

# Strategia di e-government Svizzera 2020–2023

Bozza al 25.06.2019

---

## Contenuto

1	Premessa .....	2
2	Introduzione .....	2
2.1	Scopo .....	2
2.2	Situazione attuale del Governo elettronico in Svizzera .....	2
2.3	Le tappe fondamentali della collaborazione nell'ambito del Governo elettronico negli anni precedenti.....	5
2.4	Elaborazione e basi .....	6
2.5	Destinatari della strategia .....	7
2.6	Protezione dei dati e sicurezza delle informazioni.....	7
3	Missione: principio del «digital first».....	7
4	Principi.....	8
4.1	Servizi e informazioni adeguati ai gruppi di destinatari.....	8
4.2	Processi automatizzati e senza discontinuità .....	8
4.3	Gestione comune dei dati .....	8
4.4	Apertura e trasparenza .....	9
4.5	Scambio e collaborazione.....	9
4.6	Standardizzazione e interoperabilità .....	9
4.7	Promozione dell'innovazione e monitoraggio degli sviluppi tecnologici .....	10
5	Campi d'azione .....	11
6	Obiettivi strategici .....	12
6.1	Ampliare a livello nazionale le offerte di interazione e partecipazione digitali .....	12
6.2	Predisporre servizi di base nazionali per la comunicazione elettronica con le autorità	12
6.3	Disciplinare in modo vincolante la collaborazione interfederale per la trasformazione digitale.....	12
6.4	Promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'Amministrazione e rafforzare la fiducia.....	13
7	Attuazione.....	13

# 1 Premessa

## 2 Introduzione

### 2.1 Scopo

Il ricorso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nella vita privata e professionale di tutti i giorni cambia i processi e le forme di interazione finora conosciute: grazie alle nuove possibilità offerte dalle TIC la società e l'economia evolvono costantemente. Anche l'amministrazione pubblica è coinvolta in questo processo di trasformazione. Essa sfrutta i vantaggi delle TIC per assolvere i propri compiti in modo moderno e orientato ai servizi.

Nella Svizzera federale il disbrigo di una pratica con le autorità coinvolge spesso diversi uffici amministrativi. Inoltre le autorità dello stesso livello statale offrono in gran parte le stesse prestazioni. La digitalizzazione delle offerte fornite dall'Amministrazione richiede pertanto un elevato grado di armonizzazione e offre allo stesso tempo un grande potenziale nello scambio di esperienze tra gli uffici amministrativi.

In questo contesto Confederazione, Cantoni e Comuni definiscono nella Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 gli obiettivi da perseguire congiuntamente nell'ambito della digitalizzazione e i campi d'azione fondamentali per gestire attivamente la trasformazione digitale dell'Amministrazione.

La presente strategia sostituisce la Strategia di e-government Svizzera del 2016.

### 2.2 Situazione attuale del Governo elettronico in Svizzera

Oggigiorno Internet è disponibile quasi sempre e ovunque in Svizzera: oltre il 90 per cento delle economie domestiche private dispone di una connessione Internet e quasi l'80 per cento dell'intera popolazione possiede uno smartphone che permette di connettersi a Internet fuori casa.<sup>1</sup> L'accesso al mondo virtuale è diventato sempre più semplice negli ultimi anni e ha introdotto saldamente nella vita quotidiana della popolazione svizzera nuove forme di comunicazione: lo scambio di messaggi tramite le reti sociali sta lentamente sostituendo la classica forma dei messaggi brevi via SMS; anche gli acquisti vengono effettuati da più di due terzi della popolazione tramite Internet e i pagamenti vengono effettuati sempre più spesso online.<sup>2</sup>

#### **Prestazioni elettroniche fornite dalle autorità**

In Svizzera è affermata anche l'interazione elettronica con le autorità. È quanto emerge in particolare quando si tratta di contattare le autorità oppure di cercare informazioni, operazioni per cui i tre quarti dei privati utilizzano il canale elettronico.<sup>3</sup> Meno frequente è in Svizzera il ricorso a servizi online offerti dalle autorità: infatti, vengono usati da appena poco più della

---

<sup>1</sup> Rilevazione Omnibus 2017: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetzugang-haushalte.html>; Comparis 2016: <https://it.comparis.ch/comparis/press/medienmitteilungen/artikel/2016/telecom/smartphone-studie-2016/smartphone-verbreitungsstudie-2016>

<sup>2</sup> Portale di statistiche «statista» secondo nau.ch: <https://www.nau.ch/social-media-nutzung-in-der-schweiz-65496793>; rilevazione Omnibus 2017: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/e-commerce-e-banking.html>

<sup>3</sup> Rilevazione Omnibus 2017: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/verwaltung/interaktionen-verwaltung.html>

metà della popolazione svizzera. Questo è dovuto in particolare a ostacoli nello svolgimento di tali operazioni: le offerte sono irrimediabili o incomprensibili. Spesso le pratiche avviate in modalità telematica vengono poi però concluse personalmente oppure per corrispondenza. Il motivo risiede nel fatto che molti processi non sono ancora completamente disponibili per via elettronica. Ma nei sondaggi la popolazione e l'economia dichiarano di voler ricorrere maggiormente a servizi online delle autorità. Nei prossimi anni l'Amministrazione dovrà pertanto ampliare ulteriormente la sua offerta di servizi elettronici e la possibilità di partecipare alla vita pubblica tramite i canali elettronici migliorandone la facilità d'uso.

