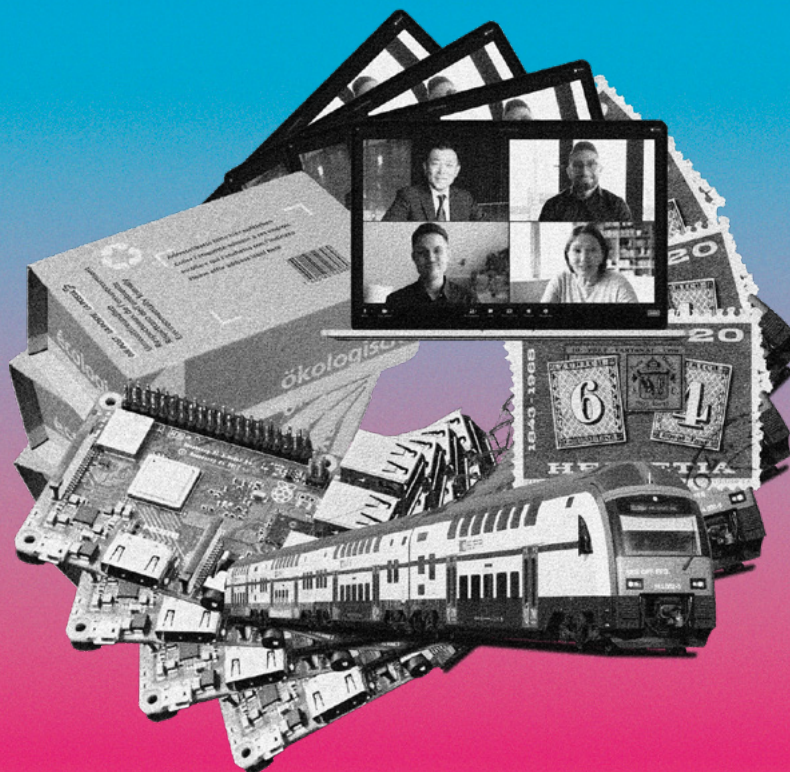


2022

IL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO



ALLINEAMENTO DEL SERVIZIO PUBBLICO ALLE
FUTURE ESIGENZE DELLA POPOLAZIONE
E DELL'ECONOMIA DELLA SVIZZERA

W.I.R.E.

23 DARE FORMA AL SERVIZIO PUBBLICO

Settori d'intervento per fornitori del servizio pubblico

Settori d'intervento comuni

14 RIFLETTERE SUL FUTURO DEL SERVIZIO PUBBLICO

Società ed economia in trasformazione

Nuove esigenze sociali ed economiche

Campi per la Posta nel servizio pubblico del futuro

6 COMPRENDERE IL SERVIZIO PUBBLICO

Il servizio pubblico in Svizzera

Aziende del servizio pubblico

Ruolo della Posta nel servizio pubblico

3 PREFERENZE

Nel 2020 la Posta ha cominciato a gettare le basi per mantenere la rilevanza delle sue prestazioni per la Svizzera su un orizzonte temporale di dieci anni e consolidare un modello in cui Stato e contribuenti non debbano pagare per l'erogazione di tali prestazioni. La nuova strategia «Posta di domani» è radicata nella ragion d'essere della Posta, ovvero rappresentare un elemento essenziale dell'infrastruttura svizzera, un pilastro del servizio pubblico elvetico. Che cosa, dunque, è rilevante per la Svizzera e come dovrà configurarsi l'offerta nel 2030 per esserlo ancora?

Le istituzioni politiche sono responsabili dell'infrastruttura della Svizzera e del suo servizio pubblico. Con la convocazione del gruppo di esperti guidato dall'ex consigliera agli Stati ed ex presidente del Consiglio nazionale Christine Egerszegi, che ha elaborato e pubblicato un rapporto sul futuro del servizio universale della Posta, è stato fatto un primo importante passo nel processo di formazione dell'opinione pubblica dal punto di vista politico. La Posta, quale attore fondamentale del servizio pubblico, non può e non vuole di certo restare a guardare in attesa che si concluda la discussione politica. Per via del suo mandato, del suo ruolo per l'economia nazionale e della sua visione in qualità di miglior Posta del mondo per cinque volte, si assume essa stessa la responsabilità di chiedersi in che modo dovrà rendere più moderne le proprie prestazioni per offrire un servizio pubblico rilevante anche in futuro. È questo il compito che intende darsi la Posta.

