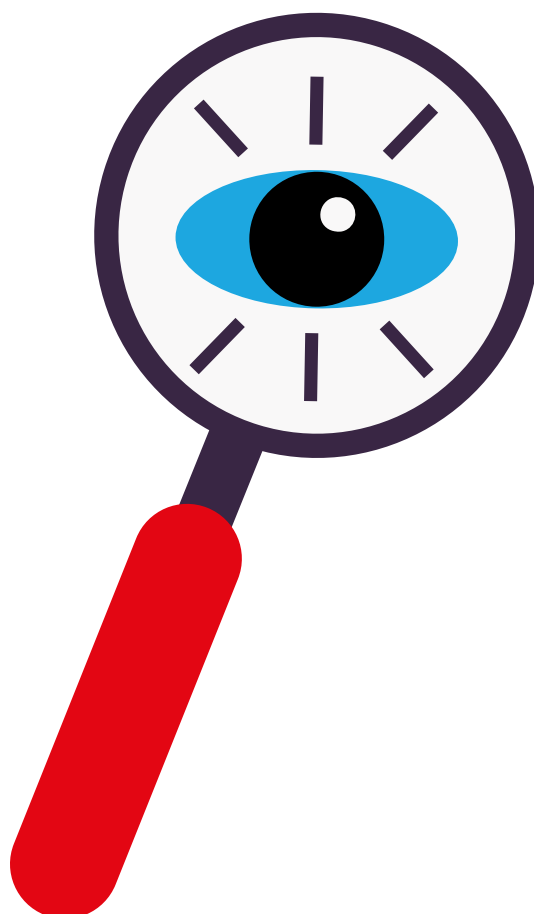


Rapporto di monitoraggio 2026



Rapporto di monitoraggio 2026

Data 23 febbraio 2026

Periodo di riferimento 2025

Indice	1	Compendio	4
	2	Scopo e struttura del rapporto di monitoraggio	5
	3	Monitoraggio dell'ADS	6
	3.1	Obiettivi del monitoraggio	6
	3.2	Attività nell'ambito del monitoraggio 2025	6
	3.2.1	Studi e indagini considerati nel 2025	7
	3.2.2	Progetto per l'ulteriore sviluppo del monitoraggio strategico	7
	4	Principali risultati degli studi	8
	4.1	Visione d'insieme	8
	4.2	Studio nazionale sul Governo elettronico 2025	8
	4.3	Rapporto «L'IA nell'amministrazione pubblica 2025»	12
	4.4	Rapporto «eGovernment Benchmark dell'UE 2025»	15
	4.5	Studio «eGovernment MONITOR 2025»	17
	4.6	Indice GTMI 2025	18
	5	Altri studi e rapporti	21
	6	Valutazione complessiva e priorità di sviluppo strategiche	22
	6.1	Priorità strategica 1: ampliare congiuntamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità in tutta la Svizzera	22
	6.2	Priorità strategica 2: realizzare una soluzione di «one-stop government» (accesso privo di discontinuità alle prestazioni fornite dalle autorità)	22
	6.3	Priorità strategica 3: introdurre l'Id-e l'infrastruttura di fiducia in tutta la Svizzera	22
	6.4	Priorità strategica 4: promuovere l'utilizzo dei dati creando un valore aggiunto	23
	6.5	Priorità strategica 5: consentire lo sviluppo di un «cloud-enabled government»	23
	6.6	Priorità strategica 6: rafforzare la collaborazione e agire come sistema globale interconnesso	24
	6.7	Panoramica sullo stato della Strategia entro fine 2025	25



7	Sintesi, risultati e raccomandazioni d'intervento	26
8	Allegato	28



Indice delle tabelle	Tabella 1: Studi e rapporti considerati nel 2025	7
	Tabella 2: Altri studi e rapporti in riferimento alla trasformazione digitale in Svizzera	21
	Tabella 4: Raccolta di dati GovTech 12/2025 della Banca mondiale (traduzione)	23
	Tabella 3: Raccolta di dati GovTech 12/2025 della Banca mondiale (traduzione)	24
	Tabella 5: Panoramica sullo stato delle priorità strategiche, rapporto di controlling sul piano di attuazione 2026	25
	Tabella 6: Elenco dei documenti di riferimento.....	30
Indice delle figure	Figura 1: Utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità da parte dei cittadini	9
	Figura 2: Valutazione della necessità di regolamentazione riferita all'IA	13
	Figura 3: Situazioni di vita secondo il benchmark dell'UE	16
	Figura 4: Grado di soddisfazione relativo ai servizi online, studio «eGovernment MONITOR 2025»	17
	Figura 5: Fiducia nelle istituzioni, studio «eGovernment MONITOR 2025»	18
	Figura 6: Confronto dell'indice GTMI tra la Svizzera e la media globale; indice GTMI 2026	20

1 Compendio

Il monitoraggio 2025 conferma che, in Svizzera, sempre più privati e imprese utilizzano le prestazioni digitali fornite dalle autorità. Verosimilmente tale tendenza proseguirà e la domanda di pratiche amministrative digitali continuerà a crescere. Per quanto le amministrazioni svizzere siano ritenute affidabili e orientate ai servizi, tuttora è comunque necessario intervenire per predisporre offerte digitali di alta qualità. Il numero cospicuo di offerte digitali non necessariamente favorisce la messa a disposizione di buone prestazioni digitali fornite dalle autorità, motivo per cui gli standard qualitativi richiesti dalle amministrazioni devono includere esplicitamente anche esigenze riferite alle prestazioni digitali fornite dalle autorità. Ciò vale in particolare per determinati settori, per esempio la giustizia, che rimangono ad oggi scarsamente digitalizzati, come emerge dal rapporto eGovernment Benchmark 2025 dell'Unione europea (UE).

In riferimento alle attività necessarie nell'ambito dell'amministrazione, l'analisi di studi esistenti – come il GovTech Maturity Index (GTMI) 2025 della Banca mondiale – mette chiaramente in evidenza che, nell'amministrazione digitale, la Svizzera non presenta zone d'ombra sostanziali e che i temi principali sono coperti. Al riguardo, il sistema federale della Svizzera influisce sul tipo e sull'efficacia dell'attuazione delle soluzioni digitali. Si ravvisa ancora del potenziale di miglioramento soprattutto nell'ambito della collaborazione e della standardizzazione, nel ridimensionamento e nell'utilizzo o nel riutilizzo di soluzioni, nel settore delle prestazioni digitali fornite dalle autorità ma anche nelle infrastrutture.

Da quanto finora emerso dal monitoraggio è possibile desumere raccomandazioni d'intervento concrete nei settori **attori e stakeholder**, **prestazioni**, **organizzazione** e **tecnologia**.

Le attività di **attori e stakeholder dovrebbero** essere sostenute attraverso la messa a disposizione di strumenti e competenze. **Le prestazioni** devono essere verificate e perfezionate: costituiscono leve centrali una comunicazione chiara delle offerte, un orientamento coerente all'usabilità nonché la considerazione di criteri di «user experience» e di «user interface» (di seguito «criteri UX/UI»). Altrettanto importante è la fornitura affidabile di **prestazioni** digitali fondamentali **da parte delle autorità**. Questi fattori sono elementi decisivi, se la Svizzera vuole occupare in futuro i primi posti nelle classifiche e nelle analisi comparative internazionali relative all'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità.

Ottimizzando l'**organizzazione** degli strumenti necessari e delle possibili soluzioni, si evitano doppioni e si assicura una pianificazione efficiente delle risorse finanziarie e degli impegni nel lungo termine. Al riguardo, un catalogo dei servizi può servire per approntare le misure in modo mirato. Nel settore della **tecnologia** si dovrebbe promuovere la fornitura sicura di servizi sovrani. In tale contesto, standard e interfacce vincolanti assicurano un contributo essenziale.

2 Scopo e struttura del rapporto di monitoraggio

Il monitoraggio dell'Amministrazione digitale Svizzera (ADS) è uno strumento che supporta enti responsabili e partner nella gestione strategica della trasformazione digitale. Le misure dell'ADS vengono adeguate sistematicamente agli obiettivi definiti nella strategia, includendo eventuali sviluppi esterni rilevanti. Si forma in tal modo una visione d'insieme trasparente sullo stato attuale della digitalizzazione nel contesto nazionale e internazionale, in base alla quale si possono formulare priorità e necessità d'intervento in maniera mirata.

Il rapporto di monitoraggio si rifà alla struttura della strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027» (di seguito «Strategia») e collega i risultati ottenuti da studi e classifiche alle priorità strategiche definite dall'ADS.

Dopo la presentazione degli obiettivi e delle attività riguardanti il periodo di riferimento 2025 è riportata una sintesi dei principali risultati di studi nazionali e internazionali, che costituiscono il fondamento basato su evidenze per la successiva classificazione nelle sei priorità strategiche stabilite dall'ADS.

Segue infine una sintesi dei risultati principali e le conseguenti raccomandazioni d'intervento nei settori attori e stakeholder, prestazioni, organizzazione nonché infrastruttura e tecnologia.

Il rapporto di monitoraggio costituisce un complemento del controlling operativo, in quanto non valuta singoli progetti, bensì analizza l'andamento strategico complessivo e il contesto strategico dell'amministrazione digitale in Svizzera.

