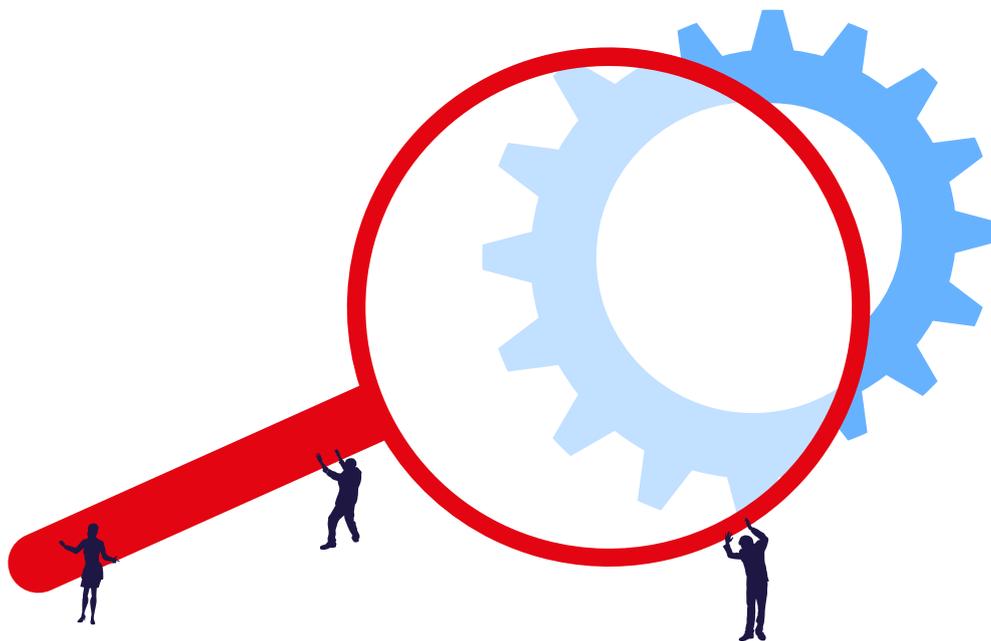


Rapporto di monitoraggio 2025



Rapporto di monitoraggio 2025

Data 29 gennaio 2025

Periodo di riferimento 2024

Indice	Compendio	2
	1 Obiettivi del rapporto di monitoraggio	3
	2 Risultati degli studi	4
	2.1 eGovernment Benchmark 2024 (studio dell'UE)	4
	2.1.1 Dimensione 1: situazioni di vita	5
	2.1.2 Dimensione 2: dimensioni chiave	5
	2.2 eGovernment Monitor 2024 (studio DACH)	7
	2.3 eGovernment Survey 2024 (studio delle Nazioni Unite)	10
	3 Sintesi dei risultati della classifica e raccomandazioni d'intervento per l'amministrazione digitale in Svizzera	13
	Allegato	15
	Altri studi e strumenti	15

Compendio

Il rapporto di monitoraggio 2025 illustra lo stato attuale della digitalizzazione dell'amministrazione pubblica in Svizzera, esamina le constatazioni e i risultati più importanti emersi da studi nazionali e internazionali ed evidenzia i progressi compiuti e le sfide ancora da affrontare.

Lo scorso anno sono stati compiuti progressi importanti nella trasformazione digitale dell'amministrazione in Svizzera. La Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027» (di seguito «Strategia ADS») è entrata in vigore il 1° gennaio 2024. Sono stati identificati numerosi campi d'azione, adottate le misure pertinenti e avviati, attuati o conclusi i relativi progetti per migliorare costantemente le prestazioni digitali fornite dalle autorità.

La Svizzera ha compiuto progressi importanti soprattutto per quanto riguarda l'ampliamento delle prestazioni digitali e la loro usabilità. Ciò le ha permesso di migliorare la sua posizione nelle classifiche internazionali. Nonostante questi sviluppi positivi, secondo l'eGovernment Benchmark dell'Unione europea (UE) la Svizzera resta al di sotto della media UE.

Secondo gli studi disponibili, la popolazione si aspetta dall'amministrazione pubblica prestazioni digitali che semplificano la vita, siano facilmente accessibili ed erogate in modo continuativo.

Come negli anni precedenti, le richieste principali riguardano la tracciabilità dell'utilizzo dei dati esistenti e la fornitura di informazioni trasparenti sulla disponibilità delle prestazioni digitali delle autorità. Per favorire un maggiore ricorso alle prestazioni digitali delle autorità è fondamentale garantire un accesso più rapido alle prestazioni e il riutilizzo dei dati già forniti (principio «once only»). In questo senso è determinante estendere l'e-ID riconosciuta a livello statale, creare un'offerta digitale senza discontinuità e integrare le nuove tecnologie come base per l'erogazione continuativa delle prestazioni digitali. Gli studi condotti evidenziano inoltre che l'utilizzo dell'intelligenza artificiale è percepito sempre più in modo positivo. Una sfida significativa per la trasformazione digitale globale rimane il fatto che attualmente un terzo della popolazione non ha competenze digitali sufficienti.

L'attuazione delle misure raccomandate e la promozione di servizi di base come l'e-ID statale e il servizio di autenticazione delle autorità svizzere, ovvero l'accesso ai servizi delle autorità AGOV, possono contribuire a rafforzare la fiducia nell'amministrazione digitale e a far avanzare ulteriormente la Svizzera nelle classifiche internazionali.

La sfida più grande rimane tuttavia l'implementazione di alta qualità e la promozione mirata delle prestazioni digitali delle autorità («public service design» e «customer centricity») per aumentarne la notorietà e l'utilizzo. È fondamentale considerare maggiormente le esigenze della popolazione e delle imprese in Svizzera e all'estero per creare un'amministrazione moderna e incentrata sui cittadini e sfruttare appieno il potenziale digitale del Paese.

La Strategia ADS affronta già temi importanti come l'erogazione continuativa dei servizi, lo sviluppo di prestazioni incentrate sui cittadini, l'uso di tecnologie moderne come l'IA e la promozione dell'inclusione digitale. Questi temi sono cruciali per il futuro dell'amministrazione digitale in Svizzera, ma richiedono tempo per essere attuati e produrre effetti concreti.

