



Digitale Verwaltung Schweiz  
Administration numérique suisse  
Amministrazione digitale Svizzera

# Rapporto di monitoraggio 2024

# Rapporto di monitoraggio 2024

Data 15 febbraio 2024

Periodo di riferimento 2023

Indice	Management Summary	2
	1 Obiettivi del rapporto di monitoraggio	3
	2 Risultati degli studi	4
	2.1 eGovernment Benchmark 2023 (studio UE)	4
	2.2 eGovernment Monitor 2023 (studio DACH)	6
	2.3 Omnibus 2023 (indagine UST)	7
	2.4 Rapporto di sintesi del Controllo federale delle finanze	9
	2.5 Studio sull'accessibilità elettronica 2023	11
	3 Sondaggio ADS 2024	11
	4 Sintesi	13
	4.1 Sintesi dei risultati delle classifiche	13
	4.2 Necessità d'intervento	14
	5 Allegato	17
	5.1 Analisi degli scostamenti – Misure attuali e potenziali modalità d'azione	17
	5.2 Risultati dettagliati dell'eGovernment Monitor 2023	20
	5.3 Prospettive collaterali   Altri studi	21
	5.4 Bibliografia e link	25

## Management Summary

I risultati di studi condotti nel 2023 a livello nazionale e internazionale mostrano che il processo di trasformazione digitale dell'Amministrazione svizzera è in fase di cambiamento. Le prestazioni digitali che le autorità forniscono in modo visibile sono interessate da un miglioramento. Allo stesso tempo, dietro le quinte sono però in corso anche molti altri cambiamenti non direttamente osservabili per il pubblico. Allo scopo di offrire e continuare a migliorare le prestazioni digitali delle autorità dell'Amministrazione svizzera, sono state identificate diverse tematiche e sono stati avviati, applicati o portati a termine vari progetti e misure.

Rispetto agli altri Paesi, nella maggior parte degli studi la Svizzera non si posiziona al di sopra della media. Appare evidente che le misure concernenti le iniziative formulate e già in attuazione dell'Amministrazione digitale Svizzera, dei Cantoni, delle città e dei Comuni contribuiscono a creare le basi interne all'amministrazione necessarie per affrontare la trasformazione digitale. L'obiettivo è quello di offrire prestazioni delle autorità migliori e in numero maggiore, a vantaggio non solo della popolazione svizzera ed estera ma anche dell'economia e delle imprese.

I campi d'azione importanti nel breve e medio termine restano la messa a disposizione di servizi di base necessari con urgenza come, ad esempio, l'Id-e riconosciuta dallo Stato e il servizio di autenticazione delle autorità svizzere (AGOV) e il loro continuo potenziamento.

Dal punto di vista della popolazione e delle imprese, una buona attuazione in termini qualitativi delle prestazioni digitali delle autorità («public service design» e «customer centricity») nonché il marketing necessario affinché le stesse risultino visibili rappresentano una sfida enorme.

Se si osservano i risultati del sondaggio dell'ADS condotto nel 2024 fra i rappresentanti di diverse amministrazioni svizzere e si considera l'eterogeneità delle tematiche, ai fini di un'attuazione efficace della trasformazione digitale in Svizzera appare ragionevole anche l'ipotesi di realizzare un'agenda di argomenti concordati all'interno delle amministrazioni che consenta di elaborare in modo efficiente progetti e misure. Determinati temi, tra cui ad esempio la necessità di una continuità di fondo delle prestazioni, la predisposizione di risorse sufficienti o i mutamenti nell'organizzazione dell'amministrazione, sono riconosciuti come necessari e vengono altresì affrontati con la strategia dell'ADS.

Per quanto riguarda l'attuazione e l'efficacia, occorre pazientare ancora qualche tempo. Le misure essenziali, che vengono notate dalla popolazione e dalle imprese, possono essere attuate solo gradualmente. Per vedere i primi risultati misurabili nelle classifiche si dovrà attendere un arco di tempo di diversi anni.

## 1 Obiettivi del rapporto di monitoraggio

Il monitoraggio dell'Amministrazione digitale Svizzera esamina qualità, quantità e intensità di utilizzo nella fornitura di prestazioni elettroniche e digitali delle autorità. Valutando in modo autocritico la situazione odierna e mettendo in luce potenziali lacune e necessità d'intervento, il rapporto di monitoraggio si pone l'obiettivo di fornire una visione d'insieme sullo stato attuale della trasformazione digitale in Svizzera. Esso costituisce un supporto per la formulazione di priorità d'intervento e misure future, nonché la base per l'elaborazione della strategia e della pianificazione dell'attuazione. Per raggiungere questi obiettivi, da un lato vengono valutate le offerte all'interno della Svizzera e, dall'altro, si confrontano le prestazioni e i servizi attivi a livello internazionale.

Garantire il monitoraggio sullo stato dell'amministrazione digitale rientra fra i compiti dell'incaricato per l'ADS. In conformità con il numero 4.5 della convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera, l'incaricato riferisce annualmente all'organo di direzione politica e all'organo di direzione operativa. I risultati del monitoraggio forniscono agli organi dell'ADS una base per la verifica e l'elaborazione della strategia dell'Amministrazione digitale Svizzera e per la pianificazione continua dell'attuazione dell'ADS. Il monitoraggio offre altresì agli addetti ai lavori e alla collettività una fonte informativa sullo stato di avanzamento nell'ambito delle prestazioni digitali delle autorità amministrative sul territorio nazionale. Integra così in modo sostanziale il controlling basilare che accompagna l'attuazione concreta dei singoli progetti e serve al controllo della qualità.

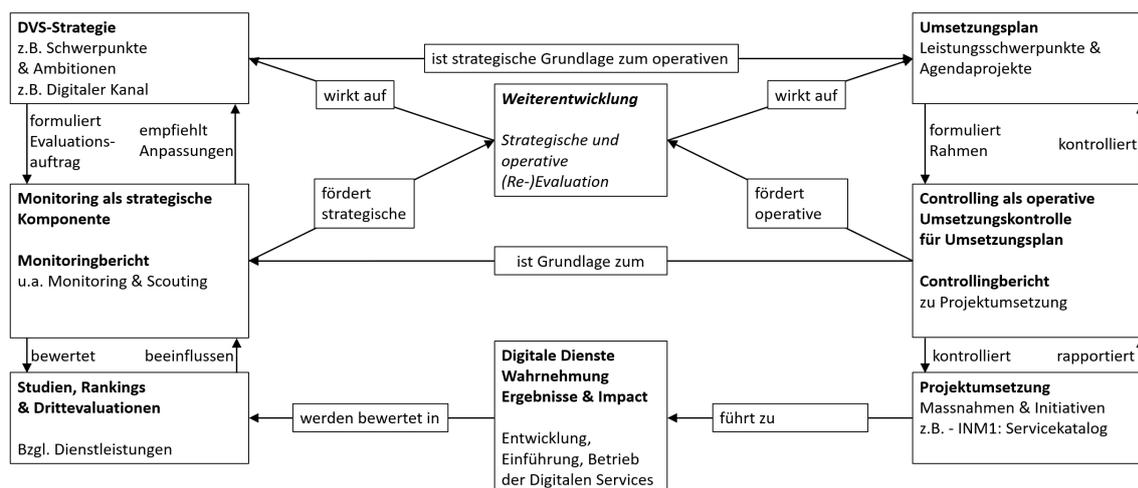


Figura 1: Interazione fra monitoraggio e controlling per la fornitura di servizi digitali (rappresentazione ADS).

## 2 Risultati degli studi

Il rapporto di monitoraggio 2024 cita i seguenti studi nazionali e internazionali:

- eGovernment Benchmark 2023, Commissione europea
- eGovernment Monitor 2023, Initiative D21 e.V.
- Omnibus 2023, Ufficio federale di statistica
- Trasformazione digitale: rapporto di sintesi, Controllo federale delle finanze
- E-Accessibility-Studie Schweiz 2023 (Studio sull'accessibilità elettronica 2023), Fondazione Accesso per tutti
- Sondaggio ADS 2024, indagine indipendente

Altri studi interessanti pubblicati nel 2023 sono riportati nell'allegato al capitolo 5.3 con una breve descrizione e informazioni generali<sup>1</sup>.

### 2.1 eGovernment Benchmark 2023 (studio UE)

L'eGovernment Benchmark raccoglie ogni anno dati sui servizi online o sulle prestazioni digitali delle autorità offerti all'interno dell'Unione europea e in Svizzera. La disponibilità di dati della classifica di e-government 2023 fa riferimento agli anni 2022 e 2021. L'analisi comparativa mette a confronto lo stato di attuazione delle prestazioni digitali delle autorità dal punto di vista della clientela. Eventuali progetti di modernizzazione interni all'amministrazione privi di effetti esterni diretti non vengono presi in considerazione. In questa classifica, con un punteggio totale di 58 punti su un massimo possibile di 100 (valori medi del 2022 e del 2021), nell'ultimo anno la Svizzera ha realizzato 3 punti in più (rispetto ai valori medi del 2021 e del 2020). Nella classifica generale 2023 degli EU27+, la Svizzera si piazza così al 29° posto su 35 Paesi. Confrontando tutti i Paesi, Malta è al 1° posto (96 punti), l'Estonia al 2° (92 punti), l'Austria al 14° (78 punti) e la Germania al 21° (65 punti). La classifica si basa su due dimensioni. Una riguarda una suddivisione contenutistica in base a situazioni di vita<sup>2</sup> («life events»), l'altra riguarda il tipo di attuazione e la qualità dei servizi digitali nelle dimensioni chiave<sup>3</sup> («key dimensions»).

