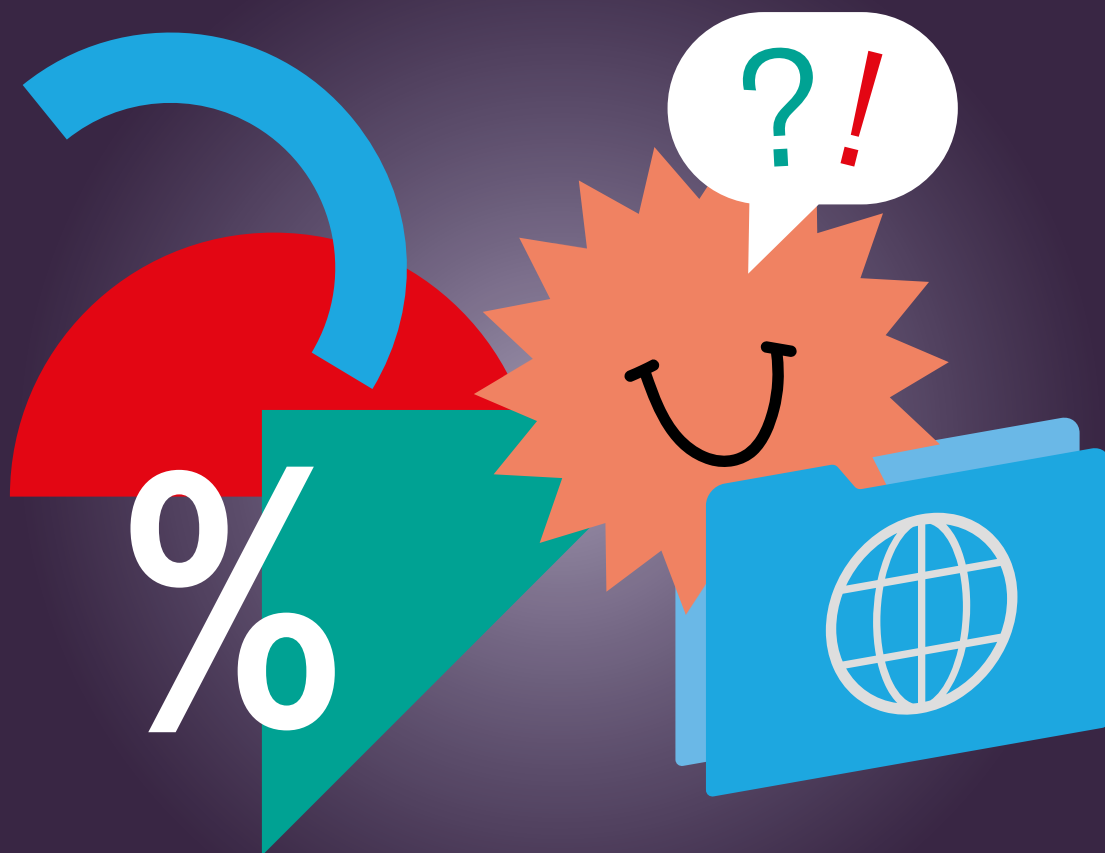


Studio nazionale sul Governo elettronico **2025**

Uso e implementazione dei servizi elettronici
di autorità ed enti dal punto di vista della popolazione,
delle aziende e dell'amministrazione



L'Amministrazione digitale Svizzera (ADS) e la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) hanno condotto insieme lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2024. La quarta edizione dello studio nazionale sul Governo elettronico 2025 descrive l'offerta e l'uso dei servizi elettronici di autorità ed enti in Svizzera. A tal proposito è stato condotto un sondaggio tra la popolazione, le aziende e le amministrazioni. Lo studio comprende domande sui seguenti temi: l'offerta, i bisogni e la soddisfazione generale nei confronti del Governo elettronico, la disponibilità e l'utilizzo delle opzioni di contatto da/verso le autorità, l'acquisizione di informazioni e lo svolgimento di operazioni, gli ostacoli alla fruizione e all'offerta dei servizi di Governo elettronico, la collaborazione e l'assistenza nell'ambito del Governo elettronico, il grado di notorietà dei siti web delle autorità, le priorità e aspettative in questo ambito, nonché la fiducia nelle autorità e nelle loro offerte online. Nell'edizione del 2024 è stato affrontato per la prima volta il tema della conoscenza e dell'utilizzo dell'IA generativa.

Premessa	4
Principali risultati	
→ Popolazione	6
→ Aziende	8
→ Amministrazione	10
→ Intelligenza artificiale	11
Profilo dello studio	12
Risultati del sondaggio	
→ Gruppo target: popolazione	15
→ Gruppo target: aziende	30
→ Gruppo target: amministrazione	42
→ Impiego dell'intelligenza artificiale	54
Conclusione	60
Colophon	63

Premessa

Cooperazione tra Confederazione, Cantoni e Comuni a favore di soluzioni standard per le prestazioni digitali delle autorità

La trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica in Svizzera continua a pieno ritmo e mostra notevoli progressi. La popolazione apprezza sempre più i vantaggi offerti dalle prestazioni digitali delle autorità, tra cui il risparmio di tempo e la flessibilità, e fa ricorso sempre più spesso a tali servizi. Ciò è quanto emerge in modo evidente dai risultati dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025, giunto alla quarta edizione. I servizi come la dichiarazione d'imposta elettronica o la richiesta di estratti del registro delle esecuzioni e del casellario giudiziale rimangono tra le offerte più apprezzate e maggiormente utilizzate. Una novità è rappresentata dal contrassegno elettronico per l'utilizzazione delle strade nazionali (e-vignetta).

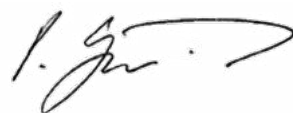
Nonostante questi successi, sono ancora molte le sfide da affrontare. La popolazione chiede soprattutto che sia possibile trovare e utilizzare le prestazioni digitali delle autorità in modo rapido e semplice. Ciò significa che, oltre alla messa a disposizione dei servizi, è necessario migliorarne la reperibilità e renderli facili da utilizzare, interoperabili e senza discontinuità dei canali di trasmissione.

La popolazione e le imprese utilizzano sempre più i servizi digitali delle autorità.

La cooperazione tra i diversi livelli federali riveste un ruolo fondamentale per il successo dell'amministrazione digitale. Mentre in passato si optava per soluzioni isolate, ora il sistema va considerato in modo integrale e necessita di uno stretto coordinamento tra Confederazione, Cantoni e Comuni. L'Amministrazione digitale Svizzera (ADS) si impegna pertanto nell'ambito di progetti sovraordinati, come lo sviluppo e l'introduzione della prova elettronica dell'identità (e-ID) riconosciuta dallo Stato. Questo strumento semplificherà notevolmente l'accesso ai servizi amministrativi digitali di tutti i livelli federali. La Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027», entrata in vigore nel 2024, mira a colmare ulteriori lacune.

Nel quadro dello Studio nazionale sul Governo elettronico i partecipanti sono stati interpellati per la prima volta anche sul tema dell'intelligenza artificiale. I risultati indicano che il maggiore utilizzo dell'intelligenza artificiale è considerato un approccio promettente per aumentare l'efficienza e ottimizzare i processi amministrativi. Si tratta di indicazioni preziose che mostrano i temi sui quali dobbiamo concentrarci e in che modo le amministrazioni possono promuovere l'innovazione per garantire in futuro agli utenti un'esperienza d'uso positiva per quanto riguarda le prestazioni digitali delle autorità – a favore della popolazione svizzera, delle imprese e dei collaboratori delle nostre amministrazioni pubbliche.

Ci auguriamo che la lettura dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025 vi riservi interessanti scoperte.



Dr. Peppino Giarritta, Incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'amministrazione digitale Svizzera



Le aziende beneficiano delle prestazioni di e-government

Il presente Studio nazionale sul Governo elettronico 2025 delinea chiaramente come l'amministrazione digitale in Svizzera stia evolvendo ed acquisendo maggiore importanza. L'ampliamento dei servizi online presenta nuove opportunità per semplificare i processi amministrativi, soprattutto per le aziende. Tuttavia, lo studio rivela: nonostante l'utilizzo dei servizi digitali offerti dalle autorità sia in crescita, la loro accessibilità e facilità d'uso continuano a rappresentare degli ostacoli fondamentali. È perciò indispensabile semplificare ulteriormente gli attuali processi amministrativi e realizzare soluzioni standard senza discontinuità dei sistemi di trasmissione. Anche la protezione dei dati rimane una questione centrale, il cui rafforzamento è decisivo per accrescere la fiducia in questi sistemi.

Oltre a guadagnare tempo e a non dover dipendere dagli orari di apertura degli sportelli, anche il risparmio in termini di costi diventa un aspetto sempre più importante. È particolarmente positivo notare che oltre due terzi delle aziende (70%) dimostrino già fiducia nei confronti dei servizi online offerti dalle autorità; questo dato dimostra che, grazie alle buone esperienze derivanti dall'utilizzo delle offerte digitali, la loro accettazione aumenta. Tuttavia, vi è ancora un potenziale di miglioramento; molte aziende chiedono infatti che sia resa più facile l'individuazione delle offerte digitali e più chiara la struttura delle informazioni, che spesso vengono cercate tramite motori di ricerca comuni come Google. Con lo sportello online EasyGov.swiss (di seguito EasyGov), la Confederazione offre un servizio centrale di contatto che vanta già un notevole successo. Grazie al lancio di EasyGov.swiss, avvenuto nel 2017, il numero di utenti è aumentato costantemente e anche la soddisfazione delle aziende nei confronti delle offerte online delle autorità risulta particolarmente elevata.

I prossimi anni saranno decisivi per promuovere l'ampliamento e il miglioramento delle prestazioni digitali offerte dalle autorità. Sono previsti sia ampliamenti dell'offerta di EasyGov.swiss sia misure mirate per migliorarne la visibilità e la facilità d'uso. A tal fine è fondamentale che le aziende non vengano solo informate sulle offerte attuali ma che riconoscano anche i vantaggi concreti di questi servizi digitali per il loro lavoro quotidiano.

Lo studio evidenzia che per poter affrontare le sfide future è indispensabile sviluppare ulteriormente e in modo continuo l'e-government. La Svizzera potrà garantire a lungo termine la sua concorrenzialità a livello internazionale nell'ambito del Governo elettronico solo grazie a un'amministrazione digitale efficiente e di facile utilizzo. Siamo solo all'inizio di un processo appassionante, volto a una trasformazione digitale che migliorerà l'esperienza amministrativa delle aziende così come dei cittadini.



Markus Pfister, Caposettore a.i. DSEK, E-government per le PMI, SECO

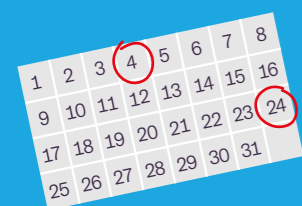
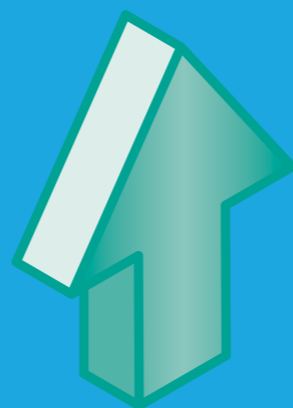
Principali risultati

→ Popolazione

La popolazione contatta autorità ed enti principalmente tramite i canali digitali – soprattutto via e-mail, portali, moduli di contatto, social media o app. Il contatto personale è ancora apprezzato.



Rispetto al 2021 si osserva un aumento di 4 punti percentuali.



Le persone intervistate sono a conoscenza dei siti delle autorità, tuttavia ne fanno un uso limitato. Due terzi degli intervistati conosce i siti web delle autorità ma li consulta al massimo due volte al mese.

Per ottenere informazioni si usano principalmente i motori di ricerca come Google.



La flessibilità temporale e il risparmio di tempo associato sono i motivi principali che inducono a utilizzare i servizi digitali. Anche il risparmio sui costi è sempre più importante.

24/7

La compilazione della dichiarazione d'imposta rimane la pratica svolta più spesso online (76%). La metà degli intervistati fa già uso della e-vignetta introdotta a metà del 2023.



Le persone intervistate auspicano che siano ampliati i servizi digitali, ad esempio per la denuncia di piccoli reati (45%), la registrazione del domicilio o l'immatricolazione di veicoli (43%) e la richiesta di vari documenti. Questi servizi sono in parte già disponibili online, ma a quanto pare sono troppo poco conosciuti.



La maggior parte della popolazione è soddisfatta dell'offerta online di autorità ed enti (66%).

I cittadini vedono la necessità di un ampliamento dell'offerta online soprattutto di Comuni e Cantoni.

Gli intervistati hanno individuato quattro priorità per incrementare l'utilizzo dei servizi digitali di autorità ed enti:



Il 53% vorrebbe avere più informazioni sui servizi disponibili online e su come utilizzarli



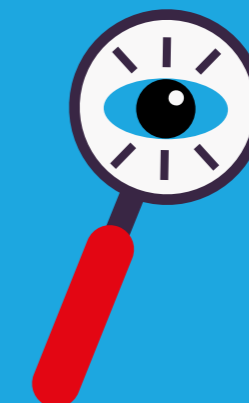
pensa che andrebbe migliorata la loro facilità d'uso

45% vorrebbe avere un accesso centralizzato ai servizi digitali di autorità ed enti



Il 40% vorrebbe avere un'offerta online integrata

Per quanto la fiducia nella protezione dei dati sia cresciuta, questo aspetto frena ancora l'utilizzo dei servizi pubblici digitali, soprattutto tra gli intervistati della fascia 55-70 anni.



Per il 53% della popolazione, quindi per il 6 punti percentuali in più rispetto al 2021, il maggiore ostacolo alla fruizione dei servizi digitali di autorità ed enti risiede nella difficoltà di reperire l'offerta.

Principali risultati

→ Aziende

Le aziende hanno le stesse preferenze della popolazione per l'interazione con le autorità: privilegiano il contatto tramite e-mail, seguito dal telefono e dall'utilizzo dei portali. App e social media sono invece utilizzati di rado.



L'utilizzo dei siti dell'amministrazione pubblica per la ricerca di informazioni è diminuito nel 2024. Più del 40% degli intervistati consulta questi siti meno di due volte al mese.



Le piattaforme più conosciute e diffuse sono admin.ch, zefix.ch e suisstax (AFC).

La piattaforma centralizzata EasyGov.swiss ha guadagnato popolarità rispetto al 2021 (8 punti percentuali in più).

Il 37% delle aziende intervistate conosce lo sportello online per le imprese EasyGov.swiss.



delle aziende utilizza l'offerta online della pubblica amministrazione, con un trend in crescita dal 2018, quando erano poco più di un terzo, e dal 47% nel 2021.

Il 54% I servizi online sono utilizzati soprattutto per partecipare a sondaggi statistici (71%) e compilare online la dichiarazione d'imposta (64%).

Aumenta l'interesse anche per altri servizi digitali, come le modifiche al registro delle imprese (38%), le variazioni di indirizzo o le domande di esecuzione.

I vantaggi in termini di tempo sono l'elemento che induce tanto le aziende quanto i cittadini a utilizzare i servizi digitali di autorità ed enti:



Il risparmio di tempo



La flessibilità d'orario



I processi ottimizzati sono sempre più importanti

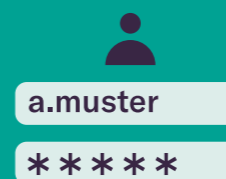


Anche la riduzione dei costi è un aspetto sempre più significativo.

I tempi necessari per la registrazione, la difficoltà di reperimento delle offerte e la mancanza di un accesso centralizzato sono citati come ostacoli all'utilizzo dei servizi digitali delle autorità solo da un'azienda su dieci – quindi molto di meno rispetto alla popolazione. Queste critiche sono state sollevate più spesso rispetto al 2021.



difficoltà di reperimento delle offerte



tempi necessari per la registrazione



mancanza di un accesso centralizzato



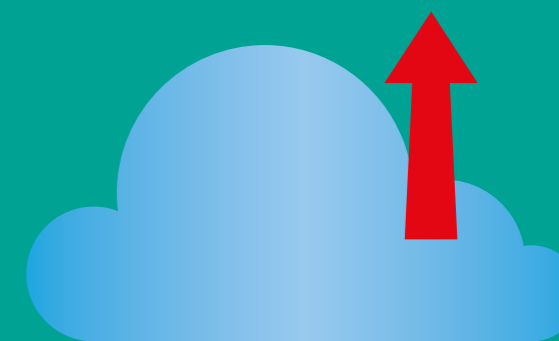
La maggioranza delle imprese si dichiara molto soddisfatta dell'offerta digitale disponibile (68%).

Si osserva tuttavia una lieve inversione di tendenza (-3 punti percentuali).

La fiducia nei servizi online delle autorità pubbliche rimane nel complesso elevata (70%) e si attesta sul medesimo livello degli anni precedenti.



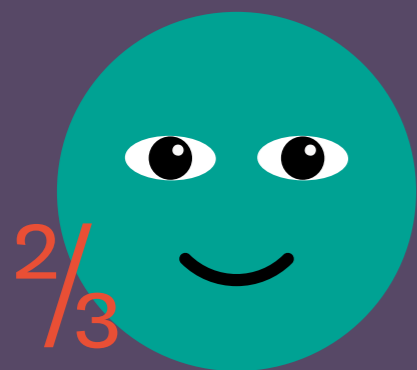
Il 40% circa delle imprese vorrebbe vedere ampliata l'offerta online dei Comuni, mentre un terzo di esse ravvede questa necessità per i Cantoni e la Confederazione.



Principali risultati

→ Amministrativo

La **soddisfazione** per i servizi digitali offerti da autorità ed enti nell'ambito amministrativo è **aumentata** nel 2024 rispetto al 2021. Questo giudizio è condiviso da cittadini e aziende, che in **due terzi** dei casi si dichiarano soddisfatti dell'offerta.



Le **opzioni di contatto digitali** sono state ampliate soprattutto presso le **autorità cantonali**. Queste hanno moltiplicato i moduli online, i portali e le app; gli strumenti più utilizzati sono le e-mail, i moduli di contatto e i portali.



L'offerta di servizi digitali è stata ulteriormente potenziata, soprattutto a livello dei Cantoni.

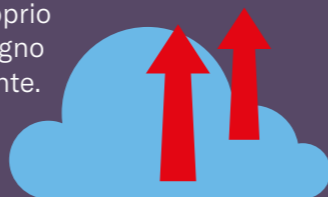
Servizi online importanti come le **dichiarazioni d'imposta** e i **pagamenti elettronici** permettono ormai quasi sempre di svolgere le procedure in forma del tutto digitalizzata.



La Confederazione e i Cantoni stanno investendo in un'implementazione completamente digitale, centralizzata e intuitiva dei servizi pubblici online, mentre i Comuni restano più conservativi. La **reperibilità dei servizi** è un aspetto considerato importante soprattutto dai Cantoni. Ciò risponde al bisogno espresso dai relativi gruppi target.



Le autorità e gli enti federali (**61%**) sono quanto mai convinti di dover potenziare notevolmente l'offerta online. Questo orientamento è meno netto presso i Cantoni (**42%**). I Comuni si dichiarano piuttosto soddisfatti dello stato attuale; la maggioranza degli intervistati nei Comuni auspica comunque un rafforzamento dell'offerta, ma solo il **12%** chiede un loro ampliamento sostanziale. La popolazione e le aziende ritengono invece che proprio i Comuni avrebbero bisogno di rinnovarsi maggiormente.



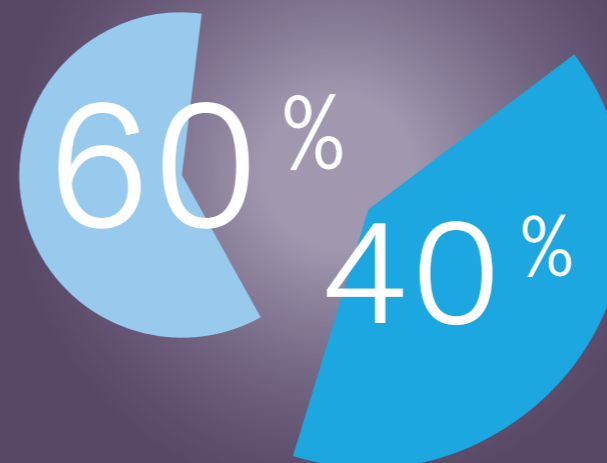
L'obiettivo fondamentale della Confederazione e dei Cantoni nell'ambito del Governo elettronico è l'introduzione di una **Id-e statale**.



L'implementazione dei servizi digitali si scontra tuttavia con le **risorse limitate di personale**, soprattutto nei Cantoni e nei Comuni, e con la **manca di basi giuridiche adeguate a livello federale**.

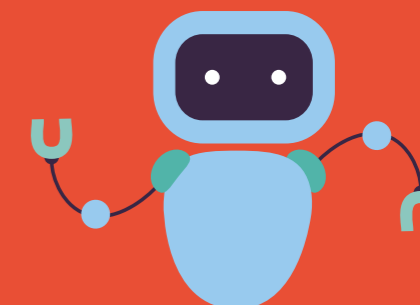


La collaborazione tra Comuni e Cantoni nell'ambito del Governo elettronico è migliorata dal 2021. **Oltre il 40% dei Comuni e quasi il 60% dei Cantoni ha stipulato delle convenzioni di collaborazione** e si è registrato un aumento in particolare delle collaborazioni disciplinate in base alla legge.



→ Intelligenza artificiale

Oltre la metà degli intervistati presso le autorità e le aziende afferma di possedere conoscenze limitate sull'intelligenza artificiale (IA). Della medesima opinione è quasi il **50%** della popolazione.



L'uso dell'IA è poco diffuso: i cittadini sfruttano poco o per nulla l'IA, mentre le aziende ne fanno un uso per lo più limitato.

Nelle amministrazioni esistono marcate differenze nell'impiego dell'IA. I Cantoni ricorrono all'IA più che altro in maniera limitata. A livello federale ne fa uso il **65%**. L'IA è inoltre utilizzata da meno di un quarto dei Comuni.

Profilo dello studio

Dal 2008 la Confederazione, i Cantoni e i Comuni collaborano in modo istituzionalizzato per realizzare il Governo elettronico in Svizzera. Fino al 2021 il loro coordinamento era affidato all'organizzazione tripartita e-government Svizzera. Nell'intento di accelerare ulteriormente il processo di digitalizzazione dell'amministrazione, il Consiglio federale e i governi cantonali hanno costituito il 1° gennaio 2022 l'organizzazione di cooperazione **Amministrazione digitale Svizzera (ADS)**. L'ADS coordina le attività di digitalizzazione di Confederazione, Cantoni e Comuni e ha elaborato la strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024-2027» che è entrata in vigore il 1° gennaio 2024. La strategia si rivolge alle amministrazioni pubbliche e viene attuata congiuntamente dalla Confederazione, dai Cantoni e dai Comuni. Lo studio nazionale sul Governo elettronico è un elemento importante per verificare e aggiornare la strategia.



Dal 2018 questo studio viene ripetuto ogni tre anni, per poter rilevare le tendenze su un arco di tempo più lungo. Il Governo elettronico è fortemente influenzato dai nuovi sviluppi e dalle mutazioni nelle consuetudini d'uso delle tecnologie e delle offerte digitali. Per questa indagine è pertanto fondamentale ottenere risultati raffrontabili nel tempo. Nello studio sono coinvolti principalmente i gruppi target cui si rivolge la strategia (popolazione, aziende, amministrazione) e che sono stati interrogati sui temi del Governo elettronico e sui progressi compiuti nell'attuazione della strategia.

