

egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Rapporto annuale 2021

Indice

1	Il 2021 in breve	4			
2	Basi e organizzazione	5			
2.1	Strategia di e-government Svizzera 2020–2023	5			
2.2	Convenzione quadro di diritto pubblico	5			
2.3	Piano di attuazione	5			
2.4	Organizzazione	5			
	Comitato direttivo	6			
	Comitato di pianificazione	7			
	Segreteria	7			
	Nuova organizzazione e nuovi organi dal 2022	8			
3	Piano di attuazione	9			
3.1	Piano di attuazione nel 2021	9			
3.2	Stato di attuazione	9			
	Interazione e partecipazione	9			
	Servizi di base e infrastruttura	11			
	Organizzazione e basi giuridiche	12			
	Fiducia e conoscenza	15			
3.3	Innovazioni nel 2021	15			
	Progetto CH+ Games for Democracy (Zürcher Hochschule der Künste)	16			
	iciGov (città di Bienne)	16			
	RPA@Stadt.sg.ch (città di San Gallo)	16			
	Digital Literacy (Cantone di Zurigo)	16			
3.4	Progetti di partecipazione elettronica nel 2021	16			
	Collaborazione cooperativa (Cantone di Zugo)	17			
	Assemblee comunali online (Comuni del Vallese)	17			
	Speakers' Corner (Cantone Ticino)	17			
	Rete Decidim Svizzera (città di Zurigo)	17			
				Piattaforma elettronica per i processi di partecipazione su meinthurgau.ch (città di Arbon)	17
				L'app Regio Frauenfeld (regione di Frauenfeld)	18
				Lausanne partecipe (città di Losanna)	18
			3.5	Coordinamento operativo relativo al piano di attuazione	19
			4	Monitoraggio	20
			4.1	Il monitoraggio in cifre	20
			4.2	Sviluppo del Governo elettronico in Svizzera	22
			4.2.1	Servizi elettronici e partecipazione elettronica	22
				Offerta e utilizzo	
				Utilizzo dei servizi elettronici delle autorità	
				Soddisfazione ed esperienza relativa all'utilizzo	
			4.2.2	Presupposti per un'ampia offerta nel settore del Governo elettronico: infrastruttura e capitale umano	23
				Infrastruttura di telecomunicazione	
				Capitale umano	
			4.2.3	Servizi di base	23
			4.2.4	Trasparenza dei servizi elettronici	24
			5	Comunicazione	25
			5.1	Rete di contatti e scambio di conoscenze	25
			5.2	Newsletter	27
			5.3	Pubblicazioni	27
			5.4	Attività mediatica	27
			5.5	Creazione dell'Amministrazione digitale Svizzera	27

Editoriale

Nuova organizzazione istituita da Confederazione e Cantoni

Care lettrici, cari lettori,

la Confederazione, i Cantoni e i Comuni collaborano dal 2008 in maniera istituzionalizzata alla digitalizzazione delle prestazioni fornite dalle autorità. Da allora, nel quadro della Strategia di e-government Svizzera sono stati compiuti notevoli progressi, raggiungendo importanti traguardi intermedi. La Strategia di e-government Svizzera 2020–2023 mira a rendere il canale digitale la prima scelta in Svizzera quando si tratta di contattare le autorità.

Nel 2021, con i 21 obiettivi del piano di attuazione del Governo elettronico sono state poste le basi per una moderna amministrazione digitale. Si sono affermati portali come EasyGov oppure opendata.swiss e molti Cantoni consentono la notifica elettronica del cambiamento di indirizzo. Per rafforzare la fiducia nella firma elettronica è stato attivato un nuovo sistema di validazione. È stato inoltre possibile realizzare numerosi progetti innovativi a livello cantonale o comunale. In molti Comuni, ad esempio, la partecipazione dei cittadini è agevolata tramite piattaforme digitali o l'assistenza clienti è supportata da chatbot. Infine, con la convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera, la Confederazione e i Cantoni hanno ridefinito la cooperazione su tutto il territorio svizzero nell'ambito della trasformazione digitale.

In alcuni settori della digitalizzazione la Svizzera deve recuperare un notevole ritardo. A tale scopo occorre intensificare gli sforzi e rafforzare la gestione e il coordinamento strategici delle attività relative alla digitalizzazione della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni. Con un forte segnale politico a favore dell'Amministrazione digitale Svizzera, gli enti pubblici hanno potenziato la propria essenziale cooperazione a livello federale nell'allestimento e nella gestione dell'amministrazione digitale. Lo scorso

anno, sfruttando le strutture esistenti e in virtù di una nuova base legale, la Confederazione e i Cantoni hanno istituito una nuova organizzazione denominata Amministrazione digitale Svizzera. Dal 1° gennaio 2022, essa assume i compiti di e government Svizzera e della Conferenza svizzera sull'informatica. I settori Governo elettronico, dell'amministrazione digitale e dell'informatica sono ora coordinati in maniera unitaria.

In considerazione di quanto precede, questo è dunque l'ultimo rapporto annuale di e-government Svizzera che pubblichiamo. Oltre a presentare una sintesi delle attività svolte dalla Segreteria di e-government Svizzera, il 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 buona lettura.



Peppino Giarritta, incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'Amministrazione digitale Svizzera



1. Il 2021 in breve

Nuova base legale

A fine dicembre 2021 l'Assemblea plenaria della Conferenza dei Governi cantonali (CdC) e il Consiglio federale hanno concluso la **convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera**, entrata in vigore il 1° gennaio 2022.



Utilizzo di servizi online

Lo scorso anno, il 60 per cento circa della popolazione svizzera ha usufruito di un servizio online fornito dalle autorità. (Fonte: eGovernment MONITOR 2021)

Soddisfazione

Rispetto all'anno precedente, la soddisfazione dei cittadini in merito all'offerta online delle autorità è leggermente diminuita: il 66 per cento (-8 %) della popolazione svizzera è soddisfatto dei servizi online forniti dalle autorità. (Fonte: eGovernment MONITOR 2021)

400 notifiche elettroniche del cambiamento di indirizzo al giorno

Dall'introduzione di eTraslocoCH, l'andamento delle notifiche del cambiamento di indirizzo è positivo. Infatti tramite questo portale sono state gestite circa 400 notifiche al giorno.

Decisione di principio in merito all'identità elettronica

Nella seduta del 17 dicembre 2021 il Consiglio federale ha stabilito gli elementi fondamentali per una futura prova statale



dell'identità. Quest'ultima mira a garantire agli utenti il massimo controllo possibile sui loro dati.

La pandemia ha accelerato l'utilizzo dei servizi di Governo elettronico

In Svizzera il 18 per cento degli intervistati (+6 %) ha dichiarato di avere evaso più spesso le pratiche amministrative per via elettronica durante la crisi dovuta al coronavirus. In tale periodo, il 7 per cento (+4 %) ha utilizzato un servizio online per la prima volta.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2021)

Utilizzo futuro

La crisi pandemica ha influenzato positivamente il parere dei cittadini in merito ai servizi elettronici. Il 70 per cento di essi vorrebbe utilizzare con maggiore frequenza questi servizi anche dopo la fine della pandemia.

(Fonte: eGovernment MONITOR 2021)

Necessità d'intervento nei servizi di base:

Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi di base, la maggioranza dei Paesi europei è nettamente più avanzata della Svizzera (CH: 34 %, UE: 65,2 %).

(Fonte: valutazione comparativa del 2021 del Governo elettronico nei Paesi dell'UE)

Siti web istituzionali di facile utilizzo per gli utenti

Circa l'80 per cento (UE: 87,2 %) dei servizi e delle informazioni sottoposti a verifica è disponibile sui siti web delle autorità. Quasi nove siti esaminati su dieci offrono inoltre un supporto online, funzioni di aiuto e meccanismi di feedback e sono compatibili con i dispositivi mobili.

(Fonte: valutazione comparativa del 2021 del Governo elettronico nei Paesi dell'UE)

Maggiori possibilità di partecipazione per via elettronica

Sempre più Cantoni e Comuni offrono ai loro cittadini la possibilità di partecipare elettronicamente alla politica e alle questioni amministrative. Nel settore della partecipazione elettronica, la Svizzera supera 23 Paesi collocandosi al 18° posto su 193.

(Fonte: eGovernment Survey 2021 delle Nazioni Unite)

Creazione di una rete di competenza per l'intelligenza artificiale

L'intelligenza artificiale è una delle tecnologie decisive per il futuro digitale e vanta un grande potenziale relativamente all'impiego nell'amministrazione pubblica. Nel 2021 la Confederazione ha avviato la creazione di una rete di competenza per l'intelligenza artificiale e altre nuove tecnologie.

Concorso di e-government 2021

Il progetto «Certificato Covid» dell'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT) e dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) è stato premiato come miglior contributo alla gestione rapida della crisi.

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 svizzere (UCS) e dall'Associazione dei Comuni svizzeri (ACS). Il principio ispiratore della Strategia 2020–2023 è «digital first». Per consentire il passaggio all'amministrazione digitale, in futuro la Confederazione, i Cantoni e i Comuni si adopereranno per aumentare l'attrattiva del canale elettronico e per renderlo la prima scelta della popolazione e dell'economia.

