

titel

# Le esigenze e il dispendio amministrativo aumentano, mentre il Governo elettronico non evolve

SuisseID potrebbe dare nuovi impulsi

I PUNTI ESSENZIALI DELLO STUDIO SULL'AMMINISTRAZIONE  
E SUL GOVERNO ELETTRONICO 2010  
SU MANDATO DELLA CONFEDERAZIONE E DEI CANTONI

Team di progetto:

Lukas Golder, politologo

Stefan Agosti, politologo

Martina Imfeld, assistente di progetto

Jonas Ph. Kocher, assistente di progetto

Andreas Stettler, analista dati/programmatore

Silvia Ratelband-Pally, amministratrice

Simon Lanz, praticante



# **I punti essenziali dello studio sull'Amministrazione e sul Governo elettronico**

## **Il mandato e la base di dati**

La Confederazione (Organo strategia informatica della Confederazione) e i Cantoni (Conferenza dei cancellieri di Stato) hanno incaricato l'istituto di ricerca gfs.bern di presentare uno studio sul tema «Amministrazione e Governo elettronico». Lo scopo dello studio è illustrare la situazione dell'offerta sul piano comunale, cantonale e federale nel 2010 e al contempo presentare l'evoluzione dal 2008. In questo studio sono pertanto disponibili i dati degli anni 2008, 2009 e 2010 e per la prima volta è stato possibile formulare ipotesi sulle tendenze.

Il questionario è stato redatto nel 2008 nel quadro di un workshop comune e rielaborato nel 2009 e nel 2010. Il sondaggio è stato realizzato dal 3 maggio al 20 giugno 2010 principalmente online, e a gruppi specifici di destinatari sono state poste ulteriori domande per telefono. Vi è stata anche la possibilità di partecipare direttamente online con assistenza telefonica.

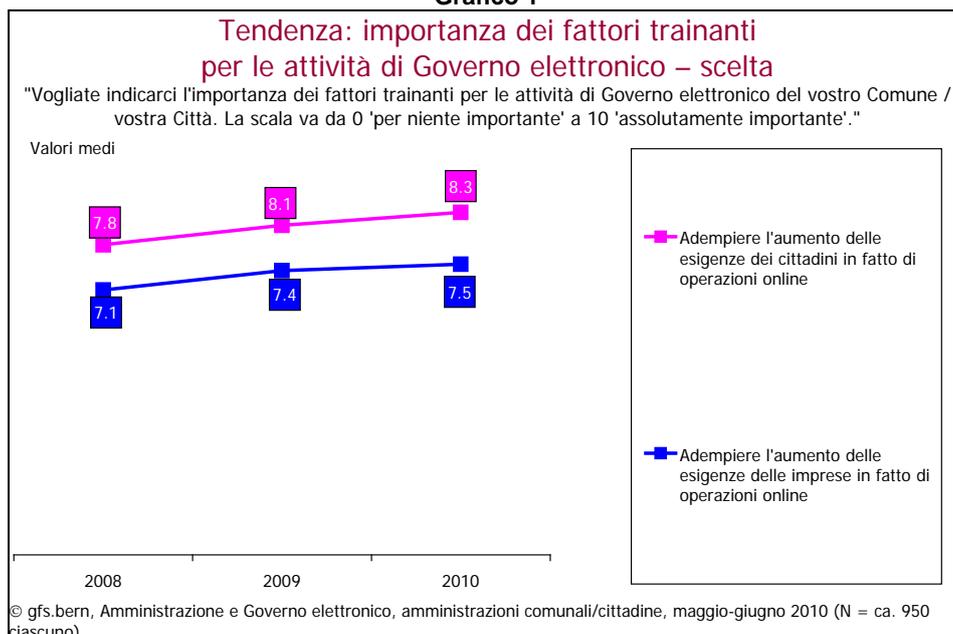
I dati sono stati raccolti attraverso rilevazioni campionarie e rilevazioni esaustive. Hanno preso parte al sondaggio 46 dei 72 Uffici federali interpellati (quota di partecipazione 64%). Per quanto riguarda i Cantoni il periodo di rilevazione è stato prolungato di una settimana a causa di una quota insufficiente di partecipazione. 24 dei 26 Cantoni invitati hanno infine risposto alle domande (quota di partecipazione 92%).

Nei Comuni più grandi è stata realizzata una rilevazione completa in maniera analoga agli Uffici federali e ai Cantoni. Per quanto riguarda invece i Comuni più piccoli è stato selezionato un campione della popolazione. Al sondaggio hanno aderito complessivamente 981 Comuni e la quota di partecipazione auspicata è stata superata ovunque. Rispetto all'anno precedente la quota di partecipazione è leggermente aumentata. I dati concernenti i Comuni sono stati ponderati in modo che la singola classe di grandezza corrispondesse alla quota effettiva di popolazione.

## **La domanda dei cittadini quale fattore trainante del Governo elettronico a livello comunale – nessuna evoluzione nella strategia nei Cantoni e nei Comuni**

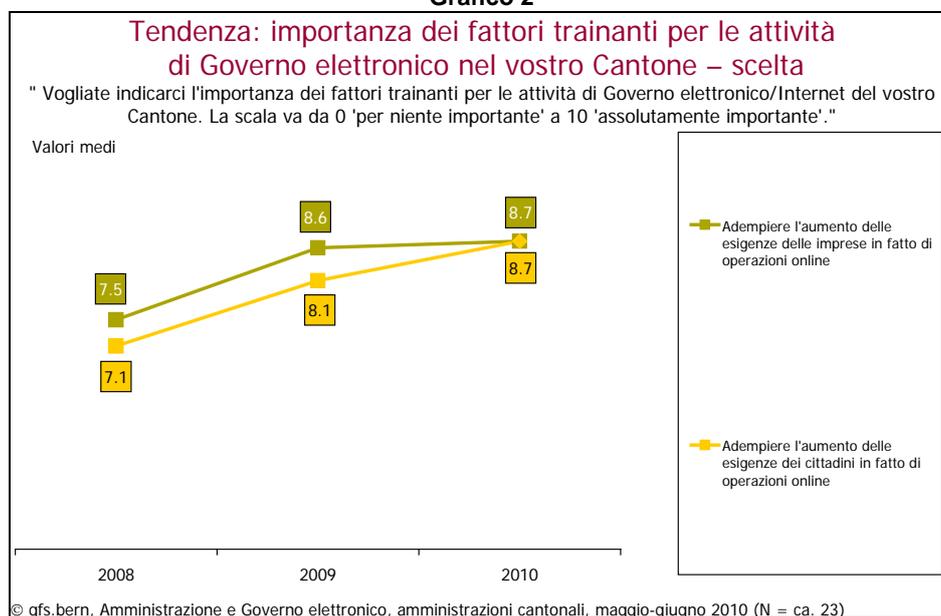
Tendenzialmente le esigenze in fatto di operazioni online percepite dai rappresentanti dei Comuni sono nettamente aumentate. Ciò vale in particolare per la domanda dei cittadini: con 8,3 punti su una scala di 10 questo fattore trainante è giunto sullo stesso piano del miglioramento della qualità dei servizi. Questa tendenza vale anche per le imprese, fermo restando che la variazione si situa all'interno dell'errore di campionario e a un livello leggermente inferiore.