### **Servizi di base**

La Svizzera dispone a livello mondiale della rete più estesa di telefonia mobile e della più elevata densità di connessioni a banda larga.<sup>4</sup> Si tratta di importanti infrastrutture per la diffusione e l'utilizzo dei servizi digitali offerti dalle autorità. Nel nostro Paese sono già stati sviluppati importanti servizi di base per il Governo elettronico come la piattaforma per la trasmissione sicura dei dati (sedex). Altri servizi di base, come l'identità elettronica per un'identificazione sicura e riconosciuta dallo Stato, il ricevimento e l'invio in forma elettronica di documenti o registri comuni di dati per il riempimento automatico di dati già presenti, semplificherebbero in modo determinante il ricorso a servizi online forniti dalle autorità. Questi sono attualmente in fase di sviluppo oppure sono già disponibili presso la Confederazione, alcuni Cantoni o città, ma a livello nazionale la Svizzera accusa un importante ritardo. Studi internazionali dimostrano che gli Stati che dispongono di servizi di base ben sviluppati sono all'avanguardia in materia di Governo elettronico. Anche le strutture che garantiscono una trasmissione sicura dei dati tra le amministrazioni sono fondamentali per il successo del Governo elettronico. In questo ambito la Svizzera possiede dunque un grande potenziale per promuovere ulteriormente la trasformazione digitale dell'Amministrazione.

### **Basi giuridiche**

Confederazione, Cantoni e Comuni collaborano dal 2008 per implementare il Governo elettronico in Svizzera e perseguono a questo scopo una strategia comune. Hanno fondato a tal fine un'organizzazione comune, «e-government Svizzera», che viene gestita da rappresentanti politici di tutti i tre livelli statali. Le competenze di questa organizzazione sono definite nella Convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico, la cui prima versione è stata firmata nel 2007 dal Consiglio federale e dalla Conferenza dei governi cantonali (CdC). La Convenzione quadro disciplina anche il finanziamento dei progetti comuni mediante un credito messo a disposizione per metà ciascuno da Confederazione e Cantoni. Inoltre la decisione relativa all'attuazione di un progetto o all'introduzione di un nuovo servizio di Governo elettronico spetta alle rispettive autorità. Nella Convenzione quadro non figura a tal proposito alcuna obbligatorietà e l'organizzazione «e-government Svizzera» non dispone di alcuna facoltà di impartire istruzioni nei confronti di Confederazione, Cantoni e Comuni. Questo meccanismo di attuazione basato sulla libera volontà frena il rapido avanzamento della digitalizzazione. Il Consiglio federale e la CdC lo hanno riconosciuto. Anche il numero elevato di attori che oggi promuovono i temi del Governo elettronico e della digitalizzazione causa sovrapposizioni e confusione nelle competenze. Le innovazioni negli ambiti dell'organizzazione e delle basi giuridiche svolgeranno pertanto un ruolo decisivo per accelerare l'attuazione del Governo elettronico in Svizzera.

### **Fiducia**

La fiducia della popolazione e dell'economia nei confronti dello Stato e della politica è generalmente molto elevata in Svizzera. Anche i servizi online forniti dalle autorità godono oggi di una grande fiducia.<sup>5</sup> Il dibattito pubblico sul ruolo dello Stato nella digitalizzazione è cresciuto

---

<sup>4</sup> WEF Global Information Technology Report 2016

<sup>5</sup> Circa il 66 per cento della popolazione e quasi il 75 per cento delle imprese confidano nei servizi online degli enti pubblici per quanto riguarda la tutela della persona e dei dati personali. (Studio nazionale sul Governo elettronico 2019)

