



egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Rapporto annuale 2020

Approvato dal Comitato direttivo
il 30 aprile 2021

Editoriale

La trasformazione verso un'Amministrazione digitale

Care lettrici, cari lettori, dal 1° gennaio 2020 è in vigore la Strategia di e-government Svizzera 2020–2023. La Confederazione, i Cantoni e i Comuni vi definiscono gli obiettivi e i campi d'azione comuni per gestire attivamente la trasformazione digitale dell'Amministrazione. Con l'attuazione di questa strategia, il canale digitale potrà affermarsi come prima scelta quando si tratta di contattare l'amministrazione pubblica.

In concomitanza con la strategia, dal 1° gennaio è stato introdotto un nuovo piano di attuazione. Quest'ultimo promuove venti progetti prioritari rientranti nei campi d'azione «Servizi di base e infrastruttura», «Organizzazione e basi giuridiche», «Interazione e partecipazione», «Fiducia e conoscenza». La Segreteria e-government Svizzera assume la responsabilità di tre obiettivi di attuazione, per i quali, nel corso del 2020, è stato possibile gettare le basi e avviare lavori decisivi: «Elaborare un piano di tracciabilità dell'uso dei dati personali», «Rafforzare la fiducia della popolazione e dell'economia nelle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità» e «Promuovere la conoscenza dei potenziali vantaggi dei processi digitali nell'amministrazione pubblica».

Inoltre nell'aprile 2020 sono iniziati ampi lavori progettuali per la creazione della nuova organizzazione «Amministrazione digitale Svizzera». Il Consiglio federale e l'Assemblea plenaria della Conferenza dei Governi cantonali (CdC) hanno lanciato il progetto Amministrazione digitale Svizzera allo scopo di istituire, sulla base delle strutture esistenti, una nuova organizzazione intesa a raggiungere rapidamente progressi soprattutto nell'ambito delle sfide trasversali. Nel 2020 un gruppo di lavoro composto da rappresentanti di e-government Svizzera, della Conferenza svizzera sull'informatica (CSI) e dell'associazione eCH nonché da altri esperti di Confederazione, Cantoni e Comuni ha elaborato le basi giuridiche, finanziarie e organizzative necessarie per la prima fase. Su queste basi

si fonderanno le procedure di consultazione e approvazione, previste dalla Confederazione e dai Cantoni per il 2021.

Nel corso del 2020 è proseguita la collaborazione progettuale con il «gruppo di lavoro interdipartimentale intelligenza artificiale (IA)» della Confederazione. Su mandato del Consiglio federale è stata verificata la fattibilità di una rete di competenza per l'intelligenza artificiale. L'impostazione dettagliata di tale rete di competenza sarà definita in collaborazione con la Segreteria entro la metà del 2021. La crisi innescata dal coronavirus nel 2020 ha avuto ripercussioni sulla vita di tutti noi. Anche per quanto riguarda l'uso e l'offerta di prestazioni elettroniche fornite dalle autorità sono rilevabili cambiamenti diretti. Secondo lo studio eGovernment MONITOR 2020, la crisi dovuta al coronavirus ha influenzato positivamente il parere dei cittadini in merito ai servizi elettronici. Il 70 per cento degli intervistati in Svizzera intende utilizzare con maggiore frequenza i servizi digitali anche in futuro.

Oltre a presentare una sintesi delle attività svolte dalla Segreteria di e-government Svizzera, il presente rapporto annuale illustra una panoramica degli obiettivi di attuazione e confronta a livello internazionale l'attuale posizione della Svizzera in relazione al Governo elettronico.

Vi auguro una buona lettura ricca di spunti interessanti.

Cédric Roy,
capo della Segreteria e-government Svizzera





1. Il 2020 in breve

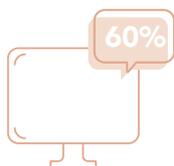
Utilizzo di servizi online: gli svizzeri hanno familiarità con il canale digitale. Infatti nel 2020 il **60 per cento** della popolazione svizzera ha usufruito almeno di un servizio online prestato dalle autorità.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2020)



Migliore servizio online: in Svizzera i cittadini che disbrignano la dichiarazione delle imposte online raggiungono quasi il **60 per cento** della popolazione.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2020)



Soddisfazione: il **75 per cento** della popolazione si dice soddisfatto dell'offerta di servizi online delle autorità.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2020)

Utilizzo futuro: durante la crisi dovuta al coronavirus la popolazione ha evaso più spesso le pratiche amministrative per via elettronica. Il **70 per cento** degli intervistati intende utilizzare con maggiore frequenza i servizi digitali anche in futuro.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2020)

Identificazione digitale: il 57 per cento degli svizzeri ricorrono a una o più procedure di identificazione per i servizi online prestati dalle autorità, quali ad esempio ZugLogin, BE-Login, eID+ oppure Swiss-ID.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2020)



Partecipazione alla politica e all'amministrazione: con un contributo complessivo di 150 000 franchi sono stati promossi progetti di partecipazione elettronica nel Cantone di Ginevra, nel Comune di Goldach e nelle città di Winterthur, Zurigo e Yverdon-les-Bains.

Promozione di progetti innovativi: con un contributo di 200 000 franchi e-government Svizzera ha sostenuto progetti innovativi nei Cantoni di Argovia, San Gallo e del Giura.

Newsletter: **2700 persone** sono abbonate alla nostra newsletter e si informano così sull'attualità nel settore del Governo elettronico.

Comitato direttivo: nel 2020 il Comitato direttivo e-government Svizzera ha discusso **22 trattande** e convenuto **7 decisioni**.



Comitato di pianificazione: nell'anno in rassegna il Comitato di pianificazione e-government Svizzera ha convenuto **21 decisioni**.

Segreteria: per lo svolgimento dei suoi compiti, la Segreteria e-government Svizzera può contare al momento su **5 collaboratori**, che dal mese di marzo 2020 lavorano soprattutto da casa.

Il nostro coordinatore tematico per la geoinformazione: nel 2020, l'organo di coordinamento per la geoinformazione della Confederazione CGC e il suo Ufficio COSIG hanno festeggiato i 20 anni dalla loro istituzione.

Verso un'unica comunicazione dei dati: nella seduta del 25 novembre 2020 il Consiglio federale ha preso atto di quattro rapporti che illustrano lo stato di avanzamento del programma di «Gestione dei dati a livello nazionale». Ha inoltre commissionato le prossime tappe verso il raggiungimento dell'utilizzo multiplo dei dati, allo scopo di ridurre l'onere delle persone e delle imprese facendo in modo che debbano comunicare i dati una volta sola.



Nuova legge: L'11 dicembre 2020 il Consiglio federale ha avviato la procedura di consultazione sulla **legge federale concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità (LMeCA)**. Con questa legge si intendono creare le basi giuridiche per un impiego efficace dei mezzi elettronici nell'Amministrazione federale. Un obiettivo che deve essere realizzato in relazione all'offerta di prestazioni digitali delle autorità, compresa la partecipazione della Confederazione in eOperations Svizzera SA.

2. Basi e organizzazione

2.1 Strategia di e-government Svizzera 2020–2023

Il 24 gennaio 2007 il Consiglio federale ha adottato la prima Strategia di e-government Svizzera. Nel 2015 e nel 2019 questa strategia è stata rielaborata e approvata dal Consiglio federale, dalla CdC, dall'Unione delle città e dall'Associazione dei Comuni. «Digital First» è il principio della Strategia 2020–2023, entrata in vigore il 1° gennaio 2020. 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.

2.2 Convenzione quadro di diritto pubblico

La convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico in Svizzera disciplina l'organizzazione e le procedure della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni per l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera.

La prima convenzione quadro concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico è entrata in vigore nel 2008. Nel 2012 e 2016 è stata lievemente modificata. In vista della legislatura 2020–2023, il Consiglio federale e la CdC hanno approvato una versione leggermente rielaborata della convenzione quadro, in vigore fino al 31 dicembre 2020. Successivamente la sua validità è stata prorogata una volta per la durata di un anno, poiché non è stata disdetta da nessuna delle due parti contrattuali. Per l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera, la Confederazione e i Cantoni stanziavano un importo complessivo di cinque milioni di franchi all'anno.

2.3 Piano di attuazione

Il piano di attuazione è lo strumento di attuazione della Strategia di e-government Svizzera 2020–2023. Nel 2020 il piano di attuazione definisce 20 obiettivi di attuazione da realizzare attraverso diverse misure raggruppate in progetti. Il capitolo 3 illustra i contenuti del piano di attuazione.

2.4 Organizzazione

Comitato direttivo

Il Comitato direttivo è l'organo preposto alla gestione strategica dell'organizzazione e-government Svizzera e consta di tre rappresentanti politici di ciascun livello statale. La presidenza dell'organo è affidata al capo del Dipartimento federale delle finanze (DFF).