I quesiti inclusi nello studio e gli argomenti trattati sono stati derivati dall'attuale strategia e da altri interessi conoscitivi del committente. Nello specifico sono stati individuati i seguenti temi principali o domande generali. Nel questionario sono state aggiunte alcune domande mirate rivolte ai singoli gruppi target:

- E-government in generale: offerte, bisogni e soddisfazione
- Offerta e uso delle opzioni di contatto con autorità ed enti
- Accesso a informazioni ed esecuzione di transazioni

- Offerta e uso dei servizi di Governo elettronico
- Offerte specifiche e loro uso (moduli base, autenticazione, standard, firma digitale)
- Ostacoli all'uso / all'offerta di soluzioni di Governo elettronico
- Collaborazione e assistenza nell'ambito del Governo elettronico
- Notorietà dei siti di autorità ed enti
- Priorità e aspettative nei confronti del Governo elettronico
- Fiducia in autorità ed enti e nelle loro offerte online
- Conoscenza e impiego dell'intelligenza artificiale (IA)

Nell'ambito dello studio è stato effettuato un sondaggio sull'uso e sull'implementazione dei servizi elettronici delle autorità e degli enti tra la popolazione svizzera, le aziende e l'amministrazione. Le **persone intervistate** hanno potuto scegliere se partecipare al sondaggio online o per telefono. Durante una finestra temporale di dieci settimane tra fine estate e autunno 2024 hanno partecipato al sondaggio 5 344 persone. Dopo avere operato una correzione sui dati del sondaggio (con l'eliminazione ad es. delle interviste con un'alta percentuale di risposte mancanti), è rimasto un campione netto trasversale ai gruppi target di 5 019 persone (cfr. tabella in basso).

Gruppo target	Universo di base	Interviste valide	Quota di sfruttamento ²
Popolazione			
Popolazione residente in Svizzera assimilata per lingua ¹ , in età compresa tra i 18 e i 70 anni	5 926	2 112	36%
Aziende			
Aziende con sede in Svizzera e in attività, appartenenti al 2° e 3° settore come da RIS	4 000	1 492	37%
Amministrazione			
Tutti i dipartimenti e gli uffici dell'amministrazione federale	74	23	31%
Tutti i Cantoni della Svizzera	26	24	92%
Tutti i Comuni della Svizzera	2 130	1 368	64%
Totale	12 156	5 019	

Legenda RIS = Registro delle imprese e degli stabilimenti dell'Ufficio federale di statistica (UFS)
 2° settore = industria ed edilizia
 3° settore = servizi

¹ Tutte le persone che hanno partecipato al sondaggio in italiano, francese o tedesco.

² La quota di sfruttamento si basa sull'universo di base meno tutti i destinatari non raggiunti (impossibilità di recapitare le lettere) e il campione netto ottenuto in ogni gruppo target.

In aggiunta sono state condotte **interviste di approfondimento** con 14 cittadini in merito all'accesso digitale alle informazioni dell'amministra-

zione. Alle persone selezionate è stato chiesto di ricercare online determinate informazioni ipotizzando tre diversi scenari pratici:

- Scenario 1 (Scenario di vita)
Ricerca di informazioni sulla licenza di condurre per camper oltre le 3,5 tonnellate
- Scenario 2 (Scenario di vita)
Ricerca di informazioni per cambiare dal servizio militare a quello civile
- Scenario 3 (Scenario di business)
Ricerca finalizzata all'assunzione di lavoratori stranieri

Le persone target sono state individuate sulla base dell'indagine quantitativa e contattate telefonicamente e/o via e-mail. La tabella sottostante descrive il campione selezionato per le interviste qualitative. È stata ottenuta una ripartizione equilibrata per regione linguistica, sesso ed età.

14 interviste realizzate

Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	DE	FR	IT	♂	♀	Età media	Età min.	Età max.
5	4	5	10	3	1	7	7	50	29	71

Fonte Schema di INTERFACE, basato sulle interviste condotte.

Legenda Scenario 1 = licenza di condurre per camper
Scenario 2 = informazioni per passaggio al servizio civile
Scenario 3 = assunzione di lavoratori stranieri

Tramite i due codici QR seguenti è possibile scaricare online il rapporto tecnico dettagliato dello studio o della raccolta dati, nonché il set di dati anonimi (nell'ambito di Open Government Data).

→ Set di dati



→ Rapporto tecnico dettagliato dello studio (in tedesco)



Risultati del sondaggio

→ Gruppo target: popolazione

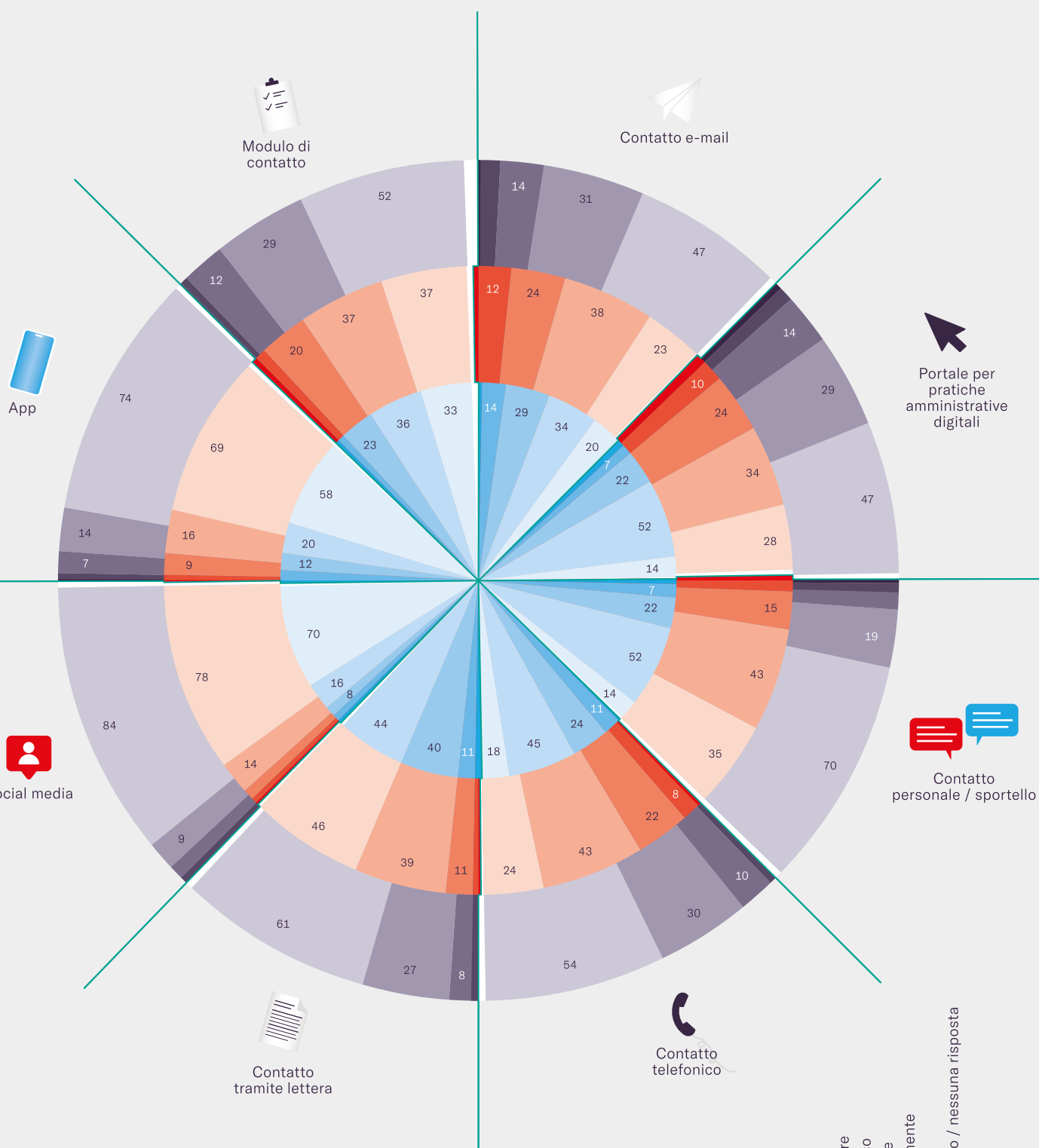
Di seguito si presentano i risultati dell'indagine condotta sulla popolazione. I risultati dello studio attuale sono stati confrontati come opportuno con i risultati precedenti del 2018 e 2021. I risultati quantitativi sono stati integrati con quanto emerso dalle interviste qualitative ai cittadini.

La popolazione utilizza più canali per contattare enti e autorità

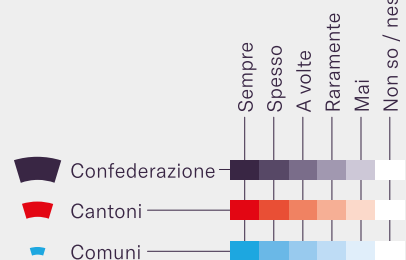
La popolazione contatta le autorità e gli enti principalmente utilizzando l'e-mail, i portali per le prestazioni digitali, i moduli di contatto oppure il telefono (v. grafico 1). Molti preferiscono anche il contatto personale, ad esempio allo sportello. Spesso il contatto avviene anche tramite modulo, che è stato introdotto come categoria per la prima volta in questo studio. Rispetto al 2021 è cresciuta la preferenza per i contatti tramite e-mail, a discapito del contatto telefonico o di persona. Nelle interviste di approfondimento è emerso tuttavia che la maggior parte delle persone intervistate preferisce chiamare direttamente l'autorità o l'ente se non sono riuscite a trovare informazioni importanti online. In questi casi non si notano differenze tra gli intervistati in base all'età.

Non si osserva pressoché alcun cambiamento nelle altre opzioni di contatto. Soprattutto gli intervistati con meno di 24 anni privilegiano il contatto tramite e-mail o portale. Rispetto alle persone più mature, ricorrono molto meno spesso allo sportello e utilizzano di rado il telefono. Le persone di tutte le fasce d'età utilizzano poco i social media o le app per interagire con autorità ed enti.

1. Quanto spesso usa le seguenti opzioni di contatto con autorità ed enti?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet (n= 2 081). Tutte le indicazioni sono in %.



Come negli anni precedenti, anche nel 2024 gli intervistati hanno effettuato poche ricerche di informazioni al mese su siti di autorità ed enti. Circa il 67% degli intervistati consulta questi siti una volta al mese o anche meno. Il 12% non li consulta mai. Un restante 20% circa degli intervistati consulta invece i siti di autorità ed enti più di due volte al mese. Questo tipo di consultazione è più diffusa tra gli intervistati del Ticino rispetto a quelli della Svizzera tedesca e francese. Uno sguardo alle fasce d'età evidenzia che le persone con meno di 24 anni tendono a rivolgersi meno spesso ai siti di Comuni, Cantoni o della Confederazione quando devono cercare informazioni.

Nelle interviste di approfondimento è emerso che in un primo momento la maggior parte degli intervistati cerca le informazioni attraverso i consueti motori di ricerca, come Google. Soltanto in casi sporadici gli intervistati hanno aperto direttamente le pagine di autorità ed enti. Nelle ricerche per i diversi scenari descritti, gli intervistati hanno incontrato alcune difficoltà nella scelta dei termini di ricerca più appropriati. Queste ri-

cerche peraltro non conducono necessariamente ai siti web delle autorità e degli enti, ma spesso indirizzano a vari altri siti di informazione con dominio svizzero o estero. La maggior parte degli intervistati ha incontrato quindi difficoltà nel reperire le informazioni pertinenti. Anche sui siti web di autorità ed enti, gli intervistati hanno spesso faticato a orientarsi nelle pagine del sito. Le difficoltà si sono presentate sia sui siti dei Cantoni che in quelli federali (non sono stati consultati siti web dei Comuni). Non sono state riscontrate differenze significative tra gli intervistati in termini di età o di attività professionale: sui siti gli intervistati giovani non hanno saputo orientarsi meglio di quelli più anziani. Le persone che per lavoro utilizzano molto il computer non sono state più rapide nella ricerca delle informazioni richieste rispetto agli altri intervistati.

Gli intervistati che accedono ai siti di autorità ed enti per cercare informazioni preferiscono farlo da un computer fisso, un portatile o un notebook (66%) oppure usano uno smartphone (64%). È molto meno diffuso l'uso del tablet (22%).

La ricerca di informazioni avviene principalmente tramite Google.

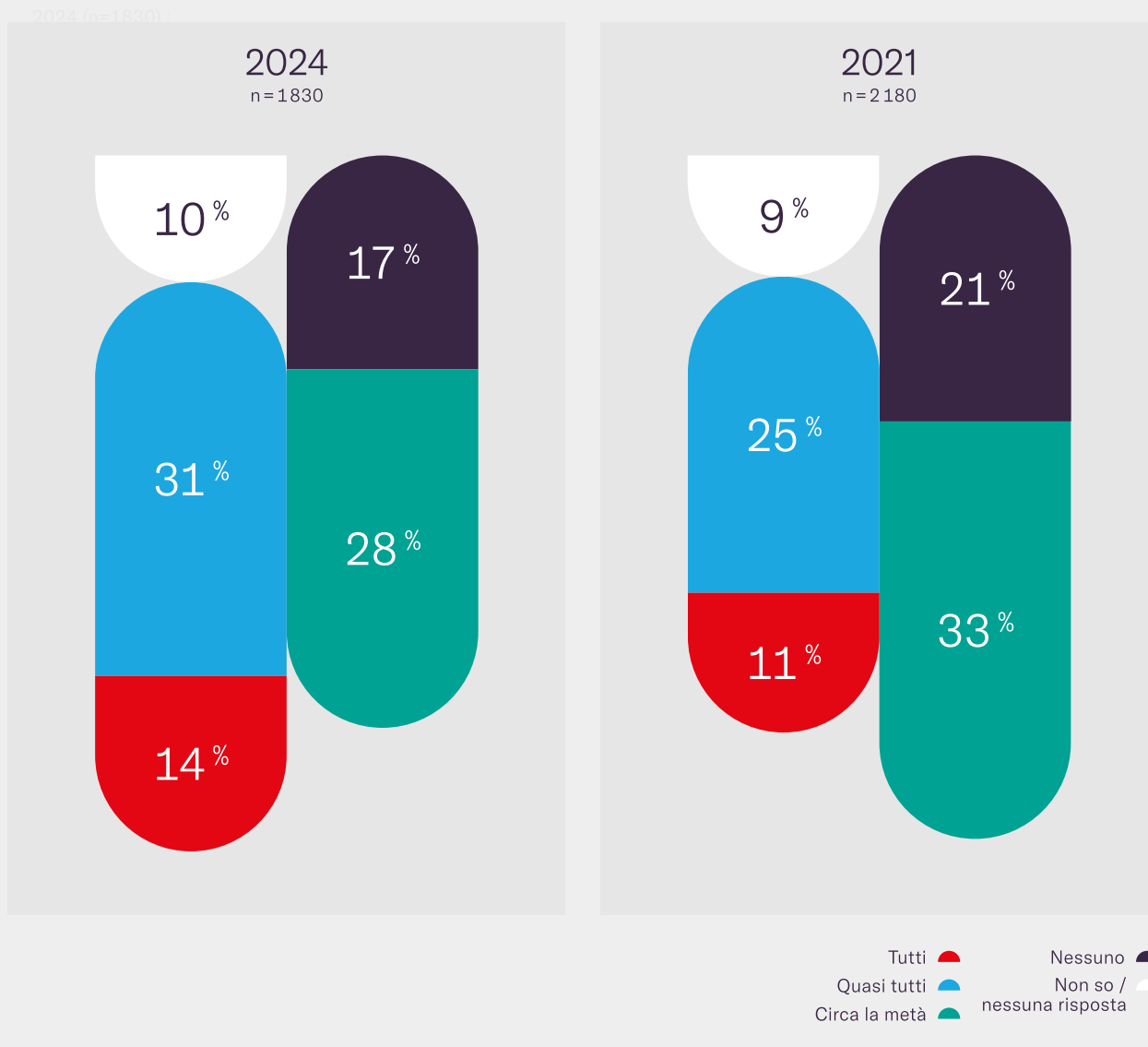
La gestione digitale dei servizi è in crescita

Presso la popolazione è aumentato l'utilizzo dei servizi online offerti da autorità ed enti: rispetto al 2021 e al 2018 è ulteriormente cresciuta la quota di persone che hanno utilizzato online pressoché la totalità dei servizi di cui hanno usufruito. Quasi la metà degli intervistati (45%) accede a tutti o quasi tutti i servizi in forma digitale (+9%).

Il **73** %

della popolazione sbriga online le pratiche con le autorità.

2. Tra i servizi di autorità ed enti di cui lei usufruisce, quanti ne utilizza online?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che hanno affermato di avere utilizzato servizi di autorità ed enti.

Il fattore tempo determina la scelta a favore delle procedure digitali

Le argomentazioni primarie a favore dell'utilizzo dei canali digitali sono, come in precedenza, la **flessibilità di luogo e orari** e il **risparmio in termini di tempo** associato. Questo aspetto è più importante per gli intervistati sotto i 54 anni che per gli altri. Nel complesso il **risparmio sui costi** e la

preferenza generale per la procedura online sono stati considerati più importanti nel 2024 che in passato, su una scala da 0 a 10 (2024: 7, 2021: 6,7). Invariata negli anni è l'importanza che gli intervistati attribuiscono a **processi trasparenti e servizi online di uso intuitivo**. Rispetto al 2021, le motivazioni ecologiche e sociali alla base dell'erogazione digitale delle prestazioni vengono ora considerate in misura inferiore. La **riduzione del consumo di carta** (2024: 6,8; 2021: 7,2) e l'**accessibilità** (2024: 6,4; 2021: 6,5) sono state giudicate meno importanti nel 2024 rispetto al 2021.

I servizi digitali sono preferiti principalmente per la flessibilità di orario e il risparmio di tempo.

Su una scala da 0 a 10, quanto hanno influito i seguenti aspetti sulla sua decisione di utilizzare un servizio online di un'autorità?

	2024 (n = 2 106)	2021 (n = 2 592)
1.	Flessibilità temporale (libertà da orari fissi di apertura: 8,6)	Flessibilità temporale (libertà da orari fissi di apertura: 8,3)
2.	Risparmio di tempo (8,3)	Risparmio di tempo (8,1)
3.	Facilità d'uso (7,9)	Facilità d'uso (7,7)
4.	Servizi di qualità migliore (dal 2024) (7,3)	Qualità dei servizi (7,7)
5.	Processi trasparenti (7,4)	Processi trasparenti (7,4)
6.	Costi inferiori (7,4)	Costi inferiori (7,1)

Legenda I numeri tra parentesi rappresentano la valutazione media dell'importanza di questi aspetti su una scala da 1 a 10 (da per nulla importante a molto importante).

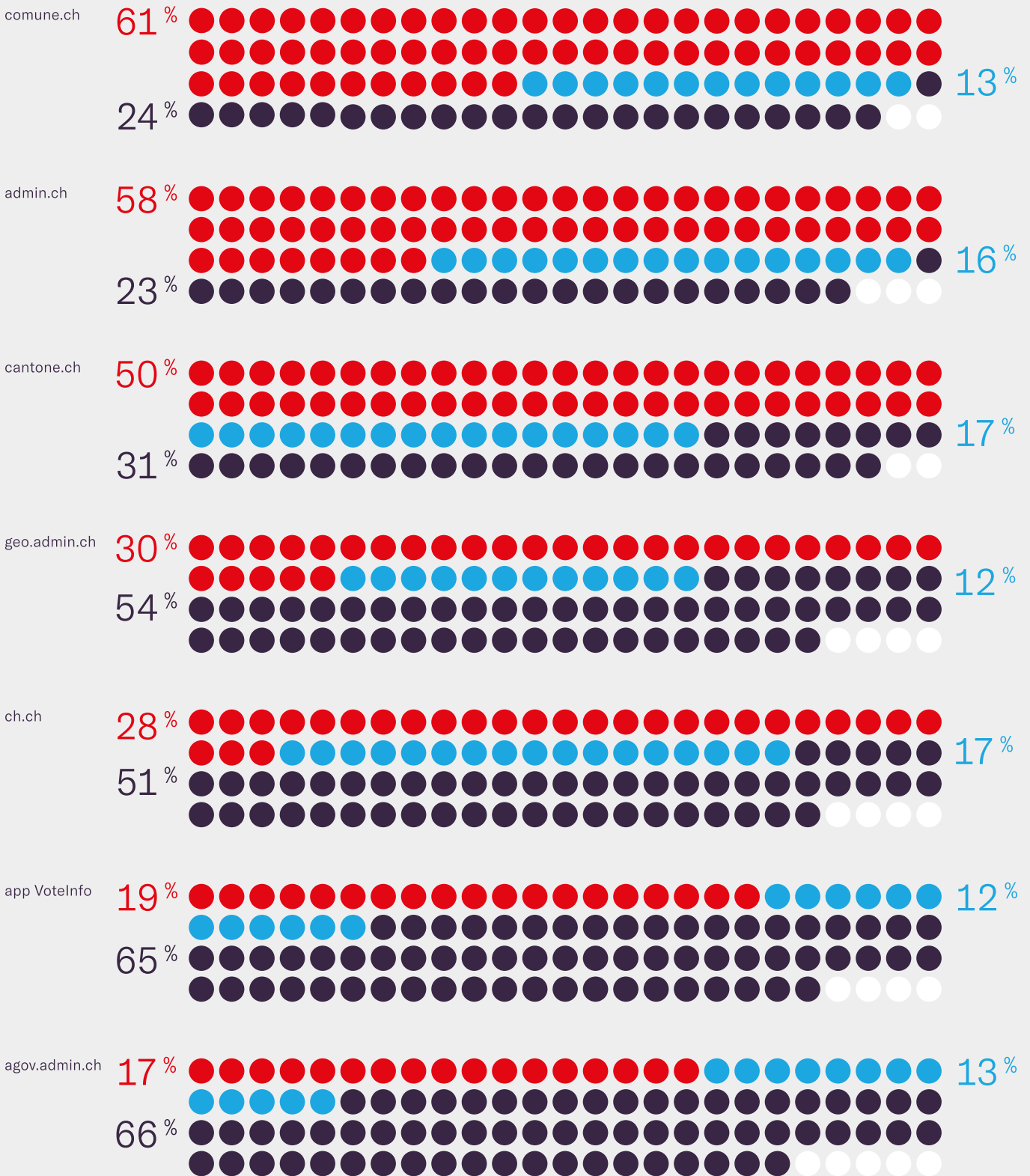
Conoscenza invariata di siti e portali

Tra i **siti web più conosciuti** figurano i siti di autorità ed enti appartenenti a tutti i livelli federali. Questi siti sono noti ad almeno due terzi delle persone interpellate. La metà di loro ha già utilizzato almeno una volta i siti della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni. Si è potuto rilevare che, rispetto alle persone più mature, gli intervistati sotto i 54 anni di età conoscono più spesso il sito federale admin.ch e lo hanno già utilizzato. I siti dei Comuni sono invece più noti agli intervistati sopra i 54 anni di età. Questi ultimi hanno inoltre affermato più spesso di avere già consultato o utilizzato almeno una volta il sito del loro Comune di domicilio. Per i siti cantonali emergono solo minime differenze tra le fasce d'età.