2.2 Convenzione quadro di diritto pubblico

La convenzione quadro di diritto pubblico concernente la cooperazione nell'ambito del Governo elettronico in Sviz-

zera regola l'organizzazione e le procedure della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni per l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera sino a fine 2021. È stata abrogata dalla convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera. Per l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera, la Confederazione e i Cantoni hanno stanziato un importo complessivo di 5 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 2021 sono stati definiti 21 obiettivi di attuazione, da realizzare attraverso diverse misure raggruppate in progetti. Il capitolo 3 illustra i contenuti del piano di attuazione.

2.4 Organizzazione

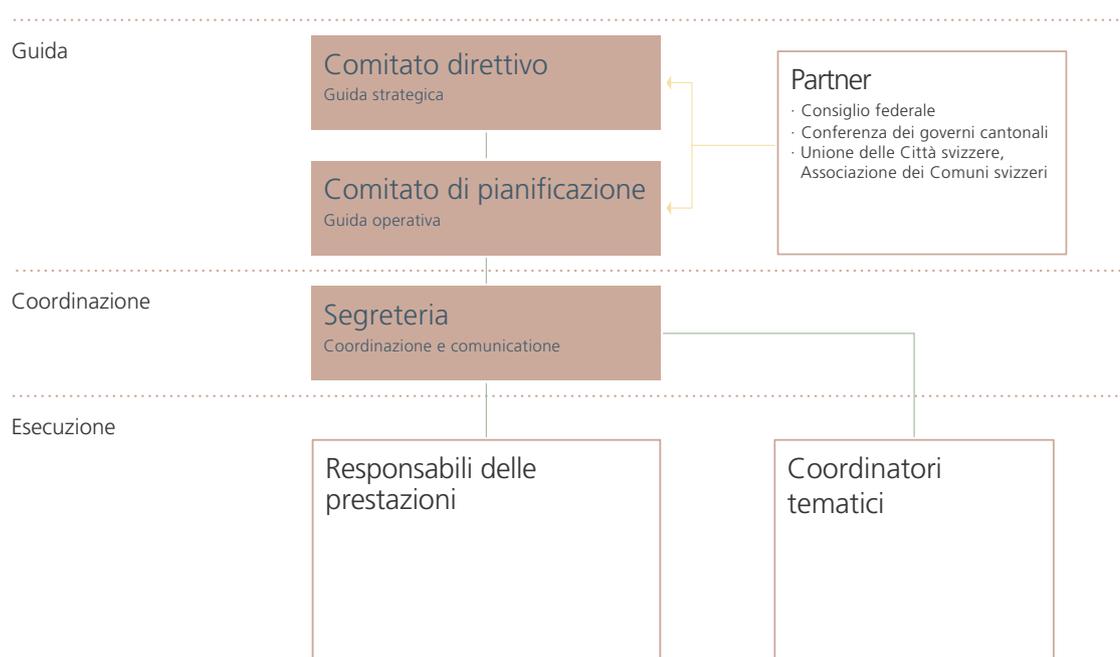


Figura 1: Organizzazione di e-government Svizzera (fino al 31.12.2021)

Comitato direttivo

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

Nell'anno in rassegna il Comitato direttivo si è riunito il 15 marzo, il 21 giugno e il 27 ottobre 2021.

Nel 2021 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

Comitato di pianificazione

Il Comitato di pianificazione era preposto alla direzione operativa di e-government Svizzera. Ha pianificato e coordinato l'attuazione della Strategia di e-government Svizzera ed era responsabile del piano di attuazione. Era composto di tre specialisti di governo elettronico per ciascuno dei tre livelli federali. Da marzo 2021 Peppino Giarritta, capo dello stato maggiore del Governo elettronico del Cantone di Zurigo, ha assunto la funzione di incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'ADS, lasciando il proprio posto nel Comitato di pianificazione. Gli è subentrato Hansjörg Hänggi, capo del servizio specializzato Governo elettronico del Cantone di Basilea Città.

Nel 2021 il Comitato di pianificazione era composto come segue:

- Bertrand Loison, vicedirettore, Ufficio federale della statistica (UST), presidente;
- Daniel Gruber, vicedirettore, Ufficio federale di giustizia;
- Dieter Tschan, coordinatore federale per il Governo elettronico, settore Trasformazione digitale e governance delle TIC (TDT), Cancelleria federale (CaF);
- David De Groot, capo del Governo elettronico, Cantone del Giura;
- Silvano Petrini, capo dei servizi informatici, Cantone Ticino;
- Hansjörg Hänggi, capo del servizio specializzato Governo elettronico del Cantone di Basilea Città;
- Peter Scholl, capo dell'Amministrazione comunale, Moosseedorf;
- Ivo Toman, direttore del Governo elettronico, Cantone di San Gallo e rispettivi Comuni;
- Daniel Truttmann, capo Informatica, città di Zugo.

Il Consiglio federale, la CdC, l'UCS e l'ACS hanno designato ciascuno dei sostituti permanenti per i loro delegati.

A fine 2021 i sostituti permanenti erano i seguenti:

- Sabine Brenner, co-organizzatrice e responsabile della Direzione operativa Svizzera digitale, Ufficio federale delle comunicazioni;
- Stefan Schneider, consulente specializzato per il Governo elettronico, CaF;
- Philippe Hatt, delegato alle questioni informatiche, Cantone del Vallese;
- Dominic Blumenthal, capo Monitoraggio politico e Rete quartieri vitali, UCS;
- Alexandra Collm, capo della divisione principale Clienti, città di Zurigo.

Nell'anno in rassegna il Comitato di pianificazione si è riunito il 5 febbraio, il 25 febbraio, il 28 maggio, il 28 settembre e il 12 ottobre 2021.

Segreteria

La Segreteria era l'organo di stato maggiore del Comitato direttivo e del Comitato di pianificazione. Ha assistito i responsabili delle prestazioni e coordinato i progetti risultanti dal piano di attuazione. Era competente per la comunicazione e il monitoraggio di e-government Svizzera. A livello amministrativo, la Segreteria era aggregata alla Segreteria generale del DFF.

Nel 2021 la Segreteria era composta come segue:

- Cédric Roy, capo (fino ad aprile 2021);
- Irem Kaynarca, capoprogetto Monitoraggio;
- Marcel Kessler, capoprogetto Piano di attuazione;
- Vanessa Eugster, responsabile della comunicazione;
- Corinne Wirth, specialista di comunicazione (fino a ottobre 2021).

Dal mese di aprile 2021 la Segreteria è stata diretta da Peppino Giarritta, incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'ADS.

Nuova organizzazione e nuovi organi dal 2022

Allo scopo di coordinare la gestione della trasformazione digitale nel sistema federale, la Confederazione e i Cantoni hanno istituito l'organizzazione «Amministrazione digitale Svizzera» (ADS), operativa dal 1° gennaio 2022. In qualità di piattaforma politica, essa coordina e promuove la trasformazione digitale all'interno dei tre livelli statali e fra gli stessi. L'ADS ha assunto i compiti operativi di e-government Svizzera e della Conferenza svizzera sull'informatica (CSI).

I Cantoni e la Confederazione sono gli enti responsabili dell'ADS con pari diritti. Le decisioni sono adottate per consenso. L'UCS e l'ACS sostengono l'ADS in qualità di partner. Inoltre, i singoli Comuni e il Principato del Liechtenstein possono partecipare all'ADS con contratti individuali.

Un nuovo organo di direzione politica sostituisce il Comitato direttivo di e-government Svizzera. Un organo di direzione operativa porta avanti i lavori del Comitato di pianificazione di e-government Svizzera. Il personale della Segreteria di e-government Svizzera passa alla Segreteria dell'ADS.

Ulteriori informazioni sulla nuova organizzazione sono disponibili sul sito web dell'ADS

www.amministrazione-digitale-svizzera.ch



3. Piano di attuazione

3.1 Piano di attuazione nel 2021

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. In questo piano 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 sosteneva e finanziava una o più misure per ogni obiettivo di attuazione. Il piano di attuazione è sottoposto a una pianificazione costantemente aggiornata e a controlli.

