



# eEconomy in Svizzera: monitoraggio e rapporto 2014

IWSB – Institut für Wirtschaftsstudien Basel AG

Maggio 2014



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**  
Direzione promozione della piazza economica

# Impressum

## Committente e editore

Segreteria di Stato dell'economia SECO, Direzione per la Promozione della piazza economica,  
settore Politica a favore delle PMI

## Autori

*IWSB – Institut für Wirtschaftsstudien Basel AG*

Silvio Borner

Dominik Hauri

Patrick Koch

Markus Saurer

## Direzione del progetto SECO

Christian Weber

Markus Pfister

## Indirizzo

IWSB – Institut für Wirtschaftsstudien Basel AG

Steinenvorstadt 79

CH-4051 Basilea

[www.iwsb.ch](http://www.iwsb.ch)



Il compendio è disponibile in lingua italiana, francese e tedesca,  
il rapporto finale integrale soltanto in tedesco.

# eEconomy in Svizzera: monitoraggio e rapporto 2014

Un rapporto commissionato dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO)

Silvio Borner | Dominik Hauri | Patrick Koch | Markus Saurer

## Compendio

Le TIC, cioè le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, permettono di trasmettere informazioni per via elettronica nello spazio (telecomunicazione) e nel tempo (memoria) e di modificarle con degli algoritmi (elaborazione). Fino ad oggi, trasmettere e memorizzare dati ha permesso di migliorare i prodotti e i processi, di abbassarne il costo. Se vi si aggiunge la possibilità di modificare le informazioni, quegli stessi prodotti e processi possono subire profonde trasformazioni oppure essere sostituiti radicalmente da altri.

Oggi nei Paesi più avanzati la trasmissione, lo stoccaggio e l'elaborazione delle informazioni digitalizzate, con collegamenti filari o no, sono diventate altamente efficienti, economiche e capillari e dunque è lecito immaginare che in futuro schiederanno potenziali enormi per la eEconomy e per la società civile, come già lasciano trasparire espressioni quali «Big Data», «Analytics» o «App Economy». Questa evoluzione, tuttavia, potrebbe essere rallentata dalle azioni di spionaggio di Stati potenti come gli USA, la Russia o la Cina nei confronti degli utenti delle TIC oppure dal rischio di un controllo statale e di smembramento di Internet.

Il monitoraggio 2014, che ricalca l'impostazione delle edizioni precedenti (2012 e 2013), intende verificare se continuano ad esserci i presupposti per sviluppare senza troppi problemi la «eEconomy Svizzera», intesa come piattaforma altamente efficiente e competitiva sul piano internazionale. Innanzitutto, è bene rammentare che la eEconomy svizzera ha raggiunto un ottimo stadio in confronto con i migliori Paesi del mondo e ha tutte le carte in mano per svilupparsi. Per consolidare la propria prosperità, che nasce principalmente dall'esportazione di beni e servizi di alta qualità, la Svizzera ha effettivamente bisogno di una eEconomy che sia eccezionale anche sul piano internazionale.

### *Infrastruttura*

Oggi la banda larga copre praticamente tutto il territorio svizzero grazie a una fitta rete di collegamenti fissi e mobili. Nella maggior parte delle grandi città e degli agglomerati urbani sono già disponibili soluzioni di nuovissima generazione (reti a fibre ottiche e reti LTE, *Long Term Evolution*) in grado di trasmettere da più di 100 Mbps fino a al gigabit). Swisscom e altre aziende telecom – tra cui molte società elettricità – ma anche gli operatori via cavo stanno investendo miliardi per implementare rapidamente questi cosiddetti «upgrading». Questa fuga in avanti non è dettata dall'osservanza di un "servizio universale" voluto dal mondo politico o da un'iniziativa statale per promuovere l'interconnettività, ma semplicemente dalla sola volontà di imporre la propria piattaforma su quella dei concorrenti.