Alla domanda su che cosa sia rilevante è relativamente facile trovare una risposta: si può parlare di rilevanza se anche nel 2030 il servizio pubblico offerto dalla Posta

- rappresenterà un vantaggio concorrenziale per le aziende svizzere nell'economia globale e
- continuerà a costituire un beneficio per la qualità di vita delle persone in Svizzera.

Molto più complesso è invece rispondere alla domanda su come dovranno configurarsi nel concreto le prestazioni nel 2030 per poter soddisfare questi criteri. La Posta non ha una sfera di cristallo che sveli la risposta né le competerebbe trovarla da sola. È necessario un processo di comprensione continuo, finché questo futuro diventerà presente. Questo processo comunicativo deve coinvolgere il maggior numero possibile di persone che dipendono dalle prestazioni della Posta. In pratica, l'intera Svizzera. Dovrebbero però prendere la parola soprattutto coloro che sono interessati più da vicino, ovvero le giovani generazioni. Qui si stanno infatti definendo il loro futuro e le loro opportunità.

Per stimolare questo indispensabile dialogo dell'intera società, la Posta ha incaricato il think tank W.I.R.E. di redigere un white paper. Nell'augurarvi una piacevole lettura siamo lieti di collaborare con tutti coloro che hanno a cuore il futuro delle persone e delle aziende in Svizzera, dialogando per definire un servizio pubblico moderno per il 2030 e oltre.

Dott. Alexander Fleischer
Responsabile Comunicazione
La Posta

23 DARE FORMA AL SERVIZIO PUBBLICO

Settori d'intervento per fornitori del servizio pubblico

Settori d'intervento comuni

14 RIFLETTERE SUL FUTURO DEL SERVIZIO PUBBLICO

Società ed economia in trasformazione

Nuove esigenze sociali ed economiche

Campi per la Posta nel servizio pubblico del futuro

6 **COMPRENDERE IL SERVIZIO PUBBLICO**

Il servizio pubblico in Svizzera

Aziende del servizio pubblico

Ruolo della Posta nel servizio pubblico

3 PREFERENZE

COMPRENDERE IL SERVIZIO PUBBLICO

Le prestazioni del servizio universale sono essenziali per la qualità della vita e la coesione della società svizzera. Tra i vari fornitori di tali prestazioni, le aziende del servizio pubblico come la Posta sono predestinate ad assumere un ruolo chiave nella strutturazione del servizio pubblico del futuro.

CON SERVIZIO PUBBLICO SI INTENDE L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI CHE RIENTRANO NEL SERVIZIO UNIVERSALE DELLA SVIZZERA.

La società svizzera conta su un servizio universale che offre infrastrutture, beni e servizi essenziali. L'erogazione di tali prestazioni in Svizzera rientra nel concetto di «servizio pubblico».

Gran parte del servizio universale è definita dalla politica ed è dunque soggetta a un costante dibattito su questo piano. Le questioni centrali di natura politica sono:

- ↳ Quali prestazioni rientrano nel servizio universale?
- ↳ Quali di queste prestazioni essenziali non riescono a essere coperte a sufficienza dai mercati?
- ↳ Come devono essere erogate nel modo più efficiente possibile le prestazioni essenziali che i mercati non coprono a sufficienza?

La risposta a queste domande sfocia inevitabilmente in dibattiti di natura ideologica. Al contrario, la priorità dovrebbe essere trovare una base non ideologica per discutere su come impostare il servizio pubblico del futuro.

L'OBIETTIVO GENERALE DEL SERVIZIO PUBBLICO È GENERARE VALORE AGGIUNTO PER LA SOCIETÀ.

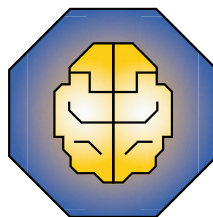
Si può generare un valore aggiunto per la società raggiungendo i seguenti obiettivi del servizio pubblico:



Garantire e migliorare la **QUALITÀ DELLA VITA**



Assicurare la **COESIONE SOCIALE** e consolidare l'identità



Creare le condizioni per un'**ECONOMIA FUNZIONANTE**

Quattro parametri caratterizzano il servizio pubblico in Svizzera:

- ↳ **Orientamento alle esigenze:** il servizio pubblico è orientato alle esigenze della società e dell'economia svizzere e tutela le condizioni di vita naturali.
- ↳ **Adeguamento ai cambiamenti sociali:** il servizio pubblico tiene conto del cambiamento delle esigenze della popolazione e delle aziende.
- ↳ **Pluralità di fornitori:** le prestazioni sono erogate dallo Stato, dalle aziende del servizio pubblico e del settore privato nonché da organizzazioni della società civile.
- ↳ **Criteri definiti dalla politica:** il servizio pubblico include l'approvvigionamento continuo di base in beni, servizi e infrastrutture essenziali che siano accessibili a tutte le cerchie della popolazione e a tutte le regioni del Paese, con un'alta qualità e a prezzi adeguati.