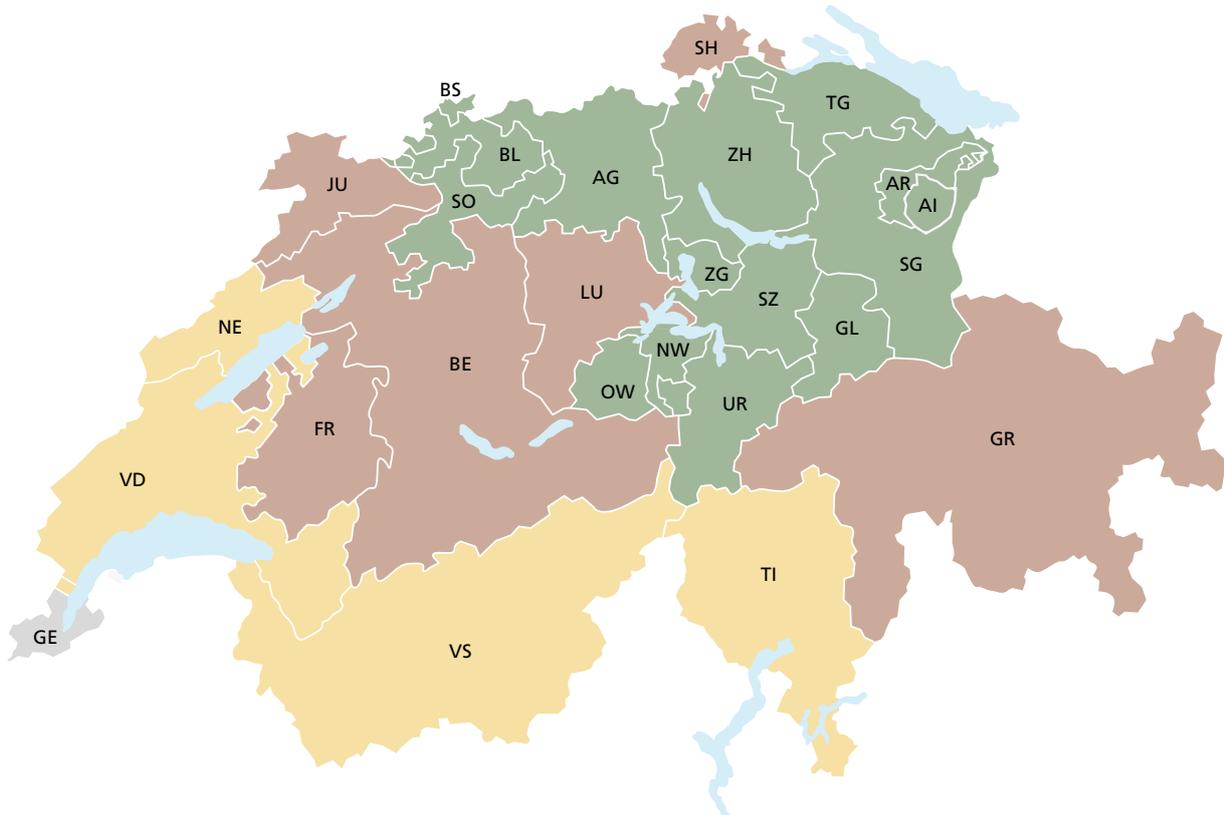
Interazione e partecipazione

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. Nello specifico si tratta di progetti volti ad ampliare **EasyGov.swiss**,

a consolidare **eTraslocoCH**, a riorganizzare il **voto elettronico**, a diffondere il **sistema di validazione della firma** a tutti i livelli federali e a ottimizzare l'accesso alle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità mediante il **portale «ch.ch»**.

Per il perfezionamento del portale **EasyGov** con servizi cantonali, comunali e federali, nel 2021 è stato possibile svolgere e finalizzare uno studio dell'architettura contenente una bozza dell'architettura auspicata per i domini dei portali delle autorità di Confederazione, Cantoni e Comuni. I risultati e la conseguente roadmap confluiranno nell'agenda «Infrastrutture e servizi di base nazionali dell'Amministrazione digitale Svizzera».

Alla fine del 2021 **eTraslocoCH** era stato introdotto, interamente o in parte, in 20 Cantoni. Ciò corrisponde a un grado di copertura del 47 per cento dei comuni, ovvero il 63 per cento degli abitanti, con una media di quasi 12 000 notifiche elettroniche del cambiamento di indirizzo al mese. Pertanto l'introduzione di questa notifica elettronica sta avanzando in tutta la Svizzera. È stato possibile allestire solide strutture operative. L'obiettivo di concludere il progetto eTraslocoCH e passare all'esercizio ordinario entro la fine del 2021 è stato raggiunto. L'ulteriore supporto dei Cantoni nell'introduzione di eTraslocoCH è assicurato. È stato inoltre possibile estendere la convenzione sulle prestazioni di eTraslocoCH rispetto al trattamento dei dati con l'aggiunta di un allegato dedicato alla protezione dei dati. È stato redatto il pertinente contratto per il trattamento dei dati su mandato.



- Oltre il 90 % dei Comuni offre eTraslocoCH
- Progetto realizzato in parte
- Progetto introdotto / in parte introdotto
- Pianificazione del progetto da definire

Figura 2: Stato di utilizzo (dicembre 2021)

Nel 2021 si è svolta una procedura di consultazione sulla revisione delle basi legali per il voto elettronico, nella quale la maggioranza dei partecipanti ha accolto con favore gli orientamenti e gli obiettivi della riorganizzazione della fase sperimentale del **voto elettronico**. A dicembre 2021 il Consiglio federale ha preso atto dei risultati della procedura di consultazione stabilendo che fossero portati avanti alcuni temi fondamentali riguardanti la sicurezza del voto elettronico e la fiducia della popolazione in questo canale di voto; inoltre, ha incaricato la CaF di finalizzare le due ordinanze interessate entro il primo semestre del 2022. Parallelamente, la CaF e i Cantoni stanno lavorando all'attuazione di ulteriori misure per la riorganizzazione e preparano la ripresa della fase sperimentale. A luglio 2021, ad esempio, la CaF ha avviato una verifica indipendente del sistema di voto elettronico della Posta e del suo esercizio.

In seguito alla revisione totale della legge del 18 marzo 2016 sulla firma elettronica (FiEle) e alle nuove direttive degli standard tecnici pertinenti, l'attuale **sistema di validazione della firma** ha dovuto essere sviluppato ex novo. L'intuitivo validatore di firma eGov, disponibile all'indirizzo www.validator.ch, è operativo dal 20 dicembre 2021. Il sistema verifica l'autenticità (il documento è stato firmato elettronicamente in maniera valida?) e l'integrità (il contenuto del documento non ha subito modifiche dopo la firma?) di un documento munito di firma elettronica. Il validatore discreto, atto all'utilizzo a partire da qualsiasi applicazione specifica, viene introdotto gradualmente e all'interno dell'Amministrazione federale è a disposizione di tutte le unità amministrative e dei rispettivi fornitori. Anche i Cantoni interessati possono impiegare il servizio di base e concludere una convenzione con eOperations Svizzera SA, che funge da interlocutore centrale per i Cantoni.

Negli ultimi due anni il **portale «ch.ch»** è stato ottimizzato dal punto di vista della facilità d'uso e sviluppato ulteriormente quale «content service». Allo scopo di migliora-

re l'usabilità, la Sezione comunicazione della CaF ha sottoposto a un'analisi qualitativa tutti i contenuti del portale. Sulla base dei risultati di quest'ultima, tutti i testi sono stati riscritti e ottimizzati per i motori di ricerca. Contestualmente all'analisi qualitativa è stato elaborato e testato con gli utenti un nuovo progetto di design. Il lancio del portale ch.ch completamente rinnovato è avvenuto il 1° novembre 2021.

Servizi di base e infrastruttura

I progetti **Sviluppare una gestione dei dati di base trasversale a tutte le autorità, Creare il registro nazionale degli indirizzi, Implementare Open Government Data (OGD) e l'le e infine Promuovere la standardizzazione** hanno fornito un contributo essenziale al raggiungimento dell'obiettivo strategico «Predisporre servizi di base nazionali per la comunicazione elettronica con le autorità».

Nel settore della **gestione dei dati di base**, il 30 giugno 2021 è stata pubblicata online la piattaforma di interoperabilità I14Y-IOP (i14y.admin.ch) dell'UST. In questo registro pubblico dei dati amministrativi sono pubblicate le collezioni di dati e le nomenclature attualmente disponibili a tutti i livelli dell'amministrazione. Esso contribuisce a ridurre l'onere delle persone e delle imprese, che in tal modo devono trasmettere i dati una volta sola (base per l'attuazione del principio «once-only»).

Il **servizio nazionale degli indirizzi** consentirà all'amministrazione e ai servizi pubblici che adempiono compiti legali di disporre dell'indirizzo del domicilio attuale e di quelli precedenti degli abitanti della Svizzera. Questo servizio semplifica le procedure amministrative e permette alle autorità di svolgere in modo più efficiente i loro compiti. La nuova legge sul servizio degli indirizzi (LSI) crea i presupposti che consentono all'UST di istituire un servizio nazionale degli indirizzi. Il progetto di legge prevede che per la creazione del servizio possano essere utilizzati i dati degli indirizzi già disponibili, tratti dai registri decentraliz-

zati degli abitanti. L'UST ha approfondito singole richieste avanzate nell'ambito della procedura di consultazione svoltasi da agosto a novembre 2019, chiarito le possibilità di allestire il servizio nazionale degli indirizzi con i dati attuali ed effettuato una nuova stima dei costi. L'adozione del messaggio da parte del Consiglio federale è prevista nel 2022.

A ottobre 2021 la Segreteria **Open Government Data** ha organizzato, in collaborazione con l'università di Berna, una formazione pilota nel settore della gestione dei dati incentrata sui dati aperti. Il progetto pilota StatBot.swiss è stato avviato all'interno del Centro di competenza per la scienza dei dati dell'UST, insieme alla Conferenza svizzera degli uffici regionali di statistica. L'obiettivo è sviluppare, tramite l'intelligenza artificiale, un bot delle statistiche che consenta un accesso facile e intuitivo ai dati.

