



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

FF 2024  
[www.fedlex.admin.ch](http://www.fedlex.admin.ch)  
La versione elettronica firmata  
è quella determinante



## Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027»

---

## 1 Introduzione

### 1.1 Obiettivi, campo di applicazione e validità

Con la strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027» (di seguito «Strategia»), Confederazione, Cantoni, Città e Comuni stabiliscono congiuntamente come accelerare la trasformazione digitale delle amministrazioni nel contesto federale. La Strategia si fonda sulla cooperazione e definisce i campi d'azione da trattare in via prioritaria ai tre livelli federali nonché le priorità strategiche per gli anni 2024–2027. Essa specifica inoltre in che modo l'organizzazione della collaborazione Amministrazione digitale Svizzera (ADS) sostiene con misure adeguate gli enti pubblici\*<sup>1</sup> nell'adempimento dei loro compiti.

La Strategia concerne le amministrazioni degli enti pubblici svizzeri. Concerne la cosiddetta «amministrazione centrale» di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni. Non sono comprese le collettività vicine all'amministrazione come le università, le scuole e le istituzioni nel settore sanitario.

La Strategia è aggiornata ogni quattro anni.

### 1.2 Contesto

Confederazione, Cantoni, Città e Comuni collaborano da diversi anni nell'ambito della trasformazione digitale dell'amministrazione in Svizzera. La Conferenza svizzera sull'informatica (CSI) fu istituita già nel 1975. Successivamente, nel 2008 è stata fondata l'organizzazione interfederale «e-government Svizzera» per garantire l'introduzione e l'ulteriore sviluppo coordinati del Governo elettronico in Svizzera. La firma della Dichiarazione di Tallinn concernente il Governo elettronico del 6 ottobre 2017<sup>2</sup> ha fornito un ulteriore impulso alla digitalizzazione. Allo stesso modo, anche la strategia «Svizzera digitale 2023» del 16 dicembre 2022<sup>3</sup>, il relativo piano d'azione<sup>4</sup> della Confederazione e le strategie di digitalizzazione di Cantoni, Città e Comuni – nel frattempo divenute numerose – conferiscono visibilità alle diverse sfide poste dalla trasformazione digitale.

Allo scopo di promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione, il 1° gennaio 2022 è stata istituita l'ADS, che, attraverso un approccio interconnesso su tutto il territorio svizzero, coordina la gestione della trasformazione digitale tra i vari livelli istituzionali e al loro interno e consente la partecipazione e la definizione congiunta (cfr. n. 4.1 cpv. 1 della convenzione quadro di diritto pubblico del 24 settembre 2021<sup>5</sup> concernente l'Amministrazione digitale Svizzera [di seguito «convenzione quadro dell'ADS»]).

1 I termini seguiti da un asterisco sono spiegati nel glossario.

2 Consultabile all'indirizzo [www.admin.ch](http://www.admin.ch) > Documentazione > Comunicati stampa > 6.10.2017 (stato: 11.9.2023).

3 FF 2022 3154

4 Consultabile all'indirizzo [www.digital.swiss](http://www.digital.swiss) > Piano d'azione.

5 FF 2021 3030

La presente Strategia è volta a proseguire la proficua collaborazione tra Confederazione, Cantoni, Città e Comuni con la collaborazione dell'ADS.

### **1.3 Classificazione nella struttura strategica a livello nazionale**

La Strategia consente a Confederazione, Cantoni, Città e Comuni di trovare un'intesa per l'attuazione e l'ulteriore sviluppo dell'amministrazione digitale. Affronta le sfide trasversali\* della trasformazione digitale degli enti pubblici e, in quanto strategia mantello, intende dispiegare effetti verticali e orizzontali. L'effetto verticale concerne le organizzazioni dei diversi livelli statali, mentre l'effetto orizzontale riguarda le unità organizzative di un livello statale.

Le molteplici strategie dei diversi enti pubblici nel settore della trasformazione digitale dovranno basarsi sulla presente Strategia per la loro attuazione e l'ulteriore sviluppo (cfr. n. 3.1 cpv. 3 lett. d della convenzione quadro dell'ADS).

La Strategia sostituisce le seguenti strategie intercantonali e su scala nazionale concernenti la trasformazione digitale:

- Strategia di e-government Svizzera 2020–2023<sup>6</sup>;
- linee direttive dei Cantoni relative all'amministrazione digitale del 27 settembre 2018<sup>7</sup>;
- linee guida strategiche della CSI.

La strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027» sostiene la strategia «Svizzera digitale 2023» adottando l'approccio cooperativo a livello federale, segnatamente nel campo d'azione delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. Grazie a un'amministrazione digitale efficace, contribuisce a una Svizzera digitale.

La Strategia sostiene un coordinamento efficace nell'ottica delle sfide trasversali. Per ottenere i migliori risultati possibili è importante tenere conto di soluzioni e sviluppi specifici del settore. Le attività strategiche devono essere svolte di comune intesa e garantendo la reciproca connettività. Nell'attuare le richieste specifiche del settore si devono considerare in particolare gli standard e le infrastrutture di base comuni.

### **1.4 Struttura della Strategia**

La Strategia comprende quattro elementi centrali: le linee guida, i principi, i campi d'azione nonché le priorità e gli obiettivi strategici.

<sup>6</sup> FF 2019 7289

<sup>7</sup> Leitlinien der Kantone zur Digitalen Verwaltung (disponibili in tedesco e francese), consultabili all'indirizzo [www.kdk.ch](http://www.kdk.ch) > Aktuell > Stellungnahmen > 2018 (stato: 11.9.2023).

Figura 1

## Elementi centrali della Strategia



Le linee guida definiscono la visione a lungo termine delle amministrazioni pubbliche svizzere quale sistema globale\*. Nell'attuazione delle linee guida, i principi nel contesto della trasformazione digitale costituiscono principi guida per Confederazione, Cantoni, Città e Comuni. Essi sono determinanti per le decisioni e le rispettive azioni delle amministrazioni svizzere per quanto concerne la trasformazione digitale.

I campi d'azione rappresentano gli ambiti in cui Confederazione, Cantoni, Città e Comuni sono attivi nel quadro delle rispettive strategie concernenti l'amministrazione digitale. Tali campi vengono affrontati in maniera diversa a seconda della specifica situazione di partenza nelle rispettive organizzazioni. Attraverso un'azione coordinata e la definizione di priorità comuni, gli enti pubblici mirano a rafforzare l'efficacia delle proprie azioni e a compiere progressi sostenibili.

Le priorità e gli obiettivi strategici si applicano in modo trasversale a tutti i campi d'azione. A differenza di questi ultimi, le priorità e gli obiettivi si concentrano sulle azioni congiunte che Confederazione, Cantoni, Città e Comuni si impegnano a realizzare entro la fine del periodo strategico. Le priorità rappresentano i settori di attività che attualmente permettono di dispiegare i maggiori effetti possibili sull'ulteriore trasformazione digitale del sistema globale interconnesso.

## 2 Linee guida

Confederazione, Cantoni, Città e Comuni trasformano i loro processi e le loro prestazioni in modo da poter agire come un sistema globale digitale interconnesso. A tal fine si basano sulle seguenti linee guida a lungo termine delle amministrazioni digitali.

La popolazione e le imprese nonché gli altri gruppi d'interesse hanno la possibilità di interagire per via digitale in modo efficace, trasparente e sicuro con l'amministrazione pubblica. Quale sistema globale interconnesso, le amministrazioni di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni forniscono prestazioni digitali prive di discontinuità.

