

# «Il federalismo inibisce la trasformazione digitale»

Per poter realizzare offerte al passo con i tempi servono direttive vincolanti, spiega Daniel Arber, direttore generale dell'organizzazione eOperations Svizzera. Alcune questioni potrebbero essere affrontate in una dimensione nazionale.

*Verso una Svizzera collegata: eOperations Svizzera fornisce servizi di e-government a Confederazione, cantoni, città e comuni.*

*Foto: Shutterstock*



## Daniel Arber, qual è la posizione della Svizzera in materia di e-government?

**Arber:** Ha fatto passi avanti. Secondo l'eGovernment Monitor 2018, la conoscenza delle offerte online è passata dal 30 per cento nel 2014 al 55 per cento di oggi. Si tratta di uno sviluppo positivo. Tuttavia, quasi la metà degli intervistati non ha ancora sentito parlare dei servizi digitali esistenti. È un'esortazione a farli conoscere meglio. Dobbiamo anche implementare alcuni servizi di base in modo trasversale. Così facendo anche la comunicazione sarà semplificata.

## Diversi studi evidenziano la necessità di riguadagnare terreno, Avenir Suisse parla di «prestazioni amministrative digitali insufficienti per un paese altamente sviluppato». Che cosa ne pensa?

**Arber:** Si dice comunemente che il nemico dell'e-government sono le buone prestazioni amministrative e le piccole dimensioni della Svizzera. Probabilmente è vero. Mi colpisce il fatto che le amministrazioni comunali sono flessibili e, ad esempio, offrono appuntamenti al di fuori dell'orario di lavoro. Nei paesi con distanze maggiori e servizi più carenti, è probabile che gli investimenti nei

canali digitali aumentino. Ma è chiaro: le aspettative della popolazione e dell'economia sono in aumento. Ciò che è digitalmente possibile per le aziende private dovrebbe essere possibile anche per lo Stato. Non ci si può aspettare lo stesso elevato livello, ma almeno offerte al passo con i tempi. È su questo che bisogna concentrarsi ora.

## La politica lo ha ammesso?

**Arber:** È più condiscendente rispetto a cinque anni fa. I cantoni hanno formulato direttive per l'amministrazione digitale e sono intenzionati a intensificare la collaborazione. Il consigliere federale

Ueli Maurer sta portando avanti la questione. I tempi per l'e-government sono più maturi che mai. Tuttavia, abbiamo bisogno non solo di coordinamento, ma anche di direttive vincolanti.

#### **A che cosa sta pensando concretamente?**

**Arber:** Occorre stabilire di che cosa è responsabile la confederazione, di che cosa sono responsabili i Cantoni e di che cosa i comuni. Mi vengono in mente certi registri. Ad esempio, si deve decidere se si vuole implementare un registro centrale della popolazione o se è destinato a rimanere un'utopia. Prima del censimento del 2010 non esistevano nemmeno i registri cantonali. Per quanto riguarda la protezione dei dati, alcune questioni potrebbero essere chiarite in modo giuridicamente vincolante a livello nazionale. In questo caso, non tutti i responsabili cantonali della protezione dei dati dovrebbero svolgere essenzialmente le stesse indagini quando si tratta di una nuova offerta online.

#### **La struttura federale rallenta la trasformazione digitale?**

**Arber:** Sì. In determinati casi il federalismo permette ai cantoni di sviluppare soluzioni pionieristiche. I brevi percorsi decisionali sono chiaramente un vantaggio sotto questo aspetto. Tuttavia, l'attuazione in tutta la Svizzera stenta ancora, ci sono ostacoli tecnici, organizzativi e legali.

#### **A questo proposito avete acquisito esperienza con eTraslocoCH. Perché non siete ancora stati in grado di implementare la vostra piattaforma di comunicazione a tutti i livelli?**

**Arber:** È stata attuata integralmente o parzialmente in dodici cantoni. In diversi cantoni sono in corso progetti per introdurla. In alcuni casi, alcuni problemi tecnici stanno causando ritardi. I comuni utilizzano circa quaranta diverse soluzioni software, alcuni molto diffusi, altri meno, per gestire la popolazione. Non tutti sono tecnicamente aggiornati, serve un lavoro adeguato. Vi sono inoltre aspetti da chiarire sulla protezione dei dati. In alcuni cantoni, inoltre, le risorse finanziarie e umane sono scarse.