Molti intervistati conoscono inoltre il geoportale federale – una piattaforma che fornisce mappe e altre informazioni, dati e servizi relativi al territorio – e il sito ch.ch. Altri siti restano sconosciuti alla maggioranza delle persone intervistate e le relative offerte sono sfruttate solo da una minima frazione della popolazione. È interessante che quasi la metà dei 18-24enni conosca il geoportale e che un terzo di loro lo abbia già utilizzato. Il sito è noto solo al 43% degli intervistati nella fascia 25-54 anni e ancora meno nella fascia d'età superiore.

Dal raffronto con gli anni passati si osserva che non sono intervenuti cambiamenti sostanziali per i quattro siti più popolari e consultati. Questi non sono né più né meno conosciuti rispetto al 2018. AGOV.admin.ch, la pagina di login delle autorità svizzere che ha semplificato a tutti i livelli l'accesso ai servizi digitali delle autorità (ad es. per la dichiarazione d'imposta elettronica), è conosciuta dal 30% degli intervistati. In realtà AGOV.admin.ch è stata introdotta solo in alcuni Cantoni dall'inizio del 2024. Con la dichiarazione d'imposta che dovrà essere compilata all'inizio del 2025, probabilmente si diffonderà la sua conoscenza.

3. Conosce questi siti / portali / app e li ha consultati / utilizzati almeno una volta?



● Sì, li conosco e li ho anche consultati / usati. ● Sì, li conosco ma non li ho mai consultati / usati. ● No, non li conosco. ● Non so / nessuna risposta

Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet (n=2 106). Il grafico non è esaustivo.

76%

compila online la dichiarazione d'imposta.

La necessità di servizi digitali delle autorità e degli enti è ancora forte

L'attività di gran lunga svolta più frequentemente online è, ancora una volta, la **compilazione della dichiarazione d'imposta**. Frequenti sono anche la ricezione di **fatture elettroniche** da parte delle autorità e degli enti o l'esecuzione di **pagamenti elettronici** (pagamenti digitali a un'autorità).

Gli intervistati vorrebbero gestire in forma digitale tanti servizi che finora non utilizzavano con questa modalità. Suscita interesse in particolare la possibilità di **denunciare piccoli reati (come il furto di una bicicletta)**. Altre opzioni d'interesse riguardano la **registrazione/cancellazione del domicilio**, l'**immatricolazione/rottamazione di un veicolo**, la **richiesta di una copia della licenza di condurre** e la **richiesta di un certificato di famiglia**.

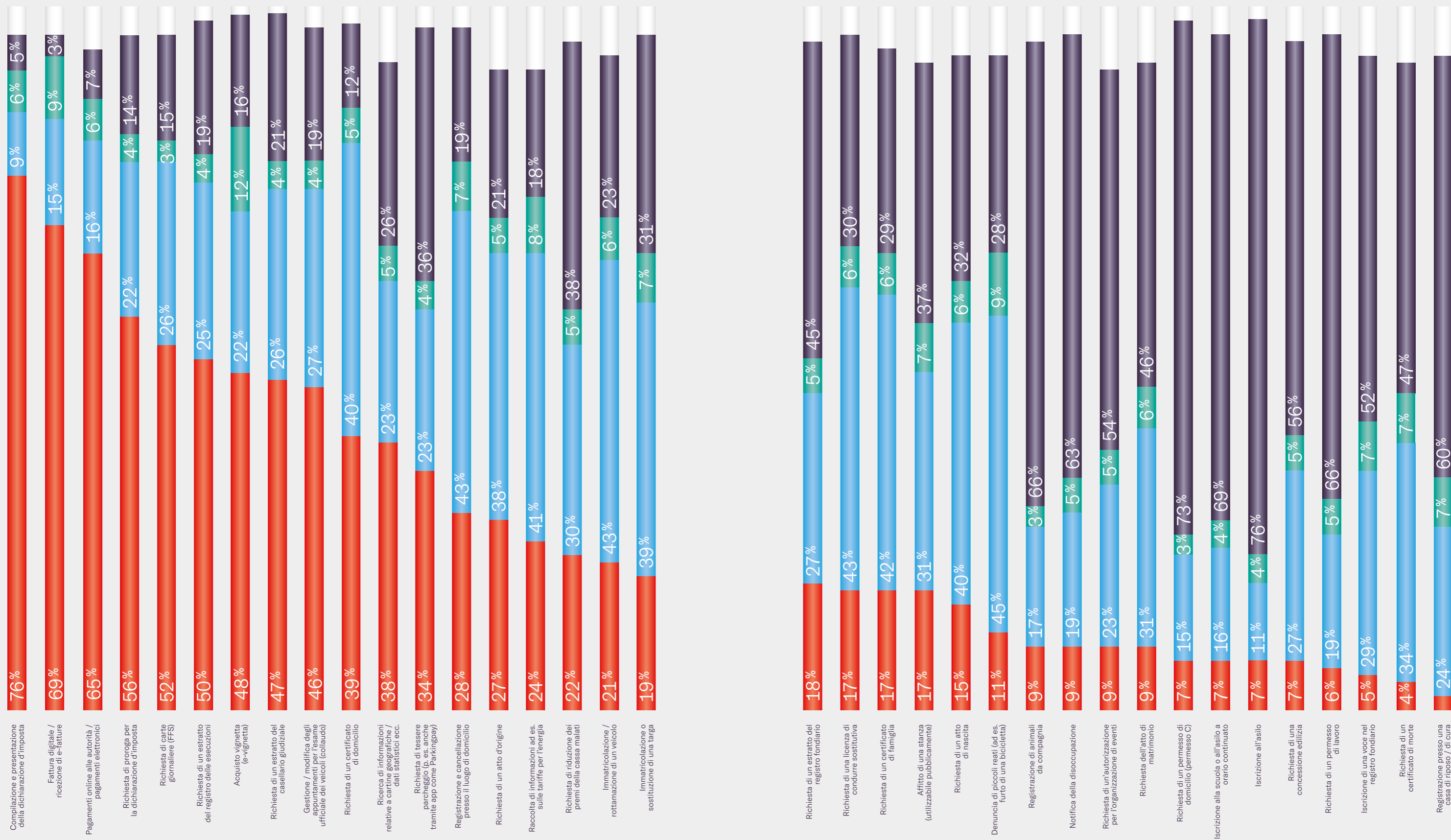
Rispetto al 2021, più intervistati hanno richiesto online ad esempio un estratto del registro delle esecuzioni (2021: 40%) o un estratto del casellario giudiziale (2021: 40%). Dall'agosto 2023 è inoltre possibile acquistare online la vignetta per l'autostrada e quasi la metà degli intervistati ha approfittato di questa offerta.

50%

degli intervistati utilizza la e-vignetta introdotta nel 2023.

Alla luce di determinati impegni che gli intervistati considerano imminenti, è evidente che la dichiarazione e il pagamento delle imposte, le votazioni ed elezioni, la richiesta di un passaporto o della carta d'identità sono eventi rilevanti per la maggior parte delle persone. Si può quindi presumere che la domanda di servizi digitali in questi ambiti non sia destinata a diminuire.

4. Quali dei seguenti servizi vengono utilizzati/richiesti più frequentemente?



Legenda La domanda è stata posta soltanto a coloro che hanno affermato di avere usato almeno una volta un servizio online di un'autorità o di un ente o che hanno intenzione di farlo in futuro. I servizi su cui sono state poste le domande sono stati suddivisi (n = 750-805).

■ Sì, già sbrigato elettronicamente
■ Mai sbrigato elettronicamente, ma mi piacerebbe farlo
■ Mai sbrigato elettronicamente e nessun interesse
■ Non mi riguarda
■ Non so / nessuna risposta

Rispetto al passato, è aumentato il numero delle persone che vorrebbe disporre di un'assistenza telefonica (54%; 2021: 46%) per i servizi digitali delle autorità, o almeno di un supporto online (tramite chat, e-mail, modulo di contatto) (51%; 2021: 46%). È diminuito invece il numero di chi preferisce le istruzioni scritte (31%; 2021: 30%). Le autorità federali e i Comuni offrono spesso un servizio di assistenza telefonica che viene incontro ai bisogni espressi dalla popolazione (cfr. pagina 45).

Gli intervistati pensano che per incrementare l'uso dei servizi online di autorità ed enti siano decisivi due elementi:

- Informazioni più chiare
Il 53% degli intervistati vorrebbe ricevere informazioni più chiare sui servizi che sono disponibili online e su come utilizzarli.
- Höhere Benutzerfreundlichkeit
Il 52% pensa che i servizi dovrebbero essere resi più facili da usare. Alcuni accorgimenti potrebbero essere ad esempio l'impiego di un linguaggio semplice e comprensibile, l'aggiunta di istruzioni pertinenti e la messa a punto di procedure intuitive.

Inoltre il 45% degli intervistati desidera avere un punto di accesso unico. Come previsto dalla strategia Amministrazione digitale Svizzera 2024-2027, questo obiettivo sarà raggiunto tramite l'integrazione delle piattaforme esistenti (piattaforme comuni di servizi). In questo modo si semplificherebbe anche la ricerca dei servizi disponibili, come auspicato dal 39% delle persone intervistate. Entrambe le richieste formulate trovano riscontro nelle interviste di approfondimento. EasyGov.swiss, lo sportello online per le aziende, è un modello di servizio di questo tipo. La piattaforma permette di svolgere online diverse procedure di autorizzazione, richiesta e notifica.

Un altro punto importante è **mantenere la continuità del mezzo scelto**. Il 40% degli intervistati ha sottolineato che le offerte online devono essere fruibili in forma completamente digitale, senza la necessità di passare ad altre modalità.

Rimangono gli ostacoli alla fruizione dei servizi online di autorità ed enti

In genere **i servizi online offerti da autorità ed enti sono troppo difficili** da trovare. Questo è il principale ostacolo alla fruizione dell'offerta. La quo-

ta di intervistati che menziona questa difficoltà è cresciuta negli anni e ormai supera la metà dei partecipanti al sondaggio. Il problema è più sentito nell'area germanofona che nel resto della Svizzera: lo ha infatti menzionato il 56% degli intervistati di lingua tedesca, contro il 44% degli svizzeri francofoni e il 33% dei ticinesi. Non sono state rilevate differenze in base all'età.

È cresciuta la **fiducia nella protezione dei dati** e nella loro sicurezza. Eppure per molti questo continua a rappresentare uno dei maggiori ostacoli. Su questo tema, le persone sopra i 55 anni si rivelano molto più diffidenti dei più giovani: poco meno della metà degli intervistati nella fascia 55-70 anni non ha fiducia nella protezione dei dati, mentre si scende al 34% tra i 25-54enni e al 28% tra i 17-24enni. In Ticino è diffusa una maggiore fiducia nella protezione dei dati rispetto alle altre regioni.

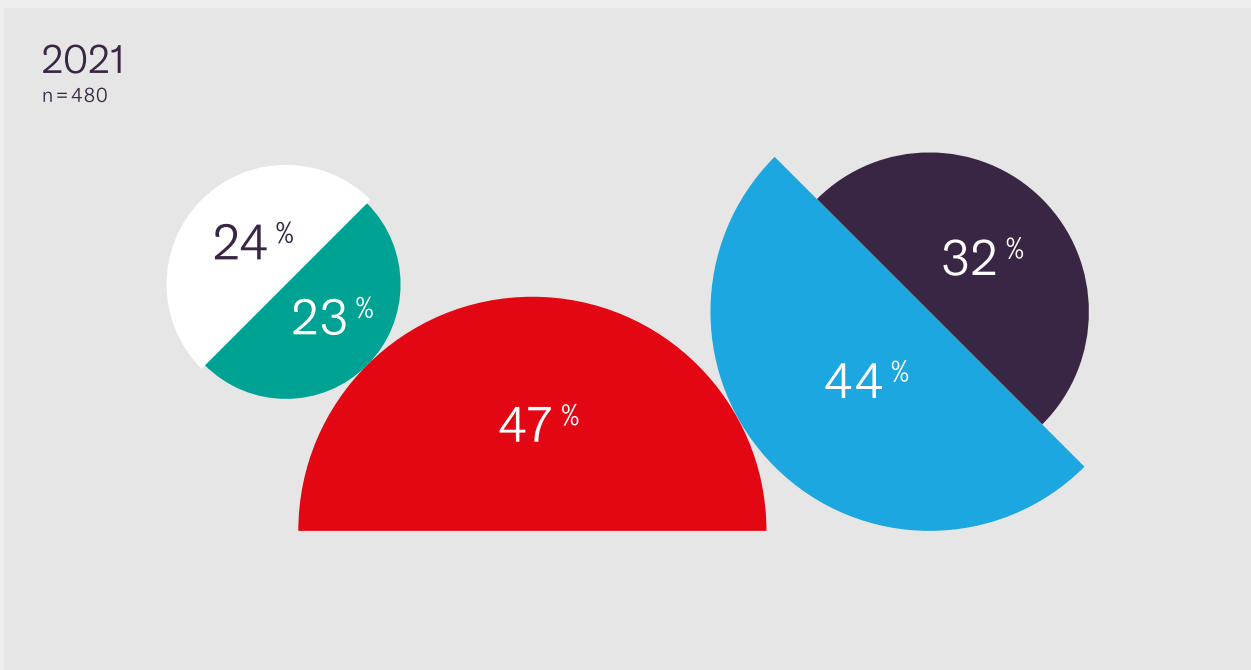
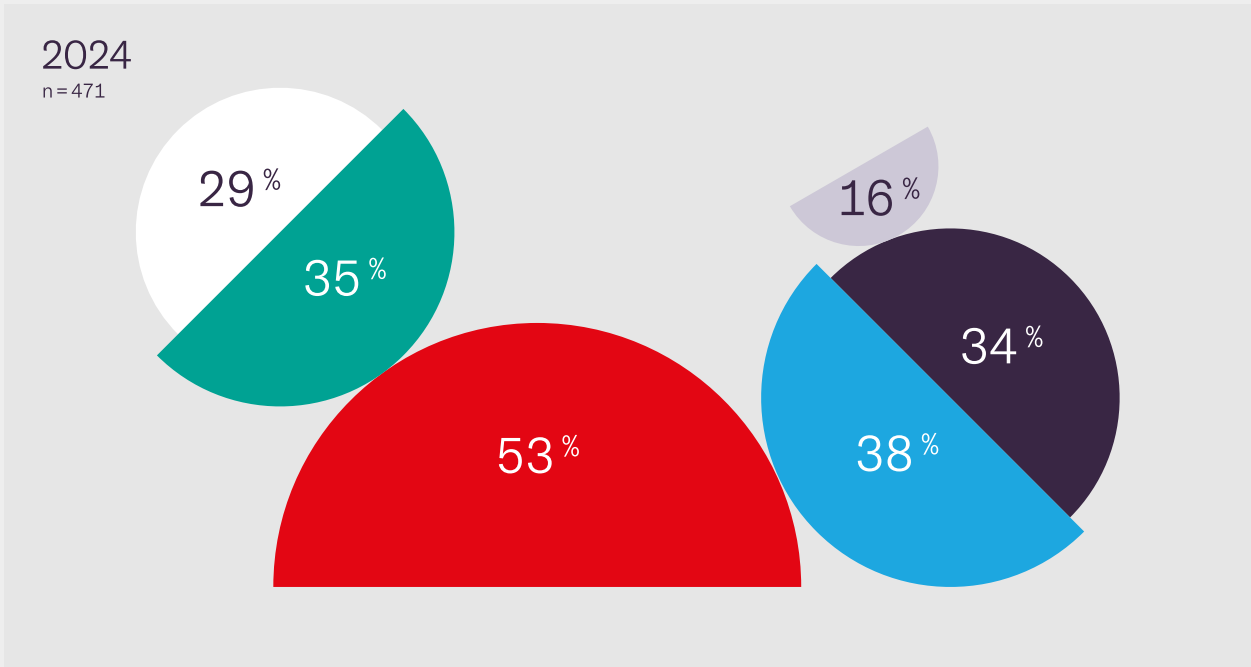
Le persone intervistate si sono espresse in maniera più critica che in passato sui **tempi necessari per la registrazione, l'assenza di documentazione e spiegazioni sulle offerte** e **i siti web non ottimizzati per i dispositivi mobili**. La procedura di registrazione rappresenta in genere un punto sempre più critico con l'innalzarsi dell'età degli intervistati. La mancanza di documentazione e spiegazioni rappresenta un problema soprattutto per i 65-70enni. Com'era prevedibile, il 40% degli intervistati con meno di 24 anni ritiene che i siti non ottimizzati per gli smartphone rappresentino un punto debole. Questo limite è percepito come un problema anche da un terzo degli intervistati 25-54enni. Su questi aspetti le differenze tra regioni linguistiche sono trascurabili.

La **mancanza di informazioni sulla protezione dei dati** rappresenta un altro ostacolo all'utilizzo dei servizi digitali di autorità ed enti. Questa carenza

Diminuiscono i timori per la protezione dei dati garantita dalle autorità.

è valutata più severamente con l'avanzare dell'età degli intervistati. Essa costituisce infatti un ostacolo per appena il 4% di chi ha meno di 24 anni, ma per il 23% di chi ne ha più di 55.

5. Qual è il maggiore ostacolo che le impedisce di usufruire delle offerte di e government fornite da autorità ed enti?



- Troppo complicato trovare le giuste offerte degli enti ●
- Mancanza di fiducia nella tutela/sicurezza dei dati ●
- La registrazione è troppo complicata ●
- Mancanza di documentazione/spiegazioni su come funzionano i processi ●
- Pagine web non ottimizzate per i dispositivi mobili ●
- Informazioni (assenti) sulla protezione dei dati ●

Legenda La domanda è stata posta soltanto alle persone che hanno affermato di avere incontrato ostacoli o difficoltà nell'uso delle offerte di e-government o dei servizi digitali di autorità ed enti.

Offerta online di Comuni e Cantoni molto soddisfacente ma da espandere

La popolazione sente la necessità di un potenziamento dell'offerta online soprattutto di Comuni e Cantoni (v. grafico 6). Il 36% degli intervistati pensa che il proprio Cantone di domicilio dovrebbe ampliare la propria offerta e il 44% afferma che il Comune di domicilio dovrebbe fare altrettanto. Nel caso della Confederazione, questa opinione è espressa solo dal 27% degli intervistati.

La maggior parte della popolazione è soddisfatta dell'offerta online di autorità ed enti. Due terzi degli intervistati si dichiarano perfino molto soddisfatti, mentre l'11% rimane poco o per niente soddisfatto. La soddisfazione della popolazione nei confronti dell'offerta online è rimasta costante dal sondaggio del 2018.

La popolazione è contro una riduzione tariffale per l'utilizzo dei servizi online delle autorità

Per quanto la riduzione dei costi sia sempre un elemento importante a favore dell'utilizzo dei servizi digitali delle autorità (cfr. pagina 18), la maggioranza degli intervistati non vuole che lo Stato faccia pagare una tariffa ridotta a privati e aziende che si avvalgono dei servizi online per gestire i rapporti con autorità ed enti. Il 55% degli intervistati è in parte o del tutto contrario. Questa percentuale è rimasta stabile dal 2018. L'idea è condivisa del tutto o in parte da quasi il 40% degli intervistati. Gli altri partecipanti non si sono espressi su questo punto.

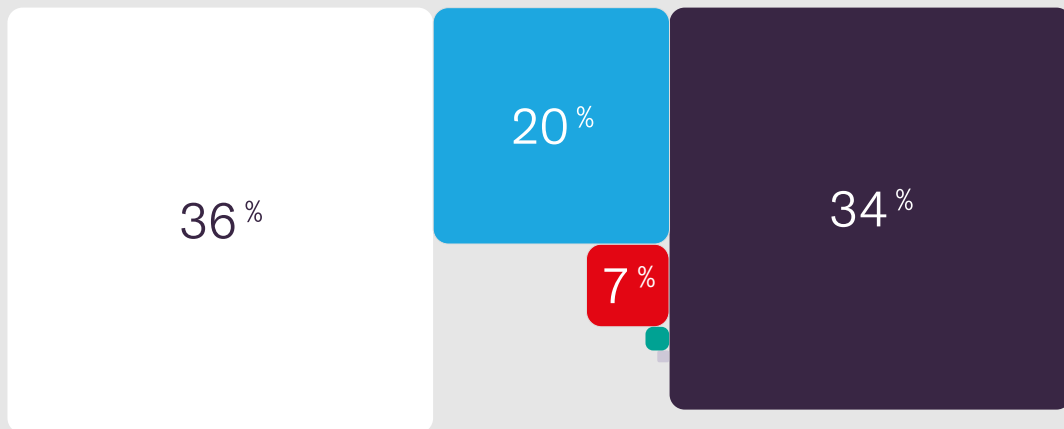
L'opposizione a una riduzione è più forte tra gli intervistati della Svizzera francese che nella Svizzera tedesca e in Ticino. Nella Svizzera francese, il 61% degli intervistati è assolutamente contrario a una riduzione delle tariffe da parte dello Stato. Una posizione analoga è stata espressa dal 33% degli intervistati nella Svizzera tedesca e dal 10% di quelli ticinesi. Il Ticino è la regione in cui gli intervistati sono più favorevoli a una riduzione delle tariffe.

Il **66** %

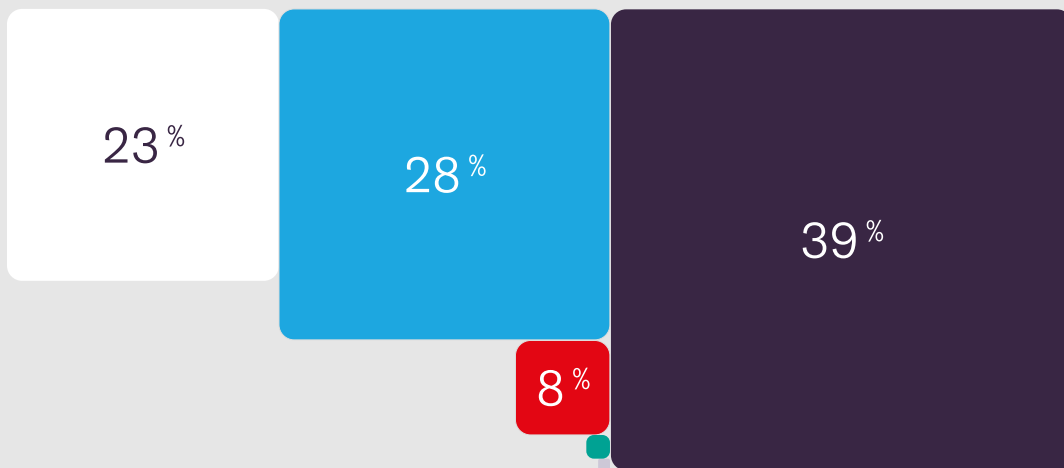
della popolazione è soddisfatto dell'offerta online delle autorità.