L'amministrazione contribuisce in modo significativo all'attrattiva della Svizzera come piazza economica sostenibile, moderna e vivibile. Confederazione, Cantoni, Città e Comuni si allineano alle esigenze dei relativi *gruppi d'interesse*\*. Questi ultimi comprendono in particolare gli abitanti ma anche i visitatori della Svizzera, gli Svizzeri all'estero, le imprese che operano nel o con il nostro Paese nonché, nello specifico, i collaboratori dell'amministrazione pubblica a tutti i tre livelli federali. Le richieste giustificate di questi gruppi d'interesse vengono soddisfatte in maniera continuativa\* e per loro tracciabile, a prescindere dalle unità amministrative responsabili a livello federale.

L'obiettivo a lungo termine è fare in modo che l'utenza possa facilmente ottenere le prestazioni delle autorità in modo digitale e fornire il proprio contributo. La *popolazione* deve poter continuare a interagire con le autorità anche per via non digitale. Le *imprese e l'amministrazione*, invece, interagiscono in modo digitale senza soluzione di continuità. I collaboratori delle amministrazioni beneficiano di un ambiente di lavoro innovativo e attraente. L'amministrazione fornisce le proprie prestazioni in modo efficace e digitale. Un'amministrazione *efficace* è a disposizione della popolazione in ogni situazione della vita per soddisfare al meglio le relative richieste. Le imprese possono concentrarsi sulle loro attività principali e adempiere ai loro obblighi amministrativi con un onere minimo. Efficacia significa anche che il personale dell'amministrazione svolge i propri compiti in modo semplice ed efficiente con il supporto di soluzioni digitali.

Un'amministrazione *trasparente* garantisce che i gruppi d'interesse siano sistematicamente informati sui processi amministrativi in corso come pure sul trattamento e sulla registrazione dei loro dati. Processi amministrativi *sicuri* garantiscono che le persone non autorizzate non abbiano accesso ai sistemi, ai dati e alle comunicazioni dell'amministrazione pubblica e che la protezione dei dati personali sia garantita a sufficienza in qualunque momento. Sicurezza significa inoltre che l'infrastruttura informatica sottostante è resiliente in caso di guasti esterni.

L'ADS coordina la trasformazione digitale a tutti i tre livelli statali adottando un approccio cooperativo. Le amministrazioni degli enti pubblici di tutti i livelli federali vanno intese come un *sistema globale di organizzazioni interconnesse* che fornisce *prestazioni digitali senza soluzione di continuità*, creando così un valore aggiunto sia all'esterno che all'interno. Anche le prestazioni non digitali fornite dalle autorità devono basarsi su processi orientati al *digitale* e all'utenza. I processi orientati al digitale non sono rappresentazioni digitali di processi esistenti, bensì prestazioni digitali ottimizzate fornite dalle autorità, che possono anche essere riprogettate. *Continuità*\* significa, da un lato, che i processi amministrativi vengono eseguiti in modo integralmente digitale e senza soluzione di continuità sui diversi sistemi nell'intera amministrazione e, dall'altro, che le prestazioni fornite dalle autorità possono essere erogate in modo digitale dalle amministrazioni competenti di tutti i livelli federali.

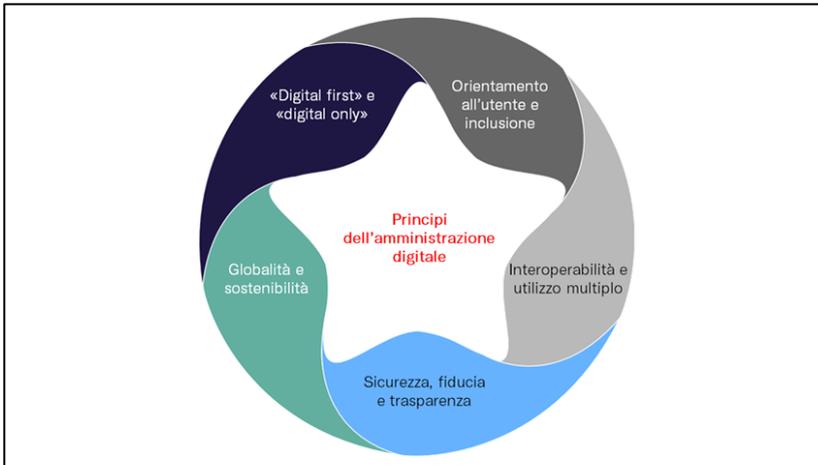
### **3 Principi delle amministrazioni digitali**

Nel quadro dell'attuazione cooperativa delle linee guida, gli enti pubblici si basano su principi collettivi che fungono da punto di riferimento per la trasformazione digitale

nonché per la pianificazione e l'attuazione delle misure corrispondenti. Tali principi sono alla base di ogni azione coordinata. Le amministrazioni vanno intese come un sistema globale interconnesso.

Figura 2

### Principi delle amministrazioni digitali



#### Orientamento all'utenza e inclusione

Le prestazioni digitali e non digitali fornite dalle autorità vengono ottimizzate o riprogettate in modo tale che contribuiscano a una generale semplificazione dei processi dell'amministrazione e soddisfino le esigenze degli utenti (orientamento all'utenza\*). Gli utenti sono persone appartenenti a tutti i gruppi d'interesse, tra cui anche collaboratori dell'amministrazione. Gruppi d'interesse esterni alle autorità vengono coinvolti nello sviluppo e nell'attuazione delle prestazioni fornite dalle autorità e vengono esaminati da tutte le prospettive. Le prestazioni fornite dalle autorità vengono strutturate in un'ottica «end-to-end» trasversale a tutte le autorità affinché tutti possano usufruirne. Nel relativo processo di configurazione vengono ad esempio prese in considerazione diverse competenze informatiche di base, le conoscenze linguistiche come pure le disabilità mentali o fisiche. Le amministrazioni garantiscono un'interazione semplice e, se lo si desidera, le prestazioni possono essere avviate automaticamente (procedura automatica\*), benché si incoraggi l'azione autodeterminata.

#### «Digital first» e «digital only»

I processi amministrativi sono sviluppati principalmente per la fornitura digitale di prestazioni («digital first»\*). I processi esistenti, progettati per essere svolti in forma non digitale, vengono adattati e sistematicamente orientati alla fornitura digitale di prestazioni. La popolazione può tuttavia continuare a beneficiare delle prestazioni delle autorità in forma non digitale. Per contro, l'economia e l'amministrazione stanno

lavorando attivamente per eseguire in modo del tutto digitale i propri servizi e processi («digital only»<sup>\*</sup>). Le prestazioni digitali fornite dalle autorità, segnatamente gli attestati ufficiali, devono essere accettate e integrate digitalmente da tutti gli enti pubblici in Svizzera e all'estero.

### **Interoperabilità e utilizzo multiplo**

Di principio, l'amministrazione quale sistema globale sviluppa soluzioni congiunte. In tale ambito, una stretta collaborazione tra i diversi livelli federali risulta indispensabile per riunire le risorse, condividere le conoscenze specialistiche e fornire soluzioni interoperabili. Queste ultime vengono progettate sulla base di interfacce (di applicazione) e architetture aperte, in modo da essere interoperabili e garantire la connettività anche internazionale. Si preferiscono tecnologie che consentono un utilizzo multiplo semplice e facilmente accessibile, ad esempio mediante la condivisione di codici sorgente («open source»<sup>\*</sup>) o l'impiego di tecnologie cloud scalabili. Inoltre, sono in corso sforzi per far sì che i dati amministrativi per le prestazioni digitali fornite dalle autorità siano utilizzati più volte, adottando il principio «once only»<sup>\*</sup>. Per promuovere l'interoperabilità<sup>\*</sup> viene portata avanti l'armonizzazione delle basi giuridiche.