**Grafico 1**



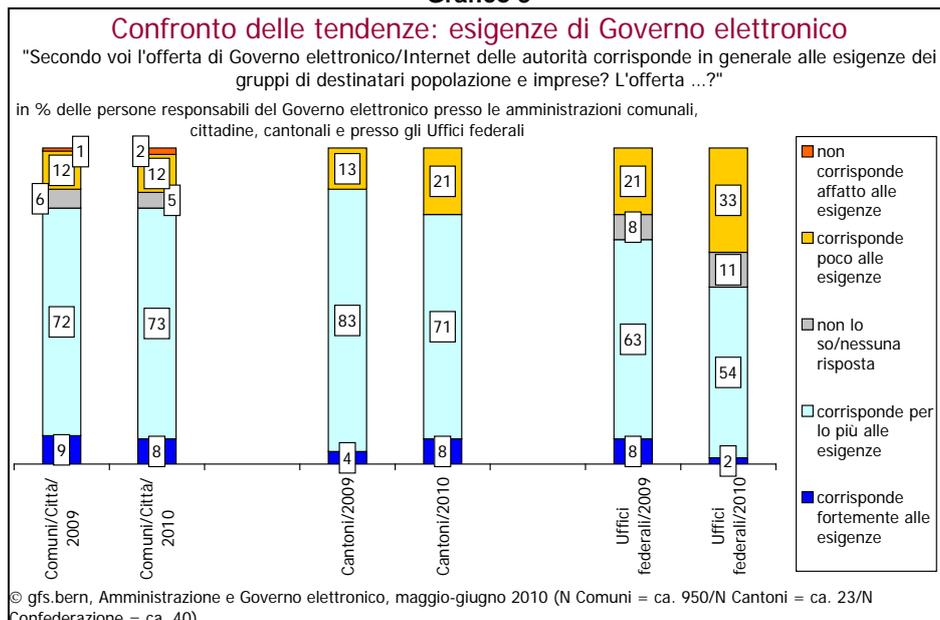
Nel 2009 i responsabili dei Cantoni interpellati hanno in genere valutato più importanti rispetto al 2008 i diversi fattori trainanti del Governo elettronico. Questo aumento si conferma ampiamente anche per il 2010. I Cantoni hanno indicato in modo nettamente più marcato solo l'aumento delle esigenze dei cittadini come fattori determinanti per lo sviluppo del Governo elettronico.

**Grafico 2**



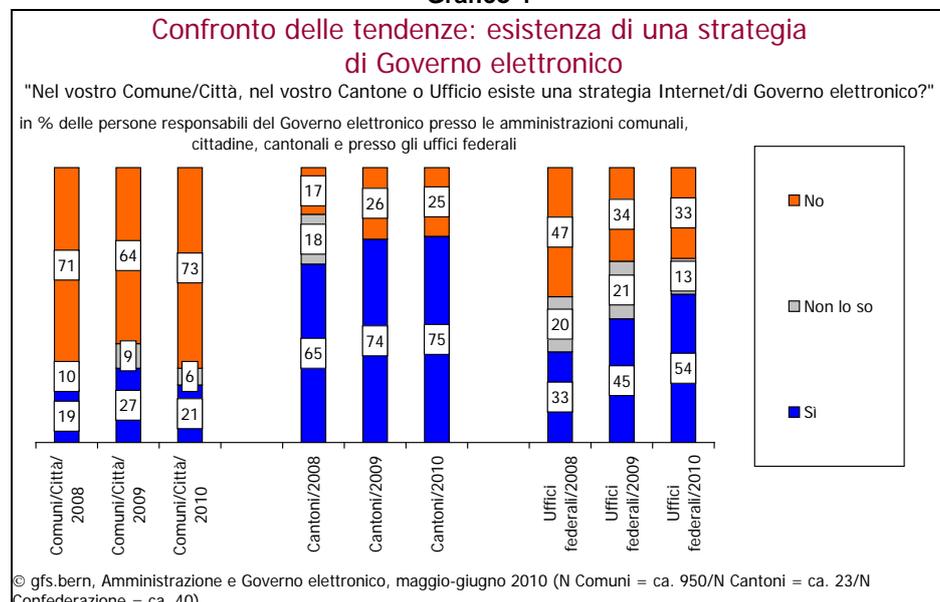
Nonostante l'elevata importanza delle esigenze dei cittadini quali fattori di sviluppo del Governo elettronico, le persone interpellate a tutti i livelli statali non giudicano migliore rispetto all'anno precedente l'orientamento dell'offerta alle esigenze. Sul piano cantonale e federale si riscontra piuttosto un leggero aumento dello scetticismo. Il 21 per cento dei Cantoni e un terzo degli Uffici federali ritengono per lo più che l'offerta non rispecchi le esigenze.