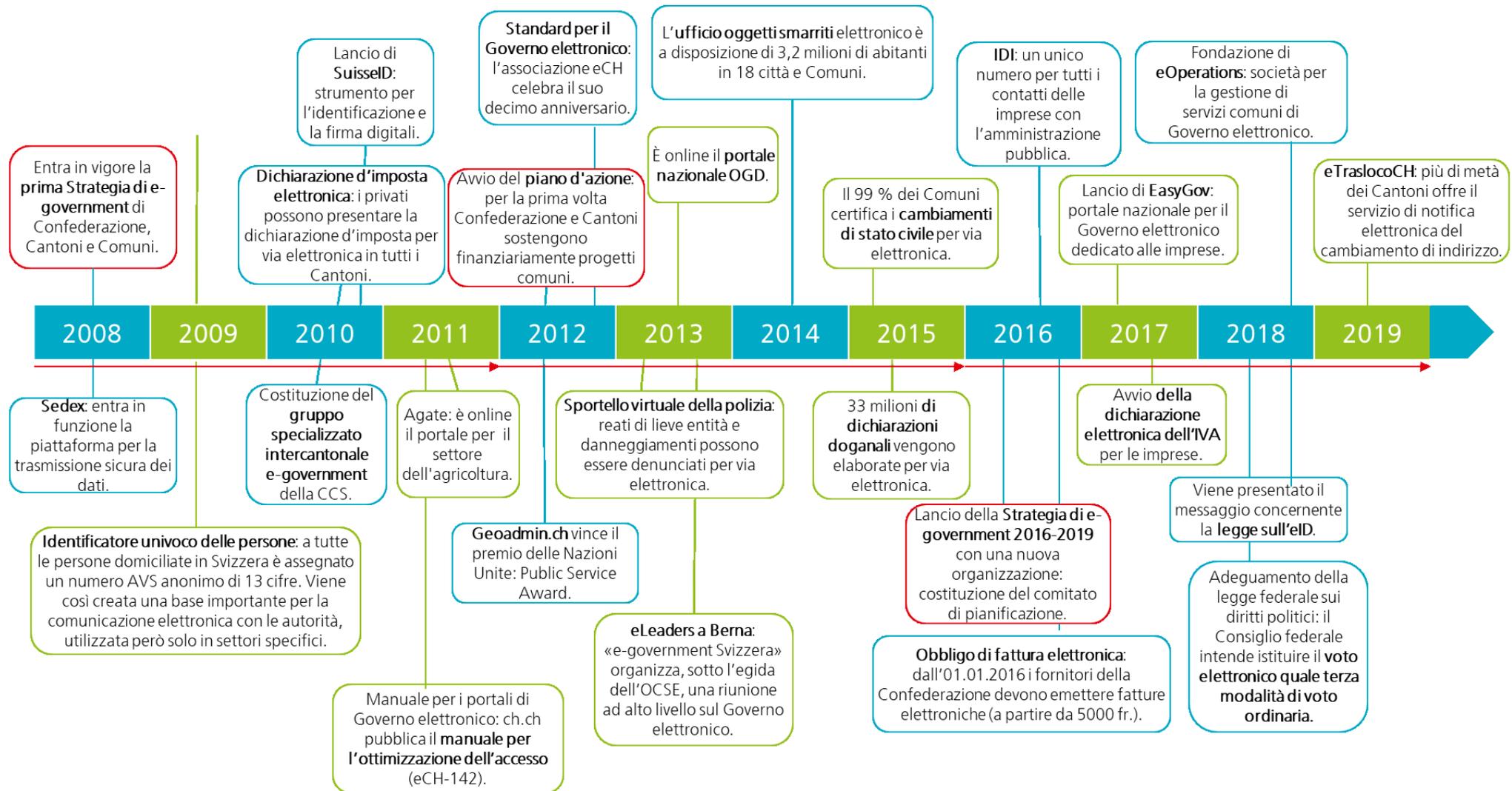
negli ultimi anni. Gli articoli relativi al fallimento di alcuni progetti informatici dell'Amministrazione o alle lacune in materia di sicurezza di importanti progetti di Governo elettronico, come il voto elettronico, hanno determinato uno sguardo più critico da parte dell'opinione pubblica nei confronti della digitalizzazione dell'Amministrazione. La fiducia è un fattore importante anche per i collaboratori dell'Amministrazione, affinché i progetti di Governo elettronico, che spesso comportano cambiamenti nei processi operativi abituali, siano sostenuti internamente. Per rafforzare questa fiducia è necessaria un'informazione aperta e adeguata ai gruppi di destinatari nonché una trasmissione mirata delle conoscenze.

Questi quattro ambiti – prestazioni elettroniche fornite dalle autorità, servizi di base, basi giuridiche e fiducia – sono fondamentali per il proseguimento della trasformazione digitale delle autorità di Confederazione, Cantoni e Comuni. La presente Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 definisce pertanto i seguenti campi d'azione come quadro di riferimento per le misure strategiche: «Interazione e partecipazione», «Servizi di base e infrastruttura», «Organizzazione e basi giuridiche» e «Fiducia e conoscenza» (vedi cap. 5).

BONZA

## 2.3 Le tappe fondamentali della collaborazione nell'ambito del Governo elettronico negli anni precedenti

(La grafica è disegnata professionalmente nel layout finale.)



## 2.4 Elaborazione e basi

A metà del periodo strategico 2016–2019, il Comitato direttivo e-government Svizzera ha deciso di aggiornare la strategia del 2016. Uno dei motivi è stata la firma della Dichiarazione di Tallinn sull'e-government nell'ottobre 2017. Con questo documento la Svizzera e altri 31 Paesi dell'UE e dell'AELS hanno ribadito la loro disponibilità a portare avanti la digitalizzazione dell'Amministrazione e a sostenere in modo adeguato il relativo mutamento culturale.

Sempre nel 2017 il Consiglio federale ha incaricato il Dipartimento federale delle finanze e la Cancelleria federale di elaborare i punti fondamentali della prossima strategia di e-government. In seguito al mandato federale, la CdC ha deciso di redigere le linee direttive cantonali per l'ulteriore sviluppo del Governo elettronico. Questi due documenti sono stati elaborati nel 2018 nell'ambito del coordinamento tra le segreterie dell'organizzazione «e-government Svizzera» e della CdC, coinvolgendo specialisti del Governo elettronico di tutti i livelli statali. Il 27 settembre 2018 l'assemblea plenaria della CdC ha approvato le «Linee direttive dei Cantoni relative all'amministrazione digitale», mentre il 14 novembre 2018 il Consiglio federale ha approvato i punti fondamentali della Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 elaborati dal Comitato direttivo. Questi ultimi sono composti dalla missione, dai sette principi e dai quattro campi d'azione della nuova strategia.

