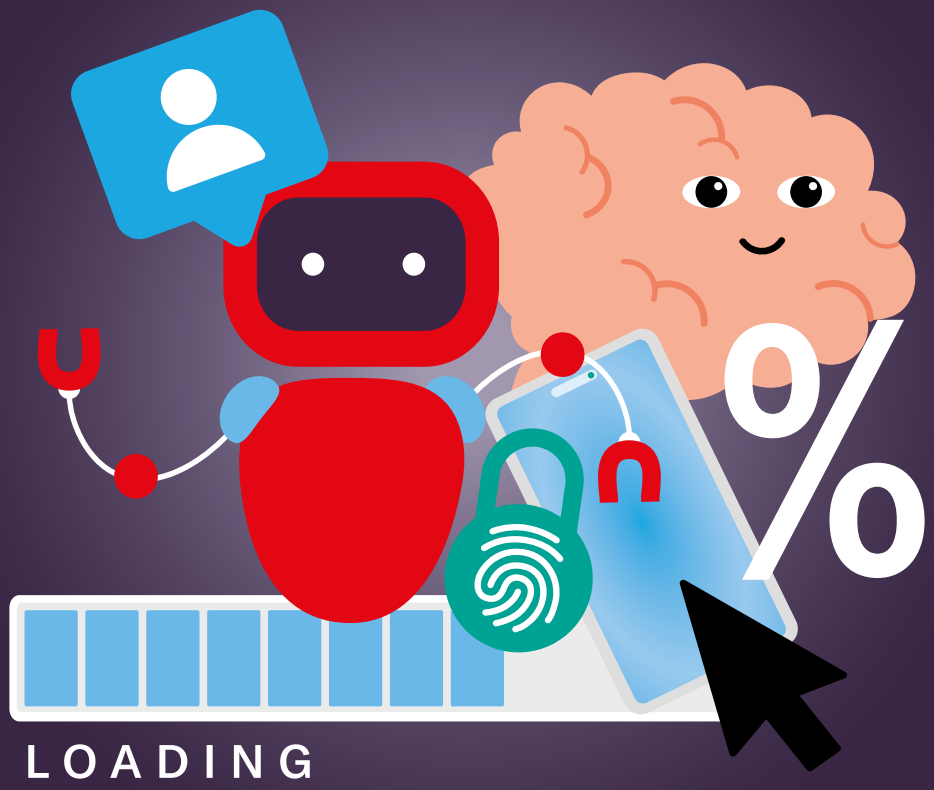
Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Direzione promozione della piazza economica

L'IA nell'amministrazione pubblica

Rapporto di approfondimento sul tema dell'intelligenza artificiale nel quadro dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025



amministrazione-digitale-svizzera.ch
seco.admin.ch

Introduzione 3

Percezione e valutazione dell’IA

→ Regolamentazione e protezione dei dati 5

→ Aspettative relative alla tracciabilità e alla trasparenza delle applicazioni di IA 7

→ Fiducia nell’IA e questioni etiche 9

L’IA nell’amministrazione

→ Formazione e scambio sull’IA nell’amministrazione 11

→ Ostacoli all’impiego dell’IA nell’amministrazione 13

Conclusioni e necessità d’intervento 14

Colophon 16

Introduzione

L'Amministrazione digitale Svizzera (ADS) coordina le attività di digitalizzazione della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni. Nella fase di attuazione, essa si basa sulla Strategia «Amministrazione digitale Svizzera 2024–2027».

Lo Studio nazionale sul Governo elettronico[1] viene svolto ogni tre anni al fine di acquisire conoscenze aggiornate sull'utilizzo e sulla disponibilità delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità. Nel quadro dello studio la popolazione svizzera, le imprese e le amministrazioni pubbliche sono intervistate in merito all'utilizzo e all'attuazione delle prestazioni elettroniche fornite dalle autorità. Per l'edizione 2025 sono state condotte ulteriori indagini sulle applicazioni di intelligenza artificiale generativa (di seguito, denominata in generale «IA»).

Lo studio pubblicato trae già alcune importanti conclusioni sull'IA:

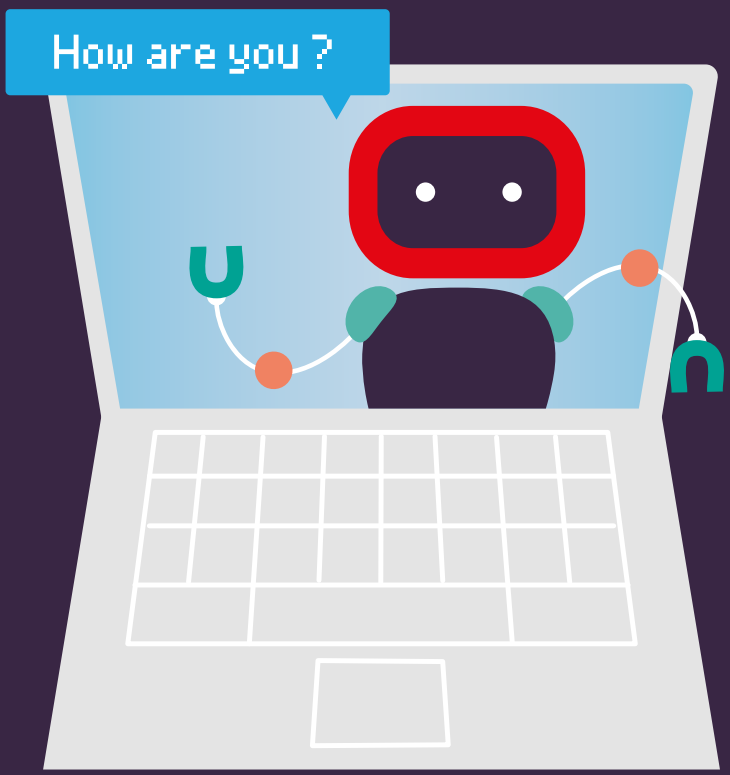
- **Basso livello di conoscenza in tutti i gruppi di destinatari**
  la popolazione, le imprese e l'amministrazione considerano basso il proprio livello di conoscenza dell'IA.
- **Utilizzo limitato dell'IA**
  l'impiego dell'IA è ancora poco diffuso tra gli attori. Due terzi delle imprese non utilizzano l'IA. Anche l'amministrazione ricorre all'IA in misura limitata.
- **Aumento dell'efficienza**
  sia le imprese che l'amministrazione utilizzano l'IA principalmente per applicazioni interne. L'obiettivo è quello di risparmiare tempo e di automatizzare i processi. Le imprese utilizzano l'IA anche per le prestazioni esterne per ampliare la loro offerta e per migliorare la loro immagine.

Il presente rapporto di approfondimento sul tema dell'IA esamina la percezione e la valutazione dell'IA da parte della popolazione, delle imprese e dell'amministrazione.

[1] Buess, M.; Amberg, H.; Büchler, C. (2025): Nationale 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. DemoSCOPE AG e Interface Politikstudien Forschung Beratung AG, Adligenswil/Lucerna, cfr. → amministrazione-digitale-svizzera.ch/it/pubblicazioni/studi/studio-nazionale-sul-governo-elettronico-2025, stato al 16 giugno 2025.

La seguente descrizione dell'IA è stata utilizzata a titolo esplicativo nelle indagini originarie.

Intelligenza artificiale (IA) generativa
L'IA generativa comprende un ambito dell'IA che si concentra sulla generazione di contenuti. I più noti sono i cosiddetti modelli linguistici o LLM (Large Language Models). Tra gli LLM figurano ad esempio i chatbot di ChatGPT, Gemini o Midjourney nonché gli strumenti di traduzione o di correzione ortografica quali DeepL o DeepL Write. La differenza principale tra l'IA generativa e i modelli precedenti risiede in primo luogo nel suo campo di applicazione. L'obiettivo di un LLM è tuttora prevedere la parola successiva in una frase, ma proprio questa capacità fa sì che il modello sia utilizzato per condurre conversazioni, riformulare testi, formulare richieste a banche dati o persino trarre conclusioni apparentemente logiche. Nonostante le evidenti capacità cognitive è importante distinguere l'IA generativa dall'IA generale. L'IA generale si considera raggiunta quando un modello supera in generale le capacità cognitive umane. Anche i programmi per l'elaborazione delle immagini quali Lensa o Adobe Firefly, che utilizzano l'IA, sono considerati IA generativa. Per questioni di semplicità, di seguito è utilizzato solo il termine IA, che si riferisce sempre all'IA generativa.



Percezione e valutazione dell'IA

Qui di seguito si illustra, sulla base dei risultati del sondaggio, come la popolazione, le imprese e l'amministrazione valutano la regolamentazione, la tracciabilità e la trasparenza nell'utilizzo dell'IA da parte delle autorità.

Regolamentazione e protezione dei dati

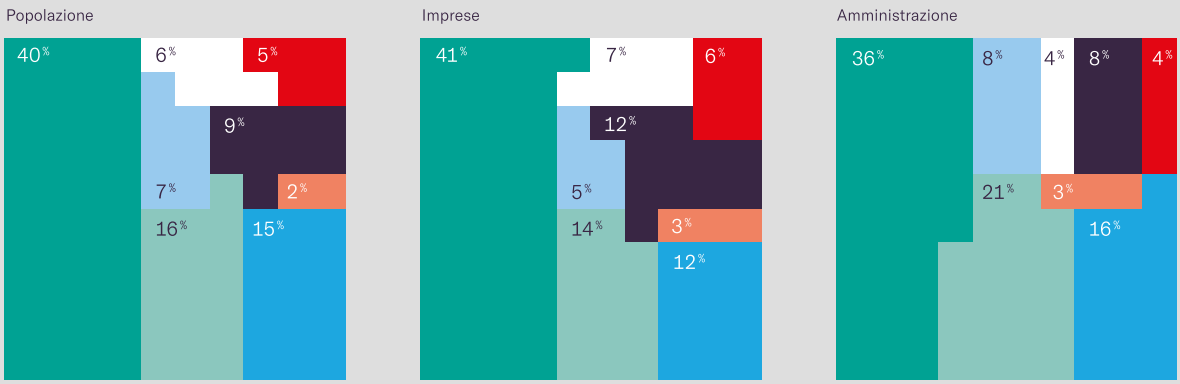
Le autorità intervistate a tutti i livelli amministrativi ritengono che sia compito dello Stato regolamentare le applicazioni e le tecnologie di IA per quanto concerne il loro sviluppo e utilizzo. Il 73 per cento dei servizi amministrativi è (piuttosto) concorde su questa affermazione. Anche la popolazione (71 %) e le imprese (67 %) condividono tale opinione.