Nel 2021 una questione cruciale della digitalizzazione è stata al centro del dibattito politico: il 7 marzo 2021 la **legge federale sui servizi d'identificazione elettronica** (LSle) è stata respinta in votazione popolare. A seguito di ciò sono state presentate sei mozioni dall'identico tenore:

«Il Consiglio federale è incaricato di creare uno strumento d'identificazione elettronica statale, comparabile alla carta d'identità o al passaporto nel mondo reale e che consenta ai cittadini di comprovare la loro identità (autenticazione) nel mondo virtuale, osservando in particolare i principi della "privacy by design", della minimizzazione dei dati e della registrazione decentralizzata dei dati (come la registrazione dei dati dei documenti d'identità presso gli utenti). Questa identità elettronica (le) può fondarsi su prodotti e servizi sviluppati dall'economia privata. La procedura di rilascio e la gestione complessiva della soluzione devono tuttavia competere ad autorità statali specializzate.»

Il 26 maggio 2021 il Consiglio federale ha incaricato il Dipartimento federale di giustizia e polizia (DFGP) di elab-

borare, insieme alla CaF e al DFF, un piano di massima per una nuova soluzione per l'le. Successivamente, in collaborazione con i Cantoni e un gruppo di esperti scientifici, il DFGP ha preparato un documento di discussione sugli obiettivi dell'le. Tale documento è stato oggetto di una consultazione pubblica svoltasi da settembre a metà ottobre 2021. Sono pervenuti 60 pareri di persone private, amministrazioni cantonali e rappresentanti del mondo scientifico, delle organizzazioni dell'economia e delle imprese. La consultazione pubblica si è conclusa il 14 ottobre 2021 con un dibattito nell'ambito di una conferenza. Nella seduta del 17 dicembre 2021, il Consiglio federale ha adottato una decisione di principio in merito all'le, stabilendo gli elementi fondamentali per una futura prova statale dell'le.

L'associazione **eCH** (associazione per la **promozione degli standard nel settore del Governo elettronico**) ha avviato e svolto un'analisi del potenziale del fabbisogno di standardizzazione nei settori dell'intelligenza artificiale e della gestione digitale delle sostanze nutritive e dei prodotti fitosanitari. In questo ambito tematico, ora è stata inserita la standardizzazione dello scambio di informazioni sugli emolumenti. Inoltre, nel 2021 il comitato di esperti ha approvato quattro nuovi standard e nove standard rivisti.

Organizzazione e basi giuridiche

Nel campo d'azione «Organizzazione e basi giuridiche» e nell'obiettivo strategico «Disciplinare in modo vincolante la collaborazione nazionale per la trasformazione digitale», nel corso del 2021 sono state poste importanti basi per l'ADS. Sempre nel 2021, la convenzione quadro di diritto pubblico concernente **l'Amministrazione digitale Svizzera** è stata adottata dal Consiglio federale e approvata dall'Assemblea plenaria dei Governi cantonali. Tale convenzione regola la cooperazione tra la Confederazione e i Cantoni nell'ambito della trasformazione digitale delle loro amministrazioni. Inoltre sono stati sostenuti **progetti degli enti pubblici** nei settori dell'informatica e

del Governo elettronico ed è stata fornita loro consulenza nel chiarimento di **questioni giuridiche**.

Per la fine del 2021 il settore TDT della CaF, insieme a un fornitore di servizi esterno, ha elaborato la **visione dell'architettura di Governo elettronico** e il documento informativo su DataHub4Gov. Questi contenuti sono concordati con il comitato d'architettura e-government Svizzera, l'Architecture Board della Confederazione, il gruppo di esperti SEAC dell'associazione eCH, così come altre parti interessate. DataHub4Gov rappresenta un ecosistema formato da organizzazioni, organi e sistemi tecnici che consente lo scambio di dati e prestazioni di servizi basati sui dati tra gli utenti dell'ecosistema stesso in maniera controllata e nel rispetto dei principi federali. Sono stati inoltre identificati i progetti pilota «Estratto dal conto AVS personale» e «Annuario federale» per l'integrazione di servizi digitali in diversi portali.

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. Riportiamo di seguito un elenco tematico delle tappe fondamentali:

- **KOMBV-KTV:** il 27 e 28 maggio 2021 si è svolta la Landsgemeinde KOMBV-KTV. L'evento, incentrato su progetti, nuove soluzioni e nuove prestazioni, era rivolto ai responsabili di rete dell'amministrazione e della polizia nonché alle persone interessate alla KOMBV-KTV. Nel settore dell'Internet delle cose sono stati elaborati e finalizzati ulteriori documenti di base.
- **Cloud Governance:** il gruppo di lavoro Cloud Governance si è costituito e sta attivamente lavorando alla realizzazione degli obiettivi rispetto a buone pratiche, basi contrattuali, interconnessione e protezione dei dati.
- **Ie:** il gruppo di lavoro «Gestione dell'identità e le» si è coordinato con gli attori rilevanti della Confederazio-

ne, dei Cantoni e dei Comuni. Nell'ottica di un'identificazione elettronica statale, il gruppo di lavoro ha realizzato un sondaggio sui requisiti posti all'Ie.

- **Piattaforme di dati:** è terminato il progetto volto a identificare ulteriori progetti nel settore della gestione dei dati negli enti pubblici. Il relativo rapporto è stato approvato a novembre 2021. Le principali raccomandazioni operative tratte da questo rapporto sono confluite nel programma di lavoro TIC 2022 all'attenzione dell'ADS.



loro amministrazioni e costituisce la base legale della nuova organizzazione.

Inoltre, il 27 ottobre 2021 il Consiglio federale ha nominato i rappresentanti della Confederazione in seno all'organo di direzione politica dell'ADS. La rappresentanza è composta di tre membri della delegazione del Consiglio federale «Digitalizzazione e TIC». Si tratta del consigliere federale Ueli Maurer, capo del DFF, del consigliere federale Guy Parmelin, capo del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca, e del consigliere federale Alain Berset, capo del Dipartimento federale dell'interno. I rappresentanti dei Cantoni in seno all'organo di direzione politica, nominati a fine dicembre 2021, sono: la vice del landamano Maya Büchi-Kaiser (Cantone di Obvaldo), il consigliere di Stato Markus Dieth, (Cantone di Argovia), il presidente del Governo David Eray (Cantone del Giura), la presidente del Consiglio di Stato Nuria Gorrite (Cantone di Vaud), il presidente del Governo Marc Mächler (Cantone di San Gallo) e la cancelliera dello Stato Kathrin Arioli (Cantone di Zurigo).

Nel corso della sua trasformazione nell'ADS, dal 1° ottobre 2021 la Segreteria di e-government Svizzera si è trasferita dalla Schwarztörstrasse alla Casa dei Cantoni a Berna, nella futura sede della Segreteria dell'ADS. Come sede delle conferenze dei Governi e dei direttori cantonali, così come di altre istituzioni intercantionali, la Casa dei Cantoni è il simbolo della collaborazione e del dialogo tra i Cantoni e con la Confederazione. La Casa dei Cantoni è stata scelta anche per questo come sede ottimale per l'ADS quale nuova organizzazione comune della Confederazione e dei Cantoni.

Fiducia e conoscenza

Per raggiungere l'obiettivo strategico Promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'Amministrazione e rafforzare la fiducia, nel 2021 sono stati attuati tre progetti di cui è stato possibile concludere la fase di inzializzazione. In tutti e tre i casi la Segreteria di e-government Svizzera ne ha assunto la direzione.

Dopo aver chiarito la visione e l'entità dell'obiettivo di attuazione **Elaborare uno studio di fattibilità per la tracciabilità dell'uso dei dati personali**, nel 2021 è stato possibile portare a termine con successo lo studio. In quest'ultimo è stata esaminata la possibilità di aumentare la fiducia nell'amministrazione digitale grazie a una maggiore trasparenza per le persone fisiche.

Per quanto riguarda l'obiettivo di attuazione **Rafforzare la fiducia della popolazione e dell'economia nelle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità**, è stato possibile elaborare le basi e svolgere una puntuale attività mediatica. Sono state inoltre realizzate misure di supporto per aumentare la fiducia nelle prestazioni di servizi elettroniche delle autorità, ad esempio promuovendo la realizzazione del nuovo sito web dell'ADS.

Per 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, è stato elaborato in una prima fase uno studio per il progetto **Promuovere la conoscenza dei potenziali vantaggi dei processi digitali nell'amministrazione pubblica**. In questo contesto è stata condotta un'analisi del fabbisogno e della bibliografia. A tale scopo sono state realizzate interviste semistrutturate con specialisti nel settore del Governo elettronico e dirigenti dell'Amministrazione. Sulla base dei risultati degli studi, in una seconda fase vengono valutate ulteriori misure.

3.3 Innovazioni nel 2021

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 che promuovono collaborazioni regionali. I progetti vengono sostenuti in tutti e tre i livelli federali. Il Comitato di pianificazione ha incluso tra le innovazioni 2021 i quattro progetti indicati di seguito.

Progetto CH+ Games for Democracy (Zürcher Hochschule der Künste)

Il progetto CH+ Games for Democracy sfrutta meccanismi ludici per rendere più invitante l'auto-educazione politica. Le due applicazioni CH+App e DOPE Elections sono state concepite assieme agli elettori e confrontate fra loro durante le elezioni dell'autunno 2021 a Friburgo. In questa fase di progetto, 51 persone hanno partecipato all'ideazione di nuove funzioni delle app e alla valutazione delle nuove versioni delle stesse. Complessivamente, le applicazioni sono state testate da oltre 500 volontari. Le principali considerazioni emerse sono state documentate in un rapporto di ricerca. Il progetto ha ottenuto il premio per il miglior intervento all'evento «Gamification & Serious Games».

iciGov (città di Bienne)

Il progetto iciGov si prefigge di collegare in modo facile ed efficace gli sportelli fisici delle amministrazioni con le informazioni disponibili online. Il nucleo della nuova piattaforma, composto di siti web cittadini e dell'approntamento di informazioni tramite codici QR, è stato sviluppato e testato ponendo l'attenzione sull'integrazione dei contenuti già disponibili online, in particolare sulla preparazione delle FAQ.