Sono anni che la Svizzera svetta al vertice delle classifiche internazionali della telecomunicazione, fissa e mobile. Stando all'ultimo rapporto del World Economic Forum (WEF, 10 aprile 2013), il nostro Paese si colloca al sesto posto della valutazione globale e al quinto in termini di infrastrutture. E non vi è motivo di credere che nei prossimi tempi i clienti istituzionali e privati non possano disporre subito dei servizi TIC di cui hanno bisogno. Secondo il rapporto pubblicato in gennaio 2014 dalla Akamai Technologies («The State of the Internet 3rd Quarter 2013»), su scala mondiale la Svizzera dispone dell'Internet più veloce (quinto posto) e della banda larga più capillare sul territorio (secondo posto).

I problemi di capacità riscontrati ancora nel 2012 (cfr. Monitoraggio 2013), cioè collegamenti lenti o addirittura a singhiozzo, sembrano essere scomparsi o quasi nel 2013, pur sapendo che il traffico dei dati tende a raddoppiare ogni anno: un traguardo dovuto al potenziamento costante delle reti, gestite con intelligenza.

Per quanto riguarda le tariffe, la Svizzera ha sempre fatto parte dei Paesi della fascia di prezzo medio-alta, specialmente per i servizi a banda larga, fissi e mobili, e per il roaming (voce e dati). Dall'ultimo Monitoraggio 2013 non sono disponibili nuovi confronti tra Paesi. Secondo i dati resi noti dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) sull'andamento nazionale dei prezzi nel 2012-2013, i servizi di telefonia mobile in abbonamento (telefono, SMS e servizi dati) hanno fatto registrare una diminuzione del 15% e il comparto Prepaid addirittura di oltre il 20%. I prezzi sono calati parecchio anche per il roaming dei dati, ma le opzioni (prezzi, prestazioni) o le offerte speciali sono così tante che è difficile fornirne una valutazione precisa. Probabilmente la Svizzera migliorerà visibilmente la propria posizione nella classifiche internazionali sulle tariffe proprio grazie a questo andamento dei listini a livello nazionale, determinato dai rapporti di concorrenza. Comunque sia, gli offerenti hanno fatto registrare un forte calo dei ricavi dovuto appunto ai prezzi. Forse lo si deve anche al fatto – come indicano i dati della Akamai – che i clienti sono maggiormente consapevoli delle proprie necessità e scelgono l'abbonamento di conseguenza. Questo fenomeno potrebbe generare grosse difficoltà per alcune regioni già interconnesse se, contrariamente alle aspettative, il fabbisogno di banda larga di molti clienti non dovesse aumentare rapidamente.

Nel complesso dunque, e fatti i debiti confronti con i migliori Paesi, l'infrastruttura delle telecomunicazioni svizzere (servizi di base compresi) vanta un posizionamento tale, sia quantitativo che qualitativo, da poter sorvolare sulle tariffe, piuttosto medie. E lo confermano anche classifiche come quella del WEF, che include i prezzi nella valutazione globale.

Detto questo, in Svizzera la telecomunicazione mobile potrebbe costare molto di meno. Lo afferma uno studio commissionato dall'Associazione svizzera delle telecomunicazioni (asut, dicembre 2013): in Svizzera l'allestimento e la gestione operativa delle reti di telefonia mobile comportano una maggiorazione dei costi dal 40% al 110% rispetto a Germania, Austria, Italia o Francia. La prima responsabile di questi costi è l'ORNI, l'ordinanza sulla protezione dalle radiazioni non ionizzanti, che in osservanza di una serie di criteri sanitari stabilisce un livello di protezione altissimo. Risultato: anziché poche antenne potenti, in Svizzera sono necessarie tante antenne

con una potenza di emissione debole.