<sup>1</sup> Per lo Studio nazionale sul Governo elettronico e l'E-Government Development Index delle Nazioni Unite al momento attuale non esistono nuove basi di dati. Per i suddetti studi, in questa sede occorre quindi fare riferimento al rapporto di monitoraggio del 2023. Eventuali nuovi dati disponibili per questi studi saranno resi noti nel prossimo rapporto di monitoraggio. Nell'autunno 2024 si svolgerà la raccolta di dati per lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2025, la cui pubblicazione è prevista per lo stesso anno.

<sup>2</sup> Nel complesso vengono valutati nove cosiddetti «life events» (2022: «famiglia», «studio», «carriera», «start-up» e nel 2021 «processi economici», «salute», «traffico», «diritto» e «trasloco»), che dovrebbero rappresentare il contesto di vita degli utenti. I rispettivi quattro o cinque indicatori vengono valutati in alternanza ogni due anni. La valutazione dei servizi avviene sotto forma di «mystery shopping». Per ogni «life event» vengono presi in considerazione tra i 9 e i 16 servizi e valutati in merito alla loro attuazione online in quattro dimensioni chiave.

<sup>3</sup> Le quattro dimensioni chiave sono «orientamento all'utenza», «trasparenza», «tecnologie di base» e «servizi transfrontalieri». Gli indicatori dell'(1) orientamento all'utenza si suddividono in (1.1) disponibilità online dei servizi, (1.2) assistenza agli utenti e (1.3) utilizzo mobile (ad es. per gli smartphone). Gli indicatori della (2) trasparenza si suddividono in (2.1) messa a disposizione dei servizi, (2.2) «service design» e (2.3) dati personali. Gli indicatori delle (3) tecnologie di base si suddividono in (3.1) Id-e, (3.2) documenti elettronici, (3.3) moduli precompilati e (3.4) posta digitale. Gli indicatori dei (4) servizi transfrontalieri si suddividono in (4.1) disponibilità transfrontaliera, (4.2) assistenza agli utenti, (4.3) utilizzo di un'Id-e e (4.4) utilizzo di documenti elettronici.

### Dimensione 1: situazioni di vita

Considerando le diverse situazioni di vita emerge che in Svizzera sono già particolarmente ben sviluppate soprattutto le prestazioni digitali in ambito economico («start-up» e «processi economici»). Per quanto riguarda le situazioni di vita della popolazione si può invece migliorare ancora notevolmente. Sulla base dell'eGovernment Benchmark, con una distanza di oltre 20 punti dalla media EU27+<sup>4</sup>, si rilevano ulteriori potenziali soprattutto nelle situazioni di vita «famiglia» (45,3 punti) e «studio» (51,2 punti). Anche se con una distanza dalla media di meno di 20 punti, si registrano tuttavia grossi potenziali anche negli ambiti tematici «diritto» (40,7 punti), «trasloco» (54,9 punti), «carriera» (60,1 punti) e «processi economici» (62,2 punti). Nell'ambito delle «start-up» (77,2 punti), della «salute» (67,1 punti) e del «traffico» (61,3 punti) si rilevano solo differenze minori rispetto agli altri Paesi.

### Dimensione 2: dimensioni chiave

**Orientamento all'utenza:** la percentuale delle prestazioni online fornite dalle autorità in Svizzera è in linea con quella dell'Unione europea. Una lieve differenza sussiste fra i servizi online della Confederazione (93 punti), dei Cantoni (83 punti) e delle città e dei Comuni (87 punti). La facilità d'uso dei dispositivi mobili è quasi sempre data. L'assistenza agli utenti sulle pagine Internet, con 84 punti, è complessivamente buona, ma si trova al di sotto della media. L'accessibilità (assenza di barriere) può essere notevolmente migliorata.

**Trasparenza:** rispetto alla media europea di 62 punti, nella trasparenza dei servizi la Svizzera registra 44 punti. Si rilevano elevati margini di miglioramento soprattutto in rapporto alle modalità di messa a disposizione dei servizi<sup>5</sup> (31 punti), alla trasparenza relativa all'utilizzo di dati personali<sup>6</sup> (53 punti) oppure anche nel «service design»<sup>7</sup> (47 punti).

**«Key enablers»:** determinati servizi di base vengono percepiti come «facilitatori» di ulteriori prestazioni. Tra questi rientra, ad esempio, un'Id-e riconosciuta a livello statale che permetta anche la precompilazione di moduli (documenti online). Su questo fronte la Svizzera registra 45 punti, posizionandosi ancora notevolmente al di sotto della media UE di 71 punti.

**Offerte internazionali:** nella predisposizione transfrontaliera di servizi digitali la Svizzera, con 57 punti, si colloca nella media dei Paesi EU. L'Id-e statale contribuisce a un notevole aumento di questo valore.

### Valutazione complessiva

La predisposizione quantitativa dei servizi (dimensione 1: situazioni di vita) può essere descritta come generalmente buona. In riferimento alla qualità dei singoli servizi (dimensione 2: dimensioni chiave), rispetto alla scorsa classifica la Svizzera è migliorata in tutti gli ambiti, anche se sussistono tuttora notevoli possibilità di miglioramento per raggiungere un posizionamento migliore a livello complessivo. L'orientamento all'utenza ha visto un miglioramento di 3 punti, da 83 a 86, l'ambito della trasparenza di 5 punti, da 39 a 44. Anche le tecnologie di base sono migliorate di 3 punti, da 42 a 45, mentre i servizi transfrontalieri sono passati da 55 a 57 punti.

<sup>4</sup> In ogni categoria si possono raggiungere al massimo 100 punti.

<sup>5</sup> Conferma dell'avvenuta prenotazione, tracking di processo, possibilità di salvataggio intermedio.

<sup>6</sup> Stima della durata del processo, tempi di consegna, durata di tempo massima.

<sup>7</sup> «Service levels», moduli intelligenti, assistenza interattiva con i moduli.

L'eGovernment Benchmark offre una **buona panoramica** dei servizi digitali esistenti nel **confronto internazionale**. Si possono trarre le seguenti conclusioni.

- Partendo dalle singole situazioni di vita, emergono potenziali di ottimizzazione per **ampliare in termini quantitativi** diverse **offerte** digitali. Inoltre, sfruttando le varie dimensioni chiave, è possibile **accrescere la qualità delle offerte**.
- Il **raggruppamento di servizi** e competenze **locali e scalabili** offre potenziali. Si può citare come esempio «eTrasloco».
- I **principi di design** («public service design») devono essere applicati in modo coerente. Ad esempio, la presentazione dei dati da utilizzare in funzione dello scopo è attualmente insufficiente. Le prestazioni digitali devono essere sviluppate con trasparenza e coerenza.
- I **risultati devono essere osservati in modo critico**. La competenza delle prestazioni delle autorità non è sempre la stessa a livello europeo. Nel sistema federale o nella ripartizione dei compiti fra Stato e attori privati sussistono differenze per quanto riguarda la percezione dei compiti. Ad esempio, la prenotazione online di appuntamenti negli ospedali compete agli ospedali e non alla pubblica amministrazione.
- Le prestazioni digitali delle autorità vengono considerate dal **punto di vista degli utenti** («front-end») utilizzando il «mystery shopping». Lo studio ritiene che, ad esempio, un singolo portale che raccolga tutti i servizi sia una rapida possibilità di ottimizzazione. Questo approccio non corrisponde tuttavia alla strutturazione federale dell'amministrazione in Svizzera.

## 2.2 eGovernment MONITOR 2023

L'eGovernment Monitor è uno studio che viene pubblicato ogni anno dal 2010 sul tema della trasformazione digitale in Svizzera, Germania (DE) e Austria (AT). Lo studio prende in esame i cambiamenti della digitalizzazione e dell'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. Trattandosi di tre Paesi gestiti da sistemi federali e con caratteristiche regionali e geografiche simili, i risultati dello studio presentano un alto grado di confrontabilità. Lo studio è condotto dall'azienda Kantar per conto di Initiative D21 e.V. e della Technische Universität München. Per analizzare la trasformazione digitale viene condotto un sondaggio online di valutazione delle prestazioni digitali delle amministrazioni, sottoposto in totale a circa 10 000 privati dai 16 anni in su, circa 1000 dei quali vivono in Svizzera. Il periodo di rilevamento dello studio si estende dal 5 al 30 maggio 2023. La valutazione dello studio si concentra sulle cinque dimensioni chiave «utenza», «intelligenza artificiale», «identificazione digitale», «prospettive di utilizzo» e «lacune nell'utilizzo»<sup>8</sup>. I relativi risultati dettagliati sono riportati nell'allegato al capitolo 5.1.