L'organizzazione «e-government Svizzera» ha elaborato questi punti fondamentali basandosi sui risultati di studi nazionali e internazionali nonché considerando le «linee direttive dei Cantoni relative all'amministrazione digitale». Anche i principi della Dichiarazione di Tallinn hanno costituito una base importante. Questi ultimi sono riassunti qui di seguito.

I sei principi della Dichiarazione europea sono di ampia portata: da semplice opzione possibile, il canale elettronico diventa il primo mezzo per la fornitura di informazioni e servizi nonché per la partecipazione ai processi politici («digital-by-default», inclusività, accessibilità). Lo scambio di dati tra autorità e tra Paesi deve essere coerente al fine di evitare oneri amministrativi supplementari a carico della popolazione e dell'economia originati dalla ripetuta comunicazione di dati da un'autorità all'altra («once-only»). La sicurezza delle informazioni e la protezione della sfera privata nell'attuazione dei servizi elettronici sono ritenute prioritarie. A tal fine è necessario rafforzare anche l'accettazione dei sistemi statali di identificazione elettronica e facilitarne l'uso (affidabilità e sicurezza). Cittadini e imprese devono avere la possibilità di verificare e amministrare autonomamente i dati personali gestiti dall'amministrazione pubblica (apertura e trasparenza). L'attenzione si concentra sullo sviluppo e sull'utilizzo di prestazioni elettroniche transfrontaliere: a tale scopo è necessario armonizzare tra loro i sistemi tecnologici, la semantica delle informazioni da scambiare e le architetture aziendali e IT («Interoperability-by-default»). Infine, i firmatari hanno dichiarato l'impegno di migliorare le competenze digitali a tutti i livelli dell'amministrazione pubblica al fine di contribuire alla riuscita della trasformazione digitale delle autorità («horizontal enabling policy steps»).

Tutti i principi di Tallinn sono ripresi nella missione, nei principi oppure nei campi d'azione della presente strategia.

La Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 concretizza diversi campi d'azione in materia di amministrazione digitale della strategia «Svizzera digitale» del Consiglio federale.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> La strategia «Svizzera digitale» è disponibile all'indirizzo: <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/digitale-e-internet/strategia-svizzera-digitale.html>

## 2.5 Destinatari della strategia

L'organizzazione interfederale «e-government Svizzera» è responsabile dell'attuazione della Strategia di e-government Svizzera 2020–2023. Quest'ultima si rivolge agli attori della politica, della società e dell'Amministrazione. Per quanto riguarda l'Amministrazione si tratta degli uffici federali, delle amministrazioni cantonali e comunali nonché dei responsabili delle prestazioni secondo il piano di attuazione, che fa parte della presente strategia. Questa strategia intende inoltre servire da guida sia per le organizzazioni che per le imprese private e di diritto pubblico che partecipano all'attuazione.

## 2.6 Protezione dei dati e sicurezza delle informazioni

Affinché i progetti di Governo elettronico siano attuati con successo, è necessario tener conto per tempo della protezione dei dati e della sicurezza delle informazioni. L'amministrazione pubblica è tenuta a farlo per legge.

L'organizzazione «e-government Svizzera» si impegna nell'ambito della presente strategia a favore di una più stretta collaborazione tra gli specialisti di Governo elettronico e gli esperti di protezione dei dati.

Gli obiettivi e i campi d'azione per il miglioramento della sicurezza delle informazioni sono definiti nella Strategia nazionale per la protezione della Svizzera contro i cyber-rischi 2018–2022 che il Consiglio federale ha licenziato ad aprile 2018.<sup>7</sup> Quest'ultima costituisce la base per la concentrazione degli sforzi comuni di Confederazione, Cantoni, imprese e università volti a ridurre i cyber-rischi. Nell'accordo amministrativo sulla Rete integrata Svizzera per la sicurezza (RSS), la Confederazione e i Cantoni hanno disciplinato giuridicamente la loro collaborazione nell'ambito della RSS.<sup>8</sup>

## 3 Missione: principio del «digital first»

Confederazione, Cantoni e Comuni lavorano da oltre dieci anni alla digitalizzazione dei servizi e delle prestazioni offerti dalle autorità. Da allora il canale elettronico è disponibile parallelamente, in alternativa a quello analogico. Per consentire il passaggio all'amministrazione digitale, in futuro Confederazione, Cantoni e Comuni renderanno il canale elettronico talmente allettante da diventare la prima scelta per la popolazione e l'economia: in linea di principio essi offrono le loro informazioni e i loro servizi in modo elettronico, laddove possibile in modo adattato ai dispositivi mobili. Essi migliorano l'accesso all'offerta elettronica di prestazioni, garantendo l'accessibilità e puntando sulla continuità dei processi elettronici. Viene garantito il diritto all'autodeterminazione informativa.