**Grafico 3**



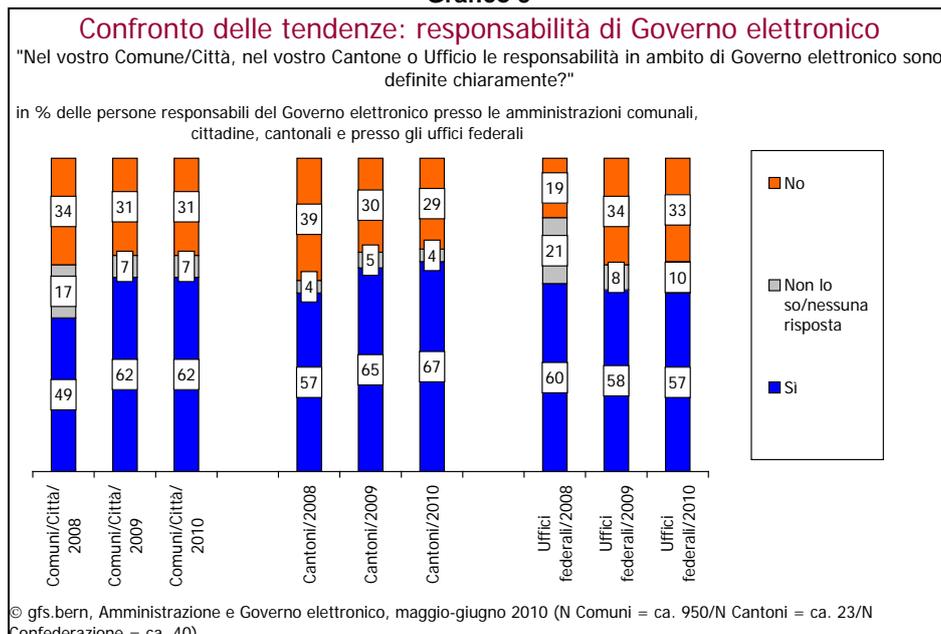
Sebbene i fattori di sviluppo sono sufficientemente presenti almeno a livello di domanda, tendenzialmente rispetto all'anno precedente meno Comuni si fondano su una strategia sovraordinata. Presso i Cantoni il riferimento a una strategia sovraordinata rimane invariato, non si riscontra pertanto un'ulteriore estensione. Una chiara tendenza si avverte presso i soli Uffici federali: essi si fondano sempre più su simili strategie sovraordinate.

**Grafico 4**



La diffusione degli standard eCH aumenta soltanto in lieve misura a livello comunale, mentre presso gli Uffici federali non è pressoché percettibile alcun cambiamento. Nel 2010 anche la maggior parte delle attività di *controlling* non conosce una diffusione maggiore di quella dell'anno precedente. Non proseguono più i progressi registrati tra il 2008 e il 2009 nei Cantoni e nei Comuni.

**Grafico 5**

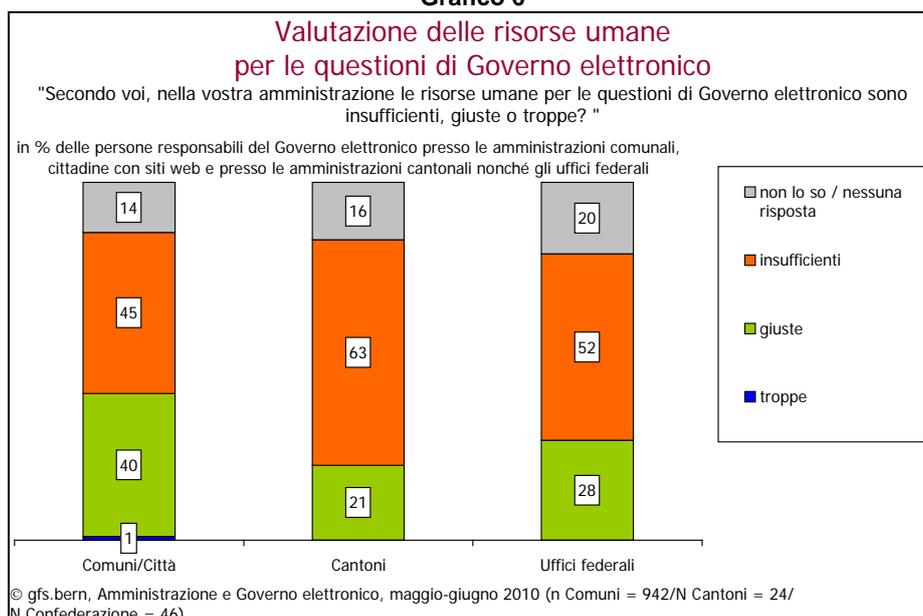


Nei Comuni e nei Cantoni è cambiato poco anche sotto il profilo del personale. Le risorse umane per il Governo elettronico rimangono in genere rigorosamente limitate. La metà dei Cantoni dispone almeno di un posto a tempo pieno e la metà dei Comuni di un posto a metà tempo. È raro che più di una persona curi questi interessi.

Sono invece piuttosto aumentate le risorse di personale a livello federale. Traspare ora con maggiore chiarezza chi si occupa delle questioni di Governo elettronico. L'anno precedente ancora un terzo dei rappresentanti della Confederazione interpellati palesava incertezze sulla questione.

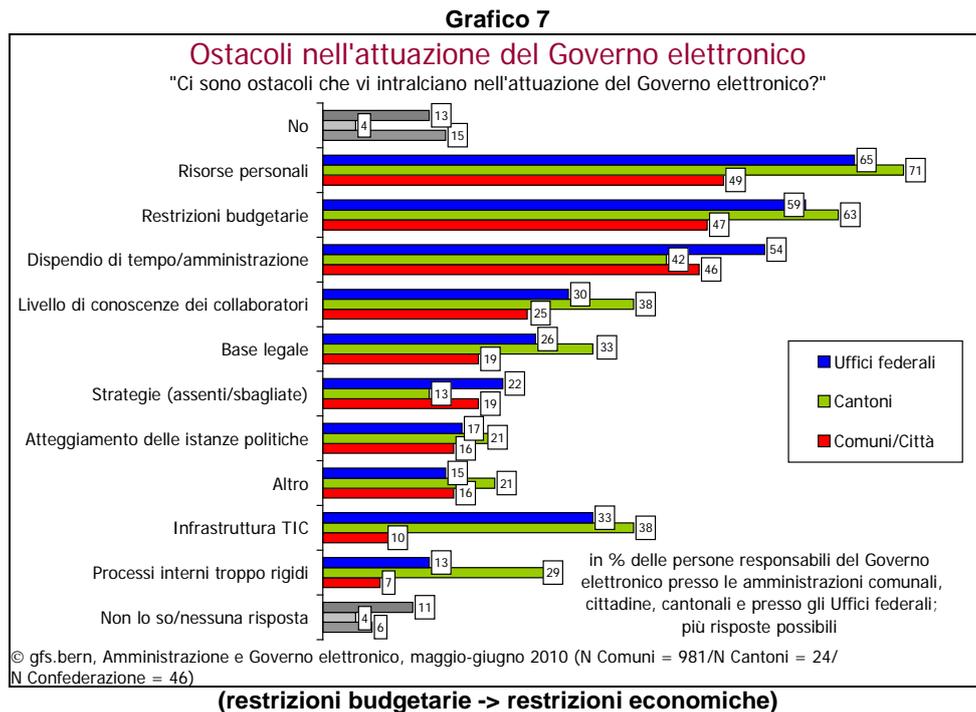
Nei tre livelli statali è diffuso il malcontento con la situazione del personale. Le maggiori preoccupazioni si avvertono presso i Cantoni. A livello comunale si registra un'ampia soddisfazione sebbene proprio nei piccoli Comuni non siano pressoché disponibili risorse di personale.