Altri problemi di *regulation* potrebbero scaturire dalla revisione in corso dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST) e la prevista revisione della legge sulle telecomunicazioni (LTC). La revisione della OST permetterà di ridurre fortemente i prezzi di *unbundling* della rete di rame di Swisscom. Se da un lato ciò potrebbe effettivamente far scendere i prezzi per chi desidera allacciarsi a reti con larghezze di banda inferiori, dall'altro potrebbe anche scoraggiare molti clienti, per questioni di convenienza e per molto tempo, dal passare alle reti a fibre ottiche. Sarebbe dunque opportuno valutare i pro e i contro di una politica di questo tipo. La revisione della LTC verterà sull'accesso regolamentato ovvero sull'estensione a tutte le reti fisse e mobili e sulla neutralità obbligatoria delle reti. Per i teorici questi due provvedimenti sono tutt'altro che generali, bensì da adottare soltanto nel caso specifico di un monopolio (*bottleneck*). Si discuterà anche di riduzione dei prezzi del roaming, la cui incidenza sulle infrastrutture e sull'economy sarà però minima.

#### *Equipaggiamento*

Le aziende e i privati possono acquistare hardware e software presso fabbricanti e commercianti in linea con le condizioni del mercato mondiale, in Svizzera e all'estero. Secondo il portale [barometrodeiprezzi.ch](http://barometrodeiprezzi.ch), in Germania, Austria, Francia e Italia questi prodotti costano più che in Svizzera in misura dal 2% al 32%.

#### *Personale qualificato*

La carenza di specialisti tocca davvero anche il settore delle TIC? Qualche perplessità è legittima. Se sì, attualmente il problema non si fa sentire in misura tale da pregiudicare gli sviluppi dell'economy in Svizzera. Altra riprova: negli ultimi anni la curva retributiva degli specialisti di TIC non ha seguito un andamento molto diverso da quello del livello generale degli stipendi. In altre parole, se il mercato del lavoro fosse arido, a tutt'oggi gli stipendi sarebbero aumentati più della media. Probabilmente, la non-mancanza di personale qualificato e l'assenza di sbalzi salariali negli ultimi anni si spiegano con il fatto che molti posti TIC sono stati occupati da specialisti stranieri, trasferitisi nel nostro Paese. Da questo punto di vista, cioè il fabbisogno di specialisti TIC, sarà opportuno seguire con grande attenzione i lavori in corso per attuare l'iniziativa «contro l'immigrazione di massa».

#### *L'uso delle TIC nelle famiglie*

A differenza di quanto avviene all'estero, i clienti privati svizzeri utilizzano le TIC a un livello alto-altissimo. Lo si deve al grado di benessere economico, al buon livello di formazione, alla eccezionale capillarità delle infrastrutture e dei servizi TIC presso aziende e istituzioni. Attualmente non si riscontrano problemi né tra i nuclei familiari in generale né, in particolare, tra singoli ceti sociali. Una persona che oggi rinuncia alle TIC, di solito lo fa volontariamente (per scelta personale) e non perché costretta da contingenze finanziarie o materiali.

Ci si può chiedere, casomai, quali conseguenze personali potrebbero trarre gli utenti dai casi di spionaggio o intercettazioni (scandalo Nsa, controllo di Internet in Cina ecc.). Come cambierebbe il loro utilizzo delle TIC? Al riguardo, i provvedimenti delle

aziende o del settore TIC, norme e regolamentazioni potrebbero influenzare indirettamente l'utilizzo delle TIC da parte delle famiglie. Attualmente, queste eventualità sono oggetto di numerosi articoli di stampa e commenti, ma non di studi scientifici fondati. Nei prossimi anni il controllo crescente di Internet e degli utenti TIC da parte di istituzioni svizzere e straniere potrebbe diventare un argomento preminente che andrebbe seguito con molta attenzione.