RPA@Stadt.sg.ch (città di San Gallo)

La città di San Gallo intende alleggerire il carico di lavoro del personale in relazione ai compiti amministrativi di routine. A tale scopo punta anche sull'automazione dei processi RPA («Robotic Process Automation»). Da maggio a giugno 2021 gli sviluppatori sono stati formati riguardo alla gestione della piattaforma di automazione e sono stati compiuti in questo modo i primi passi verso la creazione di un centro di competenza per l'automazione. Il 1° dicembre 2021 è stato possibile mettere in funzione il primo robot nel settore dei servizi sociali. Quest'ultimo esegue autonomamente ogni giorno le attività di controllo prescritte per legge nel quadro dell'accertamento dei detentori dei veicoli. Altri robot sono in fase di realizzazione

nei settori dei processi finanziari, del personale e dell'integrazione dei dati nel campo degli OGD.

Digital Literacy (Cantone di Zurigo)

La digitalizzazione e la relativa trasformazione digitale esigono dai collaboratori dell'amministrazione cantonale un cambiamento del modo di pensare e un rafforzamento delle competenze digitali. Questo include anche la gestione sicura e critica dei media e una formazione consapevole dell'opinione pubblica nel mondo digitale («digital literacy»). In questo contesto è stato creato uno strumento di riflessione per la formazione delle opinioni attraverso il canale digitale e la competenza mediatica. Il prototipo è stato perfezionato sotto il profilo tecnico sulla base delle esperienze e dei riscontri emersi dalle simulazioni effettuate finora. Oltre alla simulazione tematica sulla votazione sull'le, sono stati elaborati anche i temi riguardanti l'esercizio di voto a 16 anni e la politica dei dati. All'inizio del 2022 sono previste realizzazioni concrete.

Per i diversi gruppi target sono stati elaborati continuamente nuovi contenuti. Da un lato è stata allestita una piattaforma con una raccolta di link e contenuti relativi alla gestione di fenomeni digitali come la disinformazione, che può essere liberamente preparata o rielaborata da tutti gli interessati. Il sito web del progetto (www.digital-literacy.live) riporta gli obiettivi e le applicazioni della simulazione e documenta i contenuti.

3.4 Progetti di partecipazione elettronica nel 2021

Nel quadro del piano di attuazione, e-government Svizzera sostiene anche progetti di partecipazione elettronica. L'obiettivo è 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 sette progetti.

Collaborazione cooperativa (Cantone di Zugo)

Tramite processi di consultazione digitali, i gruppi di interesse possono prendere posizione rispetto a progetti politici e parteciparvi. Da un'analisi dei processi esistenti è emerso che attraverso funzioni collaborative è possibile semplificare fortemente l'elaborazione e il consolidamento dei pareri, sia all'interno dell'amministrazione sia nel caso dei gruppi di interesse esterni. Nel quadro del progetto di promozione, a marzo 2021 è stata condotta un'analisi approfondita dei potenziali, mentre gli approcci risolutivi sono stati consolidati e in estate sono stati validati con diverse amministrazioni, anche al di fuori del Cantone di Zugo. Ne sono stati tratti approcci risolutivi concreti e ampiamente sostenuti, già attuati nel quadro del progetto o integrati nel corso del 2022 nel processo della piattaforma di partecipazione «E-Mitwirkung», utilizzata a livello nazionale. Le prime esperienze con il processo ottimizzato evidenziano già un notevole valore aggiunto e una migliore collaborazione trasversale ai vari uffici e dipartimenti all'interno dell'amministrazione, ma anche con i gruppi di interesse esterni.

Assemblee comunali online (Comuni del Vallese)

A gennaio e febbraio 2021, nei tre Comuni vallesani di Bitsch, Salgesch e Täsch si sono tenute assemblee comunali in forma ibrida. Le riunioni si sono svolte in presenza, ma per la prima volta gli interessati hanno avuto la possibilità di seguire le informazioni anche attraverso uno streaming in tempo reale. Per individuare la soluzione con il migliore rapporto costi-benefici è stata avviata una collaborazione con tre diversi fornitori di servizi.

Per ogni assemblea comunale è stato recapitato ai partecipanti online un questionario di valutazione. Ne è emerso che la partecipazione virtuale è un'esigenza della popolazione. In particolare riguardo a temi che interessano anche persone al di fuori del Comune (ad es. proprietari di abitazioni secondarie, studenti vallesani), le informazioni dovrebbero essere rese disponibili anche per coloro che non si trovano sul posto. Sulla base delle esperienze raccolte è

stato redatto un manuale per gli utenti, che consentirà ai Comuni di svolgere autonomamente questi eventi ibridi. Nel complesso, il progetto pilota ha ottenuto una valutazione positiva e alcuni dei Comuni coinvolti hanno svolto anche altre assemblee comunali in modalità ibrida.

Speakers' Corner (Cantone Ticino)

Il progetto Speakers' Corner ha permesso la realizzazione di una piattaforma online dove gli studenti universitari degli atenei di Lugano e del Ticino possono interagire con la città di Lugano presentando le loro ricerche e idee. Nello specifico, la piattaforma offre agli studenti un programma di mentoring gratuito che li aiuta nella presentazione delle proprie ricerche sia online (tramite video pubblicati sulla piattaforma), sia in presenza (in occasione di un evento aperto al pubblico). www.speakerscorner.swiss

Rete Decidim Svizzera (città di Zurigo)

Nel primo semestre del 2021 sono state completate le prime tappe concettuali per la rete Decidim Svizzera. Si sono tenuti due incontri virtuali con rappresentanti delle città di Losanna, Lucerna e Zurigo, così come del Cantone di Ginevra. Questi incontri avevano un duplice obiettivo: da un lato promuovere il confronto concreto sull'applicazione e sull'utilizzo del software Decidim, dall'altro discutere questioni inerenti alla governance e agli obiettivi della rete Decidim Svizzera. Il 29 settembre 2021 si è tenuta l'assemblea dei membri della rete, nel corso della quale sono state chiarite le principali questioni strutturali. Inoltre, è stata lanciata una prima versione della piattaforma per lo scambio di conoscenze.

Piattaforma elettronica per i processi di partecipazione su meinthurgau.ch (città di Arbon)

Con lo sviluppo di una piattaforma per la partecipazione elettronica sul sito meinthurgau.ch, la città di Arbon desidera accrescere la trasparenza e la partecipazione ai processi di sviluppo comunali a prescindere dall'età, dalla nazionalità e dallo status. L'attuazione tecnica mira a offrire il maggior numero possibile di (futuri) servizi online trami-

te un'unica piattaforma sicura, riducendo in questo modo le barriere all'accesso. Dopo una prima fase che prevedeva una valutazione della piattaforma, un progetto pilota e la garanzia del finanziamento, nella primavera del 2021 sono stati commissionati i primi sviluppi affinché questi strumenti potessero essere impiegati per l'elaborazione del «Masterplan Seeufer» (arbon.ch/seeufer). Nel contempo, la piattaforma multiservizi meinThurgau (meinthurgau.ch) è passata a un nuovo organo responsabile, la meinThurgau AG. Questo passaggio ha comportato leggeri ritardi nel progetto. La fase principale di sviluppo – comprendente moduli che consentono commenti basati sulle carte, brainstorming, sondaggi e valutazione delle varianti – si concluderà entro fine gennaio 2022. Come in una sorta di cassetta degli attrezzi, questi moduli potranno essere impiegati singolarmente e combinati tra loro nei futuri processi di sviluppo.

L'app Regio Frauenfeld (regione di Frauenfeld)

Nella primavera del 2021 è stato sviluppato con i tre Comuni pilota di Herdern, Hüttwilen e Stettfurt un prototipo dell'app Regio Frauenfeld. Quest'ultima presenta una panoramica delle principali attività e iniziative della regione, ad esempio eventi, esperienze e luoghi di interesse, escursioni a piedi e itinerari in bicicletta, ma anche informazioni importanti di utilità quotidiana nei Comuni. Inoltre, tramite l'applicazione gli abitanti possono segnalare direttamente al Comune eventuali danni o fornire feedback, nonché condividere eventi con il resto della popolazione, pubblicare post sulla bacheca e commentarli, discutere su vari temi e confrontarsi via chat.

Il prototipo è disponibile da agosto 2021 nei principali app store. L'applicazione, che è stata testata dagli abitanti dei tre Comuni pilota e sviluppata di conseguenza, sarà lanciata nel 2022 in almeno nove Comuni della regione di Frauenfeld. www.regiofrauenfeld.ch/app

Lausanne partecipe (città di Losanna)

La piattaforma «Lausanne partecipe» è stata lanciata nell'aprile 2021 con una scatola delle idee che invita la popolazione a proporre nuove idee per la città. Contemporaneamente è stato varato il progetto «Jardins de poche», che consente di richiedere in modo semplice l'autorizzazione per piantumare superfici residue. In seguito si sono aggiunte ulteriori possibilità di partecipazione.