Nel 2020 il Comitato direttivo ha accolto quattro nuovi membri: la consigliera di Stato Maya Büchi-Kaiser, il consigliere di Stato Jean-Pierre Siggen, il direttore della cancelleria Daniel Spadin e il sindaco Boris Tschirky.

A fine 2020 il Comitato direttivo era composto come segue:



Ueli Maurer, consigliere federale e capo del Dipartimento federale delle finanze, presidente



Walter Thurnherr, cancelliere della Confederazione, Cancelleria federale



Marie-Gabrielle Ineichen-Fleisch, segretaria di Stato, Segreteria di Stato dell'economia (SECO)



Maya Büchi-Kaiser, consigliera di Stato, Cantone di Ovaldo



Jean-Pierre Siggen, consigliere di Stato, Cantone di Friburgo



Daniel Spadin, cancelliere di Stato, Cantone dei Grigioni



Michael Künzle, sindaco, Città di Winterthur



Boris Tschirky, sindaco, Comune di Gaiserwald



Peter Bernasconi, rappresentante dell'Associazione dei Comuni Svizzeri



Figura 1: Organizzazione e-government Svizzera

Nell'anno preso in esame il comitato direttivo si è riunito il 30 aprile e il 28 ottobre 2020. A causa della situazione straordinaria dovuta alla pandemia di coronavirus, i membri del Comitato direttivo hanno trattato gli affari per iscritto. I dibattiti erano incentrati soprattutto sul progetto «Amministrazione digitale Svizzera» e alla durata della validità della strategia attuale.

Comitato di pianificazione

Il Comitato di pianificazione è preposto alla direzione operativa di e-government Svizzera. Pianifica e coordina l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera ed è responsabile dell'attuazione del piano di attuazione. È composto da tre specialisti di Governo elettronico per ciascuno dei tre livelli federali. Nel 2020 il Comitato di pianificazione ha accolto due nuovi membri: David De Groote e Daniel Truttmann.

A fine 2020 il Comitato di pianificazione era composto come segue:

- Peppino Giarritta, capo del dipartimento di amministrazione digital e di e-government, Cantone di Zurigo, presidente;
- Daniel Gruber, vicedirettore, Ufficio federale di giustizia;
- Bertrand Loison, vicedirettore, Ufficio federale di statistica;
- Dieter Tschan, coordinatore federale delle attività di Governo elettronico, Organo direzione informatica della Confederazione;
- David De Groote, responsabile del e-government, Cantone del Giura;
- Silvano Petrini, capo dei servizi informatici, Cantone Ticino;
- Peter Scholl, capo dell'amministrazione comunale, Moosseedorf;
- Ivo Toman, direttore del Governo elettronico, Comuni e Cantone di San Gallo;
- Daniel Truttmann, Chief Digital Officer, Città di Zugo.

Il Consiglio federale, la CdC, l'Unione delle città svizzere e l'Associazione dei Comuni Svizzeri designano ciascuno due sostituti permanenti per i loro delegati. Nel 2020 Alexandra Collm è stata accolta come nuova sostituta permanente.

A fine 2020 i sostituti permanenti erano i seguenti:

- Sabine Brenner, capo della Direzione operativa Svizzera digitale, Ufficio federale delle comunicazioni;
- Stefan Schneider, consulente specializzato per il Governo elettronico, Cancelleria federale;
- Philippe Hatt, delegato alle questioni informatiche, Cantone del Vallese;
- Hansjörg Hänggi, capo del servizio specializzato per il Governo elettronico, Cantone di Basilea Città;
- Alex Bukowiecki, direttore dell'organizzazione dell'infrastruttura comunale, Unione delle città svizzere;
- Alexandra Collm, capo della Divisione principale Clienti, Città di Zurigo.

Nel 2020 il Comitato di pianificazione si è riunito cinque volte: il 7 febbraio, il 24 marzo, il 7 luglio, il 17 settembre e il 10 dicembre. A causa della situazione straordinaria dovuta alla pandemia di coronavirus alcune sedute si sono tenute per videoconferenza.

Segreteria e-government Svizzera

La Segreteria è l'organo di stato maggiore del Comitato direttivo e del Comitato di pianificazione. Assiste i responsabili delle prestazioni e coordina i progetti risultanti dal piano di attuazione. È competente per la comunicazione e il monitoraggio di e-government Svizzera. Fino al 31 dicembre 2020, l'Organo direzione informatica della Confederazione (ODIC) ha gestito la Segreteria a livello amministrativo. Dal 2021 la Segreteria è aggregata alla Segreteria generale del Dipartimento federale delle finanze (DFF).

A fine 2020 la Segreteria contava una percentuale di impiego totale del 430 per cento ed era composta come segue:

- Cédric Roy, capo della Segreteria;
- Vanessa Eugster, responsabile della comunicazione (ad interim);
- Corinne Wirth, specialista in comunicazione;
- Irem Kaynarca, responsabile del monitoraggio del programma;
- Marcel Kessler, responsabile del Piano di attuazione.

3. Piano di attuazione

3.1 Piano di attuazione 2020–2023

La Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 definisce i quattro campi d'azione «Interazione e partecipazione», «Servizi di base e infrastruttura», «Organizzazione e basi giuridiche» e «Fiducia e conoscenza». Al fine di affrontare le sfide poste dalla trasformazione digitale, questi campi d'azione centrali richiedono un'attività coordinata a livello di Confederazione, Cantoni e Comuni. Nel quadro di tali campi d'azione si perseguono quattro obiettivi strategici:

- ampliare a livello nazionale le offerte di interazione e partecipazione digitali;
- predisporre servizi di base nazionali per la comunicazione elettronica con le autorità;
- disciplinare in modo vincolante la collaborazione nazionale per la trasformazione digitale;
- promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'Amministrazione e rafforzare la fiducia.

3.2 Stato di attuazione

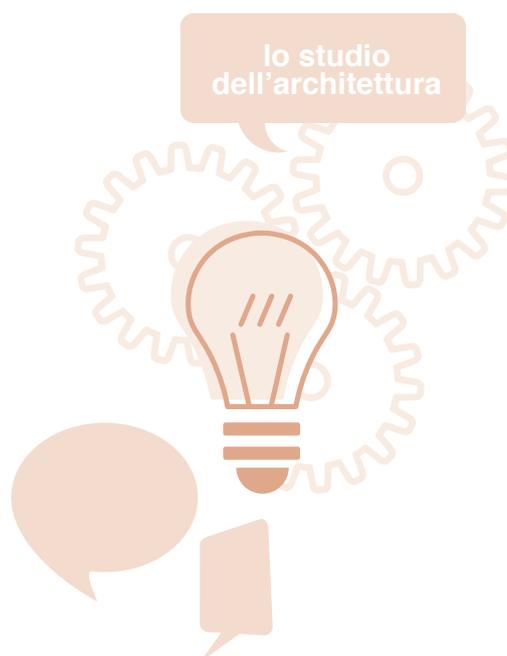
Per l'attuazione della Strategia si predispose un piano di attuazione concepito su un arco di quattro anni. Nel piano di attuazione sono stati definiti gli obiettivi di attuazione per la realizzazione degli obiettivi strategici e le relative organizzazioni responsabili delle prestazioni. L'organizzazione e-government Svizzera sostiene e finanzia una o più misure per ogni obiettivo di attuazione. Il piano di attuazione è sottoposto a una pianificazione costantemente aggiornata e a revisione.

A seguito della crisi causata dal coronavirus, nel 2020 alcuni progetti hanno subito ritardi ed è stato necessario ridefinire le priorità. Tali modifiche non compromettono il raggiungimento degli obiettivi di attuazione.

Interazione e partecipazione

Per il raggiungimento dell'obiettivo strategico «Ampliare a livello nazionale le offerte di interazione e partecipazione digitali», e-government Svizzera sostiene e finanzia anche l'ulteriore sviluppo di progetti esistenti. Si tratta nello specifico di progetti volti ad ampliare **EasyGov.swiss**, continuare a diffondere **eTraslocoCH**, riorganizzare il **voto elettronico**, diffondere il **sistema di validazione della firma** su tutti i livelli federali e ottimizzare l'accesso alle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità mediante il **portale «ch.ch»**.

Nel 2020 è stato avviato lo studio dell'architettura del portale **EasyGov**. Lo scopo è di delineare una bozza dell'architettura auspicata per i domini dei portali delle autorità di Confederazione, Cantoni e Comuni. A tal fine sono stati condotti tre primi workshop. I risultati dello studio saranno raccolti nell'architettura globale dell'obiettivo di attuazione «Sviluppare e gestire l'architettura del Governo elettronico per il piano di attuazione della strategia».