3 Monitoraggio dell'ADS

3.1 Obiettivi del monitoraggio

Conformemente alla convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera, il monitoraggio della Segreteria dell'ADS esamina la **qualità, la quantità e l'intensità di utilizzo** nell'erogazione delle prestazioni digitali da parte delle autorità. Valutando la situazione odierna e mettendo in luce eventuali lacune e necessità d'intervento, il rapporto di monitoraggio si pone l'obiettivo di fornire una visione d'insieme sullo stato attuale della trasformazione digitale in Svizzera. Serve a formulare le future priorità d'intervento e le misure necessarie, costituendo la base per l'elaborazione della Strategia e del piano di attuazione nonché per l'ulteriore sviluppo dell'offerta di prestazioni. Per raggiungere questi obiettivi, da un lato si valutano le offerte disponibili in Svizzera e, dall'altro, si confrontano le prestazioni e i servizi esistenti a livello internazionale.

Secondo il numero 4.5 della convenzione quadro summenzionata, è **compito dell'incaricato** della Confederazione e dei Cantoni per l'ADS garantire il monitoraggio della situazione dell'Amministrazione digitale. L'incaricato riferisce annualmente all'organo di direzione politica e all'organo di direzione operativa. I risultati del monitoraggio forniscono agli organi dell'ADS una base per la verifica e l'elaborazione della Strategia nonché per la pianificazione a tappe dell'attuazione. Il monitoraggio serve anche agli esperti e all'opinione pubblica come fonte d'informazione per valutare lo stato di avanzamento nell'ambito delle prestazioni digitali fornite dalle autorità sul territorio nazionale. Rappresenta quindi un **complemento essenziale al controlling operativo**, che segue l'attuazione concreta dei singoli progetti e ne verifica la qualità.

3.2 Attività nell'ambito del monitoraggio 2025

Nel corso del 2025 si sono svolte diverse attività di monitoraggio, volte a mettere in luce le necessità d'intervento nell'ambito della trasformazione digitale a livello di Confederazione, Cantoni e Comuni e a esaminare gli adeguamenti necessari. Oltre a condurre **studi** e a partecipare alle **indagini** rilevanti, è stato avviato anche un progetto concernente **l'ulteriore sviluppo del monitoraggio strategico**, per consentire in futuro a enti responsabili e partner un utilizzo ancora più mirato di tale monitoraggio per l'attuazione della trasformazione digitale.

3.2.1 Studi e indagini considerati nel 2025

Titolo	Descrizione	Link
Studio nazionale sul Governo elettronico 2025	Publicato ogni tre anni dall'ADS e dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), questo studio verte in particolare sull'utilizzo e sulla disponibilità delle prestazioni digitali delle autorità.	Link
Rapporto «L'IA nell'amministrazione pubblica 2025»	Nel quadro dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025 è stato redatto e pubblicato un rapporto di approfondimento integrativo sul tema dell'intelligenza artificiale (IA).	Link
Rapporto «eGovernment Benchmark dell'UE 2025»	In questo rapporto dell'UE (disponibile in inglese) vengono valutate ogni anno diverse prestazioni digitali fornite dalle autorità in riferimento a determinate situazioni di vita nella prospettiva degli utenti.	Link
Studio «eGovernment MONITOR 2025»	Lo studio confronta ogni anno l'utilizzo e la fornitura di prestazioni di governo elettronico in Germania (DE), Austria (A) e Svizzera (CH), denominati Paesi DACH.	Link
Indice «GovTech Maturity Index (GTMI)» 2025	Publicato ogni tre anni dalla Banca mondiale, l'indice osserva gli sviluppi internazionali nel settore della digitalizzazione dei servizi pubblici (GovTech).	Link

Tabella 1: Studi e rapporti considerati nel 2025

3.2.2 Progetto per l'ulteriore sviluppo del monitoraggio strategico

All'inizio del 2025 è stato avviato il progetto «Monitoraggio strategico futuro», che concerne la valutazione delle attività di monitoraggio dell'ADS svolte finora. Nel progetto sono stati esaminati **gli obiettivi, i gruppi target, le aspettative e l'attuazione presente** e futura del monitoraggio. Al riguardo è stato realizzato un workshop con i membri dell'organo di direzione operativa. L'obiettivo da raggiungere in futuro è basare maggiormente la pianificazione e le strategie su dati concreti, evidenziare meglio gli effetti e le buone pratiche e illustrare le richieste e i dibattiti politici. A tal fine, si intende utilizzare in modo più specifico le classifiche esistenti, svolgere valutazioni interne ove necessario e condividere i risultati in modo più efficace con i gruppi target.

4 Principali risultati degli studi

4.1 Visione d'insieme

Gli studi nazionali e internazionali analizzati presentano un quadro differenziato dell'amministrazione digitale in Svizzera: l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità è in costante crescita e la fiducia nelle istituzioni statali è elevata. Al contempo, negli ambiti facilità d'uso, integrazione dei servizi e scalabilità a livello federale le sfide non mancano.

Di seguito una sintesi dei risultati principali.

1. **L'utilizzo sta aumentando, la qualità resta un fattore decisivo.**
Le offerte digitali vengono utilizzate sempre più spesso. Continuano a sussistere lacune a livello di reperibilità, gestione degli utenti, procedure di registrazione e processi senza discontinuità.
2. **I servizi di base e l'identità elettronica (Id-e) sono leve centrali.**
AGOV, Id-e e soluzioni «one-stop» possiedono un'elevata efficacia strategica per l'integrazione e la scalabilità delle prestazioni digitali.
3. **Basi solide, ma margini di miglioramento nell'integrazione dei servizi.**
I confronti internazionali mostrano una buona maturità strutturale, ma evidenziano anche punti deboli nella continuità dei processi, nei moduli precompilati e nella trasparenza.
4. **La struttura federale influisce sulla rapidità di attuazione.**
La standardizzazione, il riutilizzo e l'introduzione capillare sono ancora punti problematici, in particolare a livello comunale.
5. **Aumenta l'importanza dell'IA; è necessario un modello di governance.**
La rilevanza dell'IA è nota, il suo impiego resta tuttavia limitato. Protezione dei dati, regolamentazione e competenze sono campi d'azione fondamentali.

I sottocapitoli successivi presentano i singoli studi nel dettaglio e ne consentono la classificazione strategica nel quadro delle priorità dell'ADS.

4.2 Studio nazionale sul Governo elettronico 2025¹

Nel 2024, l'ADS e la SECO hanno condotto insieme l'indagine per lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2025. La quarta edizione dello studio descrive l'offerta e l'utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità in Svizzera. A tal proposito è stato condotto un sondaggio tra la **popolazione, le imprese e le amministrazioni**. Lo studio comprende domande sui seguenti temi:

- l'offerta e le esigenze nell'ambito del governo elettronico;
- l'utilizzo e la disponibilità delle opzioni di contatto con le autorità;
- il grado di notorietà dei siti web delle autorità;
- l'acquisizione di informazioni e lo svolgimento di operazioni digitali;

¹ Le informazioni qui fornite corrispondono alla sintesi e alla conclusione riportate nello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025.

- gli ostacoli all'utilizzo e all'offerta delle prestazioni digitali delle autorità;
- le priorità e le aspettative riguardo alle prestazioni digitali delle autorità;
- la collaborazione e il sostegno nell'ambito del governo elettronico;
- il grado di soddisfazione nell'ambito del governo elettronico;
- 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.

Secondo lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2025, la tendenza online si sta consolidando: **i cittadini e le imprese utilizzano sempre più spesso le prestazioni digitali fornite dalle autorità**. Pressoché la metà dei cittadini e delle imprese intervistate svolge tutte o la maggior parte delle pratiche amministrative online, con un netto aumento in entrambi i gruppi target rispetto agli anni precedenti (v. fig. 1). I principali **fattori che influiscono sulla modalità di utilizzo nei due gruppi sono la disponibilità dei servizi in qualsiasi orario e luogo** e il conseguente **risparmio di tempo**. Da questo quadro emerge tuttora **una chiara esigenza di ottenere offerte digitali da parte delle istituzioni**.