### **Sicurezza, fiducia e trasparenza**

Le prestazioni digitali fornite dalle autorità sono strutturate in base a standard<sup>\*</sup> e linee guida consolidati per la sicurezza dei dati («security and privacy by design»). Gli utenti possono ricostruire quali dati personali sono stati registrati e trattati dalle amministrazioni, da quali organi e per quali scopi. La protezione dei dati<sup>\*</sup> da un trattamento e da un utilizzo non autorizzati viene garantita in ogni momento. Il sistema globale, in particolare l'infrastruttura informatica sottostante, è resiliente nei confronti di effetti negativi imprevisti. Un dialogo trasparente con l'utenza sulle opportunità e i pericoli posti dall'amministrazione digitale consente di sensibilizzarla sulle misure rilevanti per la sicurezza e di creare un clima di maggior fiducia.

### **Globalità e sostenibilità**

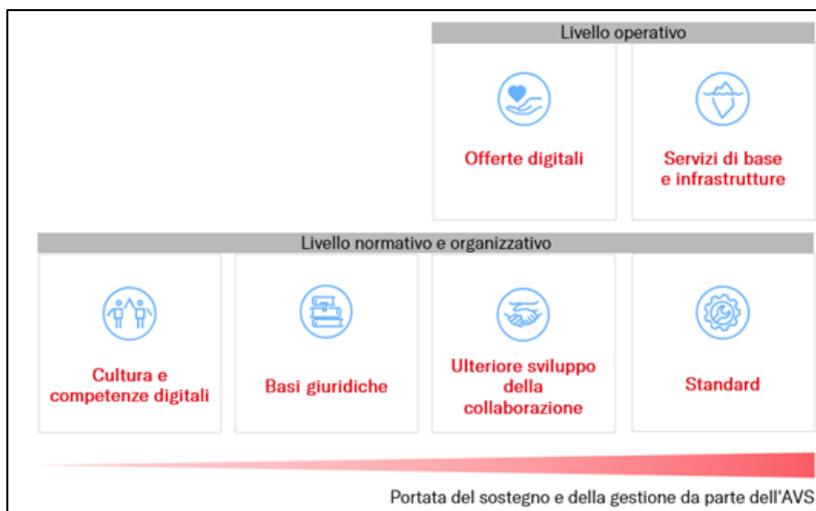
La trasformazione digitale va oltre i confini dell'organizzazione e, nel suo contesto di azione, va intesa in modo globale<sup>\*</sup> e trasversale. Ciò esige una valutazione complessiva degli aspetti legati all'organizzazione, alla tecnologia e alla cultura. Per garantire alla popolazione e all'economia un valore aggiunto a lungo termine, le prestazioni digitali fornite dalle autorità sono sviluppate e offerte in modo socialmente, economicamente ed ecologicamente sostenibile. A tal fine, occorre costantemente rivalutare gli aspetti ecologici ed economici e metterli in adeguata relazione tra loro. La sostenibilità ecologica si riferisce soprattutto all'utilizzo rispettoso delle risorse. La sostenibilità economica consiste nel garantire che le soluzioni siano economicamente accettabili. Le prestazioni digitali fornite dalle autorità sono sviluppate secondo il principio della sostenibilità sociale quando tengono conto degli standard etici e delle *buone pratiche*. Le amministrazioni prestano attenzione alla propria sovranità digitale<sup>\*</sup> per garantire un controllo sufficiente e duraturo dello spazio digitale.

## 4 Campi d'azione

Ai fini dell'attuazione delle linee guida sono definiti sei campi d'azione centrali. Confederazione, Cantoni, Città e Comuni trattano attivamente tali campi d'azione nell'ambito delle rispettive strategie e del proprio livello di maturità digitale, prestando particolare attenzione all'amministrazione digitale. Un'azione coordinata e congiunta rafforza l'efficacia dell'attuazione dei progetti. Occorre inoltre tener conto del fatto che i campi d'azione sono collegati fra loro e non possono quindi essere considerati singolarmente. La Strategia consente di integrare in tali campi un'ottica globale e interconnessa. L'ADS sostiene e coordina le attività congiunte nei campi d'azione in misura diversa. Nell'attuale periodo strategico si concentra in particolare sui servizi di base\* e sulle infrastrutture.

Figura 3

### Campi d'azione



### 4.1 Servizi di base e infrastrutture

Un ostacolo fondamentale alla trasformazione digitale dell'amministrazione è la mancanza di servizi di base e di infrastrutture. Oggi molti progetti in questo settore sono attuati in parallelo in diversi enti pubblici, comportando perdita di efficienza e spese aggiuntive nonché ostacolando il progresso verso l'attuazione di un'amministrazione

digitale nel suo insieme. Questa realtà traspare anche nella relazione del 2023 sull'analisi comparativa dell'eGovernment<sup>8</sup> dell'Unione europea.

Gli enti pubblici devono fornire le prestazioni digitali delle autorità agendo come un sistema globale. Al fine di semplificare e accelerare il processo in questo ambito, essi devono poter contare su servizi di base scalabili e su infrastrutture sicure e resilienti. Occorre prestare attenzione alla connettività delle soluzioni (settoriali) esistenti. Inoltre, i gruppi d'interesse ritengono che il potenziale correlato al raggruppamento di prestazioni digitali delle autorità non sia ancora sfruttato in maniera ottimale nei punti di accesso comuni né sulle piattaforme di servizi utilizzate congiuntamente. A ciò si aggiunge il fatto che la mancanza di un mezzo d'identificazione elettronica (Id-e) riconosciuto dallo Stato complica l'attuazione delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. Infine, le opportunità offerte dal cloud come infrastruttura sono state finora poco sfruttate.

#### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

In qualità di organizzazione, l'ADS funge da forza motrice per lo sviluppo (ulteriore) efficiente e orientato ai risultati e per l'esercizio sostenibile dei servizi di base e delle infrastrutture. In questo contesto, la priorità è data all'agenda «Infrastrutture e servizi di base nazionali dell'Amministrazione digitale Svizzera» (agenda ADS\*), segnatamente alle infrastrutture di base del portale\*, alla promozione dell'integrazione dell'Id-e e all'impiego di tecnologie cloud. A tal fine, i progetti pertinenti devono essere avviati e attuati congiuntamente. Gli enti pubblici basano la loro pianificazione su questi progetti. Per quanto concerne i servizi e le infrastrutture di base da sviluppare, l'ADS svolge un ruolo attivo nel processo legislativo, tra l'altro fornendo per tempo i propri impulsi al livello statale competente. Quale servizio centrale di contatto, essa raccoglie e amplia le relative conoscenze nonché fornisce regolarmente la quantità adeguata di informazioni (anche per la popolazione).

## **4.2 Basi legali**

Molte basi giuridiche esistenti sono state concepite per un mondo non digitale e non tengono sufficientemente conto delle prestazioni digitali prive di discontinuità quale sistema globale. Le disposizioni normative talvolta rendono difficile un'attuazione di facile utilizzo e tecnicamente economica dei progetti di digitalizzazione. La mancanza di basi giuridiche e i timori legati alla protezione dei dati complicano la creazione di valore orientata al futuro attraverso i dati disponibili a beneficio dei gruppi d'interesse.