**Grafico 6**



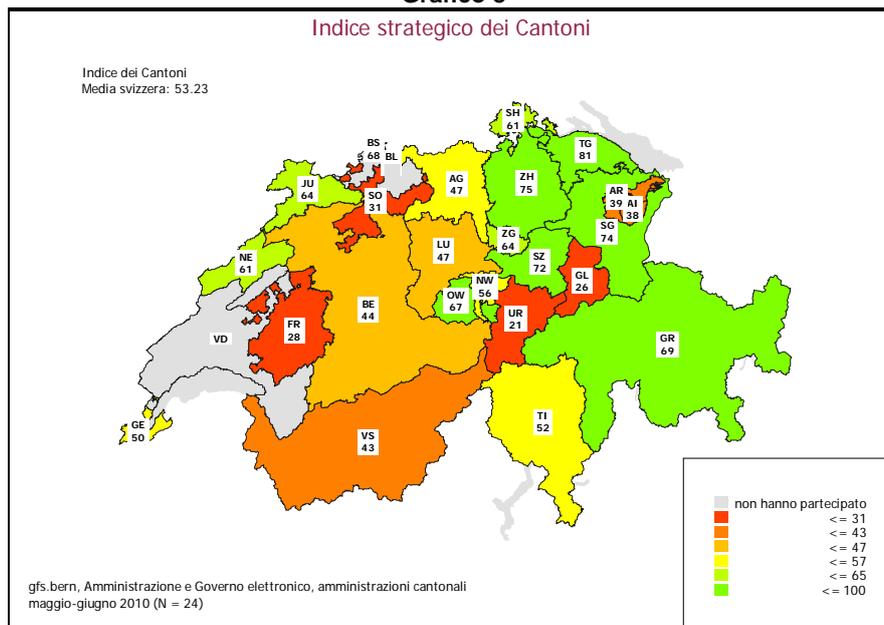
Secondo le persone interpellate il maggior ostacolo a un ulteriore sviluppo del Governo elettronico a livello comunale è costituito proprio dal personale seguito dalle restrizioni di risorse economiche.

Un altro ostacolo, posto praticamente al medesimo livello del personale e del budget, è rappresentato dal dispendio di tempo lavorativo e dai costi amministrativi. Sebbene anche motivi metodologici siano determinanti per il forte aumento, a livello comunale sussiste il pericolo di una gestione amministrativa eccessiva a discapito della realizzazione del lavoro. Questa circostanza traspare chiaramente anche a livello cantonale e federale. L'esigenza del sostegno da parte dei livelli superiori va quindi chiaramente in direzione dell'attuazione e non dell'amministrazione.



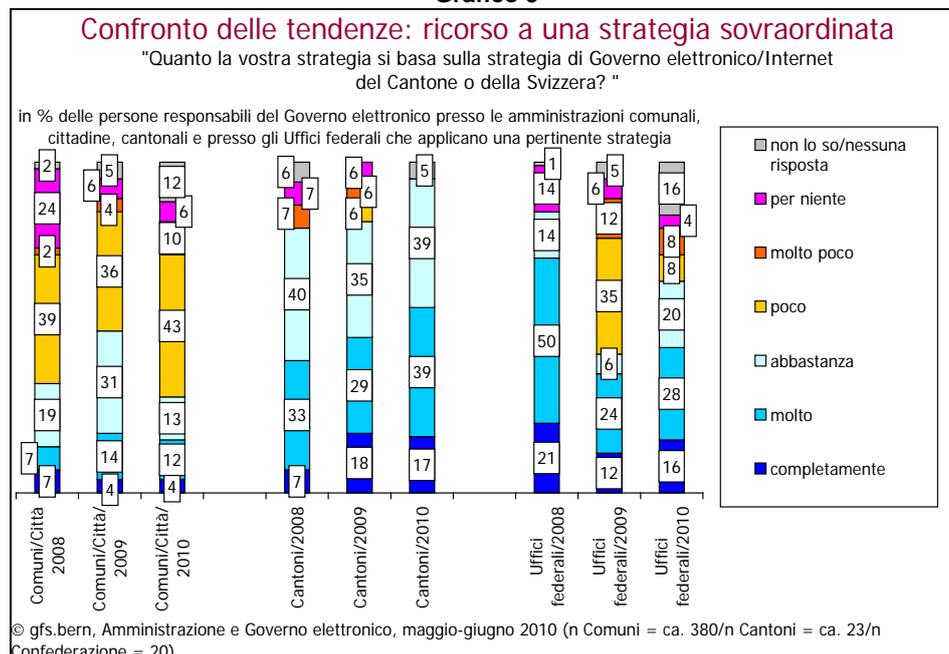
La concentrazione dei principali indicatori riguardanti la strategia a livello di Cantoni mostra che numerosi Cantoni della Svizzera orientale e centrale ottengono risultati migliori rispetto al resto del Paese. In questo ambito gli interessi strategici sono comparativamente ben attuati. I Cantoni di San Gallo, Zurigo e Turgovia ottengono i migliori risultati a livello di indice strategico. L'indice è palesemente inferiore alla media nei Cantoni di Soletta, Friburgo, Uri e Glarona, mentre è leggermente al di sotto della media nei Cantoni del Vallese, di Berna, Lucerna e Appenzello Interno ed Esterno.

**Grafico 8**



La situazione nei piccoli Comuni continua a non essere strutturata. Essi ricorrono ben poco a una strategia sovraordinata o a direttive e non dispongono praticamente di risorse per il Governo elettronico. Sussiste pertanto il rischio che non vengano osservati standard o direttive sulla protezione dei dati.