#### **Ma la volontà ci sarebbe stata, in linea di principio?**

**Arber:** Sì, penso proprio di sì.

#### **Come giudica la facilità d'uso delle offerte di e-government esistenti?**

**Arber:** Una via di mezzo. Due terzi degli utenti le giudicano buone, come rileva

l'eGovernment Monitor. Ma l'asticella si alza di continuo. Quello che viene percepito come standard per le interazioni digitali è dettato dalle offerte delle aziende private. Il settore pubblico deve orientarsi in questa direzione, non deve attuare soluzioni esotiche. Secondo un recente studio, almeno una volta al mese la maggioranza della popolazione effettua una transazione online. Il commercio elettronico è diventato normale anche per gli ultra settantenni. Bisogna tenerne conto. Nel caso delle offerte statali, il numero di utenti è nettamente inferiore.

#### **Il settore privato costringe in una certa misura i clienti a interagire online.**

#### **Come minimo, fornisce incentivi adeguati. Le amministrazioni sono più caute?**

**Arber:** Non hanno molta scelta. L'e-government può essere solo un canale aggiuntivo, nessuno può essere escluso. Lo Stato ha una responsabilità particolare. Ma anche le persone che non sono digitalmente attive possono beneficiare della digitalizzazione. Le procedure automatizzate liberano risorse che le amministrazioni possono utilizzare per i casi più complessi. I compiti dei collaboratori si stanno ampliando e la consulenza diventa sempre più importante.

#### **Lo sportello non diventerà quindi superfluo?**

**Arber:** Assolutamente no. È il volto di una comunità e aiuta a costruire la fiducia. Mi piace molto il detto «Il futuro del digitale è analogico». Si tratta di integrare alcuni elementi analogici nel digitale. Le offerte classiche e quelle online sono state viste a lungo in modo strettamente separato. Ma i canali si completano a vicenda. Molte persone vanno su Internet per ottenere informazioni. Tuttavia, se vogliono ricevere consulenza utilizzano il telefono o si presentano allo sportello. Chi, se non i comuni, può offrire questo mix?

#### **Le autorità non potrebbero rafforzare la consulenza anche online?**

**Arber:** Sì, non sarebbe difficile. Una chat andrebbe benissimo.

#### **Lo sviluppo di offerte online comporta dei costi. Come possono competere i comuni con poche risorse?**

**Arber:** Devono lavorare insieme ad altri. Ci sono aziende private che si occupano del problema e offrono applicazioni e portali specializzati. In alcuni cantoni, tra cui San Gallo, gli acquisti vengono effettuati sempre più spesso in comune. È questo il futuro.

#### **eOperations Svizzera sostiene le autorità nel settore degli acquisti?**

**Arber:** Proprio così. Organizziamo gare d'appalto, da un lato per le nostre soluzioni software e il loro funzionamento, dall'altro per acquisti congiunti per vari comuni. Il vantaggio è ovvio: in un appalto congiunto si può investire di più nei lavori preparatori e i costi sono inferiori per le parti coinvolte. Gli offerenti possono anche essere interessati a presentare offerte per un certo volume in un'unica gara piuttosto che in varie gare. Alcuni temono che solo i grandi offerenti avrebbero una possibilità di partecipare a questi appalti. Prendiamo sul serio la questione e trattiamo con attenzione anche le questioni di diritto della concorrenza.

#### **Molte persone sono scettiche riguardo ai servizi elettronici. Come si fa a convincerle?**

**Arber:** Sono cruciali i processi integrati e facili da utilizzare. Deve essere possibile stipulare online un accordo dalla A alla Z. Per far questo servono sistemi integrati. Nella nostra organizzazione, ad esempio, lavoriamo con le firme digitali. È praticissimo, una volta sperimentato, non si vuole più farne a meno.

*Eveline Rutz*

#### **Breve ritratto**

Daniel Arber è direttore generale di «eOperations Svizzera». L'organizzazione fornisce servizi di e-government a Confederazione, cantoni, città e comuni. L'obiettivo è quello di evitare doppi e spese supplementari. Tra le altre cose, gestisce la piattaforma online eTraslocoCH, sulla quale è possibile segnalare un cambio di residenza. Daniel Arber ha lavorato per vari anni sia nel settore privato che per i cantoni. Dal 2001 al 2010 è stato responsabile della strategia e dei canali online di Swisscom e successivamente ha lavorato per la Conferenza dei governi cantonali.