Con la presente strategia Confederazione, Cantoni e Comuni perseguono la seguente missione:

- a) Confederazione, Cantoni e Comuni danno la priorità all'interazione digitale rispetto alle offerte analogiche per la popolazione e l'economia incrementando così l'orientamento alle prestazioni e la trasparenza del loro operato;

<sup>7</sup> La «Strategia nazionale per la protezione della Svizzera contro i cyber-rischi» del 20.09.2018 è disponibile all'indirizzo: [https://www.isb.admin.ch/isb/it/home/themen/cyber\\_risiken\\_ncs/ncs\\_strategie.html](https://www.isb.admin.ch/isb/it/home/themen/cyber_risiken_ncs/ncs_strategie.html)

<sup>8</sup> I Cantoni sono rappresentati nell'accordo amministrativo dalla Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP) e dalla Conferenza governativa per gli affari militari, la protezione civile e i pompieri (CG MPP). L'accordo del 4.12.2015 è disponibile all'indirizzo: <https://www.admin.ch/opc/it/federal-gazette/2015/7689.pdf>.

- b) per l'adempimento dei loro compiti, Confederazione, Cantoni e Comuni puntano su prestazioni digitalizzate senza discontinuità, incrementando così l'efficienza e la qualità nell'erogazione delle loro prestazioni.

## 4 Principi

I seguenti sette principi fungono da linee guida per i progetti del futuro piano di attuazione strategico. Essi costituiscono le condizioni quadro per l'attuazione delle attività da intraprendere nei quattro campi d'azione «Interazione e partecipazione», «Servizi di base e infrastruttura», «Organizzazione e basi giuridiche» e «Fiducia e conoscenza».

Confederazione, Cantoni e Comuni devono inoltre applicare tali principi nei loro progetti volti alla digitalizzazione di processi, prestazioni e canali di comunicazione.

### 4.1 Servizi e informazioni adeguati ai gruppi di destinatari

*Confederazione, Cantoni e Comuni offrono alla popolazione e all'economia informazioni e servizi digitali che siano il più possibile di facile utilizzo, adeguati ai gruppi di destinatari, standardizzati ed efficienti dal punto di vista del consumo di risorse.*

Quasi i tre quarti della popolazione si ritengono soddisfatti delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità svizzere.<sup>9</sup> Ciononostante, nel confronto effettuato nel lungo periodo il ricorso ai servizi online risulta stagnante e ciò dimostra quindi che continuano a esistere ostacoli nell'utilizzo del Governo elettronico. Il grado di notorietà è ad esempio aumentato, ma tuttora circa il 45 per cento della popolazione svizzera dichiara di non conoscere l'offerta online. Anche la continuità e la chiarezza redazionale e contenutistica dell'offerta online vengono spesso valutate criticamente. Nella digitalizzazione delle prestazioni offerte dalle autorità, le amministrazioni devono pertanto costantemente concentrarsi sulle esigenze degli utenti e attenersi alle disposizioni in materia di usabilità e accessibilità.

### 4.2 Processi automatizzati e senza discontinuità

*Confederazione, Cantoni e Comuni offrono all'economia processi prevalentemente automatizzati. Questo riguarda in particolare la trasmissione di dati basata su interfacce in caso di processi ricorrenti. Confederazione, Cantoni e Comuni offrono servizi per i quali gli interessati non devono attivarsi autonomamente (procedura automatica).*

I processi automatizzati e senza discontinuità accelerano l'elaborazione da parte dell'Amministrazione e da parte degli utenti.

Nel caso della digitalizzazione dei processi amministrativi le autorità devono verificare se sia possibile uno svolgimento automatico del processo oppure un'automatizzazione parziale e se ciò porti un valore aggiunto per gli utenti e l'Amministrazione.

Per rendere possibile un'automatizzazione dei processi servono una gestione comune dei dati tra le autorità di tutti i livelli statali e adeguate basi giuridiche che lo consentano.

### 4.3 Gestione comune dei dati

*Confederazione, Cantoni e Comuni organizzano i loro registri in modo che la popolazione e le imprese debbano inserire i dati una sola volta e che tali dati siano memorizzati in un unico luogo.*

---

<sup>9</sup> Studio eGovernment Monitor 2018

La Dichiarazione di Tallinn sull'e-government che la Svizzera ha firmato a ottobre 2017 prevede che i cittadini e le imprese debbano inserire i dati per le autorità una sola volta. Questo principio semplifica agli utenti il disbrigo di pratiche amministrative poiché i dati già forniti non devono essere nuovamente cercati e comunicati. Grazie alla gestione comune dei dati, l'Amministrazione può risparmiare risorse e migliorare la qualità dei dati. Ciò presuppone la creazione di registri di base dai quali le amministrazioni di tutti i livelli statali possano recuperare i dati necessari per l'adempimento del loro mandato legale. La creazione di tali registri di base comuni necessita di basi giuridiche.

Nei progetti in cui vengono utilizzati dati esistenti le autorità devono utilizzare registri consolidati o adoperarsi affinché possano utilizzarli.