#### *L'uso delle TIC nelle imprese*

Secondo un sondaggio del Centro ricerche congiunturali del Politecnico di Zurigo (KOF, 2008-2011), in generale l'utilizzo nelle aziende di tecnologie affermate è in calo (propensione al cambiamento), ma senza grosse perdite in termini di «diffusione» e «intensità». Ciò vale per apparecchi come i laptop, per operazioni semplici come la consultazione di siti e ricerche in rete e anche per software complessi (ERP [*Enterprise Resource Planning*] o CRM [*Customer Relationship Management*] e affini), anche se alcuni di essi raggiungono diffusioni e intensità molto differenti. Tecnologie recenti come le applicazioni *cloud-based*, seppur con una diffusione e un'intensità d'uso piuttosto basse, raggiungono in fretta tassi di crescita elevati rispetto alle tecnologie affermate. Ciò significa che le imprese sfruttano le TIC fino a un limite per così dire «naturale». Ma dove si colloca questo limite? Per analogia ad altri fattori di produzione, anche l'impiego delle TIC aumenta fintantoché l'azienda riesce a coprire i costi aggiuntivi con ricavi aggiuntivi (cioè risparmi sui costi grazie alle TIC). Il punto ottimale di utilizzo delle TIC si raggiunge con il pareggio tra utilità aggiuntiva e costi aggiuntivi, ma è naturale che questo equilibrio si modifichi costantemente, in funzione dei progressi tecnici e di svariati influssi endogeni ed esogeni che incidono sull'azienda.

Il sondaggio del KOF fa un'altra constatazione. Negli ultimi anni, dopo un debutto in sordina, la percentuale delle imprese che utilizzano l'eCommerce sia per l'approvvigionamento che per le vendite ha fatto un balzo enorme. Nel 2011 la Svizzera deteneva il primato europeo delle aziende che si riforniscono (73%) e che vendono con l'eCommerce (33%). Per contro, in media le percentuali di fatturato conseguite dalle aziende svizzere con l'eCommerce si collocano solo nel gruppo di mezzo dei Paesi europei. Non essendovi in Svizzera particolari restrizioni istituzionali all'eCommerce, c'è verosimilmente un potenziale di efficienza ancora da sfruttare.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle reti sociali (soprattutto *Online Collaboration Tools*) le piccole imprese sembrano più circospette di quelle grandi. In questo settore è però probabile che i dati odierni siano molto diversi da quelli del 2011, quando il KOF realizzò la prima inchiesta. Bisognerà dunque aspettare (o rilevare) nuovi dati per effettuare un'analisi. Detto questo, anche qui non si manifestano segnali che potrebbero lasciar trasparire problemi particolari delle aziende.

#### *Settore TIC*

La situazione del settore svizzero delle TIC è rimasta sostanzialmente invariata dall'ultimo Monitoraggio (2013). In termini di valore aggiunto netto generato da Internet e rapportato al PIL, la Svizzera si colloca ancora dietro ai Paesi nordici che dominano la classifica, ma pur sempre davanti ai suoi grandi vicini di casa. Dopotutto, un settore TIC di grandi dimensioni non ha soltanto dei vantaggi, esattamente come

un settore TIC di piccole dimensioni non necessariamente comporta degli svantaggi. Il vero vantaggio, casomai, si verifica quando tutti i Paesi si focalizzano sui settori nei quali vantano i vantaggi competitivi più forti. A prescindere da ciò, tuttavia, finché non si registra una vera mancanza di specialisti TIC, come adesso, non vi sono grandi ostacoli istituzionali che pregiudicano il successo delle attività TIC in Svizzera.

Al contrario, negli ultimi tempi c'è un fenomeno che si manifesta sempre più spesso: a seguito dello scandalo di spionaggio negli USA, gli operatori TIC americani leader mondiali di questo tipo di servizi stanno perdendo clienti – che attribuiscono molta importanza alla sicurezza/protezione dei dati e alla riservatezza – mentre a guadagnarli sono proprio, sembrerebbe, gli operatori svizzeri.