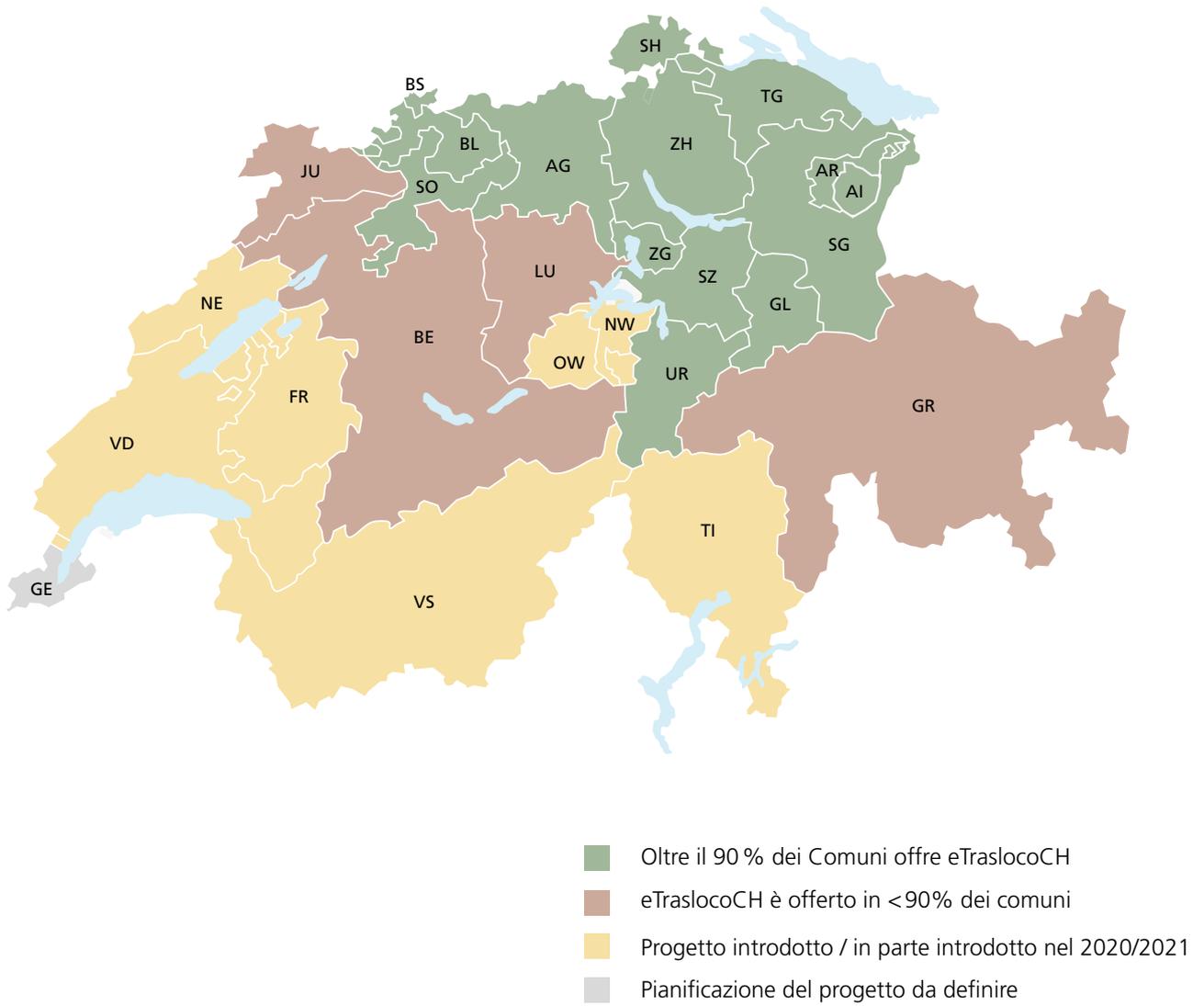


Figura 2: Attuazione di eTraslocoCH (stato: dicembre 2020)

Alla fine del 2020 **eTraslocoCH** è stato introdotto, interamente o in parte, in 17 cantoni. Ciò corrisponde ad un grado di copertura del 41 per cento dei comuni, ovvero il 59 per cento degli abitanti, con una media di più di 310 notifiche elettroniche del cambiamento di indirizzo al giorno e 10 000 al mese. Pertanto l'introduzione della notifica elettronica del cambiamento di indirizzo sta avanzando in tutta la Svizzera. Nella Svizzera occidentale e in Ticino i progetti per l'introduzione di eTraslocoCH sono stati avviati con ritardo. L'obiettivo di offrire questo servizio in tutti i Cantoni entro la fine del 2020 non è stato raggiunto. Per continuare a sostenere i Cantoni nell'introduzione di eTraslocoCH e-government Svizzera ha approvato un'ulteriore misura di finanziamento. Una perizia giuridica effettuata su mandato di eOperations Svizzera SA ha concluso quanto segue:

- con l'esercizio di eTraslocoCH i Cantoni e i Comuni non trasferiscono alcun compito pubblico a eOperations Svizzera SA (l'esercizio resta di competenza comunale), ma approfittano piuttosto di un'attività amministrativa ausiliaria fornita da eOperations Svizzera SA;
- la convenzione sulle prestazioni di eTraslocoCH necessita di un'ulteriore regolamentazione relativa al trattamento dei dati. Attualmente è in allestimento un contratto per il trattamento dei dati su mandato.

Nel 2020 non è stato possibile provare il **voto elettronico** in Svizzera poiché non era disponibile nessun sistema che fosse conforme alle direttive del diritto federale. Nel mese di dicembre 2020 il Consiglio federale ha deciso la riorganizzazione della fase sperimentale del voto elettronico allo scopo di offrire ai Cantoni la possibilità di effettuare prove di voto elettronico, impiegando sistemi completamente verificabili. Il ruolo della Confederazione dovrà essere rafforzato, in modo che la verifica dei sistemi e del loro esercizio effettuata da esperti indipendenti avvenga su mandato diretto della stessa Confederazione. Mentre nel giugno 2020, il comitato dell'iniziativa popolare «Per una democrazia sicura e affidabile (Moratoria sul voto

elettronico)» ha reso nota l'interruzione della raccolta firme, in Parlamento la consultazione continua. Nel corso del 2021 il Parlamento si occuperà di diversi interventi parlamentari pendenti riguardanti il voto elettronico.

La Confederazione e i Cantoni hanno intrattenuto nel 2020 un ampio dialogo con esperti svizzeri ed esteri sul tema del voto elettronico in Svizzera. I risultati sono stati raccolti nella documentazione di base giuridica e tecnica per la fase di sperimentazione, che al momento è sottoposta a rielaborazione.

A seguito della revisione totale della legge sulla firma elettronica (FiEle) e delle nuove direttive degli standard tecnici pertinenti, l'attuale **sistema di validazione della firma** (verifica l'autenticità e l'integrità dei documenti ufficiali) ha dovuto essere sviluppato ex novo. Nel giugno 2020 è stata avviata la fase di realizzazione destinata allo sviluppo di una soluzione che sostituisca l'attuale sistema di validazione per il Governo elettronico. L'introduzione della nuova soluzione è prevista per il 2021. Il nuovo sistema di validazione della firma dovrà essere operativo dal mese di giugno 2021.

Il **portale «ch.ch»** viene ottimizzato dal punto di vista della facilità d'uso e sviluppato ulteriormente quale «content service». Allo scopo di migliorare l'usabilità, la Sezione comunicazione della Cancelleria federale ha sottoposto ad un'analisi qualitativa tutti i contenuti del portale. Sulla base di questa analisi, i collaboratori della redazione ottimizzano i contenuti esistenti per il nuovo portale ch.ch. Inoltre nel 2020 è stato sviluppato un nuovo piano per l'interfaccia utente («front end») che verrà attuato nel 2021. Il «content service» si fonda su un nuovo sistema di gestione di contenuti «headless». L'attuazione tecnica ha avuto inizio nel 2020, nell'ambito del programma «Servizio standard web» della Confederazione.

Servizi di base e infrastruttura

I progetti **Creare il registro nazionale degli indirizzi**, **Implementare Open Government Data (OGD)**, **Implementare l'identità elettronica (Ie)** e **Promuovere la standardizzazione** hanno fornito un contributo essenziale al raggiungimento dell'obiettivo strategico «Predispone servizi di base nazionali per la comunicazione elettronica con le autorità».

L'Ufficio federale di statistica (UST) ha valutato i pareri pervenuti nel quadro della procedura di consultazione relativa alla nuova legge sul servizio degli indirizzi (LSI) e ha redatto il rapporto sui risultati. La LSI costituirà una base sulla quale la Confederazione potrà istituire un **registro nazionale degli indirizzi**. Nella sua seduta dell'11 dicembre 2020, il Consiglio federale ha preso atto dei risultati della procedura di consultazione e ha deciso come procedere. Le singole richieste avanzate nell'ambito della procedura di consultazione dovranno essere esaminate in collaborazione con i Cantoni e i Comuni e dovranno essere prese in considerazione nel messaggio.