IN SVIZZERA, LE AZIENDE DEL SERVIZIO PUBBLICO RICOPRONO UNA FUNZIONE ESSENZIALE PERCHÉ RIUNISCONO ALLO STESSO TEMPO LE QUALITÀ DELLE AZIENDE PRIVATE E QUELLE DELLO STATO.

A livello nazionale, le infrastrutture di base e le prestazioni del servizio universale sono in gran parte erogate da aziende del servizio pubblico. Rispetto alle aziende del settore privato, queste rispondono sempre a un mandato di prestazioni sancito dalla legislazione e sono, almeno in parte, di proprietà statale.

Due qualità caratterizzano le aziende del servizio pubblico rispetto agli attori del settore privato:

- ↳ **Orientamento al valore aggiunto per la società:** le aziende del servizio pubblico sono legittimate dal valore aggiunto che riescono a generare per la società con le prestazioni che erogano. Ciò le incentiva a orientare le loro attività imprenditoriali al bene comune.
- ↳ **Settori di attività non redditizi:** queste aziende sono attive anche in campi che non sarebbero sufficientemente redditizi per il settore privato e verrebbero dunque tralasciati.

Le seguenti due qualità caratterizzano le aziende del servizio pubblico rispetto allo Stato:

- ↳ **Minore distorsione della concorrenza e maggiore autosufficienza finanziaria:** l'erogazione diretta delle prestazioni da parte dello Stato spesso non è auspicata perché si andrebbe a distorcere la concorrenza e si utilizzerebbero i soldi dei contribuenti. Il modello dell'erogazione diretta di prestazioni da parte dello Stato di norma non risulta dunque autofinanziabile.
- ↳ **Strutture efficienti e competenze chiave:** lo Stato non ha a disposizione le strutture organizzative in grado di promuovere l'efficienza come il settore privato. Molti attori statali svizzeri hanno inoltre difficoltà ad attirare personale altamente qualificato, dotato delle competenze innovative richieste.

OGNI AZIENDA DEL SERVIZIO PUBBLICO È DIFFERENTE.

È importante non sottovalutare la varietà delle aziende del servizio pubblico, che si distinguono nei loro rapporti di proprietà e nella posizione di mercato prevista per legge. Per finanziarsi impiegano gli utili realizzati, i ricavi supplementari legati alla loro posizione di monopolio sul mercato o sovvenzioni statali derivanti dal denaro dei contribuenti.

Poiché la maggior parte di queste aziende fa ricorso a risorse finanziarie di tipo diverso nei suoi vari settori di attività, emerge un contesto altamente complesso in cui ognuna delle aziende del servizio pubblico deve essere valutata singolarmente in merito al suo modo di erogare prestazioni.

LA POSTA È UNA DELLE PRINCIPALI AZIENDE DEL SERVIZIO PUBBLICO DELLA SVIZZERA.

In qualità di azienda del servizio pubblico, la Posta non è un'azienda né statale né privata. Due sono le caratteristiche principali che la distinguono da un'azienda statale:

- ↳ **Orientamento al mercato:** il 90% del fatturato della Posta si muove nel libero mercato. È esposta alla concorrenza ed è dunque incentivata a operare in modo efficiente.
- ↳ **Autonomia finanziaria:** ad eccezione di AutoPostale, la Posta è autonoma dal punto di vista finanziario e non riceve fondi pubblici. Versa dividendi alla Confederazione, sua unica proprietaria, e paga imposte e tasse.

La Posta si differenzia inoltre dalle tradizionali aziende private per due caratteristiche:

- ↳ **Mandato di prestazioni sancito dalla legislazione:** nel settore postale, con i servizi nell'ambito del traffico dei pagamenti e la gestione di una rete di filiali capillare, la Posta soddisfa un mandato di prestazioni sancito dalla legislazione.
- ↳ **Orientamento al bene comune:** la Posta è di proprietà della Confederazione al 100% e deve perciò orientarsi alle esigenze della società e dell'economia. Di conseguenza, gode di grande fiducia da parte della popolazione e provvede alla stabilità delle aziende.