<sup>8</sup> Riguardo alla dimensione dell'«utenza», sono state poste domande relative ad atteggiamento e fiducia verso la digitalizzazione, le tecnologie digitali, l'amministrazione e lo Stato. Nell'ambito dell'«intelligenza artificiale» sono state valutate domande su accettazione, possibili aspettative della popolazione e impiego di chatbot nell'amministrazione. In tema di «identificazione digitale», aspetti come familiarità, diverse varianti e sviluppi dell'identificazione digitale in Svizzera sono stati confrontati con gli stessi aspetti in Germania e Austria. La parte sulle «prospettive di utilizzo» si concentra sulle possibili offerte di prestazioni digitali. Le «lacune nell'utilizzo» affrontano il tema del rapporto tra prestazioni analogiche e digitali dello Stato in ambito di prestazioni digitali fornite dalle autorità.

Rispetto a entrambi i Paesi confinanti, la Svizzera si contraddistingue per alcune particolarità. In Svizzera il 58 per cento della popolazione si ritiene in grado di utilizzare le offerte digitali delle autorità, un risultato inferiore agli altri due Paesi (DE: 66 %; AT: 70 %). La percentuale di utenti mobili delle offerte digitali delle autorità è in rapida ascesa in tutti i Paesi e si attesta intorno al 50 per cento (CH: 53 %; DE: 54 %; AT: 56 %). Tuttavia, una grossa fetta della popolazione non conosce affatto quali prestazioni digitali offrano le autorità (CH: 52 %; DE: 61 %; AT: 47 %). Inoltre, in Svizzera, per le persone il contatto con le autorità è meno difficoltoso rispetto ai Paesi confinanti (CH: 46 %; DE: 59 %; AT: 52 %). Anche la fiducia nello Stato in Svizzera (61 %) è molto maggiore rispetto alla Germania (35 %) e all'Austria (34 %). Altro ambito in cui emergono grosse differenze è quello della fiducia verso l'intelligenza artificiale (IA). Per circa il 39 per cento della popolazione svizzera l'impiego dell'IA nell'amministrazione è accettato purché le decisioni vengano prese da un essere umano. La percentuale in Germania (47 %) e in Austria (48 %) è molto più alta. Nel confronto internazionale, in tutti e tre i Paesi la maggior parte della popolazione vede un valore aggiunto nell'ambito delle offerte digitali delle autorità (CH: 70 %; DE: 71 %; AT: 73 %).

L'**elevata fiducia delle persone intervistate** nello Stato svizzero e nella fornitura delle prestazioni delle autorità e, in generale, l'atteggiamento di stima nei confronti dell'amministrazione è un risultato molto positivo. Per accrescere l'utilizzo delle offerte e per migliorarle ulteriormente occorre osservare i seguenti punti.

- Gli utenti che si ritengono competenti in ambito digitale sono anche quelli che utilizzano più spesso i servizi. Pertanto, le **competenze digitali della popolazione** rappresentano la chiave essenziale per un utilizzo ampio delle prestazioni di e-government di un'amministrazione efficiente.
- In riferimento all'**intelligenza artificiale** emerge una valutazione chiaramente più cauta rispetto ai Paesi vicini. Per motivi di sostenibilità, questo tema e la rappresentazione di rischi e potenziali necessitano di essere trattati in modo più ampio nell'intera società.
- Dal punto di vista degli utenti, la **conoscenza dell'offerta** dei diversi servizi digitali rappresenta il presupposto essenziale per il loro utilizzo. Spesso nel marketing delle prestazioni digitali delle autorità si investono meno risorse che nella loro effettiva realizzazione tecnica. Se utilizza un unico canale di comunicazione, l'Amministrazione riducono le spese necessarie per il marketing e la comunicazione.
- Se si osserva la soddisfazione generale rispetto a prestazioni digitali delle autorità considerate «buone», queste devono essere **facili da trovare, senza discontinuità, sicure e prive di errori tecnici**.

### 2.3 Omnibus 2023 (indagine UST)

Nel quadro del censimento annuale dell'Ufficio federale di statistica, tra aprile e giugno 2023 si è svolta l'indagine Omnibus sul tema dell'utilizzo e dell'accesso a Internet. Il sondaggio si basa sul

questionario tipo europeo per agevolare un confronto con i Paesi vicini e si tiene ogni due anni. Per la Svizzera è stato preso in esame un campione casuale di 3000 persone di età compresa tra i 15 e gli 88 anni e le domande sono state poste tramite questionario online o intervista telefonica.

Traendo origine da un questionario tipo europeo, l'indagine garantisce un'ampia base di dati relativi all'utilizzo di Internet. Nonostante non si concentri su specifiche prestazioni di e-government in Svizzera, l'indagine traccia una buona panoramica degli sviluppi a lungo termine nell'ambito dell'utilizzo di Internet e fornisce anche alcune indicazioni riguardo al divario digitale. L'indagine si svolge sulla base di diverse caratteristiche legate a 13 categorie<sup>9</sup>.

Più del 98 per cento della popolazione ha affermato di disporre di accesso a Internet. Nel 2023, nove persone su dieci hanno usato Internet tutti i giorni. Il terminale utilizzato maggiormente è lo smartphone, mentre la percentuale degli altri dispositivi collegati in rete (ad es. televisore) è in continuo aumento rispetto al PC. Tuttavia, il tipo e la frequenza dell'utilizzo di Internet variano molto nella popolazione. Quasi la metà degli utenti ritiene di farne un utilizzo intensivo<sup>10</sup>. La percentuale di questi utenti varia considerevolmente in base a età, livello di istruzione, percezione della propria situazione finanziaria e domicilio.

In relazione alle autorità, nel quadro dell'indagine vengono presi in considerazione quattro indicatori nei servizi online. Tra questi rientrano lo scambio con le autorità, la ricerca di informazioni sulle pagine dell'amministrazione pubblica, il rilevamento di download di moduli sulla pagina dell'amministrazione e la compilazione di moduli per servizi transazionali sulle pagine Internet dell'amministrazione.

La percentuale della popolazione che si interfaccia online con le autorità ammonta nel frattempo all'81,5 per cento (2021: 79,8 %; 2019: 71,2 %) <sup>11</sup>. È aumentata anche la percentuale delle persone che hanno cercato informazioni sulle pagine Internet delle autorità, toccando il 72,3 per cento nel 2023 (2021: 72,1 %; 2019: 63,5 %) <sup>12</sup>. Nel 2023, la percentuale delle persone che hanno scaricato moduli dalle pagine Internet delle autorità era del 66,1 per cento (2021: 65,3 %; 2019: 55,7 %) <sup>13</sup>. La percentuale delle persone che hanno compilato moduli sulle pagine Internet delle autorità era del 67,9 per cento nel 2023, rimanendo all'incirca pari al 2021: 68,1 per cento (2019: 42,6 %) <sup>14</sup>.

<sup>9</sup> Vengono rilevate le seguenti caratteristiche: composizione del nucleo familiare; caratteristiche sociodemografiche delle persone intervistate; informazioni sull'accesso dei nuclei familiari a Internet; riscontri sull'utilizzo di Internet da parte di persone singole. L'attenzione si concentra su: ultimo utilizzo, frequenza, durata, dispositivi, attività online, internet delle cose (IoT) e gestione di dispositivi a fine vita; nell'e-government si raccolgono informazioni riguardo all'utilizzo delle prestazioni online delle autorità; nell'e-commerce si registrano acquisti/ordini, frequenza, prodotti o servizi ordinati, modalità di pagamento e problemi riscontrati; nell'ambito delle competenze digitali si registrano attività già svolte, software utilizzati, valutazione delle informazioni ed esperienza riguardo a «hate speech». Come ulteriori categorie di caratteristiche vengono riportate le azioni intraprese per la protezione dei dati personali; in aggiunta si rilevano anche sicurezza, precauzioni prese (software, backup) e problemi riscontrati. Infine, viene rilevata la situazione finanziaria della famiglia.

<sup>10</sup> Con questo si intende più di dieci ore di utilizzo di Internet al giorno.

<sup>11</sup> Qui è interessante osservare che quanto più sono giovani le persone intervistate e più è alto l'ultimo titolo di studio, tanto più spesso viene sfruttata la possibilità di ricorrere ai servizi online.

<sup>12</sup> Come nella prima variabile, anche qui età e livello di formazione sono correlati all'utilizzo. È degno di nota il fatto che, per ottenere informazioni, la generazione tra i 15 e i 29 anni ricorre meno (68,4 %) alle pagine Internet dell'Amministrazione rispetto alle persone tra i 30 e i 59 anni (80,3 %).

<sup>13</sup> Anche qui emerge una correlazione positiva tra l'utilizzo dei servizi e il livello di formazione e/o l'età.

<sup>14</sup> Anche qui emerge una correlazione positiva tra l'utilizzo dei servizi e il livello di formazione e/o l'età.

Come conclusione dell'indagine Omnibus 2023 si può affermare che il livello di **diffusione nella popolazione che utilizza le prestazioni online delle autorità** è generalmente buono. Un utilizzo maggiore dei servizi online delle autorità dovrebbe essere raggiunto tramite misure di comunicazione più intense. Grandi cambiamenti e aumenti nell'utilizzo si sono verificati soprattutto tra lo studio del 2019 e quello del 2021. Tra il 2021 e il 2023, invece, le attività di utilizzo non sono aumentate in modo netto.