6. Secondo lei bisognerebbe ampliare l'offerta online di autorità ed enti?

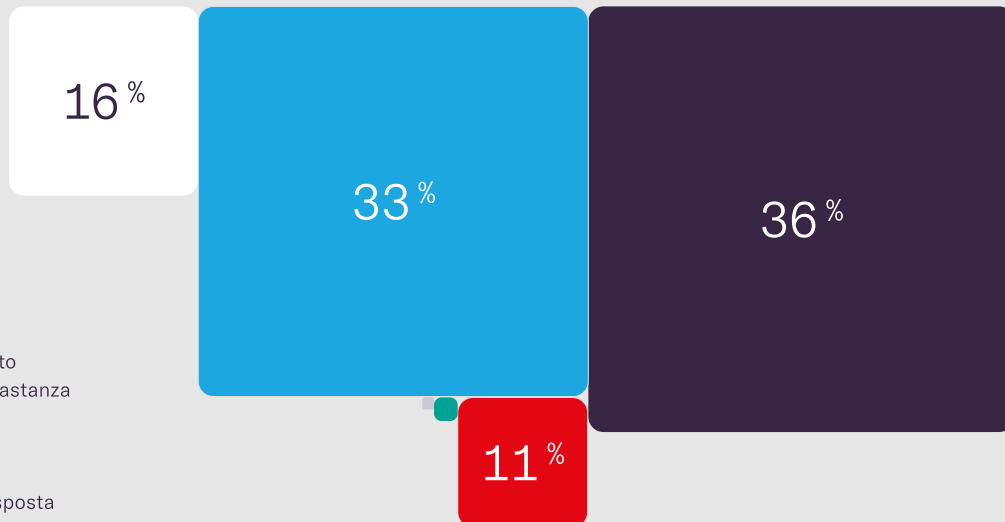
Confederazione



Cantoni



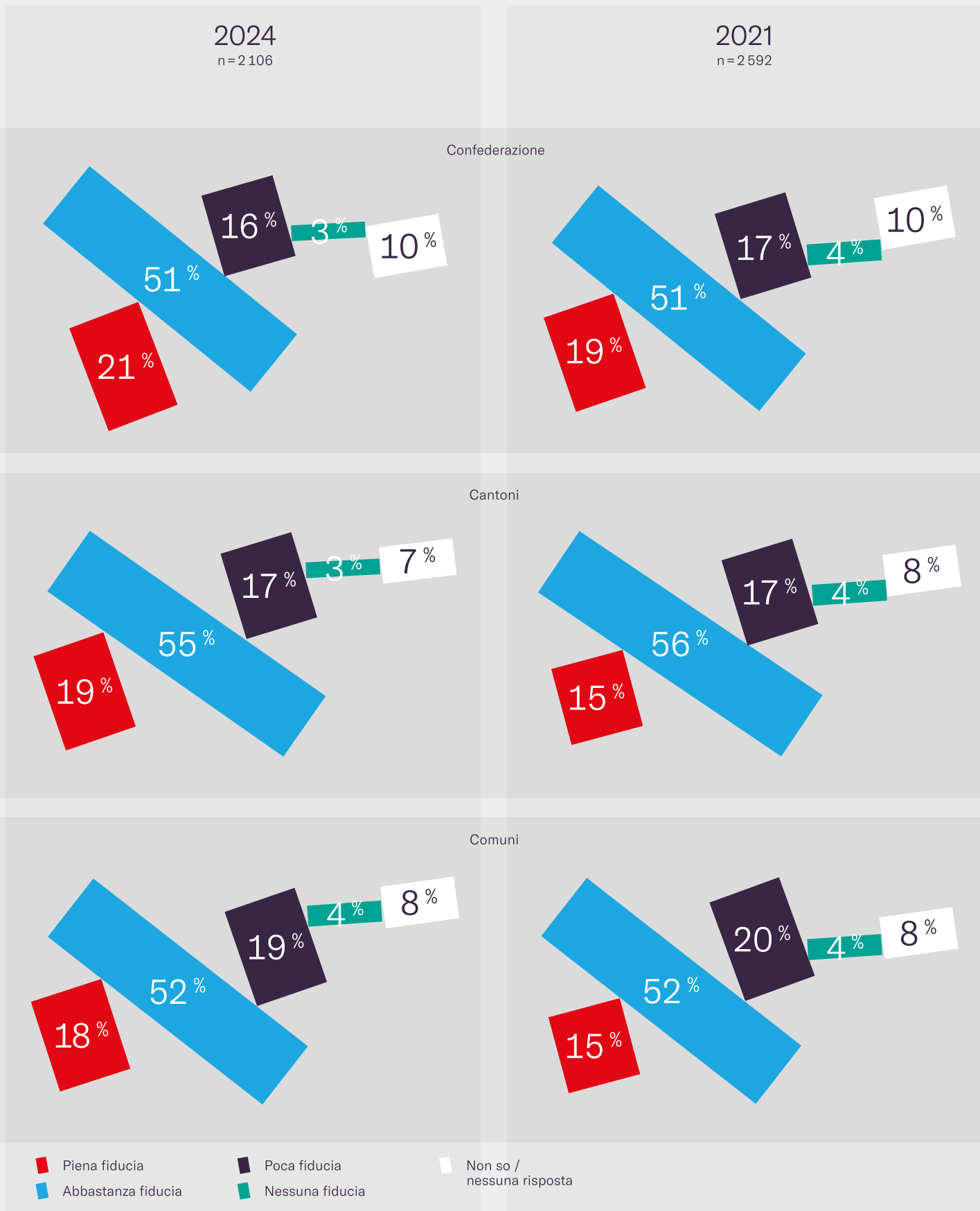
Comuni



- Essere ampliata molto
- Essere ampliata abbastanza
- Restare invariata
- Essere ridotta
- Essere ridotta molto
- Non so / nessuna risposta

Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet. 2024 (n = 2 106)

7. Quanta fiducia ripone nei servizi online degli enti a livello locale, cantonale e nazionale in merito alla tutela della sua persona e dei suoi dati personali?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet.

La fiducia nei servizi online delle autorità è alta e in aumento

Aumenta la fiducia della popolazione nei servizi online delle autorità federali a tutti i livelli. Per quanto la fiducia degli intervistati sia massima verso i servizi delle autorità cantonali, cresce la fiducia anche nelle offerte federali e dei Comuni. Come in passato, la fiducia degli intervistati è più bassa verso le offerte di Città e Comuni. Qui le differenze per fascia d'età e regione linguistica sono minime.

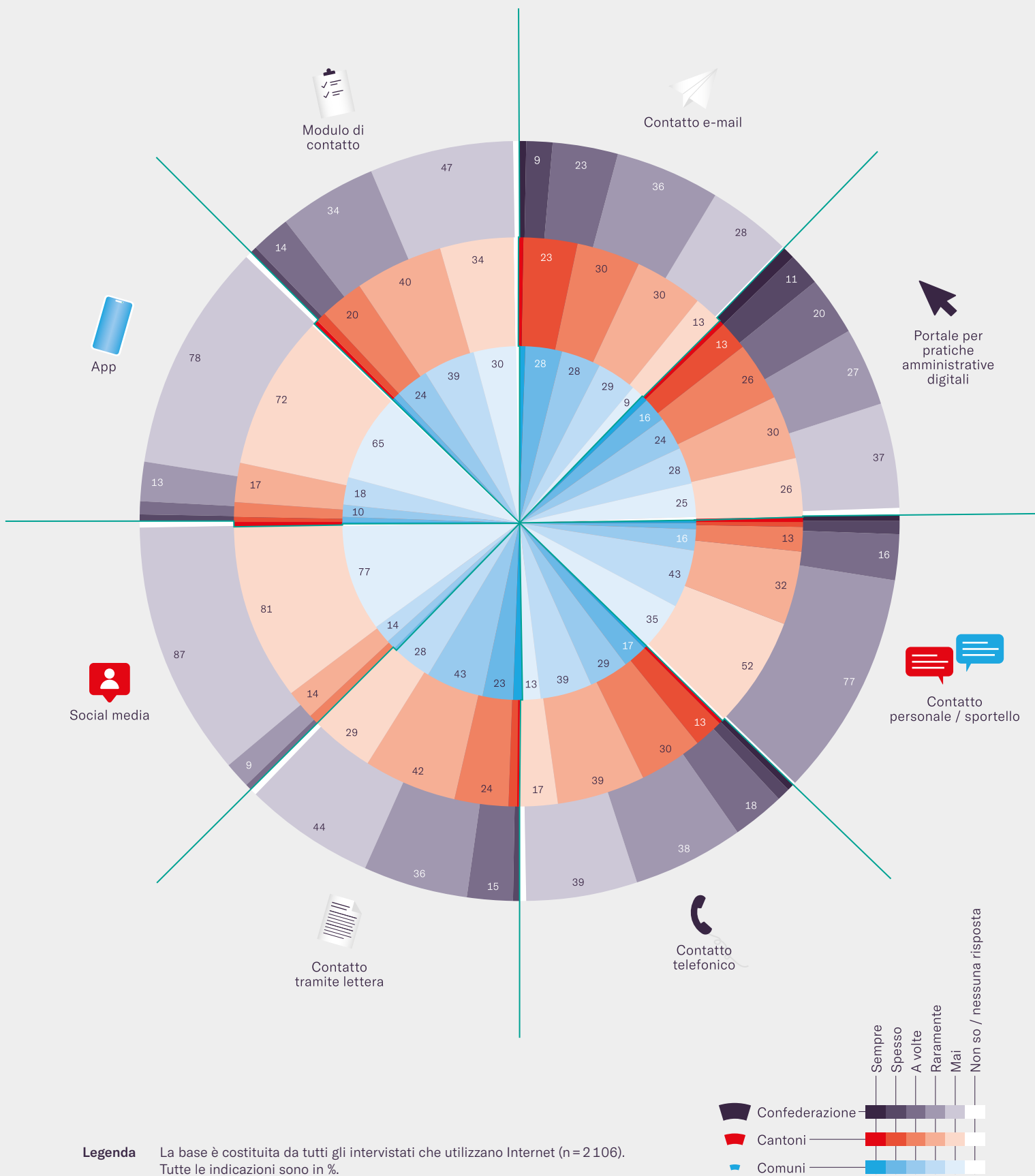
→ Gruppo target: aziende

Di seguito si presentano i risultati dell'indagine condotta sulle aziende. I risultati dello studio attuale sono stati confrontati come opportuno con i risultati precedenti del 2018 e 2021.

E-mail, telefono e portali sono i canali più usati per contattare autorità ed enti

Le aziende comunicano con autorità ed enti principalmente [via e-mail](#). Altri canali di comunicazione utilizzati dalle aziende sono il [telefono](#) e i [portali](#). Questi sono i canali più diffusi in particolare per i contatti tra le imprese e i Comuni. Anche i moduli di contatto, soprattutto quelli comunali, sono impiegati con una certa frequenza. Lo stesso vale per le comunicazioni via lettera. Le aziende sembrano invece poco propense a utilizzare le opzioni di contatto offerte da app e social media.

8. Quanto spesso usa le seguenti opzioni di contatto con autorità ed enti?



Anche nelle aziende cresce l'impiego dei servizi digitali

Le aziende si avvalgono sempre più spesso dei servizi digitali offerti da autorità ed enti. Lo dimostra l'andamento nel tempo: nel 2018 erano poco più di un terzo le imprese che gestivano in forma digitale tutti o molti dei servizi erogati da autorità ed enti. Nel 2021 erano diventate il 47% e nel 2024 sono state più della metà (54%). Un altro 24% delle imprese intervistate ha inoltre dichiarato di avere gestito online circa la metà dei servizi utilizzati. Il trend è analogo presso la popolazione, in cui quasi la metà degli intervistati (45%) accede a tutti o quasi tutti i servizi da remoto.

Rispetto agli anni precedenti, nel 2024 sono aumentati gli intervistati che hanno effettuato meno di due ricerche di informazioni al mese su siti di autorità ed enti o non ne hanno effettuata nessuna. Poco più del 40% degli intervistati ha affermato di accedere a questi siti meno di due volte al mese. Quindi sono aumentati rispetto al 2021, quando aveva risposto così il 39% delle aziende. Il 10% non cerca mai informazioni sui siti di enti ed autorità – anche in questo caso si osserva un aumento rispetto al 2021. Nel 2021 aveva dato questa risposta il 6% delle aziende. Appena il 23% degli intervistati consulta questi siti almeno tre volte al mese. Negli anni passati lo faceva all'incirca un terzo degli intervistati. È interessante notare che i siti di autorità ed enti sono più consultati nella Svizzera italiana che in quella tedesca e francese. Il 46% degli svizzeri tedeschi e il 41% degli svizzeri francesi afferma di accedere a questi siti meno di una-due volte al mese, contro il 22% dei ticinesi.

Le aziende apprezzano le offerte online collaudate delle autorità

Quali sono i servizi online più conosciuti e utilizzati dalle aziende? Gli intervistati affermano che le aziende utilizzano l'offerta online soprattutto per [partecipare alle indagini statistiche](#). Oltre il 70% lo ha già fatto in forma digitale. Il 64% ha presentato la [dichiarazione d'imposta online](#). Quasi il 60% delle aziende ha [effettuato online la rendicontazione della previdenza sociale](#) oppure [richiesto una proroga del termine per la dichiarazione d'imposta](#). Le aziende utilizzano spesso anche [l'iscrizione online agli enti di previdenza sociale](#) oppure [il rendiconto online dell'IVA](#). Rispetto alla precedente indagine del 2021, la percentuale di pratiche gestite online è rimasta uguale o è leggermente aumentata.

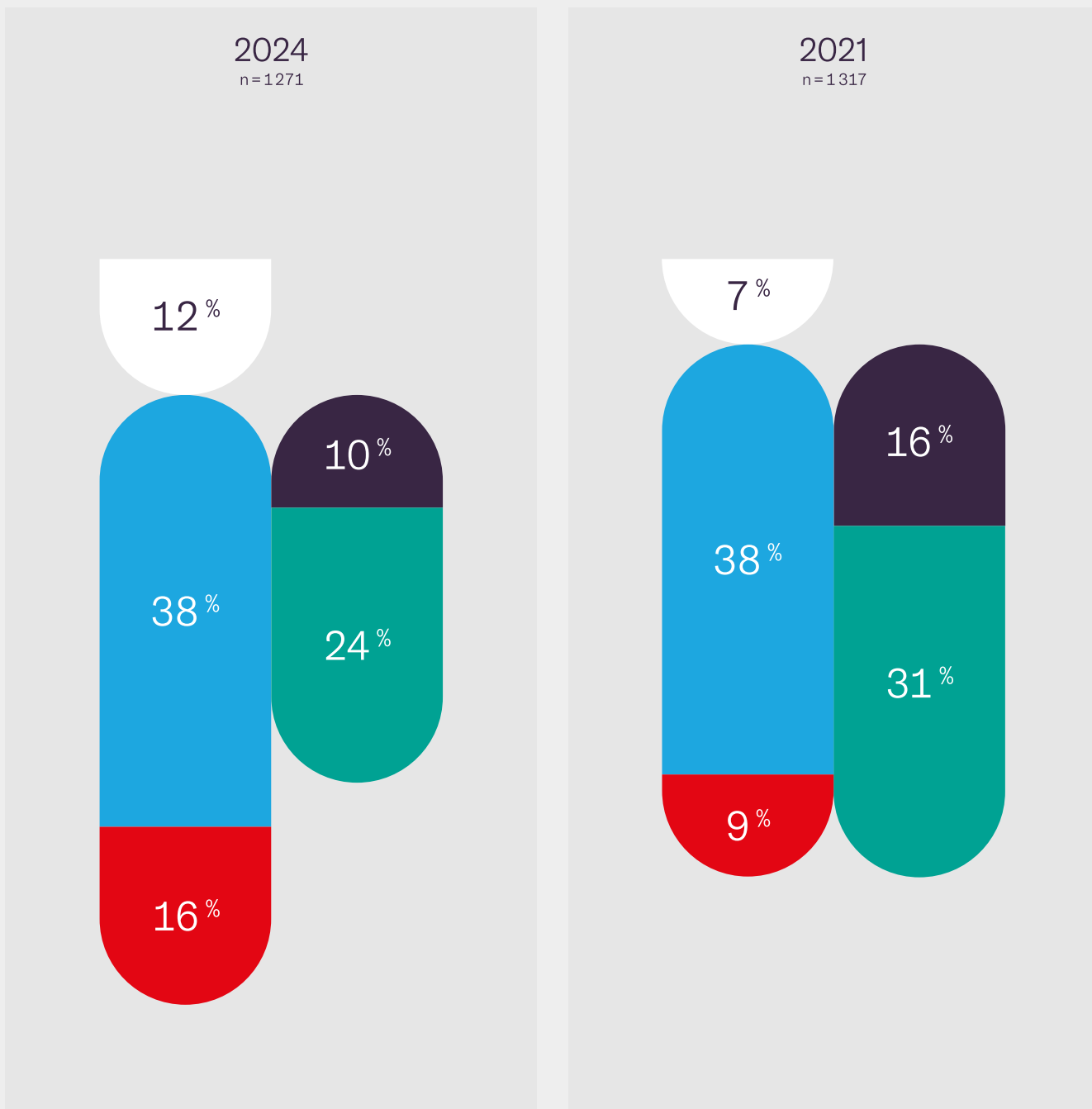
Per il futuro, le aziende sono interessate soprattutto a notificare online le [modifiche nel registro delle imprese](#) e a gestire online le [variazioni d'indirizzo presso i diversi uffici pubblici](#) o per la [licenza di circolazione](#). Altre pratiche che le aziende intendono svolgere più spesso online in futuro sono la [iscrizione dell'impresa al registro delle imprese](#), la [richiesta di targhe e licenze di circolazione](#) oppure la [presentazione di domande di esecuzione](#). Tutte queste pratiche amministrative sono già disponibili sulla piattaforma EasyGov.swiss, ad eccezione di quelle relative al Servizio della circolazione. È emerso che diverse aziende non conoscono (ancora) EasyGov.swiss, sebbene la notorietà della piattaforma sia aumentata dal 2021 (cfr. pagina 36).

Cosa implica questo per l'offerta di servizi digitali da parte di autorità ed enti? Le imprese hanno dovuto indicare anche quali servizi sarebbero rilevanti in futuro per il loro ambito d'attività. Nel futuro immediato, saranno particolarmente importanti la [dichiarazione e il pagamento delle imposte](#) (46%) e [l'uso generico di informazioni delle autorità](#) (44%). Questi servizi sono già disponibili in formato digitale. Altre fattispecie pertinenti sono le [nuove assunzioni](#) (29%), le [transazioni finanziarie](#) (24%) e le [esecuzioni](#) (20%). Le aziende potrebbero utilizzare di più soprattutto il servizio online per la presentazione delle domande di esecuzione, disponibile su EasyGov.swiss dal 2019.

Il **78** %

delle aziende sbriga online le pratiche con le autorità.

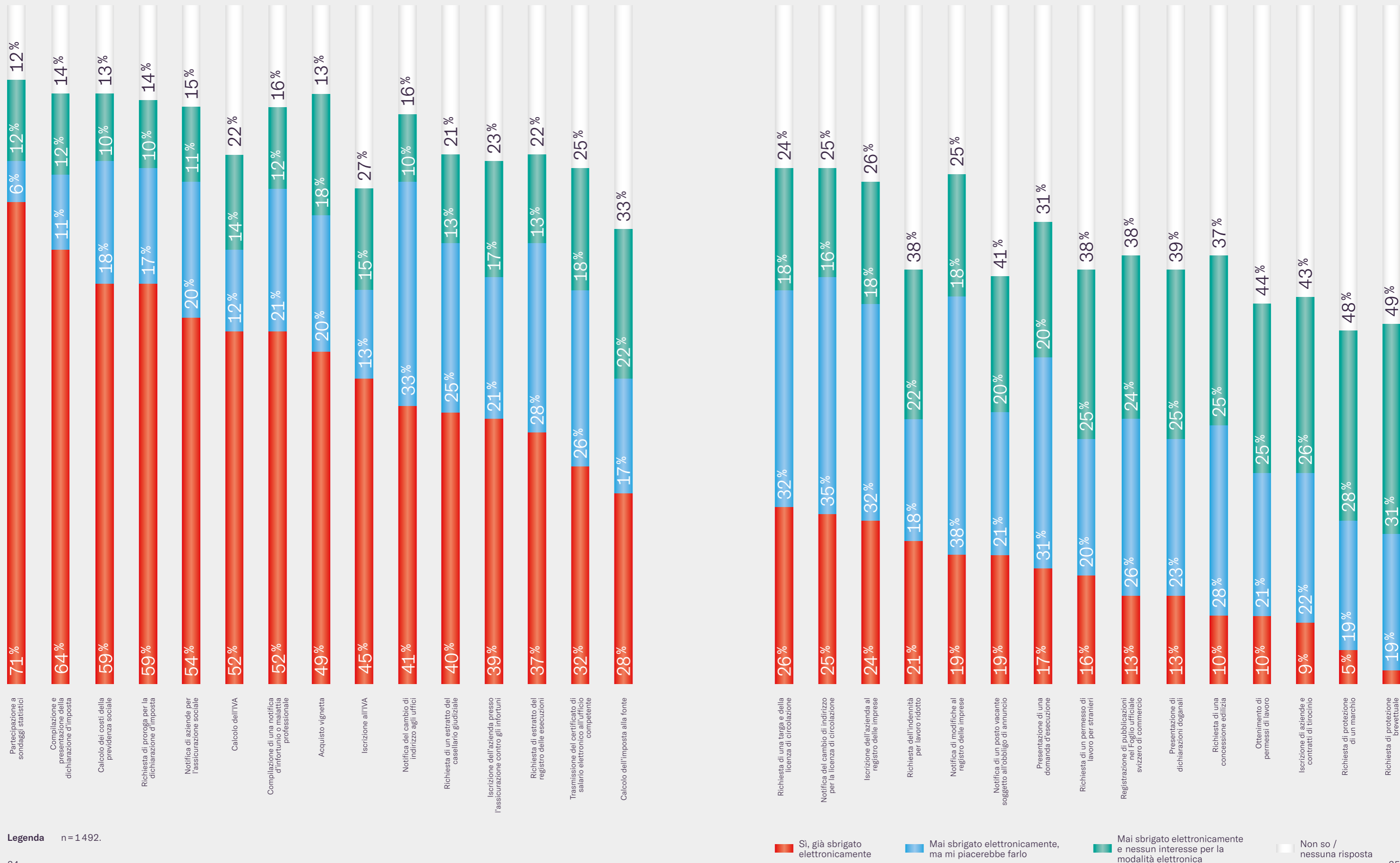
9. Quanti/e di questi/e servizi / pratiche ha concluso / sbrigato online con gli enti?



- Tutti ●
- Quasi tutti ●
- Circa la metà ●
- Nessuno ●
- Non so / nessuna risposta ●

Legenda Il quesito è stato posto esclusivamente alle persone che hanno dichiarato di avere utilizzato un servizio o di avere sbrigato una pratica con qualche ente almeno una volta in un anno.

10. Quali dei seguenti servizi online di un'autorità o di un ente ha già utilizzato o vorrebbe utilizzare per conto della sua azienda?



Legenda n=1492.

Il fattore tempo è determinante anche per le preferenze delle aziende

Le aziende propendono a favore dei servizi online di autorità ed enti principalmente per questioni di tempo. Su una scala da 0 a 10, i fattori più importanti sono infatti il **risparmio di tempo** e la **flessibilità di orario (libertà da orari fissi di apertura)**. Questi aspetti hanno perfino guadagnato importanza rispetto agli anni passati. La scelta di utilizzare un servizio online per le aziende è legata anche alla **ottimizzazione dei processi e alle procedure trasparenti**. La **riduzione dei costi** è un altro fattore importante. Si può notare che il risparmio finanziario è particolarmente rilevante per le aziende della Svizzera italiana, che attribuiscono a questo fattore 8,2 punti su 10,

mentre nella Svizzera tedesca e francese gli vengono attribuiti 7,3 punti su 10. La **preferenza generale delle aziende intervistate per le pratiche online** è diventata sempre più importante dal 2018 a oggi. In questi anni la **(migliore) qualità del servizio** è diventata un aspetto meno rilevante. Un confronto con gli anni precedenti è tuttavia difficile in questo caso, perché il nome della categoria è stato cambiato da «qualità del servizio» a «migliore qualità del servizio» nell'attuale sondaggio.