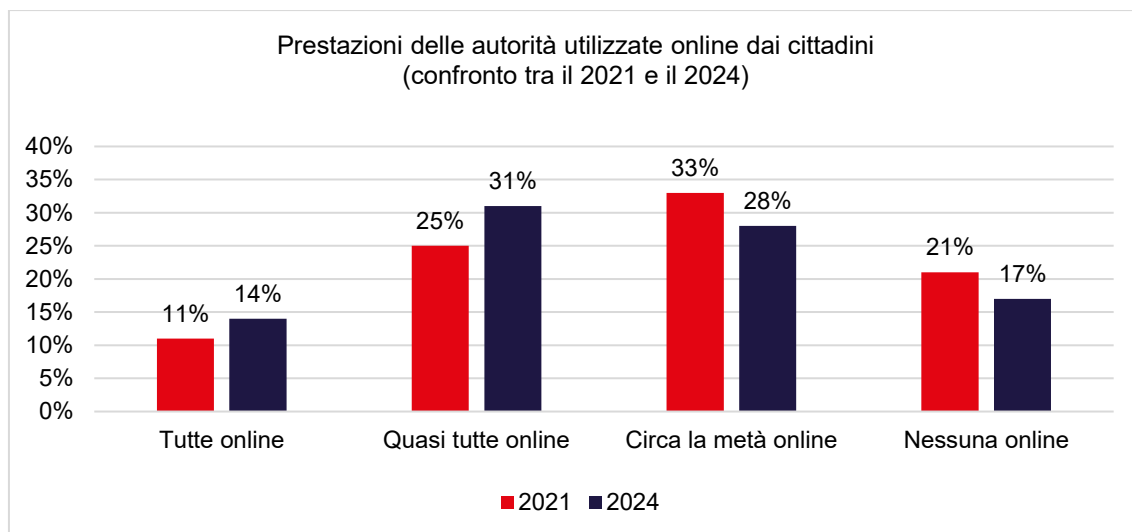


Figura 1: Utilizzo delle prestazioni digitali fornite dalle autorità da parte dei cittadini

Confrontando **la domanda e l'offerta di prestazioni digitali fornite dalle autorità** si rileva che, già nel 2021, i cittadini e le imprese avrebbero talvolta auspicato un'offerta di servizi online più ampia di quella effettivamente messa a disposizione dall'amministrazione pubblica. Nella richiesta di certificati di domicilio, fatture o pagamenti elettronici vi è una forte domanda da parte degli utenti che non trova però un riscontro sotto forma di offerta digitale, in particolare presso i Comuni. La **compilazione della dichiarazione d'imposta**, che rimane la pratica svolta più spesso online da cittadini e imprese, fa invece parte dell'offerta online di tutti i Cantoni.

I principali canali di comunicazione utilizzati da cittadini e imprese rimangono la posta elettronica, i portali e il telefono. I cittadini compilano spesso anche i moduli di contatto e

apprezzano la possibilità di interagire con gli impiegati allo sportello. 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 imprese, nonostante l'aumento della relativa offerta da parte delle autorità, specialmente a livello federale. **Le amministrazioni continuano a offrire l'intero ventaglio di opzioni a livello di comunicazione, anche se la disponibilità di sportelli fisici è stata ridotta.**

Benché i siti web federali, cantonali e comunali siano conosciuti, **il loro utilizzo rimane basso come negli anni precedenti**, tanto che quasi il 70 per cento degli intervistati li consulta solo di rado. Questo potrebbe essere dovuto al fatto che gli intervistati non sono sempre consapevoli di navigare in un sito istituzionale, ovvero questo aspetto pare loro poco rilevante. **Le imprese consultano prevalentemente il sito federale admin.ch.** Sono sempre più diffuse anche singole offerte come EasyGov.swiss, concepito come una soluzione di «one-stop-government». Inoltre **si osservano alcune differenze in base all'età**: le persone che hanno meno di 54 anni conoscono meglio i siti web della Confederazione, mentre quelle di età superiore ai 54 anni conoscono di più i siti del loro Comune di domicilio. I siti cantonali sono ugualmente noti a tutti gli intervistati. Probabilmente in futuro sarà sempre più importante **adattare i siti delle amministrazioni alle strategie di ricerca (motori di ricerca ecc.)**, allo scopo di accrescere il numero di utenti. Inoltre dovrebbero essere presenti informazioni più chiare sulle prestazioni disponibili e su come accedervi. **Occorre quindi una comunicazione attiva** da parte delle autorità.

Nonostante le **competenze digitali sempre più solide dei gruppi target** e l'ampiezza dell'offerta predisposta dalle autorità, molti intervistati incontrano diversi **ostacoli nell'utilizzo** delle prestazioni digitali dell'amministrazione. Primo ostacolo: **la procedura di registrazione è troppo complicata.** Secondo ostacolo: **la difficoltà a reperire le offerte** commisurate ai gruppi target. Terzo ostacolo: **l'assenza di un punto di accesso unico** a tutte queste offerte. Ciò è stato sottolineato dai cittadini in particolare nelle interviste di approfondimento. Quarto ostacolo: **la scarsa fiducia di molti cittadini, nonostante un certo miglioramento, nella protezione e/o sicurezza dei dati.** Quinto ostacolo: **la mancata ottimizzazione dei siti web per gli smartphone**, un aspetto problematico specialmente per gli intervistati più giovani.

È comprensibile che, per entrambi i gruppi target, **l'elevata facilità d'uso** sia molto importante e che debbano essere ottimizzate anche le informazioni sui servizi online disponibili. Sono inoltre necessari **processi senza discontinuità** e, idealmente, **accessi centralizzati** alle prestazioni delle autorità mediante l'integrazione delle piattaforme esistenti (la cosiddetta soluzione di «one-stop-government») per le prestazioni digitali delle autorità. Un tale sportello unico esiste già per le imprese grazie a EasyGov.swiss. Tuttavia, si rileva che la maggior parte delle imprese non percepisce ancora EasyGov.swiss come una piattaforma di accesso centralizzata, anche se è molto più conosciuta rispetto al 2021.

Affinché l'amministrazione digitale si affermi in futuro, **la collaborazione tra i diversi livelli federali è essenziale.** Progetti quali AGOV, che semplifica la procedura di accesso alle

prestazioni digitali delle autorità, dimostrano quanto possa essere efficace questa collaborazione. AGOV è un primo passo verso una soluzione di «one-stop-government», in cui i cittadini, eseguendo un unico login, possono accedere a diverse prestazioni digitali. Anche l'introduzione dell'Id-e riconosciuta dallo Stato dovrebbe apportare vantaggi come la continuità delle prestazioni fornite o un accesso più facile a queste ultime.

La maggioranza nei tre gruppi target è **contraria** a una **riduzione delle tariffe per i servizi online**. Secondo la maggioranza degli intervistati, ciò non porterebbe alcun miglioramento sostanziale. Le autorità sono consapevoli delle richieste espresse dai gruppi target e intendono assecondarle meglio in futuro. In particolare, si vorrebbe migliorare **la facilità d'uso**, che include parzialmente anche i processi senza discontinuità. **I Cantoni si sono dimostrati i più sensibili alle esigenze della popolazione e delle imprese**: come compito centrale per il futuro si propongono infatti di ottimizzare le informazioni e di renderle reperibili più facilmente.

Il grado di soddisfazione dei gruppi target verso l'attuale offerta delle autorità è elevato e costante nel tempo, malgrado gli ostacoli e il potenziale di miglioramento menzionati. Tra i vari livelli federali si evidenziano però alcune considerevoli differenze: sia la popolazione che le imprese ritengono sia possibile auspicano un ampliamento dell'offerta. **Questo vale soprattutto per i Comuni, che sono rimasti indietro**. A differenza delle autorità cantonali, i Comuni offrono solo un numero esiguo di prestazioni digitali. Inoltre, dal 2021 i Comuni non registrano alcun incremento in termini di offerte online, diversamente da quanto è accaduto per i Cantoni. In genere, rispetto al 2021 le autorità federali ravvisano un potenziale maggiore di ampliamento della loro offerta. Riguardo alla **necessità di ampliamento**, i Comuni non riescono ancora a raggiungere la popolazione con la vasta gamma delle possibili prestazioni digitali fornite dalle autorità. Inoltre, **rispetto agli altri livelli dell'amministrazione, i Comuni sono quelli che avvertono meno tale necessità di ampliamento**. Ciò potrebbe essere dovuto alle limitate risorse specialistiche e di personale disponibili, ma anche al fatto che il contatto personale allo sportello rimane comunque apprezzato e che l'amministrazione comunale è più facilmente raggiungibile.

La fiducia nei servizi online continua a crescere, creando così le premesse migliori per l'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità. La fiducia degli intervistati è molto elevata nelle offerte cantonali, mentre è più bassa nelle offerte di Città e Comuni. La perplessità in relazione alla protezione e alla sicurezza dei dati conferma questo risultato. I Comuni, facendo autocritica, hanno affermato di avere meno fiducia nei confronti delle proprie autorità.

Conclusione

L'utilizzo delle prestazioni digitali delle autorità cresce ma:

- l'accessibilità continua a essere un ostacolo;

- la facilità d'uso è spesso insufficiente;
- le procedure di registrazione sono a volte troppo complicate;
- la poca trasparenza delle offerte rende difficile orientarsi tra di esse.

Lo studio dimostra che il governo elettronico sta diventando sempre più importante in Svizzera, ma che le sfide importanti sono ancora presenti. Le autorità hanno riconosciuto che le critiche verso le prestazioni digitali da esse fornite è leggermente aumentato dal 2021. Non è possibile approfondire in questa sede i motivi di questo dato. Si tratta comunque di una tendenza da non sottovalutare, soprattutto in vista di ulteriori possibili misure di miglioramento e ampliamento.

- Semplificazione dei processi amministrativi digitali: meno complessità e più chiarezza nella gestione degli utenti.
- Creazione di processi senza discontinuità: processi digitali continuativi senza passaggi tra canali o media.
- Rafforzamento della protezione dei dati: creare fiducia nelle offerte digitali delle autorità e mantenerla.
- Orientamento coerente all'utente: concentrarsi sulle esigenze, aspettative ed esperienze di utilizzo da parte di cittadini e imprese.

Uno sviluppo continuo e un approccio coerentemente incentrato sull'utente sono indispensabili per permettere alla Svizzera di avere un'amministrazione digitale competitiva a livello internazionale. Questo consentirà di assumere in futuro un ruolo di primo piano nell'ambito del governo elettronico.