## 2.4 Rapporto di sintesi del Controllo federale delle finanze

La trasformazione digitale dell'amministrazione viene considerata a tutti i livelli amministrativi come strumento essenziale per la modernizzazione del settore pubblico. Oltre alle attività a livello cantonale e locale nei Comuni, anche la Confederazione attua numerosi progetti. Per garantire la qualità, il Controllo federale delle finanze (CDF) ha svolto fino a maggio del 2023 diverse verifiche di progetti relativi alla trasformazione digitale, pubblicando i risultati in vari rapporti dettagliati e in un rapporto conclusivo («rapporto di sintesi») basato su 16 singoli progetti<sup>15</sup> verificati.

Nell'esecuzione dei progetti sono stati definiti potenziali inutilizzati per un'attuazione efficace della trasformazione digitale. Soltanto quattro dei 16 progetti verificati si trovano «sulla buona strada». Nella metà dei progetti sono emerse invece irregolarità evidenti. Nell'ambito della propria attività, il CDF ha constatato che «sono pochi gli Uffici sottoposti a verifica che affrontano la trasformazione digitale in maniera globale, ovvero concentrandosi sulle dimensioni rilevanti (...): cliente, strategia, tecnologia, esercizio, organizzazione e cultura.»

Il CDF ritiene che questo modo di procedere sia il motivo alla base dello scarso risultato ottenuto dalla Svizzera nel parametro di riferimento per le prestazioni elettroniche delle autorità del 2022 della Commissione europea<sup>16</sup>. Il CDF individua problematiche nella gestione dei progetti, in particolare nella definizione degli obiettivi e nella gestione operativa dei progetti nonché nelle strutture organizzative. Vengono affrontati i seguenti temi: la gestione insufficiente degli attori interessati e dei processi, la scarsa elaborazione dei temi legali, l'insufficiente attenzione dedicata alla risorsa chiave «dati», compresa la gestione dei dati necessaria, lo sfruttamento insufficiente dei margini di manovra esistenti nell'ambito del sistema federale della Svizzera e infine le risorse finanziarie e di personale disponibili.

<sup>15</sup> Valutazione delle prestazioni consolari all'estero: capitolo eVera, Trasformazione digitale: Verifica dell'introduzione del principio di competenza in ambito di imposta federale diretta, Trasformazione digitale: Controlli sui pagamenti diretti nell'agricoltura, Trasformazione digitale: Efficienza dei processi concernenti gli assoggettati agli obblighi militari, Trasformazione digitale: Verifica dell'efficienza del processo di regresso, Verifica dell'efficienza dei processi nel quadro della sostituzione della piattaforma di notifica degli agenti terapeutici, Verifica dell'alta vigilanza sulla tenuta del registro fondiario, Verifica del progetto chiave TDI Rinnovo del sistema d'informazione centrale sulla migrazione sotto il profilo della trasformazione digitale, Trasformazione digitale: Efficienza dei processi nello sviluppo del sistema informatico MISTRA, Trasformazione digitale: verifica della gestione online dei rifiuti speciali, Trasformazione digitale: Verifica concernente la sostituzione di E-ZIVI, Trasformazione digitale: verifica dell'efficienza dei processi di Core-IT, Trasformazione digitale: Verifica della nuova gestione delle TIC e digitalizzazione, Verifica del progetto chiave TIC DaziT, Verifica del progetto chiave TDT DaziT con particolare attenzione al nuovo sistema per il traffico delle merci «Passar».

<sup>16</sup> Il documento «eGovernment-Benchmark 2023» rappresenta, in termini generici, il successore del cosiddetto «eGovernment Benchmark 2022».

In conclusione, sulla base dei singoli progetti, il CDF individua una serie di fattori rilevanti per l'attuazione efficace di progetti in ambito di trasformazione digitale per l'Amministrazione federale.

- Al di là della trasformazione digitale, i vecchi sistemi non devono solo essere sostituiti a livello tecnico, ma anche «ripensati ex novo». A tal fine occorre definire un **livello di ambizione ragionevole** per quanto riguarda gli obiettivi prevedibili e da raggiungere.
- **Visione, strategia e gestione** devono essere armonizzate. La visione deve convincere, mentre la strategia deve essere ridotta a campi d'azione, scenari di riferimento e misure tangibili e concreti. Pertanto occorre garantire strumenti di gestione appropriati, obiettivi misurabili e pianificazioni realistiche. Sono altrettanto essenziali il supporto e il riconoscimento, da parte dei più alti livelli di gestione, della necessità della trasformazione.
- Per quanto riguarda le opportunità, è necessario un **approccio globale** («visione end-to-end») che coinvolga tutti i gruppi di attori interessati.
- Si devono inoltre sfruttare o creare le **basi giuridiche** e modernizzare le leggi.
- È altresì importante riconoscere il **potenziale dei dati**, da utilizzare come strumento per l'attuazione dei progetti, ma anche come oggetto della digitalizzazione.
- Occorre sfruttare i **margini d'azione legati ai sistemi** ai fini di una modernizzazione. Tra questi rientrano la varietà federale a fronte di interfacce standardizzate, la prioritizzazione coerente dei progetti e pianificazioni realistiche, nonché il perfezionamento del personale esistente.

Nel suo rapporto di sintesi, il CDF fornisce indicazioni preziose sulla base degli effetti di apprendimento di diversi singoli progetti a livello dell'Amministrazione federale. Queste si ricollegano alla nuova strategia dell'ADS e si faranno strada anche in ambito operativo, nella gestione dei progetti.

## 2.5 Studio sull'accessibilità elettronica 2023

La fondazione «Accesso per tutti» si impegna per una maggiore partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità. Secondo l'Ufficio federale di statistica, in Svizzera vivono più di 1,8 milioni di persone disabili. Per molte di queste, lo smartphone può rappresentare un aiuto, ma affinché le app su tali dispositivi vengano percepite come un supporto, è importante che siano di facile utilizzo per tutti. Dal 2004 la fondazione «Accesso per tutti» fornisce una valutazione dell'accessibilità.

Nell'indagine vengono valutate 46 applicazioni di diversi offerenti del settore pubblico e anche di quello privato. L'accessibilità delle app valutate nei settori «comunicazione», «produttività» e «informazioni» è estremamente diversa. Nell'80 per cento delle app in generale sono presenti ostacoli all'utilizzo, mentre il 60 per cento viene descritto persino come «non sufficientemente accessibile».

Purtroppo, nel contesto dello studio è stata valutata soltanto una forma limitata di app per smartphone e non sono state espresse dichiarazioni riguardo all'accessibilità delle classiche pagine Internet delle autorità. Ciononostante, lo studio fornisce una panoramica molto valida dell'accessibilità in riferimento alle app per smartphone e contribuisce alla sensibilizzazione su questi temi.

Nel quadro della valutazione si constatano **svariati ostacoli, in parte molto diversi**, come ad esempio i seguenti: per le disabilità motorie, i tremori; per le disabilità visive, i contrasti; per le disabilità cognitive, un linguaggio e strutture complesse. Al fine di escludere eventuali carenze informative sulla base delle disabilità individuali, per i contenuti presentati occorre pertanto tenere presente anche **forme di offerta alternative**.

## 3 Sondaggio ADS 2024

Quest'anno, nel quadro del monitoraggio sono state raccolte le opinioni dell'amministrazione pubblica riguardo ai progressi relativi alla digitalizzazione. Il sondaggio ha trattato in modo approfondito temi legati alla strategia ADS nonché le sfide che la Svizzera dovrebbe affrontare dal punto di vista del monitoraggio. In quest'ottica, a febbraio 2024 è stato lanciato un sondaggio comprensivo di cinque blocchi di domande. L'inchiesta è stata indirizzata a tutti i delegati dell'ADS, ai membri dell'organo di direzione operativa nonché all'Unione delle città svizzere e all'Associazione dei Comuni svizzeri. Gli argomenti su cui vertevano le domande riguardavano la collaborazione tra i Comuni o le città e i Cantoni, lo stato di attuazione dei progetti digitali, il tipo di messa a disposizione del servizio («public service design») e una stima delle tendenze digitali. L'inchiesta ha lo scopo di mostrare determinate tendenze, ma senza la pretesa di costituire uno studio rappresentativo.

Per quanto riguarda la **collaborazione** tra i Cantoni e i Comuni è emerso chiaramente che questa viene vissuta in modo molto eterogeneo, con differenze notevoli nelle modalità di organizzazione. Uno scarso 30 per cento delle persone intervistate ha affermato che la collaborazione non

è regolamentata, ma è comunque pianificata. Per circa il 30 per cento degli interpellati esiste un'organizzazione comune. È interessante notare che solo in circa il 17 per cento dei casi la collaborazione è regolamentata a livello legislativo.