Le basi giuridiche devono essere adattate al mondo digitale. La creazione o l'adeguamento delle basi giuridiche è fondamentale per poter fornire prestazioni digitali delle autorità e consentire lo scambio elettronico di atti giuridici. Le basi legali sono altresì necessarie per permettere l'acquisto, lo sviluppo o il finanziamento congiunto di pre-

<sup>8</sup> Consultabile all'indirizzo <https://digital-strategy.ec.europa.eu> > Search > eGovernment Benchmark 2023 > 27.9.2023 (stato: 27.9.2023).

stazioni digitali fornite dalle autorità. Devono essere adeguate al fine di sfruttare il potenziale del cloud e permettere la gestione congiunta e l'uso secondario dei dati. La creazione o l'adeguamento di rispettive basi giuridiche è un processo dispendioso, che deve essere portato avanti in maniera tempestiva.

#### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

La revisione delle basi giuridiche rientra nelle competenze di tutti i tre livelli statali. In qualità di organizzazione, l'ADS fornisce impulsi tempestivi e pertinenti per l'attuazione di progetti di digitalizzazione e delle basi giuridiche necessarie al riguardo. Nell'ottica dell'interoperabilità e dei servizi di base promuove il dibattito tra gli enti pubblici nel momento della creazione e dell'adeguamento di basi giuridiche rilevanti.

### **4.3 Standard**

La mancanza di standard tecnici, semantici, organizzativi e legali ostacola in modo significativo l'interoperabilità e l'utilizzo multiplo delle soluzioni esistenti. Di conseguenza, si tende a sfruttare in modo insufficiente le sinergie, limitando così il potenziale dell'amministrazione digitale quale sistema globale interconnesso.

La definizione di standard garantisce che Confederazione, Cantoni, Città e Comuni agiscano come un sistema globale interconnesso e possano fornire congiuntamente prestazioni digitali delle autorità. Nell'ambito degli standard tecnici, la priorità è data alle interfacce (di applicazione), alle piattaforme di servizi e alle architetture di soluzioni. Gli standard organizzativi richiedono l'armonizzazione dei processi specializzati e delle basi giuridiche. Gli standard relativi alla cibersicurezza vengono applicati conformemente alle raccomandazioni del Centro nazionale per la cibersicurezza nonché adattati in funzione della situazione di minaccia e delle tecnologie impiegate. Al fine di assicurare una gestione dei dati orientata al futuro è necessario armonizzare e standardizzare le disposizioni in materia di gestione e conservazione dei dati (compresa l'archiviazione).

#### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

Confederazione, Cantoni, Città e Comuni sviluppano congiuntamente gli standard e si impegnano a rispettarli. I nuovi standard sono sviluppati nell'ambito di strumenti esistenti, come l'associazione eCH<sup>9</sup>, tenendo conto della loro compatibilità con gli standard internazionali. L'ADS sostiene l'elaborazione attiva di standard importanti dal punto di vista strategico e promuove una stretta cooperazione tra Confederazione, Cantoni, Città e Comuni all'interno delle strutture esistenti. L'ADS si adopera affinché le parti coinvolte si impegnino ad attuare tali standard.

<sup>9</sup> Sito Internet: [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

#### 4.4 Offerte digitali

Attualmente solo determinate prestazioni delle autorità sono fornite in modo digitale. L'offerta di tali prestazioni e la relativa struttura variano notevolmente da un ente pubblico all'altro. Poiché le amministrazioni sono organizzate in maniera decentralizzata, spesso le prestazioni digitali delle autorità non vengono attuate congiuntamente, il che comporta processi divergenti e mancanza di continuità.

Le offerte digitali dovrebbero rendere possibile un'interazione semplice, efficace, trasparente e sicura con l'amministrazione in tutte le situazioni del quotidiano. L'offerta è tuttavia lacunosa e caratterizzata troppo spesso da interruzioni che compromettono l'esperienza dell'utente. Dal punto di vista degli utenti non è di primaria importanza il modo in cui sono disciplinate le responsabilità amministrative, purché le persone di contatto e le responsabilità siano definite in maniera chiara su tutta la linea e le prestazioni auspiccate siano ottenibili. I processi esistenti e quelli nuovi devono quindi essere digitalizzati dall'inizio alla fine, puntare all'efficacia ed essere orientati all'utenza. Le future prestazioni digitali fornite dalle autorità attuano sistematicamente il principio «once only». I processi di approvazione in formato digitale sono in uso oltre i confini organizzativi, se necessario mediante l'utilizzo di firme elettroniche. La messa a disposizione di interfacce (di applicazione) consente di agire come un sistema globale che va oltre i confini dell'amministrazione e anche di integrare gruppi d'interesse senza statuto di autorità nei processi di fornitura delle prestazioni.

##### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

Nell'ambito della priorità «Ampliare congiuntamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità in tutta la Svizzera» (v. n. 5.1) si promuove lo sviluppo di prestazioni digitali congiunte fornite dalle autorità. L'ADS incoraggia il potenziamento strategico dell'offerta esistente, sostenendo le cooperazioni necessarie e ottenendo così la massima diffusione possibile. Inoltre opera in modo mirato per eliminare gli ostacoli esistenti e creare una base volta a migliorare l'efficacia e ad accelerare lo sviluppo di prestazioni digitali delle autorità orientate agli utenti.

#### 4.5 Cultura e competenze digitali

La trasformazione digitale è associata a un cambiamento culturale nella società e nel mondo del lavoro. Anche gli enti pubblici devono affrontare tale mutamento e sono chiamati a farlo attivamente. Le amministrazioni si trasformano sempre di più in organizzazioni aperte, interconnesse e in costante apprendimento. Le linee guida dell'amministrazione digitale richiedono in particolare conoscenze di base comuni dell'intero sistema amministrativo di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni. Finora l'attenzione era rivolta soprattutto al proprio ambito di competenza, mettendo in secondo piano le questioni interorganizzative. Ad aggravare la situazione vi è altresì la scarsità di competenze digitali, anche nel contesto della carenza di professionisti qualificati.

Lo sviluppo dell'organizzazione nel suo insieme è fondamentale per la trasformazione digitale. La gestione del cambiamento culturale in seno all'amministrazione deve essere affrontata in modo attivo mediante il coinvolgimento dei collaboratori. In quest'ottica, un ruolo importante è svolto dai membri degli organi esecutivi e dai quadri dirigenti dell'amministrazione, che esemplificano tale cambiamento. È necessario creare e promuovere una cultura dell'innovazione, della collaborazione e dell'apprendimento in modo decentralizzato attraverso misure appropriate, al fine di rafforzare in particolare le competenze digitali delle organizzazioni e dei loro collaboratori. L'attenzione può essere rivolta a nuovi metodi di lavoro (collettivi), alle buone pratiche e alla sensibilizzazione in ambito di cibersicurezza o anche a temi come l'alfabetizzazione dei dati («data literacy»). In qualità di organizzazione globale, l'amministrazione digitale deve essere un datore di lavoro interessante e innovativo.

#### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

Confederazione, Cantoni, Città e Comuni affrontano attivamente il cambiamento culturale per promuovere la trasformazione digitale. A tale scopo si orientano alle linee guida dell'amministrazione digitale. L'ADS funge da modello come piattaforma di collaborazione aperta e trasparente e crea un quadro per lo scambio tra gli enti pubblici. L'ADS è in grado di recepire gli impulsi e promuove l'interconnessione dell'intera organizzazione.

## **4.6 Ulteriore sviluppo della collaborazione**

La situazione attuale mostra la presenza di una dinamica positiva all'interno degli enti pubblici per quanto concerne la trasformazione digitale. Occorre rafforzare ulteriormente tale dinamica attraverso una collaborazione tra gli enti pubblici coordinata e orientata all'efficacia, sfruttare le sinergie e, nel contempo, preservare la necessaria flessibilità. È infine necessario valutare congiuntamente il potenziale delle nuove tecnologie e le loro possibili applicazioni.