Il 60 per cento di tutti gli intervistati ritiene inoltre che nell'uso delle applicazioni di IA le autorità pubbliche dovrebbero essere soggette a norme più severe rispetto alle imprese.

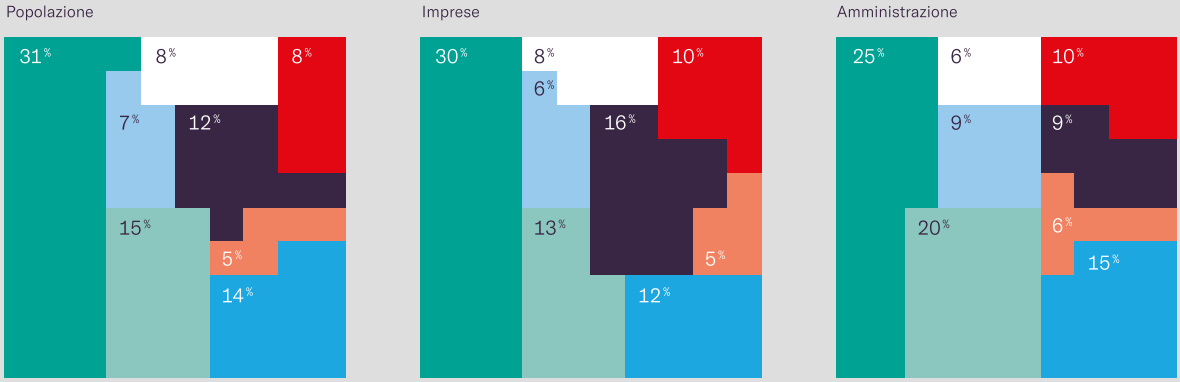
Circa il 62 per cento degli intervistati tra la popolazione e le imprese ha espresso forti riserve sulla protezione dei dati, quando si tratta dello sviluppo e dell'utilizzo di sistemi di IA da parte delle autorità. Le autorità interpellate non condividono tali preoccupazioni (34 %). Nell'amministrazione, i collaboratori della Confederazione e dei Cantoni sono nettamente più scettici rispetto ai collaboratori dei Comuni.

1. In che misura concorda con le seguenti affermazioni sull'utilizzo dell'IA?

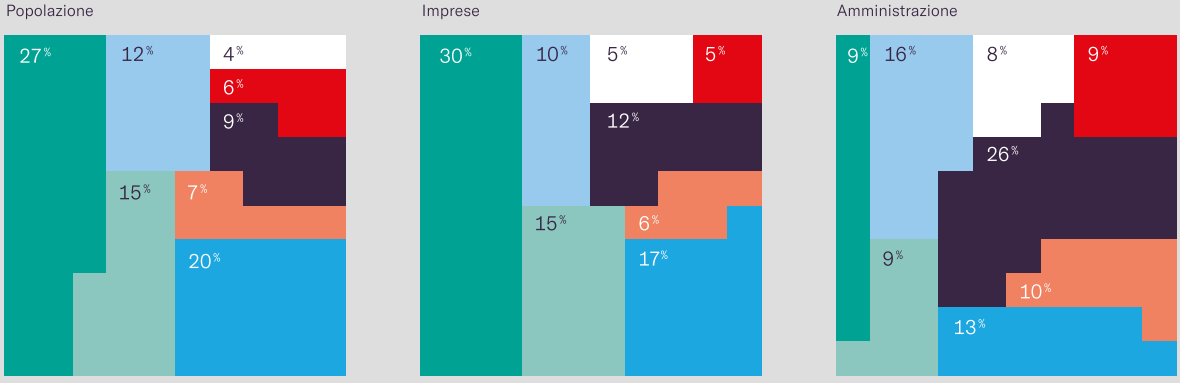
È un compito imprescindibile dello Stato regolamentare in modo chiaro lo sviluppo e l'impiego di applicazioni e tecnologie di IA.



Per l'impiego di applicazioni e tecnologie di IA, le autorità dovrebbero essere sottoposte a norme più severe rispetto a quelle valide per le aziende private.



Sono molto scettico sullo sviluppo e sull'impiego di sistemi di IA da parte delle autorità per quanto concerne la protezione dei dati.



5 Sono completamente d'accordo | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 Sono completamente in disaccordo | Non so valutare | Non so / nessuna indicazione

Legenda Fungono da base tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2'106), tutte le persone intervistate delle imprese (n = 1'415) e dell'amministrazione (n = 1'492). A causa dell'arrotondamento dei valori, le percentuali non sempre corrispondono esattamente al 100 %. I singoli valori sono stati quindi leggermente modificati. I dati esatti sono disponibili all'indirizzo → onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip.