Se si considerano i temi di cui attualmente si occupa in modo particolarmente intenso l'amministrazione e lo stato di attuazione delle singole misure<sup>17</sup>, nel caso **delle applicazioni e dei servizi** si presenta il quadro seguente: nell'ambito dell'«eBau» (procedura elettronica per il rilascio della licenza edilizia), il 64 per cento delle persone intervistate ha dichiarato di trovarsi in fase di realizzazione, in fase operativa oppure di ulteriore sviluppo. La situazione cambia nel campo del «Building Information Modelling» (BIM) e anche del «gemello digitale»: qui, il 44 per cento degli interpellati ha affermato di non aver pianificato una soluzione, il 40 per cento scarso si trova in fase di ideazione e solo il 15 per cento in fase di introduzione. Le affermazioni riguardo a una soluzione comune per il registro fondiario di Comuni, città e Cantoni e riguardo a soluzioni comuni per i formulari online sono molto eterogenee. In generale, si trovano perlopiù in fase operativa o di ulteriore sviluppo le informazioni sul registro delle esecuzioni (se pianificate congiuntamente), le soluzioni per l'amministrazione scolastica, la presentazione digitale della dichiarazione d'imposta e un portale di pubblicazione comune (fogli ufficiali). Sussistono grosse differenze nella messa a disposizione di soluzioni di partecipazione (livello informale) e di soluzioni per le procedure di consultazione digitali (livello formale). Una gran parte delle persone interpellate si trova ancora in fase di ideazione/osservazione del mercato, mentre un'altra ampia parte è già passata con le proprie soluzioni alla fase operativa.

In merito ai **servizi di base**, la maggior parte degli intervistati ha dichiarato di mettere già a disposizione a livello centrale geoservizi di base; anche la soluzione del portale comune iGovPortal e il tema di Open Government Data sono consolidati. D'altra parte, si trovano spesso in fase di ideazione o osservazione del mercato i temi riguardanti l'architettura aziendale comune, l'attuazione di progetti pilota Id-e, l'impiego di AGOV, la messa a disposizione di documenti o estratti tramite la SSI, la promozione dell'utilizzo multiplo di dati amministrativi e il trasferimento dell'esercizio nel «public cloud». È interessante notare che la pubblicazione di metadati sotto forma di piattaforma di interoperabilità I14Y o tramite un catalogo di dati separato nella maggior parte dei casi non è (ancora) argomento di discussione.

Nel caso degli **argomenti amministrativi** si osservano stati di attuazione molto eterogenei nelle amministrazioni. La maggior parte si trova nella fase di avvio o in quella concettuale quando si tratta della creazione di un catalogo di servizi, dello sforzo volto a una standardizzazione, della formazione del personale nella gestione della trasformazione digitale e del marketing relativo alle prestazioni digitali delle autorità. È interessante notare che, al momento, i temi del marketing e soprattutto dell'elaborazione di direttive di design estese a tutta l'organizzazione per i servizi digitali delle autorità non rientrano in generale nelle tematiche prioritarie. In parte, non è in programma alcuna soluzione o i temi si trovano molto spesso in fase di ideazione o tutt'al più in fase concettuale.

<sup>17</sup> Qui si distingue tra le fasi «nessuna soluzione pianificata», «fase di ideazione/osservazione del mercato», «avvio/fase concettuale», «realizzazione/fase di introduzione», «fase operativa» e «potenziamento/ulteriore sviluppo».

Per quanto riguarda le **tendenze** future emerge che la maggior parte delle amministrazioni che si occupano dei temi dell'intelligenza artificiale si trova ora nella fase di osservazione, mentre alcune di esse sono in fase di elaborazione concettuale. I temi in ambito di automatizzazione, sensoristica e IoT, acquisto congiunto, sicurezza delle informazioni, protezione dei dati, monitoraggio di progetti digitali ed esercizio sostenibile dell'infrastruttura si trovano nella normale fase operativa. I temi relativi ad analisi di dati, visualizzazione di dati, data governance ed ecosistemi di dati si trovano in stati di attuazione molto eterogenei. I temi dell'autodeterminazione digitale e della sovranità digitale si trovano perlopiù ancora in fase di raccolta di idee o di osservazione.

## 4 Sintesi

### 4.1 Sintesi dei risultati delle classifiche

Le amministrazioni in Svizzera ampliano costantemente la loro offerta di prestazioni digitali delle autorità. La maggior parte delle cittadine e dei cittadini svizzeri si dimostra molto soddisfatta dell'offerta digitale delle autorità ed è convinta dei vantaggi dell'amministrazione digitale. Questo si riflette positivamente sulla fiducia verso lo Stato e la sua efficienza. Tuttavia, negli studi di «benchmark», la Svizzera si posiziona prevalentemente agli ultimi posti. Stando ai risultati del monitoraggio, per aggiudicarsi in futuro uno dei primi posti nell'ambito delle amministrazioni digitali, sarà necessario adottare le seguenti misure d'intervento. Le attività riportate qui di seguito si riferiscono agli ambiti tecnico, comunicativo e culturale.

#### Messa a disposizione dei servizi importanti

- I servizi di base in ambito di prestazioni digitali delle autorità sono quelli che offrono il potenziale di sfruttamento maggiore, come ad esempio eTrasloco, il certificato di domicilio digitale o le informazioni digitali sul registro delle esecuzioni. Le prestazioni online delle autorità più utilizzate sono l'ordinazione di estratti del casellario giudiziale (86 %), la compilazione della dichiarazione d'imposta (80 %), l'ordinazione di estratti del registro delle esecuzioni (79 %) e la segnalazione di difetti (73 %).
- La messa a disposizione in ambito di partecipazione elettronica presenta invece margine di miglioramento.

#### Ottimizzazione delle modalità di attuazione e del «service design» dei servizi

- Accesso più rapido e semplice ai servizi online delle autorità e funzionamento semplice.
- Chiari processi di prestazione dei servizi (ad es. comprensibilità della durata e del progresso dei servizi digitali delle autorità).
- L'utenza dei servizi digitali delle autorità deve essere posta al centro della progettazione. Tutti i gruppi di popolazione devono essere presi in considerazione sin dall'inizio («user-centered service design»). L'utenza deve disporre di portali delle autorità e strumenti comprensibili (ad es. assistenza online, chatbot ecc.).

#### Messa a disposizione di servizi di supporto (servizi di base)

- L'autenticazione e l'identificazione sicure sono un presupposto necessario per servizi digitali delle autorità senza interruzioni e un'amministrazione digitale efficace.

### Principi d'azione comuni

- I servizi online delle autorità devono essere facilmente accessibili a livello centrale e per tutti tramite un punto di accesso («one-stop shop»)<sup>18</sup>.
- Sono necessari sistemi di dati interoperabili che riducano il dispendio per gli utenti e le autorità e aumentino la qualità dei dati, ad esempio precompilando automaticamente i dati personali nel disbrigo della prestazione (principio «once only», ad es. per i moduli precompilati automaticamente).
- Scalabilità delle soluzioni: sono necessari progetti faro visibili che devono essere affrontati e diffusi a livello nazionale (ad es. focus sui progetti di «best practice»).

### Marketing e comunicazione

- La conoscenza dei servizi esistenti e il miglioramento della reperibilità sono essenziali. L'accesso ai servizi online delle autorità deve essere semplice e rapido.
- Occorre cambiare le abitudini relative all'utilizzo dei servizi delle autorità e aumentare la notorietà delle prestazioni digitali delle stesse.
- Costruire le competenze degli utenti e del personale amministrativo.

### Cambiamenti nell'organizzazione

- Sviluppo e garanzia delle capacità necessarie all'interno dell'amministrazione.
- Assunzione del punto di vista della clientela nella messa a disposizione delle prestazioni delle autorità.

## 4.2 Necessità d'intervento

Se si osserva il posizionamento della Svizzera in ambito di amministrazione digitale a partire dalle classifiche rappresentate, si può affermare che nel settore della digitalizzazione sono attualmente presenti ancora diverse lacune. Occorre però distinguere fra i temi che vengono già affrontati e si trovano in fase di attuazione attraverso la formulazione di misure specifiche e i temi per i quali al momento non sono ancora stati formulati progetti o misure.

### Necessità d'intervento riconosciuta con misure in fase di attuazione o pianificate

- Il **numero di prestazioni digitali** è già soddisfacente, ma deve essere ulteriormente accresciuto. Il **miglioramento della qualità** delle prestazioni fornite presenta un grosso potenziale. Per l'intensità di utilizzo sono decisive non solo le condizioni, ma anche le modalità. In questo senso si devono considerare i rispettivi criteri in ambito di «public service design» e di intellegibilità e trasparenza dei servizi.

<sup>18</sup> Non si intende la messa a disposizione di un portale particolare, ma solo l'accesso tramite un punto di ingresso.

- Sarà fondamentale per il successo anche la messa a disposizione di **infrastrutture** e servizi **di base** (ad es. Id-e riconosciuta a livello statale, voto elettronico), che sono direttamente correlati alla qualità e all'accettazione dei servizi forniti. In questo modo è possibile garantire ad esempio anche la messa a disposizione di servizi a livello internazionale.
- Grazie alla strategia ADS, gli enti pubblici danno maggiore valore alla messa a disposizione di **prestazioni scalabili**, che possono essere priorizzate in base all'intensità di utilizzo e raggruppate secondo le situazioni di vita. Il ricorso al principio «once only» e la garanzia dell'interoperabilità sono fondamentali.
- L'ADS assume una posizione essenziale nella creazione delle necessarie **basi interne all'amministrazione** (ad es. definizione di standard, ulteriore sviluppo interno all'amministrazione ecc.). Tuttavia, le basi e gli standard non sono valutati all'interno delle classifiche.
- L'ADS consente di apportare nello sviluppo delle prestazioni digitali delle autorità lo **scambio di esperienze** sui diversi temi, il coordinamento di progetti e misure e anche il punto di vista dei diversi gruppi di attori interessati.