LE AZIENDE DEL SERVIZIO PUBBLICO COME LA POSTA ASSUMONO UN RUOLO CHIAVE NELLA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO.

Tutti i fornitori del servizio pubblico devono adattare le proprie prestazioni ai nuovi requisiti di natura economica, sociale ed ecologica del servizio universale. Le aziende del servizio pubblico come la Posta assumono particolare rilevanza in questo processo. Godono di ampia fiducia da parte della popolazione perché definiscono le proprie prestazioni puntando innanzitutto sul valore aggiunto per la società piuttosto che sul proprio profitto. In qualità di «trust builder» e «first mover» sono predestinate ad assumere ruoli chiave nella definizione del servizio pubblico del futuro.

Il core business della Posta è la logistica: in particolare l'azienda offre alla propria clientela privata e commerciale prestazioni nella logistica delle merci, delle persone, in quella dei dati e delle informazioni e in ambito finanziario. Per quanto le nuove tecnologie influenzino le possibilità a disposizione per erogare le prestazioni logistiche, per potenziare il servizio pubblico occorre tenere presenti le esigenze della popolazione e dell'economia che continuano a cambiare.

Il valore aggiunto per la società offerto dalle aziende del servizio pubblico va al di là delle esigenze di singole persone e organizzazioni. Ad esempio, la Posta gioca un ruolo essenziale nella formazione dell'opinione pubblica in democrazia, grazie al recapito di giornali e materiale elettorale. In più, con la sua rete capillare di filiali, è un'istituzione che favorisce la coesione tra le varie regioni svizzere.

Grazie alle sue competenze nei settori di attività odierni e alla sua importanza per tutta la Svizzera, la Posta può fornire un contributo nella definizione di un servizio pubblico proiettato al futuro.

23 DARE FORMA AL SERVIZIO PUBBLICO

Settori d'intervento per fornitori del servizio pubblico

Settori d'intervento comuni

14 RIFLETTERE SUL FUTURO DEL SERVIZIO PUBBLICO

Società ed economia in trasformazione

Nuove esigenze sociali ed economiche

Campi per la Posta nel servizio pubblico del futuro

6 COMPRENDERE IL SERVIZIO PUBBLICO

Il servizio pubblico in Svizzera

Aziende del servizio pubblico

Ruolo della Posta nel servizio pubblico

3 PREFERENZE

RIFLETTERE SUL FUTURO DEL SERVIZIO PUBBLICO

Le trasformazioni a lungo termine come la digitalizzazione, l'invecchiamento della popolazione e il cambiamento climatico si ripercuotono sulla società e sull'economia, dando così vita a nuove esigenze per le persone e le aziende a cui si rivolge il servizio pubblico. Emergono nuovi campi in cui i fornitori del futuro servizio pubblico dovranno erogare le loro prestazioni.

I FATTORI DEL CAMBIAMENTO INFLUISCONO SULLA SOCIETÀ E SULL'ECONOMIA, PORTANDO A UNA CONTINUA MODIFICA DELLE CONDIZIONI QUADRO DEL SERVIZIO PUBBLICO.

Invecchiamento della società

- Aumento del numero di persone con malattie croniche e degenerative
- Previdenza per la vecchiaia compromessa dall'invecchiamento
- Vita lavorativa più lunga per via della crescente aspettativa di vita

Individualizzazione

- Diminuzione della solidarietà sociale legata alla maggiore pluralità dei modelli di vita
- Difficoltà ad orientarsi nella quotidianità per via della continua differenziazione dell'offerta di prestazioni economiche
- Aumento di patologie psichiche a causa della pressione provocata dalle reti sociali e dalle

conseguenti aspirazioni di realizzazione personale, soprattutto sul lavoro

Cambiamento climatico

- Difficoltà quotidiane dovute a ondate di calore, siccità e altri fattori ambientali estremi
- Rafforzamento delle misure regolatorie per ridurre le emissioni di gas a effetto serra
- Fornitura di corrente elettrica non garantita per via dell'elettrificazione dei sistemi di trasporto e produzione in Svizzera e all'estero

Economia delle piattaforme

- Mancanza di fiducia della società nell'economia a causa della monetizzazione dei dati personali