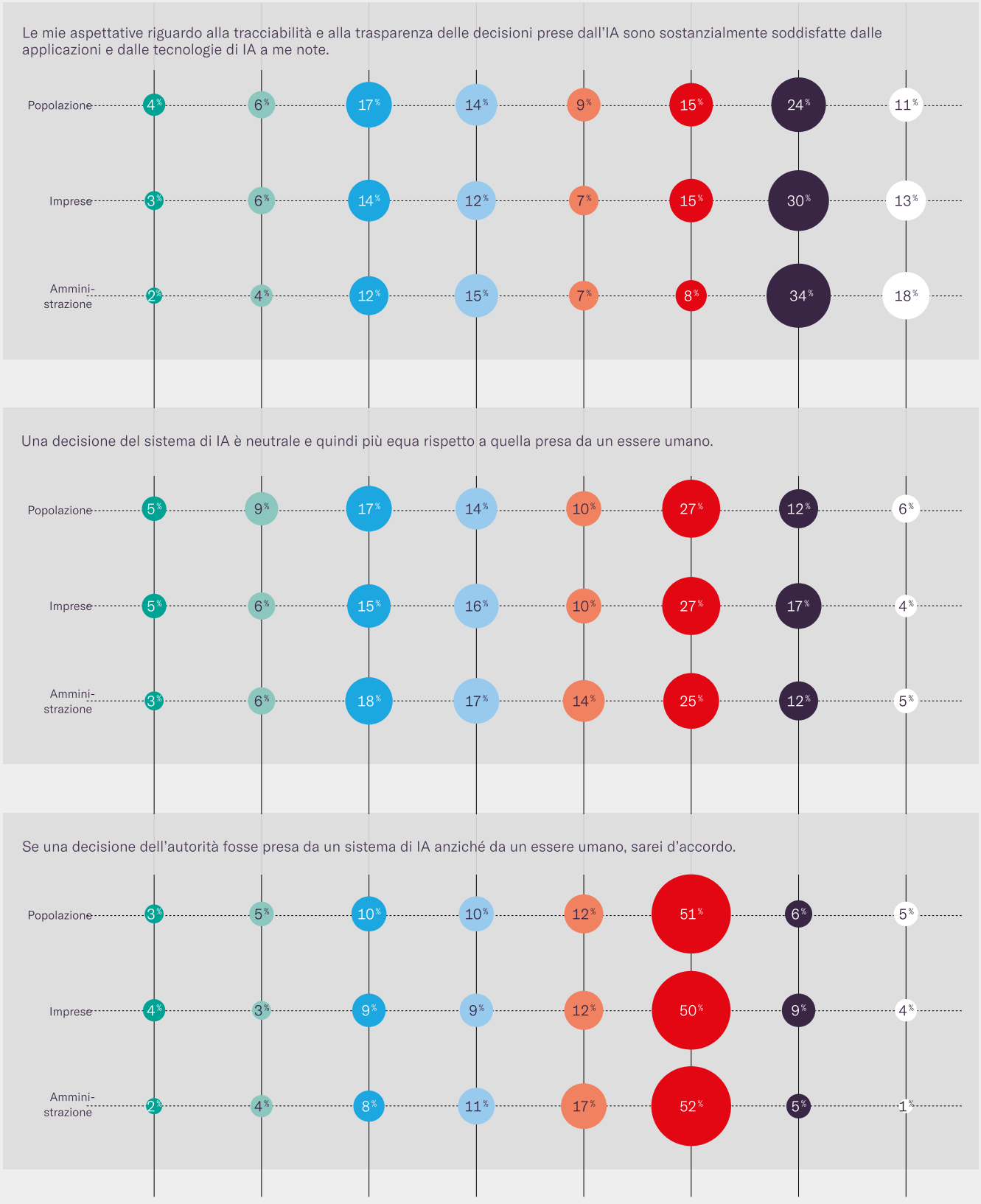
Aspettative relative alla tracciabilità e alla trasparenza delle applicazioni di IA

Secondo il documento «Intelligenza artificiale – Linee guida per la Confederazione» la trasparenza, la tracciabilità e la comprensibilità dell'IA sono requisiti indispensabili per garantire l'affidabilità dell'IA.[2] Solo il 27 per cento della popolazione intervistata, il 23 per cento presso le imprese e il 18 per cento presso l'amministrazione ritengono che le aspettative relative alla tracciabilità e alla trasparenza delle decisioni siano soddisfatte.

Solo pochi intervistati considerano le decisioni di un sistema di IA più neutre o più eque rispetto a quelle di un essere umano (popolazione: 31 %, imprese: 26 %, amministrazione: 27 %). Gli intervistati sono ancora più scettici sull'opportunità di trasferire completamente dall'uomo a un sistema di IA le decisioni delle autorità. La maggioranza di tutti gli intervistati (62-69 %) è contraria.

[2] Consiglio federale (2020): Intelligenza artificiale – Linee guida per la Confederazione. Quadro di riferimento in materia di intelligenza artificiale (IA) nell'Amministrazione federale, Berna, pag. 49 segg.

2. In che misura concorda con le seguenti affermazioni sul trasferimento delle decisioni all'IA?



Legenda Fungono da base tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2'106), tutte le persone intervistate delle imprese (n = 1'415) e dell'amministrazione (n = 1'492). A causa dell'arrotondamento dei valori, le percentuali non sempre corrispondono esattamente al 100 %. I singoli valori sono stati quindi leggermente modificati. I dati esatti sono disponibili all'indirizzo → onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip.

Fiducia nell'IA e questioni etiche

Oltre alle aspettative relative alla tracciabilità e alla trasparenza delle applicazioni di IA, agli intervistati è stato chiesto quanto si fidassero a utilizzare l'IA. Dal loro punto di vista, le questioni etiche non sono sufficientemente prese in considerazione nello sviluppo e nell'utilizzo dell'IA: circa il 50 per cento degli intervistati di tutti i gruppi di destinatari condivide questa opinione.

