



Gennaio 2019

Linee guida per la trasformazione digitale nell'Amministrazione federale e per la creazione delle infrastrutture digitali

1 Scopo

La trasformazione digitale ha generato numerose aspettative, internamente ed esternamente all'Amministrazione federale. Sulla base di tali considerazioni il Consiglio federale ha definito le presenti linee guida. Esse servono da orientamento nella creazione delle infrastrutture digitali e nella trasformazione digitale dell'Amministrazione federale per il conseguimento degli obiettivi strategici globali in materia di digitalizzazione. Le linee guida constano di quattro obiettivi principali nell'ambito dell'innovazione (vedi n. 2) e di cinque principi (vedi n. 3).

2 Obiettivi principali

1. **Innovazione dei servizi** tramite la digitalizzazione e la trasformazione digitale: le prestazioni offerte dalle amministrazioni e dalle autorità sono strutturate in modo da permetterne l'integrazione nella vita quotidiana degli utenti. Nel concreto, gli utenti possono rivolgersi in modo semplice e sicuro a un unico interlocutore («Single Point of Contact»), inserire una volta soltanto i loro dati di base, accedere ad applicazioni e portali mediante un'unica registrazione, vedere erogati i servizi richiesti da un unico sportello e nella maniera più rapida possibile ricevendo riscontri chiari sullo stato di elaborazione della pratica, senza tuttavia doverne conoscere le procedure intermedie e le figure a esse preposte. Il servizio deve essere disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e, se del caso, alcune procedure amministrative possono essere tralasciate. È fondamentale una configurazione dei processi end-to-end, nell'ottica del beneficiario del servizio. In una seconda fase, la trasformazione digitale deve condurre a prestazioni di servizi nuovi, più integrati e automatizzati per l'utenza.
2. **Innovazione dei processi aziendali** tramite la trasformazione digitale: i processi sono semplificati il più possibile (riduzione delle trafile procedurali e dei tempi d'attesa) e configurati per offrire un servizio senza discontinuità dei sistemi di trasmissione. Alcuni passaggi, ancora necessari nei processi basati sul cartaceo, vengono completamente eliminati. Se possibile, sia lo sviluppo dei processi che il controllo della qualità vengono automatizzati, con un conseguente aumento della redditività e una diminuzione del carico di lavoro per le persone interessate. A tale scopo, i flussi di dati e i workflow – trasversali ai dipartimenti e agli uffici – devono essere garantiti mediante un'apposita architettura aziendale.
3. **Innovazione gestionale e organizzativa** tramite la trasformazione digitale: le strutture organizzative esistenti, spesso gerarchizzate e funzionanti per compartimenti stagni, devono essere adeguate grazie alle nuove possibilità offerte dalla conduzione e dalla gestione integrata (trasparenza attraverso la valutazione dei dati). Lo scopo è ottenere un'efficacia e un'agilità maggiori. Questo implica altresì una conduzione e uno sviluppo del personale moderni.
4. **Innovazione informatica**: si concretizza tramite l'approntamento di soluzioni digitali di facile uso, accessibili, riutilizzabili, scalabili e che risultano ottimali in termini di risorse. Tali soluzioni devono essere concepite d'intesa con le istanze preposte all'innovazione dei servizi e dei processi aziendali, nonché all'innovazione gestionale e organizzativa.

3 Principi

Per ciascuno dei quattro obiettivi principali in materia di innovazione bisogna rispettare i principi indicati di seguito.

- **Focalizzazione sull'utente:** i servizi sono strutturati in base alle situazioni di vita quotidiana degli utenti e alle loro esigenze (privati e imprese).
- **Sistema d'incentivi:** le condizioni quadro devono essere ottimizzate in modo da produrre incentivi per le unità amministrative e per i singoli collaboratori che facciano progredire la trasformazione digitale.
- **Gestione del cambiamento:** deve essere concepita in modo tale che la filosofia dell'organizzazione possa seguire e veicolare la trasformazione digitale in atto. In questo contesto vanno predisposte delle offerte di formazione e formazione continua appropriate nonché delle campagne di sensibilizzazione.
- **Trasparenza in termini di costi:** se possibile, ai fini della trasparenza, per tutti i progetti occorre fornire un calcolo del costo totale, una prova della loro utilità nonché i relativi indicatori di prestazioni. Sul lungo periodo, la digitalizzazione e la trasformazione digitale devono portare a una riduzione delle risorse in termini di costi e personale, senza però compromettere la qualità e l'estensione dei servizi. Nello specifico devono riuscire a soddisfare requisiti nettamente più elevati a parità di risorse disponibili. Sul breve e medio periodo, tuttavia, riuscire a conseguire gli obiettivi prefissati richiede un dispendio di risorse più elevato proprio nel contesto delle infrastrutture digitali e delle esigenze poste dalla trasformazione digitale.
- **Rischi:** è necessario soddisfare le richieste in materia di protezione dei dati. Inoltre, i rischi correlati alla sicurezza delle informazioni devono essere riportati a livelli sostenibili.

4 Aggiornamento periodico

Il Consiglio federale verifica le presenti linee guida ogni due anni e le aggiorna se necessario.