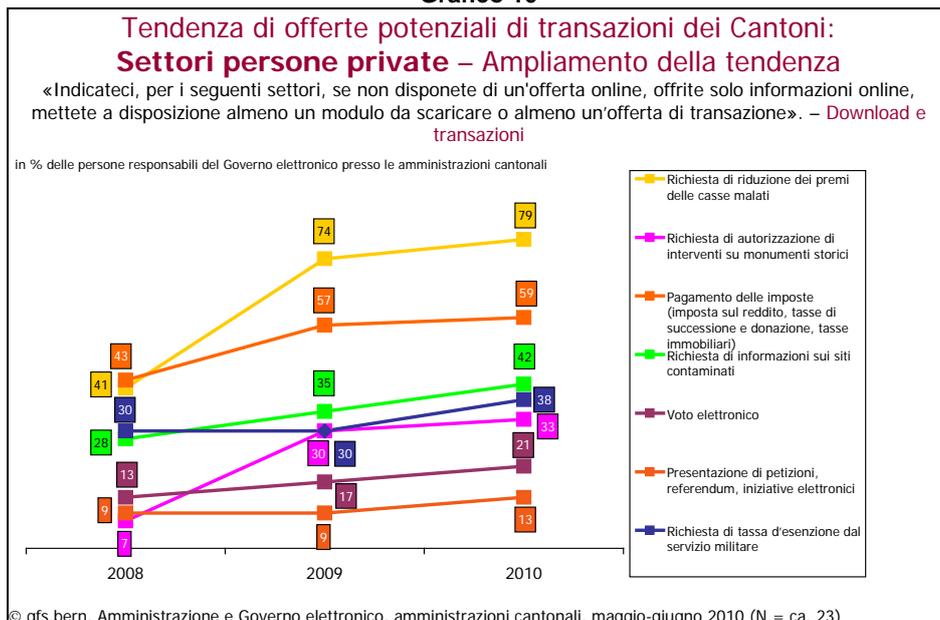
**Grafico 9**



### Ampliamento qualitativo dell'offerta nei Cantoni – nei piccoli Comuni nessuna evoluzione

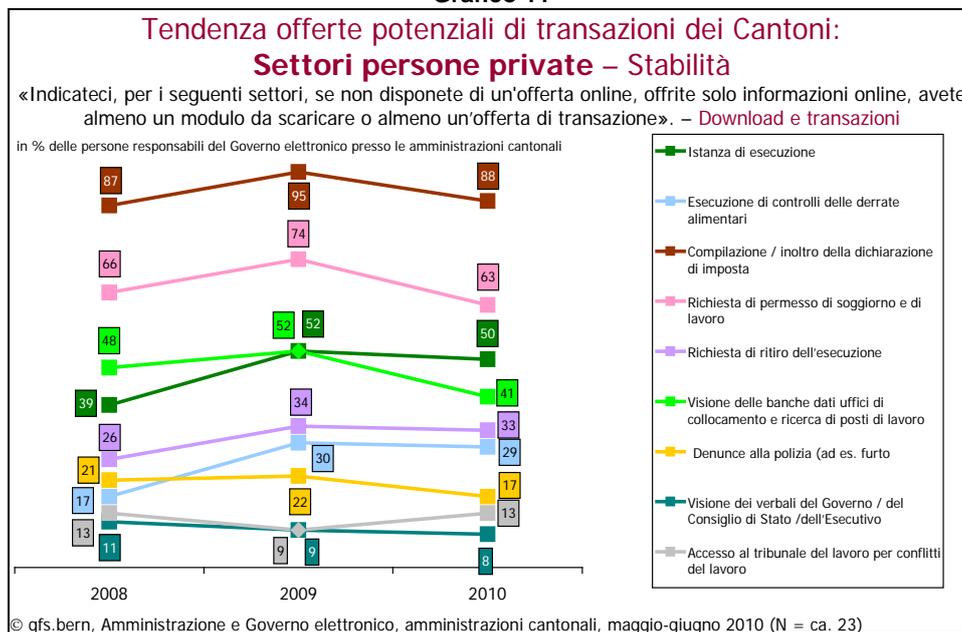
Nella maggior parte delle offerte esaminate non traspare una chiara tendenza di ampliamento. Tra il 2008 e il 2009 l'offerta di transazioni da parte dei Cantoni è palesemente aumentata e questo stato si conferma nel 2010. Sempre nel 2010 non si constata alcuna evoluzione oppure soltanto una lieve tendenza in direzione di una maggiore diffusione. In questo senso ad esempio sono in leggero progresso il voto elettronico nei Cantoni o l'informazione sui siti esaminati.

**Grafico 10**



Per numerose offerte non si è notata alcuna tendenza tra il 2008 e il 2010. Nel loro contesto non si è verificato in definitiva nessun ampliamento e nel 2009 alcuni valori si sono verosimilmente rivelati troppo elevati a causa dell'atteggiamento o dell'assenza di risposta da parte di due Cantoni.

**Grafico 11**

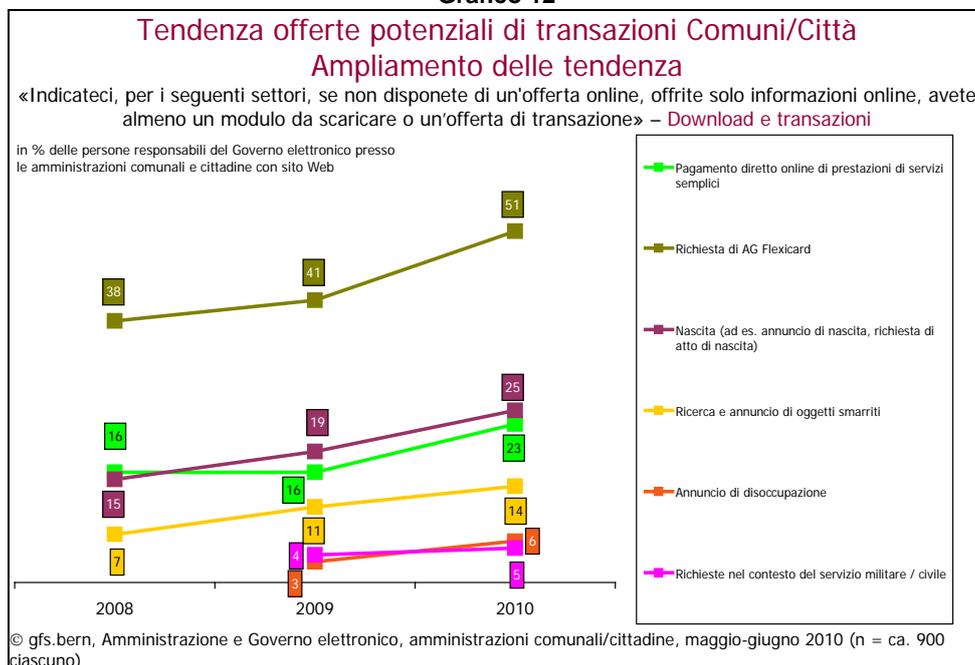


Nella maggior parte dei Cantoni, tuttavia, alcune offerte, come la dichiarazione di imposta, le richieste di borse di studio e la richiesta di riduzione dei premi delle casse malati, sono state attuate sotto forma di transazioni.