Occorre colmare le eventuali lacune esistenti in termini di informazione e coordinamento, ampliare l'interconnessione e garantire sufficienti capacità di coordinamento. La collaborazione degli enti pubblici comprende aspetti professionali, organizzativi, legali e tecnici. Questo vale sia per le singole unità organizzative della Confederazione, dei Cantoni, delle Città e dei Comuni sia per l'amministrazione come sistema globale interconnesso. Un'attenzione particolare è riservata alla promozione di soluzioni congiunte. A tale scopo, è necessario definire modelli di finanziamento e di gestione adeguati, nonché responsabilità e competenze a tutti i tre livelli statali. Un altro aspetto importante è quello legato alla grande dinamica delle tecnologie innovative, come l'intelligenza artificiale o la robotica. Occorre identificare questi sviluppi precocemente, al fine di valutare correttamente e sfruttare il potenziale di innovazione per le azioni dell'amministrazione. A tal fine si promuove attivamente lo scambio di esperienze.

### **Contributo dell'ADS come organizzazione**

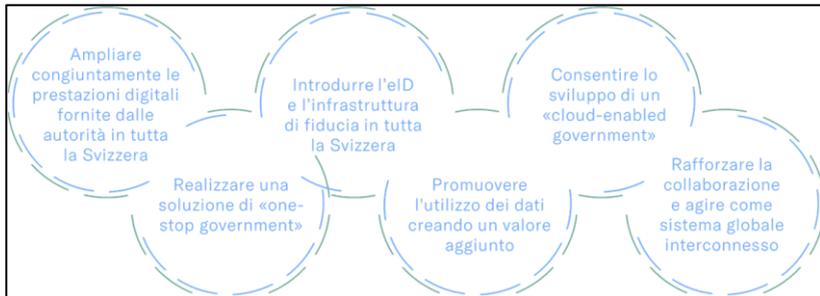
Confederazione, Cantoni, Città e Comuni si impegnano a favore di una collaborazione coordinata, promuovendola attivamente. Tengono conto dei principi dell'amministrazione digitale, al fine di attuare le linee guida della presente Strategia. Questo comporta anche la messa a disposizione di risorse adeguate nel rispettivo ambito di responsabilità (in particolare risorse in termini di personale). L'ADS svolge il suo ruolo di piattaforma efficiente, mettendo a disposizione forum, metodi utili e supporto amministrativo per una collaborazione efficace tra i diversi enti pubblici. Agisce inoltre come istanza di coordinamento nell'ambito dei suoi organi. Per aumentare, in futuro, l'efficienza dell'ADS, occorre affrontare la tematica del suo ulteriore sviluppo prendendo in considerazione la necessità di intervenire a livello legislativo, il contesto e le organizzazioni partner (v. anche n. 5.6).

## **5 Priorità e obiettivi strategici**

Nel periodo 2024–2027 Confederazione, Cantoni, e Città e Comuni portano avanti la trasformazione digitale concentrandosi su sei priorità strategiche. A tal fine, attuano i rispettivi obiettivi in modo cooperativo e in stretto coordinamento reciproco.

*Figura 4*

### **Priorità strategiche**



### **5.1 Ampliare congiuntamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità in tutta la Svizzera**

L'offerta di prestazioni è ampliata in tutta la Svizzera. Gli enti pubblici si impegnano per creare un'offerta completa, senza soluzione di continuità e orientata ai gruppi d'interesse di prestazioni digitali fornite dalle autorità a tutti i livelli federali. Per fornire prestazioni digitali prive di discontinuità occorre superare insieme i confini dell'orga-

nizzazione. Alcuni processi amministrativi sono scelti sulla base del loro potenziale in modo congiunto e sfruttati a livello interorganizzativo e interoperabile.

### Obiettivi

- nell’ambito della collaborazione è stata istituita una *comunità di pratica* per lo sviluppo di prestazioni digitali fornite dalle autorità («community of practice»);
- le amministrazioni si accordano sulle *prestazioni delle autorità*, che vengono attuate in modo digitale e strettamente coordinato;
- i *certificati digitali ufficiali* (come il certificato di domicilio, l’estratto del casellario giudiziale o del registro delle esecuzioni) sono standardizzati e possono essere integrati in modo digitale senza soluzione di continuità nei processi dell’amministrazione e del settore privato in tutta la Svizzera e a livello internazionale; i certificati possono essere utilizzati in particolare anche attraverso l’infrastruttura di fiducia\* correlata all’Id-e;
- le offerte di prestazioni digitali fornite dalle autorità *per le imprese* seguono un’architettura uniforme a tutti i livelli federali;
- *strumenti* per lo sviluppo di prestazioni digitali fornite dalle autorità, come una raccolta di modelli di progettazione di base per il «service design\*» o un catalogo di parole chiave multilingue che aumenta la reperibilità delle prestazioni digitali delle autorità grazie a ulteriore potenziale di automazione, sono a disposizione di tutti gli enti pubblici.

## 5.2 Realizzare una soluzione di «one-stop government»

Gli enti pubblici offrono ai gruppi d’interesse un accesso a tutte le prestazioni digitali delle autorità orientato alle esigenze dell’utenza. A tal fine, tutte le necessarie interazioni con l’amministrazione devono avvenire a livello decentralizzato attraverso un panorama di piattaforme di servizi interoperabili e integrate in verticale e in orizzontale («one-stop government\*»). Una soluzione «one-stop government» non significa che è messo a disposizione un solo servizio di contatto in tutta la Svizzera.

### Obiettivi

- le piattaforme di servizi esistenti di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni sono ampliate congiuntamente nell’ottica di un «one-stop government». In tale ambito viene coordinata la compatibilità con soluzioni (specifiche del settore) degli enti pubblici già esistenti;
- le *piattaforme di servizi comuni* con funzioni essenziali del portale (componenti di servizio\*) sono a disposizione di tutti gli enti pubblici;
- l’accesso alle prestazioni viene semplificato tramite l’offerta di un *sistema di autenticazione statale\** federato per i processi di login. Un servizio viene messo a disposizione di tutti gli enti pubblici come componente di servizio prioritario;

- un *approccio comune* garantisce l'ulteriore sviluppo e l'utilizzo di componenti di servizio orientati alle esigenze dell'utenza;
- sono definiti congiuntamente *architetture e standard aperti*, in particolare per le interfacce (di applicazione), in modo che le esistenti prestazioni digitali delle autorità di tutti gli enti pubblici possano essere integrate in un'infrastruttura di base comune; gli standard aperti garantiscono che in futuro le prestazioni digitali delle autorità possano essere integrate anche nelle piattaforme di servizi di gestori privati.

### 5.3 **Introdurre l'Id-e e un'infrastruttura di fiducia in tutta la Svizzera**

Si introduce il potenziale dell'Id-e riconosciuta dallo Stato. L'Id-e consente di provare la propria identità attraverso un mezzo di autenticazione elettronica. A tal fine è necessario creare e gestire un'infrastruttura di fiducia per tutti i tre livelli federali, in particolare un portafoglio statale\*, un registro di base e un registro di fiducia.