- Nascita di nuovi modelli commerciali basati sulla misurazione di persone e ambiente

- Insicurezza sui fatti dovuta alla diffusione di miti e scarsa competenza mediale

Regionalizzazione

- Maggiore attrattività della produzione locale per via di problemi di approvvigionamento
- Forti rincari dovuti alla carenza di beni di consumo ed energia
- Estensione dell'influenza statale per ridurre le dipendenze geopolitiche

Polarizzazione socioeconomica

- Più pressione sul ceto medio nell'acquisto di una casa e per via di affitti elevati
- Maggiore discrepanza tra i redditi della popolazione urbana e rurale
- Diversa partecipazione ai mercati finanziari a seconda del gruppo della popolazione

Urbanizzazione

- Sovraccarico dello spazio privato per via di condizioni di vita più intense in città e decentralizzazione in ambiti quali lavoro e formazione
- Disparità demografica nelle zone

rurali per via dell'emigrazione della popolazione giovane

- Solidarietà tra città e campagna minacciata da identità divergenti

Virtualizzazione

- Aumento di patologie legate allo stile di vita per via di nuove abitudini quotidiane, ad esempio in termini di alimentazione e sport
- Aumento dei rischi digitali legati a truffe e attacchi informatici
- Isolamento dovuto a una minore interazione sociale nello spazio fisico

Altri sviluppi

- ↳ Estensione della salute
- ↳ Aumento della mobilità
- ↳ Partecipazione e democratizzazione
- ↳ Populismo e radicalizzazione
- ↳ Scarsità di risorse
- ↳ Insicurezza

Nuove esigenze della società e dell'economia alla base del servizio pubblico del futuro

* L'elenco degli sviluppi e delle relative implicazioni non è esaustivo, ma serve per trattare in modo differenziato le condizioni quadro future.

IL CAMBIAMENTO DELLE CONDIZIONI QUADRO GENERA NUOVE ESIGENZE PER LA POPOLAZIONE E L'ECONOMIA.



Qualità della vita

- Maggiore richiesta di offerte per essere autosufficienti in età avanzata
- Tutela della sfera privata nel contesto fisico e digitale
- Trasparenza sull'origine dei prodotti mediante label comprensibili e affidabili o soluzioni tecnologiche semplici
- Migliore controllo sui propri dati personali e partecipazione alla loro valorizzazione



Coesione sociale e identità

- Offerte di lavoro e formazione decentralizzate in città di medie dimensioni e zone rurali
- Uso di informazioni ispiratrici e al contempo certe in un contesto di fake news e bolle di filtraggio
- Sistemi di trasporto ecologici per pendolari tra le città e le regioni rurali
- Migliori possibilità di partecipazione ai mercati finanziari per i gruppi di popolazione con un livello di formazione inferiore e per i più giovani



Economia di successo

- Necessità di migliorare il monitoraggio delle catene di fornitura
- Ecosistemi che incentivano l'economia circolare e apposite infrastrutture tecniche a sostegno della trasformazione del modello commerciale
- Approcci scalabili e sostenibili per la consegna delle merci nell'ultimo miglio
- Disponibilità di dati su persone e organizzazioni

IL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO DEVE RISPONDERE ALLE NUOVE ESIGENZE PER POTER CONTINUARE A OFFRIRE IL VALORE AGGIUNTO AUSPICATO PER LA SOCIETÀ.

SULLA BASE DELLE FUTURE ESIGENZE DELLA SOCIETÀ E DELL'ECONOMIA EMERGONO DIVERSI CAMPI D'AZIONE PER IL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO.

Vita autonoma



Assisted Living economicamente sostenibile e offerte di consulenza per gli stessi gruppi.

Agevolazione dell'apprendimento continuo



Accesso più ampio alle conoscenze e alle formazioni continue per persone meno istruite o più anziane.

Promozione della coesione sociale e inclusione nello spazio fisico



Spazi pubblici dedicati a formazione, lavoro e innovazione, intermediazione di volontariato.

Promozione della social innovation



Sensibilizzazione, consulenza e interconnessione di organizzazioni, più attenzione mediatica.

Garantire l'approvvigionamento



Immagazzinamento e consegna di beni essenziali, monitoraggio dei rischi di accumulazione per le catene di fornitura globali.

Aiuto nella costituzione del patrimonio



Migliore accesso a formazione finanziaria, consulenza finanziaria e investimenti a lungo termine.