#### *eGovernment*

Gli sviluppi dell'eGovernment meritano di essere analizzati da tre punti di vista:

Primo: i rapporti delle autorità responsabili dei programmi registrano i progressi fatti, ovvero i progetti REALIZZATI nell'arco di un periodo di osservazione e gli scostamenti rispetto agli obiettivi PIANIFICATI. Questa prospettiva, tuttavia, si concentra prevalentemente sulla realizzazione di nuove tipologie di offerte e trascura la reazione degli utenti. Secondo: l'UE pubblica regolarmente aggiornamenti sull'evoluzione dell'eGovernment nell'Unione, compresa la Svizzera e altri Stati non membri. L'UE definisce tutta una serie di interazioni tra i cittadini o le aziende con le autorità e praticamente passa in rassegna tutti i vari meccanismi di eGovernment esistenti – una specie di mappatura della domanda e dell'offerta. Terzo: l'istituto demoscopico gfs.bern intervista i nuclei familiari, le aziende e le amministrazioni – soprattutto in veste di utenti – in merito alle esperienze fatte con l'attuale offerta di eGovernment.

Da queste tre angolazioni risulta il seguente quadro generale: a livello di offerta, negli ultimi anni molte proposte sono state realizzate come previsto. Per quanto riguarda il bouquet monitorato dall'UE, la pagella della Svizzera è di gran lunga più lusinghiera rispetto a qualche anno fa, anche se ancora non raggiunge i livelli dei Paesi leader. La convivialità e la qualità delle soluzioni svizzere piacciono ai tester europei. Anche l'ultima inchiesta di gfs.bern conferma il giudizio ampiamente positivo dell'utenza.

La Svizzera è riuscita a ridurre quasi tutto il distacco dai Paesi più avanzati e lo fa puntando su soluzioni di alto livello qualitativo. Bravi i Cantoni, più avanzati della Confederazione e dei Comuni. C'è insomma ancora un bel margine di manovra per migliorare le soluzioni di eGovernment e in futuro, per valutare gli impatti produttivi dell'amministrazione digitale sarebbe opportuno rilevare non solo gli aspetti qualitativi della fruizione, ma anche quelli quantitativi. In altre parole, bisognerà misurare i tassi di fruizione delle singole offerte.

#### *eHealth*

Come già evidenziato nei Monitoraggi precedenti, sia in Svizzera che all'estero l'impiego delle TIC nel settore sanitario è ancora di gran lunga inferiore al potenziale. Nel 2013 non è cambiato molto in Svizzera, ma sono state poste importanti basi politiche e legislative che lasciano intravedere risultati concreti negli anni a venire.

### *Cloud Computing*

Secondo uno studio recente, il 58% delle aziende svizzere che impiegano fino a 25 dipendenti sfrutta già i servizi di *cloud computing* rispetto al 45% in media delle aziende dell'Europa occidentale.

### *Pagamenti online, e-Money*

Le aziende e i nuclei familiari svizzeri, pur essendo ben rappresentati in tutte le tipologie di pagamento ormai collaudate e operanti in base alle TIC, sembrano avere una preferenza per le fatture e i pagamenti in contrassegno «normali». Nell'ambito dell'e-payment gli utenti privilegiano l'uso semplice della carta di credito, anziché PayPal o altre soluzioni di pagamento con ulteriori opzioni di sicurezza. A tutt'oggi i software di cybercash puri, che non si appoggiano cioè a tradizionali conti bancari o postali, non sono riusciti a imporsi. Il «bitcoin» è un primo tentativo che potrebbe non solo completare il monopolio statale e le sue tante funzioni, ma addirittura sostituirlo. Attualmente però, non essendo chiaro l'atteggiamento dello «Stato» verso i bitcoin - tollerare, regolamentare, vietare? - né quali Stati o organizzazioni sovranazionali (FMI) avrebbero la competenza per deliberare in materia, il sistema non può ancora svilupparsi pienamente.

Il pagamento cosiddetto «senza contatto» (*Near Field Communication*) sta conoscendo sviluppi interessanti: dopo l'introduzione, qualche mese fa, delle casse NFC nei punti vendita della Migros (carta di credito con il chip NFC) in questi giorni è la volta di Coop. Resta da verificare se e quanto velocemente questa modalità di pagamento incontrerà il gradimento della clientela.