## 4.4 Apertura e trasparenza

*Confederazione, Cantoni e Comuni mettono a disposizione dati non sensibili, in linea di principio in formati a lettura ottica e aperti, affinché possano essere riutilizzati liberamente. I privati e le imprese possono consultare i loro dati utilizzati dall'Amministrazione e laddove opportuno gestirli in maniera autonoma.*

Un libero accesso ai dati dell'Amministrazione promuove la trasparenza e la partecipazione, rafforza la responsabilità e contribuisce all'incremento della creazione di valore, ad esempio promuovendo innovazioni o consentendo nuovi modelli aziendali. Con la Dichiarazione di Tallinn gli Stati firmatari chiedono che l'impiego dei dati da parte delle autorità sia ricostruibile.

Nei progetti di digitalizzazione i dati devono pertanto essere predisposti possibilmente sin dall'inizio per essere riutilizzati liberamente e devono essere messi a disposizione su piattaforme di dati interfederali, ad esempio sul portale Open Government Data oppure sull'Infrastruttura nazionale di dati geografici. Le amministrazioni pubbliche devono sviluppare i servizi per privati e imprese in modo tale che questi possano risalire facilmente agli uffici amministrativi che hanno avuto accesso ai loro dati.

## 4.5 Scambio e collaborazione

*Confederazione, Cantoni e Comuni cercano lo scambio regolare e mirato di informazioni ed esperienze per sfruttare le sinergie e trovare nuove possibilità di collaborazione.*

La competenza relativa alla digitalizzazione di un processo amministrativo spetta all'autorità che lo offre. Questi processi spesso però coinvolgono diversi livelli amministrativi e sono multidisciplinari, motivo per cui lo scambio orizzontale e verticale è determinante per il successo dell'attuazione di progetti di Governo elettronico. Per quanto riguarda la digitalizzazione, può accadere invece che i relativi progetti non vengano attuati contemporaneamente a tutti i livelli. La caratteristica dell'autonomia federale costituisce un vantaggio solo se le amministrazioni pubbliche condividono le loro buone prassi ed esperienze.

Pertanto in qualsiasi progetto di Governo elettronico è fondamentale una strategia per lo scambio regolare e mirato di informazioni con altre amministrazioni. Anche lo scambio interdisciplinare è necessario per lo sviluppo di soluzioni complete: oltre agli esperti di digitalizzazione e ai responsabili dei processi devono essere coinvolti per tempo e in modo coerente nell'attività progettuale anche esperti dei settori della legislazione e della protezione dei dati.

## 4.6 Standardizzazione e interoperabilità

*Confederazione, Cantoni e Comuni mirano a soluzioni standardizzate e interfacce aperte per consentire così una digitalizzazione sostenibile e a costi contenuti di prestazioni e processi amministrativi, nonché la trasmissione di dati senza discontinuità tra le autorità di tutti i livelli*

*statali.*

Con la Dichiarazione di Tallinn sull'e-government gli Stati firmatari intendono promuovere l'utilizzo transfrontaliero di prestazioni digitali delle autorità e di servizi di base. A tal fine sono necessari sistemi interoperabili. In Svizzera viene attribuita la massima importanza a questo principio, poiché senza l'applicazione di standard e senza garanzia dell'interoperabilità non sono possibili processi efficienti ed economici tra i livelli statali.

Secondo il principio dell'interoperabilità è necessario perseguire la compatibilità tecnica dei sistemi, la corrispondenza di contenuti delle informazioni da scambiare e il coordinamento di obiettivi e architetture aziendali e IT.