A livello comunale la quota di offerte che presentano effettivamente una tendenza di ampliamento è esigua. Solo l'AG Flexicard è attualmente realizzata presso una maggioranza di Comuni. Le offerte in ambito di nascita, disoccupazione o servizio militare registrano anche maggiore diffusione a partire da un basso livello. I pagamenti diretti sono anch'essi più diffusi rispetto all'anno precedente. In complesso anche a livello comunale non si assiste a un ampliamento qualitativo dell'offerta di transazioni. Le tendenze effettivamente registrate sono pertanto in contraddizione

con il fatto che il 73 per cento dei Comuni, l'83 per cento degli Uffici federali e addirittura il 100 per cento dei Cantoni pianifichino un ulteriore ampliamento dell'offerta Internet.

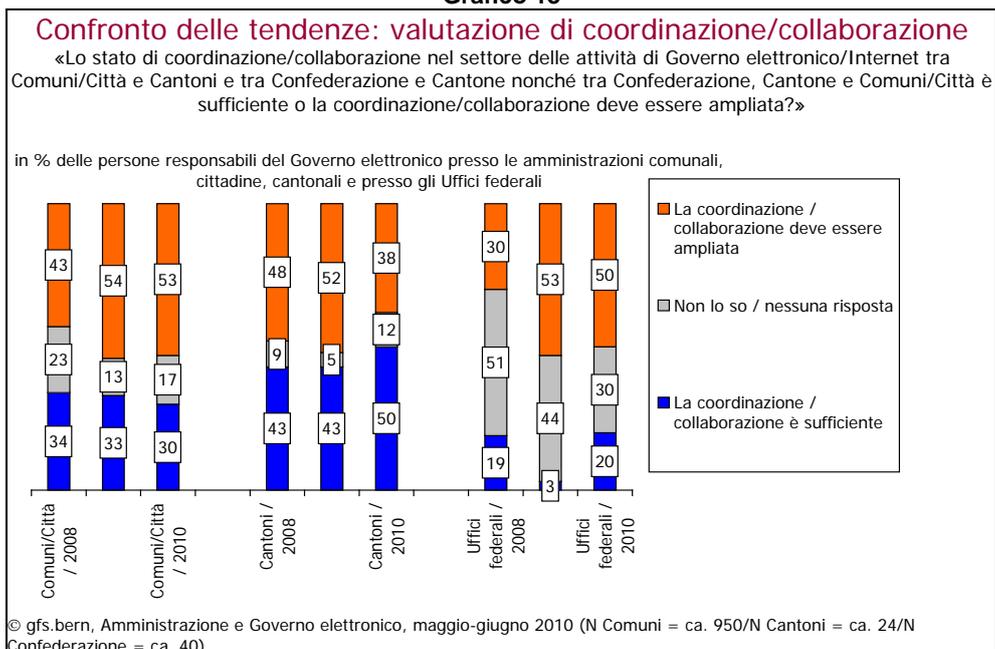
**Grafico 12**



### Migliora per la prima volta la cooperazione a livello cantonale

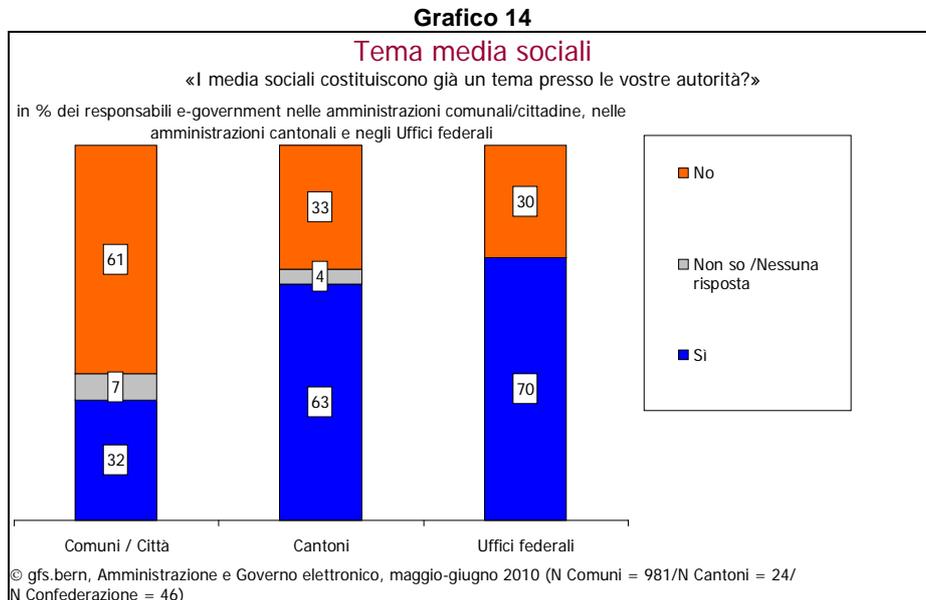
Se in genere poco cambia sul piano strategico, è invece parzialmente migliorato un importante indicatore a livello cantonale. Almeno la metà dei Cantoni considera sufficiente l'attuale coordinazione. Per quanto riguarda invece gli altri livelli dello Stato la valutazione della coordinazione rimane pessima.