Sulla base della Strategia open government data 2019–2023 e congiuntamente agli stakeholder appartenenti ai diversi livelli federali, la Segreteria **Open Government Data (OGD)** ha raggiunto i seguenti obiettivi:

- «Direttive OGD»: definire i requisiti che devono essere soddisfatti nella pubblicazione di dati amministrativi per garantire che i dati possano essere riutilizzati in maniera ottimale da tutti gli utenti. D'intesa con gli offerenti e gli utenti di dati, le direttive vengono aggiornate di continuo.
- «OGD prioritari»: definire il processo di identificazione degli OGD prioritari della Svizzera, ispirandosi al concetto di «high value data» dell'Unione europea. Questi dati devono essere pubblicati come OGD con la massima urgenza. La pubblicazione degli OGD prioritari è gestita congiuntamente dai servizi amministrativi competenti e, laddove necessario, dai Cantoni (ad es. in caso la competenza dei dati sia condivisa).

A seguito della crisi dovuta al coronavirus, sono state ridefinite le priorità inerenti alle seguenti misure: lo sviluppo di un'infrastruttura per l'hosting, la pubblicazione di dati aperti utilizzati da piccoli fornitori istituzionali e il rafforzamento della diffusione congiunta di dati statistici.

Attualmente la politica sta dibattendo su una questione importante per la digitalizzazione, ovvero il referendum contro la legge federale sui **servizi d'identificazione elettronica** (legge sull'Ie, LSIe) che ha raccolto le firme necessarie ed è riuscito nel febbraio 2020. Le critiche dei contrari vergono sulla suddivisione dei compiti tra Stato e privati. Il 7 marzo si è tenuta la rispettiva votazione popolare e la legge sull'Ie è stata respinta in modo chiaro. Ora Confederazione e Cantoni devono trovare nuovamente una soluzione comune in tempi brevi.

Il Consiglio direttivo dell'**Associazione eCH** (associazione per la **promozione degli standard nel settore del Governo elettronico**) ha deciso l'istituzione del gruppo di esperti «Educazione». In una prima fase, il gruppo di esperti si occupa dello scambio di dati amministrativi nella formazione professionale. Inoltre nel campo della standardizzazione sono stati assegnati e conclusi i mandati per le due analisi del potenziale Traffico stradale e IAM. Il comitato direttivo ha infine definito provvedimenti di comunicazione per migliorare la divulgazione degli standard eCH.

Organizzazione e basi giuridiche

Nel quadro dell'obiettivo strategico «Disciplinare in modo vincolante la collaborazione nazionale per la trasformazione digitale» sono state gettate le basi per un'**architettura di Governo elettronico**. In aggiunta sono stati sostenuti i **progetti degli enti pubblici nei settori dell'informatica e del Governo elettronico** ed è stata fornita consulenza a enti pubblici nel chiarimento di **questioni giuridiche**.

Il **Comitato di architettura e government Svizzera** di nuova istituzione si compone di rappresentanti degli ambiti dell'economia, della scienza, della società e dell'amministrazione e l'11 agosto 2020 si è tenuta la sua prima seduta. Questo organo riveste un ruolo importante nell'allestimento dell'architettura sovraordinata del Governo elettronico. Sulla base del piano di attuazione 2020–2023, elabora l'architettura auspicata per il periodo strategico attuale. Il piano procedurale già definito prevede successivamente di riunire in una strategia a lungo termine i progetti di Governo elettronico più importanti e infine anche i principali progetti di architettura.

È stato intensificato anche il coordinamento su più livelli tra le diverse attività del comitato di architettura e-government Svizzera, del gruppo di lavoro per lo studio dell'architettura EasyGov e del gruppo di esperti «eCH-SEAC».

Per orientare il più possibile le attività di Governo elettronico degli enti pubblici alla Strategia nazionale di e-government e al suo piano di attuazione, la CSI ha garantito il necessario coordinamento specialistico e tecnico nei suoi gruppi di lavoro.

- **Numero AVS come identificatore:** nella sessione invernale 2020 il Consiglio nazionale ha dato seguito alla raccomandazione della Commissione delle istituzioni politiche e ha approvato la revisione della legge sull'AVS relativa all'utilizzazione sistematica del numero AVS da parte delle autorità. Dopo il superamento di quest'ultimo ostacolo, sarà possibile impiegare il numero AVS quale identificatore personale univoco su tutti i livelli federali.
- **Bando Voice:** su mandato della CSI e di 70 enti pubblici, il 4 dicembre 2020 eOperations Svizzera ha aggiudicato l'appalto per il progetto «Prestazioni standard Telecom», dopo avere eseguito una procedura di pubblico concorso. Questo progetto pionieristico consente di sgravare i Cantoni e i Comuni coinvolti per quanto riguarda le procedure di appalto e assicura loro prezzi vantaggiosi.
- **Piattaforme di dati:** il gruppo di lavoro sulle piattaforme di dati è stato costituito ex novo sotto la direzione della CSI e ha elaborato un mansionario e un programma di lavoro dal 2020 al 2023. Dall'autunno 2020 il gruppo di lavoro si occupa di importanti progetti nel settore della gestione dei dati della Confederazione e dei Cantoni, pubblica documenti rilevanti in maniera trasparente e realizza sinergie.

Nel 2020 il Comitato direttivo e il Comitato di pianificazione hanno dato il via libera alla nuova misura «**Monitoraggio del processo legislativo relativo al Governo elettronico**». Tale misura viene realizzata nel quadro dell'obiettivo di attuazione «Offrire servizi di consulenza e coordinamento per le questioni giuridiche». Questa attività di monitoraggio ha lo scopo di rappresentare la situazione giuridica attuale in settori tematici selezionati e centrali per il Governo elettronico in Svizzera nonché l'evoluzione giuridica attuale e imminente (progetti legislativi in corso). In tal modo fornisce supporto agli organi responsabili nell'individuare il potenziale di sviluppo esistente ed eventuali necessità di intervento, nel prevenire gli sviluppi futuri ed evitare doppijoni. Entro la fine del mese di marzo 2021 verrà sviluppata una versione pilota.

La Confederazione e i Cantoni, così come i Comuni e le città rafforzano la collaborazione per l'istituzione e la gestione dell'Amministrazione digitale. Per la creazione e la pianificazione della nuova organizzazione **Amministrazione digitale Svizzera** è stato definito un nuovo obiettivo di attuazione, che da gennaio 2021 è parte integrante del piano di attuazione.

Fiducia e conoscenza

Per raggiungere l'obiettivo strategico «Promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'Amministrazione e rafforzare la fiducia», nel 2020 sono stati avviati tre nuovi progetti che hanno già consentito di raggiungere primi risultati. Tali obiettivi strategici così come la direzione di progetto rientrano nelle competenze della Segreteria.

- Dopo avere eseguito un'analisi generale è stato possibile raggiungere importanti obiettivi di base per il progetto **Elaborare un piano di tracciabilità dell'uso dei dati personali**. Lo scopo e la portata del piano di tracciabilità sono già stati definiti.
- Alla fine del 2020 si è conclusa l'elaborazione della pianificazione progettuale per l'obiettivo **Rafforzare la fiducia della popolazione e dell'economia nelle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità**. Nel quadro di una procedura di appalto mediante invito sono state acquistate risorse esterne. Il fornitore di prestazioni incaricato ha potuto iniziare l'elaborazione dei piani dettagliati per la costituzione di una rete di specialisti e l'attività dei mass media.
- Per il progetto **Promuovere la conoscenza dei potenziali vantaggi dei processi digitali nell'amministrazione pubblica** sono state gettate le basi, affinché si possa trasmettere ai dirigenti e ai collaboratori dell'amministrazione pubblica le conoscenze in materia di digitalizzazione e di Governo elettronico in maniera adeguata ai gruppi di destinatari, in modo tale da rafforzare la fiducia nell'amministrazione digitale. Nel 2020 sono stati allestiti il questionario e la pianificazione delle interviste.

3.3 Innovazioni nel 2020

Oltre agli obiettivi di attuazione l'organizzazione e-government Svizzera promuove anche le innovazioni nel quadro del piano di attuazione. Ogni anno si incentiva l'attuazione di progetti che applicano, ad esempio, nuove tecnologie o promuovono collaborazioni regionali. I progetti

vengono sostenuti su tutti e tre i livelli federali. Il Comitato di pianificazione ha incluso tra le innovazioni 2020 i tre progetti indicati di seguito.

Elaborazione automatica delle e-mail attraverso le infrastrutture critiche (Cantone di Argovia)

L'offerta di consulenza dell'Ente di previdenza sociale del Cantone di Argovia (Sozialversicherung Aargau, SVA) nell'ambito della riduzione dei premi è stata ampliata. Inoltre sono stati sviluppati ulteriormente anche il chatbot «Maxi» e il modulo online «Mein Anliegen». Ora, con il supporto dell'intelligenza artificiale, le mail dei clienti che sono formulate liberamente e contengono richieste ricorrenti vengono classificate e ottengono una risposta automatica. A tal fine diverse migliaia di e-mail sono state valutate, categorizzate e inserite nel modulo di intelligenza artificiale manualmente. Le funzioni sono state ottimizzate e il modulo di intelligenza artificiale è stato alimentato ulteriormente in modo tale da potere ottenere il 95 per cento di risposte esatte. I clienti possono inviare le proprie richieste via mail o attraverso il modulo online «Mein Anliegen». Le richieste confluiscono direttamente nella casella di posta elettronica della riduzione dei premi supportata immediatamente dalla funzione dell'intelligenza artificiale.