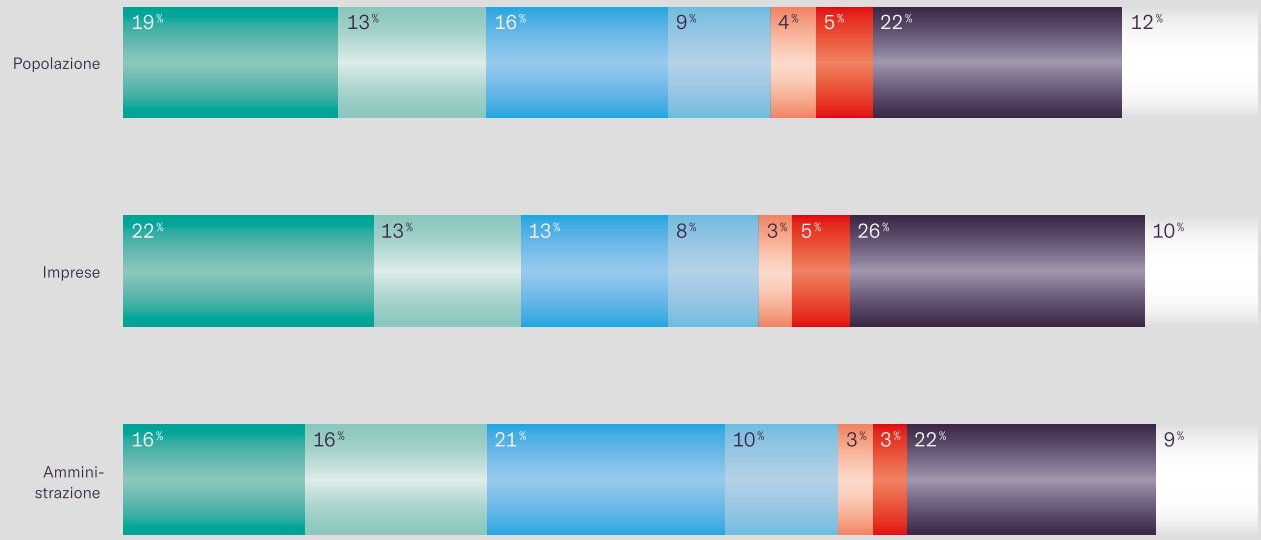
Il sondaggio mostra inoltre che, rispetto alla popolazione, le imprese nutrono meno fiducia nello sviluppo dell'IA da parte delle autorità: il 42 per cento dei cittadini intervistati ha più fiducia in un'applicazione di IA se sviluppata e impiegata dalle autorità (imprese: 36 %). Circa il 40 per cento della popolazione intervistata dichiara invece di aver più fiducia nelle applicazioni e nelle tecnologie di IA sviluppate o gestite da imprese private.

Come già evidenziato nello Studio nazionale sul Governo elettronico 2025, tutti i gruppi di destinatari hanno l'esigenza di essere coinvolti attivamente dalle autorità nell'utilizzo dei sistemi di IA. In parte, tali opportunità partecipative esistono già presso i Cantoni e la Confederazione. Una maggiore trasparenza potrebbe rafforzare la fiducia nei sistemi e mostrare il valore aggiunto delle applicazioni di IA.[3]

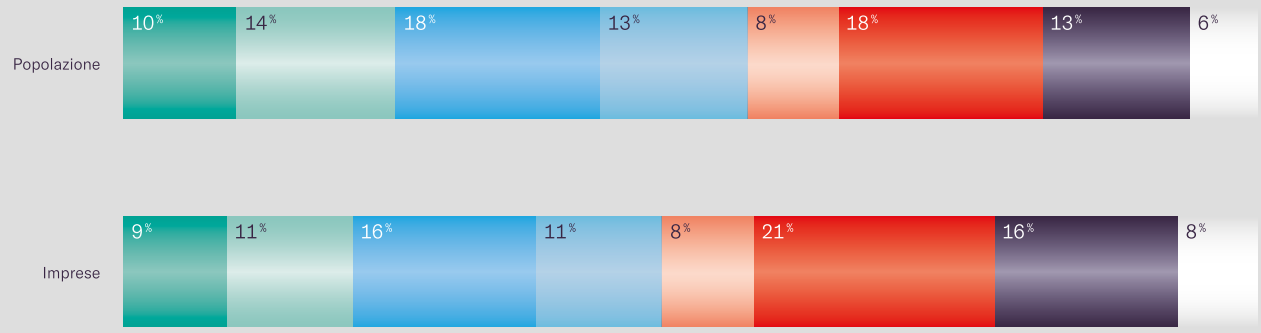
[3] Buess et al. 2025, pag. 40.

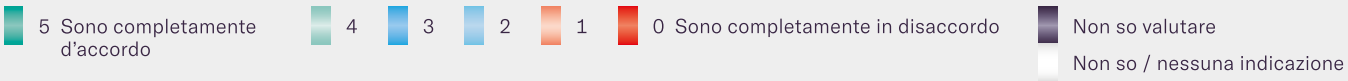
3. In che misura concorda con le seguenti affermazioni sulla fiducia nell'IA?