Su una scala da 0 a 10, quanto hanno influito i seguenti aspetti sulla scelta della sua azienda di utilizzare un servizio online di un'autorità o di un ente?

	2024 (n=1 492)	2021 (n=1 407)
1.	Risparmio di tempo (8,4)	Flessibilità temporale (libertà da orari fissi di apertura: 8,3)
2.	Flessibilità temporale (libertà da orari fissi di apertura: 8,3)	Risparmio di tempo (8,1)
3.	Facilità d'uso (8)	Facilità d'uso (7,9)
4.	Ottimizzazione dei processi (7,7)	Qualità dei servizi (7,7)
5.	Processi trasparenti (7,5)	Ottimizzazione dei processi (7,5)
6.	Costi inferiori (7,4)	Processi trasparenti (7,4)

Legenda

I numeri tra parentesi rappresentano la valutazione media dell'importanza di questi aspetti su una scala da 1 a 10 (da per nulla importante a molto importante).

Conoscenza di siti web e portali da parte delle aziende

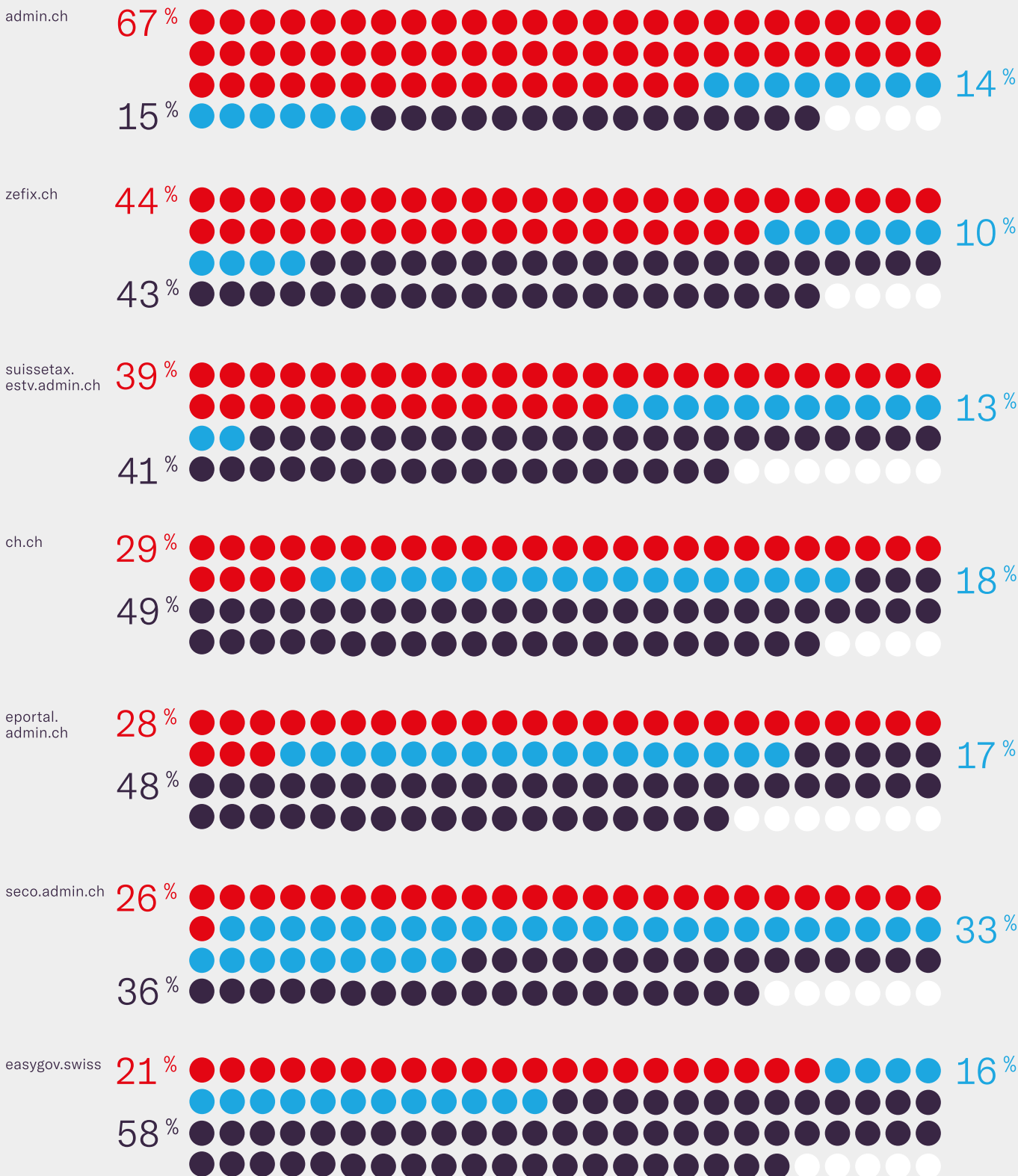
Le imprese svizzere conoscono soprattutto il sito web federale admin.ch, che è stato anche consultato o utilizzato almeno una volta da due terzi delle aziende intervistate (v. grafico 11). Altri siti già in uso presso le aziende sono zefix.ch, l'indice centrale delle ditte, e suisstax, il portale dell'Amministrazione federale delle contribuzioni (AFC). Un altro sito molto conosciuto è quello della Segreteria di Stato dell'economia (SECO). Lo sportello online per le imprese EasyGov.swiss è noto a meno del 40% delle aziende.

Il **37** %

conosce lo sportello online EasyGov.swiss.

Di tutte le aziende che conoscono la piattaforma, la metà l'ha già utilizzata almeno una volta. Dal 2021, la conoscenza di EasyGov.swiss è cresciuta dell'8% circa.

11. Conosce questi siti / portali / app e li ha consultati / utilizzati almeno una volta?



- Si, li conosco e li ho anche consultati / usati.
- Si, li conosco ma non li ho mai consultati / usati.
- No, non li conosco.
- Non so / nessuna risposta

Legenda n=1492
Il grafico non è esaustivo.

Ostacoli alla fruizione dei servizi digitali di autorità ed enti

Il 10% delle imprese ha riscontrato problemi durante l'uso dei servizi digitali di autorità ed enti (v. grafico 12). Si tratta di un tasso nettamente inferiore a quello rilevato presso la popolazione. Dal punto di vista delle aziende, gli ostacoli principali sono quelli indicati di seguito.

- Per la prima volta, le aziende menzionano come ostacolo principale **la procedura di registrazione**. Nel 2024 questo ostacolo è stato menzionato più spesso che negli anni precedenti.
- Un altro problema riscontrato dalle aziende riguarda **la difficoltà eccessiva a reperire i servizi desiderati presso le autorità e gli enti**.
- Un altro motivo di forte critica è **la mancanza di un accesso centralizzato ai servizi offerti da autorità ed enti**. Questa critica coincide con quanto emerso dal sondaggio e dalle interviste di approfondimento condotte con la popolazione.

Anche altri aspetti sono stati oggetto di maggiori critiche rispetto al passato. Confrontando i dati con i rilevamenti precedenti, si osserva che le aziende non hanno percepito alcun miglioramento significativo sui punti più critici dal 2021 ad oggi.

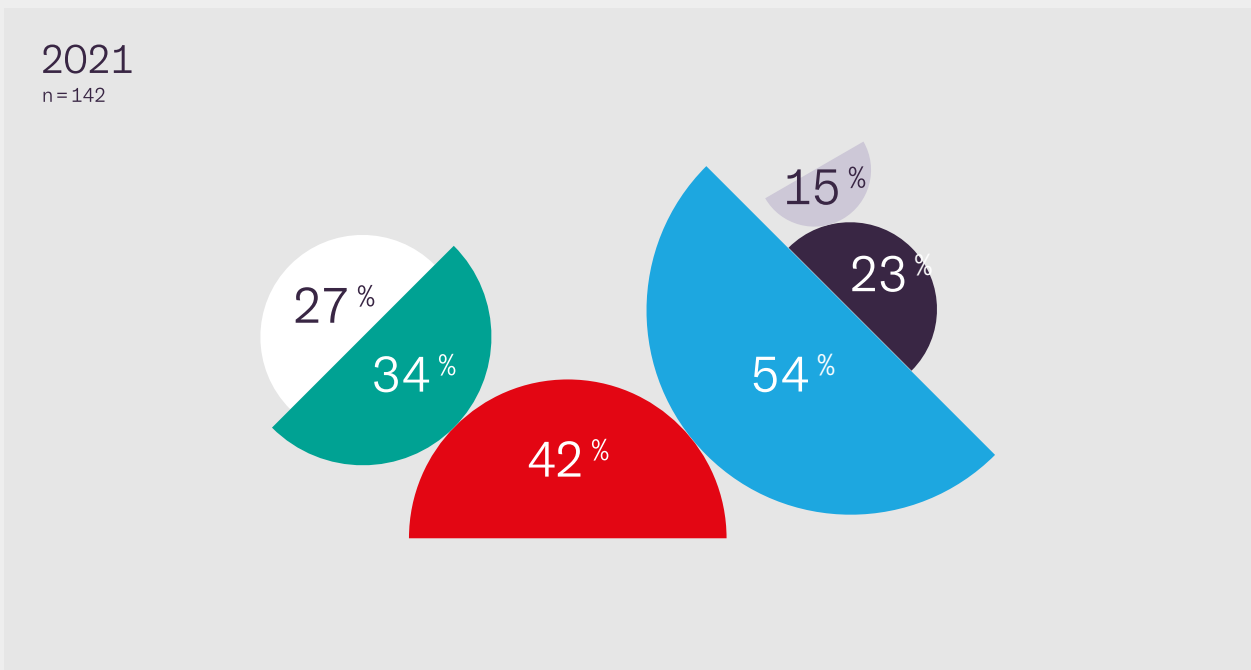
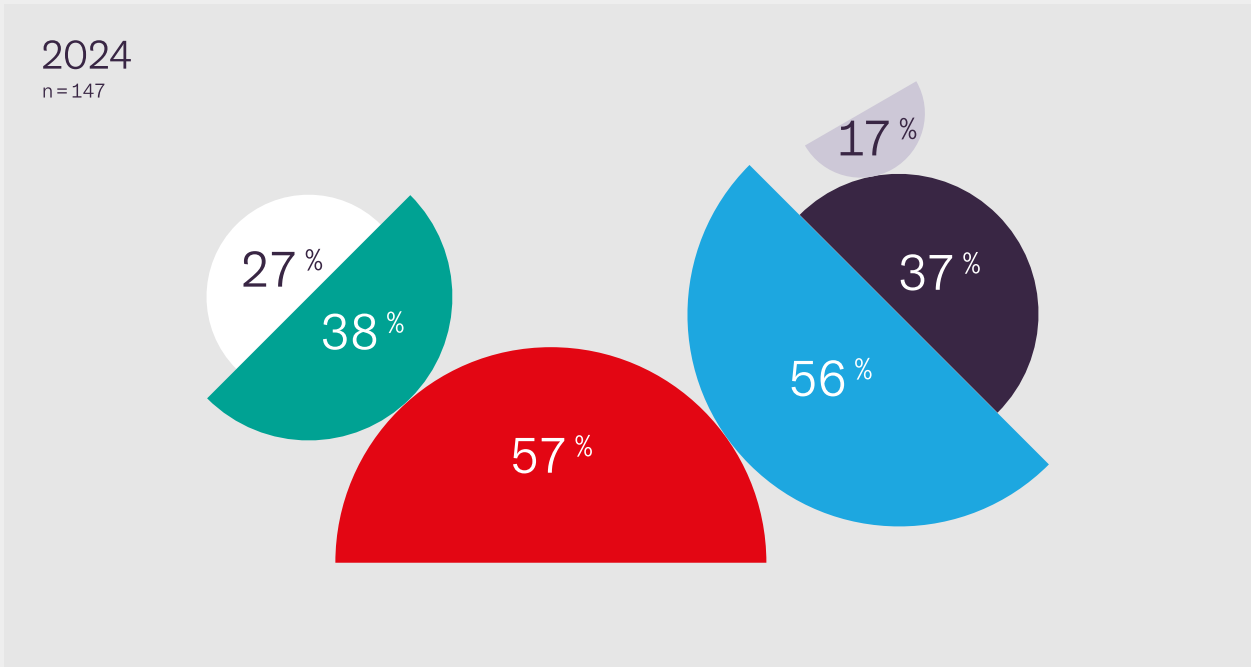
Facilità d'uso e chiarezza sui servizi disponibili online sono migliorabili

Per invogliare le aziende a fare un uso più intenso dei servizi online di autorità ed enti, secondo la metà degli intervistati sarebbe necessaria **un'elevata facilità d'uso**. Questa è l'opinione espressa dalla metà delle imprese della Svizzera tedesca e dal 40% scarso delle imprese della Svizzera francese e del Ticino. Poco meno del 40% sul totale delle aziende ribadisce la necessità di **informazioni migliori** sui servizi disponibili e utilizzabili online, oltre ad auspicare che sia garantito **l'accesso all'intera offerta da un unico punto** (questo è anche l'approccio seguito da EasyGov.swiss per le aziende) anziché da siti e portali diversi. Questo accesso centralizzato è più richiesto dalle aziende delle regioni linguistiche tedesca e francese (38% e 39% rispettivamente) che da quelle ticinesi (30%). Il 36% delle aziende vorrebbe che **i servizi di autorità ed enti fossero più facili da reperire**. Il 28% afferma che sarebbe necessaria un'**implementazione senza interruzione del mezzo digitale** per favorire un uso più frequente di questi servizi.

Aziende molto soddisfatte ma con pareri discordanti sul potenziamento dell'offerta online di autorità ed enti

Il 40% scarso delle aziende pensa che l'offerta dei Comuni andrebbe ampliata. Il 35% degli intervistati lo ritiene necessario anche per i Cantoni e il 24% per la Confederazione. Per quanto concerne l'offerta online della Confederazione e dei Cantoni, poco meno del 40% delle aziende pensa che può rimanere invariata rispetto allo stato attuale. Soltanto il 5% o meno degli intervistati sarebbe favorevole a smantellare o ridurre tali servizi a tutti i livelli federali.

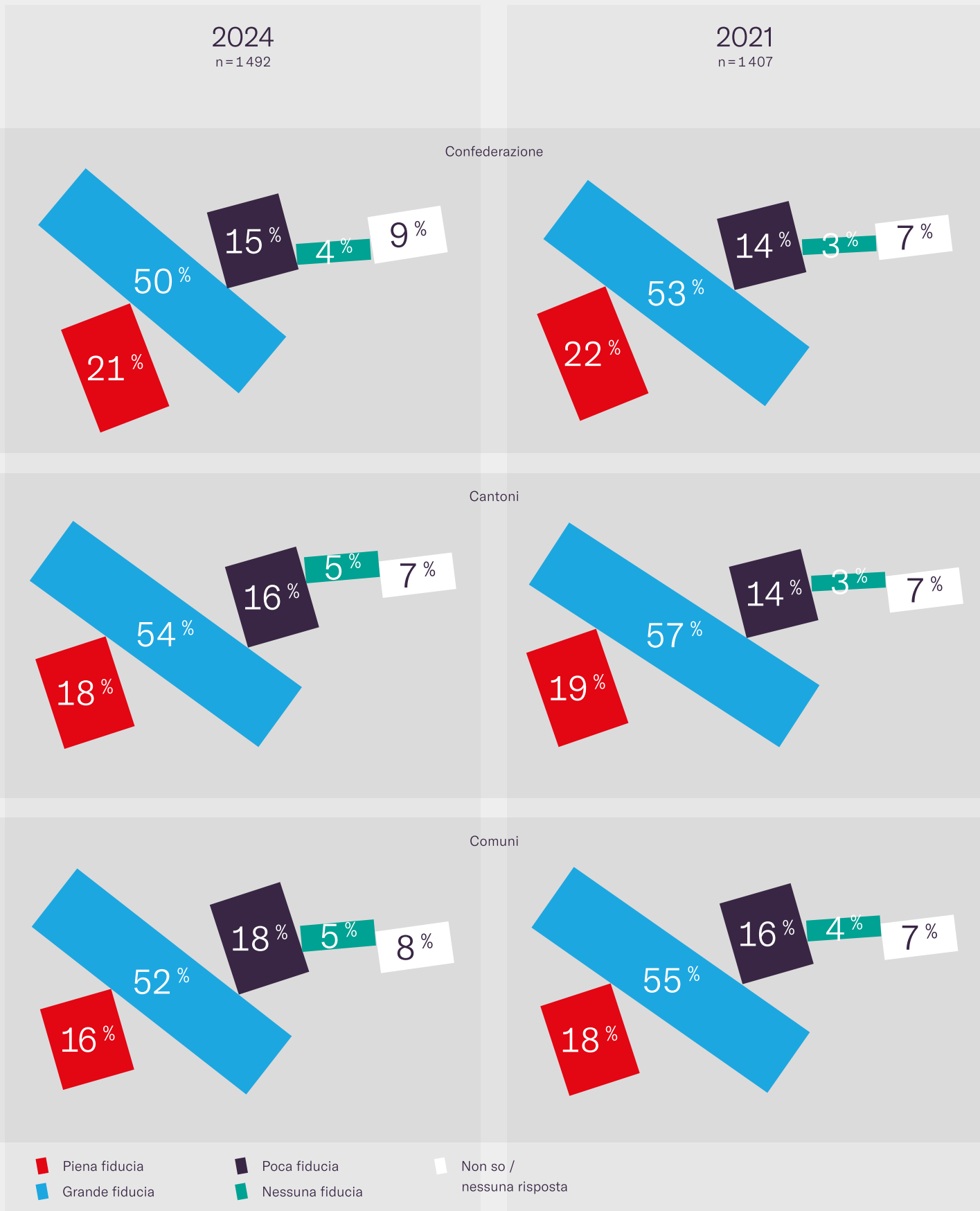
12. Qual è il maggiore ostacolo che impedisce a lei o alla sua azienda di usufruire di offerte e-government fornite da autorità ed enti?



- La registrazione è troppo complicata
- Troppo complicato trovare le giuste offerte degli enti
- Mancanza di documentazione / istruzioni per l'uso dei servizi di e-government e sul funzionamento dei processi
- Mancanza di accesso centralizzato alle offerte degli enti
- Mancanza di fiducia nella tutela / sicurezza dei dati
- Pagine web non ottimizzate per i dispositivi mobili

Legenda La domanda è stata posta soltanto alle persone che hanno affermato di avere incontrato ostacoli o difficoltà nell'uso delle offerte di e-government o dei servizi digitali di autorità ed enti.

13. Quanta fiducia ripone nei servizi online degli enti a livello locale, cantonale e nazionale in merito alla tutela della sua persona e dei suoi dati personali?



Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet.

Il 68%

sono soddisfatto dell'offerta online delle autorità.

La maggioranza delle imprese intervistate si dichiara soddisfatta dell'offerta online di autorità ed enti. Il 68% di esse si considera piuttosto soddisfatto (63%) o perfino molto soddisfatto (5%). All'opposto si pone il 12% delle aziende, che è piuttosto insoddisfatto o per niente soddisfatto. Il livello di soddisfazione delle aziende nei confronti delle offerte online delle autorità rispecchia i risultati degli anni precedenti. Dopo un lieve incremento nella soddisfazione tra il 2018 e il 2021, questa è di nuovo scesa nel 2024. Tale calo può essere spiegato dalle maggiori aspettative delle aziende nei confronti dell'offerta online di autorità ed enti.

Anche le aziende sono contrarie a sconti tariffari

Come la popolazione, anche le aziende sono per lo più contrarie alla concessione di riduzioni tariffarie alle aziende e ai privati che utilizzano i servizi online di autorità ed enti. Quasi il 60% degli intervistati era contrario o assolutamente contrario a una riduzione delle tariffe. Questo atteggiamento delle aziende non è cambiato dagli anni passati.

Le aziende della Svizzera francese sono nettamente contrarie a sconti tariffari. Il 78% degli intervistati ha affermato di non essere assolutamente d'accordo con una riduzione delle tariffe. L'opposizione è sensibilmente inferiore nella Svizzera tedesca (33%) e in Ticino (20%). Questa differenza tra regioni linguistiche è evidente anche nel gruppo target della popolazione (cfr. pagina 26).

Fiducia nei servizi online di autorità ed enti in lieve calo

In linea di massima le imprese hanno una fiducia elevata o abbastanza elevata nei servizi online di autorità ed enti. In tal senso si esprime circa il 70% degli intervistati con riferimento ai servizi online federali, cantonali e comunali. Bisogna rilevare tuttavia che la percentuale di aziende con scarsa o nessuna fiducia nelle autorità loca-

La maggior parte delle aziende ha fiducia nei servizi online.

li, cantonali e nazionali è aumentata leggermente rispetto al 2018. Nel complesso le aziende della Svizzera italiana hanno lievemente più fiducia nei servizi online di autorità ed enti a tutti i livelli rispetto a quelle della Svizzera tedesca e francese.

→ Gruppo target: amministrazione

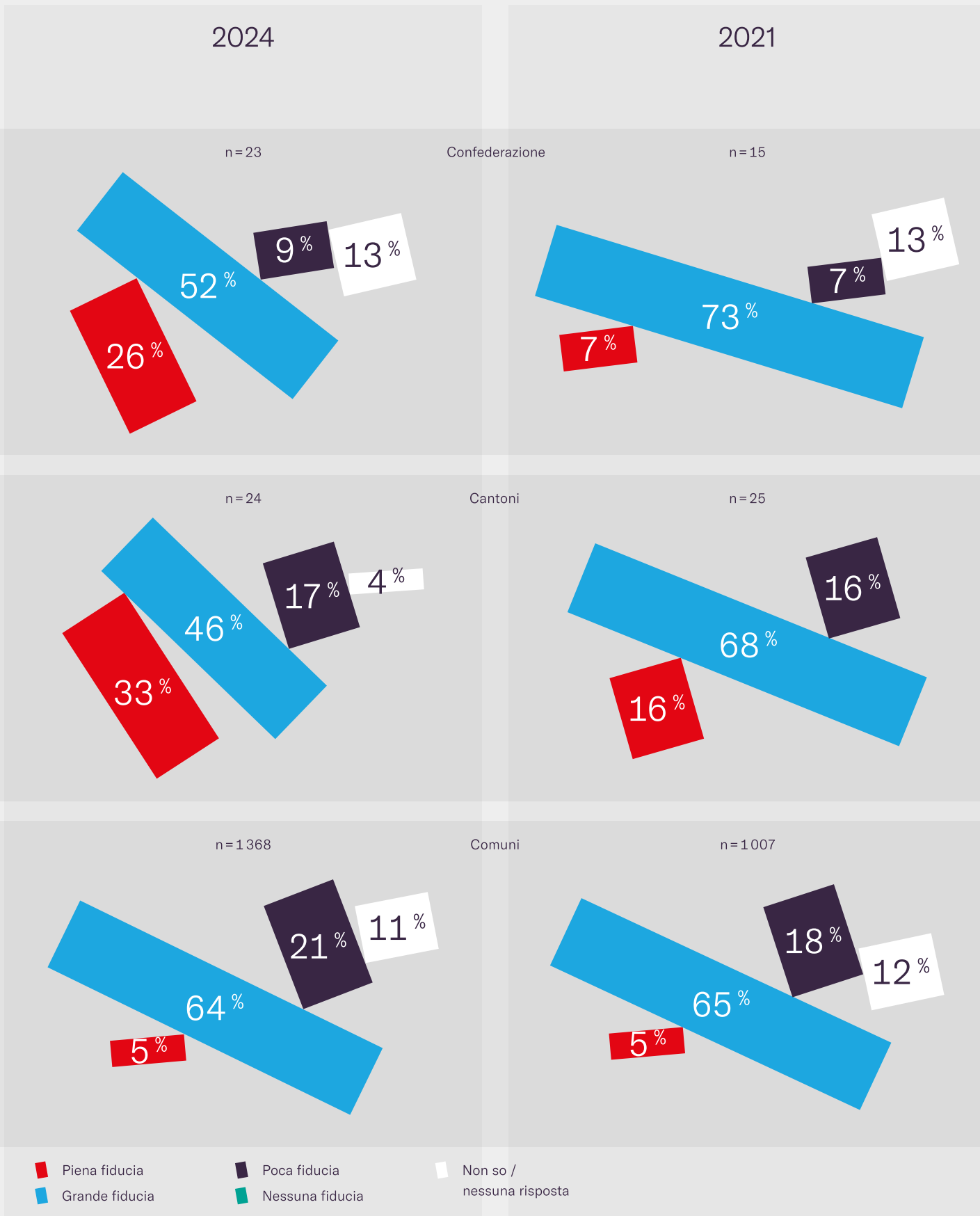
Di seguito si presentano i risultati del sondaggio condotto su uffici federali, Cantoni e Comuni. I risultati dello studio attuale sono stati confrontati come opportuno con i risultati precedenti del 2018 e 2021, nonché con le risposte fornite dai cittadini e dalle imprese.