Grazie a questo progetto si prevedono un incremento in termini di efficienza nel rispondere alle domande standard e una maggiore soddisfazione della clientela.

Studio sull'architettura per l'accesso di aziende e popolazione (Cantone di San Gallo)

Attualmente, popolazione e aziende necessitano di diversi login per accedere ai servizi di diversi ambiti specialistici. Con la gestione dell'identità e degli accessi (Identity and Access Management, IAM) la procedura sarà semplificata, ricorrendo all'utilizzo di un unico login. Nel quadro del progetto è stato effettuato uno studio sulla situazione attuale per comprendere i ruoli, le regole e i processi esistenti al momento. A tal fine sono stati presi in considera-

zione anche gli standard eCH. Sulla base di questa analisi sono stati definiti i principi fondamentali e i processi più importanti. I risultati, che possono interessare anche altri servizi, sono stati riuniti in un piano generale e verificati con gli ambiti specialistici mediante una procedura di revisione. Lo studio effettuato e il piano generale fungono da base per l'elaborazione di un mandato di progetto.

Una «private blockchain» ed ecologica per la fiducia digitale (Cantone del Giura)

I cittadini del Cantone del Giura hanno accesso ad un portale del cittadino, tramite il quale possono scambiare documenti personali con l'Amministrazione (posta digitale). Così facendo si possono inoltrare documenti all'Amministrazione e quest'ultima può inviare a sua volta documenti o certificati ai cittadini. Nell'ambito del progetto «Vision Confiance numérique», è stata sviluppata una soluzione basata sulla blockchain che permette ai cittadini di esercitare la sovranità assoluta sui propri dati e sulle proprie interazioni digitali con il Cantone. Tale soluzione garantisce al contempo l'integrità dei dati e l'origine dei certificati. Il progetto pilota è stato attuato nei termini convenuti.

3.4 Progetti di partecipazione elettronica nel 2020

Nel quadro del piano di attuazione, e-government Svizzera sostiene anche progetti di partecipazione elettronica. Lo scopo è di promuovere nuovi canali elettronici per la partecipazione alla politica e all'amministrazione nei Cantoni e nei Comuni. Nel 2020 il Comitato di pianificazione ha cofinanziato cinque progetti.

Piattaforma ginevrina per la partecipazione dei cittadini (Cantone di Ginevra)

In passato il Cantone di Ginevra aveva già raccolto esperienze positive per quanto riguarda il coinvolgimento della popolazione nei processi decisionali politici. Incoraggiato da questi primi risultati, il Cantone ha deciso di ampliare la

piattaforma già sperimentata e promuovere gli approcci partecipativi. Questa piattaforma sarà messa a disposizione di tutte le autorità ginevrine (Cantone, Comuni, istituti parastatali). In una prima fase è stato predisposto un ambiente di prova sicuro («sandbox») per la formazione. Inoltre è stato redatto un manuale d'utente completo e sono state offerte formazioni individuali su richiesta. Oltre a patch di sicurezza (aggiornamenti) per la community, la piattaforma è stata collegata alla soluzione per la gestione dell'identità (e-démarches). La piattaforma «participer.ge.ch» è online e operativa.

Revisione totale della pianificazione territoriale di Goldach (Comune di Goldach)

Da gennaio a marzo 2020 il Consiglio comunale di Goldach ha sviluppato, in collaborazione con un fornitore di prestazioni esterno, la documentazione per la procedura di partecipazione elettronica alla pianificazione territoriale del Comune. La documentazione comprendeva un piano dei contenuti, messaggi, definizioni e un elenco di domande ed è stata pubblicata sul sito Internet creato appositamente: «ortsplanung-goldach.ch». Questa stessa pagina serviva ad accedere direttamente allo strumento per la partecipazione elettronica.

A metà aprile 2020 il Comune ha dato il via alla partecipazione dei cittadini, distribuendo un opuscolo informativo a tutte le case di Goldach. Mediante un questionario, la popolazione aveva la possibilità di esprimersi su temi importanti della pianificazione territoriale e partecipare elettronicamente a singole decisioni sul piano regolatore. Una volta scaduto il termine di partecipazione (fine maggio 2020), ha avuto inizio la valutazione dei contributi dei cittadini che si è protratta nei mesi estivi. Il 25 agosto il Consiglio comunale ha approvato il rapporto di partecipazione, nel quale sono stati compendati i contributi dei cittadini. Nell'ottobre 2020, l'ufficio di pianificazione territoriale incaricato ha inserito nel piano regolatore le richieste dei cittadini approvate dal Consiglio comunale.

Piattaforma comunitaria digitale (Città di Winterthur)

Per muovere un ulteriore passo verso la smart city, la Città di Winterthur ha sviluppato e lanciato una piattaforma comunitaria digitale destinata a tutti i quartieri. Questa piattaforma vuole estendere e promuovere la partecipazione e l'interazione digitale nei quartieri e favorire la comunicazione tra questi ultimi e la città.

All'inizio del progetto è stata svolta un'inchiesta (online e in forma cartacea) tra gli abitanti dei quartieri per comprendere quale fosse la situazione attuale. In base all'inchiesta è stata effettuata una prima analisi sul comportamento degli utenti relativo alla piattaforma (numero di registrazioni, frequenza d'utilizzo, numero delle idee di progetti presentate, contributi nelle discussioni ecc.). Lo svolgimento di inchieste online per individuare un eventuale potenziale di miglioramento, l'allestimento di analisi del fabbisogno (interviste, workshop) e la valutazione generale dei responsi inoltrati hanno subito ritardi a causa della crisi dovuta al coronavirus. I workshop pianificati sono stati annullati. Poiché è stato necessario riassumere personale, il secondo sondaggio previsto nel mese di giugno 2020 è stato rimandato ad agosto. Per distanziare in termini temporali il secondo e il terzo sondaggio e assicurare così un numero di partecipanti maggiore, il terzo sondaggio è stato spostato a gennaio 2021.

«Quartieridee» – idee e bilancio partecipativi nel quartiere zurighese di Wipkingen (Città di Zurigo)

Il progetto «Quartieridee» ha subito ritardi a causa della crisi pandemica. Si tratta di un bilancio partecipativo a livello di quartiere, che ha preso avvio il 18 settembre 2020. In tal data, tutte le persone che vivono, lavorano e trascorrono il loro tempo libero a Wipkingen sono state invitate a presentare sulla piattaforma digitale «www.quartieridee.ch» le proprie idee su come pianificare, utilizzare e trasformare il proprio quartiere. Dopo avere raccolto le idee nel corso dell'autunno 2020, è stato svolto uno studio di fattibilità in collaborazione con i rappresentanti delle associa-

zioni Nextzürich e Urban Equipe così come della città di Zurigo. Dal 23 gennaio 2021 al 13 febbraio 2021 la cittadinanza ha potuto votare sulla piattaforma online come ripartire il bilancio di 40 000 franchi fra 27 idee. I progetti vincitori saranno attuati nel corso del 2021.

La Divisione dello sviluppo urbano della Città di Zurigo sostiene il progetto pilota nel quadro della strategia «Smart City» e dell'obiettivo prioritario strategico «Smart Partizipation erproben» dell'Esecutivo. La Città di Zurigo utilizza i risultati emersi dal progetto come base per decidere se il bilancio partecipativo è uno strumento adeguato per rafforzare la partecipazione della popolazione del quartiere. Come piattaforma è stato utilizzato il software open source «Decidim», impiegato anche nel progetto di partecipazione elettronica del Cantone di Ginevra. «Quartieridee» serve anche da progetto pilota in vista di un'utilizzazione più estesa del software nell'amministrazione della Città di Zurigo.

Geoportale intercomunale per l'utilizzo degli spazi pubblici (Città di Yverdon-les-Bains)

La Città di Yverdon-les-Bains è responsabile della gestione e dello sviluppo del portale regionale Géoportail du Nord Vaudois «mapnv.ch». La città vodese ha lanciato un progetto open source di gestione dei dati geografici affinché le richieste di utilizzo degli spazi pubblici possano essere presentate mediante un unico portale intercomunale, offrendo così alle amministrazioni una visione d'insieme dello spazio e del tempo d'uso previsti del suolo pubblico. Le richieste (ad es. permessi di scavo, eventi culturali o sportivi) possono essere trattate da tutte le autorità iscritte alla piattaforma. A questo scopo, è stata implementata un'applicazione web responsiva, che può essere visualizzata nel browser o installata come applicazione web progressiva. Tramite notifiche push gli utenti dell'applicazione sono informati su eventi o malfunzionamenti. È stato creato un sito web di prova funzionale, il sito web ufficiale verrà lanciato nel 2021.