Finora le autorità non hanno ancora tenuto sufficientemente conto delle questioni etiche nell'ambito dello sviluppo e dell'impiego di applicazioni di IA.



Ho più fiducia in un'applicazione o tecnologia di IA sviluppata/impiegata da un'autorità piuttosto che da un'azienda privata.





Legenda Fungono da base tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2'106), tutte le persone intervistate delle imprese (n = 1'415) e dell'amministrazione (n = 1'492). A causa dell'arrotondamento dei valori, le percentuali non sempre corrispondono esattamente al 100%. I singoli valori sono stati quindi leggermente modificati. I dati esatti sono disponibili all'indirizzo → onsurvey.demoscope.ch/WebProd/Resources/NEGOV25/Datensatz_Codebuch_egov25.zip.

L'IA nell'amministrazione

Di seguito sono presentati i risultati del sondaggio condotto tra i rappresentanti amministrativi di tutti i livelli istituzionali.

Formazione e scambio sull'IA nell'amministrazione

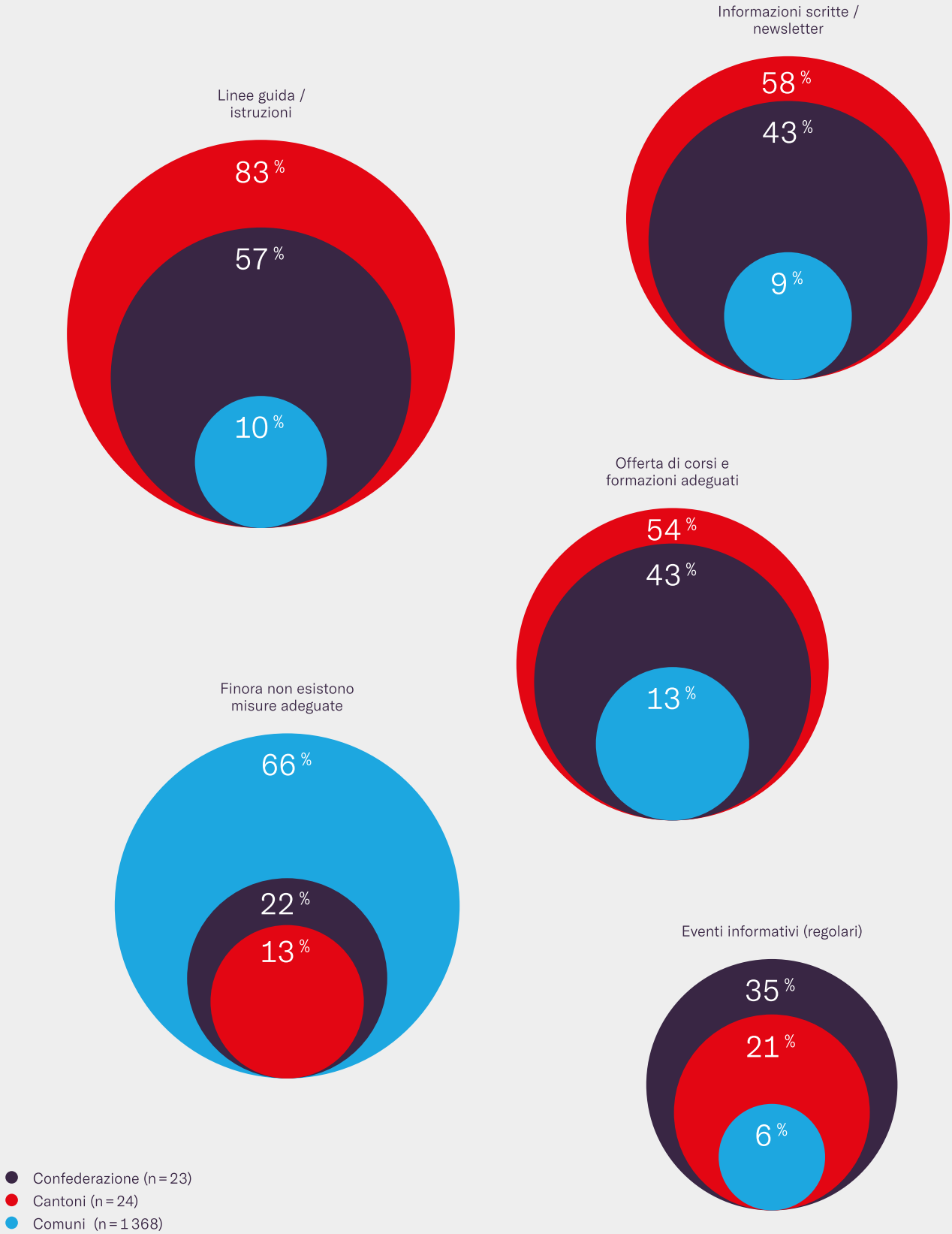
Sulla base dei risultati dello studio la Confederazione, i Cantoni e i Comuni hanno finora adottato misure di diverso grado di intensità per informare e formare i collaboratori dell'amministrazione sulle possibilità di impiego e sulle ripercussioni dell'IA. I Cantoni (87 %) e la Confederazione (78 %) sono attivi nell'ambito della formazione e dell'informazione. Gli strumenti più utilizzati sono le linee guida, le istruzioni oppure altre informazioni scritte o newsletter sull'impiego. Anche i corsi e le formazioni sono misure comuni. A livello comunale, la tematica è ancora poco diffusa. Tuttavia, i comuni che già dispongono di un'offerta di formazione e scambio sull'IA spesso organizzano anche corsi e formazioni. Eventi informativi regolari sono offerti soprattutto a livello federale.