Sistemi di trasporto ecologici



Logistica delle merci ecologica economicamente accessibile e trasporto persone sostenibile.

Strumenti di aiuto per le difficoltà quotidiane



Cockpit digitale per diritti e doveri, piattaforme di matching per consigliare offerte economiche.

Gestione dei dati di persone e organizzazioni



Data Trust per la gestione dei dati sensibili in vari ambiti (sanità, giustizia, e-government ecc.).

Rafforzamento delle strutture assistenziali locali



Offerte culturali, mediche, formative e in materia di lavoro nelle regioni rurali.

Promozione della trasparenza mediante certificazioni



Attenzione ad ambiti quali standard ambientali, equità salariale ed etica digitale.

Fornitura di informazioni importanti e corrette



Verifica e condivisione di informazioni certe, soprattutto per la formazione dell'opinione politica e in situazioni critiche.

Comunicazione non sorvegliata



Punti d'incontro fisici non sorvegliati, software di protezione della sfera privata (a prezzi adeguati).

Filtro del mercato

Le prestazioni possono essere fornite dal mercato in modo capillare?

Filtro della Posta

Le prestazioni rientrano nel core business logistico della Posta? Generano un valore aggiunto sostanziale per la società?

PER LA POSTA EMERGONO TRE CAMPI CON PARTICOLARE POTENZIALE PER IL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO: GESTIONE DEI DATI DI PERSONE E ORGANIZZAZIONI, SISTEMI DI TRASPORTO ECOLOGICI E VITA AUTONOMA.

Gestione dei dati di persone e organizzazioni

- **Descrizione:** uno dei possibili campi del servizio pubblico del futuro per la Posta sarebbe l'incarico, affidato dallo Stato, per la gestione autonoma di un'identità elettronica per privati, aziende e autorità con diritto d'accesso regolamentato per diversi settori e organizzazioni.

- **Filtro del mercato:** per via della scarsa fiducia della popolazione nelle aziende private, il mercato non riesce a garantire a sufficienza la predisposizione di questa essenziale infrastruttura proiettata nel futuro.

- **Filtro della Posta:** la logistica delle informazioni rientra già oggi nel core business della Posta. In qualità di fiduciaria dei dati affidabile, la Posta potrebbe assumere questo ruolo nello spazio digitale.

Sistemi di trasporto ecologici

- **Descrizione:** i processi della logistica delle merci e delle persone in futuro possono sostenere attivamente la decarbonizzazione e l'organizzazione circolare delle catene di creazione del valore, ad esempio per mezzo di offerte nella logistica dei ritorni, con la consegna di rifiuti ai soggetti adeguati o con la gestione di

infrastrutture per un trasporto persone sostenibile.

- **Filtro del mercato:** i processi logistici devono rimanere economicamente sostenibili anche nel caso in cui la loro complessità aumenti per via di requisiti più elevati in termini di ecologia. In questo caso gli attori privati non riuscirebbero forse a garantire l'erogazione delle prestazioni, nonostante questa sia una condizione basilare per adottare su larga scala modelli commerciali in linea con l'economia circolare. Nell'ambito della logistica delle persone si devono mettere a disposizione forme di mobilità sostenibili anche per le zone rurali.

- **Filtro della**

Posta: mettendo a disposizione le infrastrutture e i servizi connessi, in qualità di organizzazione first mover la Posta potrebbe assumere un ruolo di coordinamento con i corrispondenti partner nella logistica delle merci sostenibile e circolare. La Posta è già attiva sia nella logistica delle merci sia in quella delle persone.

Vita autonoma

- **Descrizione:**

nella loro quotidianità le persone più anziane o con disabilità fisiche o mentali dipendono da diversi ausili. Ciò si verifica sempre più spesso in modo decentralizzato presso il domicilio della persona sotto forma di offerte di Assisted Living. Allo stesso tempo cresce l'importanza delle

offerte di consulenza per i familiari e le persone interessate.

- **Filtro del**

mercato: il mercato non eroga le prestazioni necessarie in modo accessibile ed economicamente sostenibile da tutte le fasce della popolazione. Le offerte con sostegno statale esistono già oggi. Alla luce dell'invecchiamento della popolazione, continuerà tuttavia ad aumentare la necessità di soluzioni supplementari e accessibili.