3.5 Coordinamento operativo relativo al piano di attuazione

Il Comitato di pianificazione è responsabile della gestione operativa del piano di attuazione nel corso dell'anno. Per le sue decisioni, il Comitato di pianificazione si basa su un rapporto sul controlling.

L'approvazione annuale del piano di attuazione rientra nelle competenze del Comitato direttivo. Nella sua seduta autunnale del 29 ottobre 2020, ha approvato la nuova versione del piano di attuazione per 2021 con 21 obiettivi di attuazione. Oltre all'inclusione di un nuovo obiettivo di attuazione per la creazione dell'organizzazione «Amministrazione digitale Svizzera» e la continuazione del finanziamento del progetto «eTraslocoCH» per un altro anno, le uniche modifiche apportate al piano di attuazione riguardano le scadenze e la pianificazione.

Al fine di garantire un'attuazione coordinata del piano di attuazione, la Segreteria organizza riunioni a cadenza regolare, volte a promuovere lo scambio di opinioni tra i committenti e tra i capiprogetto degli obiettivi di attuazione.

In seno al Gruppo di coordinamento, nell'anno preso in esame i committenti si sono riuniti una volta, mentre i capiprogetto si sono riuniti quattro volte. Gli incontri erano incentrati sullo scambio di informazioni e sull'armonizzazione delle attività di progetto.

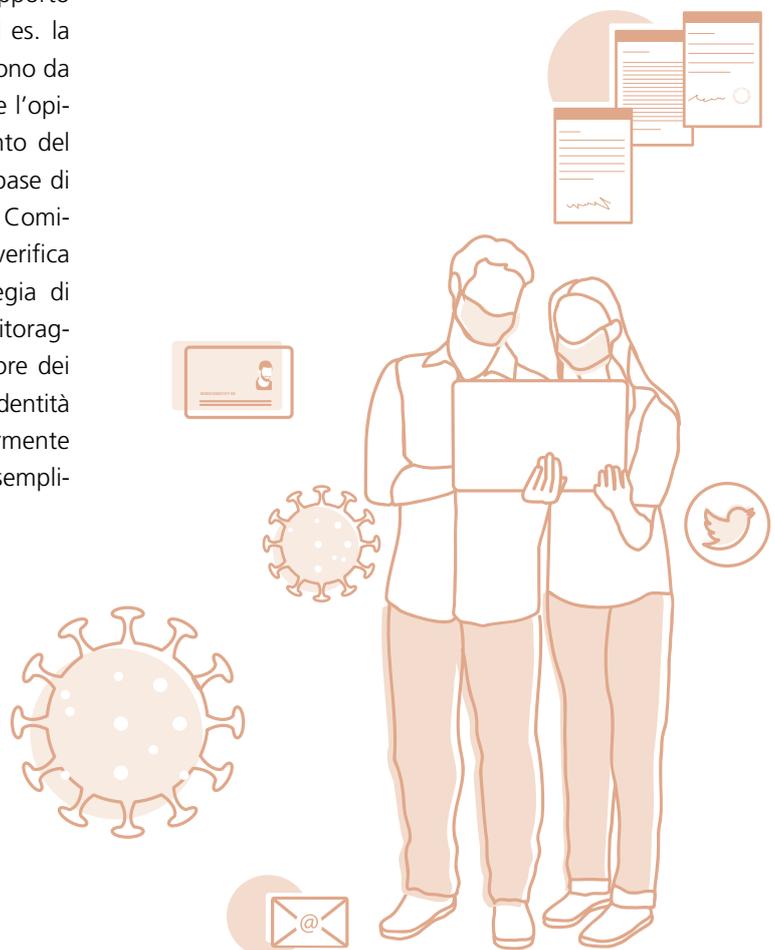




4. Monitoraggio

Con l'attività di monitoraggio, la Segreteria e-government Svizzera fornisce un quadro d'insieme sui progressi del Governo elettronico in Svizzera e lo confronta con le attività all'estero. Il monitoraggio si fonda su studi nazionali e internazionali nonché analisi proprie. Nel 2020, per valutare i progressi del Governo elettronico in Svizzera, sono stati presi in considerazione i seguenti indicatori: servizi elettronici, partecipazione elettronica, infrastruttura, capitale umano, innovazione, prestazioni di base e trasparenza. Inoltre, sono state esaminate le ripercussioni della pandemia di COVID-19 sull'utilizzazione dei servizi elettronici.

I risultati del monitoraggio confluiscono nel rapporto annuale di monitoraggio e in vari documenti (ad es. la rubrica «Fatti e cifre», siti web, rapporti). Essi fungono da documentazione di base per informare gli esperti e l'opinione pubblica e illustrano lo stato di avanzamento del Governo elettronico su tutti i livelli federali. Sulla base di questi risultati, la Segreteria fornisce consulenza al Comitato direttivo e al Comitato di pianificazione e verifica la necessità di aggiornamento dell'attuale Strategia di e-government Svizzera. Secondo il rapporto di monitoraggio, la Svizzera deve recuperare il ritardo nel settore dei servizi di base, in particolare per quanto concerne l'identità elettronica. Inoltre, occorre fare conoscere maggiormente alla popolazione i servizi elettronici delle autorità e semplificarne il funzionamento.



4.1 Il monitoraggio in cifre

Studio	Oggetto	Area	Finanziamento parziale di e-government Svizzera nel 2020
E-Government Monitor 2020 (Kantar e Initiative D21)	Esamina l'utilizzo (online) delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità e la soddisfazione degli utenti, gli ostacoli all'utilizzo ecc.	Germania, Austria e Svizzera	10 000 euro
eGovernment Benchmark 2020 (Commissione europea)	Analizza il grado di soddisfazione dell'offerta online delle amministrazioni in base ai seguenti indicatori: «orientamento all'utente», «trasparenza», «mobilità transnazionale della popolazione e delle imprese» nonché «servizi di base».	27 Stati membri dell'UE più Svizzera, Islanda, Norvegia, Serbia, Montenegro, Turchia, Regno Unito, Albania e Macedonia del Nord.	32 013 euro (2019) ¹ 39 552 euro (2020) ²
eGovernment Survey (Nazioni Unite)	Esamina lo sviluppo del Governo elettronico (servizi online, infrastruttura di telecomunicazione e capitale umano) e della partecipazione elettronica.	193 Stati	Nessuno
Global Innovation Index 2020 (Cornell University, INSEAD e Organizzazione mondiale per la proprietà intellettuale WIPO)	Basandosi su 80 indicatori, analizza le condizioni quadro e la capacità di innovazione degli Stati.	131 Stati	Nessuno

¹ L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) e la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) hanno versato 10 000 franchi ciascuno.

² L'UFCOM e la SECO hanno versato 10 000 franchi ciascuno.

4.2 Indicatori

Nel 2020, per valutare i progressi del Governo elettronico in Svizzera, sono stati esaminati i seguenti indicatori.

Indicatore	Descrizione
Servizi elettronici	I servizi elettronici sono servizi e informazioni dell'amministrazione pubblica (Comuni, Cantone e Confederazione) che possono essere utilizzati tramite Internet (ad es. la dichiarazione d'imposta elettronica).
Partecipazione elettronica	Per partecipazione elettronica si intende la partecipazione alla politica e all'amministrazione pubblica attraverso i canali elettronici (ad es. la piattaforma digitale «Quartieridee» della Città di Zurigo).
Infrastruttura	Si misura l'infrastruttura di telecomunicazione, che consiste nel numero di utenti Internet, di abbonati alla telefonia mobile e di abbonamenti attivi alla telefonia mobile e alla rete fissa a banda larga.
Capitale umano	Si misura il livello di alfabetizzazione, gli anni di scolarità e il tasso di scolarizzazione della popolazione.
Capacità di innovazione	Si misurano gli «input» e gli «output» innovativi di un Paese. Gli input innovativi comprendono il capitale umano, la ricerca, le infrastrutture e il grado di maturità del mercato e delle imprese, mentre gli output innovativi si riferiscono a conoscenza, tecnologia e creatività.
Prestazioni di servizi di base	I servizi di base sono gli elementi fondamentali per i servizi elettronici comuni (per esempio identità elettronica, documenti elettronici, fonti autentiche e posta digitale).
Trasparenza	Si misura il livello di trasparenza delle autorità in riferimento alle loro competenze e prestazioni, al processo di erogazione delle prestazioni e all'utilizzo di dati personali.