All'interno dell'amministrazione sono stati organizzati corsi di formazione ed è stata creata una guida di buone pratiche con video-tutorial per migliorare le competenze nel settore della partecipazione elettronica, come pure dell'utilizzo e dello sviluppo del software Decidim.

A livello nazionale, la città di Losanna ha aderito alla rete Decidim Svizzera assieme al Cantone di Ginevra e alle città di Zurigo e Lucerna. participer.lausanne.ch



3.5 Coordinamento operativo relativo al piano di attuazione

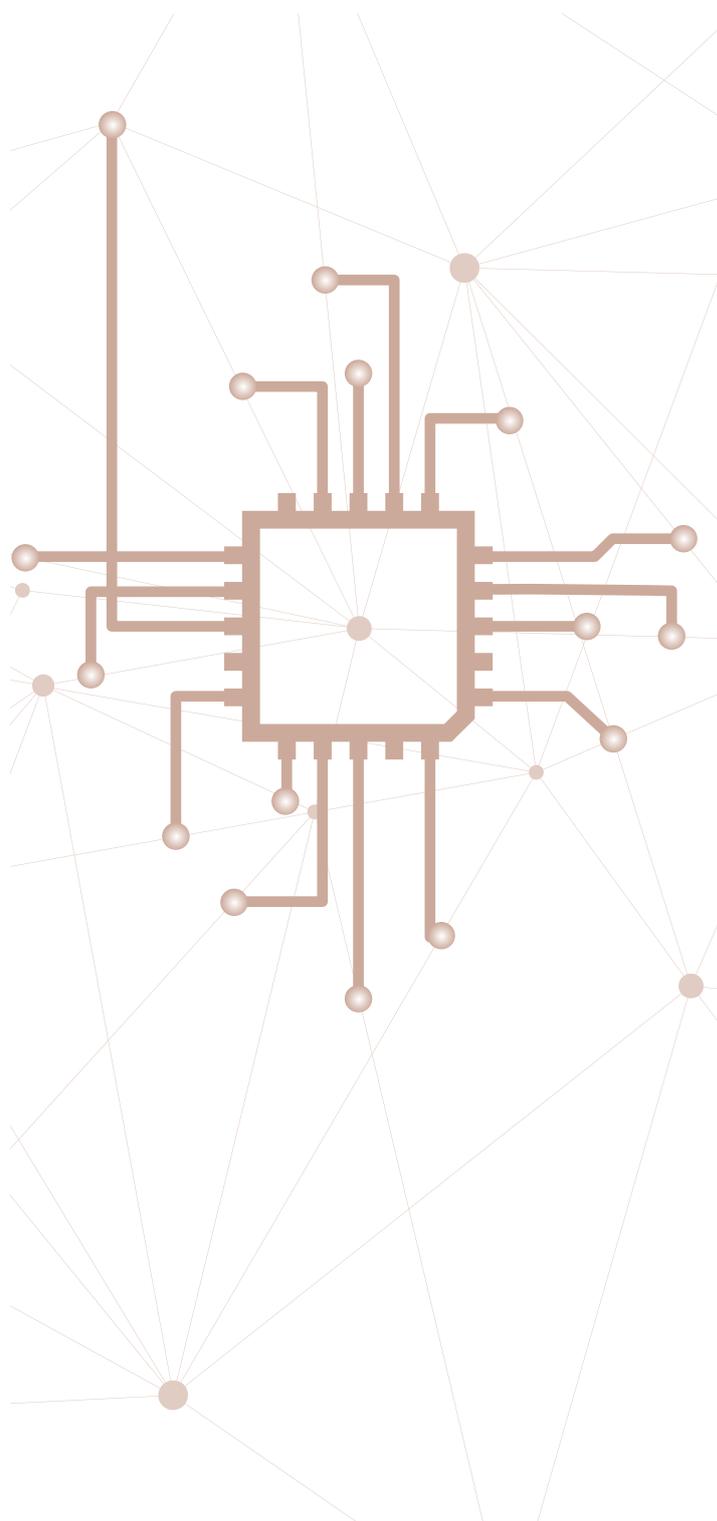
Nell'anno in rassegna, il Comitato di pianificazione era competente della gestione operativa del piano di attuazione. Il rapporto interno sul controllo servito a questo organo come base decisionale è stato approvato senza modifiche.

L'approvazione annuale del piano di attuazione rientrava nelle competenze del Comitato direttivo. Nella seduta autunnale del 27 novembre 2021, quest'ultimo ha approvato i valori chiave del piano di attuazione del Governo elettronico 2022 con 16 obiettivi di attuazione. È stato previsto il passaggio dei due obiettivi di attuazione «Implementare l'identità elettronica (Ie)» e «Creare il registro nazionale degli indirizzi» all'agenda «Infrastrutture e servizi di base nazionali dell'Amministrazione digitale Svizzera». Gli obiettivi di attuazione «Diffondere eTraslocoCH in tutta la Svizzera», «Diffondere il sistema di validazione della firma in tutta la Svizzera» e «Creare l'organizzazione Amministrazione digitale Svizzera» sono stati conclusi con successo entro fine 2021 e da gennaio 2022 sono operativi.

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.

Nel 2021, in seno al Comitato di coordinamento i committenti si sono riuniti due volte e in seno al Gruppo di coordinamento i capiprogetto si sono riuniti quattro volte. Gli incontri erano incentrati sullo scambio di informazioni e sull'armonizzazione delle attività progettuali.

L'invito a presentare nuovi progetti per la partecipazione elettronica e l'innovazione è stato lanciato nell'autunno del 2021. All'inizio del 2022 una giuria deciderà in merito all'assegnazione dei fondi.



4. Monitoraggio

Nel quadro della Convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico 2020, tramite il monitoraggio la Segreteria ottiene una panoramica sui progressi compiuti nel settore del Governo elettronico in Svizzera. Tenendo conto della situazione globale nel settore dell'amministrazione digitale, la Segreteria valuta la situazione in Svizzera. Le considerazioni tratte dal monitoraggio confluiscono nel corrispondente [rapporto annuale](#) e in diversi documenti (fatti e cifre, sito web, rapporti ecc.). Sulla base delle conoscenze acquisite, la Segreteria fornisce consulenze ai propri organi per realizzare un'amministrazione digitale adeguata alle esigenze e una strategia di e-government al passo con i tempi. Inoltre, informa esperti e opinione pubblica sui progressi fatti nel settore del Governo elettronico.

Il monitoraggio riportato nel presente rapporto annuale riassume le principali informazioni da settembre 2020 ad agosto 2021. Esso si basa su [studi nazionali e internazionali](#), sondaggi e sul confronto con la rete di e-government (ad es. città e Cantoni), nonché sulle esperienze del piano di attuazione del Governo elettronico.

4.1 Il monitoraggio in cifre

Nel 2021, e-government Svizzera ha condotto, insieme alla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), il terzo Studio nazionale sul Governo elettronico. In tale contesto è stato realizzato un sondaggio sull'utilizzo e sull'attuazione di prestazioni elettroniche fornite dalle autorità. Il gruppo target era costituito da cittadini residenti in Svizzera, imprese e amministrazioni pubbliche. Il sondaggio si è tenuto nei mesi di settembre e ottobre 2021. Lo studio, edito congiuntamente dall'ADS e dalla SECO, sarà pubblicato a maggio 2022.

Studio	Oggetto	Area	Costi per e-government Svizzera
Studio nazionale sul Governo elettronico 2022	Sondaggio rappresentativo che prende in esame l'utilizzo e la disponibilità di prestazioni elettroniche fornite dalle autorità in Svizzera.	Svizzera	CHF 180'000

Nel 2021 la Segreteria di e-government Svizzera ha sostenuto altri studi e/o li ha impiegati nel quadro del proprio mandato.

Studio	Oggetto	Area	Costi per e-government Svizzera
Omnibus 2021 (OMN2021): indagine sull'utilizzo di Internet	L'indagine Omnibus si occupa dell'accesso a Internet e dell'utilizzo di quest'ultimo da parte delle economie domestiche svizzere. L'indagine si basa su un modello di questionario europeo.	Confronto Svizzera-estero	Nessuno
E-Government-Monitor (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; popolazione	EUR 5000
eGovernment Benchmark (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 Islanda, Norvegia, Serbia, Montenegro, Turchia, Regno Unito, Albania e Macedonia del Nord.	EUR 32'013 (2020) EUR 49'104 (2021)
Indagine delle Nazioni Unite sul Governo elettronico	Esamina la disponibilità di informazioni e servizi elettronici su siti web dell'amministrazione e portali, misurando inoltre l'indice di partecipazione e l'indice di sviluppo del Governo elettronico (= Online Service Index, Telecommunication Infrastructure Index e Human Capital Index).	193 Stati	Nessuno
Global Innovation Index 2021	Vengono analizzati input (capitale umano, ricerca, infrastruttura, grado di maturità del mercato e delle imprese) e output innovativi (conoscenze, tecnologia e creatività).	132 Stati	Nessuno