Giudizio ancora buono su soddisfazione e fiducia

A tutti e tre i livelli amministrativi si ritiene nel 2024 che la popolazione sia più soddisfatta dei servizi digitali pubblici, dopo la flessione registrata nel 2021. Il personale federale continua a dimostrarsi più critico rispetto a chi lavora nei Cantoni e nei Comuni. Autorità ed enti cantonali esprimono la valutazione più positiva riguardo alla soddisfazione: quasi il 75% dei loro intervistati crede infatti che la popolazione e le aziende siano soddisfatte dell'offerta di Governo elettronico disponibile in Svizzera. Questo giudizio è condiviso dal 70% del personale comunale. La valutazione delle autorità collima con quanto dichiarato dagli utenti. All'incirca due terzi degli intervistati nei gruppi della popolazione e delle imprese sono effettivamente soddisfatti dell'offerta di Governo elettronico di autorità ed enti.

I rappresentanti dell'amministrazione esprimono un giudizio positivo anche sulla fiducia che la popolazione ripone nei servizi online delle autorità. Su questo tema appaiono invece più auto-critici i rappresentanti dei Comuni. La valutazione degli intervistati nelle amministrazioni cantonali e federali è nel complesso più positiva, anche se sono aumentate le voci più critiche rispetto al 2021 (v. grafico 13). Le risposte della popolazione e delle aziende intervistate alla domanda sulla fiducia nei confronti dei servizi online di autorità ed enti in riferimento alla tutela della personalità e dei dati confermano le valutazioni degli enti stessi (cfr. pagina 29 e 41): All'incirca il 70% dei cittadini e delle aziende intervistate ripongono molta o abbastanza fiducia in autorità ed enti.

14. Secondo lei quanta fiducia ripone la popolazione nei servizi online della sua amministrazione? In base al suo giudizio, la popolazione ha...



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati di autorità ed enti.

Le opzioni digitali di contatto potenziate presso i Cantoni

Tutti gli uffici pubblici possono essere contattati al **telefono**, tramite **e-mail** o per **lettera**. Pressoché tutte le amministrazioni comunali e cantonali mettono a disposizione anche **uno sportello**, come pure un terzo di quelle federali. Ancora nel 2021 lo sportello era disponibile nell'80% dei casi. La maggioranza delle autorità cantonali dispone di **moduli di contatto**, **portali per le pratiche digitali con le autorità e canali dei social media**, anche se la popolazione preferisce usare soprattutto l'e-mail, i moduli di contatto e i portali. Queste tre opzioni di contatto sono ora offerte più spesso dalle autorità cantonali rispetto al 2021. Le app sono più diffuse a livello federale (26%) che presso le amministrazioni cantonali (21%) e i Comuni (15%).

Ulteriore crescita dell'offerta di servizi online

Oltre la metà delle autorità cantonali mette a disposizione la pressoché totalità dei servizi richiesti almeno parzialmente in forma digitale. Rispetto al 2021, questa percentuale è ulteriormente cresciuta. I più diffusi servizi cantonali offerti in modo completamente digitale (quindi con continuità nei media) sono la **richiesta di proroga per la dichiarazione d'imposta** (83%), la **compilazione della dichiarazione d'imposta** (67%) e la **gestione/modifica degli appuntamenti per l'esame ufficiale dei veicoli** (67%). Anche il **pagamento elettronico** (50%), il **reperimento di un estratto del registro delle imprese** (38%), la **ricezione di e-fatture** (33%) e la **richiesta di una licenza di condurre sostitutiva** (33%) sono offerti da numerosi Cantoni in forma completamente digitale. Altre prestazioni sono dispensate da buona parte delle autorità cantonali in forma del tutto o in

Dichiarazione d'imposta digitale disponibile in tutti i Cantoni.

parte digitale, come l'**immatricolazione di una targa oppure la richiesta di una targa sostitutiva** (63%), il **rilascio di un estratto del registro fondiario** (51%) oppure l'**immatricolazione/rottamazione di un veicolo** (46%).

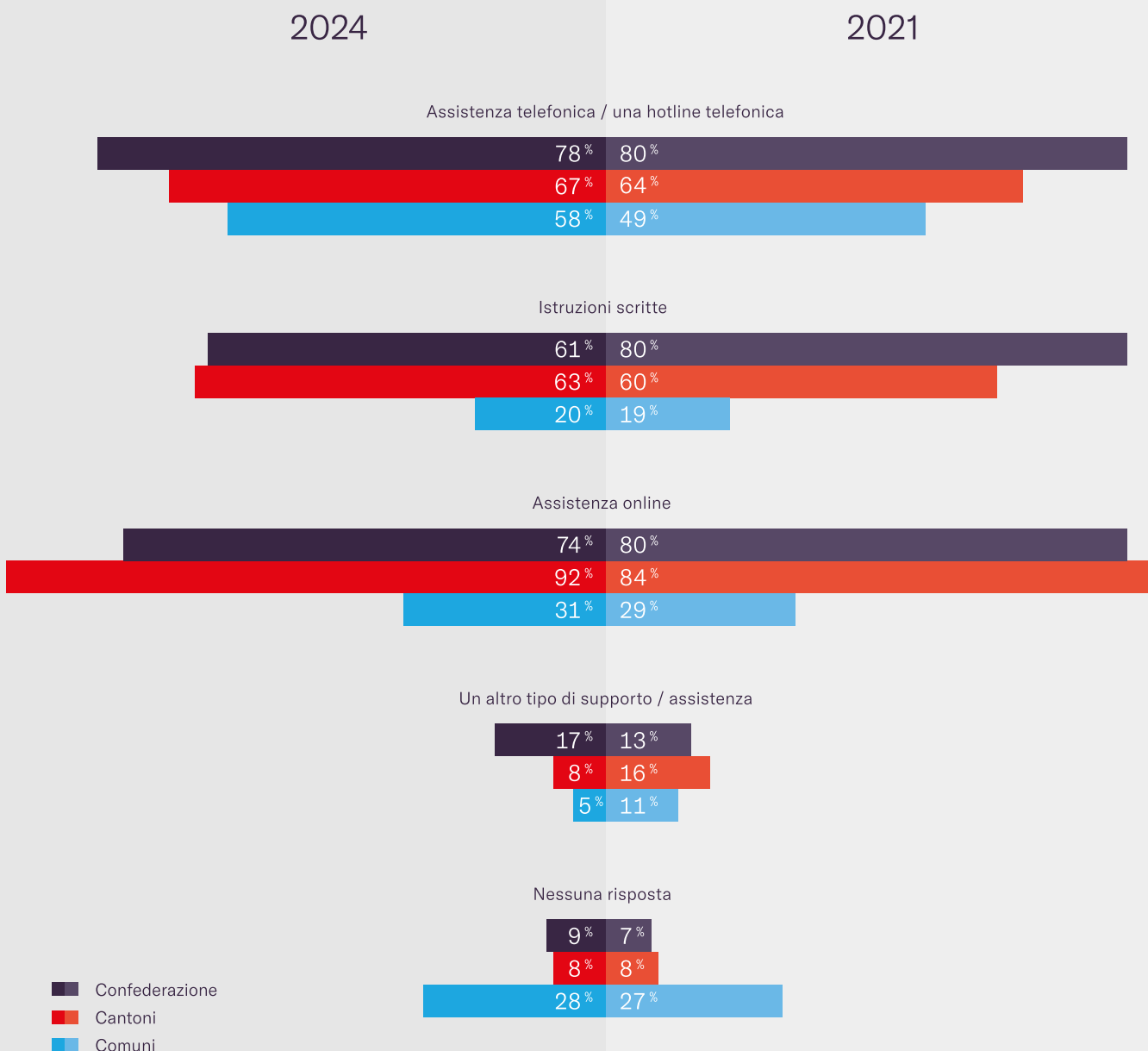
A differenza delle autorità e degli enti cantonali, i Comuni offrono solo pochi servizi in forma digitale. I più diffusi sono la **registrazione del domicilio presso il Comune di domicilio** (39%), seguita dall'**invio di e-fatture** (23%), la **richiesta di un certificato di domicilio** (19%) e il **pagamento elettronico** (18%). Rispetto al 2021 non si constata nei Comuni alcun aumento dell'offerta digitale, com'è invece accaduto a livello cantonale. Tra i tipi di Comuni esistono le differenze nei quattro servizi seguenti:

- La **registrazione del domicilio presso il Comune di domicilio** può essere svolta in genere direttamente in forma digitale presso i Comuni della Svizzera tedesca e i Comuni cittadini e intermedi di tutte le regioni linguistiche.
- La **richiesta di un certificato di domicilio** può essere gestita in forma del tutto digitale soprattutto nei Comuni più grandi che in quelli più piccoli.
- L'**invio di e-fatture e i pagamenti elettronici** possono essere gestiti più spesso in forma completamente digitale nei Comuni ticinesi.

Da un confronto tra domanda e offerta di servizi digitali di autorità ed enti emerge un quadro simile a quanto osservato nel 2021: l'attività svolta più frequentemente online è la compilazione della dichiarazione d'imposta. Le dichiarazioni d'imposta digitali sono disponibili in pressoché tutti i Cantoni. Per la richiesta del certificato di domicilio, o le fatture e i pagamenti elettronici, esiste invece una forte domanda da parte degli utenti che non trova tuttavia un riscontro presso i Comuni sotto forma di un'offerta digitale.

La domanda delle aziende di servizi digitali come la proroga dei termini o la compilazione/l'invio della dichiarazione d'imposta è pienamente soddisfatta da autorità ed enti. Lo stesso si può dire per la procedura di richiesta di una concessione edilizia, anche se il fabbisogno delle aziende in questo ambito è molto minore. La domanda di servizi online supera l'offerta nel caso delle richieste del permesso di lavoro e della iscrizione o della rendicontazione agli enti di previdenza sociale.

15. Che tipo di assistenza offrite agli utenti delle vostre offerte di Governo elettronico / di servizi digitali?



Confederazione
 Cantoni
 Comuni

Legenda La base è costituita da tutte le autorità e da tutti gli enti intervistati a livello federale, cantonale e comunale
2024 Comuni n=1368, Cantoni n=24, Confederazione n=23
2021 Comuni n=1007, Cantoni n=25, Confederazione n=15

Promozione dei servizi digitali delle amministrazioni grazie all'assistenza telefonica e online e servizi perfettamente integrati

Nel complesso, i servizi di supporto per l'utilizzo dei servizi digitali dell'amministrazione sono più diffusi tra le autorità cantonali (v. grafico 15). La maggior parte delle autorità e degli enti cantonali offre un supporto online, che è stato ulteriormente potenziato dal 2021 (+8 punti percentuali). Al secondo posto si colloca la linea di assistenza telefonica e al terzo le istruzioni scritte. A livello federale e comunale

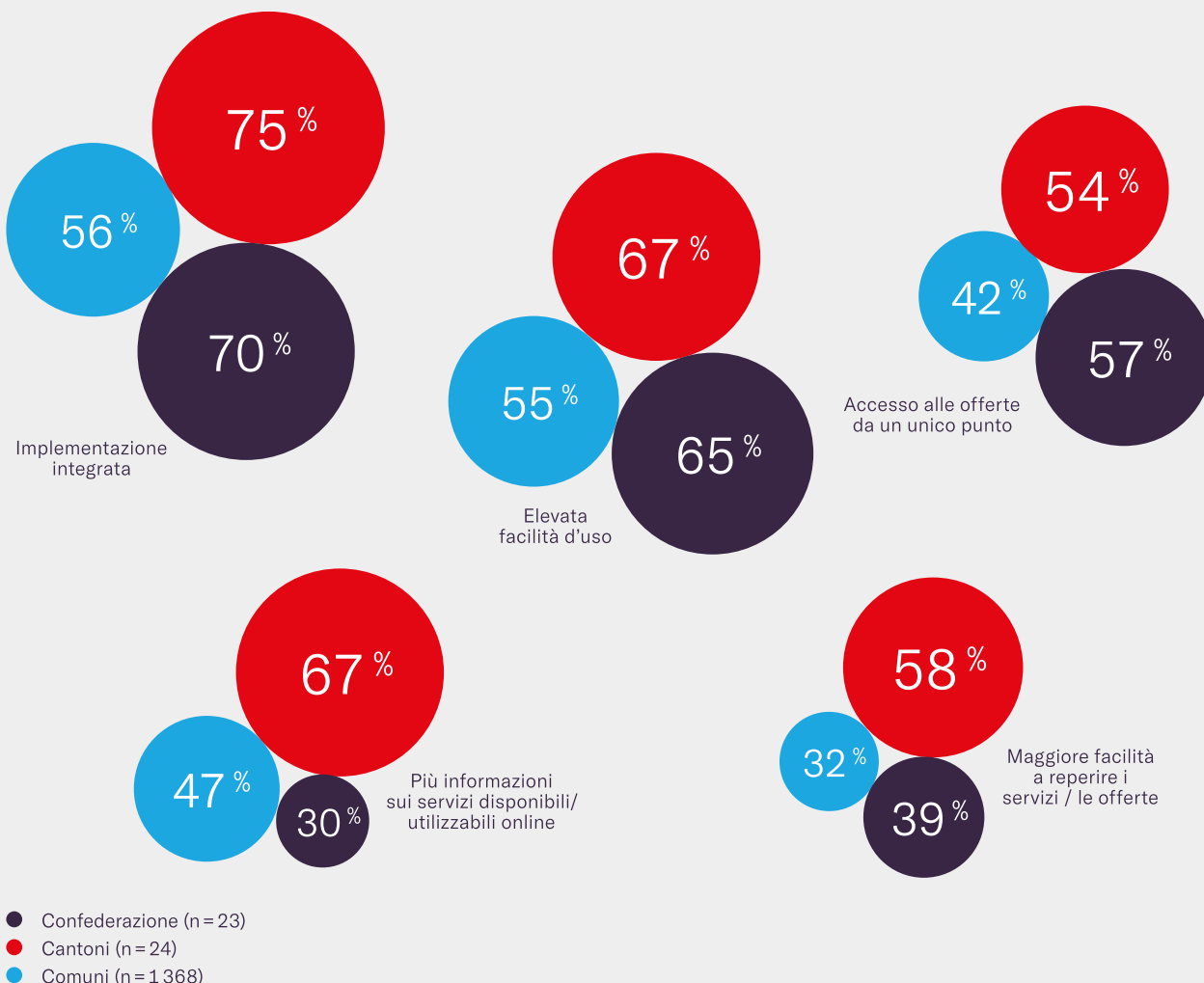
viene messa a disposizione più spesso una linea telefonica per l'assistenza che soddisfa le esigenze della popolazione e delle aziende (cfr. pagina 21). L'assistenza online e le istruzioni scritte invece sono in calo tra le autorità e gli enti federali.

Mentre la popolazione e le aziende considerano fondamentale un'elevata facilità d'uso e la disponibilità di informazioni per riuscire a utilizzare i servizi digitali di autorità ed enti, questi pongono l'accento soprattutto sulla disponibilità di **processi senza interruzione del mezzo digitale**

(v. grafico 16). Questo aspetto è enfatizzato soprattutto a livello federale (70%) e cantonale (75%). Tutte le autorità e gli enti mettono al secondo e al terzo posto la **facilità d'uso** e **informazioni migliori sui servizi disponibili online**. A quest'ultimo aspetto attribuiscono nettamente più importanza i Cantoni (67%) che la Confederazione (47%) e i Comuni (30%). Anche la **facilità di reperimento dei servizi** è più importante per i Cantoni (58%), mentre la Confederazione (39%) e i Comuni (32%) attribuiscono una minore importanza a questa esigenza. Nel complesso si osserva che i Cantoni e la Confederazione puntano soprattutto su un'implementazione centralizzata, completamente digitale e intuitiva dei servizi online, mentre i Comuni sono più conservativi.

Le autorità vorrebbero un numero maggiore di processi totalmente digitali.

16. Secondo lei quali strumenti dovrebbe implementare (maggiormente) la sua amministrazione per indurre la popolazione e le imprese a utilizzare (di più/più spesso) i servizi digitali delle autorità e gestire online le pratiche associate?



Legenda La base è costituita da tutte le autorità e da tutti gli enti intervistati a livello federale, cantonale e comunale. Il grafico non è esaustivo.

Diminuisce il consenso a una riduzione tariffaria

Autorità ed enti sarebbero più propensi di cittadini e imprese a concedere una riduzione sulle tariffe per le pratiche amministrative sbrigate tramite Internet. Ma anche sul lato dei fornitori lo sconto per i servizi online è osteggiato da molti: meno della metà dei Comuni e delle autorità federali è favorevole a questa soluzione, sostenuta da quasi la metà dei Cantoni. Soprattutto a livello federale è diminuito rispetto agli studi precedenti il numero di coloro che sarebbero favorevoli a una riduzione delle tariffe: mentre nel 2018 sosteneva la proposta ancora il 63%, nel 2021 era il 53% e nel 2024 appena il 35%. Sono quasi pari nei Comuni e nei Cantoni i favorevoli a una riduzione: rispettivamente il 39% e il 46% degli intervistati.

Forte richiesta di un ampliamento dell'offerta online a livello federale

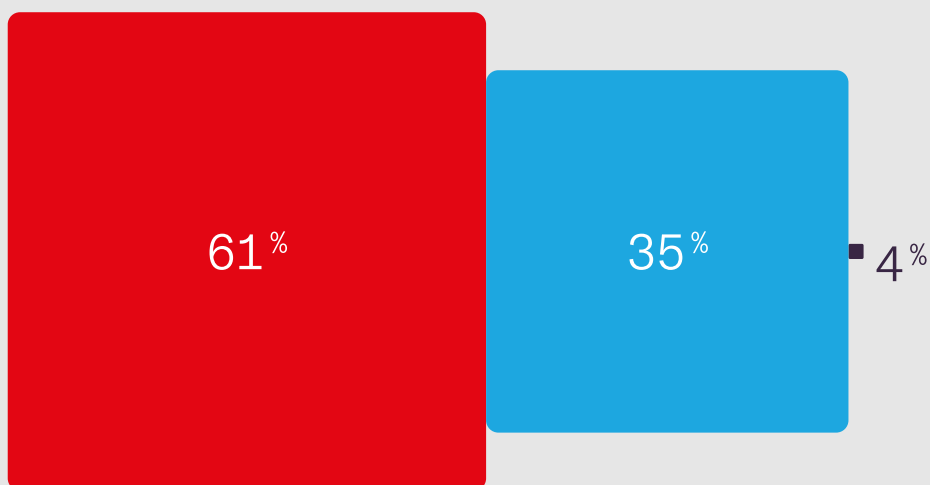
Gli amministratori federali intervistati sono nettamente dell'idea di dover ampliare l'offerta online (v. grafico 17). Il 61% vede addirittura la necessità di un forte ampliamento. Tra gli intervistati di autorità ed enti cantonali emerge una preferenza meno netta per l'ampliamento dell'offerta online. Il 42% delle persone che si sono espresse su questa domanda pensa che l'offerta debba essere ampliata in maniera sostanziale. I rappresentanti di autorità ed enti comunali si sono dimostrati più soddisfatti della situazione attuale, benché la maggior parte degli intervistati (72%) auspichi un ampliamento. Rispetto al

I Comuni sono il livello pubblico che ha più bisogno di potenziare i servizi digitali ma sono i meno interessati a farlo.

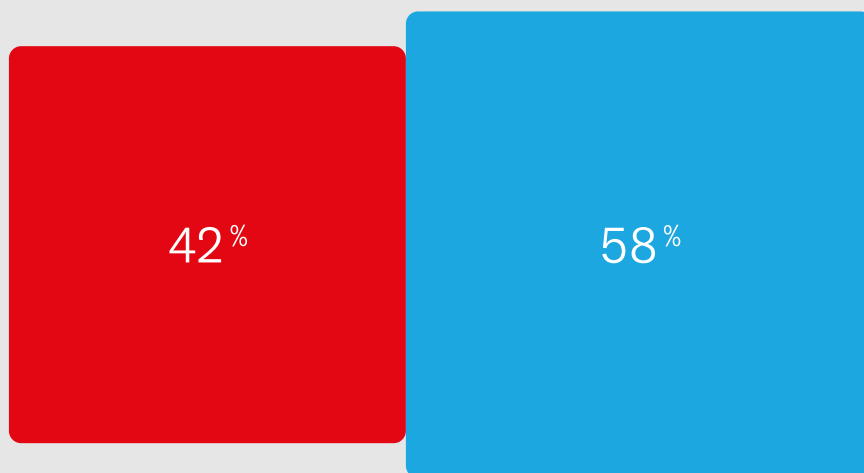
2021 si sente più diffusamente la necessità di un forte potenziamento dell'offerta soprattutto nell'amministrazione federale, mentre i cantoni interpellati sono più soddisfatti in rapporto al precedente studio. Il parere dei Comuni è rimasto invariato.

17. Tenendo presente le esigenze attuali della popolazione svizzera, secondo lei l'offerta online di autorità ed enti dovrebbe essere...

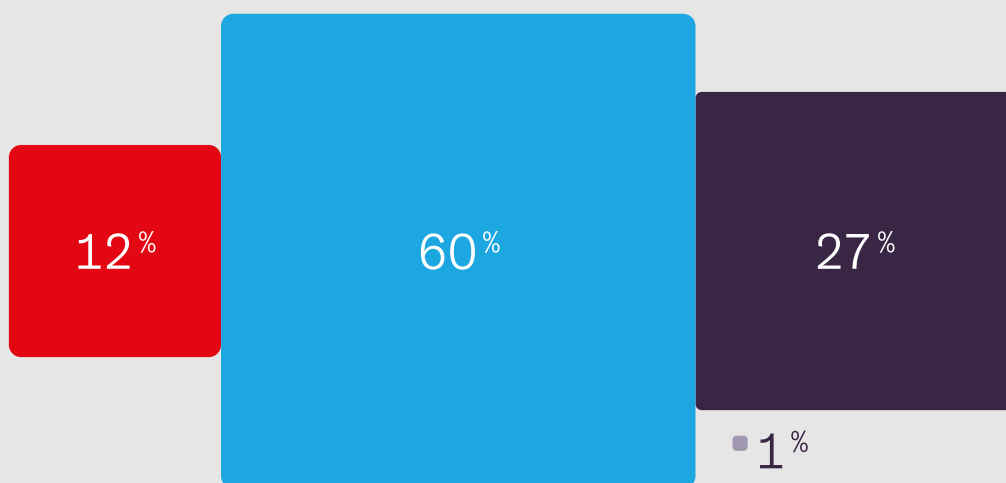
Confederazione
n=23



Cantoni
n=24



Comuni
n=1368



- Essere ampliata molto
- Essere ampliata abbastanza
- Restare invariata
- Essere ridotta
- Essere ridotta molto
- Non so / nessuna risposta

Legenda La base è costituita da tutte le autorità e da tutti gli enti intervistati a livello federale, cantonale e comunale.