*Obiettivi* (fatti salvi la legislazione in corso sull'Id-e ed eventuali trattati e accordi internazionali):

- l'*infrastruttura di fiducia* necessaria per l'Id-e è stata creata e può essere utilizzata da tutti gli enti pubblici e dalle imprese per emettere e verificare i mezzi di autenticazione elettronica;
- *tutte le persone autorizzate hanno* la possibilità di ottenere e utilizzare un'Id-e come mezzo d'identificazione digitale;
- l'*ampia diffusione* dell'Id-e è garantita dalla facilità di accesso e dal sostegno attivo degli enti pubblici; l'Id-e può essere utilizzata in tutti gli enti pubblici qualora sia necessaria un'identificazione per una prestazione fornita dalle autorità;
- l'interoperabilità con i mezzi di identificazione elettronica provenienti dall'estero è garantita;
- la licenza di condurre digitale è disponibile insieme all'Id-e come ulteriore applicazione dei *mezzi di autenticazione standardizzati* all'interno dell'infrastruttura di fiducia. Inoltre, è stato stilato un piano per l'attuazione di ulteriori mezzi di autenticazione elettronica.

### 5.4 **Promuovere l'utilizzo dei dati creando un valore aggiunto**

L'ecosistema svizzero dei dati viene ulteriormente sviluppato, in particolare incentivando la gestione congiunta e l'uso secondario dei dati nell'ambito di «data room»\*. Viene favorito l'utilizzo dei dati della scienza e dell'economia nonché garantita la connettività internazionale. Le applicazioni chiave vengono promosse in modo mirato e ulteriormente sviluppate in stretto coordinamento tra gli enti pubblici, al fine di mol-

tiplicare le esperienze e le soluzioni. In questo modo può essere sfruttato ulteriormente il potenziale economico e sociale della gestione dei dati a livello federale.

### Obiettivi

- la *standardizzazione della gestione dei dati* per promuovere l'interoperabilità tecnica, semantica e organizzativa viene affrontata in modo coerente;
- la *disponibilità e l'accessibilità delle informazioni tramite le banche dati* (metadati) sono migliorate sia all'interno delle organizzazioni che per le organizzazioni tra loro connesse. Il potenziale dell'«once only», del possibile uso secondario o dell'«Open Government Data» viene così reso evidente e sfruttabile e inoltre si promuove la trasparenza della conservazione dei dati a beneficio della popolazione;
- la *necessità di disporre di basi giuridiche* pertinenti per la realizzazione della gestione dei dati a livello federale è stata identificata congiuntamente;
- le *infrastrutture* per lo scambio e la gestione congiunta dei dati vengono ulteriormente sviluppate in funzione dei futuri requisiti dell'utilizzo dei dati quale fonte di valore aggiunto; la manutenzione di tali infrastrutture è assicurata;
- i *dati di base* di persone fisiche e giuridiche sono *gestiti* congiuntamente in casi d'applicazione strategici in tutta la Svizzera. Il registro nazionale degli indirizzi è stato creato e viene utilizzato nei Cantoni e nei Comuni. La tematica della necessità d'intervento analoga per le persone giuridiche viene affrontata in maniera attiva (ad es. per la gestione congiunta dei dati degli indirizzi);
- la *promozione di casi d'applicazione all'avanguardia* permette all'amministrazione di rendere visibile l'utilizzo dei dati quale fonte di valore aggiunto in settori di attività concreti. Lo sviluppo di «data room» e il loro collegamento a un ecosistema di dati forniscono un importante contributo al riguardo.

## 5.5 Consentire lo sviluppo di un «cloud-enabled government»

L'amministrazione prevede l'utilizzo combinato di infrastrutture di cloud privati e pubblici (approccio ibrido multi-cloud\*). Al fine di soddisfare le esigenze legate all'importanza e alle sfide della tecnologia cloud per la sua applicazione nel contesto amministrativo, Confederazione, Cantoni, Città e Comuni uniscono le forze. Con il coinvolgimento attivo della società civile nonché del mondo politico, economico e scientifico, adottano un approccio globale alle questioni interdisciplinari correlate all'utilizzo del cloud. L'attenzione è rivolta ai temi riguardanti la legislazione, la protezione dei dati, le competenze e la sovranità digitale.

### Obiettivi

- è stato lanciato con successo un *programma per l'incentivazione* dello sviluppo di un «cloud-enabled government\*» che coinvolge il mondo economico, scientifico e politico;

- un utilizzo più ampio di soluzioni (ibride) basate sul cloud è reso possibile grazie allo sviluppo di *basi istituzionali e legali applicabili*, in particolare nel settore della protezione e della sicurezza dei dati come pure della sovranità digitale;
- le *soluzioni scalabili basate sul cloud* sono utilizzate e consolidate nell'amministrazione pubblica;
- la *necessità di espandere le infrastrutture utilizzate congiuntamente*, come in particolare i centri di calcolo e le reti, è stata identificata e affrontata tempestivamente;
- gli *standard comuni* e le ulteriori basi (buona pratica), ad esempio per le classificazioni dei dati o l'elaborazione dei contratti, sono definiti.

## 5.6 Rafforzare la collaborazione e agire come sistema globale interconnesso

Gli enti pubblici in Svizzera portano avanti attivamente l'attuazione di prestazioni digitali delle autorità quale sistema globale interconnesso. L'interconnessione interdisciplinare è rafforzata ricorrendo all'ADS in qualità di piattaforma. Confederazione, Cantoni, Città e Comuni si accordano su un'architettura globale\* che coinvolge tutti i livelli amministrativi. In questo modo si creano o si consolidano ulteriormente le strutture e gli impegni necessari per una collaborazione orientata al futuro.

### Obiettivi

- nelle reti sono state create le strutture per un *dibattito regolare e orientato ai risultati* (scambio di conoscenze) tra esperti interni ed esterni all'amministrazione, al fine di sviluppare congiuntamente ulteriori argomenti pertinenti come l'architettura, la gestione dei dati, la gestione delle TIC, lo sviluppo del personale e dell'organizzazione, gli acquisti, l'individuazione precoce delle tendenze e la legislazione;
- il *coordinamento delle sfide trasversali* della trasformazione digitale avviene a livello intersettoriale; lo scambio con attori specifici del settore e organizzazioni partner, in particolare con l'associazione eCH (standard) ed eOperations Svizzera SA<sup>10</sup> (acquisto e gestione), è istituzionalizzato;
- i Cantoni definiscono insieme ai Comuni strutture e processi che promuovono il loro *coinvolgimento* e la loro *partecipazione*;
- è stato definito, comunicato e in parte prototipato e standardizzato un *orientamento trasversale dell'architettura globale* del panorama amministrativo digitale a tutti i tre livelli federali;
- gli *standard* vengono sviluppati congiuntamente sotto il coordinamento dell'ADS e se ne promuove il carattere vincolante;

<sup>10</sup> Sito Internet: [www.eoperations.ch](http://www.eoperations.ch)

- le *prove di fattibilità* («proof of concept») incentrate su tecnologie innovative come l'intelligenza artificiale e le *buone pratiche* vengono condivise attivamente e sviluppate in modo cooperativo;
- sono stati definiti e vengono applicati *modelli di finanziamento e di utilizzo* comuni delle prestazioni digitali delle autorità e dei componenti di servizio;
- la *pianificazione strategica del fabbisogno per l'acquisto congiunto* di prestazioni digitali a livello svizzero si è affermata a tutti i tre livelli statali;
- la decisione prevista nella convenzione quadro in merito a un eventuale *ulteriore sviluppo dell'ADS* verso una piattaforma politica con standard vincolanti è stata presa dagli enti responsabili. Per l'ADS si chiariscono le questioni della *forma giuridica appropriata* e del modello di finanziamento adatto ad accrescere, in maniera mirata, l'efficienza congiunta. L'efficienza congiunta riguarda la percezione delle infrastrutture di base da parte degli enti responsabili così come le possibilità di una definizione di standard vincolanti. In questo contesto, la collaborazione con le organizzazioni partner eCH ed eOperations Svizzera SA viene ulteriormente rafforzata.