Gli uffici amministrativi dispongono di diverse possibilità per lo scambio di informazioni sullo sviluppo e sull'impiego di applicazioni di IA: a livello federale il 61 per cento e a livello cantonale il 62 per cento degli intervistati indica che esistono possibilità di scambio interne o esterne. Esempi di organi di scambio interni all'amministrazione si trovano a livello federale e cantonale. L'ADS ha istituito ad esempio il Comitato di coordinamento per la scienza dei dati & l'IA, responsabile del coordinamento e dello scambio di informazioni tra Cantoni e Confederazione. In un altro progetto dei Cantoni di San Gallo, Appenzello Interno, Appenzello Esterno, Turgovia e del Principato del Liechtenstein gli attori valutano congiuntamente il potenziale dell'IA.[4] Il Cantone di Berna e il Cantone di Vaud dispongono entrambi di gruppi di lavoro interdipartimentali dedicati all'IA.[5] In altri Cantoni più piccoli o nei Comuni tali canali di scambio istituzionalizzati sono ancora poco diffusi. Circa tre quarti dei rappresentanti dei Comuni dichiara di non essere a conoscenza di offerte di scambio a livello comunale.

[4] Cantone di San Gallo (2025): Intelligenza artificiale (IA), cfr. → Ostschweiz und Liechtenstein prüfen KI in Verwaltung | sg.ch, stato al 16 giugno 2025 (disponibile solo in tedesco).

[5] Cantone di Berna (2025): Intelligenza artificiale (IA), cfr. → www.sta.be.ch/de/start/themen/digitale-verwaltung/kuenstliche-intelligenz--ki-.html, stato al 24 aprile 2025 (disponibile solo in tedesco e francese).
Cantone di Vaud (2025): Intelligenza artificiale (IA), cfr. → www.vd.ch/actualites/actualite/news/25171-intelligence-artificielle-la-deleguee-au-numerique-publie-le-rapport-dun-groupe-de-travail-interdepartemental, stato al 16 giugno 2025 (disponibile solo in francese).

4. Quali misure vengono adottate all'interno dell'autorità che rappresenta per garantire che i Suoi collaboratori siano informati e formati sul funzionamento e sulle potenziali ripercussioni dell'IA?



Legenda Numero di intervistati tra parentesi.

Ostacoli all'impiego dell'IA nell'amministrazione

Secondo il sondaggio, nell'impiego dell'IA le autorità sono confrontate con tre sfide principali. A tutti i livelli amministrativi la mancanza di risorse umane rappresenta la sfida più importante: per il 65 per cento degli intervistati della Confederazione, il 75 per cento di quelli dei Cantoni e il 38 per cento di quelli dei Comuni, la carenza di personale è l'ostacolo principale all'impiego dell'IA. Il secondo ostacolo sono gli acquisto: per il 48 per cento degli intervistati a livello federale, il 50 per cento a livello cantonale e il 25 per cento a livello comunale la difficoltà è costituita da procedure d'appalto lunghe e complesse.

Il terzo ostacolo in ordine d'importanza è l'infrastruttura mancante, ovvero una potenza di calcolo insufficiente. Questo ostacolo è citato spesso dai rappresentanti della Confederazione (39 %) e dei Cantoni (42 %), mentre riveste un ruolo meno importante per i Comuni (17 %). Ciò potrebbe indicare che molti Comuni non sono (ancora) in una fase in cui è concretamente necessaria l'infrastruttura tecnica per l'IA o, in generale, le strategie per l'impiego dell'IA (generativa).

Nel complesso, la valutazione evidenzia che sono soprattutto la carenza di risorse umane e di infrastrutture nonché gli ostacoli amministrativi a frenare l'introduzione dell'IA nell'amministrazione pubblica. Non da ultimo, anche le questioni giuridiche sono probabilmente determinanti per l'utilizzo dell'IA nelle amministrazioni[7] Le differenze tra i livelli amministrativi indicano un diverso grado di maturità e urgenza d'intervento per quanto concerne l'utilizzo dell'IA.

Secondo le autorità intervistate, le resistenze e le obiezioni da parte della popolazione o dell'economia in merito all'impiego di sistemi di IA sono piuttosto rare. I rappresentanti dei Cantoni indicano di aver ricevuto lamentele soprattutto per aver impiegato l'IA (12 %). La Confederazioni e i Comuni registrano meno lamentele, ma entrambi ricorrono all'IA meno spesso dei Cantoni. È significativo che il 40-60 per cento degli intervistati non si esprima in merito alle lamentele. Il motivo potrebbe risiedere nel fatto che finora hanno avuto poche occasioni di utilizzare attivamente l'IA.

[6] Buess et al., 2025, pag. 39 segg

[7] N. Binder, M. Spielkamp, C. Egli, L. Freiburghaus, E. Kunz, N. Laukenmann, M. Loi, A. Mätzener, L. Obrecht, J. Wulf, Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung: rechtliche und ethische Fragen. Schlussbericht vom 28. Februar 2021 zum Vorprojekt IP6.4, Università di Basilea e AlgorithmWatch CH, Basilea/Zurigo 2021, pag. 21.