### Necessità d'intervento aggiuntiva o da intensificare

- Oltre all'effettiva messa a disposizione di prestazioni digitali delle autorità, per il successo è essenziale soprattutto chiedersi se l'offerta venga utilizzata. In questo contesto sussiste un'evidente necessità d'intervento rispetto alla **comunicazione** e alla messa a disposizione dei servizi. La popolazione e le imprese devono sapere quali prestazioni sono disponibili in via digitale in modo da poterle utilizzare secondo le proprie aspettative.
- Questo tema è direttamente collegato a un **orientamento centrato sulla clientela** («customer centricity») e all'aumento della «user experience» dei servizi digitali delle autorità.
- Il rispetto di **standard di design** minimi («usability», processo senza discontinuità, riscontri ecc.) per le prestazioni digitali delle autorità dovrebbe inoltre essere garantito a tutti i livelli dell'amministrazione. Solo in questo modo è possibile ottenere un aumento dell'intensità di utilizzo nella popolazione.
- Così facendo è possibile anche incentivare l'**inclusione** e l'accessibilità richiesta o stabilita per legge nell'ambito dell'attuazione delle prestazioni digitali delle autorità.
- Tale attuazione può essere rafforzata e migliorata anche grazie a una **collaborazione intensificata e istituzionalizzata** tra Comuni/città e Cantoni.
- Ulteriori necessità d'intervento sono opportune nel graduale potenziamento quantitativo e nella scalabilità oppure nell'interconnessione delle **prestazioni molto richieste**

o anche di nuovi temi (ad es. la partecipazione). Un esempio di servizio esistente percepito e valutato in modo molto positivo è quello di eTrasloco.

- In questo modo si agevolano anche l'integrazione di tutte le competenze e lo sviluppo delle **abilità necessarie nell'amministrazione**. Le esigenze della trasformazione digitale e la crescente carenza di personale qualificato fanno sì che la collaborazione trasversale ai vari livelli amministrativi rappresenti la chiave per il successo dell'attuazione delle misure e dei progetti. Una collaborazione efficace consente anche di conseguire il necessario trasferimento delle conoscenze e lo sviluppo delle rispettive abilità nelle diverse amministrazioni.

## 5 Allegato

### 5.1 Analisi degli scostamenti – Misure attuali e potenziali modalità d'azione

Di seguito viene presentata una panoramica delle misure esistenti nei campi d'azione ADS. Ognuna delle misure è importante per far progredire la digitalizzazione nell'amministrazione.

La panoramica mette a confronto le lacune percepite (v. cap. 4.1) con i progetti esistenti del piano di attuazione ADS. Ciò consente di valutare quali misure ADS sono particolarmente efficaci per colmare le lacune, avendo al contempo un impatto particolarmente significativo sulle classifiche. Si distinguono cinque dimensioni diverse: in base al campo d'azione ADS pertinente, alla relativa misura concernente un'iniziativa ADS nella pianificazione dell'attuazione, in base alla sfida da affrontare rispetto alle classifiche considerate, alla modalità d'azione (ovvero se la misura ha un effetto diretto oppure indiretto, ad esempio se funge da base) e al possibile effetto sulle valutazioni delle classifiche esistenti.

Campo d'azione ADS	Misure concernenti le iniziative (MIN) ADS	Sfide da affrontare rispetto alle classifiche	Effetto	Possibile effetto sulla classifica
<b>Iniziativa 1: stabilire un canale digitale tra la popolazione e l'amministrazione</b>				
Offerte digitali	MIN1.001: creare un catalogo nazionale dei servizi comuni	Migliore visibilità delle prestazioni	Diretto	Elevato
Offerte digitali; servizi di base e infrastrutture	MIN1.026: riorganizzare il voto elettronico	Attuazione di un ulteriore tema/«life event»	Diretto	Elevato
Offerte digitali	MIN1.059/60: migliorare l'usabilità delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità	Applicazione criteri di qualità («public service design») Analisi comparativa e-government	Diretto	Molto elevato
Offerte digitali	MIN1.068: sviluppare una nuova piattaforma di pubblicazione «Portale dei fogli ufficiali»	Attuazione di un ulteriore tema/«life event»	Diretto	Basso
Offerte digitali	MIN1.070: rinnovare e sviluppare ulteriormente la piattaforma «iGovPortal.ch»	Migliore reperibilità e comunicabilità dei servizi, migliore qualità della loro messa a disposizione	Diretto	Molto elevato
Offerte digitali	MIN1.071: informazioni sul registro delle esecuzioni su scala nazionale	Attuazione di un ulteriore tema/«life event»	Diretto	Medio

<b>Iniziativa 2: sfruttare il potenziale di automazione e semplificazione per l'economia</b>				
Standard	MIN2.047: definire gli standard eCH per l'architettura interoperabile dei portali	Base per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	Molto elevato
<b>Iniziativa 3: diffondere l'identità digitale in modo trasversale alle autorità</b>				
Basi legali	MIN3.046: progetto legislativo sull'Id-e nonché progetti pilota	Base per una migliore elaborazione dei servizi / semplificazione della fruizione di prestazioni per l'utenza	Diretto	Molto elevato
Servizi di base e infrastrutture, standard	MIN3.061: implementare il servizio di autenticazione delle autorità svizzere (AGOV)	Base per una migliore elaborazione dei servizi / semplificazione della fruizione di prestazioni per l'utenza	Diretto	Molto elevato
Servizi di base e infrastrutture; offerte digitali	MIN3.066: elaborare la standardizzazione dei contenuti delle credenziali verificabili (VC, prove digitali)	Base per una migliore elaborazione dei servizi / semplificazione della fruizione di prestazioni per l'utenza	Indiretto	Molto elevato
<b>Iniziativa 4: sviluppare un modello federale di gestione dei dati</b>				
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.015: introdurre la tipologia di indirizzi presso i servizi che gestiscono i numeri d'identificazione delle imprese (UID)	Lavoro di base interno alle amministrazioni per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.016: attuare la soluzione del registro nazionale degli indirizzi (RNI) e garantire i controlli	Lavoro di base interno alle amministrazioni per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	Medio
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.024: creare e sviluppare ulteriormente un ecosistema di dati in Svizzera e le relative infrastrutture per lo scambio di dati	Base per una migliore elaborazione dei servizi / semplificazione della fruizione di prestazioni per l'utenza	Indiretto	Elevato
Servizi di base e infrastrutture, standard, offerte digitali	MIN4.031: ottimizzare gli «Open Government Data» (OGD) e accelerare l'utilizzo multiplo	Base per una migliore elaborazione dei servizi / semplificazione della fruizione di prestazioni per l'utenza	Indiretto	Medio

Ulteriore sviluppo della collaborazione	MIN4.044: coordinare la gestione dei dati nei Cantoni	Lavoro di base interno alle amministrazioni per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	Elevato
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.064: sviluppare una soluzione informatica nel quadro della legislazione rilevante per l'agricoltura a livello federale e cantonale (interfacce standardizzate)	Attuazione di un ulteriore tema/«life event»	Indiretto	Medio
Servizi di base e infrastrutture	INM4.067: considerare i requisiti posti dai Cantoni e Comuni al catalogo nazionale di dati (I14Y)	Lavoro di base interno alle amministrazioni per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	Molto elevato
Servizi di base e infrastrutture	INM4.069: creare un portale web per l'utilizzo multiplo dei dati statistici relativi a prestazioni sociali legate al bisogno, allo scopo di rendere possibile un processo decisionale basato sui dati	Lavoro di base interno alle amministrazioni per una migliore elaborazione dei servizi	Indiretto	Medio
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.072: SpiGes – realizzare due prodotti minimi funzionanti (MVP), indagine pilota e piattaforma di rilevamento dati nel 2024	Base in ambito del «life event» ospedale – soluzione settoriale	Diretto	Medio
Servizi di base e infrastrutture	MIN4.073: condurre uno studio per esaminare l'estensione dell'applicazione della soluzione informatica NIKa alla Svizzera romanda nei settori della legislazione rilevante per l'agricoltura a livello federale e cantonale	Base in ambito del «life event» agricoltura – soluzione settoriale	Indiretto	Medio
<b>Iniziativa 5: creare le basi istituzionali per i servizi cloud nell'amministrazione</b>				
Cultura e competenze digitali	MIN5.025: rilevare il fabbisogno di sviluppare competenze comuni in materia di «cloud governance»	Base per una migliore elaborazione dei servizi, ad esempio scalabilità dei servizi nazionali	Indiretto	Elevato

Figura 2: Analisi degli scostamenti e degli effetti (rappresentazione ADS).