1 Obiettivi del rapporto di monitoraggio

Conformemente alla convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera, il monitoraggio della Segreteria dell'ADS esamina la qualità, la quantità e l'intensità di utilizzo nell'erogazione delle prestazioni elettroniche e digitali da parte delle autorità. Valutando la situazione odierna e mettendo in luce eventuali lacune e necessità d'intervento, il rapporto di monitoraggio si pone l'obiettivo di fornire una visione d'insieme sullo stato attuale della trasformazione digitale in Svizzera. Serve a formulare le future priorità d'intervento e le misure necessarie, costituendo la base per l'elaborazione della Strategia ADS e del piano di attuazione nonché per l'ulteriore sviluppo dell'offerta di prestazioni. Per raggiungere questi obiettivi, da un lato si valutano le offerte disponibili in Svizzera e, dall'altro, si confrontano le prestazioni e i servizi esistenti a livello internazionale.

Secondo il numero 4.5 della convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera è compito dell'incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'ADS garantire il monitoraggio della situazione dell'Amministrazione digitale. L'incaricato fa annualmente rapporto all'organo di direzione politica e all'organo di direzione operativa. I risultati del monitoraggio forniscono agli organi dell'ADS una base per la verifica e l'elaborazione della Strategia nonché per la pianificazione a tappe dell'attuazione. Il monitoraggio serve anche agli esperti e alla collettività come fonte d'informazione per valutare lo stato di avanzamento nell'ambito delle prestazioni digitali fornite dalle autorità sul territorio nazionale. Rappresenta quindi un complemento essenziale al controlling operativo, che segue l'attuazione concreta dei singoli progetti e ne verifica la qualità.

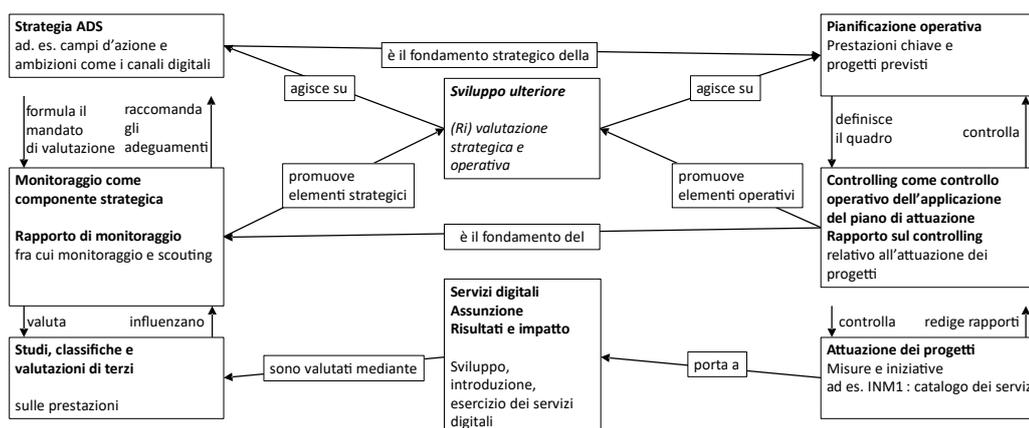


Figura 1: Interazione fra monitoraggio e controlling per la messa a disposizione di prestazioni digitali (rappresentazione ADS 2025)

2 Risultati degli studi

Il presente rapporto di monitoraggio riassume le principali informazioni attuali relative alle attività di monitoraggio del 2024. Queste includono, oltre alla partecipazione a studi rilevanti, anche il coordinamento e la valutazione dei risultati degli studi. Il panorama informativo si basa su studi nazionali e internazionali che esaminano importanti indicatori per misurare i progressi dell'amministrazione digitale, in particolare in merito alla qualità, alla quantità e all'intensità di utilizzo delle prestazioni elettroniche offerte dalle autorità in Svizzera. Gli studi principali sono elencati di seguito:

- eGovernment Benchmark 2024, Commissione europea;
- eGovernment Monitor 2024, Initiative D21 e.V.;
- eGovernment Survey 2024, Nazioni Unite.

Altri studi interessanti pubblicati nel 2024 sono riportati nell'allegato, corredati da una breve descrizione e informazioni generali¹.

2.1 eGovernment Benchmark 2024 (studio dell'UE)

L'eGovernment Benchmark esamina la disponibilità e lo stato di attuazione delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità conformemente agli obiettivi strategici dell'UE. Il rapporto confronta il modo in cui le amministrazioni di tutta Europa forniscono prestazioni digitali delle autorità. Nell'eGovernment-Benchmark 2024² sono stati esaminati 37 Paesi (2023: 35 Paesi). Nella classifica di quest'anno sono stati integrati anche la Moldavia e l'Ucraina.

L'analisi comparativa mette a confronto lo stato di attuazione delle prestazioni digitali delle autorità dal punto di vista degli utenti. La valutazione viene condotta da acquirenti anonimi, i cosiddetti «mystery shopper», che valutano le prestazioni digitali delle autorità adottando la prospettiva degli utenti. In tutti i Paesi i «mystery shopper» valutano le stesse prestazioni digitali.

Nel rapporto attuale, la Svizzera è passata da 58 punti (media 2022/2021) a 60 punti (media 2023/2022) su un totale di 100 punti possibili, ma è ancora al di sotto della media UE di 76 punti. Nella classifica generale ciò significa che la Svizzera si colloca al 31° posto su 37 Paesi (stato 2023: 29° posto di 35 Paesi). Il risultato leggermente inferiore di quest'anno è dovuto principalmente al fatto che altri Paesi hanno registrato miglioramenti ancora più significativi nelle attuali categorie di valutazione (economia, trasloco, mobilità, giustizia e salute). Nel confronto complessivo, Malta (97 punti) ed Estonia (92 punti) occupano i primi posti. I due Paesi confinanti, Austria e Germania, si collocano rispettivamente al 12° (82 punti) e al 26° posto (66 punti).

La classifica si basa su due dimensioni: da un lato, la suddivisione dei contenuti in base alle **situazioni di vita** («life event»), dall'altro, il tipo di attuazione e la qualità delle prestazioni digitali nelle **dimensioni chiave** («key dimension»).

¹ Per lo Studio nazionale sul Governo elettronico al momento attuale non esistono nuove basi di dati. Lo Studio nazionale sul Governo 2025 sarà pubblicato a fine marzo 2025 e trattato nel rapporto di monitoraggio 2026.

² La base di dati della classifica 2024 fa riferimento agli anni 2023 e 2022.

2.1.1 Dimensione 1: situazioni di vita

In Svizzera le prestazioni digitali in ambito economico («start-up» e «processi economici») sono molto più sviluppate rispetto a quelle destinate alla popolazione.

In quest'ambito la Svizzera ha raggiunto un risultato migliore, passando da 70 punti (2022/2021) a 73 punti (2023/2022). Per quanto riguarda le situazioni di vita per la popolazione, la Svizzera ha ottenuto 55 punti (2023/2022) presentando quindi ancora margine di miglioramento. Con oltre 20 punti di distanza dalla media UE, emerge un ulteriore potenziale di miglioramento soprattutto nelle situazioni di vita «famiglia» (45 punti) e «studio» (51 punti). Nonostante una distanza inferiore di 20 punti rispetto alla media UE, si rileva un potenziale significativo anche negli ambiti tematici «diritto» (44 punti), «trasloco» (59 punti), «carriera» (60 punti) e «processi economici» (73 punti). Secondo il rapporto attuale, i progressi sono stati compiuti negli ambiti «trasloco» (da 55 punti nel 2021 a 59 punti nel 2023), «giustizia» (da 41 punti nel 2021 a 44 punti nel 2023) e «processi economici» (da 62 punti nel 2021 a 73 punti nel 2023). Negli ambiti «start-up» (77 punti), «salute» (65 punti) e «mobilità» (62 punti) la distanza rispetto alla media è esigua.

2.1.2 Dimensione 2: dimensioni chiave

Orientamento all'utenza: per quanto riguarda l'orientamento all'utenza, la Svizzera raggiunge 87 punti, ovvero sei punti in meno rispetto alla media UE. Questa è la dimensione più sviluppata dell'amministrazione pubblica in Svizzera e continua a migliorare anno per anno. I progressi sono attribuibili principalmente all'ampliamento dell'offerta di prestazioni online e all'ottimizzazione dell'usabilità dei siti Internet. In Svizzera il 79 per cento delle prestazioni delle autorità esaminate è disponibile online, mentre nell'UE la quota raggiunge l'88 per cento. La facilità d'uso dei dispositivi mobili è quasi sempre data. Per quanto riguarda l'assistenza agli utenti sulle pagine Internet (funzioni di feedback e assistenza online), la Svizzera ottiene 87 punti, un valore complessivamente buono, ma inferiore di circa sette punti rispetto alla media UE. L'accessibilità (assenza di barriere) presenta un notevole potenziale di miglioramento.

Trasparenza: rispetto alla media europea di 67 punti, la Svizzera raggiunge 45 punti per quanto riguarda la trasparenza dei servizi. Questa è la dimensione in cui la Svizzera ottiene la valutazione peggiore. Vi è grande potenziale di miglioramento soprattutto riguardo alle modalità di messa a disposizione dei servizi (35 punti), alla trasparenza relativa all'utilizzo dei dati già esistenti (53 punti) nonché al «service design» (47 punti). In quest'ambito la Svizzera si posiziona nettamente al di sotto della media UE. Ad esempio, solo un terzo dei portali delle autorità esaminati (media UE: 58 %) indica se sono stati utilizzati dati già disponibili.

I portali della Confederazione potrebbero migliorare la trasparenza riguardo all'utilizzo dei dati già esistenti degli utenti. Solo il 44 per cento dei portali svizzeri informano gli utenti sui dati personali che sono stati salvati. Due portali della Confederazione su tre consentono agli utenti di segnalare all'amministrazione che i dati personali salvati non sono corretti. Un terzo dei portali della Confederazione permette agli utenti di tracciare l'utilizzo dei propri dati.

Il rapporto esamina anche i siti Internet dei Cantoni. Dall'indagine emerge che i portali cantonali presentano un maggiore potenziale di miglioramento rispetto ai portali della Confederazione.

«Key enablers»: determinati servizi di base sono considerati fattori chiave per l'erogazione di altre prestazioni. Tra questi rientra, ad esempio, un'e-ID riconosciuta a livello statale che

semplifica la precompilazione di moduli (documenti online) e offre numerosi altri vantaggi. In questo ambito la Svizzera ottiene 49 punti, posizionandosi ancora nettamente al di sotto della media UE di 78 punti. Solo il 26 per cento (media UE: 71 %) delle prestazioni delle autorità precompila i dati già noti, e solo il 27 per cento dei servizi elettronici consente agli utenti di identificarsi con un'e-ID personale. In questo ambito vi è ancora grande potenziale di miglioramento.

Predisposizione transfrontaliera delle prestazioni delle autorità: per quanto riguarda la predisposizione transfrontaliera di prestazioni digitali, la Svizzera ottiene 58 punti, avvicinandosi alla media dei Paesi UE (66 punti). La metà delle prestazioni fornite dalle autorità è accessibile anche agli utenti che risiedono al di fuori della Svizzera. Un'e-ID riconosciuta a livello statale permetterebbe di incrementare questo valore. Inoltre, le prestazioni per gli utenti transfrontalieri potrebbero essere migliorate aggiungendo ulteriori funzioni di traduzione, in particolare nel caso delle prestazioni cantonali.

Valutazione complessiva

Dal rapporto eGovernment Benchmark 2024 della Commissione europea emerge che la Svizzera ha compiuto progressi nell'ambito delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. La predisposizione quantitativa dei servizi (dimensione 1: situazioni di vita) può essere descritta come generalmente buona. Per quanto riguarda la qualità dei singoli servizi (dimensione 2: dimensioni chiave), la Svizzera ha registrato miglioramenti in tutti gli ambiti rispetto alla classifica dello scorso anno. Tuttavia, la qualità delle offerte nelle singole dimensioni chiave può ancora essere ottimizzata per ottenere un posizionamento complessivo migliore.

L'eGovernment Benchmark fornisce una base preziosa non solo per paragonare la Svizzera con gli altri Paesi dalla prospettiva dei clienti, ma anche per esaminare le peculiarità del nostro Paese e le differenze tra i Cantoni. Il rapporto va comunque interpretato con riserva: le prestazioni digitali fornite dalle autorità sono analizzate dalla **prospettiva degli utenti**. Il rapporto valuta, ad esempio, un singolo portale che raggruppa tutti i servizi. Tuttavia, questo approccio non corrisponde alla struttura federale dell'amministrazione in Svizzera. Inoltre, i Paesi UE sono valutati in base agli obiettivi strategici europei, che non si applicano alla Svizzera. L'eGovernment Benchmark offre comunque una **buona panoramica** dei servizi digitali esistenti nel confronto europeo. Al riguardo, si possono trarre le conclusioni riportate di seguito.

Prestazioni delle autorità sicure e orientate all'utenza garantiscono un'amministrazione affidabile

Secondo l'eGovernment Benchmark, prestazioni delle autorità sicure, semplici e trasparenti sono pilastri fondamentali per garantire un'amministrazione digitale affidabile. Solo il 27 per cento delle prestazioni delle autorità consente agli utenti in Svizzera di identificarsi con un'e-ID e solo il 26 per cento (media UE: 71 %) delle prestazioni delle

autorità precompila i dati già noti. In questo ambito vi è ancora necessità di ottimizzazione.

Per garantire prestazioni digitali trasparenti sono necessari principi di design comuni («public service design»)

In Svizzera, oltre alla messa a disposizione di prestazioni digitali delle autorità, è necessario ottimizzare ulteriormente soprattutto il modo in cui tali prestazioni sono messe a disposizione. Le informazioni relative a quali dati vengono utilizzati e a quale scopo sono attualmente insufficienti. Le prestazioni digitali devono essere sviluppate in modo trasparente, ad esempio attraverso la definizione di criteri di elaborazione comuni.

Garantire l'interoperabilità all'intero e fra i tre livelli statali per migliorare l'offerta digitale

L'interoperabilità è fondamentale per introdurre prestazioni digitali delle autorità senza discontinuità e migliorare l'offerta digitale. I componenti quali l'e-ID statale possono essere facilmente integrati nei siti web delle autorità, rendendo l'accesso alle prestazioni digitali più uniforme a livello nazionale. Inoltre, i sistemi di dati interoperabili consentono alle autorità di precompilare automaticamente i moduli online con informazioni già note (principio «once only»). Grazie all'adozione di questo principio viene ridotto l'onere per gli utenti (niente registrazioni multiple, meno errori) e per le autorità (aumento della qualità dei dati e risparmio di risorse).

Con l'attuazione dell'«Interoperable Europe Act», l'Europa sta avanzando verso un'interazione diretta tra le prestazioni digitali delle autorità e i dati ai vari livelli governativi, nonché tra le amministrazioni pubbliche e le imprese o i cittadini. Anche a tale riguardo la Svizzera deve continuare a impegnarsi per rimanere al passo con questa evoluzione.

2.2 eGovernment Monitor 2024 (studio DACH)³

Dal 2010 l'eGovernment MONITOR confronta l'utilizzo e la messa a disposizione di servizi di e-government in Germania (DE), Austria (AT) e Svizzera (CH). A tale scopo, circa 10 000 persone di età pari o superiore ai 16 anni, di cui circa 1000 residenti in Svizzera, sono state interpellate in merito alle loro esperienze con l'utilizzo dei servizi di governo elettronico. Lo studio esamina l'evoluzione della digitalizzazione e dell'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. Poiché i tre Paesi presentano sistemi federali simili e caratteristiche regionali e geografiche analoghe, i risultati dello studio sono altamente comparabili. Di seguito sono riportati i risultati principali.

Grado di utilizzo e soddisfazione delle prestazioni digitali fornite dalle autorità

³ Lo studio è condotto dall'azienda Kantar per conto di Initiative D21 e.V. e della Technische Universität München.

Nel complesso, il 66 per cento (DE: 56 %, AT: 75 %) delle persone intervistate in Svizzera utilizza le prestazioni digitali fornite dalle autorità (anno precedente: 60 %) – tra i giovani di età compresa tra i 16 e i 34 anni addirittura il 72 per cento, tra le persone di età compresa tra i 35 e i 54 anni il 65 per cento, mentre tra le persone di età superiore ai 55 anni la quota è del 62 per cento. Se si considera l'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità compatibili con i dispositivi mobili, in Svizzera il valore scende al 48 per cento (DE: 59 %, AT: 61 %). Anche in questo caso è evidente che ne fanno uso prevalentemente le persone più giovani di età compresa tra i 16 e i 34 anni (61 %), seguite dalle persone di età compresa tra i 35 e i 54 anni (48 %), mentre per le persone di età superiore ai 55 anni il valore scende drasticamente (35 %).

La lacuna nell'utilizzo digitale evidenzia il potenziale non sfruttato delle prestazioni digitali delle autorità e quantifica la percentuale di persone che hanno sbrigato una pratica amministrativa necessaria completamente offline. Per quanto concerne il grado di utilizzo, emerge che in Svizzera il 19 per cento delle persone ha utilizzato la prestazione dell'autorità offline, nonostante fosse disponibile online (DE: 31 %, AT: 21 %). Per quanto riguarda il grado di soddisfazione delle prestazioni digitali delle autorità, la Svizzera raggiunge il 79 per cento, ottenendo il risultato migliore (DE: 62 %, AT: 74 %).

Una netta maggioranza (CH: 69 %, DE e AT: 71 %) continua a ritenere che la possibilità di ricorrere alla prestazione digitale delle autorità offra un vero vantaggio rispetto al tradizionale metodo analogo.

Fattori che ostacolano e favoriscono l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità

Secondo gli intervistati, i fattori che ostacolano l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità sono la mancanza di continuità digitale (47 %), il desiderio di interagire con un interlocutore personale (45 %), il timore di sbagliare (44 %), l'abitudine a sbrigare le pratiche amministrative in modo tradizionale (42 %) e la necessità di identificarsi digitalmente (39 %). I fattori che invece ne favoriscono l'utilizzo sono la messa a disposizione di una piattaforma digitale centrale che raggruppa tutte le prestazioni in un unico luogo (41 %), l'accesso più rapido alle prestazioni digitali rispetto al metodo analogo (39 %), la possibilità di personalizzazione, in modo che i dati personali debbano essere registrati una sola volta (37 %), la procedura semplice tramite un'applicazione (27 %), la possibilità di comunicare con le autorità (25 %), un'informazione attiva sulle prestazioni fornite dalle autorità (23 %) e video che spiegano come utilizzare le prestazioni digitali delle autorità (17 %).

Prestazioni digitali più richieste

In Svizzera si opta esclusivamente per il canale online nelle seguenti situazioni: iscrizione all'ufficio regionale di collocamento (86 %), richiesta di un estratto del casellario giudiziale (85 %), domanda di buoni per l'assistenza (85 %) e richiesta di un estratto del registro delle esecuzioni (85 %). Anche la richiesta di borse di studio (82 %), la dichiarazione d'imposta (80 %), l'ordinazione di certificati (75 %) e la presentazione di domande di costruzione (72 %) vengono spesso fatte online. Si ricorre meno frequentemente al canale online per la registrazione presso il comune di domicilio, la notifica del cambio di indirizzo presso il nuovo Comune di domicilio (70 %), la richiesta di certificati di domicilio (70 %) e la richiesta di una rendita di vecchiaia (65 %). Le prestazioni digitali sono meno utilizzate nelle circostanze seguenti: richiesta di una licenza per allievo (64 %), richiesta di aiuto sociale (61 %), ordinazione

di un permesso di domicilio (55 %) e immatricolazione o cessazione di proprietà di un veicolo (54 %).

Conoscenza e utilizzo dell'intelligenza artificiale

Il 70 per cento degli intervistati in Svizzera auspica l'impiego di nuove tecnologie per aumentare l'efficienza dell'amministrazione.

Per quanto riguarda l'intelligenza artificiale (IA), l'84 per cento degli intervistati conosce la nozione, il 31 per cento è in grado di spiegarla e il 53 per cento sa almeno in parte cosa significa. Questi valori sono superiori rispetto a quelli dei Paesi limitrofi intervistati. La maggioranza delle persone interpellate ritiene che l'IA sia in grado di tradurre testi (80 %) e generare risposte testuali (75 %), scrivere brani musicali (58 %) e condurre conversazioni naturali (55 %). Tuttavia, solo il 21 per cento degli intervistati considera possibile che l'IA si occupi di compiti emozionali ed etici. È interessante notare che circa il 19 per cento delle persone intervistate si avvale dell'IA almeno una volta alla settimana e il 18 per cento almeno una volta al mese. Circa il 55 per cento degli interpellati accoglie con favore l'impiego generalizzato dell'IA nell'amministrazione, a condizione che le decisioni fondamentali continuino ad essere prese da un essere umano.

Aspettative degli utenti nei confronti dell'amministrazione pubblica

Rispetto agli anni precedenti, le esigenze poste alla digitalizzazione dell'amministrazione pubblica sono aumentate in tutti e tre i Paesi. In Svizzera, circa il 72 per cento degli intervistati (anno precedente: 62 %) si aspetta dall'amministrazione pubblica che le prestazioni delle autorità possano essere utilizzate con la stessa facilità e comodità delle prestazioni delle imprese private. Il 31 per cento (nessuna variazione rispetto all'anno precedente) della popolazione si aspetta che le autorità e gli uffici lavorino almeno con la stessa efficienza delle imprese private. In Svizzera, il contatto con le autorità è percepito come meno difficoltoso rispetto ai Paesi limitrofi (CH: 52 %; AT: 57 %; DE: 64 %). Il 46 per cento degli intervistati afferma che avrebbe maggiore fiducia nello Stato se le offerte pubbliche fossero accessibili in modo semplice e rapido in formato digitale. Quasi la metà degli intervistati ritiene inoltre che, entro tre anni, lo Stato sarà in grado di offrire tutte le pratiche amministrative online (AT: 47 %, DE: 29 %).

Valutazione complessiva

Lo studio eGovernment-MONITOR 2024 evidenzia che le esigenze della popolazione nei confronti delle prestazioni digitali fornite dalle autorità – come pure il loro utilizzo – sono in costante crescita. Eliminando i summenzionati fattori che ostacolano l'utilizzo e rafforzando i fattori che lo favoriscono, anche in Svizzera è possibile ottenere ulteriori progressi in tale ambito. In futuro, oltre a garantire prestazioni semplici e senza discontinuità, sarà fondamentale porre l'accento sulla messa a disposizione di prestazioni compatibili con i dispositivi mobili, accessibili da una piattaforma centrale.

L'eGovernment MONITOR illustra lo stato dell'amministrazione digitale dal punto di vista degli utenti. Si possono trarre le conclusioni riportate di seguito.

La semplicità delle prestazioni digitali delle autorità è un fattore chiave per aumentarne l'utilizzo e l'accettazione

Gli utenti si aspettano di poter utilizzare le prestazioni dell'amministrazione con la stessa facilità con cui ad esempio effettuano acquisti online nella vita quotidiana. Affinché la trasformazione digitale abbia successo tra la popolazione, è fondamentale abbattere le barriere che ne ostacolano l'accettazione e l'utilizzo. Questo processo inizia con la notorietà e la reperibilità delle prestazioni richieste, passando per un disbrigo completamente digitale, compresa la possibilità dell'identificazione digitale, e termina in una comunicazione chiara e semplice con le autorità riguardo allo stato di una richiesta. Per realizzare un'amministrazione digitale, è necessario promuovere attivamente l'utilizzo delle prestazioni. Più che mai, è fondamentale rendere note le offerte digitali, motivare le persone al primo utilizzo e creare incentivi mirati.

Piattaforme uniformi favoriscono l'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità

L'offerta online deve diventare ancora più facile da usare. Gli utenti non intendono utilizzare diversi servizi di contatto, ma preferiscono accedere a piattaforme uniformi. Questo li incoraggerebbe a utilizzare maggiormente le prestazioni digitali delle autorità. I risultati mostrano che la Svizzera non ha ancora raggiunto questo obiettivo.

2.3 eGovernment Survey 2024 (studio delle Nazioni Unite)

L'eGovernment Survey 2024 pubblicato dalle Nazioni Unite esamina lo sviluppo globale e regionale dell'e-government in 193 Stati membri sulla base di una valutazione comparativa dei portali governativi nazionali. Lo studio, pubblicato ogni due anni, redige una classifica nel settore dell'amministrazione digitale (indice di sviluppo dell'e-government [EGDI]). Lo sviluppo dell'e-government si calcola in base a tre sottoindici:

1. indice dei servizi online («online service index»; OSI);
2. indice delle infrastrutture di telecomunicazione («telecommunication infrastructure index»; TII);
3. indice del capitale umano («human capital index»; HI).

L'indagine comprende anche un indice di partecipazione («e-participation index»; EPI) che valuta l'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità quali lo *scambio elettronico di informazioni*, la *consultazione elettronica* e il *processo decisionale elettronico*. Lo studio misura anche lo stato di sviluppo dell'e-government nelle città (indice dei servizi online locali; LOSI). A livello locale, in Svizzera è stata valutata la città di Zurigo⁴.

Indice di sviluppo dell'e-government

⁴ La 13ª edizione dell'indagine presenta il «Digital Government Model Framework», ovvero uno strumento che offre ai Paesi un programma completo per pianificare, attuare e valutare efficacemente le iniziative relative all'amministrazione digitale. Nell'allegato si esaminano invece le opportunità e le sfide legate all'integrazione dell'IA nel settore pubblico.

Nell'indice di sviluppo dell'e-government la Svizzera si colloca al 26° posto (valore: 0.90) su 193 Paesi (2022: 23° posto; valore: 0.88), ovvero subito dopo la Turchia. La Germania, che nel 2022 occupava ancora una posizione inferiore rispetto alla Svizzera, ha fatto dei progressi posizionandosi al 12° posto. In cima alla classifica si trovano Danimarca, Estonia e Singapore, che secondo il sondaggio offrono le migliori prestazioni digitali.

Ad eccezione dell'indice del capitale umano, la Svizzera ha registrato miglioramenti in tutti i settori. Nell'**indice delle infrastrutture di telecomunicazione** ha raggiunto un valore di 0.96. Grazie a una rete mobile solida e a numerosi collegamenti a banda larga, il 97 per cento della popolazione utilizza Internet. Si tratta di una base importante per la diffusione e l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità.

Per quanto riguarda l'**indice dei servizi online**, la Svizzera ha ulteriormente migliorato la sua posizione (2024: valore 0.84) nel confronto internazionale. Nel 2022 il valore era ancora di 0.77. La Svizzera ha riconosciuto la necessità di potenziamento e ha conseguentemente ampliato l'offerta online.

Nell'**indice del capitale umano** la Svizzera si colloca ancora nella fascia alta della classifica con un valore di 0.90 (ca. 0.01 in meno rispetto al 2022).

A livello locale, l'amministrazione digitale può influenzare notevolmente la vita quotidiana delle persone offrendo prestazioni accessibili, efficienti e trasparenti. L'amministrazione comunale è spesso il primo servizio di contatto tra i cittadini e le prestazioni delle autorità. Grazie all'impiego di strumenti digitali, le autorità locali possono migliorare l'offerta di prestazioni, promuovere l'impegno della popolazione e favorire uno sviluppo integrativo. Con un valore di 0.81, la città di Zurigo si posiziona al 27° posto nella classifica dell'indice dei servizi online locali.

Indice di partecipazione elettronica

Nell'indice di partecipazione elettronica la Svizzera si classifica al 32 posto⁵, ottenendo un valore di 0.82 (2022: 41° posto; valore 0.70). Sono stati valutati i fattori *scambio elettronico di informazioni, consultazione elettronica e processo decisionale elettronico*. Molti Cantoni, Città e Comuni offrono la possibilità di partecipazione elettronica, ad esempio le città di Lucerna (dialogluzern.ch) e Losanna (participer.lausanne.ch), il Comune di Wipkingen (quartieridee.ch) o il Cantone di Ginevra (participer.ge.ch).

Valutazione complessiva

La Svizzera ha registrato un miglioramento in quasi tutti gli indici esaminati, posizionandosi nettamente al di sopra della media internazionale (0.64) e leggermente al di sopra della media europea (0.85). L'indagine ha rilevato un potenziale di miglioramento nell'indice dei servizi online, in particolare per quanto riguarda la tracciabilità dell'uso dei dati personali già noti e l'accesso senza barriere ai portali.

⁵ Nel confronto tra la classifica della partecipazione elettronica e le edizioni precedenti dell'indagine occorre procedere con una certa cautela. Per tenere conto delle tendenze attuali e delle nuove modalità di coinvolgimento della popolazione nell'impostazione della politica pubblica, il questionario è stato aggiornato. Sono state introdotte nuove domande per considerare meglio la complessità e la varietà delle possibili interazioni nel quadro dei servizi di partecipazione elettronica.

Nonostante i buoni risultati ottenuti nell'eGovernment Survey delle Nazioni Unite, occorre osservare i campi d'azione riportati di seguito.

Promuovere in modo mirato la trasformazione digitale a livello comunale, fornendo supporto nello sviluppo e nell'ottimizzazione dei portali di e-government urbani

I portali nazionali continuano a ottenere risultati migliori rispetto a quelli urbani: esistono differenze significative in termini di sviluppo e prestazione, il che evidenzia la necessità di intraprendere sforzi mirati per migliorare le prestazioni dell'e-government locale e sostenere la trasformazione digitale a livello comunale.

Promuovere la digitalizzazione nell'amministrazione svizzera in conformità con le macro tendenze globali

La rapida digitalizzazione delle prestazioni dopo la pandemia, il passaggio al lavoro da casa/telelavoro, l'integrazione dell'IA nel settore pubblico, l'accento sull'identità elettronica e sulla gestione dei dati nonché l'uso sempre più diffuso di dati e di nuove tecnologie per l'impostazione politica rappresentano importanti macro tendenze globali. Per rimanere al passo con la digitalizzazione, le amministrazioni in Svizzera devono seguire queste tendenze.

3 Sintesi dei risultati della classifica e raccomandazioni d'intervento per l'amministrazione digitale in Svizzera

Sebbene la Svizzera abbia compiuto progressi nella digitalizzazione delle prestazioni digitali delle autorità, i risultati nel confronto internazionale evidenziano che vi è ancora grande necessità d'intervento per raggiungere posizioni di vertice. Le diverse classifiche come l'eGovernment Benchmark dell'UE, l'eGovernment MONITOR e la Government Survey delle Nazioni Unite mostrano che, nonostante la Svizzera metta a disposizione una vasta gamma di prestazioni digitali, vi sono ancora lacune per quanto riguarda l'usabilità, l'interoperabilità, la trasparenza e i servizi di base (come l'e-ID). È fondamentale che la Svizzera continui a migliorare la qualità e la portata dell'offerta di prestazioni digitali per rafforzare la fiducia della popolazione e soddisfare le esigenze di una società digitale e moderna.

1. Mettere a disposizione e ampliare le prestazioni digitali fondamentali delle autorità

- Occorre implementare una soluzione di «one stop government»⁶ al fine di offrire ai cittadini un accesso centralizzato, continuativo e semplice alle prestazioni digitali delle autorità. Per attuare tale soluzione è necessario integrare le piattaforme esistenti, mettere a disposizione componenti di servizio comuni (ad es. per l'autenticazione), definire standard aperti e promuovere l'interoperabilità. Queste misure consentono di migliorare l'esperienza e ridurre la complessità per l'utente⁷.
- La Svizzera ha già introdotto con successo alcune prestazioni digitali fondamentali delle autorità, ad esempio l'ordinazione di un estratto del casellario giudiziale o di un estratto del registro delle esecuzioni e la dichiarazione d'imposta. Tuttavia, esiste un notevole potenziale per ampliare le prestazioni digitali esistenti e integrarne delle nuove nel portafoglio (progetti faro come AGOV ed eTrasloco)⁸.