## 6 Attuazione della Strategia

La Strategia è attuata congiuntamente da Confederazione, Cantoni, Città e Comuni e si svolge all'interno delle organizzazioni esistenti e nel quadro delle competenze applicabili. Nel fissare le proprie strategie nell'ambito della trasformazione digitale dell'amministrazione, gli enti pubblici si basano sulla presente Strategia. In base ai lavori eseguiti finora, per la definizione degli obiettivi e la pianificazione delle misure, essi tengono conto delle priorità e degli obiettivi strategici indicati al capitolo 5. Attività strategiche facenti capo a progetti specifici del settore vengono svolte in stretto coordinamento con la presente Strategia.

Il successo della Strategia è in gran parte dovuto al coordinamento attivo e alla collaborazione tra tutti gli enti pubblici. In qualità di organizzazione, l'ADS ha il compito di promuovere e sostenere l'amministrazione digitale a tutti i tre livelli statali adottando un approccio cooperativo. Ciò include sia il coordinamento della collaborazione a livello federale che l'attuazione e il finanziamento di misure adeguate volte al raggiungimento degli obiettivi strategici. La priorità va al sostegno di misure incentrate sullo sviluppo dei servizi di base con un importante impatto a livello operativo.

L'attuazione congiunta della Strategia avviene tramite l'agenda ADS\* e il piano di attuazione ADS (n. 4.4 della convenzione quadro dell'ADS). L'agenda ADS rappresenta uno strumento ormai consolidato utile all'attuazione della Strategia. Confederazione e Cantoni si impegnano ad avviare rapidamente progetti chiave comuni nel settore della digitalizzazione sulla base dei finanziamenti congiunti nonché ad accelerare così la creazione dell'amministrazione digitale. Oltre al finanziamento di base della convenzione quadro dell'ADS, in virtù della legge federale del 17 marzo 2023<sup>11</sup> concernente l'impiego di mezzi elettronici per l'adempimento dei compiti delle autorità,

<sup>11</sup> FF 2023 787

la Confederazione e i Cantoni hanno concluso una convenzione per il finanziamento di progetti dell'agenda ADS per il periodo 2024–2027. In un allegato aggiornato annualmente, tale convenzione stabilisce i contributi di finanziamento per i progetti dell'agenda. Le modifiche sono preparate dagli organi dell'ADS nel quadro dei processi di pianificazione e di preventivazione, conformemente ai numeri 4.4 e 7.1 della convenzione quadro dell'ADS all'attenzione delle parti della convenzione e trasmesse per approvazione.

Gli organi dell'ADS si adoperano per uno sviluppo del piano di attuazione conforme alla Strategia. Confederazione, Cantoni, Città e Comuni possono presentare agli uffici competenti dell'ADS richieste per progetti e il sostegno finanziario di questi ultimi anche autonomamente. L'ADS può sostenere simili richieste a condizione che i progetti contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi strategici, abbiano potenziale di scalabilità (riutilizzo), si adattino alla struttura architettonica e soddisfino i Principi delle amministrazioni digitali indicati al capitolo 3. La definizione delle priorità dei progetti avviene all'interno degli organi dall'ADS con il coinvolgimento dei rappresentanti di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni. Lo stato di avanzamento dell'attuazione della Strategia è riferito in maniera trasparente all'organo di direzione politica e all'organo di direzione operativa nell'ambito di un processo di monitoraggio e controlling annuale.

Per sviluppare ulteriormente l'organizzazione e le prestazioni, l'ADS valuta regolarmente le strutture, i processi, le prestazioni, le capacità, la cultura e i metodi di lavoro e comunica agli enti responsabili i risultati della valutazione (n. 4.6 della convenzione quadro dell'ADS).

## 7 Glossario e classificazione dei termini utilizzati

Agenda ADS	Agenda «Infrastrutture e servizi di base nazionali dell'Amministrazione digitale Svizzera» (agenda ADS), nel quadro della quale Confederazione e Cantoni attuano progetti chiave congiunti. L'attenzione si concentra sulla predisposizione di infrastrutture e servizi di base comuni per la gestione delle identità e degli accessi, per la ricezione e l'invio in forma elettronica di documenti o per l'utilizzo e la gestione trasversali di dati a tutti i livelli dello Stato.
Approccio ibrido multi-cloud	Consiste in un'architettura informatica che combina diversi ambienti cloud, tra cui cloud pubblici, cloud privati e cloud edge (computing che tiene risorse e servizi più vicini agli utenti finali in modo da ridurre al minimo i tempi di latenza e ottimizzare la prestazione delle applicazioni negli ambienti edge). Sulla base della loro situazione gli enti pubblici devono stabilire quali di queste forme di applicazione entrano in linea di conto e risultano essere maggiormente idonee.

---

Architettura globale	Analogamente all'architettura degli edifici, anche nel contesto digitale è indispensabile che gli elementi e le fasi di lavoro vengano armonizzati. Soltanto in tal modo, come sistema globale, è possibile creare un'offerta digitale trasversale a livello federale. In poche parole: dapprima occorre creare le fondamenta (ad es. servizi di base, infrastrutture) prima di poter passare al resto (tetto o cucina). Standard, interfacce e scadenziari sono fondamentali.
«Cloud-enabled government»	Impiego di servizi cloud nell'amministrazione pubblica al fine di accrescere l'efficienza nelle offerte digitali nonché fornire ai cittadini migliori prestazioni digitali.
Componente di servizio	Componente autonomo che svolge una determinata funzione (o una serie di funzioni) per una soluzione digitale. Sulla base di standard comuni, i componenti di servizio possono essere utilizzati per l'integrazione in diverse soluzioni.
Continuativo/continuità	Continuità significa, da un lato, che i processi amministrativi vengono eseguiti in modo integralmente digitale e senza discontinuità sui diversi sistemi nell'intera amministrazione e, dall'altro, che le prestazioni fornite dalle autorità possono essere erogate in modo digitale dalle amministrazioni competenti di tutti i livelli federali.
«Data room»	Struttura tecnica e organizzativa che consente e disciplina la fornitura, lo scambio e l'acquisizione di dati provenienti da diverse fonti e diversi attori. Spesso le «data room» dispongono di un'organizzazione specifica del settore e vengono impostate in base al proprio scopo nonché secondo regole e standard chiari. Una rispettiva governance disciplina i diritti e gli obblighi dei diversi attori come pure le strutture decisionali all'interno di una «data room».
«Digital first»	Oltre a fornire canali digitali e non digitali in parallelo, questo principio mira a progettare i canali digitali nel modo più interessante possibile affinché diventino la prima scelta degli utenti. L'attrattiva deve essere conseguita principalmente attraverso interazioni più semplici, veloci e sicure con l'amministrazione.
«Digital only»	A differenza del principio «digital first», l'approccio «digital only» mira a rendere disponibili esclusivamente canali digitali, abbandonando quindi quelli non digitali.