Digitalizzazione incentrata su una migliore qualità dei servizi e sui bisogni della popolazione

Tutti e tre i livelli amministrativi hanno individuato gli stessi sei motivi a favore dell'introduzione di servizi digitali da parte delle autorità e degli enti (v. grafico 17). Tuttavia l'ordine delle motivazioni varia: il miglioramento della qualità dei servizi è la motivazione principale per le autorità federali e i Comuni, mentre si colloca al secondo posto per le autorità cantonali. Queste ultime vogliono prima di tutto fare fronte alla domanda in crescita di disbrigo online delle pratiche da parte della popolazione. Anche l'ottimizzazione dei propri processi è una priorità importante per tutti e tre i livelli amministrativi. L'ordine delle motivazioni non è cambiato in modo significativo dai sondaggi precedenti.

Con riferimento agli obiettivi più urgenti per l'e-government, la Confederazione e i Cantoni attribuiscono la priorità all'introduzione della Id-e riconosciuta a livello statale. Per i Comuni questo obiettivo è secondario. Questi ultimi attribuiscono la priorità allo sviluppo congiunto a livello nazionale di servizi digitali di autorità ed enti. Tutti i livelli amministrativi considerano inoltre molto importante un accesso senza barriere ai servizi pubblici.

Per Confederazione e Cantoni è prioritaria l'introduzione della e-ID.

Per la sua amministrazione, quanto influiscono i seguenti motivi sul lancio di (nuove) attività o servizi di Governo elettronico?

	Confederazione (n = 23)	Cantoni (n = 24)	Comuni (n = 1 368)
1.	Migliorare la qualità dei servizi (8,6)	Venire incontro al bisogno di disbrigo digitale delle pratiche da parte della popolazione (9,0)	Migliorare la qualità dei servizi (7,9)
2.	Venire incontro al bisogno di disbrigo digitale delle pratiche da parte della popolazione (8,3)	Migliorare la qualità dei servizi (8,9)	Ottimizzazione dei processi (7,8)
3.	Ottimizzazione dei processi (8,2)	Ottimizzazione dei processi (8,7)	Semplificare la collaborazione tra autorità ed enti (7,7)
4.	Risparmio di tempo (8,2)	Creare sportelli pubblici senza limiti di orario (8,6)	Venire incontro al bisogno di disbrigo digitale delle pratiche da parte della popolazione (7,6)
5.	Semplificare la collaborazione tra autorità ed enti (8,0)	Semplificare la collaborazione tra autorità ed enti (8,5)	Creare sportelli pubblici senza limiti di orario (7,5)
6.	Creare sportelli pubblici senza limiti di orario (7,9)	Risparmio di tempo (8,5)	Risparmio di tempo (7,4)

Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati di autorità ed enti. I numeri tra parentesi rappresentano la valutazione media dell'importanza di questi aspetti su una scala da 1 a 10 (da per nulla importante a molto importante).

Il limite delle risorse umane come ostacolo principale all'implementazione di servizi pubblici digitali

All'implementazione di servizi digitali da parte di autorità ed enti possono frapporsi diversi ostacoli (cfr. tabella in basso). Come negli anni passati, il problema principale è la mancanza delle basi giuridiche per la Confederazione e la carenza di personale per i Cantoni e i Comuni. Quest'ul-

timato problema è confermato dal giudizio sulla disponibilità di posti a tempo pieno da dedicare alle esigenze del Governo elettronico: i rappresentanti dei Cantoni sono quelli che più lamentano la mancanza di personale (il 79% è insoddisfatto). Gli insoddisfatti per la carenza di posti a tempo pieno sono meno numerosi tra i rappresentanti del livello federale (57%) e dei Comuni (50%). Nei Comuni l'insoddisfazione è relativamente contenuta: il 33% dei Comuni afferma infatti che le risorse a loro disposizione sono sufficienti. Gli intervistati soddisfatti presso la Confederazione e i Cantoni sono all'incirca il 20%.

La mancanza di personale e di basi giuridiche frena le autorità.

Qual è il maggiore ostacolo che vi impedisce di implementare offerte di e-government / servizi digitali?

	Confederazione (n = 23)	Cantoni (n = 24)	Comuni (n = 1 368)
1.	Basi giuridiche (65%)	Disponibilità di personale (83%)	Disponibilità di personale (56%)
2.	Disponibilità di personale (61%)	Basi giuridiche (71%)	Impegno temporale (49%)
3.	Limiti di budget (61%)	Conoscenze del personale (58%)	Limiti di budget (40%)
4.	Infrastruttura ICT (35%)	Limiti di budget (58%)	Basi giuridiche (34%)
5.	Impegno temporale (35%)	Procedure interne troppo rigide (54%)	Conoscenze del personale (33%)
6.	Strategie (assenti/errate) (30%)	Atteggiamento della sfera politica (46%)	Infrastruttura ICT (31%)
7.	Conoscenze del personale (26%)	Infrastruttura ICT (33%)	Strategie (assenti/errate) (20%)

Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati di autorità ed enti. Il numero tra parentesi rappresenta la percentuale di persone intervistate che ha menzionato questo fattore tra gli ostacoli (possibilità di risposte multiple).

La collaborazione regolamentata per l'e-government cresce tra Comuni e Cantoni

Nel 2024, oltre il 40% dei Comuni e quasi il 60% dei Cantoni aveva stipulato una convenzione di collaborazione in materia di Governo elettronico. Rispetto al 2021, questa quota ha registrato un netto incremento sia presso i Comuni (+7 punti percentuali) che presso i Cantoni (+15 punti percentuali). Questa crescita è riconducibile soprattutto all'aumento delle forme di collaborazione regolamentate per legge. A livello comunale, la collaborazione poggia nel 10% dei casi su basi giuridiche (2021: 5%). Un terzo dei responsabili cantonali ha dichiarato che esiste una convenzione di collaborazione regolamentata (2021: 24%). Gli altri dati sono simili al 2021: nel 17% o 16% dei Comuni esiste una strategia comune con il Cantone oppure un'organizzazione comune.

Nel 7% dei Comuni intervistati si prevede di regolamentare la collaborazione. Il 13% non dispone al momento di una convenzione di collaborazione. A livello cantonale esiste nel 13% dei casi una strategia o un'organizzazione comune. Un terzo dei Cantoni ha in progetto di sviluppare una collaborazione comune. Nel 2021, il 20% delle autorità cantonali intervistate aveva dichiarato di non avere alcuna convenzione di collaborazione, ma nel 2024 questa quota è scesa all'8%.

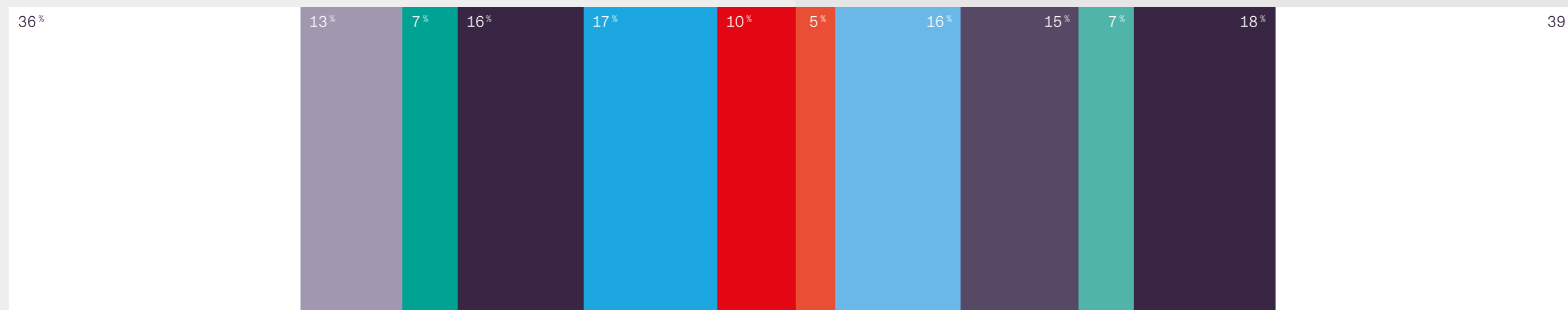
Nei Comuni, quasi un terzo degli intervistati non sa dire se è stata stipulata o meno una convenzione con il Cantone. Evidentemente esiste una scarsa conoscenza di simili collaborazioni presso molti Comuni.

18. Esiste nel suo Cantone una convenzione di collaborazione tra il Cantone e i Comuni in materia di Governo elettronico?

Comuni

2024
n=1368

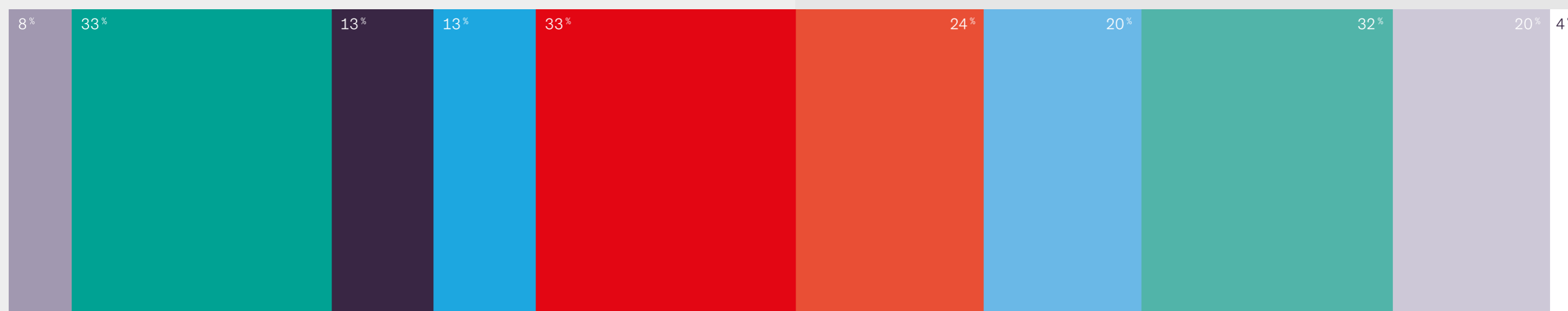
2021
n=1007



Cantoni

2024
n=24

2021
n=25



- Sì, con una base giuridica
- Sì, esiste una strategia comune, implementata dal Cantone e dai Comuni
- Sì, esiste un'organizzazione comune
- No, la collaborazione non è regolamentata ma prevista in futuro
- No, la collaborazione non è regolamentata
- Non so / nessuna risposta

→ Impiego dell'intelligenza artificiale

In occasione dello studio del 2024 sono stati posti ai gruppi target anche alcuni quesiti relativi all'intelligenza artificiale (IA). Di seguito viene presentata una selezione di quanto emerso nel sondaggio. Una descrizione più dettagliata sul tema dell'IA sarà fornita in un'apposita relazione separata³.

Scarsa conoscenza dell'intelligenza artificiale

Tutti i gruppi target ritengono di avere una conoscenza ridotta delle capacità e delle possibilità applicative dell'intelligenza artificiale (IA) generativa come ChatGPT, Lensa, Midjourney, Gemini⁴. Oltre la metà degli intervistati dell'amministrazione e delle aziende ha affermato di non sapere o di possedere solo conoscenze e competenze limitate per l'utilizzo dell'IA. La quota tra la popolazione è leggermente inferiore e si attesta al 47%. All'opposto, un quarto scarso della popolazione dichiara di avere una conoscenza buona o completa per l'uso dell'IA, contro il 17% nell'amministrazione e il 16% nelle aziende.

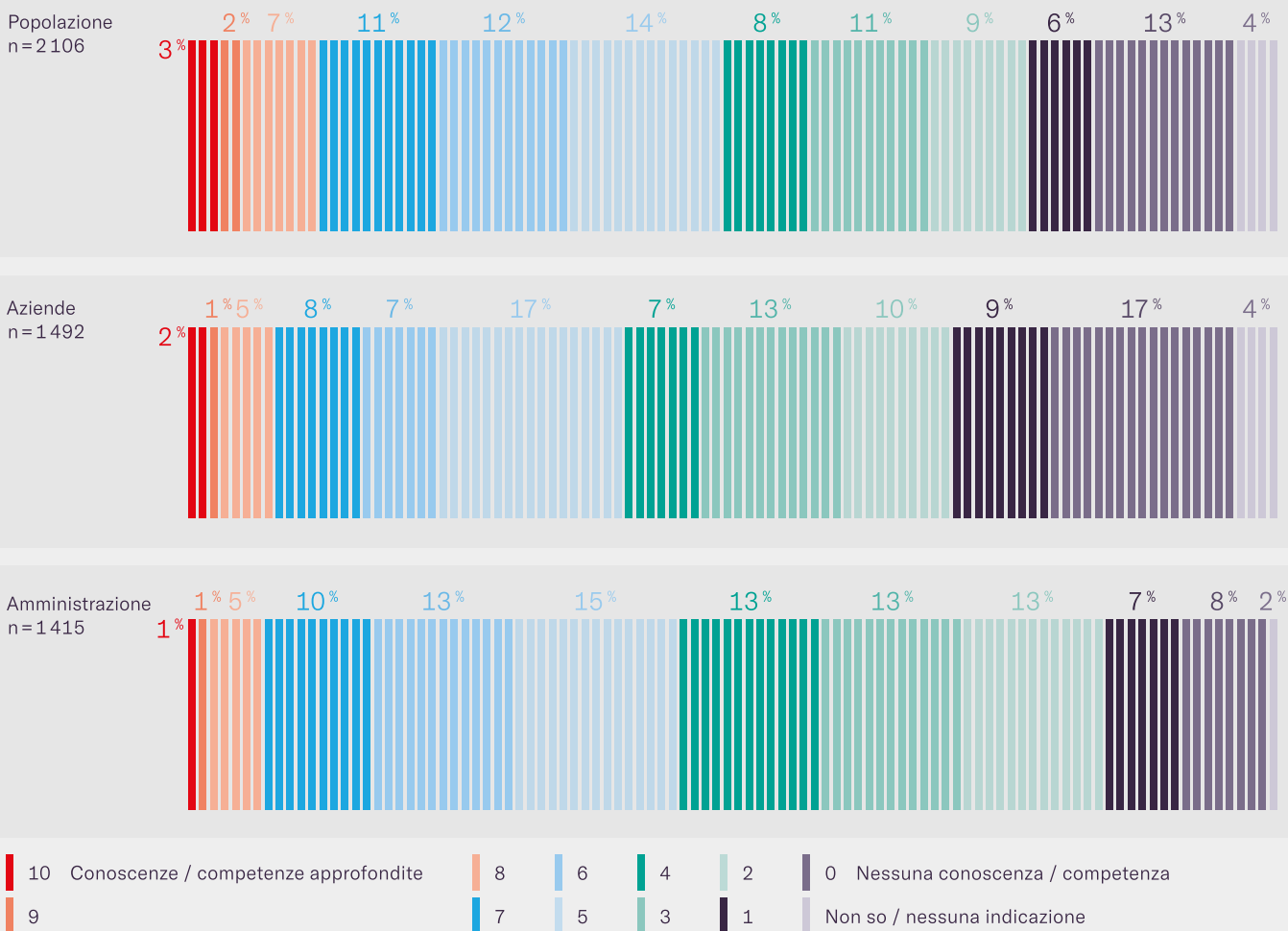
La metà della popolazione usa poco o per nulla l'IA.

Le differenze all'interno dell'amministrazione sono notevoli: mentre oltre il 63% di intervistati delle amministrazioni cantonali dichiara di possedere conoscenze o competenze buone o complete per l'utilizzo dell'IA, questa quota scende al 38% nei servizi federali e al 16% nei Comuni. Bisogna tuttavia precisare che il numero di intervistati a livello cantonale e federale è esiguo, quindi il giudizio espresso dipende molto dall'esperienza dei singoli intervistati.

³ L'argomento è approfondito da Amministrazione digitale Svizzera in una specifica relazione tematica.

⁴ Agli intervistati è stata fornita una definizione di intelligenza artificiale generativa (AI generativa). La definizione era la seguente: l'intelligenza artificiale generativa comprende un ambito dell'intelligenza artificiale che si concentra sulla creazione di contenuti. Le sue forme più conosciute sono i modelli linguistici o LLM (Large Language Model, come ad esempio il chatbot di ChatGPT). La principale differenza tra l'IA generativa e i modelli precedenti risiede soprattutto nel diverso ambito di applicazione. Il compito di un LLM rimane quello di prevedere la parola successiva in una frase, ma questa capacità può essere sfruttata in realtà per gestire conversazioni, riformulare testi, interrogare banche dati o persino per elaborare conclusioni apparentemente logiche. Nonostante le capacità cognitive riscontrabili, è importante distinguere l'IA generativa dall'intelligenza artificiale generale (AGI). L'AGI è considerata raggiunta nel momento in cui un modello supera in generale le capacità cognitive dell'uomo.

19. Personalmente quanto crede di sapere sulle capacità e sulle possibilità applicative dell'IA generativa? (da 1 a 10)



Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n=2106), da tutti gli intervistati delle aziende (n=1415) e dell'amministrazione (n=1492).

L'impiego dell'IA è poco diffuso

L'uso dell'IA e il suo impiego nell'amministrazione rispecchia grosso modo i giudizi espressi sul livello di conoscenza. Nel gruppo target della popolazione, il 47% degli intervistati non ha mai utilizzato l'IA a titolo personale. Il 14% la utilizza regolarmente e quasi il 40% ne fa un uso sporadico e occasionale. Due terzi delle aziende intervistate non ha ancora mai fatto uso dell'IA. Quasi un quarto fa un uso limitato di applicazioni IA, mentre il 3% utilizza l'IA con una certa frequenza.

Nelle amministrazioni esistono marcate differenze nell'impiego dell'IA. Nelle amministrazioni cantonali l'IA è utilizzata poco o limitatamente (83%). A livello federale ne fa uso il 65%. L'IA è inoltre utilizzata da meno di un quarto dei Comuni.⁵ A tutti e tre i livelli amministrativi non si fa comunque un utilizzo intenso dell'IA. Lo confer-

ma il fatto che solo poche aziende (9%) e amministrazioni (5%) hanno messo a punto strategie per l'uso dell'IA.

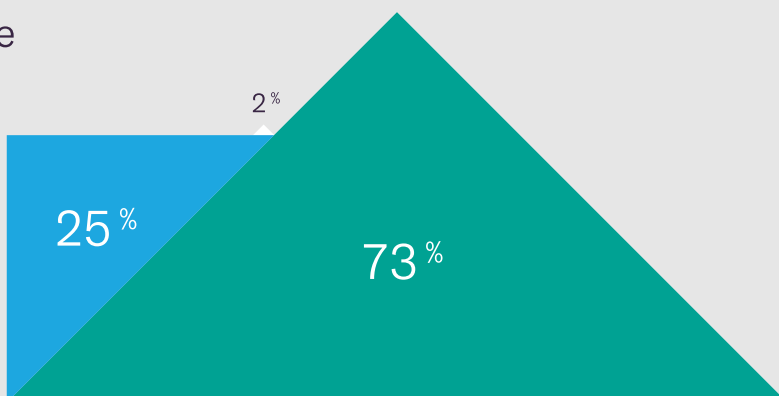
Come ostacolo principale all'uso dell'IA, le autorità e gli enti adducono la scarsità di personale. Il 65% delle autorità federali intervistate, il 75% di quelle cantonali e il 38% dei Comuni menzionano questo come principale impedimento. Un numero molto inferiore di intervistati ha menzionato i complessi processi di acquisto o la mancanza di un'infrastruttura con la potenza di calcolo necessaria.

⁵ Si precisa che presso i Cantoni il sondaggio è stato indirizzato direttamente al responsabile e-government, mentre non è stato possibile trovare responsabili diretti negli uffici federali e comunali. Il sondaggio è stato quindi compilato da persone con altre funzioni.

20. L'istituzione / l'impresa in cui lavora sta già utilizzando tecnologie e applicazioni basate sull'IA generativa? Nella sua vita privata lei utilizza attivamente tecnologie e applicazioni basate sull'IA generativa?

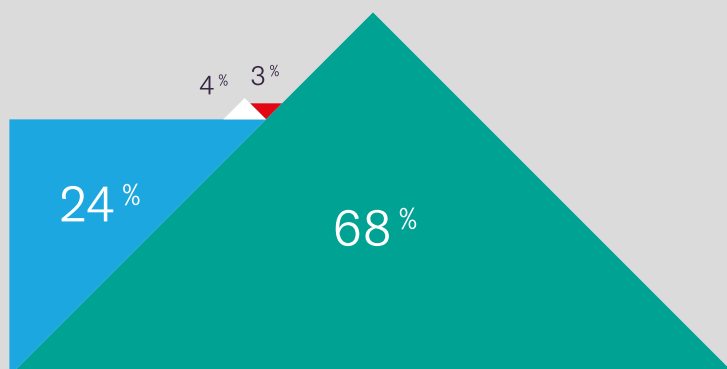
Amministrazione

n = 1415



Aziende

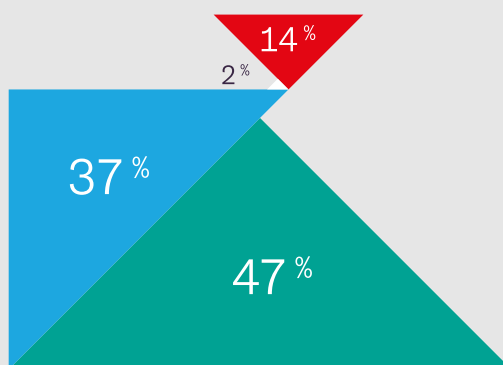
n = 1492



Sì, ampiamente ▲
 Sì, ma poco / limitatamente ▲
 No, finora mai ▲
 Non so / nessuna indicazione ▲

Popolazione

n = 2106



Sì, regolarmente ▲
 Sì, in modo occasionale/saltuario ▲
 No, finora mai ▲
 Non so/nessuna risposta ▲

Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2.106).

Nelle aziende e nell'amministrazione, l'IA è utilizzata principalmente per i processi interni. Soprattutto nell'amministrazione, l'IA sembra destinata esclusivamente a un uso interno, mentre le aziende ne fanno in pari misura un uso sia interno che esterno (ad esempio nelle comunicazioni e nelle offerte alla clientela). Il motivo che spinge le aziende e le amministrazioni a impiegare l'IA è essenzialmente il risparmio di tempo. Migliore qualità dei servizi, automazione dei processi e riduzione dei costi sono altri motivi addotti, anche se l'ultimo ha più peso presso le aziende che nell'amministrazione. Inoltre le aziende utilizzano l'IA più spesso per ampliare la propria gamma di prestazioni, soddisfare la richiesta crescente di applicazioni IA da parte della clientela e migliorare la propria immagine, mentre l'amministrazione punta soprattutto a semplificare la collaborazione tra autorità ed enti.