4.2 Sviluppo del Governo elettronico in Svizzera

Nella classifica delle Nazioni Unite relativa al 2020, la Svizzera era al 16° posto su 193 Paesi in termini di sviluppo del Governo elettronico¹ ed è uno dei Paesi più avanzati nell'ambito dell'amministrazione digitale. Guidano la classifica la Danimarca, la Corea del Sud e l'Estonia.² Secondo l'eGovernment Benchmark dell'UE, invece, la Svizzera deve migliorare. Con una performance complessiva del 54 per cento (UE: 68 %), la Svizzera occupa soltanto il 29° posto su 36. Due anni fa il valore si attestava al 47 per cento (UE: 62 %)³. Malta, Estonia e Austria sono in testa alla classifica.⁴

4.2.1 Servizi elettronici e partecipazione elettronica

Offerta e utilizzo

L'80 per cento (UE: 87,2 %) dei servizi forniti dalle autorità presi in esame e delle informazioni su tali servizi è disponibile online. La metà dei servizi elettronici esaminati può essere utilizzata da utenti al di fuori della Svizzera. Nel caso di temi come la ricerca di un lavoro o il pensionamento, ad esempio, i servizi elettronici transfrontalieri non sono quasi mai disponibili. La distanza rispetto ai Paesi che guidano la classifica come Malta, Estonia e Danimarca è ancora notevole.⁵ Secondo uno studio delle Nazioni Unite, in Svizzera c'è ancora potenziale per ampliare l'offerta nel settore del Governo elettronico. Nell'indice dei servizi online la Svizzera si piazza in 36ª posizione su 193. La Danimarca e Singapore sono in testa alla classifica.⁶

La possibilità di partecipare alla politica e agli eventi amministrativi è sfruttata maggiormente. Dalla rilevazione del 2018 la Svizzera ha guadagnato 23 posizioni⁷. Al primo posto figurano Estonia, Corea del Sud e Stati Uniti.

Secondo il monitoraggio della Segreteria di e-government Svizzera, questo andamento è confermato: sempre più Cantoni e Comuni offrono alla popolazione canali di partecipazione elettronica, ad esempio la città di Lucerna (dialogluzern.ch), la città di Losanna (participer.lausanne.ch), la città di Zurigo (quartieridee.ch) e il Cantone di Ginevra (participer.ge.ch).

Utilizzo dei servizi elettronici delle autorità

Negli ultimi 12 mesi, il 60 per cento della popolazione svizzera ha usufruito di un servizio online delle autorità. Questo valore non accenna a cambiare e si inserisce tra i dati di Germania e Austria. Chi ha già utilizzato una volta i servizi online delle autorità ha un atteggiamento più positivo verso questi ultimi rispetto a chi non vi ha mai fatto ricorso (73 % contro 59 %)⁸. Come in passato, i servizi elettronici più utilizzati sono:

- la ricerca di informazioni su competenze e orari di apertura;
- la gestione della dichiarazione d'imposta;
- il dialogo con le autorità e la prenotazione di appuntamenti.

¹ Lo sviluppo del Governo elettronico si calcola in base a tre indici: l'Online Service Index, il Telecommunication Infrastructure Index e lo Human Capital Index.

² Indagine 2020 delle Nazioni Unite sul Governo elettronico.

³ Il valore è costituito da tre indicatori principali «orientamento all'utente», «trasparenza», «mobilità transnazionale della popolazione e delle imprese» e «servizi di base».

⁴ Rapporto eGovernment Benchmark 2021 dell'UE.

⁵ Rapporto eGovernment Benchmark 2021 dell'UE.

⁶ Indagine 2020 delle Nazioni Unite sul Governo elettronico.

⁷ Indagine 2020 delle Nazioni Unite sul Governo elettronico.

⁸ eGovernment MONITOR 2021

La crisi pandemica sembra influenzare l'atteggiamento della popolazione rispetto ai servizi elettronici delle autorità. Nello studio eGovernment MONITOR, il 18 per cento degli intervistati ha affermato di aver svolto diverse pratiche amministrative online durante la crisi dovuta al coronavirus. Il sette per cento ha sfruttato per la prima volta un servizio elettronico durante la pandemia. Il 17 per cento degli intervistati ha evitato i servizi online e/o se possibile ha rinunciato completamente al disbrigo di pratiche con le autorità. La pandemia ha influenzato positivamente l'atteggiamento delle persone rispetto ai servizi elettronici: il 70 per cento degli intervistati intende continuare a ricorrervi più spesso anche dopo la crisi.

Soddisfazione ed esperienza relativa all'utilizzo

Il 66 per cento (-8 %) della popolazione svizzera è soddisfatto dei servizi elettronici delle autorità. Anche in Austria questo valore si attesta al 66 per cento (-13 %), mentre in Germania raggiunge solo il 47 per cento (-15 %). I servizi online sono reputati perlopiù comodi, semplici (navigazione) e affidabili (connessione stabile). Rispetto allo scorso anno, la soddisfazione è nettamente diminuita in tutti e tre i Paesi. La minore soddisfazione per i servizi elettronici delle autorità potrebbe dipendere dalle aspettative degli utenti, generalmente aumentate, verso questi servizi. Per la popolazione è più facile usare i servizi online del settore privato (ad es. online banking, acquisti online ecc.) che quelli delle autorità.

Il 42 per cento della popolazione svizzera non ha utilizzato servizi elettronici delle autorità perché non li conosceva. La metà degli interpellati apprezza il contatto diretto con le autorità, poiché ritiene che semplifichi il disbrigo delle pratiche rispetto alle possibilità offerte in Internet. Oltre un terzo degli utenti considera critico l'aspetto della protezione dei dati e della sicurezza dei dati per temi come le imposte, le firme elettroniche e, in generale, lo scambio di dati e informazioni con le autorità.

4.2.2 Presupposti per un'ampia offerta nel settore del Governo elettronico: infrastruttura e capitale umano

Nell'indice di sviluppo del Governo elettronico, che considera 193 Paesi, la Svizzera si piazza al 16° posto (2018: 15° posto) ed è tra i Paesi più avanzati nel settore dell'amministrazione digitale. Questo risultato è riconducibile in particolare alle straordinarie prestazioni nei settori della formazione, dell'infrastruttura di telecomunicazione, della ricerca e dell'innovazione.

Infrastruttura di telecomunicazione

La Svizzera ha la rete più estesa di telefonia mobile e la densità più elevata di connessioni a banda larga nel mondo. Si tratta di importanti infrastrutture per la diffusione e l'utilizzo dei servizi digitali offerti dalle autorità⁹. L'indagine Omnibus sull'utilizzo di Internet da parte delle economie domestiche svizzere condotto nel 2021 dall'UST rivela che il 96 per cento delle persone di età compresa tra i 15 e gli 88 anni utilizza Internet quotidianamente¹⁰.

Capitale umano

La Svizzera vanta un livello di formazione molto elevato. Nell'indice del capitale umano (tasso di alfabetizzazione, numero di anni scolastici frequentati e tasso di scolarizzazione della popolazione) occupa infatti le prime posizioni della classifica internazionale. Brilla in particolare grazie all'eccellente qualità delle università e alle numerose pubblicazioni scientifiche e registrazioni di brevetti¹¹.

4.2.3 Servizi di base

Per quanto concerne il livello di avanzamento dei servizi di base essenziali, nonostante un miglioramento di sei punti percentuali dall'ultima misurazione, la Svizzera si colloca nettamente al di sotto della media europea (Svizzera 34 %;

⁹ Indagine 2020 delle Nazioni Unite sul Governo elettronico

¹⁰ Rilevazione Omnibus 2021: indagine sull'utilizzo di internet, UST.

¹¹ Indagine 2020 delle Nazioni Unite sul Governo elettronico.

UE 65,2 %). La Svizzera non dispone ancora di un'identità elettronica riconosciuta dallo Stato che consenta a chi desidera utilizzare i servizi digitali di identificarsi online. Nel 2021 quattro Cantoni hanno introdotto una propria identità elettronica e altri sei ne stavano pianificando l'introduzione. Nei Cantoni in cui questo già avviene, l'identità elettronica permette di usufruire dei servizi elettronici. I Cantoni auspicano che l'identità elettronica futura sia emessa dalla Confederazione e risulti sicura e facile da gestire¹².

Solo il 12 per cento (+4 %) dei servizi online sottoposti a verifica mette a disposizione moduli precompilati con dati provenienti da fonti specifiche quali il registro di base (fonti di informazioni autentiche¹³). Nell'UE la media è del 61,5 per cento. Tramite questionari precompilati automaticamente con dati che le autorità possono recuperare da determinate fonti, l'onere per gli utenti (niente registrazioni multiple) e l'amministrazione (aumento della qualità dei dati) potrebbe essere ridotto. Un aspetto positivo da notare: i documenti elettronici sono impiegati nel 50 per cento dei servizi elettronici esaminati¹⁴. Lo scambio elettronico di informazioni e documenti tra lo Stato e la popolazione o le imprese, denominato «posta digitale» (tramite Internet e non per via postale) è utilizzato nel 50 per cento dei servizi elettronici esaminati. Questo valore è aumentato del 20 per cento¹⁵.

4.2.4 Trasparenza dei servizi elettronici

Sotto il profilo della trasparenza, la Svizzera si evolve costantemente avvicinandosi alla media dei Paesi europei. Per quanto riguarda servizi e informazioni riferiti alle im-

prese, come la costituzione di un'impresa, le autorità svizzere sono più trasparenti che non nei servizi elettronici rivolti ai cittadini (famiglia, carriera, studi e trasporti), in particolare per quanto riguarda dati personali e fornitura di prestazioni. Fa eccezione la notifica elettronica di cambiamento di indirizzo eTraslocoCH, per la quale è possibile vedere come vengono utilizzati i dati personali.