## 5.2 Risultati dettagliati dell'eGovernment MONITOR 2023

L'eGovernment Monitor 2023 si articola nelle cinque dimensioni chiave «utenza», «intelligenza artificiale», «identificazione digitale», «prospettive di utilizzo» e «lacune nell'utilizzo».

Dalla dimensione **«utenza»** emerge che in Svizzera si riscontra la tendenza più marcata a utilizzare i servizi digitali laddove sia possibile portare a termine i compiti online anziché offline (CH: 69 %; DE: 65 %; AT 65 %). I motivi per cui i servizi online non vengono utilizzati sono legati soprattutto all'abitudine di recarsi personalmente presso gli uffici (CH: 52 %; DE: 52 %; AT: 43 %), alla preferenza per interlocutori personali (CH: 51 %; DE: 51 %; AT: 44 %) oppure al timore di commettere errori (CH: 47 %; DE: 50 %; AT: 44 %). Una particolarità della Svizzera è data anche dall'affermazione del 47 per cento delle persone intervistate secondo cui i compiti amministrativi si sbrigano più rapidamente di persona rispetto a quanto non avvenga online (DE: 40 %; AT: 33 %).

Nel caso della dimensione dell'**«intelligenza artificiale»** il 47 per cento delle cittadine e dei cittadini svizzeri presuppone che l'IA comporti tempi di elaborazione più brevi (DE: 56 %; AT: 56 %). Il 30 per cento delle persone svizzere mette però in conto anche un maggior numero di errori di elaborazione (DE: 24 %; AT: 23 %) e il 36 per cento si aspetta decisioni meno obiettive (DE: 25 %; AT: 24 %). Per circa il 39 per cento degli intervistati in Svizzera l'impiego dell'IA è accettato a patto che le decisioni basilari continuino a essere prese da un essere umano (DE: 48 %; AT: 47 %). In Germania, il 63 per cento degli intervistati ha affermato di conoscere le chatbot nell'amministrazione, ma solo il 23 per cento avrebbe già comunicato con una di queste<sup>19</sup>.

Riguardo all'**«identificazione digitale»**, nel 2023 circa il 68 per cento delle persone svizzere ha affermato di utilizzare una procedura di identificazione digitale, con un aumento di 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente. La procedura citata più spesso è stata quella di SwissID, con il 57 per cento.

Per quanto concerne le **«prospettive di utilizzo»**, il 92 per cento degli intervistati svizzeri ha dichiarato di voler utilizzare, in futuro, le prestazioni online fornite dalle autorità (DE: 94 %; AT: 95 %). In questo contesto emerge che spesso per le persone intervistate non è chiaro se la prestazione di cui hanno bisogno sia offerta online (CH: 52 %; DE: 61 %; AT: 47 %). Il 42 per cento degli interpellati ha affermato di non riuscire a orientarsi fra le offerte online (DE: 47 %; AT: 37 %), mentre il 60 per cento ha dichiarato di aver utilizzato le offerte di e-government negli ultimi 12 mesi (DE: 56 %; AT: 70 %). Il livello di soddisfazione generale («molto soddisfatto/a» e «abbastanza soddisfatto/a») rispetto alle prestazioni offerte è piuttosto elevato in Svizzera, con una percentuale del 78 per cento (DE: 58 %; AT: 75 %). Rispetto ai Paesi confinanti, l'insoddisfazione è in generale molto ridotta. Laddove presente, è dovuta soprattutto alla mancanza di determinate offerte online (CH: 34 %; DE: 56 %; AT: 41 %), alla comunicazione non chiara delle offerte (CH: 23 %; DE: 37 %; AT: 37 %), a pagine Internet confuse (CH: 22 %; DE: 36 %; AT: 26 %), a offerte complicate (CH: 18 %; DE: 26 %; AT: 21 %), a prestazioni non direttamente

<sup>19</sup> Su questo punto non sono stati rilevati dati per la Svizzera.

fruibili dall'inizio alla fine (CH: 14 %; DE: 25 %; AT: 17 %), alle modalità di registrazione complicate (CH: 10 %; DE: 25 %; AT: 29 %) e solo molto di rado a servizi non utilizzabili per i dispositivi mobili (CH: 7 %; DE: 8 %; AT: 5 %).

Passando alle **prestazioni concrete**, con una percentuale di utilizzo dell'80 per cento (DE: 83 %; AT: 94 %), è molto utilizzato soprattutto il servizio per la dichiarazione dell'imposta sul salario; con un valore del 70 per cento risulta ampiamente utilizzata nel confronto internazionale (DE: 40 %; AT: 55 %) anche la registrazione presso il comune di domicilio o la notifica del cambio di indirizzo presso il nuovo comune di domicilio. Un altro servizio digitale molto utilizzato è quello per la richiesta della licenza di condurre (CH: 65 %; DE: 40 %; AT: 55 %). Inoltre, il 53 per cento degli intervistati ha dichiarato di utilizzare le prestazioni di e-government su dispositivi mobili (DE: 54 %; AT: 56 %).

Fra i motivi che hanno portato a un'**interruzione della richiesta** di prestazioni di e-government rientrano: procedura troppo complicata dal punto di vista tecnico (CH: 21 %; DE: 24 %; AT: 18 %), discontinuità dei sistemi all'interno dei servizi (CH: 21 %; DE: 24 %; AT: 20 %), crash o tempi di caricamento delle pagine (CH: 19 %; DE: 25 %; AT: 23 %), linguaggio complicato (CH: 18 %; DE: 27 %; AT: 25 %), mancanza di possibilità di identificazione (CH: 18 %; DE: 27 %; AT: 23 %), mancanza di capacità per i dispositivi mobili (CH: 15 %; DE: 11 %; AT: 10 %), mancanza di assistenza (CH: 14 %; DE: 21 %; AT: 24 %), dubbi sulla sicurezza dei dati (CH: 11 %; DE: 7 %; AT: 6 %) e dubbi sulla protezione dei dati (CH: 10 %; DE: 7 %; AT: 9 %).

Nell'ultima dimensione, quella delle **«lacune nell'utilizzo»**<sup>20</sup>, si descrivono le motivazioni che hanno portato a optare consapevolmente per le prestazioni offline. Tra queste rientrano l'abitudine (CH: 44 %; DE: 46 %; AT: 46 %), il timore di commettere errori (CH: 19 %; DE: 19 %; AT: 17 %), la volontà di non condividere dati personali (CH: 12 %; DE: 11 %; AT: 7 %), l'idea che l'utilizzo online non funzionerebbe (CH: 10 %; DE: 12 %; AT: 7 %), la complicata messa a disposizione dei servizi (CH: 9 %; DE: 12 %; AT: 14 %) oppure la mancanza di un dispositivo adatto all'utilizzo dei servizi di e-government (CH: 6 %; DE: 5 %; AT: 4 %).

### 5.3 Altri studi e strumenti

Oltre agli studi presentati in modo più approfondito in questo rapporto di monitoraggio, ai lettori interessati si suggeriscono ulteriori pubblicazioni.:

- Il **rapporto di monitoraggio 2023 della Cancelleria federale** offre una panoramica della Svizzera digitale 2023 con una valutazione dei tre temi centrali (digitalizzazione nel settore della salute, digitalizzazione nel settore del diritto e sovranità digitale) e dei cinque settori d'impatto (formazione e competenze, sicurezza e fiducia, condizioni quadro, infrastruttura e prestazioni digitali delle autorità ([link](#))).
- L'**Open Data Maturity (ODM) Assessment 2023** si pone l'obiettivo di misurare la disponibilità e il riutilizzo delle informazioni del settore pubblico. Si osservano quattro dimensioni nei

<sup>20</sup> Rientrano in questa categoria i servizi con possibilità di utilizzo online di cui gli utenti erano a conoscenza ma che non hanno sfruttato, oppure servizi la cui possibilità di utilizzo online non era nota e non è stata nemmeno cercata, oppure ancora servizi di cui si è cercata ma non trovata la possibilità di utilizzo online.