4.3 Sviluppo del Governo elettronico in Svizzera a confronto con l'estero

Nell'attuale classifica 2020 delle Nazioni Unite, la Svizzera è al 16° posto su 193 Paesi in termini di sviluppo del Governo elettronico³ ed è uno dei Paesi più avanzati nell'ambito dell'amministrazione digitale. La Danimarca, la Repubblica di Corea (Corea del Sud) e l'Estonia sono in testa alla classifica. Altri rapporti attuali delle tendenze come il Global Innovation Index 2020 e l'indagine omnibus dell'UST indicano che la Svizzera è molto avanzata nei settori della capacità di innovazione, del capitale umano e dell'infrastruttura. Nonostante queste eccellenti condizioni, secondo l'eGovernment Benchmark europeo, la Svizzera deve recuperare il ritardo accumulato nell'offerta dei servizi di Governo elettronico a livello nazionale. Con una prestazione complessiva nel settore del Governo elettronico⁴ del 54 per cento (UE 68 %), la Svizzera occupa il 29° posto su 36 e registra così un miglioramento rispetto al 47 per cento rilevato due anni fa (UE 62 %). I leader europei in questo campo sono Malta, Estonia e Austria.

Stato e utilizzazione dei servizi elettronici e informazioni delle autorità

Offerta e utilizzazione dei servizi elettronici delle autorità

Lo studio delle Nazioni Unite sul Governo elettronico mostra che l'offerta dei servizi elettronici delle autorità in Svizzera può essere ampliata. Negli ultimi due anni, la Svizzera ha perso una posizione nel settore dei servizi online e occupa ora il 36° posto su 193 nella classifica internazionale con un valore di 0,83 su 1 (valore medio internazionale pari a 0,56). La Danimarca e Singapore sono in testa alla classifica.

Secondo l'eGovernment Benchmark, l'83 per cento dei servizi delle autorità esaminati possono già essere gestiti quasi interamente per via elettronica (UE 86 %). Nel 90 per cento dei servizi esaminati, le autorità offrono opzioni di assistenza e feedback online. L'83 per cento dei siti web delle autorità analizzati sono compatibili con i dispositivi mobili, il che significa che la Svizzera ottiene migliori risultati rispetto alla media dei Paesi europei. Il 55 per cento (UE 62 %) dei servizi delle autorità forniti alla popolazione e il 97 per cento (UE 76 %) dei servizi delle autorità forniti alle imprese possono essere ottenuti al di fuori della Svizzera.

Lo studio eGovernment MONITOR, che traccia un confronto tra Germania, Austria e Svizzera nel settore del Governo elettronico, indica che negli ultimi 12 mesi il 60 per cento (+2 % rispetto all'anno precedente) della popolazione svizzera ha usufruito di un servizio online prestato dalle autorità. Tutti e tre i Paesi registrano un leggero miglioramento rispetto all'anno precedente (l'Austria passa dal 70 al 72 %, la Germania dal 48 al 54 %). Il disbrigo elettronico della dichiarazione d'imposta è il servizio online utilizzato più di frequente in Svizzera.

Servizi elettronici: soddisfazione ed esperienza utente

Secondo lo studio eGovernment MONITOR, il 74 per cento (+1 % rispetto all'anno precedente) della popolazione è soddisfatto dei servizi online prestati dalle autorità (Austria 79 %; Germania 62 %). Circa il 60 per cento degli utenti che durante la crisi dovuta al coronavirus ha sbrigato pratiche amministrative per via elettronica ha affermato di essere soddisfatto del servizio e del tempo di risposta delle autorità (Germania 44 %; Austria 52 %). I servizi online sono in gran parte percepiti come semplici,

³ Lo sviluppo del Governo elettronico si calcola in base a tre indici: l'Online Service Index (OSI), il Telecommunication Infrastructure Index (TII) e lo Human Capital Index (HCI).

⁴ Il valore è costituito da tre indicatori principali «orientamento all'utente», «trasparenza», «mobilità transnazionale della popolazione e delle imprese» e «servizi di base».



comodi (navigazione) e affidabili (connessione stabile). Ciononostante il 45 per cento degli intervistati ha dichiarato di non utilizzare i servizi elettronici delle autorità perché non li conosce. Tra gli altri ostacoli, circa il 40 per cento degli intervistati menziona la struttura poco intuitiva dei servizi elettronici, la preoccupazione legata alla protezione dei dati e il timore di conseguenze nel caso di un inserimento di dati incompleto. La metà degli intervistati reputa che il contatto personale con gli impiegati degli uffici sia importante e più semplice anche nell'era della digitalizzazione.

Offerta di canali per la partecipazione elettronica

Anche nell'anno in rassegna si riconfermano le tendenze positive riscontrate negli scorsi anni nell'ambito della partecipazione elettronica in Svizzera. Secondo il confronto internazionale delle Nazioni Unite, in due anni la Svizzera è passata dal 41° al 18° posto (su un totale di 193 Stati). Il primo posto è condiviso dall'Estonia, dalla Repubblica di Corea del Sud e dagli Stati Uniti.

Sempre più Cantoni e Comuni offrono ai loro cittadini la possibilità di partecipare elettronicamente alla politica e alle questioni amministrative. Dal 2020, anche e-government Svizzera promuove progetti di partecipazione elettronica nel quadro dell'attuazione della propria strategia.

Utilizzo dei servizi elettronici durante la crisi dovuta al coronavirus

Lo studio eGovernment MONITOR indica inoltre che il 12 per cento degli intervistati in Svizzera ha evaso più spesso elettronicamente le pratiche amministrative durante la crisi dovuta al coronavirus. In tale occasione, il 3 per cento ha utilizzato un servizio elettronico per la prima volta. La risposta più citata (30 %) indicava tuttavia il desiderio di evitare il disbrigo di pratiche amministrative. L'Austria presenta un risultato identico, mentre la percentuale della Germania è più bassa. La crisi ha influenzato positivamente il parere dei cittadini in merito ai servizi elettronici. Ad esempio, durante il confinamento durato da

marzo a maggio 2020, il numero di notifiche elettroniche di trasloco sul portale online etrasloco.swiss è raddoppiato rispetto all'anno precedente. Il 70 per cento della popolazione vorrebbe utilizzare più spesso i servizi online anche dopo la crisi pandemica.

Servizi di base

Secondo l'eGovernment Benchmark, per quanto concerne lo sviluppo di servizi di base fondamentali, la Svizzera si situa ancora nettamente al di sotto della media europea (Svizzera: 36 %; UE: 61 %), nonostante un notevole miglioramento (+15 % rispetto allo studio precedente). In Svizzera, ad esempio, non è ancora stata istituita un'identità elettronica riconosciuta. Inoltre, i servizi per cui si possono compilare moduli con informazioni già note alle autorità («once-only») rappresentano soltanto il 14 per cento (UE: 57 %). Un aspetto positivo è che il 56 per cento dei servizi consentono la spedizione e la ricezione di documenti ufficiali attraverso canali digitali. La spedizione elettronica di informazioni e documenti tra le autorità e la popolazione o le imprese (posta digitale) è utilizzata dalla metà delle autorità. Questo valore è aumentato del 40 per cento.

Infrastruttura, capitale umano e capacità di innovazione

Diversi rapporti sulle tendenze come l'eGovernment Survey delle Nazioni Unite, il Global Innovation-Index o l'indagine omnibus dell'UST confermano che i presupposti del nostro Paese per sviluppare un Governo elettronico avanzato sono buoni. Infatti, la Svizzera può contare su un'infrastruttura di telecomunicazione ben sviluppata, un capitale umano solido e un'elevata capacità di innovazione.

Infrastruttura di telecomunicazione

Nell'ambito dell'infrastruttura di telecomunicazione, la Svizzera presenta un indice (0,95 su 1; 0,84 nel 2018) che supera quasi del doppio la media globale. Inoltre, dispone a livello mondiale della densità più elevata di connessioni a banda larga. Si tratta di un'infrastruttura importante



per la diffusione e l'utilizzazione di prestazioni elettroniche fornite dalle autorità.

Capitale umano

Nel settore del capitale umano, secondo lo studio delle Nazioni Unite, la Svizzera raggiunge un valore di 0.9 su 1 (media globale: 0,68). Secondo l'indagine dell'UST tre quarti della popolazione svizzera possiede conoscenze che rientrano tra conoscenze di base e competenze digitali avanzate, posizionandosi così tra i primi nella classifica internazionale. Le conoscenze in materia di digitalizzazione e la comprensione delle nuove tecnologie agevolano l'attuazione delle offerte di Governo elettronico da parte delle autorità e l'impiego delle stesse da parte della popolazione.

Capacità di innovazione

Da un decennio la Svizzera è in testa alla classifica del Global Innovation Index davanti a 131 economie, seguita dalla Svezia, gli Stati Uniti, il Regno Unito e i Paesi Bassi. La Svizzera ha registrato valori molto elevati (1° o 2° posto) in particolare nelle categorie del sapere e della tecnologia (brevetti, pubblicazione di articoli scientifici ecc.), della creatività (valore del marchio a livello internazionale) e del grado di maturità dell'economia (ad es. collaborazione tra il settore privato e le università).