Nel 75 per cento dei servizi elettronici gli utenti possono collaborare alla realizzazione o all'organizzazione di un servizio. In merito alla tracciabilità della fornitura dei servizi, ad esempio informazioni sulla durata (dalla compilazione dei moduli fino all'ottenimento del servizio), con il 22 per cento circa la Svizzera si piazza nettamente al di sotto della media dell'UE (62 %). È tuttavia positivo che per la maggior parte dei servizi gli utenti online ricevano una notifica di recapito sulla corretta conclusione della procedura. Sui portali per le imprese, gli utenti ottengono anche informazioni sull'avanzamento nella gestione della prestazione (ad es. tramite EasyGov.swiss). La Svizzera è riuscita a ottenere un aumento (+10 % circa) della trasparenza da parte delle autorità in merito ai dati personali utilizzati: nel 42 per cento circa dei servizi elettronici esaminati gli utenti possono gestire autonomamente i propri dati personali.



¹² Risultati del sondaggio su identità e portali nel gruppo intercantonale e-government (stato agosto 2021). Al sondaggio hanno partecipato 15 Cantoni.

¹³ Le fonti autentiche sono registri di base utilizzati dai governi per validare o richiamare automaticamente i dati relativi alla popolazione o alle imprese.

¹⁴ I documenti in formato digitale che l'utente deve presentare/caricare per richiedere un servizio di Governo elettronico o che l'utente riceve come prova o risultato del servizio (ad es. certificato, diploma, prova di registrazione).

¹⁵ Rapporto eGovernment Benchmark 2021 dell'UE

5 Comunicazione

5.1 Rete di contatti e scambio di conoscenze

Per consolidare la rete di contatti, la collaborazione e lo scambio di conoscenze all'interno delle amministrazioni pubbliche di tutti e tre i livelli statali e con l'economia privata, il mondo scientifico e la società civile, nel 2021 la Segreteria ha partecipato a diversi eventi destinati a un vasto pubblico o a specialisti, nonché a incontri con i partner. In alcuni casi la Segreteria si è occupata anche dell'organizzazione, in altri si è limitata alla presenza.

Gruppo specializzato intercantonale e-government della Conferenza svizzera dei cancellieri dello Stato, 27 gennaio 2021, 12 e 18 aprile 2021, 25 agosto 2021 e 24 novembre 2021

Gruppo digitalizzazione/Governo elettronico dell'UCS, 15 giugno 2021 e 29 novembre 2021

«eGovernment-Symposium», evento online dell'associazione eGovernment-Symposium sul tema dell'architettura di Governo elettronico in un sistema federale, 22 marzo 2021

Assemblea generale dell'associazione eCH, evento online con relazione di P. Giarritta, 28 aprile 2021

«E-Government in Ungarn und der DACH-Region», evento online con relazione di P. Giarritta, 1° giugno 2021

«Petit-déjeuner des membres du eGov Innovation Center 2021», relazione di P. Giarritta, 2 giugno 2021

Visita ufficiale del presidente del Parlamento estone, input a cura di P. Giarritta e il settore TDT della CaF, 15 giugno 2021

Conferenza sugli acquisti del settore dell'informatica presso la scuola universitaria professionale di Berna, relazione di P. Giarritta, 26 agosto 2021

Relazione sulla prassi di P. Giarritta per gli studenti della ZHAW, 9 settembre 2021

Conferenza svizzera dei controlli delle finanze, relazione di P. Giarritta, 20 settembre 2021

Convegno sulla trasformazione digitale della CaF, relazione di P. Giarritta, 21 settembre 2021

Evento serale eCH, relazione P. Giarritta, 22 settembre 2021

Premiazione del 20° concorso di e-government, 29 settembre 2021

Anche nel 2021 la Segreteria ha preso parte alla giuria del concorso dedicato alla digitalizzazione di Germania, Austria e Svizzera. La premiazione si è svolta il 29 settembre a Berlino ed è stata trasmessa in streaming in tempo reale. Il progetto «Certificato Covid» dell'UFIT e dell'UFSP è stato premiato come miglior contributo alla gestione rapida della crisi.

«eGovernment-Symposium Romand», evento online,
1° ottobre 2021

Evento finale interno di e-government Svizzera,
27 ottobre 2021



Convegno nazionale sull'accessibilità elettronica, evento online dell'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità, 4 novembre 2021

Webinar «Geodaten Einsatzmöglichkeiten im Alltag», evento dell'Ufficio federale di topografia e della città di Winterthur nel quadro delle Giornate digitali svizzere, 9 novembre 2021

13ª riunione plenaria sull'informatica delle città e dei Comuni, relazione di P. Giarritta, 10 novembre 2021

Giornate digitali svizzere, intervista a P. Giarritta nell'ambito delle Giornate digitali di Berna e partecipazione al panel «E-Bürgerin» nell'ambito delle Giornate digitali svizzere, 10 novembre 2021

Convegno autunnale della SGVW (piattaforma di conoscenze nel settore pubblico) «Den Staat digital neu denken», sessione pomeridiana con P. Giarritta, 11 novembre 2021

«Rencontre de politique locale» dell'università di Losanna, relazione di C. Roy, 11 novembre 2021

Evento organizzato dalla direzione del programma SmartAargau, relazione di P. Giarritta, 25 novembre 2021

**Evento finale interno di e-government Svizzera,
27 ottobre 2021**



5.2 Newsletter

Nell'anno in rassegna e-government Svizzera ha inviato sette newsletter, disponibili in tedesco e francese. A fine 2021 la newsletter contava circa 2700 abbonati.

5.3 Pubblicazioni

Rapporto annuale 2020

In occasione della seduta del 30 aprile 2021, il Comitato direttivo ha approvato il rapporto annuale 2020 della Segreteria. Il rapporto annuale è stato pubblicato online in tedesco, francese e italiano.

Fatti e cifre 2021

Nel 2021 la Segreteria ha pubblicato il documento «Fatti e cifre» sullo sviluppo e sulla diffusione del Governo elettronico in Svizzera, consultabile esclusivamente in formato elettronico sul sito web. La pubblicazione online con i risultati di studi nazionali e internazionali è disponibile in quattro lingue (tedesco, francese, italiano e inglese).

5.4 Attività mediatica

Conferenza stampa, 10 marzo 2021

In una conferenza stampa sul progetto Amministrazione digitale Svizzera con il consigliere federale Ueli Maurer, il presidente del Consiglio di Stato del Cantone di Basilea Campagna Anton Lauber e l'incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'Amministrazione digitale Svizzera Peppino Giarritta sono state fornite informazioni sul progetto suddetto e sull'avvio della procedura di consultazione. La Segreteria generale del DFF e la CdC hanno pubblicato il comunicato stampa congiunto «Amministrazione digitale Svizzera: per la trasformazione digitale nello Stato federale».

Nel 2021 sono stati inoltre pubblicati i seguenti comunicati stampa relativi all'ADS:

- «Risorse finanziarie supplementari per l'attuazione dell'Amministrazione digitale Svizzera», 11 giugno 2021;
- «Secondo incontro del Comitato consultivo dedicato al tema Digitalizzazione e federalismo», 25 ottobre 2021;
- «Nominati i rappresentanti della Confederazione per la piattaforma Amministrazione digitale Svizzera», 3 dicembre 2021.

SRF Digital Podcast, 23 luglio 2021

Intervista a P. Giarritta sul suo lavoro e suoi compiti, sul potenziale della trasformazione digitale nell'amministrazione e sulle relative sfide.

Netzwoche, edizione di novembre 2021

Lunga intervista a P. Giarritta.

5.5 Creazione dell'Amministrazione digitale Svizzera

Nel 2021 e-government Svizzera ha fornito un contributo determinante alla creazione della nuova organizzazione «Amministrazione digitale Svizzera». Per quest'ultima è stata elaborata anche una nuova veste grafica con un corporate design dedicato, illustrazioni e un sito web amministrazione-digitale-svizzera.ch.

Colofone

Allo scopo di coordinare la gestione della trasformazione digitale nel sistema federale, la Confederazione e i Cantoni hanno istituito l'organizzazione «Amministrazione digitale Svizzera» (ADS), operativa dal 1° gennaio 2022. In qualità di piattaforma politica, essa coordina e promuove la trasformazione digitale all'interno dei tre livelli statali e fra gli stessi. L'ADS ha assunto i compiti operativi di e-government Svizzera e della CSI.

Il presente rapporto annuale è stato approvato da Rolf Götschmann, segretario generale del DFF, e da Thomas Minger, vicesegretario generale della CdC, a maggio 2022.

Editore

Amministrazione digitale Svizzera

Contatti

Segreteria dell'Amministrazione digitale Svizzera
Casa dei Cantoni
Speichergasse 6
CH-3003 Berna
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch
amministrazione-digitale-svizzera.ch

Redazione del rapporto annuale

Segreteria dell'Amministrazione digitale Svizzera

Progetto grafico

lesgraphistes.ch

Pubblicazione

Maggio 2022; il rapporto può essere scaricato in formato PDF.

© Copyright Amministrazione digitale Svizzera