## **4.7 Promozione dell'innovazione e monitoraggio degli sviluppi tecnologici**

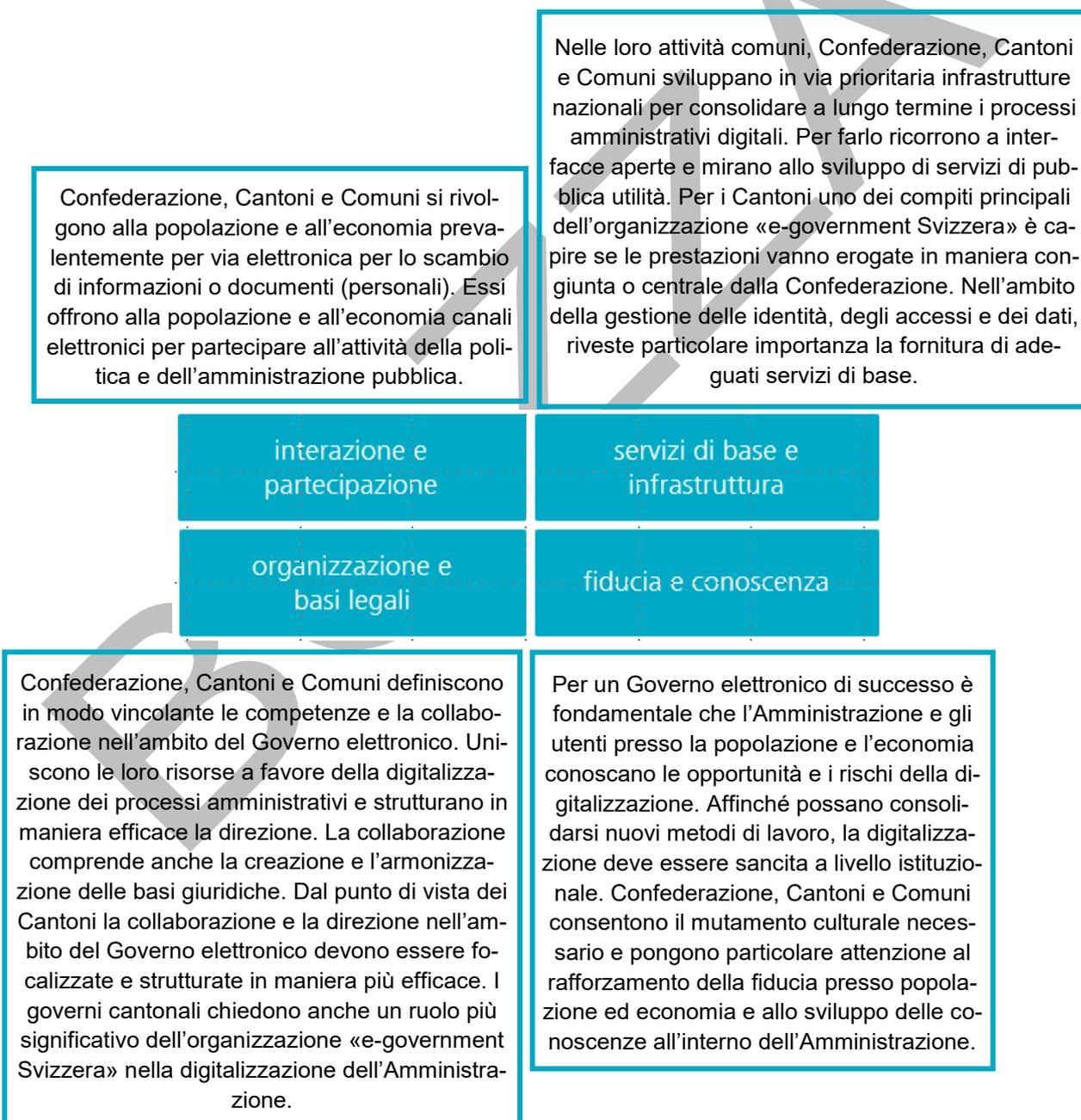
*Confederazione, Cantoni e Comuni seguono attivamente gli sviluppi tecnologici ed esaminano come sfruttarli per la digitalizzazione dei processi amministrativi. Essi promuovono progetti innovativi volti all'impiego di nuove tecnologie.*

Nuove tecnologie e approcci innovativi consentono di migliorare l'attrattiva e l'usabilità delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità. Si tratta ad esempio dell'apprendimento automatico («machine learning»), dell'intelligenza artificiale o delle tecnologie blockchain.

Nell'ambito di progetti pilota le autorità devono esaminare sommariamente i vantaggi e i rischi delle nuove tecnologie. In questo modo potranno essere sviluppate ulteriormente e ottimizzate soluzioni innovative per l'impiego nell'Amministrazione.

## 5 Campi d'azione

La Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 non riguarda un terreno inesplorato. La trasformazione digitale è in pieno svolgimento presso l'Amministrazione e per molti processi e servizi oggi ci si affida al supporto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (si veda in merito anche il n. 2.3). Le amministrazioni pubbliche hanno spesso dimestichezza con lo spazio virtuale e offrono prestazioni elettroniche delle quali la grande maggioranza della popolazione e delle imprese in Svizzera si ritiene soddisfatta.<sup>10</sup> Nel confronto internazionale però, in diversi ambiti del Governo elettronico la Svizzera occupa solo una posizione intermedia o presenta addirittura un notevole ritardo rispetto ad altri Stati. Ed è in questo contesto che occorre intervenire nei prossimi anni. La presente strategia definisce pertanto quattro campi d'azione centrali in cui è necessario perseguire degli obiettivi strategici. Questi ultimi sono elencati nel capitolo 6.



<sup>10</sup> Studio nazionale sul Governo elettronico 2019

## 6 Obiettivi strategici

### 6.1 Ampliare a livello nazionale le offerte di interazione e partecipazione digitali

L'amministrazione digitale avrà successo soltanto se le sue offerte saranno utilizzate. Attualmente uno dei principali ostacoli a un maggiore utilizzo delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità consiste nel fatto che esse non sono conosciute, non sono ancora disponibili online senza discontinuità o non sono comprese. Inoltre il confronto internazionale dimostra che in Svizzera ci sono solo poche possibilità per la popolazione e l'economia di partecipare per via elettronica alla vita pubblica. L'obiettivo delle attività comuni di Confederazione, Cantoni e Comuni deve pertanto essere quello di digitalizzare ulteriori prestazioni delle autorità in tutta la Svizzera, migliorarne l'usabilità e creare sempre più canali elettronici che consentano di partecipare all'attività della politica e dell'amministrazione pubblica.

Temi: servizi online, partecipazione, accesso.