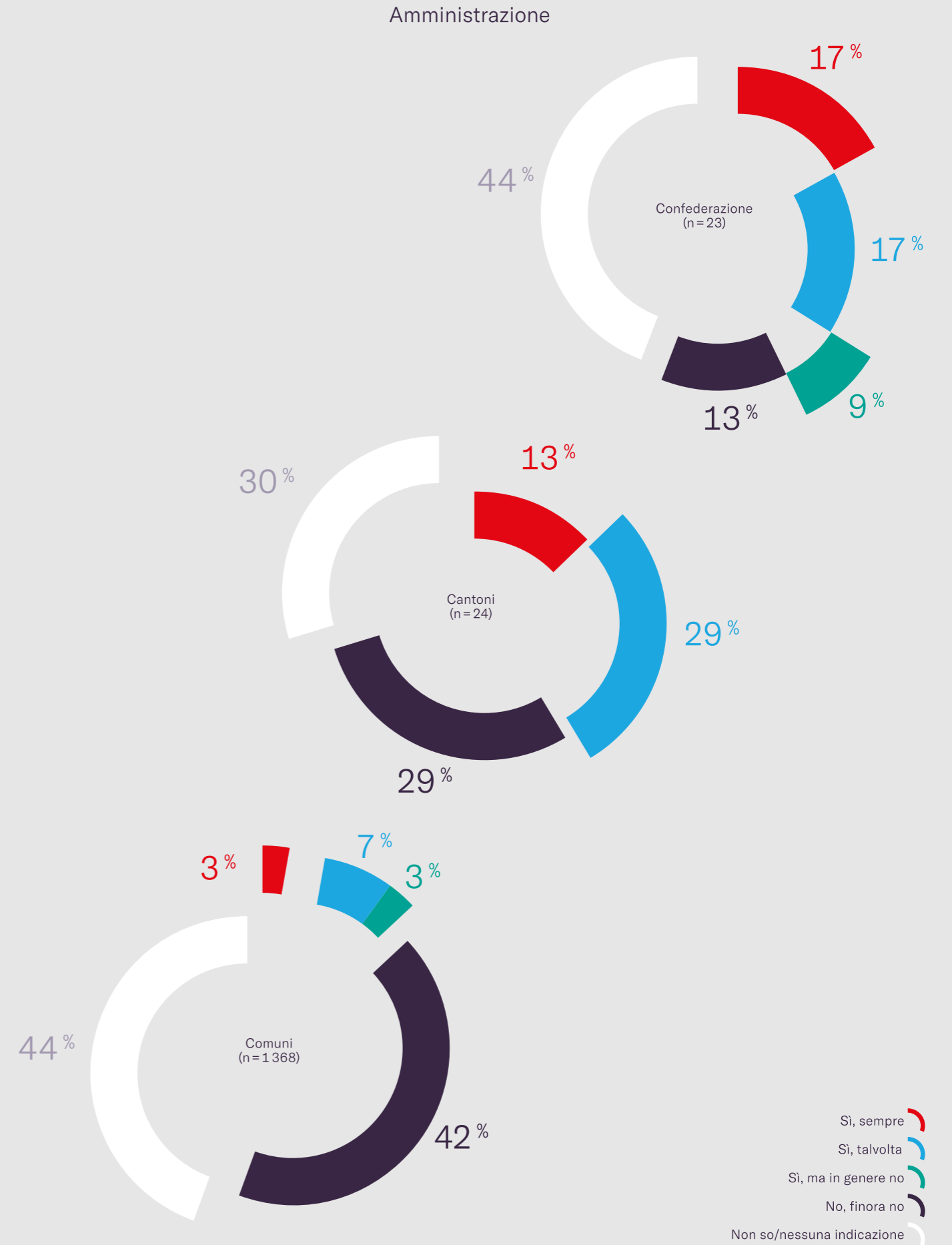
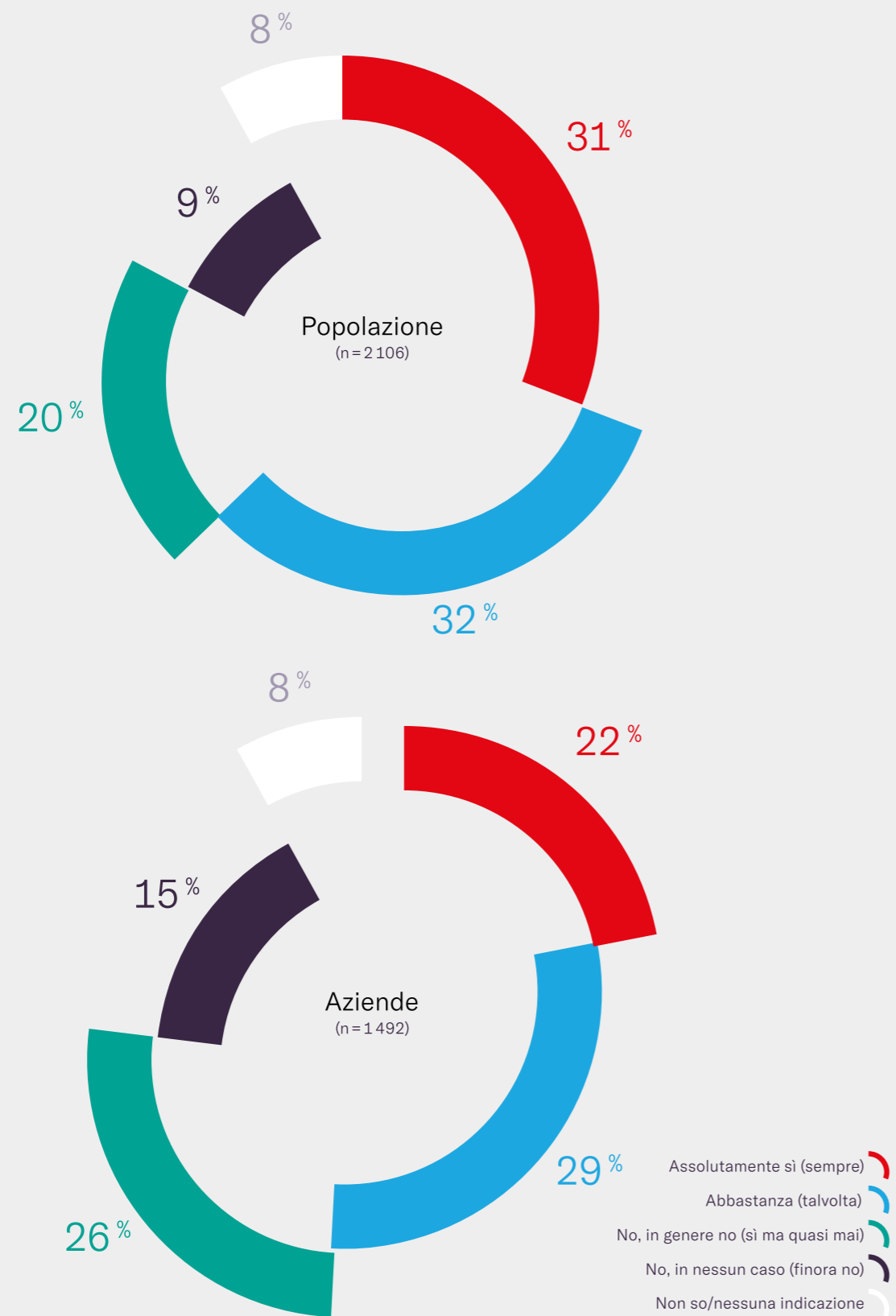
Le autorità e le aziende utilizzano l'IA principalmente nei processi interni al fine di risparmiare tempo.

La popolazione ha un atteggiamento ambivalente verso l'utilizzo dell'IA nella pubblica amministrazione. Il 40% degli intervistati pensa che l'IA andrebbe usata solo nei casi in cui può offrire un evidente valore aggiunto per i cittadini. Il 23%

afferma che l'IA andrebbe usata solo in casi eccezionali e di assoluta necessità, mentre per il 17% l'amministrazione dovrebbe rinunciare del tutto all'uso dell'IA. Il 9% crede che l'IA dovrebbe essere utilizzata in tutti gli aspetti dell'amministrazione in cui sarebbe utile. Un altro 12% non ha risposto alla domanda.

Quasi due terzi della popolazione e circa la metà delle imprese vorrebbe essere coinvolta e informata attivamente qualora le autorità competenti dovessero sviluppare e impiegare sistemi IA (v. grafico 21). Sempre due terzi della popolazione e delle imprese vorrebbe partecipare alle decisioni sul modo e sui casi in cui le autorità potrebbero ricorrere alle applicazioni IA. Allo stesso tempo appena il 3% delle amministrazioni ha menzionato casi di opposizione all'uso dell'IA nei servizi pubblici da parte della popolazione o delle imprese. Tuttavia va precisato che oltre la metà degli intervistati delle amministrazioni non è stata in grado di rispondere a questa domanda. Parimenti esiguo è il numero di autorità ed enti che hanno coinvolto attivamente i cittadini e le imprese nei processi di sviluppo e implementazione di applicazioni IA: la loro partecipazione è stata maggiore nei Cantoni (42%), seguiti dalla Confederazione (34%) e dai Comuni (10%). Anche in questo caso non hanno saputo rispondere tra il 30% e il 44% degli intervistati appartenenti all'amministrazione (v. grafico 20).

21. Come gruppo target interessato, vorrebbe essere coinvolto e informato attivamente da autorità ed enti che intendono sviluppare e utilizzare sistemi di IA? I gruppi target interessati sono coinvolti attivamente dalla sua amministrazione nel processo di sviluppo e implementazione di applicazioni IA?



Legenda Numero di intervistati tra parentesi.

Conclusione

Lo studio attuale mostra che l'e-government è sempre più importante per la popolazione, le imprese e le autorità pubbliche svizzere. Nel 2024 è aumentata l'offerta e il conseguente uso dei servizi digitali di autorità ed enti rispetto agli anni passati. I **canali principali di comunicazione** utilizzati dalla popolazione e dalle aziende continuano a essere l'e-mail, i portali e la classica telefonata. Soprattutto la popolazione utilizza anche i moduli di contatto e apprezza la possibilità di un'interazione di persona allo sportello. Il contatto personale con autorità ed enti è apprezzato, come dimostrano anche altri studi.⁶ Sono soprattutto i giovani a preferire i canali digitali come la posta elettronica e i portali, mentre le generazioni più mature si rivolgono più spesso allo sportello. In generale, i social media e le app rivestono un ruolo marginale presso la popolazione e le aziende, nonostante l'aumento della relativa offerta da parte di autorità ed enti, soprattutto a livello federale. Le amministrazioni offrono come sempre l'intero ventaglio di opzioni per la comunicazione, anche se è stata ridotta soprattutto la disponibilità di sportelli fisici.

Il **70** %

degli intervistati visita solo raramente i siti web delle autorità.

La popolazione e le imprese prediligono sempre di più i canali digitali per interagire con le autorità.

I siti web federali, cantonali e comunali sono conosciuti. Eppure l'**utilizzo di questi siti** rimane sempre basso, come negli anni precedenti, tanto che quasi il 70% degli intervistati li consulta solo di rado. Questo dato può essere spiegato con il fatto che gli intervistati non sono sempre consapevoli di navigare in un sito istituzionale, ovvero questo aspetto pare loro poco rilevante. Questo è emerso anche durante le interviste di approfondimento. Le imprese usano e conoscono soprattutto il sito federale [admin.ch](https://www.admin.ch). Sono sempre più conosciute anche singole offerte come EasyGov.swiss, concepito come uno one-stop-shop della pubblica amministrazione. Nella popolazione si osservano alcune differenze in base all'età: le persone con meno di 54 anni conoscono meglio i siti web della Confederazione. I cittadini di età maggiore conoscono di più i siti del loro Comune di domicilio. I siti cantonali sono ugualmente noti a tutti gli intervistati.

La **ricerca di informazioni** non avviene principalmente attraverso i siti istituzionali, sia nel caso dei cittadini che delle aziende. Le interviste di approfondimento hanno confermato che le persone preferiscono affidarsi soprattutto ai classici motori di ricerca, come Google. Nelle loro ricerche, è importante che le persone utilizzino i termini di ricerca esatti e che possano valutare correttamente i risultati visualizzati, ovvero possano orientarsi tra di essi. Gli utenti vogliono essenzialmente trovare le informazioni pertinenti in modo semplice e veloce per accedere ai servizi online. Quali sono le implicazioni per l'offerta di autorità ed enti? Probabilmente in futuro sarà più importante adattare i siti delle amministrazioni a queste strategie di ricerca, allo scopo di accrescere la loro fruizione. Inoltre dovrebbero essere presenti informazioni più chiare sulle prestazioni disponibili e su come accedervi. Serve quindi una comunicazione attiva da parte di autorità ed enti.

⁶ Jahn, Sandy; Avigur-Wigand, Rinat; Krcmar, Helmut; Dassler, Lukas; Jäger, Ina; Paul, Linda; Pleger, Sarah (2024): eGovernment Monitor 2024. Initiative D21 e.V., Università tecnica di Monaco e Kantar GmbH: Berlino, Garching bei München und München.

Da questo quadro emerge ancora un'evidente necessità di offerte digitali da parte delle istituzioni. All'incirca la metà dei cittadini e delle aziende intervistate svolge tutte o la maggior parte delle pratiche amministrative online, con un chiaro aumento in entrambi i gruppi target rispetto agli anni precedenti. I principali **fattori che influiscono sulla scelta d'uso** in entrambi i gruppi sono la disponibilità dei servizi in qualsiasi orario e luogo, con un conseguente risparmio di tempo.

Confrontando la **domanda e l'offerta** di servizi digitali da parte di autorità ed enti si rileva che già nel 2021 la popolazione e le imprese avrebbero desiderato talvolta un'offerta di servizi online più ampia di quella effettivamente messa a disposizione dall'amministrazione pubblica. Ad esempio per la richiesta del certificato di domicilio, le fatture e i pagamenti elettronici, esiste una forte domanda da parte degli utenti che non trova tuttavia un riscontro presso i Comuni sotto forma di un'offerta digitale. La compilazione di-

La popolazione vuole più servizi online di quelli offerti dalle autorità.

digitale della dichiarazione d'imposta, che rimane la pratica svolta più spesso online da cittadini e imprese, è invece un servizio offerto da tutti i Cantoni.

Quali aspettative nutrono per il futuro la popolazione e le aziende nei confronti delle autorità?

Nel 2024 è stato confermato il desiderio, nella popolazione, di poter denunciare reati minori come i furti di biciclette direttamente online. Questo servizio è già disponibile alla pagina Suisse ePolice, la stazione di Polizia digitale svizzera per la denuncia dei reati minori, ma non sembra essere (ancora) abbastanza conosciuto. Peraltro è probabile che per le questioni importanti si preferisca comunque avere un contatto personale con l'autorità di Polizia. Lo stesso vale anche per altri servizi. I cittadini desiderano poter svolgere online ad esempio le pratiche di cancellazione e registrazione del domicilio o dei veicoli. Le aziende vorrebbero avere la possibilità di notificare digitalmente al registro delle imprese alcune variazioni, come pure i cambi di indirizzo ai diversi uffici o per la licenza di circolazione.

Entrambi i gruppi target desiderano un sistema dall'uso più intuitivo e con un unico punto di accesso ai servizi delle autorità.

Nonostante le competenze digitali sempre più sviluppate dei gruppi target e l'ampiezza dell'offerta predisposta da autorità ed enti, molti intervistati incontrano ancora degli ostacoli all'utilizzo dei servizi digitali dell'amministrazione. Primo tra tutti la procedura di registrazione, che è troppo complicata. In secondo luogo la difficoltà a reperire le offerte necessarie ai gruppi target e, in terzo luogo, l'assenza di un punto di accesso unico a tutte queste offerte. Questo aspetto è stato sottolineato dalla popolazione soprattutto in occasione delle interviste di approfondimento. Un quarto ostacolo che riguarda soprattutto i cittadini è la scarsa fiducia, nonostante un certo miglioramento, sul tema della protezione e/o sicurezza dei dati. Un quinto aspetto riguarda la mancata ottimizzazione dei siti web per gli smartphone, che rappresenta un ostacolo soprattutto per gli intervistati più giovani.

Quali miglioramenti concreti potrebbero essere introdotti per superare questi ostacoli?

È comprensibile che per entrambi i gruppi target sia molto importante un'elevata facilità d'uso e che vadano ottimizzate anche le informazioni sui servizi online disponibili. Inoltre sono necessari processi che possono essere svolti interamente in forma digitale e, idealmente, accessi centralizzati ai servizi di autorità ed enti attraverso l'integrazione delle piattaforme esistenti (il cosiddetto One-stop-government) per i servizi digitali. Un tale sportello unico esiste già per le aziende, grazie a EasyGov.swiss. Tuttavia, si rileva che la maggior parte delle aziende non percepisce ancora EasyGov.swiss come una piattaforma di accesso centralizzata, anche se è molto più conosciuta rispetto al 2021. Per l'ulteriore successo del Governo digitale è fondamentale la collaborazione tra i diversi livelli federali. La Strategia Amministrazione digitale Svizzera 2024-2027 definisce una direzione chiara e passi concreti per promuovere ulteriormente questa collaborazione e stabilire processi integrati. Progetti come la procedura di login AGOV, che semplifica l'accesso ai servizi digitali delle autorità, dimostrano quanto possa essere efficace questa collaborazione. L'AGOV è un primo passo verso uno «One-stop-government», in cui i cittadini hanno bisogno di una sola credenziale per accedere a

diversi servizi digitali. Anche l'introduzione della Id-e riconosciuta dallo Stato dovrebbe apportare vantaggi come la continuità dei servizi o un accesso più facile agli stessi.

La maggioranza nei tre gruppi target è contraria a una riduzione delle tariffe per i servizi online. Secondo la maggioranza degli intervistati, non porterebbe alcun miglioramento sostanziale. Tuttavia è da verificare se i gruppi target sarebbero più ricettivi nel caso in cui la domanda fosse posta diversamente, ovvero: Se potesse pagare una tariffa ridotta per i servizi online, sarebbe più incline a utilizzarli? Dopotutto il risparmio sui costi sta diventando sempre più un fattore motivante all'impiego di un servizio digitale delle autorità.

Le autorità sono consapevoli delle richieste di miglioramento espresse dai gruppi target e desiderano assecondarle meglio in futuro. In particolare, si vorrebbe migliorare la facilità d'uso, il che implica anche la definizione di processi gestibili interamente in forma digitale. I Cantoni si sono dimostrati i più sensibili alle esigenze della popolazione e delle aziende: come compito particolarmente importante per il futuro si propongono infatti di migliorare le informazioni e renderle più facilmente reperibili.

La soddisfazione dei gruppi target nei confronti dell'attuale offerta delle autorità è elevata e costante nel tempo, nonostante gli ostacoli e il potenziale di miglioramento menzionati. Anche le autorità ne sono consapevoli. Tra i vari livelli federali si evidenziano però alcune importanti differenze e sia la popolazione che le aziende ritengono sia possibile ampliare l'offerta. Questo vale soprattutto per i Comuni, che sono rimasti un poco indietro. A differenza delle autorità e agli enti cantonali, i Comuni offrono solo pochi servizi in forma digitale. Inoltre non si è rilevata alcuna espansione dell'offerta digitale dei Comuni dal 2021, diversamente da quanto è accaduto per i Cantoni. Rispetto al 2021, a livello federale è più diffusa in genere l'idea che l'offerta dovrebbe essere potenziata. I rappresentanti dei Cantoni sono tendenzialmente più soddisfatti, mentre i Comuni sono soddisfatti come nel 2021. Sorprende in particolare l'atteggiamento dei Comuni che, pur non riuscendo a soddisfare la domanda della popolazione di servizi digitali nel 2024, ritengono meno necessario provvedere all'ampliamento di tali servizi. Ciò potrebbe es-

sere dovuto anche alle limitate risorse tecniche e personali disponibili. Un altro motivo potrebbe essere che il contatto personale allo sportello mantiene la sua popolarità e inoltre l'amministrazione comunale è più facilmente raggiungibile.

La fiducia nei servizi online continua a crescere, creando così le premesse migliori per l'utilizzo dei servizi di Governo elettronico. La fiducia è massima nelle offerte cantonali. Come in passato, la fiducia degli intervistati è più bassa verso le offerte di Città e Comuni. Anche il giudizio critico in relazione alla protezione e alla sicurezza dei dati conferma questo risultato. Con spirito autocritico, i Comuni medesimi hanno manifestato minore fiducia nelle proprie amministrazioni. Nel complesso, le autorità di ogni livello hanno riconosciuto che il numero di voci critiche è leggermente aumentato dal 2021. Non possiamo approfondire qui i motivi di questo atteggiamento. Occorre tenere però presente quanto ne consegue, soprattutto in vista di ulteriori possibili misure di miglioramento e ampliamento.

Per quanto concerne l'IA nell'amministrazione, questa appare poco diffusa nel 2024 e il suo impiego è molto variabile. Ricorrono all'IA soprattutto i Cantoni, peraltro facendone un uso limitato. Nel complesso non esiste nei gruppi target un'idea chiara di cosa sia l'IA generativa e di come possa essere utilizzata. Con questa premessa è difficile fare ulteriori affermazioni sull'impiego dell'IA nell'ambito del Governo elettronico. Questo tema dovrà essere studiato in maniera più specifica negli anni a venire.

Lo studio dimostra che il Governo elettronico sta diventando sempre più importante in Svizzera, ma deve affrontare una serie di sfide. Per quanto i servizi digitali delle autorità siano sempre più utilizzati, l'accessibilità e la facilità d'uso rimangono un ostacolo fondamentale. In particolare, l'elevato impegno richiesto per la registrazione e l'organizzazione poco trasparente dell'offerta rende difficile l'utilizzo. Per il futuro sarà importante semplificare i processi amministrativi digitali, creare processi integrati e rafforzare la protezione dei dati per accrescere la fiducia nei sistemi. Uno sviluppo continuo e un approccio incentrato sull'utente sono indispensabili per permettere alla Svizzera di avere un'amministrazione digitale competitiva a livello internazionale e con un ruolo di primo piano nell'ambito dell'e-government.

Colophon

Autori

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE
Helen Amberg, MA, INTERFACE
Chiara Büchler, MA, INTERFACE

DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17
CH-6043 Adligenswil
Tel +41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch
demoscope.ch

INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Lucerna
Tel +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27
CH-1003 Losanna
Tel +41 (0)21 310 17 90
luzern@interface-pol.ch
interface-pol.ch

Editore e Committente

Segreteria Amministrazione digitale Svizzera (ADS)
Casa dei Cantoni
Speichergasse 6
CH-3003 Berna
+41 (0)58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch
digitale-verwaltung-schweiz.ch

Segreteria di Stato dell'economia (SECO)
Direzione per la promozione della piazza economica
Settore Politica a favore delle PMI
Holzikofenweg 36
CH-3003 Berna
+41 (0)58 462 56 56
communication@kmu.admin.ch
seco.admin.ch

Design

wapico AG
Lorrainestrasse 15a
CH-3013 Bern

Rue des Pilettes 1
CH-1700 Friburgo

+41 (0)31 330 28 30
info@wapico.ch
wapico.ch

Avviso

Il presente rapporto è stato redatto su incarico della Segreteria dell'Amministrazione digitale Svizzera e della SECO.
La responsabilità del contenuto è di chi lo ha redatto.