Trasparenza

Nel complesso, per quanto riguarda l'indicatore della trasparenza la Svizzera rimane comunque al di sotto della media europea (CH: 45 %; UE: 66 %), nonostante un miglioramento del 5 per cento. Le autorità svizzere sono trasparenti riguardo alle informazioni sulle proprie competenze e prestazioni (CH: 67 %; UE: 74 %). Im merito alla tracciabilità della fornitura dei servizi (dalla compilazione dei moduli fino all'ottenimento del servizio) la Svizzera non ha realizzato progressi (CH: 25 %; UE: 58 %). Il nostro Paese registra invece un aumento del 15 per cento

per quanto riguarda la trasparenza nell'impiego dei dati personali (CH: 42 %; UE: 65 %).

4.4 Gruppo di lavoro concernente la rete di competenza per l'intelligenza artificiale e altre nuove tecnologie

Secondo l'eGovernment Benchmark 2020 i Paesi che investono in approcci innovativi e nuove tecnologie sono all'avanguardia in materia di Governo elettronico e si sviluppano più velocemente. Le nuove tecnologie, come l'intelligenza artificiale o la blockchain, sostengono l'amministrazione pubblica nella semplificazione delle sue procedure e nell'automatizzazione dei processi.

Il Consiglio federale ha riconosciuto l'importanza dell'intelligenza artificiale e di altre nuove tecnologie. Nel dicembre del 2019 il Consiglio federale aveva incaricato un «gruppo di lavoro interdipartimentale sull'intelligenza artificiale», sotto la guida dell'Organo direzione informatica della Confederazione (ODIC) e in collaborazione con l'UST, di verificare la fattibilità di una rete di competenza per l'intelligenza artificiale. Questi lavori si sono conclusi nel 2020. Nella sua seduta del 4 dicembre 2020, il Consiglio federale ha incaricato l'Ufficio federale di statistica (UST) e la Cancelleria federale (CaF), che con il settore Trasformazione digitale e governance delle TIC (TDT) svolge dal 1° gennaio 2021 i compiti dell'ex ODIC, di esaminare entro la metà del 2021 l'impostazione di una rete di competenza per l'intelligenza artificiale in seno all'Amministrazione federale. L'istituzione della rete dovrà consentire alla Confederazione non soltanto di supportare l'intelligenza artificiale e altre nuove tecnologie, ma anche di avvalersi di tale tecnologia. La Segreteria e-government Svizzera è parte integrante del gruppo di lavoro interdipartimentale per questo mandato, congiuntamente ai collaboratori della divisione TDT della CaF, dell'UST e del Dipartimento federale della difesa, della protezione della popolazione e dello sport (DDPS).

5 Comunicazione

5.1 Eventi

Swiss eGovernment Forum, 3 e 4 marzo 2020

In occasione dello Swiss eGovernment Forum, la Segreteria ha informato il pubblico in merito alle attività di e-government Svizzera. Durante una presentazione in Keynote è stato presentato il piano di attuazione 2020–2023 con particolare attenzione ai nuovi progetti. I progetti «Registro nazionale degli indirizzi», «Linked Data Solution» e «Swissdec Standards» sono stati illustrati mediante presentazioni specifiche.

Giornate digitali svizzere, 1-3 novembre 2020

Dal 1° al 3 novembre 2020 hanno avuto luogo le Giornate digitali svizzere. Anche quest'anno e-government Svizzera ha partecipato come partner. Nello specifico, l'Ufficio federale di topografia swisstopo, il nostro coordinatore tematico per la geoinformazione, ha tenuto un webinar su mappe e funzioni di map.geo.admin. La Segreteria ha partecipato agli eventi locali di Berna e Sierre. L'evento in presenza a Winterthur è stato rimandato a causa della pandemia, ma si terrà verosimilmente in autunno 2021.

Sono disponibili ulteriori informazioni sul sito Internet:

www.digitaltage.swiss/it/

Giornate dell'inclusione digitale (E-Inclusion Days), 5 e 6 novembre 2020

Il 5 e 6 novembre 2020 hanno avuto luogo le Giornate dell'inclusione digitale. Il convegno sull'accessibilità elettronica tenutosi il 5 novembre 2020 è stato organizzato in collaborazione con l'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità (UFPD), la Direzione operativa Svizzera digitale dell'UFCOM, la Segreteria e-government Svizzera e i suoi partner FFS e La Posta Svizzera. Il convegno sulle competenze di base si è tenuto il 6 novembre 2020 ed ha tematizzato l'inclusione digitale nell'era del Governo elettronico. Nella sua relazione, la Segreteria ha fornito informazioni sugli sforzi dell'Amministrazione federale in questo ambito.

Sono disponibili ulteriori informazioni sul sito Internet einclusion.digitaldialog.swiss/ (in tedesco)

Evento informativo «E-Gov News», 19 novembre 2020

Per la prima volta, invece del nostro incontro annuale di networking, si è tenuto un evento informativo online per gli specialisti di Governo elettronico e di informatica dei Comuni, dei Cantoni e dell'Amministrazione federale. L'evento era incentrato sull'intensificazione della collaborazione tra le amministrazioni pubbliche di tutti i livelli federali nel pieno del processo di trasformazione digitale. Il consigliere federale Ueli Maurer ha aperto l'evento. Kurt Nuspliger, Peppino Giarritta e Maya Büchi-Kaiser hanno fornito informazioni sul progetto e sulla nuova organizzazione Amministrazione digitale Svizzera.

Ulteriori informazioni sul sito Internet:

www.egovernment.ch/reseau-2020 (in francese)

A causa della situazione straordinaria dovuta al coronavirus, nel 2020 molti eventi sono stati cancellati o rimandati.

Evento informativo «E-Gov News»,
19 novembre 2020



Consigliere federale Ueli Maurer, presidente del Comitato direttivo e-government Svizzera



Peppino Giarritta, designato incaricato per l'Amministrazione digitale Svizzera



Maya Büchi-Kaiser, presidente della Conferenza Svizzera sull'Informatica (SCI) e membro del Comitato direttivo e-government Svizzera



Kurt Nuspliger, capoprogetto per l'Amministrazione digitale Svizzera



5.2 Eventi con i partner

- Gruppo intercantonale specializzato dei Cantoni, 26 febbraio 2020, 26 agosto 2020 e 25 novembre 2020
- Gruppo digitalizzazione/Governo elettronico dell'Unione delle città, riunioni online, 17 giugno 2020 e 4 novembre 2020
- Partecipazione nella giuria del 19° concorso «e-Government Wettbewerb», videoconferenza pubblica, 2 e 3 giugno 2020
- Assemblea generale dell'associazione del consorzio SIG di Turgovia (GIV), Frauenfeld, 20 agosto 2020
- Tavola rotonda sul Governo elettronico nella Confederazione, Berna (Ittigen), 27 agosto 2020
- 12° riunione plenaria sull'informatica delle Città e dei Comuni, Amministrazione digitale Svizzera 2022, dove ci porta questo viaggio?, evento online, 21 ottobre 2020
- Seminario europeo «Digitalizzazione e Governo elettronico in Svizzera: strategie della Confederazione e dei Cantoni», seminario online, 28 ottobre 2020

5.3 Newsletter

La newsletter di e-government Svizzera, redatta ogni due mesi in tedesco e francese, è inviata per via elettronica. Alla fine del 2020, la newsletter contava circa 2700 abbonati.

5.4 Pubblicazioni

Rapporto annuale 2019

In occasione della sua seduta del 30 aprile 2020, il Comitato direttivo ha approvato il rapporto annuale 2019 della Segreteria. Il rapporto annuale è stato pubblicato online il 1° maggio 2020 in tedesco, francese e italiano.

Fatti e cifre 2020

La pubblicazione «Fatti e cifre», che fornisce i risultati di studi nazionali e internazionali, è stata redatta a fine marzo 2020 e stampata sotto forma di volantino in tedesco e francese. I contenuti sono pubblicati sulla pagina web in quattro lingue (tedesco, francese, italiano e inglese).

Volantini

In occasione del Swiss eGovernment Forum sono stati aggiornati, elaborati e stampati i volantini dei seguenti obiettivi di attuazione:

- Sistema di validazione per i documenti digitali
- Open Government Data Svizzera
- Offrire servizi di consulenza e coordinamento per le questioni giuridiche
- Architettura del Governo elettronico
- Progetto «Vote électronique»
- Creazione del registro nazionale degli indirizzi
- E-government Svizzera

5.5 Attività dei mass media

Comunicati stampa

Nell'anno in rassegna non è stato pubblicato alcun comunicato stampa.

Articoli specializzati

Schweizer Revue/Gazzetta Svizzera, edizione 06/2020, «Cyberadministration: pour un contact aisé avec les autorités», intervista al capoprogetto prof. Kurt Nuspliger concernente l'Amministrazione digitale Svizzera (disponibile in tedesco, francese, inglese e spagnolo).

Colofone

Editore

e-government Svizzera

Contatto

Segreteria e-government Svizzera

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Berna

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch

Redazione rapporto annuale

Segreteria e-government Svizzera

Progetto grafico

lesgraphistes.ch

Pubblicazione

Aprile 2021, il rapporto può essere scaricato

in formato PDF

© Copyright e-government Svizzera