4.3 Rapporto «L'IA nell'amministrazione pubblica 2025»

Le indagini relative a questo rapporto sono state condotte congiuntamente al sondaggio concernente lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2025. Questo rapporto non riguardava affermazioni generiche inerenti alle prestazioni digitali fornite dalle autorità, ma verteva piuttosto su **affermazioni della popolazione, delle imprese e delle amministrazioni in merito all'utilizzo dell'IA.**

Per quanto concerne **l'IA nell'amministrazione, il suo impiego appare ancora poco diffuso nel 2024 e il suo utilizzo è molto variabile.** Ricorrono all'IA soprattutto i Cantoni, facendone peraltro 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 osservazioni sull'impiego dell'IA nell'ambito del governo elettronico. Il tema dovrà essere studiato in maniera più specifica negli anni a venire. È emerso con chiarezza che, **pur essendo le opportunità offerte dall'IA riconosciute, sussistono comunque necessità d'intervento in merito alla gestione dell'IA.** La popolazione e le imprese hanno espresso forti riserve sulla protezione dei dati in relazione all'impiego dell'IA all'interno dell'amministrazione. Inoltre, più

della metà degli intervistati in tutti i gruppi ha manifestato la necessità di una regolamentazione che disciplini l'impiego dell'IA.

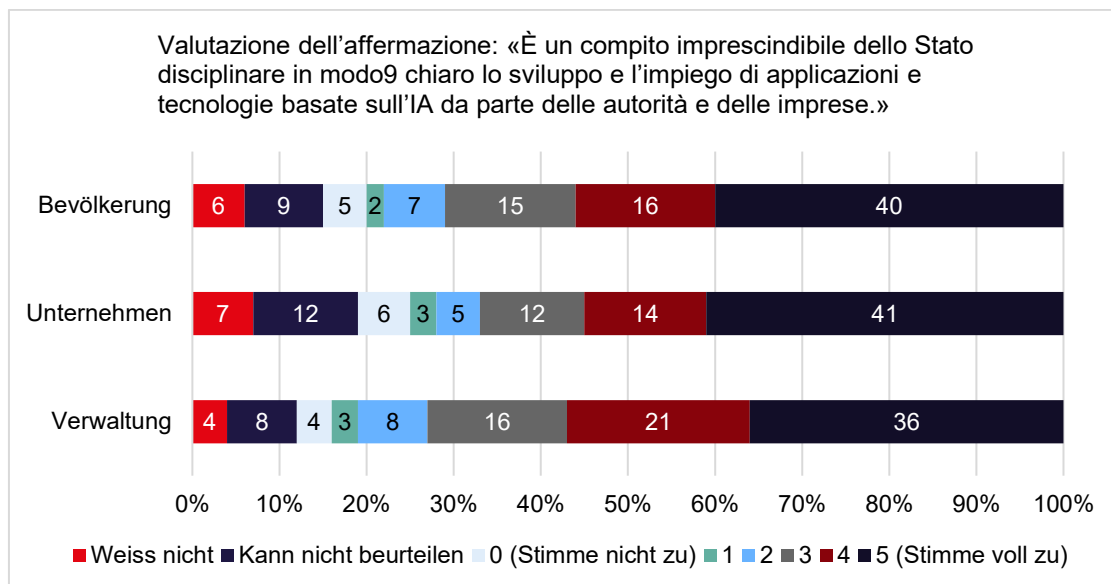


Figura 2: Valutazione della necessità di regolamentazione riferita all'IA

Dai risultati del sondaggio presentati nel quadro dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025 si possono evincere le conclusioni indicate di seguito per l'amministrazione pubblica con le relative necessità d'intervento in merito alla gestione dell'IA².

Posizionare il tema

Sebbene un gran numero di intervistati non sia stato in grado di rispondere a molte delle domande poste sull'IA, l'importanza del tema sembra esser stata compresa dagli intervistati delle amministrazioni. Tuttavia, la maggior parte dei rappresentanti delle amministrazioni, delle imprese e della popolazione ha finora usato poco o niente le soluzioni IA. Attualmente manca anche un modo di procedere coordinato con priorità strategiche.

Fissare le linee guida

Gli intervistati di tutti e tre i gruppi di destinatari ritengono che la regolamentazione dell'IA sia un compito fondamentale. Vi è consenso sul fatto che per le autorità debbano vigere direttive più severe rispetto alle imprese. Le preoccupazioni per la protezione dei dati sono molto accentuate nella popolazione e nelle imprese, mentre nell'amministrazione, complessivamente, si esprimono meno timori.

Rafforzare la fiducia e affrontare le questioni etiche

² Le necessità d'intervento illustrate sono state formulate nel rapporto dell'ADS «L'IA nell'amministrazione pubblica», 2025, pag. 14.

Per quanto concerne il tema della fiducia, emerge un quadro differenziato. Le imprese tendono a fidarsi più dei sistemi di IA sviluppati da imprese private, mentre la popolazione ha più fiducia nelle applicazioni sviluppate dallo Stato. Secondo tutti i gruppi di destinatari le questioni etiche non sono sufficientemente considerate.

Mettere in discussione il processo decisionale

Nella maggior parte dei casi le aspettative degli intervistati in merito alla tracciabilità e alla trasparenza dei sistemi di IA non sono ancora soddisfatte. Allo stesso tempo, questi ultimi non sono però in grado di formulare le loro aspettative in merito. La decisione presa da un sistema di IA è raramente percepita come più equa di quella presa da un essere umano. Il trasferimento completo delle decisioni delle autorità all'IA è rifiutato.

Coinvolgere i gruppi di destinatari

Gli intervistati desiderano partecipare maggiormente alle decisioni sull'impiego dell'IA nell'amministrazione. Attualmente il coinvolgimento dei gruppi di destinatari è limitato, in particolare laddove i sistemi e le applicazioni di IA sono poco diffusi.

Promuovere i corsi di formazione e lo scambio

Finora le misure formative e informative e lo scambio di opinioni sull'IA sono stati attuati in particolare a livello federale e cantonale. I Comuni sono nettamente meno attivi in questo ambito.

Rafforzare l'attuazione

I principali impedimenti all'impiego dell'IA sono la mancanza di risorse umane, le lunghe e complesse procedure d'appalto e l'infrastruttura insufficiente. Finora sono rare le lamentele da parte dei gruppi di destinatari riguardo all'impiego dell'IA. Ciò è probabilmente dovuto anche alla diffusione limitata dei sistemi di IA nella pratica. Probabilmente le questioni etiche o relative alla protezione dei dati potrebbero costituire in futuro un ostacolo rilevante all'ulteriore impiego dell'IA da parte delle autorità. Con l'aumento dell'utilizzo dell'IA tali ostacoli potrebbero accentuarsi ulteriormente.

Conclusione

- Le opportunità offerte dall'IA sono in linea di massima riconosciute. Tuttavia, l'utilizzo dell'IA nella pubblica amministrazione è ancora agli inizi.
- Nell'amministrazione, nell'economia e nella popolazione, la percezione e le aspettative verso l'IA sono ambivalenti.
- Le preoccupazioni relative alla protezione dei dati sono molto diffuse. Si rileva una palese esigenza di regolamentazione e direttive chiare per l'impiego dell'IA nell'amministrazione.
- Una comunicazione responsabile e trasparente delle condizioni quadro potrà in futuro favorire la fiducia nell'uso di applicazioni basate sull'IA.
- Le restrizioni nell'infrastruttura (p. es. la mancanza di sistemi o interfacce) e di personale (p. es. le competenze e le capacità) e le incertezze giuridiche (in materia di protezione dei dati) hanno bloccato la diffusione capillare dell'IA in tutta l'amministrazione pubblica.

4.4 Rapporto «eGovernment Benchmark dell'UE 2025»

Da oltre un decennio, l'eGovernment Benchmark (valutazione comparativa del governo elettronico nei Paesi dell'UE) monitora **la digitalizzazione dei principali servizi pubblici nell'UE**. Dal punto di vista degli utenti, attualmente sono valutate 98 prestazioni digitali inerenti a 9 aree tematiche («life events», ossia situazioni di vita). Nello specifico si tratta di prestazioni digitali considerate necessarie **nella vita quotidiana**. Esse riguardano situazioni di vita inerenti a 9 aree tematiche: giustizia, famiglia, trasporti, studi, trasloco e trasferimento, carriera, salute, economia e avvio di un'attività imprenditoriale. La valutazione completa è svolta in base a 3 dimensioni chiave («key dimensions») con 19 indicatori in tutto. La misurazione dei singoli servizi viene condotta da una parte tramite i cosiddetti «mystery shopper», dall'altra tramite strumenti di analisi automatizzati.

I dati per la Svizzera sono stati raccolti nello stesso periodo e con la stessa metodologia utilizzata dagli Stati membri dell'UE. Quest'ultima è stata adeguata nell'anno in corso. Oltre a numerose altre modifiche, ora tutte le situazioni di vita vengono rilevate ogni anno anziché ogni due anni.

Se si considera la classifica 2025, per la Svizzera è stato raggiunto un **punteggio complessivo di 56,6 punti**. Nelle prestazioni digitali esaminate, la Svizzera si colloca quindi al di sotto della media europea (74,5 punti). Rispetto all'anno precedente, ha perso circa 7 punti nelle aree tematiche economia e trasporti e circa 17 punti nell'area tematica giustizia. Il numero di moduli precompilati è ancora suscettibile di miglioramento. In questo ambito sono stati raggiunti solo 29 punti (UE: 71). In diversi Paesi dell'UE questo valore è correlato all'impiego di un'identità elettronica. Si potrebbe fare meglio anche nella trasparenza sulle prestazioni fornite (45 punti; UE: 69).

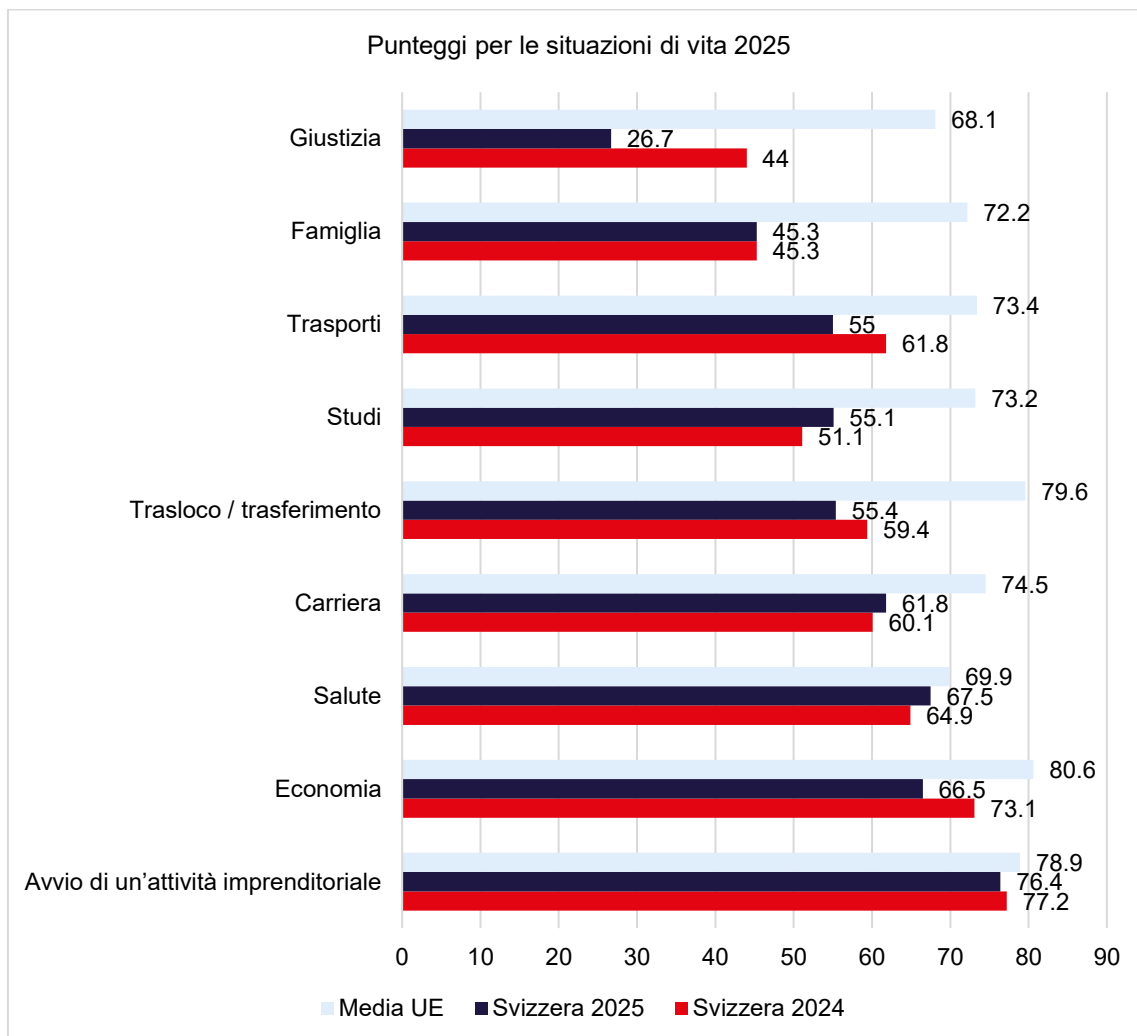


Figura 3: Situazioni di vita secondo il benchmark dell'UE

Ciononostante, **la Svizzera ha anche ottenuto alcuni miglioramenti**: un punteggio più alto è stato registrato nei settori della fornitura internazionale di servizi, della fornitura mobile di servizi e delle informazioni sull'archiviazione dei dati personali.

Conclusione

Dallo studio emergono le seguenti proposte migliorative:

- rapida introduzione nazionale di un'identità elettronica: ciò serve da base per dotarsi di processi digitali senza discontinuità;
- maggiore trasparenza nella gestione dei dati: processi chiari e comprensibili per l'utilizzo, l'archiviazione e la trasmissione di dati;

- attuazione coerente di servizi digitali orientati all'utente: maggiore attenzione alla facilità d'uso, procedure semplici e offerte comprensibili;
- rafforzamento dell'interoperabilità: orientamento agli standard europei per ottimizzare lo scambio e la riutilizzabilità delle soluzioni.

4.5 Studio «eGovernment MONITOR 2025»

Questo studio esamina, sulla base di un'inchiesta rappresentativa svolta presso gli internauti in Germania, Austria e Svizzera, **l'utilizzo e l'accettazione delle prestazioni digitali fornite dalle autorità**. Il documento rivela che, in Svizzera, l'82 per cento degli utenti utilizza effettivamente le offerte online, rispetto al 67 per cento degli utenti in Germania e al 79 per cento degli utenti in Austria. In Svizzera si registra anche il maggiore grado di soddisfazione (75 %) nei confronti della pubblica amministrazione (Germania 55 %, Austria 65 %). Un quadro simile si presenta anche per le offerte online, con la Svizzera al 79 per cento, la Germania al 61 per cento e l'Austria al 76 per cento. Si ravvisa un margine di miglioramento principalmente nella comunicazione e nell'attuazione concreta di talune prestazioni fornite dalle autorità.

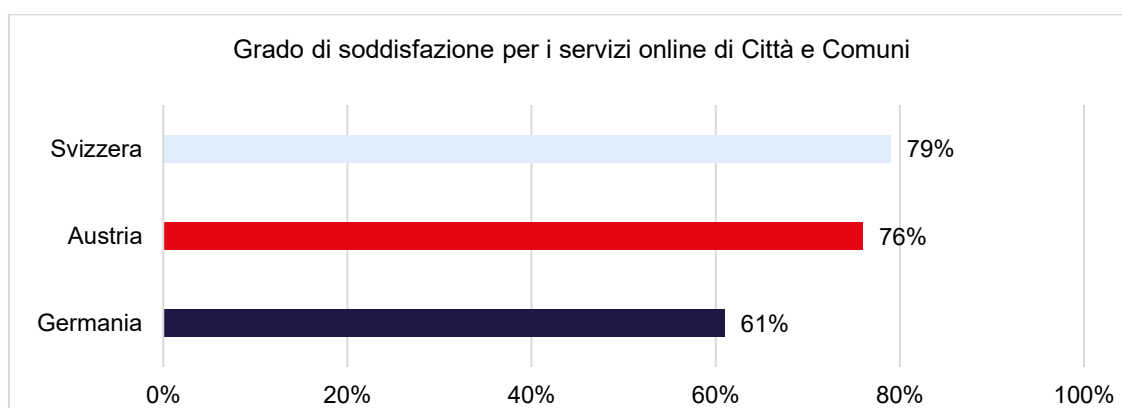


Figura 4: Grado di soddisfazione relativo ai servizi online, studio «eGovernment MONITOR 2025»

In Svizzera, quest'anno il 46 per cento degli intervistati ha dichiarato che le proprie **aspettative verso un'amministrazione moderna e digitale** sono soddisfatte. In Germania tale percentuale è del 15 per cento e in Austria del 36 per cento.

Un dato interessante riguarda la rappresentazione della fiducia in diverse istituzioni dei tre Paesi: benché **la fiducia** sia percepita in modo diverso da un Paese all'altro, la classifica in merito alle istituzioni esaminate è pressoché uguale in tutti i Paesi. In Svizzera, il 60 per cento degli intervistati dichiara di avere fiducia nello Stato: una percentuale significativamente più alta rispetto a quella registrata in Germania (33 %) e Austria (39 %). La fiducia si estende a tutte le istituzioni statali (p. es. polizia, sistema giudiziario, autorità e politica).

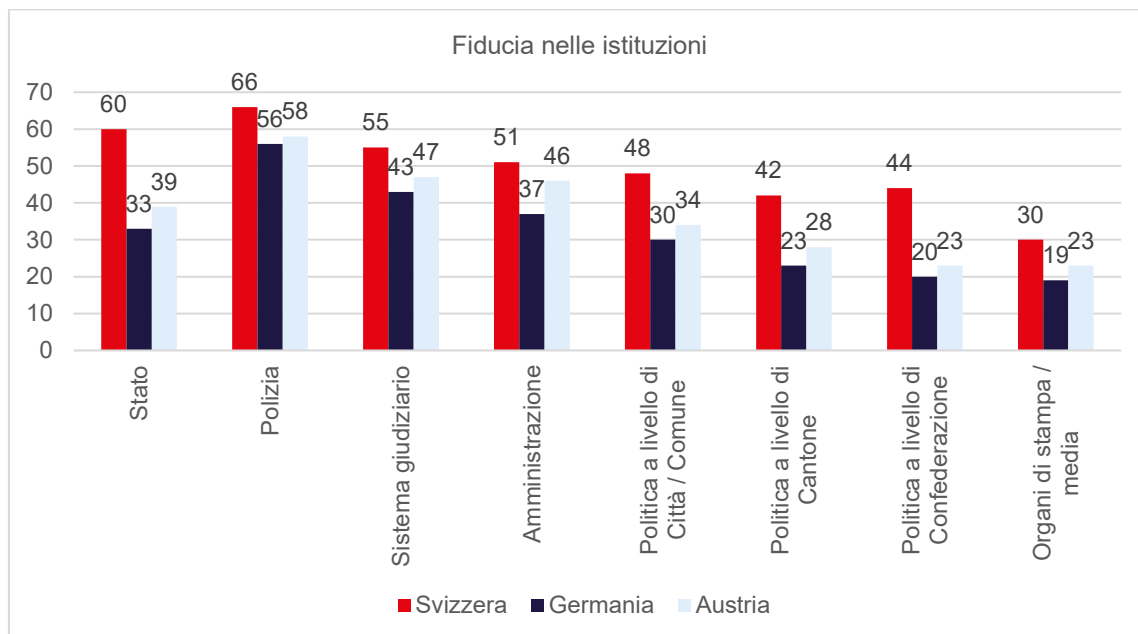


Figura 5: Fiducia nelle istituzioni, studio «eGovernment MONITOR 2025»

In Svizzera sono valutati positivamente anche i miglioramenti nell'offerta digitale: il 25 per cento degli intervistati ritiene che siano stati compiuti notevoli progressi nell'offerta, mentre per il 56 per cento i progressi sono stati contenuti. In Germania, invece, solo il 10 per cento degli intervistati percepisce un miglioramento significativo e il 54 per cento uno lieve. In Austria queste percentuali sono rispettivamente del 28 per cento e del 52 per cento.

Conclusione

Nel complesso, in Svizzera la popolazione apprezza le prestazioni digitali offerte. Lo dimostra anche il confronto con i Paesi confinanti di lingua tedesca. Si ravvisa un margine di miglioramento soprattutto nella comunicazione e nell'attuazione concreta delle singole prestazioni.

4.6 Indice GTMI 2025³

Ogni tre anni la Banca mondiale pubblica l'indice internazionale GTMI che, dal 2022, consente di osservare gli **sviluppi internazionali nel settore GovTech**. Nel contesto internazionale si sta ampliando il divario digitale tra le economie con un elevato grado di maturità GovTech e quelle con un basso grado di maturità GovTech. Sono soprattutto le economie con redditi più elevati ad aver compiuto progressi, mentre quelle con redditi bassi hanno registrato un regresso. Si

³ Per l'indice GTMI, la Banca mondiale offre un dashboard che consente un raffronto tra i diversi Paesi. L'interfaccia è disponibile qui: [GovTech Maturity Index \(GTMI\) Data Dashboard](#) (in inglese).

riscontrano delle disparità anche tra le macroregioni: Europa, Asia centrale e Nordamerica sono leader nella maturità GovTech, mentre l’Africa arranca.

L’indice complessivo è composto di quattro sottoindici. Nel 2025 la media internazionale del GTMI è dello 0,589 (2022: 0,552). Nell’indice complessivo, nel 2025 la Svizzera ha raggiunto un valore di 0,796 (2022: 0,757). La Svizzera rientra quindi nel gruppo dei Paesi che hanno già raggiunto un livello molto elevato di maturità GovTech.

Indice dei sistemi chiave di governo elettronico («core government systems index», CGSI) con 17 indicatori: vi rientrano temi quali l’introduzione di cloud governativi, le architetture aziendali o i framework di interoperabilità.

→ Nel 2025 la Svizzera ha raggiunto un valore di 0,776 (2022: 0,695; tendenza: ↗).

Indice per la fornitura di servizi pubblici («public service delivery index», PSDI) con 9 indicatori: vi rientrano la fornitura digitale di prestazioni dell’amministrazione pubblica quali l’utilizzo di portali fiscali online, la presentazione elettronica di dichiarazioni fiscali e doganali, i servizi di pagamento elettronico e i servizi di sdoganamento.

→ Nel 2025, la Svizzera ha raggiunto un valore di 0,862 (2022: 0,895; tendenza: ↗).

Indice di coinvolgimento digitale dei cittadini («digital citizen engagement index», DCEI) con 6 indicatori: vi rientrano l’utilizzo di soluzioni CivicTech quali l’implementazione e il mantenimento di portali di dati aperti o di piattaforme di feedback dei cittadini.

→ Nel 2025 la Svizzera ha raggiunto un valore di 0,660 (2022: 0,683; tendenza: ↗).

Indice di presenza e maturità dei facilitatori necessari per sostenere e promuovere la trasformazione digitale del settore pubblico («govtech enablers index», GTEI) con 16 indicatori: il GTEI si concentra sulle strategie governative per la trasformazione digitale, le innovazioni nel settore pubblico e le competenze digitali. Vi rientrano, per esempio, le linee guida per le startup GovTech, per la creazione di posti di lavoro nel settore della gestione dei dati e della protezione dei dati o per le innovazioni nel settore pubblico.

→ Nel 2025 la Svizzera ha raggiunto un valore di 0,885 (2022: 0,754; tendenza: ↗).

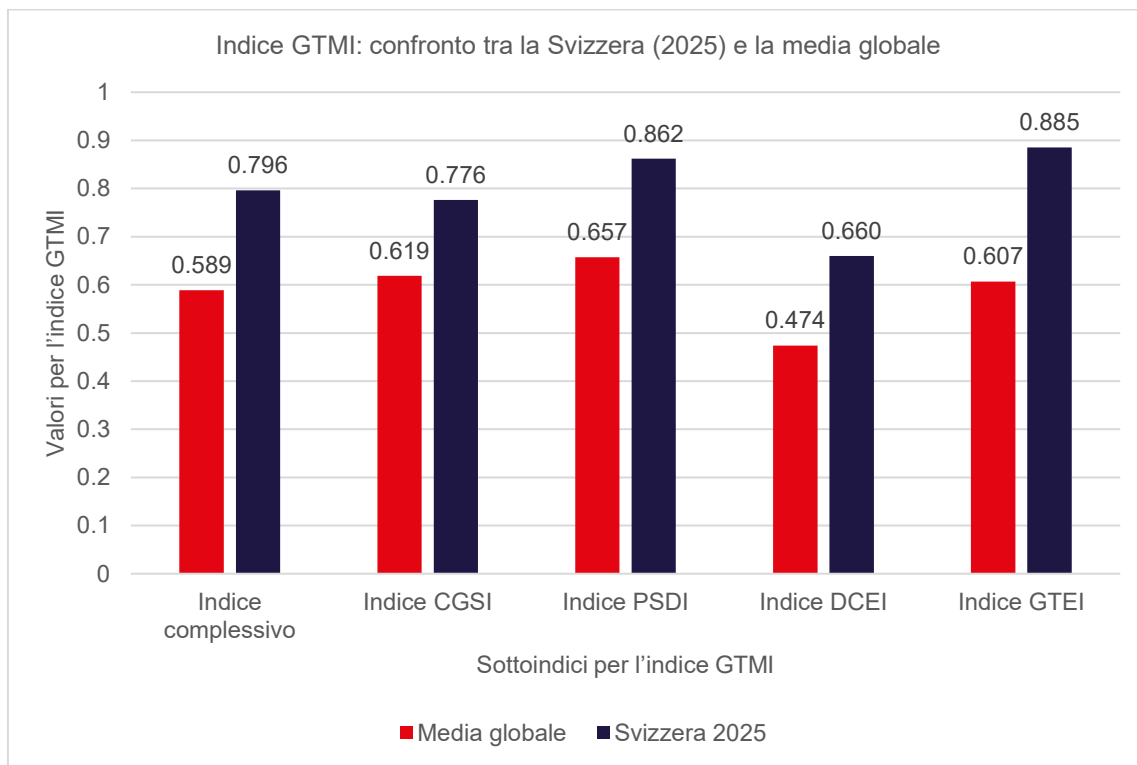


Figura 6: Confronto dell'indice GTMI tra la Svizzera e la media globale; indice GTMI 2026

Conclusione

Partendo dai diversi sottoindici, nel complesso la Svizzera ha registrato un miglioramento nel GTMI 2025. Per quanto i progressi siano stati ragguardevoli, specialmente nel settore dei sistemi chiave e nell'indice GTEI, si constata un potenziale di miglioramento soprattutto nella fornitura di prestazioni dell'amministrazione pubblica e nell'indice DCEI.

5 Altri studi e rapporti

Il presente capitolo presenta **altri studi e rapporti** concernenti le attività di governo elettronico a livello nazionale e internazionale. Gli studi trattano temi complementari rispetto alle classifiche e alle valutazioni menzionate sopra.

Titolo	Descrizione	Link
Studio «Digital Switzerland – Res Publica Digitalis»	Come può la Svizzera applicare la trasformazione digitale alla propria amministrazione per renderla adatta agli sviluppi futuri? Lo studio dell'associazione digitalswitzerland (in tedesco e francese) illustra varie soluzioni concernenti l'impostazione della trasformazione digitale dell'amministrazione, mettendo in evidenza sfide e potenzialità legate al federalismo.	Link
Indice globale relativo all'impegno dei Paesi nell'ambito della cibersecurity («global cybersecurity index», GCI) 2024	L'indice GCI dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT) misura l'impegno dei Paesi nell'ambito della cibersecurity. I pilastri fondamentali valutati sono le misure giuridiche, tecniche e organizzative nonché lo sviluppo delle capacità e la cooperazione.	Link
«Il mio Comune»: sondaggio presso i Comuni 2025	Questo sondaggio condotto nel 2025 mostra quanti Comuni svizzeri sono preparati in aree chiave della cibersecurity.	Link
Sondaggio statale 2025 di Staatslabor	Lo studio (in tedesco e francese), a cura del laboratorio pubblico per l'innovazione Staatslabor, descrive come il personale amministrativo interpreta il cambiamento e il proprio ruolo nell'amministrazione pubblica.	Link
Rapporto «eGovernment Survey UN» 2024	Il rapporto a cura delle Nazioni Unite (disponibile in 5 lingue, tra cui l'inglese e il francese) offre una valutazione globale del panorama digitale nelle amministrazioni dei 193 Stati membri.	Link

Tabella 2: Altri studi e rapporti in riferimento alla trasformazione digitale in Svizzera

Dagli studi e dai rapporti integrativi di cui sopra è possibile desumere risultati essenziali per l'ADS: la trasformazione digitale richiede **un maggior coordinamento a livello federale e una standardizzazione più vincolante**, se si vogliono ottenere soluzioni scalabili e riutilizzabili («Digital Switzerland – Res Publica Digitalis»). Al contempo, **la cibersecurity permane una condizione fondamentale per consolidare la fiducia e la resilienza** a tutti i livelli statali (indice GCI 2024), mentre a livello comunale affiora un'ulteriore necessità di sostegno («Il mio Comune» 2025). Oltre a questioni di natura tecnologica e strutturale, il cambiamento culturale e organizzativo all'interno dell'amministrazione riveste un ruolo di primo piano (sondaggio statale 2025). Studi comparativi condotti su scala internazionale mostrano altresì che si dovrebbero considerare **maggiormente aspetti quali l'inclusione digitale, la partecipazione e la maturità istituzionale**, oltre che l'infrastruttura e la qualità dei servizi offerti (rapporto «eGovernment Survey UN» 2024).

6 Valutazione complessiva e priorità di sviluppo strategiche

Segue la presentazione sistematica di quanto emerso dal monitoraggio 2025 in riferimento alle priorità strategiche dell'ADS. L'obiettivo è collegare i risultati degli studi nazionali e internazionali alla Strategia e ricavarne le priorità di sviluppo preminenti.

Il presente capitolo illustra i settori nei quali gli obiettivi strategici sono confermati, gli ambiti in cui sono stati fatti progressi e dove sussiste invece ulteriore necessità di sviluppo. Esso costituisce pertanto la base sulla quale definire ulteriori priorità nel quadro del piano di attuazione e impostare l'ulteriore sviluppo strategico dell'ADS.

6.1 Priorità strategica 1: ampliare congiuntamente le prestazioni digitali fornite dalle autorità in tutta la Svizzera

Al riguardo sono stati portati avanti sistematicamente vari progetti di importanza sostanziale e sono stati avviati progetti preliminari finalizzati alla preparazione di nuove iniziative di attuazione. Vi sono ritardi, imputabili in primo luogo a condizioni quadro esterne.

Se si osserva il rapporto «eGovernment Benchmark UE 2025» risulta evidente che gran parte delle prestazioni digitali delle autorità hanno seguito un'evoluzione positiva. In futuro si prevede di adottare un catalogo di servizi per monitorare l'attuazione efficace delle 108 prestazioni digitali fondamentali, in modo da influenzare tempestivamente la qualità dei servizi.

6.2 Priorità strategica 2: realizzare una soluzione di «one-stop government» (accesso privo di discontinuità alle prestazioni fornite dalle autorità)

Al riguardo, sono stati ulteriormente potenziati i servizi di base centralizzati. Il servizio di autenticazione delle autorità svizzere AGOV, così come le strutture di portale esistenti, sono stati ampliati in misura considerevole. L'integrazione di nuove funzionalità è graduale e dipende da requisiti tecnici e organizzativi.

Queste attività servono per generare in futuro un effetto positivo sulla percezione delle prestazioni digitali fornite dalle autorità. In prospettiva, attraverso il rapporto eGovernment Benchmark dell'UE dovrebbe essere possibile seguire i possibili effetti positivi.

6.3 Priorità strategica 3: introdurre l'Id-e l'infrastruttura di fiducia in tutta la Svizzera

La legge sull'Id-e, accettata dal popolo svizzero nel settembre 2025, crea un presupposto fondamentale in relazione alla priorità strategica 3. La fase di test pubblica («public beta») e le applicazioni pilota sono state realizzate. L'introduzione dell'Id-e nel corso del 2026 costituisce una tappa imprescindibile per l'ulteriore scalabilità delle prestazioni digitali fornite dalle autorità.

La penetrazione scaglionata delle prestazioni digitali fornite dalle autorità in Svizzera, unitamente all'introduzione dell'Id-e correlata alla possibile autenticazione digitale tramite AGOV, dovrebbe in futuro favorire positivamente la percezione verso tali prestazioni.

6.4 Priorità strategica 4: promuovere l'utilizzo dei dati creando un valore aggiunto

Al riguardo, sono state portate avanti le basi strutturali. Il processo legislativo relativo all'istituzione di un servizio nazionale degli indirizzi (SNI) ha inciso sulla velocità di attuazione di taluni progetti. Parallelamente sono stati potenziati meccanismi di coordinamento e infrastrutture per i dati.

Un riferimento alla creazione di valore aggiunto attraverso i dati si trova in 5 indicatori presenti nella classifica della Banca mondiale, che hanno lo scopo di sondare temi quali dati aperti, governance o gestione dei dati, legge sulla libertà di informazione, legge sulla protezione dei dati e autorità preposte alla protezione dei dati. Tali indicatori si trovano nell'ambito dell'indice GTEI.

Indice DCEI			
I-29	Esiste un portale di dati aperti?	1	Sì
Indice GTEI			
I-34	Esiste un organo governativo specifico competente per la governance dei dati o la gestione dei dati?	2	Sì
I-37	Esistono leggi sulla libertà di informazione che permettono di rendere dati e/o informazioni accessibili al pubblico online o in modalità digitale?	2	Sì
I-38	Esiste una legge sulla protezione dei dati?	2	Sì
I-39	Esiste un'autorità preposta alla protezione dei dati?	2	Sì

Tabella 3: Raccolta di dati GovTech 12/2025 della Banca mondiale (traduzione)

6.5 Priorità strategica 5: consentire lo sviluppo di un «cloud-enabled government»

Al riguardo, nel 2025 sono stati eseguiti anzitutto lavori di carattere concettuale e coordinativo. Il varo dei progetti di attuazione operativa è previsto nel 2026, mentre la collaborazione con gli organi specializzati esistenti è stata intensificata.

Quanto al monitoraggio, si può fare riferimento alla valutazione fornita nella classifica relativa all'indice GTMI 2025, dove la Svizzera ha ottenuto una buona posizione nell'indicatore «cloud government».

Indice CGSI	
I-1	Esiste una piattaforma cloud disponibile per tutti gli organi governativi? (Svizzera: sì; a livello mondiale: no: 31,8 %; solo «cloud policy»: 15,7 %; sì: 52,0 %)
	Sottoindicatore (I-1.4): quale piattaforma cloud è presente? (Svizzera: ibrida; a livello mondiale: non nota: 33 %, pubblica: 8,6 %; privata (government): 31 %; ibrida: 27,4 %)
	Sottoindicatore (I-1.6): esiste una «data hosting policy» relativa al cloud summenzionato? (Svizzera: ibrida; a livello mondiale: no: 25,2 %; dati conservati nel Paese: 30,5 %; dati conservati fuori dal Paese: 0,5 %; ibrida (dentro e fuori): 23,9 %).

Sottoindicatore (I-1.7): fornitura di servizi cloud (Svizzera: approccio XaaS; a livello mondiale: non noto: 36 %; modello di servizio SaaS: 5 %; modello di servizio PaaS: 7 %, IaaS: 25,4 %; approccio XaaS: 26,4 %)
Sottoindicatore (I-1.8): è previsto un solo cloud governativo condiviso o sono presenti più di uno? (Svizzera: più di uno; a livello mondiale: non noto: 35,5 %; più di uno: 32 %; un solo cloud condiviso: 32,5 %)
Sottoindicatore (I-1.9): la piattaforma cloud è utilizzata attivamente? (Svizzera: no; a livello mondiale: sì: 28,4 %)

Tabella 4: Raccolta di dati GovTech 12/2025 della Banca mondiale (traduzione)

6.6 Priorità strategica 6: rafforzare la collaborazione e agire come sistema globale interconnesso

I risultati del monitoraggio mettono in evidenza che il coordinamento a livello federale, la standardizzazione e la possibilità di riutilizzo restano fattori fondamentali per il successo della trasformazione digitale. La presenza di differenze a livello di risorse, grado di maturità e velocità di attuazione tra Confederazione, Cantoni e Comuni influisce sulla scalabilità delle soluzioni digitali. In particolare a livello comunale si segnalano limiti strutturali in termini di competenze, capacità e integrazione tecnica.