- **Filtro della**

Posta: aiutare le persone in difficoltà con prodotti di prima necessità e prestazioni mediche, così come trasportarle, presenta chiare componenti logistiche. In più, la Posta potrebbe sfruttare le proprie infrastrutture esistenti, ad esempio

la rete di filiali, e la propria notorietà presso un'ampia fetta di popolazione per offrire prestazioni nell'ambito della vita autonoma.

23 DARE FORMA AL SERVIZIO PUBBLICO

Settori d'intervento per
fornitori del servizio pubblico

Settori d'intervento comuni

14 RIFLETTERE SUL FUTURO DEL SERVIZIO PUBBLICO

Società ed economia in
trasformazione

Nuove esigenze sociali ed
economiche

Campi per la Posta nel servizio
pubblico del futuro

6 COMPRENDERE IL SERVIZIO PUBBLICO

Il servizio pubblico
in Svizzera

Aziende del servizio pubblico

Ruolo della Posta nel
servizio pubblico

3 PREFERENZE

DARE FORMA AL SERVIZIO PUBBLICO

Per dare forma al servizio pubblico orientandolo al futuro, Stato, aziende del servizio pubblico e attori privati devono assumere un ruolo attivo. Si tratta di concepire il servizio pubblico diversamente e, su questa base, ideare scenari futuri comuni.

STATO, AZIENDE DEL SERVIZIO PUBBLICO E ATTORI PRIVATI DEVONO ASSUMERE UN RUOLO ATTIVO PER DEFINIRE IL SERVIZIO PUBBLICO DEL FUTURO.

L'obiettivo del servizio pubblico di ottenere valore aggiunto per la società svizzera è senza tempo. È perciò evidente che la sua impostazione deve essere in linea con le nuove esigenze della società e dell'economia.

Emergono i seguenti settori d'intervento per i vari fornitori del servizio pubblico svizzero:

STATO

- ↳ **Assumere un ruolo guida:** la legislazione deve continuare a controllare le modalità di erogazione delle prestazioni del servizio pubblico in vari ambiti per offrire uno strumento per orientarsi e deve essere sottoposta a valutazioni a intervalli regolari.
- ↳ **Promuovere un dialogo oggettivo sul servizio pubblico:** i vantaggi delle aziende del servizio pubblico rispetto agli attori statali non possono diventare preda dei conflitti politici. Ciò farebbe perdere a queste aziende la base di fiducia da parte della società e dell'economia.

AZIENDE DEL SERVIZIO PUBBLICO

- ↳ **Concentrarsi sul mandato di prestazioni sancito dalla legislazione:** le aziende del servizio pubblico devono soddisfare il loro mandato di prestazioni sancito dalla legislazione e concentrarsi sulla fornitura di servizi di base e infrastrutture nell'ambito del loro core business. Ciò non significa, tuttavia, che gli sviluppi generali quali la digitalizzazione non possano essere affrontati attivamente in modo strategico per adeguare il proprio mandato di prestazioni affinché sia al passo coi tempi.
- ↳ **Assumere un ruolo pionieristico:** le aziende del servizio pubblico dovrebbero erogare prestazioni pionieristiche nei campi del servizio pubblico rilevanti per il futuro. In questo modo possono fornire un importante contributo nell'adeguare il servizio pubblico alle nuove

esigenze della società e dell'economia offrendo fiducia alla popolazione e assumendo una funzione di esempio per le aziende private nell'ambito dell'innovazione orientata alla società.

AZIENDE DEL SETTORE PRIVATO

- ↳ **Aumentare la consapevolezza del contesto sociale:** molte aziende erogano prestazioni del servizio pubblico, con o senza mandato statale. Le organizzazioni del settore privato continuano tuttavia a essere poco consapevoli dei risvolti sociali del proprio modello commerciale sulle varie fasce della popolazione, sia in positivo sia in negativo.
- ↳ **Orientare l'innovazione alle esigenze della società:** le aziende non dovrebbero orientare in via prioritaria i propri processi innovativi su ciò che è realizzabile dal punto di vista tecnologico. Devono chiedersi invece, innanzitutto, quali prestazioni sono effettivamente necessarie alla società. La situazione attuale rappresenta allo stesso tempo un'opportunità e un'incognita per le aziende: da un lato con un modello commerciale radicato nella società gettano le basi per creare valore sul lungo periodo, dall'altro corrono il rischio di essere penalizzate da una regolamentazione rigorosa o dal venir meno della fiducia degli investitori o della popolazione.