2. Ottimizzare le modalità di attuazione e il «service design» delle prestazioni fornite dalle autorità

- Per ottenere un'elevata accettazione da parte degli utenti, le prestazioni digitali fornite dalle autorità devono essere facilmente e rapidamente accessibili. È fondamentale porre maggiormente l'accento sulla prospettiva dell'utente, adottando un design incentrato sull'utente e tenendo conto delle esigenze dei diversi gruppi della popolazione (ad es. anziani e persone con disabilità).
- Occorre migliorare la trasparenza e la tracciabilità dei processi, consentendo agli utenti di monitorare in qualsiasi momento lo stato e la durata delle loro richieste. Ciò contribuisce a ridurre l'incertezza e la frustrazione, migliorando l'esperienza degli utenti.

3. Mettere a disposizione servizi di base fondamentali

⁶ Non si intende la messa a disposizione di un unico portale, ma solo l'accesso tramite un punto di ingresso.

⁷ La Strategia ADS definisce la priorità strategica di realizzare una soluzione di «one stop government» (accesso continuativo alle prestazioni fornite dalle autorità).

⁸ La Strategia ADS definisce la priorità strategica di ampliare congiuntamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità in tutta la Svizzera.

- Un'identificazione digitale sicura e un'autenticazione affidabile sono condizioni fondamentali per una digitalizzazione continuativa delle prestazioni fornite dalle autorità. Ciò consente, ad esempio, di garantire la disponibilità di prestazioni anche a livello internazionale⁹.

4. Promuovere l'interoperabilità e l'utilizzo multiplo dei dati

- Per ridurre l'onere amministrativo e migliorare la qualità delle prestazioni è necessario sviluppare sistemi di dati interoperabili che garantiscano uno scambio corretto delle informazioni. In questo modo si crea la condizione necessaria affinché i dati vengano registrati una sola volta, ma possano essere utilizzati più volte¹⁰.

5. Porre maggiormente l'accento sulle competenze digitali di base

- È fondamentale promuovere le competenze digitali sia tra i collaboratori dell'amministrazione sia tra gli utenti. A tal fine è necessario sviluppare programmi di formazione e sensibilizzazione che favoriscano la partecipazione digitale della popolazione e migliorino al contempo le competenze dei collaboratori dell'amministrazione nell'utilizzo degli strumenti digitali.

6. Porre maggiormente l'accento sulla comunicazione e sulla diffusione

- Per promuovere l'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità è fondamentale informare attivamente gli utenti sull'offerta disponibile. A tal fine è indispensabile una strategia di comunicazione che fornisca informazioni chiare sulle prestazioni disponibili online e su come utilizzarle.
- È particolarmente importante evidenziare il valore aggiunto delle prestazioni digitali fornite dalle autorità, per convincere la popolazione dell'efficienza e della praticità di tali soluzioni.

Sintesi

La Svizzera dispone già di una solida base di prestazioni digitali fornite dalle autorità. Tuttavia, per rimanere competitiva a livello internazionale e svolgere un ruolo di primo piano nell'amministrazione digitale sono necessarie misure mirate. L'ampliamento dell'infrastruttura digitale, il miglioramento dell'usabilità e dell'interoperabilità nonché la promozione delle competenze digitali rivestono un ruolo fondamentale. È particolarmente importante che queste misure siano sviluppate e attuate sempre dalla prospettiva degli utenti, per garantire che l'offerta digitale sia ampiamente accettata e utilizzata. Solo con questo approccio globale e sostenibile, la Svizzera potrà migliorare la sua posizione nelle classifiche dell'amministrazione digitale e consolidare il suo ruolo tra i leader globali in questo settore. La Strategia ADS considera già la maggior parte dei campi d'azione rilevanti nei propri obiettivi strategici (v. note a piè di pagina sopra). L'attuazione integrale e i successi correlati richiedono però ancora del tempo.

⁹ La Strategia ADS definisce la priorità strategica di **introdurre un'e-ID statale**.

¹⁰ La Strategia ADS definisce la priorità strategica di **promuovere l'utilizzo dei dati creando un valore aggiunto**.

Allegato

Altri studi e strumenti

Oltre agli studi presentati in modo dettagliato nel presente rapporto di monitoraggio, si rimanda anche ad altre indagini rilevanti.

- **Rapporto di monitoraggio 2024 sulla Strategia Svizzera digitale:** la Cancelleria federale fornisce una panoramica delle attività legate alla strategia Svizzera digitale del 2024, includendo una valutazione dei tre temi centrali («Interface elettroniche» [API], «Approccio svizzero alla regolamentazione dei sistemi di IA» e «Cybersicurezza») nonché dei cinque settori d'impatto («Formazione e competenze», «Sicurezza e fiducia», «Condizioni quadro», «Infrastruttura» e «Prestazioni digitali delle autorità») ([link](#)).
- **Sondaggio 2024 presso i Comuni riguardanti il tema della digitalizzazione:** l'associazione Myni Gmeind, in collaborazione con diversi partner, conduce ogni anno un sondaggio presso i Comuni svizzeri sul tema della digitalizzazione. Il sondaggio valuta lo stato della digitalizzazione, le motivazioni in suo favore, le esigenze tematiche nonché i fattori trainanti e di successo. Vengono inoltre presi in esame la collocazione organizzativa, la relazione con l'approccio strategico e il finanziamento ([link](#)). I risultati mostrano che la maggior parte dei Comuni considera la digitalizzazione come un'opportunità. L'82 per cento degli intervistati afferma che il miglioramento delle prestazioni e dei benefici per i clienti rappresentano le principali motivazioni per impegnarsi a favore della digitalizzazione. Gli ostacoli maggiori sono le scarse risorse personali e finanziarie ([link](#)).
- **BarometroDigitale 2024 della Mobiliare:** lo studio rappresentativo, condotto dalla fondazione Risiko-Dialog, valuta ogni anno le competenze di base della popolazione svizzera in relazione alla digitalizzazione. I risultati mostrano che il 31 per cento della popolazione svizzera non possiede competenze digitali di base, riscontrando difficoltà nell'utilizzo di dispositivi e applicazioni digitali. Le difficoltà nella quotidianità digitale aumentano con l'età e risultano più marcate tra le persone con un basso reddito e un basso livello di istruzione. Queste persone, ad esempio, fanno fatica a effettuare acquisti online, comprare biglietti digitali, pagare fatture tramite e-banking o comunicare utilizzando strumenti digitali. Lo studio esamina anche l'atteggiamento di base nei confronti dell'IA. Quasi la stessa percentuale di persone intervistate si dichiara favorevole (35 %) o contraria (34 %) all'IA, mentre il 27 per cento ha un atteggiamento neutro. Anche in questo caso vale: quanto più alto è il livello di istruzione, tanto più positivo è l'atteggiamento di base nei confronti dell'IA. Quasi la metà dei partecipanti al sondaggio (49 %) percepisce l'IA come una potenziale minaccia per l'umanità. Inoltre, circa tre quarti della popolazione (72 %) esprimono scarsa fiducia nella capacità dello Stato di regolamentare adeguatamente le tecnologie basate sull'IA. Nel contempo, l'uso delle tecnologie di sorveglianza statale riscontra una grande accettazione, con un ampio consenso in particolare per la sorveglianza delle comunicazioni e di Internet delle persone sospette (76 % risp. 78 %) ([link](#)).
- **Sondaggio ADS 2024:** nel quadro del monitoraggio la Segreteria dell'ADS ha raccolto le opinioni dell'amministrazione pubblica riguardo allo stato della digitalizzazione. Il sondaggio ha trattato in modo approfondito temi legati alla Strategia ADS nonché le sfide che la Svizzera dovrebbe affrontare dal punto di vista del monitoraggio. L'inchiesta è stata