**Grafico 13**

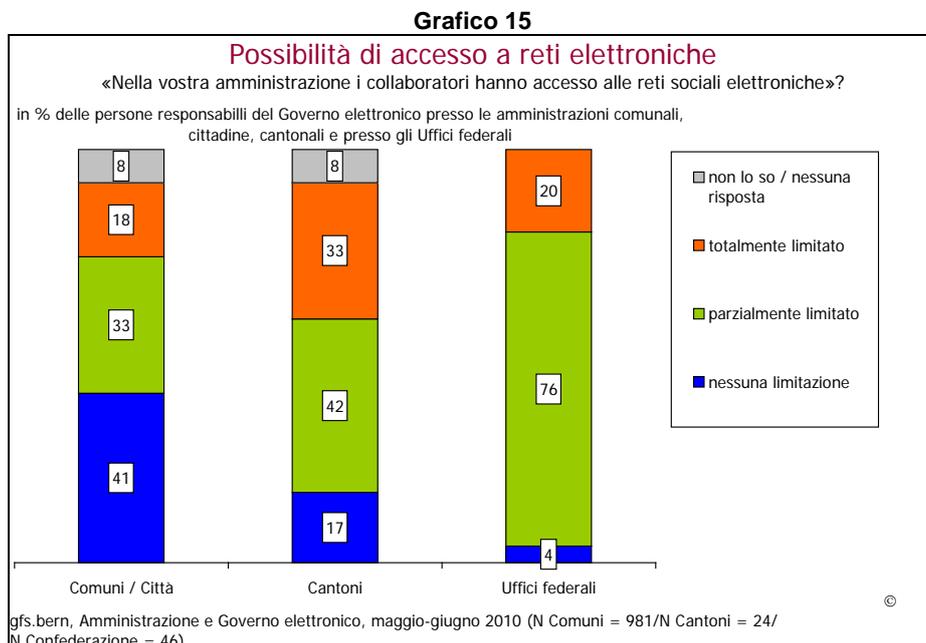


## Social Media e SuisseID importanti temi del futuro, attività di Public Private Partnership piuttosto ridotte

Il Social Media è un importante tematica del Governo elettronico. Un terzo dei Comuni e addirittura due terzi circa dei Cantoni se ne occupano. Nei Comuni con meno di 1'000 abitanti soltanto il 5 per cento di essi ne fa una tematica.

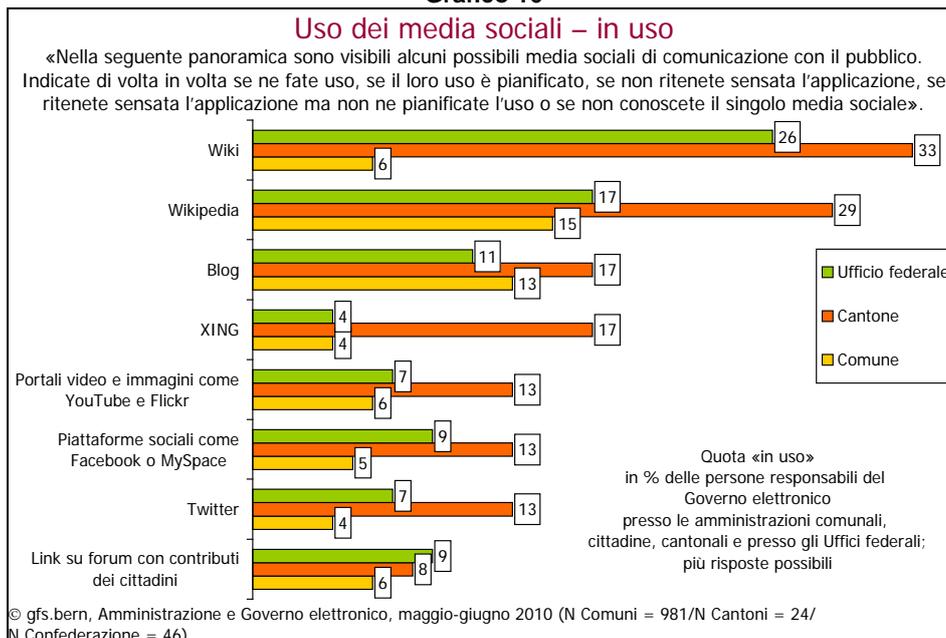


Ma è proprio nei Comuni più piccoli che l'accesso ai Social Media non è disciplinato.



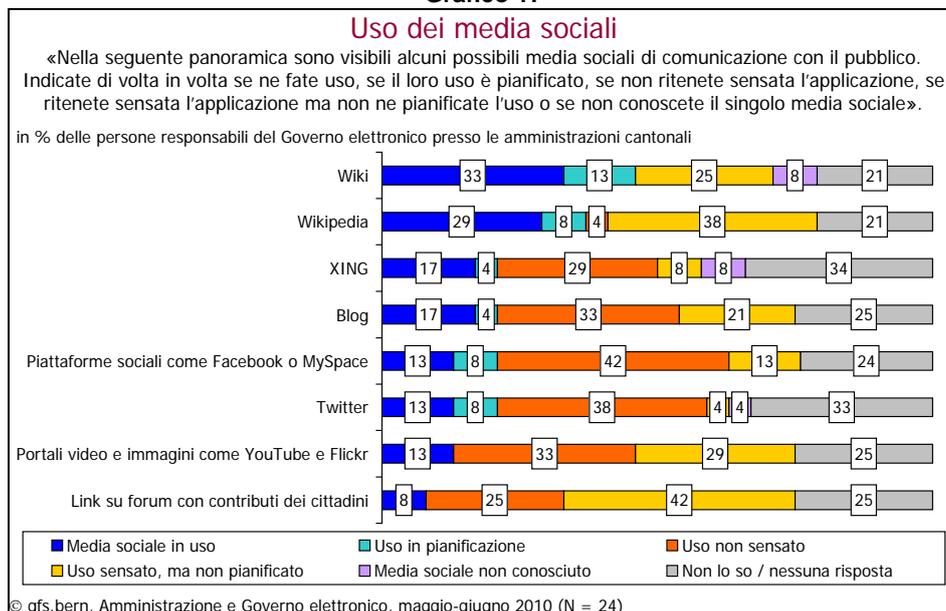
Sono anzitutto diffusi in maniera relativamente ampia nei Cantoni i Wiki e Wikipedia, ma sono in parte anche utilizzati i blog e Xing. Nessun Social Media spicca all'interno del ventaglio completo di offerte.

**Grafico 16**



Un'ulteriore diffusione non sembra molto probabile. Nei tre livelli dello Stato si riscontrano pochi progetti per il futuro. Numerose persone interpellate non sono tuttavia in chiaro sul senso e lo scopo che i Social Media hanno o possono avere per il Governo elettronico.