I confronti su scala internazionale e gli studi nazionali confermano che un'elevata maturità digitale viene raggiunta non soltanto grazie all'esistenza di basi tecnologiche, ma anche mediante un controllo coerente, principi coordinati in materia di architettura e standard vincolanti. Un'attuazione frammentata riduce i vantaggi in termini di efficienza e ostacola l'integrazione di prestazioni senza discontinuità.

Date queste premesse, il ruolo di coordinamento dell'ADS è di primaria importanza. Il consolidamento dei gruppi di lavoro, un maggior coordinamento globale e l'ulteriore sviluppo di soluzioni congiunte nell'ambito dell'architettura e della standardizzazione contribuiscono a sviluppare ulteriormente l'amministrazione digitale come sistema integrato.

Prioritari nello sviluppo rimangono fattori quali la formalizzazione sostenibile di standard vincolanti, la promozione del riutilizzo di soluzioni esistenti e il sostegno sistematico a unità amministrative che dispongono di meno risorse. Solo attraverso una collaborazione coordinata a livello federale è possibile realizzare economie di scala e assicurare nel lungo termine le finalità strategiche dell'ADS.

6.7 Panoramica sullo stato della Strategia entro fine 2025

Nel complesso, l'attuazione degli obiettivi strategici progredisce in maniera costante. Alcune priorità strategiche continuano tuttavia a dipendere da fattori esterni.

Priorità strategica	Qualità / Raggiungimento dell'obiettivo	Costi	Scadenze	Rischi e interdipendenze
Prestazioni digitali fornite dalle autorità	●	●	●	●
Soluzione di «one-stop government»	●	●	●	●
Id-e e infrastruttura di fiducia	●	●	●	●
Utilizzo dei dati creando valore aggiunto	●	●	●	●
«Cloud-enabled government»	●	●	●	●
Collaborazione e sistema globale interconnesso	●	●	●	●
Legenda				
● Secondo i piani				
● Nella fase di sviluppo / fase concettuale				
● Da sottoporre a maggiore attenzione				

Tabella 5: Panoramica sullo stato delle priorità strategiche, rapporto di controlling sul piano di attuazione 2026

7 Sintesi, risultati e raccomandazioni d'intervento

L'anno di monitoraggio 2025 presenta un quadro dinamico: l'ADS è riuscita a portare avanti con successo progetti importanti, creando al contempo basi rilevanti per gli anni a venire.

Con l'**attuazione dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025** e del **rapporto «L'IA nell'amministrazione pubblica 2025»**, l'ADS ha messo a disposizione due strumenti di analisi sostanziali. La prossima edizione dello studio è prevista nel 2028. A titolo di complemento sono stati presentati i risultati del rapporto «eGovernment Benchmark 2025» e quelli dello studio «eGovernment MONITOR 2025». Il rilevamento dei dati per le prossime edizioni di entrambe le classifiche è terminato nel 2025. I relativi dati saranno pubblicati nel 2026. Nel 2025 sono stati rilevati anche i dati per l'**indice GTMI della Banca mondiale** e per il **rapporto «eGovernment Survey UN»**. La pubblicazione dell'indice GTMI è già avvenuta, mentre il nuovo rapporto «eGovernment Survey UN» uscirà nel 2026.

Contemporaneamente, all'interno della Segreteria dell'ADS è stato avviato il progetto per l'ulteriore sviluppo del monitoraggio strategico. L'obiettivo è rafforzare il collegamento alla Strategia e offrire un valore aggiunto ancora più diretto agli enti responsabili e ai partner dell'ADS.

Nel complesso, gli studi tracciano un bilancio positivo: **la popolazione è generalmente soddisfatta dell'amministrazione** e il grado di fiducia è buono. Per l'utilizzo delle prestazioni fornite dalle autorità vengono messi a disposizione canali digitali e canali analogici in ugual misura. Al contempo, sia la domanda sia l'utilizzo delle prestazioni digitali sono in aumento. La configurazione delle prestazioni digitali continua tuttavia a essere inferiore alle aspettative. Prestazioni fondamentali come AGOV o l'Id-e porteranno in futuro a un ulteriore miglioramento nella percezione degli utenti.

Nel confronto internazionale si osserva che la Svizzera ha realizzato progressi in particolare nella trasformazione digitale all'interno dell'amministrazione e nella realizzazione delle basi fondamentali, un risultato che si riflette tra l'altro nell'andamento positivo riscontrato nella classifica GTMI della Banca mondiale.

Dai risultati degli studi si possono dedurre **necessità d'intervento** concrete. Le raccomandazioni sottoelencate costituiscono possibili approcci applicabili ai seguenti settori: attori e stakeholder, prestazioni e servizi digitali, organizzazione nonché infrastruttura e tecnologia.

Attori e stakeholder

- Messa a disposizione di **guide per i Comuni, utili per una pianificazione trasparente in linea con la Confederazione e i Cantoni**.
- Rafforzamento delle competenze digitali («digital literacy») nella popolazione e all'interno dell'Amministrazione.
- Potenziamento delle competenze nell'ambito **dell'IA**, soprattutto anche all'interno dell'Amministrazione.

Prestazioni e servizi digitali

- **Comunicazione** e accrescimento della notorietà dei **punti di accesso** centrali nonché delle singole prestazioni in seno ai gruppi target pertinenti.
- Miglioramento notevole della **semplicità d'uso** di singole prestazioni.
- **Considerazione di criteri UX/UI e di criteri di design**, per esempio l'inclusione digitale o la fornitura mobile di prestazioni digitali.
- Messa a disposizione e scalabilità di servizi di base centralizzati (p. es. AGOV, Id-e) per un utilizzo su larga scala da parte di diversi livelli amministrativi.

Organizzazione

- Impiego di strumenti e soluzioni ottimizzati volti a garantire una **pianificazione IT coordinata** e a evitare doppi.
- Creazione e aggiornamento di **un catalogo di servizi** per le prestazioni digitali delle autorità finalizzato al reporting delle attività pertinenti.
- **Messa a disposizione capillare di servizi** (fino al livello comunale) pensata congiuntamente dalla Confederazione e dai Cantoni.
- Utilizzo sistematico dei risultati del monitoraggio nella Confederazione, nei Cantoni e nei Comuni.

Infrastruttura e tecnologia

- Garantire la possibilità di attuare **soluzioni più sicure e sovrane in termini digitali** a livello federale e cantonale.
- Utilizzo della standardizzazione per definire standard minimi vincolanti (p. es. per i criteri UX/UI).
- Definizione di **standard e interfacce** vincolanti relativi a temi essenziali, per esempio nel settore «open source».
- Promozione di **soluzioni (aperte) frutto di uno sviluppo cooperativo** come l'iniziativa congiunta «GemeindeConnect».
- Sostegno alla discussione concernente un'architettura tecnica federale idonea tramite l'ADS.

8 Allegato

La tabella sottostante riporta i documenti di riferimento.

N.	Titolo	Editore / Istituzione	Anno	Descrizione breve	Link
1	Studio nazionale sul Governo elettronico	ADS, SECO	2025	Utilizzo e offerta di prestazioni digitali delle autorità in Svizzera	Link
2	«L'IA nell'amministrazione pubblica 2025»	ADS, SECO	2025	Rapporto di approfondimento integrativo allo Studio nazionale sul Governo elettronico concernente l'impiego e la percezione dell'IA	Link
3	«eGovernment Benchmark»	Commissione europea	2025	Rapporto comparativo sulle prestazioni digitali fornite dalle autorità in Europa in riferimento a determinate situazioni di vita	Link
4	«eGovernment MONITOR»	Initiative D21, Technische Universität München	2025	Confronto tra utilizzo e accettazione delle prestazioni di governo elettronico nei Paesi DACH	Link
5	GTMI	Banca mondiale	2025	Indice internazionale del grado di maturità raggiunto nel settore della digitalizzazione dei servizi pubblici	Link
6	«Digital Switzerland – Res Publica Digitalis»	digital-switzerland	2024/2025	Studio sulla trasformazione digitale dell'amministrazione nel contesto federale	Link
7	GCI	UIT	2024	Valutazione dell'impegno dei Paesi nell'ambito della cbersicurezza	Link



8	«Il mio Comune»: sondaggio presso i Comuni	Associazione «Il mio Comune» c/o Associazione dei Comuni Svizzeri	2025	Indagine sulla situazione relativa alla cibersecurity presso i Comuni svizzeri	Link
9	Sondaggio statale	Staatslabor	2025	Percezione del cambiamento da parte del personale dell'amministrazione pubblica	Link
10	«eGovernment Survey»	Nazioni Unite	2024	Valutazione globale del panorama digitale nelle amministrazioni pubbliche	Link

N.	Titolo	Editore / Istituzione	Anno	Descrizione breve	Link
11	«Convenzione quadro di diritto pubblico concernente l'Amministrazione digitale Svizzera»	Consiglio federale e Conferenza dei Governi cantonali	Versione vigente	Base legale dell'ADS, incluso il mandato di monitoraggio	Link
12	Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027»	ADS	2023	Obiettivi strategici e priorità strategiche per il periodo 2024–2027	Link
13	Rapporto di controlling sul piano di attuazione ADS	ADS	2026	Stato delle priorità strategiche secondo il piano di attuazione	

Tabella 6: Elenco dei documenti di riferimento