### *Open Government Data*

L'amministrazione pubblica produce un gran quantitativo di dati per svolgere le proprie mansioni: se queste informazioni fossero disponibili per essere riutilizzate da aziende e privati cittadini genererebbero un valore aggiunto considerevole in termini di economia pubblica e utilità sociale. Il Consiglio federale, a seguito di un intervento parlamentare, intende presentare la bozza di una strategia OGD entro la metà del 2014.

### *Big Data*

Attualmente Big Data, accanto allo scandalo Nsa, è il tema dominante in materia di TIC che sta rimbalzando sulla stampa specializzata. Il Monitoraggio rileva che gli imprenditori statunitensi, a cominciare dai maggiori gruppi TIC, si stanno già dedicando intensamente alla ricerca di opzioni praticabili in relazione a Big Data, mentre in Europa e in Svizzera si inizia soltanto a discutere - o meglio, a speculare - sul numero di utenti potenziali o su rischi e opportunità economiche e sociali. Il fenomeno Big Data andrebbe analizzato in profondità.

### *App Economy*

Recentemente l'Unione europea ha pubblicato uno studio che illustra l'ottimo livello raggiunto dagli offerenti europei di app, cioè di applicazioni informatiche dedicate a smartphone e altri apparecchi mobili, e preannuncia un autentico boom di questo «settore» nei prossimi anni che anzi, secondo una consuetudine tipica di chi gravita



nelle TIC, è già stato ribattezzato con enfasi «App Economy». Il termine è sicuramente sopra le righe perché a livello di offerta non si ravvisa alcuna distinzione fondamentale tra la programmazione di app e i software «normali». Semmai, siccome gli apparecchi mobili e le app «intelligenti» stanno permeando tutti i settori economici e sociali, è di gran lunga più interessante studiarne le conseguenze, che saranno davvero importanti per sviluppare la eEconomy. In effetti, che cosa significa in termini economici poter disporre di informazioni permanenti e illimitate su qualsiasi tipo di contenuti? Quali sono le conseguenze risultanti dalla possibilità di gestire a distanza svariati processi mediante applicazioni mobili? In proposito, è opportuno analizzare in profondità anche il comparto «App» della eEconomy. Se e quando scoppierà il suddetto boom delle app in Europa, non vi è motivo di credere che la Svizzera non potrebbe parteciparvi.

*Autori:*

*Prof. em. Silvio Borner*

Membro dell'organo consultivo dell'Institut für Wirtschaftsstudien di Basilea e direttore della WWZ-Summer School  
silvio.borner@iwsb.ch

*Lic. rer. pol. Dominik Hauri*

Senior Economist dell'Institut für Wirtschaftsstudien di Basilea  
dominik.hauri@iwsb.ch

*Dott. rer. pol. Patrick Koch*

Senior Economist dell'Institut für Wirtschaftsstudien di Basilea  
patrick.koch@iwsb.ch

*Lic. rer. pol. Markus Saurer*

Esperto di economia della concorrenza e di economia della regolamentazione  
markus.saurer@iwsb.ch

Il presente rapporto è stato effettuato su mandato della Segreteria di Stato dell'economia (SECO). Il compendio è disponibile in lingua italiana, francese e tedesca, il rapporto finale integrale soltanto in tedesco.



**IWSB**

**Basel Institut für Wirtschaftsstudien Basel AG**

Steinenvorstadt 79

CH-4051 Basel

[www.iwsb.ch](http://www.iwsb.ch)

**Segreteria di Stato dell'economia SECO**

Direzione per la Promozione della piazza economica

Politica a favore delle PMI

Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Tel. +41 31 322 28 71, Fax +41 31 323 12 11

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch), [www.pmi.admin.ch](http://www.pmi.admin.ch)