---

Enti pubblici	Nel contesto della Strategia, gli enti pubblici comprendono le amministrazioni centrali di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni. Non ne fanno parte collettività vicine all'amministrazione come le università, le scuole e le istituzioni nel settore sanitario.
Globalità	La trasformazione digitale dell'amministrazione va oltre i confini dell'organizzazione e, nel suo contesto di azione, è considerata in modo globale e trasversale. Ciò esige una valutazione complessiva degli aspetti legati all'organizzazione, alla tecnologia e alla cultura.
Gruppi d'interesse	Comprendono in particolare gli abitanti e i visitatori della Svizzera, gli Svizzeri all'estero, le imprese che operano nel o con il nostro Paese nonché, nello specifico, i collaboratori dell'amministrazione pubblica a tutti i tre livelli federali.
Infrastruttura di base del portale	Raccolta di servizi e applicazioni che consente all'utenza di fruire in un unico posto di informazioni e applicazioni memorizzate su diverse piattaforme e in diverse ubicazioni. Una simile infrastruttura permette l'accesso centralizzato alle informazioni e alle applicazioni di cui necessita l'utenza per svolgere il proprio lavoro (v. anche «one-stop-government»).
Infrastruttura di fiducia	Un'infrastruttura di fiducia è un sistema di regole, procedure e tecnologie che confermano l'identità di persone od organizzazioni e garantiscono l'autenticità dei dati.
Interoperabilità	Capacità di un sistema eterogeneo di collaborare o interagire con altri prodotti o sistemi attuali o futuri senza restrizioni riguardo all'accesso o all'implementazione. Si distingue tra interoperabilità strutturale, sintattica, semantica e organizzativa.
«One-stop-government»	Soluzione secondo cui gli enti pubblici offrono ai gruppi d'interesse un accesso a tutte le prestazioni digitali delle autorità orientato alle esigenze dell'utenza. A tal fine, tutte le necessarie interazioni con l'amministrazione devono avvenire in modo decentralizzato tramite piattaforme di servizio interoperabili e collegate tra loro sia a un livello federale (orizzontale) che in maniera trasversale a tutti i tre livelli statali (verticale). Una soluzione «one-stop government» non significa tuttavia che è messo a disposizione un solo servizio di contatto in tutta la Svizzera.
«Open source»	Gli enti pubblici condividono i codici sorgente di applicazioni specialistiche e, insieme, provvedono a svilupparli ulteriormente. In questo modo si garantisce che i diritti di terzi vengano rispettati in ogni momento.

---

Orientamento all'utenza	Le prestazioni digitali e non digitali fornite dalle autorità vengono ottimizzate o riprogettate in modo tale che soddisfino le esigenze degli utenti (orientamento all'utenza). Si tratta di persone appartenenti a tutti i gruppi d'interesse. Le prestazioni fornite dalle autorità sono progettate in modo tale che tutti possano usufruirne. A tale scopo, nel relativo processo di configurazione vengono ad esempio prese in considerazione e trattate diverse competenze informatiche di base, le conoscenze linguistiche come pure le disabilità mentali o fisiche. I processi vengono strutturati in un'ottica «end-to-end», tenendo conto di un esame dei gruppi di interesse da tutte le prospettive.
Portafoglio statale	Portafoglio digitale messo a disposizione dalla Confederazione quale elemento dell'infrastruttura di fiducia statale. È possibile conservarvi documentazione statale e privata in formato elettronico.
Principio «once only»	Principio secondo cui la popolazione e le imprese devono comunicare alle autorità e alle amministrazioni determinate informazioni standard solo una volta. Nel rispetto dei diritti fondamentali delle persone interessate, in particolare del diritto all'autodeterminazione informativa, le autorità e i servizi amministrativi possono riutilizzare e scambiarsi tali dati per differenti scopi (cosiddetto «utilizzo multiplo di dati»). Nel rispetto delle disposizioni sulla protezione dei dati e con il consenso esplicito degli utenti, le amministrazioni pubbliche sono autorizzate a riutilizzare i dati e a scambiarli tra loro. Un altro aspetto importante è che i dati sono gestiti in un'unica sede.
Procedura automatica	Nell'ambito di questa procedura l'amministrazione avvia automaticamente le relative prestazioni quando vengono soddisfatte determinate condizioni (ad es. rinnovo della carta d'identità al momento della sua scadenza), richiedendo eventuali dati o documenti mancanti. Ciò consente di ottimizzare i processi amministrativi, di semplificare l'accesso alle prestazioni e di ridurre il dispendio burocratico per la popolazione e le imprese.
Protezione dei dati	La protezione dei dati protegge la personalità e i diritti fondamentali, in particolare il diritto all'autodeterminazione informativa. La legislazione in materia di protezione dei dati trova applicazione nell'ambito di tutti i dati personali, vale a dire delle informazioni concernenti una persona identificata o identificabile. Stabilisce i principi in materia di trattamento dei dati nonché i diritti delle persone interessate.

---

«Service design»	Approccio interdisciplinare che si occupa della strutturazione di prestazioni, con lo scopo di dare loro una forma che soddisfi le esigenze e le aspettative dei gruppi di interesse e offra un valore aggiunto. Il «service design» viene impiegato in particolare per sviluppare nuove prestazioni di servizi amministrative o per migliorare quelle esistenti.
Servizi di base	Servizio che costituisce una base comune per altri servizi. Non è direttamente assegnato a un singolo compito specialistico e viene utilizzato più volte. Importanti servizi di base nell'amministrazione pubblica sono la messa a disposizione dell'identità elettronica (Id-e), i servizi di firma elettronica, i servizi di pagamento elettronico o i componenti di servizio delle infrastrutture dei portali, come il sistema di autenticazione.
Sfide trasversali	Sfide nell'ambito della trasformazione digitale dell'amministrazione che si presentano per un gran numero di enti pubblici o per le amministrazioni dei diversi livelli statali, e che pertanto richiedono uno stretto coordinamento tra Confederazione, Cantoni, Città e Comuni da parte dell'ADS.
Sistema di autenticazione federato	I sistemi di autenticazione federati consentono all'utenza di accedere a servizi di organizzazioni diverse con le stesse credenziali.
Sistema globale	Nel contesto della Strategia le amministrazioni degli enti pubblici di tutti i livelli federali vanno intese come un sistema globale di organizzazioni interconnesse che fornisce prestazioni digitali prive di discontinuità, creando così un valore aggiunto sia all'esterno che all'interno.
Sostenibilità digitale	Le risorse digitali sono gestite in modo sostenibile quando il loro beneficio per la società è stato massimizzato, in modo che le esigenze digitali della generazione attuale e di quelle future siano soddisfatte in ugual misura. Il beneficio sociale è massimo quando le risorse sono accessibili al maggior numero di persone e riutilizzabili con il minimo di restrizioni tecniche, legali e sociali. Le risorse digitali sono conoscenze e artefatti culturali rappresentati digitalmente in forma di testo, immagine, audio, video o software.
Sovranità dei dati	Diritto di una persona o di un'organizzazione di gestire i propri dati. L'amministrazione raccoglie e tratta grandi quantità di dati necessari a diversi scopi, ad esempio per fornire prestazioni, imporre leggi o favorire il processo decisionale. È importante che le autorità pubbliche rispettino la sovranità dei dati degli utenti e si assicurino che i dati raccolti vengano impiegati esclusivamente per gli scopi previsti.

Sovranità digitale	Capacità di Confederazione, Cantoni, Città e Comuni di utilizzare e verificare autonomamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità. Si tratta dell'autodeterminazione per l'intero ciclo di vita di un sistema digitale, dalla pianificazione fino all'utilizzo e alla disattivazione di sistemi digitali e dei dati che vengono trattati e registrati, nonché dei processi che ne risultano.
Standard	Applicazione, generale e ricorrente, di regole, linee guida o caratteristiche riguardanti attività o loro risultati. Esistono, ad esempio, standard di processi, standard tecnici di interoperabilità e standard di dati. L'applicazione di standard promuove l'interoperabilità.