- indirizzata a tutti i delegati dell'ADS, ai membri dell'organo di direzione operativa nonché all'Unione delle città svizzere e all'Associazione dei Comuni svizzeri. Gli argomenti su cui vertevano le domande riguardavano la collaborazione tra i Comuni o le Città e i Cantoni, lo stato di attuazione dei progetti digitali, il tipo di messa a disposizione del servizio («public service design») e una stima delle tendenze digitali. I risultati del sondaggio sono già stati presentati nel rapporto di monitoraggio 2024.
- **Seconda relazione sullo stato del decennio digitale 2024:** la relazione, pubblicata dalla Commissione europea, valuta i progressi compiuti verso gli obiettivi di digitalizzazione dell'UE per il 2030 nel quadro del programma strategico per il decennio digitale. La relazione di quest'anno include per la prima volta un'analisi delle tabelle di marcia strategiche che gli Stati membri presentano ogni due anni, specificando le misure che intendono attuare per conseguire gli obiettivi del decennio digitale 2030. La relazione giunge alla conclusione che, all'attuale ritmo, l'UE e i suoi Stati membri non saranno in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati ([link](#)).
 - **Global Innovation Index (GII) 2024:** lo studio è pubblicato congiuntamente dalla Cornell University, dall'INSEAD e dalla World Intellectual Property Organization (WIPO). La base di dati per i settori dell'e-government e della partecipazione elettronica corrisponde all'e-government Survey 2022 delle Nazioni Unite. Lo studio mostra quali sono i Paesi leader nell'innovazione globale, esaminando le tendenze in tale ambito di 133 economie in tutto il mondo. La 17° edizione del GIi misura l'innovazione sulla base di 80 criteri nelle categorie istituzioni, capitale umano e ricerca, infrastruttura, investimenti, adattamento e diffusione di conoscenze nonché prestazioni creative. Lo studio si basa sul calcolo dell'«innovation input» e dell'«innovation output» di un Paese. L'«innovation input» comprende il capitale umano, la ricerca, l'infrastruttura nonché il grado di maturità del mercato e delle imprese di un Paese, mentre l'«innovation output» riguarda le conoscenze e la tecnologia nonché il settore creativo. Per la 14° volta consecutiva la Svizzera occupa il primo posto nel GIi, riconfermando la sua posizione di economia più innovativa al mondo, seguita da Svezia, Stati Uniti, Regno Unito e Singapore. Nella classifica degli «innovation inputs», la Svizzera ha guadagnato una posizione raggiungendo il secondo posto, mentre nella classifica degli «innovation output» mantiene il primo posto. Questo successo è dovuto al panorama dell'innovazione, unico nel suo genere, agli istituti di formazione di prima categoria, a una forte cultura delle start-up e a un'imprenditoria impegnata. Nelle categorie infrastruttura (7° posto), sviluppo del mercato (5° posto), capitale umano e ricerca nonché sviluppo degli affari (4° posto), la Svizzera si posiziona leggermente più in basso ([link](#)).
 - **World Competitiveness Ranking 2024:** lo studio dell'International Institute for Management Development (IMD) mostra un quadro della competitività digitale di un Paese a livello mondiale. A tal fine mette a confronto 67 Paesi. I risultati sono suddivisi nelle tre categorie principali: conoscenza (conoscenza volta a ricercare, comprendere e sviluppare nuove tecnologie), capacità di raccogliere le sfide future (prontezza del Paese a sfruttare la trasformazione digitale) e tecnologia (contesto complessivo che consente lo sviluppo di tecnologie digitali). Ciascuna di queste categorie è suddivisa in sottocategorie. La Svizzera sale al secondo posto (2023: 5° posto), subito dopo Singapore. Nella categoria relativa alla conoscenza la Svizzera mantiene il primo posto, mentre nelle categorie relative alla

tecnologia (nuovo: 4° posto) e alla capacità di raccogliere le sfide future (5° posto) migliora la sua posizione. Fa progressi soprattutto nell'ambito delle esportazioni di alta tecnologia (9° posto), delle partecipazioni elettroniche (sale di 11 posizioni, classificandosi al 27° posto) e della cibersecurity (nuovo: 11° posto) (Link).

- **Digital Customer Excellence Report 2024:** lo studio fornisce un'analisi approfondita della maturità digitale delle imprese e illustra come queste possano migliorare la gestione dell'esperienza dell'utente («customer experience management»; CXM) attraverso tecnologie avanzate come l'IA, i chatbot e le piattaforme di dati dei clienti. Nonostante le sfide come le strutture informatiche complesse e la carenza di personale qualificato, la digitalizzazione offre enormi opportunità. Il rapporto fornisce raccomandazioni pratiche, casi di studio e una roadmap per sostenere le aziende a sfruttare appieno il loro potenziale digitale per rimanere competitive.