Comunicato stampa

Data 25 marzo 2025

Studio nazionale sul Governo elettronico 2025: l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità continua ad aumentare

La tendenza continua: la popolazione e le imprese utilizzano sempre più spesso le prestazioni digitali fornite dalle autorità. Benché l'offerta da parte delle autorità sia in aumento, tuttora molti utenti non sanno quali prestazioni sono disponibili online e auspicano una migliore reperibilità delle stesse.

La popolazione svizzera desidera evadere le pratiche amministrative online. Il 45 per cento delle persone intervistate utilizza, se possibile, le prestazioni fornite dalle autorità in forma elettronica. Questo corrisponde a un aumento del 9 per cento rispetto all'ultimo sondaggio nell'ambito dello studio nazionale sul Governo elettronico condotto tre anni fa. La pratica amministrativa che continua a essere sbrigata più frequentemente online è la compilazione della dichiarazione d'imposta (76 %). Nel contempo emerge che, sebbene molte amministrazioni offrano dei portali per le loro prestazioni, gran parte della popolazione cerca i servizi tramite i motori di ricerca. Ne consegue che, nell'approntamento dei loro servizi, le autorità devono migliorare la reperibilità delle offerte.

La tendenza a un maggiore utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità si riscontra anche presso le imprese svizzere. Tuttavia, un'impresa su dieci dichiara che l'utilizzo di queste prestazioni digitali non è privo di difficoltà. Oltre alla reperibilità, le imprese deplorano il dispendio di tempo per la registrazione, considerato in parte elevato. Auspicano inoltre un accesso centralizzato alle prestazioni per loro rilevanti. EasyGov.swiss, lo sportello online per le imprese, offre già oltre 60 prestazioni delle autorità e raggruppa diverse prestazioni, quali la costituzione o il trasferimento di un'impresa in un unico processo amministrativo. L'offerta è apprezzata: oltre 110 000 imprese hanno già utilizzato la piattaforma da quando è stata lanciata nel 2017.

Secondo le amministrazioni svizzere è sempre più importante che le prestazioni delle autorità siano svolte in modo completamente digitale e che i processi siano eseguiti senza discontinuità dei sistemi di trasmissione. La cooperazione tra i livelli federali riveste un ruolo fondamentale per

il successo dell'amministrazione digitale. Lo studio nazionale sul Governo elettronico conferma anche un coordinamento più stretto fra i Cantoni e i rispettivi Comuni: ad oggi un Cantone su tre dispone di una base legale a tale scopo, mentre nel 2022 tale base legale era presente solo in un quarto dei Cantoni.

Nell'ambito dello studio nazionale sul Governo elettronico 2025, le persone intervistate hanno avuto la possibilità di esprimersi sul tema dell'intelligenza artificiale (IA). L'IA viene già sperimentata in modo responsabile nelle amministrazioni, principalmente per risparmiare tempo nei processi interni. Tuttavia, vi sono differenze tra Confederazione, Cantoni e Comuni. Un rapporto separato approfondirà ulteriormente come la popolazione, le imprese e le amministrazioni valutano le proprie conoscenze sull'IA, in quali contesti la utilizzano già o per quali scopi vorrebbero utilizzarla in futuro. Questo rapporto sarà pubblicato nel corso del 2025.

L'Amministrazione digitale Svizzera e la Segreteria di Stato dell'economia (SECO), in collaborazione con l'istituto indipendente DemoSCOPE specializzato in ricerche di mercato, hanno condotto lo studio nazionale sul Governo elettronico 2025. Il primo studio è stato pubblicato nel 2017, il secondo nel 2019 e il terzo nel 2022. I risultati più importanti sono stati presentati a un pubblico specializzato in occasione dello Swiss eGovernment Forum che si è tenuto il 25 marzo 2025.

Per ulteriori informazioni:
Segreteria Amministrazione digitale Svizzera
Tel. +41 58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

Il rapporto dello studio e il set di dati anonimi (nell'ambito di Open Government Data) sono disponibile online sul sito web dell'Amministrazione digitale Svizzera:

- Studio nazionale sul Governo elettronico 2025
- Set di dati