- termini del loro rispettivo grado di maturità: (1) disposizioni nazionali, (2) banche dati disponibili sui portali nazionali, (3) qualità dei metadati e (4) monitoraggio relativo al riutilizzo e alla misurazione dell'impatto degli «open data» ([link](#)).
- Il **Digital Economy and Society Index (DESI)** riassume in diversi indicatori la performance digitale dell'Europa. Dal 2023 il DESI è integrato nella relazione sul decennio digitale. Oltre a indicatori del parametro di riferimento di e-government presentato per la misurazione della digitalizzazione dei «public services», sono trattate ulteriori dimensioni relative alla maturità digitale («digital skills», «digital infrastructure» e «digital transformation of businesses») ([link](#)).
  - I **Worldwide Governance Indicators (WGI)** valutano complessivamente il buon governo («good governance»). Nello specifico, si valutano a livello internazionale i modelli generali di attuazione delle azioni di governo e di amministrazione. I WGI aggregano i dati provenienti da 30 «think tank», organizzazioni internazionali e no-profit e aziende ([link](#)).
  - L'**E-Government Development Index (EGDI)** dell'ONU è già stato utilizzato per l'ultimo rapporto di monitoraggio del 2023. La base di dati viene aggiornata ogni due anni. Il sondaggio con i dati aggiornati sarà presentato nel prossimo rapporto di monitoraggio ADS nel 2025 ([link](#)).
  - Il **Digital Excellence Report 2023** tratta il tema dello stato della digitalizzazione in Svizzera in diversi settori. Sono state svolte indagini anche nell'amministrazione. Viene trattato in modo chiaro l'atteggiamento in parte ancora molto tradizionale dell'amministrazione in quanto portatrice di innovazioni, la gestione dei «customer journey» e la mancanza di alfabetizzazione dei dati ([link](#)).
  - Il **World Competitiveness Ranking** dell'International Institute for Management Development (IMD) mostra un quadro della competitività digitale di un Paese a livello mondiale. Nel 2023 la Svizzera ha ottenuto il quinto posto. La classifica prende in esame le tre dimensioni della conoscenza (conoscenza volta a ricercare, comprendere e sviluppare nuove tecnologie), della tecnologia (contesto complessivo che consente lo sviluppo di tecnologie digitali) e della capacità di raccogliere le sfide future (prontezza del Paese a sfruttare la trasformazione digitale ([link](#))).
- Nel World Digital Competitiveness Ranking 2023 dell'IMD, quest'anno si riscontra un lieve peggioramento in ambito di e-government nell'indicatore «Provision of online government services to promote access and inclusion of citizens», che registra un valore indice pari allo 0,875 (2022: 0,891) e in quello della partecipazione elettronica «Use of online services that facilitate public's interaction with government», con un valore indice pari allo 0,705 (2022: 0,905).
- Le variabili si basano sul «knowledge database» dell'e-government dell'ONU ([link](#)).
- Il **Global Innovation Index (GII)** 2023 è pubblicato congiuntamente dalla Cornell University, dall'INSEAD e dalla World Intellectual Property Organization (WIPO). La base di dati per i settori del governo e della partecipazione elettronici corrisponde al sondaggio di e-government dell'ONU del 2022. L'indice mostra quali sono gli Stati leader nell'innovazione globale esaminando le tendenze di innovazione di 132 economie in tutto il mondo. La 16ª edizione del GIi misura l'innovazione sulla base di 80 criteri tra cui istituzioni, capitale umano e ricerca, infrastruttura, investimenti, adattamento e diffusione delle conoscenze e prestazioni creative. Per la 13ª volta consecutiva, la Svizzera è l'economia più innovativa del mondo, piazzandosi

- così al 1° posto del GII, seguita da Svezia, Stati Uniti, Regno Unito e Singapore. Lo studio si basa sul calcolo dell'«innovation input» e dell'«innovation output» di un Paese. L'«innovation input» comprende il capitale umano, la ricerca, l'infrastruttura e il grado di maturità del mercato e delle aziende di un Paese. L'«innovation output» si riferisce invece alle conoscenze e alla tecnologia oltre all'ambito creativo. La Svizzera si piazza al 3° posto, come l'anno scorso, per l'«innovation input» e al 1° posto per l'«innovation output» ([link](#)). Factsheet Svizzera: [link](#).
- **«DigiVox», il monitoraggio nazionale sulla digitalizzazione** in Svizzera è stato realizzato per la prima volta nel 2022 dall'Università di Zurigo con quasi 8000 partecipanti. La digitalizzazione in Svizzera viene esaminata come panel nel quadro di un'indagine rappresentativa nazionale. Oltre alle dichiarazioni sull'uso dei social media e all'atteggiamento generale riguardo a opportunità e rischi della digitalizzazione, sono emersi i seguenti risultati chiave: nel complesso, le persone sentono di essere meglio informate, ma al tempo stesso aumenta il rischio di disinformazione, manipolazione e influenza di persone con opinioni estremistiche. La messa a disposizione di prestazioni digitali delle autorità è accolta perlopiù favorevolmente. Solo nel gruppo di persone di età superiore ai 70 anni l'accettazione è leggermente inferiore rispetto agli altri gruppi di età. Oltre il 60 per cento degli intervistati sarebbe favorevole a offerte di voto elettronico, indipendentemente dall'età e dall'orientamento politico ([link](#)).
  - **Sondaggio dei Comuni sulla digitalizzazione 2023**: in collaborazione con diversi partner, l'associazione Myni Gmeind pubblica ogni anno un sondaggio sulla digitalizzazione fra tutti i Comuni svizzeri che valuta lo stato della digitalizzazione, le motivazioni in suo favore, le esigenze tematiche relative alla digitalizzazione nonché i fattori trainanti e di successo della stessa. Vengono inoltre prese in esame la collocazione organizzativa, l'approccio strategico e il finanziamento ([link](#)).
  - Lo **studio di Deloitte 2023 sull'Amministrazione digitale in Svizzera** è stato condotto nel febbraio 2023 come sondaggio online con 1000 partecipanti di età compresa tra i 18 e gli 80 anni sui servizi digitali dell'amministrazione svizzera. In una prima fase, agli intervistati è stata chiesta una valutazione riguardo a prestazioni delle autorità, finanziamento, trasformazione digitale e ostacoli relativi alla fornitura e all'utilizzo delle prestazioni. Nella seconda fase, un totale di 239 rappresentanti dell'amministrazione provenienti dal gruppo dei 1000 partecipanti è stato intervistato sui temi dello stato della trasformazione digitale, della protezione dei dati e degli ostacoli all'interno dell'amministrazione. Dallo studio emerge che i servizi di e-government messi a disposizione sono utilizzati, ma necessitano tuttavia di un ulteriore ampliamento. Occorre ampliare maggiormente anche la protezione dei dati e l'infrastruttura informatica, nonché le competenze del personale in ambito di trasformazione digitale. Anche i riscontri relativi al finanziamento dei servizi digitali dovrebbero essere risolti senza riscuotere imposte o tasse aggiuntive. In futuro, anche le offerte private possono contribuire in modo essenziale a fornire buone prestazioni di e-government: secondo il sondaggio, dal 2021 sarebbe aumentata l'accettazione della popolazione relativa alla fruizione di prestazioni di e-government fornite da servizi privati ([link](#)).
  - L'**indice digitale di partecipazione (DigiPart-Index – DPI)** del Zentrum für Demokratie Aarau (ZDA) dal 2021 valuta in un apposito indice le possibilità di partecipazione ai processi politici nei Cantoni. L'indice è paragonabile al sondaggio di e-government delle Nazioni Unite



e al Gov-Tech-Maturity-Index della Banca mondiale. La sua particolarità è data dalla rappresentazione del livello subnazionale delle prospettive cantonali ([link](#)).

#### 5.4 Bibliografia e link

- Ufficio federale di statistica (UST), *Omnibus 2023 (OMN2023): indagine sull'utilizzo di internet*, 2023.
- Deloitte Consulting AG, *Die Deloitte Studie 2023 zur digitalen Verwaltung in der Schweiz. Vertrauen in E-Government-Dienstleistungen*, 2023.
- Commissione europea, Direzione generale delle Reti di comunicazione, dei contenuti e delle tecnologie, *eGovernment Benchmark 2023. Connecting digital governments: executive summary*, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2023.
- Commissione europea, *eGovernment Benchmark 2023. Factsheets. Connecting Digital Governments*, 2023.
- Controllo federale delle finanze (CDF), *Trasformazione digitale: rapporto di sintesi sulle precedenti verifiche. Cancelleria federale – Settore Trasformazione digitale e governance delle TIC*, 2023, rapporto complessivo [in tedesco], riassunto.
- Initiative D21 e.V., Technische Universität München (a cura di), *eGovernment Monitor 2023. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen aus Sicht der Bürger\*innen. Die deutschen Bundesländer Deutschland, Österreich und die Schweiz im Vergleich*, 2023.
- International Institute for Management Development (IMD), *World Competitiveness Ranking 2023, Country Profile Switzerland*, 2023.
- Bramwell Kaltenrieder, Nikolaus Obwegeser, Marc K. Peter, Reinhard Riedl, Tsvetana Spasova, Viviane Bader, *Digital Excellence Report 2023*, 2023.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *Open Government for stronger Democracies. A Global Assessment*, OECD, 2023.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *Principles of Public Administration: Principles of Public Administration*, OECD, 2023.
- Thomas Prorok, Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ), *Cost and Effectiveness of Public Administration in Europe*, 2023.
- Thomas Prorok, Sofia Calzola, Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ), *Does Local Autonomy improve Government Effectiveness?*, 2023.
- Marc Schaffroth, ch Fondazione per la collaborazione federale, *Digitalizzazione dell'amministrazione e sistema politico (I). La Svizzera nel confronto internazionale*, 2023.
- Fondazione Accesso per tutti: *E-Accessibility Studie 2023*, 2023.
- United Nations, *E-Government Development Index (EGDI)*, 2023.
- Università di Zurigo, *DigiVox insights*, 2024.
- Costa Vayenas, Marine Benli-Trichet, Gabriel Hofmann, Stefan Kalberer, Anna Picco-Schwendener, Uwe Serdült, Jean-Patrick Villeneuve, Jonas Wüthrich, *Digipart Index Schweiz 2023*, 2023.
- World Intellectual Property Organization (WIPO), *Global Innovation Index 2023. Innovation in the face of uncertainty*, 2023, rapporto complessivo, factsheet *Switzerland*, pag. 194.