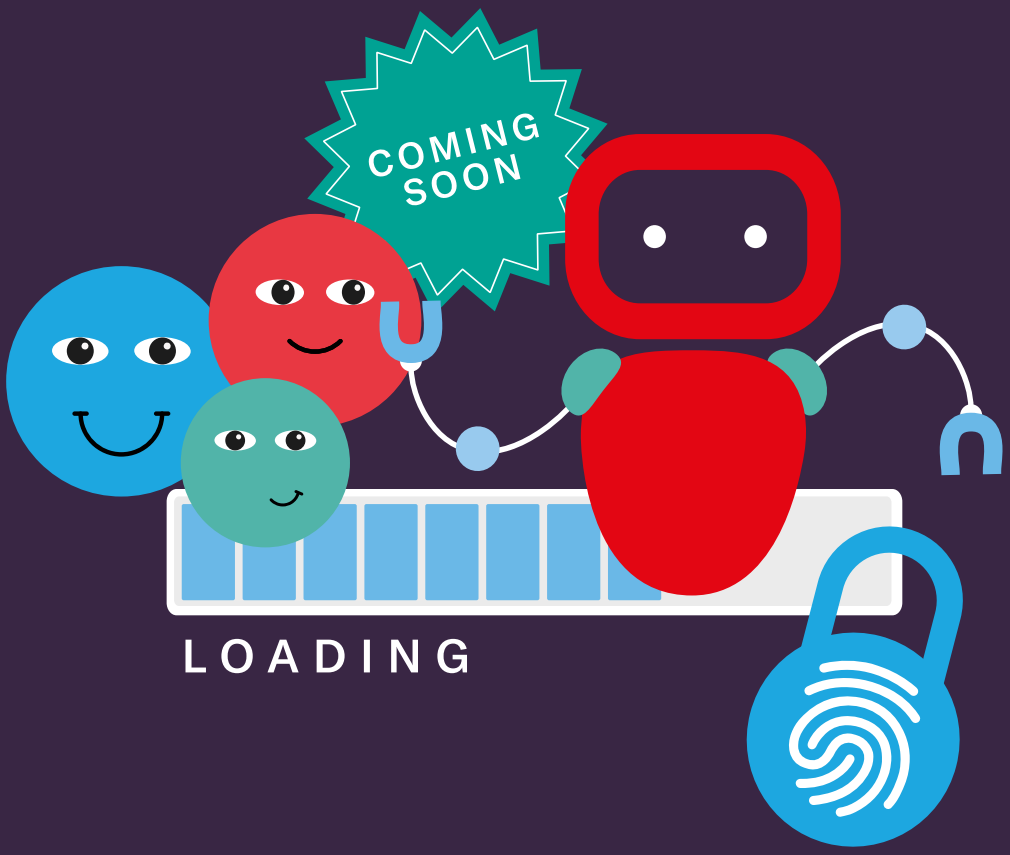
Conclusioni e necessità d'intervento

Dai risultati del sondaggio presentati nello Studio nazionale sul governo elettronico 2025 possono essere tratte le seguenti conclusioni per l'amministrazione pubblica con le relative necessita d'intervento in merito alla gestione dell'IA:

- **Posizionare il tema**
  sebbene un gran numero di intervistati non sia stato in grado di dare una risposta 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**
  per quanto concerne il tema della fiducia, emerge un quadro differenziato. Le imprese tendono a fidarsi più dei sistemi di IA sviluppati da aziende 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. Tuttavia, 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 diffuse.
- **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.

[8] Queste circostanze devono essere prese in considerazione nell'interpretazione dei risultati del sondaggio.

In sintesi, si può affermare che le opportunità offerte dall'IA sono state riconosciute. Allo stesso tempo, l'utilizzo dell'IA nella pubblica amministrazione è ancora agli inizi. La percezione, le aspettative e le riserve nei confronti dell’IA sono ambivalenti in tutti e tre i gruppi di destinatari. Nell’amministrazione si rileva la necessità di una regolamentazione e di direttive. Le preoccupazioni relative alla protezione dei dati lasciano presupporre che in futuro una comunicazione responsabile e trasparente delle condizioni quadro possa favorire la fiducia nell’uso dell’IA. Finora, le restrizioni in termini di infrastruttura e personale e probabilmente le incertezze giuridiche (in materia di protezione dei dati) hanno impedito di diffondere l’impiego dell’IA in tutta l’amministrazione pubblica.



Colophon

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

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

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

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

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

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

Progetto grafico
wapico AG
Lorrainestrasse 15a
CH-3013 Berna

Rue des Pilettes 1
CH-1700 Freiburg

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

Indicazione bibliografica proposta
H. Amberg, C. Büchler, M. Buess, (2025): Studio nazionale sul Governo elettronico 2025. Rapporto di approfondimento sull’intelligenza artificiale. Interface Politikstudien Forschung Beratung AG e DemoSCOPE AG, Lucerna/Adligenswil.

Nota
Il presente rapporto è stato elaborato su mandato della Segreteria ADS e della SECO.
I committenti sono responsabili del contenuto.

Amministrazione digitale Svizzera
Casa dei Cantoni

Speichergasse 6
CH-3003 Berna

amministrazione-digitale-svizzera.ch