### 6.2 Predisporre servizi di base nazionali per la comunicazione elettronica con le autorità

I servizi di base sono fondamentali nel Governo elettronico per eseguire in modo semplice ed efficiente i processi elettronici. Un aspetto centrale è la predisposizione di servizi e infrastrutture per la gestione delle identità e degli accessi nonché per l'utilizzo e la gestione dei dati. Secondo alcuni studi, in questo ambito la Svizzera resta al di sotto della media europea. L'obiettivo delle attività comuni di Confederazione, Cantoni e Comuni deve pertanto essere quello di consolidare i principali servizi di base nazionali, come un'identità elettronica riconosciuta a livello statale, elaborare una strategia per una gestione comune dei dati e creare i primi registri comuni.

Temi: gestione delle identità e degli accessi, dati, standard.

### 6.3 Disciplinare in modo vincolante la collaborazione interfederale per la trasformazione digitale

Il Governo elettronico non è tanto una questione tecnologica quanto organizzativa. La definizione di processi, il chiarimento di competenze e interdipendenze nonché le basi giuridiche sono prioritari, in particolare per progetti di respiro nazionale. I ruoli dei livelli statali e delle singole autorità nella digitalizzazione dell'Amministrazione e le varianti per una collaborazione maggiormente vincolante tra i vari attori vengono discussi da tempo e sono oggetto di un progetto comune di Confederazione e Cantoni. L'obiettivo delle attività Comuni di Confederazione, Cantoni e Comuni deve essere quello di chiarire questioni di natura organizzativa e giuridica e regolamentarle in modo vincolante (si veda a questo proposito anche il cap. 7 Attuazione).

Temi: organizzazione, diritto, architettura.

## 6.4 Promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'Amministrazione e rafforzare la fiducia

La digitalizzazione comporta molti cambiamenti per l'intera società che semplificano la quotidianità, ma che pongono anche alcune sfide. In Svizzera lo Stato non è il precursore della trasformazione digitale, ma vi assume un ruolo attivo. L'Amministrazione offre prestazioni elettroniche affidabili della cui sicurezza la popolazione e l'economia si fidano. Su questa base il canale elettronico può affermarsi come prima scelta per il disbrigo di una pratica amministrativa. Questo obiettivo è stato raggiunto ad esempio per la dichiarazione d'imposta, che oggi il 70 per cento della popolazione presenta per via elettronica. La fiducia è un fattore importante anche per i collaboratori dell'Amministrazione, affinché i progetti di Governo elettronico, che spesso comportano cambiamenti nei processi operativi abituali, siano sostenuti internamente. L'obiettivo delle attività comuni di Confederazione, Cantoni e Comuni deve essere pertanto quello di diffondere la conoscenza del Governo elettronico in maniera adeguata ai gruppi di destinatari, sia tra gli utenti presso la popolazione e l'economia, sia tra i responsabili dell'attuazione, ovvero tra i dirigenti e i collaboratori delle amministrazioni, rafforzando così la fiducia nell'amministrazione digitale. L'Amministrazione deve inoltre promuovere la comprensione interna delle nuove tecnologie e sviluppare conoscenze per utilizzare nuovi metodi di lavoro digitali e consentire il mutamento culturale.

Temi: fiducia, conoscenza, mutamento culturale.

## 7 Attuazione

Con la Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 il Consiglio federale, la CdC nonché l'Unione delle Città svizzere e l'Associazione dei Comuni svizzeri stabiliscono ciò che intendono ottenere congiuntamente nell'ambito del Governo elettronico.

Come strumento per l'attuazione della presente strategia viene redatto, insieme a specialisti di Governo elettronico di tutti i livelli statali, un piano di attuazione con obiettivi e misure. Il Comitato direttivo lo approverà all'inizio del 2020 dopo l'entrata in vigore della Strategia di e-government 2020–2023.

Per stabilire le competenze e i ruoli nella collaborazione nell'ambito del Governo elettronico, il Consiglio federale e i Cantoni rappresentati dalla CdC hanno concluso già nel 2008 una Convenzione quadro di diritto pubblico. Su tale base i Cantoni hanno garantito fino ad oggi il coordinamento con i loro Comuni nell'ambito del Governo elettronico secondo diversi modelli di collaborazione.

Il Consiglio federale e la CdC hanno deciso di prolungare di al massimo due anni la Convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico 2016–2019 adottando piccoli adeguamenti. Infatti già nella primavera del 2019 entrambe le parti si sono dichiarate favorevoli a esaminare la possibilità di creare basi giuridiche maggiormente vincolanti per i settori della digitalizzazione e del Governo elettronico. A tal fine hanno avviato un progetto comune in cui oltre alle questioni giuridiche devono essere chiariti anche eventuali aspetti organizzativi. A conclusione di questo progetto, verosimilmente nel 2020, nell'ambito della presente strategia saranno avviati i lavori relativi a una nuova base giuridica e, di pari passo, quelli relativi alla definizione della futura organizzazione «e-government Svizzera». La Convenzione quadro sarà pertanto valida fino al 31 dicembre 2020. Successivamente la sua durata di validità si prorogherà una volta di un anno, salvo disdetta da parte di una delle due parti contrattuali.