**Grafico 17**

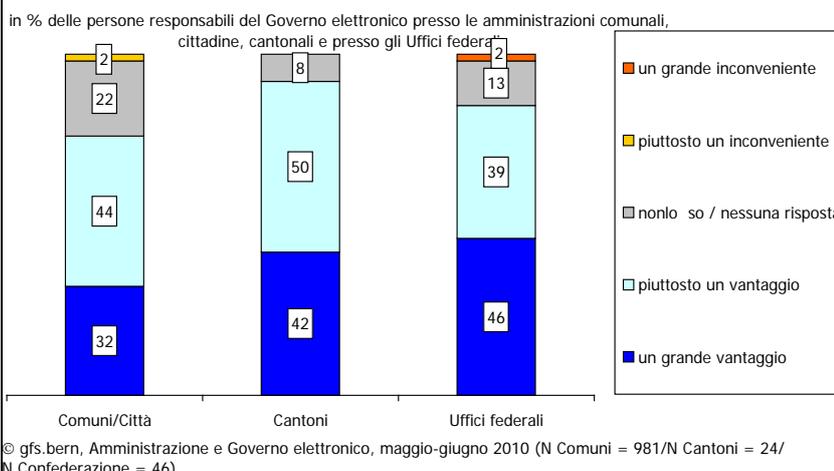


La tematica SuisseID sembra essere un po' più centrale. Il 71 per cento dei Comuni, il 96 per cento dei Cantoni e il 93 per cento degli Uffici federali ne hanno già sentito parlare. Il giudizio è in genere positivo e una gran parte la ritiene molto utile ai fini di un ulteriore sviluppo del Governo elettronico in Svizzera. In questo ambito sembra regnare un'ampia unanimità sul senso e lo scopo di questo progetto della Confederazione.

**Grafico 18**

**Valutazione SuisseID**

«Nel corso del 2010 il Segretariato di Stato dell'economia SECO ha lanciato in Svizzera SuisseID: il primo prodotto standardizzato per una prova elettronica sicura dell'identità in Svizzera. Come giudicate il SuisseID? Costituisce un grande vantaggio, piuttosto un vantaggio, piuttosto un inconveniente o un grande inconveniente per l'evoluzione del Governo elettronico in Svizzera?»

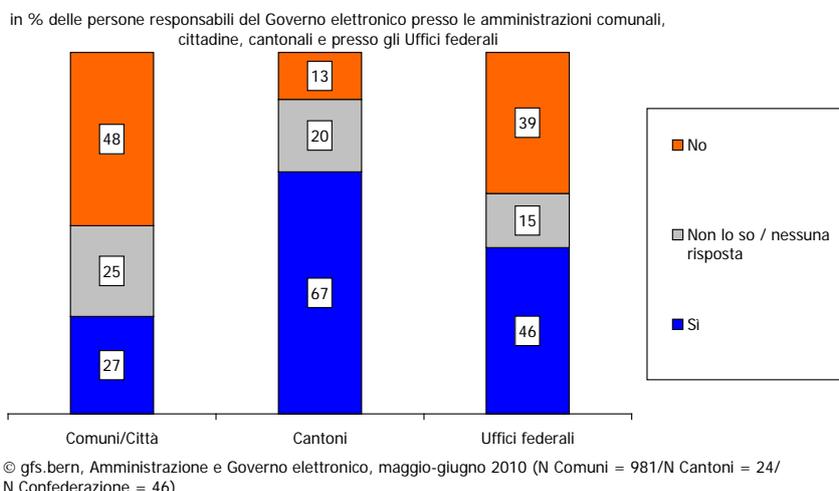


Costituiscono una tematica meno centrale i progetti PPP sotto forma di cooperazione volontaria tra poteri pubblici e persone private. Tuttavia due terzi dei Cantoni ritiene importante interessarsi alla questione. Solo un quarto dei Cantoni ha già realizzato concretamente progetti simili, mentre nessun Comune lo ha fatto.

**Grafico 19**

**Public Private Partnership (PPP)**

«Il Public Private Partnership (PPP) è una forma speciale di cooperazione volontaria pubblica-privata nel cui ambito i poteri pubblici avviano una collaborazione a lungo termine con attori privati in vista dell'adempimento di compiti. Il Public Private Partnership costituisce una tema per le vostre autorità?»



**Le ipotesi di lavoro**

Per la discussione con la clientela formuliamo le seguenti sei ipotesi di lavoro:

***Ipotesi di lavoro 1:***

Attualmente, dopo un primo assestamento e un' estensione dell'offerta, il Governo elettronico registra una crescita soprattutto nel settore *back-office*. Le istanze superiori sono invitate a offrire soluzioni concrete e prestazioni di sostegno per mantenere lo slancio del Governo elettronico in Svizzera.

***Ipotesi di lavoro 2:***

L'offerta di Governo elettronico non registra attualmente una vera e propria evoluzione. Per quel che concerne il servizio finale di cui fruiscono i cittadini (*front-end*) lo sviluppo del Governo elettronico non si sviluppa sebbene nel retroscena (*back-office*) siano in atto molte riflessioni, pianificazioni e gestioni.

***Ipotesi di lavoro 3:***

Il ruolo dei piccoli Comuni nel sistema complessivo del Governo elettronico permane problematico e non strutturato. Laddove sono auspiccate soluzioni generiche di transazioni esse devono essere integrate in maniera strategica, senza che gli oneri amministrativi aumentino.

***Ipotesi di lavoro 4:***

Nel settore del Governo elettronico si pianifica molto e si profilano numerose tematiche. Sono necessari una focalizzazione e un orientamento al fabbisogno, in quanto le esigenze delle imprese e della popolazione continuano ad aumentare anche nell'ottica delle persone interpellate e l'ampliamento dell'offerta è pianificato in maniera pressoché capillare. Le attuali strategie hanno fornito pochi risultati concreti in questo ambito.

***Ipotesi di lavoro 5:***

I Social Media sono un esempio tipico dell'evoluzione attuale del Governo elettronico. Il tema viene discusso e sembra importante per il Governo elettronico, ma il senso e lo scopo non sono percepiti dappertutto, le direttive sembrano sovente assenti e l'attuazione si riduce a ben poco.

***Ipotesi di lavoro 6:***

SuisseID è comunque un progetto concreto che potrebbe diventare simbolo dell'evoluzione del Governo elettronico. Al momento regna ampio ottimismo e si prospetta che grazie a questa base sarà possibile un'ulteriore evoluzione sensata e strategicamente orientata del Governo elettronico.