**TUTTI GLI ATTORI DOVREBBERO PROMUOVERE UN
DIBATTITO DIFFERENZIATO SUL SERVIZIO PUBBLICO CON
LA SOCIETÀ CIVILE E SVILUPPARE SCENARI FUTURI COMUNI.**

Al momento si concepisce il servizio pubblico in modo troppo limitato. Deve dunque essere incentivato un dibattito differenziato.

1. Concezione limitata di servizio pubblico: il concetto di servizio pubblico non è impiegato in modo uniforme, come dimostrano punti di vista e discussioni indifferenziati. Ad esempio, le aziende del servizio pubblico sono spesso erroneamente considerate parte dell'apparato statale o del settore privato. Inoltre, la popolazione e i responsabili decisionali sanno appena che le organizzazioni del settore privato erogano prestazioni del servizio pubblico con un chiaro valore aggiunto per la società.



1. Promuovere un dibattito differenziato: è necessario che nel dibattito pubblico si affermi un concetto generale di «servizio pubblico» che includa anche le organizzazioni del settore privato. Il grande pubblico e i responsabili decisionali non hanno una visione globale sul panorama del servizio pubblico svizzero, che sarebbe invece essenziale per poter condurre un dibattito differenziato sulle seguenti domande: quali prestazioni sono coperte a sufficienza dal mercato? Dove devono operare lo Stato e le aziende del servizio pubblico? In quali ambiti si prestano forme di cooperazione innovative tra privati e Stato nell'ottica di «partnership pubblico-privato»?

Lo sviluppo di scenari futuri comuni contribuirebbe a contrastare l'orientamento al passato su cui si basa il dibattito sul servizio pubblico.

2. Dibattito pubblico basato su orientamento al passato: nel dibattito pubblico si discute molto la questione se esplorando nuove offerte e tecnologie i fornitori del servizio pubblico come la Posta si attengono al proprio mandato di prestazioni sancito dalla legislazione. Si presta invece poca attenzione a quali future esigenze dovranno rispondere le prestazioni del servizio pubblico.



2. Sviluppare scenari futuri comuni: nella definizione dei mandati di prestazioni sanciti dalla legislazione, i legislatori dipendono da un grande sostegno da parte della popolazione e del mondo economico. Gli scenari futuri ideati in modo partecipativo possono fornire un contributo essenziale nel dar vita a concezioni ampiamente sostenute sulla futura divisione dei ruoli tra Stato, aziende del servizio pubblico e privati. Tali scenari andrebbero a loro volta ad agevolare anche le autorità regolatorie nell'elaborazione di una legislazione che guardi al futuro tenendo conto della popolazione e di tutte le altre parti coinvolte.

W.I.R.E. è un think tank indipendente che si occupa di plasmare il futuro mettendo in comunicazione scienza e pratica. Per farlo, parte dal riconoscimento sistematico e tempestivo degli sviluppi rilevanti che traduce poi in strategie a lungo termine e settori d'intervento per organizzazioni private e pubbliche e i relativi responsabili decisionali. In quanto piattaforma interdisciplinare, W.I.R.E. si contraddistingue per una comprensione a tutto tondo dell'economia e della società, che sfrutta per l'elaborazione di basi decisionali a lungo termine, idee e nuovi approcci risolutivi. A livello tematico, si concentra ad esempio sulle implicazioni secondarie della trasformazione digitale, sul cambiamento del mondo del lavoro, sulla gestione

dell'aumento dell'aspettativa di vita e sul rafforzamento della sostenibilità collegando le innovazioni dell'economia di mercato con quelle di tipo sociale. Oltre ad analizzare e classificare nuove tecnologie, modelli commerciali e tendenze sociali, le competenze di W.I.R.E. includono un'architettura informativa pluridimensionale che funge da base per pubblicazioni multimediali su misura, eventi, mostre e presentazioni. Nella tradizione dell'alchimia, la fucina di innovazioni sviluppa concetti tangibili sotto forma di «real life lab» o prototipi per il XXI secolo. W.I.R.E. ha a disposizione una rete internazionale di precursori e responsabili decisionali nonché partner di aziende, università e designer di spicco.

W.I.R.E.

Colophon:

© 2022 W.I.R.E.

Contenuto e layout: W.I.R.E.

www.thewire.ch

Le affermazioni presentate nel white paper non rispecchiano la posizione della Posta, ma si basano su un'analisi condotta in modo indipendente da W.I.R.E.

Con il sostegno di:

