



Studio Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati 2025

Jean-Claude Frick

esperto Comparis in tecnologie digitali |  ottobre 2025

L'IA conquista sempre più fiducia ed è usata in misura crescente

L'ultimo studio di Comparis sulla fiducia nella tutela dei dati mostra che, nel giro di due anni, l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) è quasi raddoppiato. E anche la fiducia nella serietà con cui gli strumenti di intelligenza artificiale trattano i dati è aumentata in modo significativo. Allo stesso tempo gli svizzeri si sentono particolarmente insicuri online, mentre l'uso delle classiche misure di protezione è diminuito costantemente.

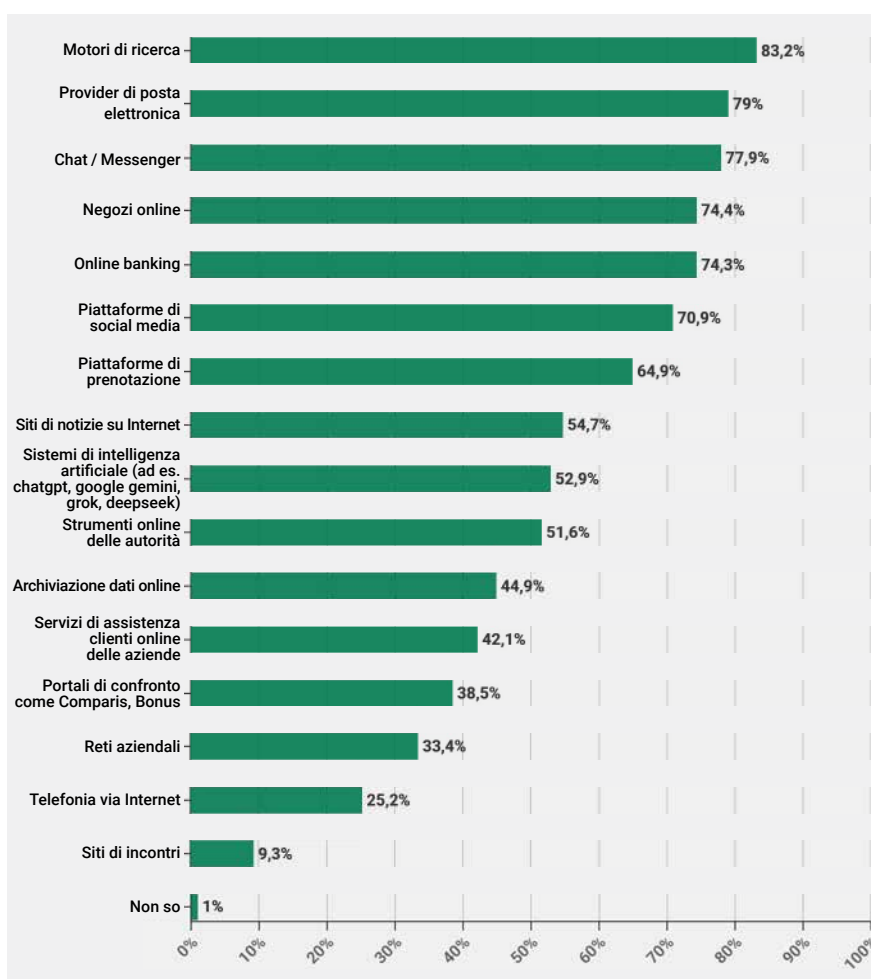
Il cambiamento più significativo registrato nel comportamento digitale è l'adozione massiccia dei sistemi di intelligenza artificiale. L'utilizzo di Chat GPT e strumenti simili è quasi raddoppiato, passando dal 27,4 % del 2024 al 52,9 % del 2025. Questa crescita non è solo una nuova tendenza, ma sta trasformando le basi dell'utilizzo di internet, a discapito dei tradizionali «gatekeeper» di Internet. L'utilizzo dei motori di ricerca, che per decenni sono stati la porta d'accesso al web, è diminuito in modo statisticamente significativo, passando dall'87,1 % del 2020 all'83,2 % del 2025.

Il calo è ancora più marcato per i provider di posta elettronica, il cui impiego è passato nello stesso periodo dall'85,1 % al 79,0 %. Parallelamente anche i siti di notizie tradizionali registrano una significativa perdita di utenti, dal 66,7 % del 2020 al 54,7 % del 2025. Questa evoluzione indica che i consumatori stanno trovando nuovi modi per informarsi o comunicare, un fenomeno che può essere in parte spiegato dall'ascesa dell'IA e di piattaforme specializzate.

La rivoluzione dell'IA non è però sostenuta da tutti allo stesso modo. I dati rivelano infatti un chiaro divario digitale lungo due assi: i giovani adulti (15–35 anni) sono i veri power user, con un tasso di utilizzo del 63,4 %, mentre tra gli over 56 il tasso di utilizzo è solo del 36,4 %. Inoltre tra gli utenti le persone con un'istruzione superiore (60,5 %) sono nettamente più numerose rispetto a chi ha una formazione medio-bassa (45,2 %). Queste cifre mostrano come una giovane élite altamente istruita stia trainando l'adozione delle nuove tecnologie, mentre ampie fasce della popolazione rischiano di restare indietro. Le implicazioni sono di vasta portata: chi non acquisisce competenze nell'uso dell'IA potrebbe trovarsi svantaggiato in futuro sul mercato del lavoro, nel sistema formativo e nell'accesso ai servizi avanzati.



Gli svizzeri utilizzano questi servizi online



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

Massima fiducia nelle banche

Oltre all'utilizzo dell'IA, anche la fiducia in una gestione responsabile dei dati dei clienti nell'ambito del suo uso è aumentata in modo significativo, sebbene si attesti ancora a livelli bassi: si passa così dal 3,9 del 2023 al 4,3 del 2025 (su una scala dove 1 = nessuna fiducia e 10 = fiducia molto elevata).

Nel 2025 la fiducia nelle banche è salita a 7,2, rendendole le organizzazioni di cui ci si fida maggiormente. Si tratta quindi di un miglioramento significativo rispetto al 2024 (6,9) e al 2023 (6,9).

Anche la fiducia degli intervistati nelle autorità è aumentata: il valore di 7,0 nel 2025 supera notevolmente le cifre di 2024 (6,7), 2023 (6,8) e 2020 (6,8). La fiducia nelle autorità è particolarmente pronunciata tra le persone con un reddito elevato e un alto livello di istruzione. Le economie domestiche con un reddito superiore a 8000 franchi esprimono la fiducia nelle autorità con un valore di 7,5, di molto superiore rispetto a quelle con un reddito basso (6,5). Questo indica che i fattori socio-demografici influenzano in modo significativo la percezione dell'affidabilità e della competenza dello Stato nel contesto digitale.

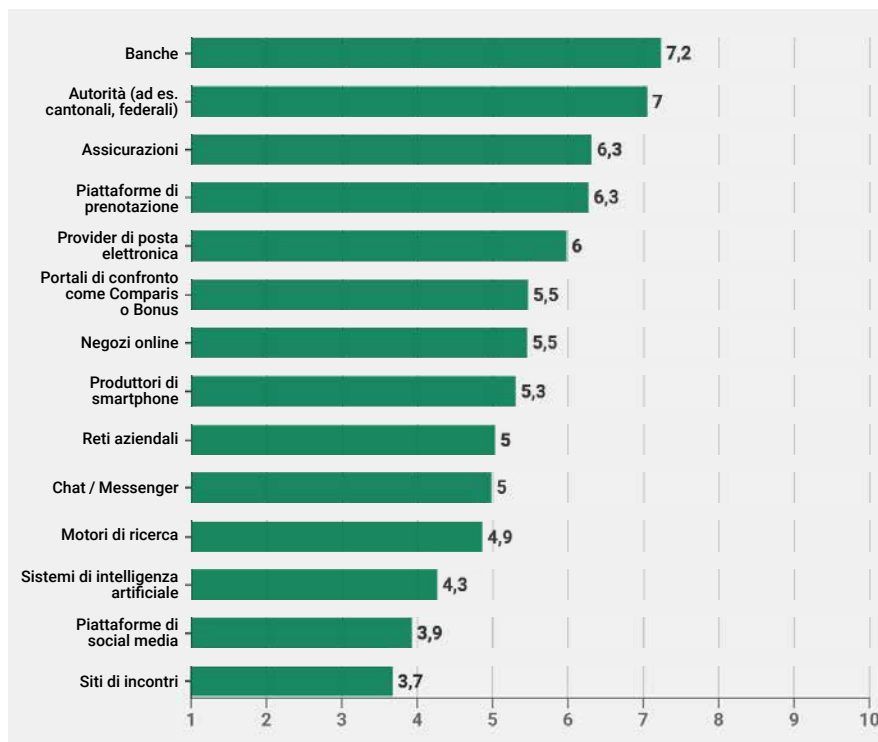
Gestione dei dati dei clienti

Nel 2025, in termini di fiducia le piattaforme per la prenotazione di viaggi e biglietti hanno registrato un valore di 6,3: anche questo indicatore è in aumento rispetto a 2024 (6,0), 2023 (6,0) e 2020 (5,9), dimostrando una crescente fiducia degli utenti in questi servizi.

Infine, nel 2025 gli intervistati hanno sviluppato una fiducia notevolmente maggiore anche nelle chat e nei servizi di messaggistica, con un valore di 5,0 rispetto al 4,5 del 2020.

Ecco quanto è forte la fiducia nelle aziende e nelle organizzazioni per quanto riguarda la gestione dei dati dei clienti

Valori medi su una scala da 1 (nessuna fiducia) a 10 (fiducia molto forte)



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

Cresce il disagio nell'inserimento dei dati

Alla crescente fiducia nella gestione dei dati dei clienti si contrappone un minore senso di sicurezza quando si inseriscono dati personali su internet, calato notevolmente negli ultimi tre anni. Su una scala da 1 (per niente sicuro) a 10 (molto sicuro), il valore medio è sceso infatti da 5,7 nel 2022 a 5,3 nel 2025.

Con un risultato di 5,1 le donne si sentono molto più insicure degli uomini, che invece registrano un 5,6. Allo stesso tempo, la sensazione di essere monitorati durante le attività online resta a livelli costantemente elevati, con un valore medio di 6,6. Nello specifico, gli abitanti della Svizzera romanda (6,9) si sentono più sorvegliati rispetto a quelli della Svizzera tedesca (6,5). Anche chi ha un reddito più alto si sente più sorvegliato (6,8) rispetto a chi ne percepisce uno più basso (6,3), indicando una maggiore consapevolezza del tracciamento a livello commerciale.



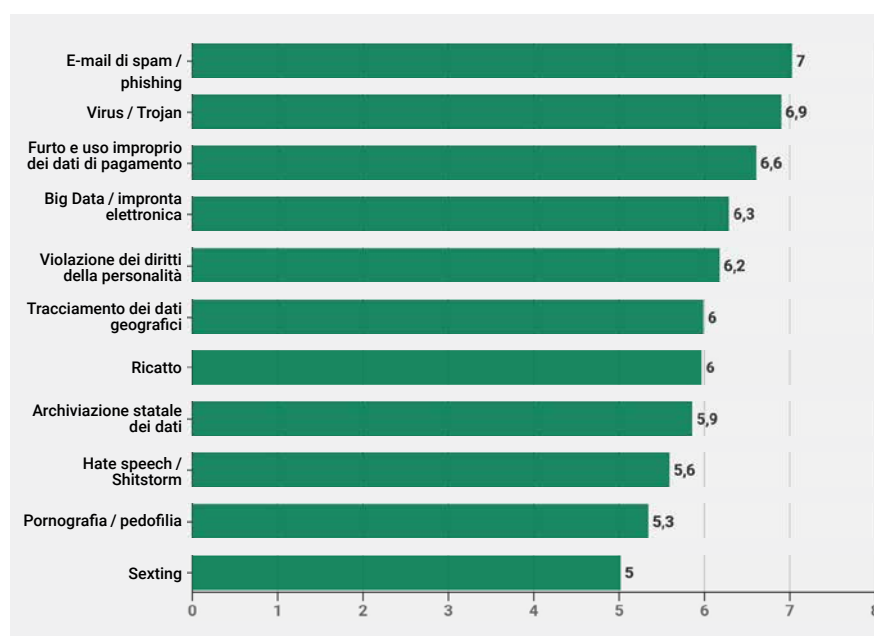
Phishing e criminalità principali fonti di preoccupazioni

Negli ultimi anni è aumentata anche la paura di minacce concrete. Nel 2025, in cima alla lista dei pericoli maggiormente percepiti ci sono i criminali su Internet (hacker), il cui livello di minaccia è aumentato da 6,4 (2020) a 7,0 (2025) (laddove 1 = nessuna minaccia e 10 = minaccia molto grave). Le persone anziane (56–74 anni) sono costantemente più preoccupate di quelle più giovani (15–35 anni): le prima valutano infatti il pericolo degli hacker con un valore medio di 7,4, nettamente superiore al 6,7 dei più giovani.

A livelli altrettanto elevati si collocano spam / phishing (7,0) e virus / trojan (6,9). Il divario nella percezione delle minacce si evidenzia anche per virus e trojan (7,4 per gli anziani e 6,4 per i più giovani). Con un valore di 7,2, le donne percepiscono infine la minaccia di spam e phishing in misura maggiore rispetto agli uomini (6,9).

Cosa fa sentire più minacciati gli utenti di Internet

Valori medi su una scala da 1 (per niente minacciato) a 10 (molto minacciato)



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

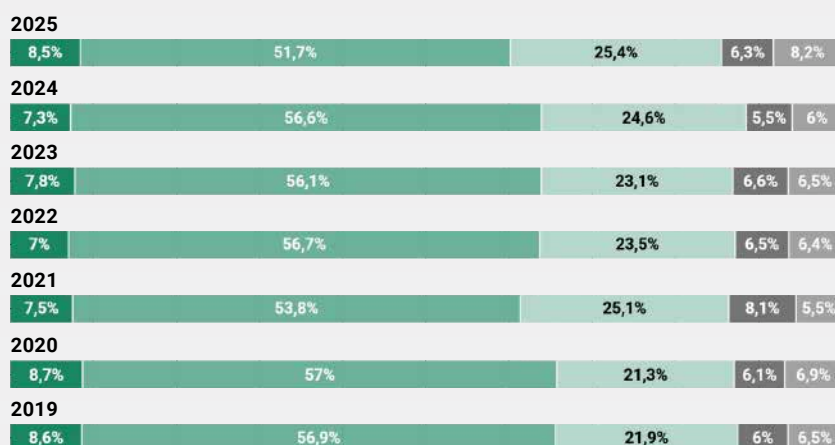
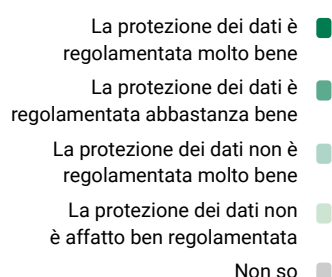
Minore fiducia nella protezione dei dati

Il sondaggio mostra inoltre che nel 2025 la fiducia nella regolamentazione della protezione dei dati in Svizzera è diminuita. Nel 2024, il 56,6 % degli intervistati riteneva che la protezione dei dati fosse piuttosto ben regolamentata, mentre quest'anno il valore è sceso al 51,7 %.

Il calo di 4,9 punti percentuali dimostra che, nonostante le normative esistenti, è ancora necessario ottimizzare il sistema per riconquistare la fiducia della popolazione. Riteniamo che questa diffidenza debba essere considerata con attenzione, soprattutto in vista dell'introduzione dell'e-ID.

A questo riguardo sono particolarmente marcate le differenze regionali: nella Svizzera tedesca il 54 % ritiene che la protezione dei dati sia «piuttosto ben regolamentata»; nella Svizzera italiana la percentuale dello stesso avviso è del 59,6 % e nella Svizzera francofona condivide questa opinione solo il 43,5 %. Inoltre gli uomini (10,9 %) e i più giovani (11,0 % dei 15–35enni) valutano la protezione significativamente più spesso come «molto buona» rispetto alle donne (6,0 %) e alla generazione over 56 (2,5 %).

La maggioranza ritiene che la protezione dei dati in Svizzera sia regolamentata da bene a molto bene



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

I romandi si sentono più sorvegliati

La percezione generale circa la sorveglianza registra una media del 6,6. Anche qui si notano chiare differenze tra le regioni linguistiche: nelle aree di lingua tedesca il valore medio è di 6,5, mentre nei Cantoni di lingua francese risulta più alta, pari a 6,9. Le persone nella regione francese si sentono quindi maggiormente sorvegliate.

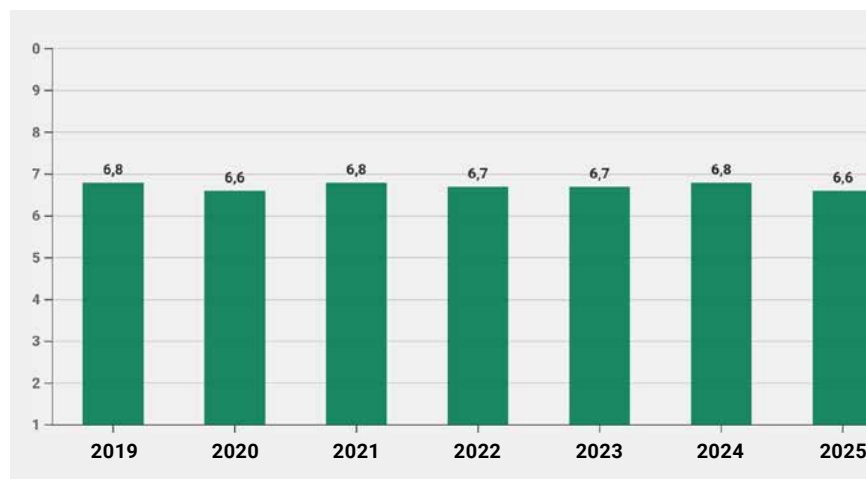
Gli intervistati con un reddito superiore a 8000 franchi percepiscono inoltre un maggiore senso di sorveglianza (6,8) rispetto a chi ha reddito fino a 4000 franchi, la cui media è di 6,3. Questo suggerisce che i fattori economici influenzano la percezione della privacy.

Nel 2025 il 2,0 % degli intervistati ha dichiarato di non sentirsi «per nulla sorvegliato», evidenziando un aumento rispetto al periodo 2019–2022. Nel 2019 e nel 2020 la percentuale era infatti dello 0,7 % e nel 2021 dello 0,8 %, mentre nel 2022 era scesa leggermente allo 0,7 %. Questo lieve aumento delle persone che si sentono meno sorvegliate su Internet è, a nostro avviso, un segno di cambiamento di tendenza da considerare con attenzione.

Anche se le differenze sono minime, potrebbero indicare cambiamenti sociali o tecnologici più ampi che influenzano la percezione della sorveglianza. L'aumento di chi, nel 2025, si sente meno controllato potrebbe essere legato a migliori misure di sicurezza o a un crescente livello di fiducia nei servizi online.

Ecco come si sentono gli svizzeri monitorati durante le loro attività su Internet

Valori medi su una scala da 1 (per niente) a 10 (molto)



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

Maggiore preoccupazione per la divulgazione di informazioni personali

Negli ultimi anni è cresciuta la preoccupazione per la divulgazione di informazioni personali su Internet. Particolarmente interessate sono le informazioni relative a numeri di cellulare, numeri di conto e date di nascita.

Nel 2025, il 45,4 % degli intervistati ha espresso grandi preoccupazioni riguardo all'indicazione del proprio numero di cellulare in rete, mentre nel 2020 solo il 39,5 % esprimeva i medesimi timori.

Lo stesso vale per l'indicazione dei numeri di conto: nel 2025, il 40,3 % degli intervistati ha dichiarato di nutrire grandi preoccupazioni a riguardo, dato in aumento rispetto al 35,2 % del 2020.

Nel 2025, il 26,8 % degli intervistati ha dichiarato di essere preoccupato per la diffusione della data di nascita, rispetto al 22,8 % del 2020. Queste cifre indicano che anche le informazioni tradizionalmente considerate meno sensibili sono ora oggetto di maggiore attenzione.

Allarmante lacuna nella protezione: paura in aumento e cautela in calo

Nonostante la percezione delle minacce sia la più alta mai registrata, le misure di autodifesa digitale sono in regressione. L'utilizzo di password complesse è diminuito dal 49,3 % del 2020 al 43,1 % del 2025. Anche la disponibilità ad aggiornare regolarmente i software è diminuita, passando dal 57,5 % del 2020 al 49,9 % del 2025.

Allo stesso modo sono in calo le cifre relative all'attenzione alle impostazioni sulla privacy nei social media: se nel 2020 il 47,4 % degli intervistati era ancora attento a questo aspetto, nel 2025 la percentuale è scesa al 41,5 %. Questo potrebbe indicare un cambiamento nella percezione della privacy nello spazio digitale. Il fenomeno può essere interpretato come una sorta di «stanchezza della sicurezza»: sopraffatti dai continui avvertimenti, gli utenti finiscono per sviluppare un atteggiamento fatalista.

Il successo di Twint continua

Per quanto riguarda la sicurezza dei pagamenti online, la classica fattura rimane modalità percepita come più affidabile, con un valore medio di 8,2. Ad apprezzarla particolarmente è la generazione over 56 (8,5). La popolarità della fattura si basa sul principio del massimo controllo: prima si riceve la merce, poi si paga.

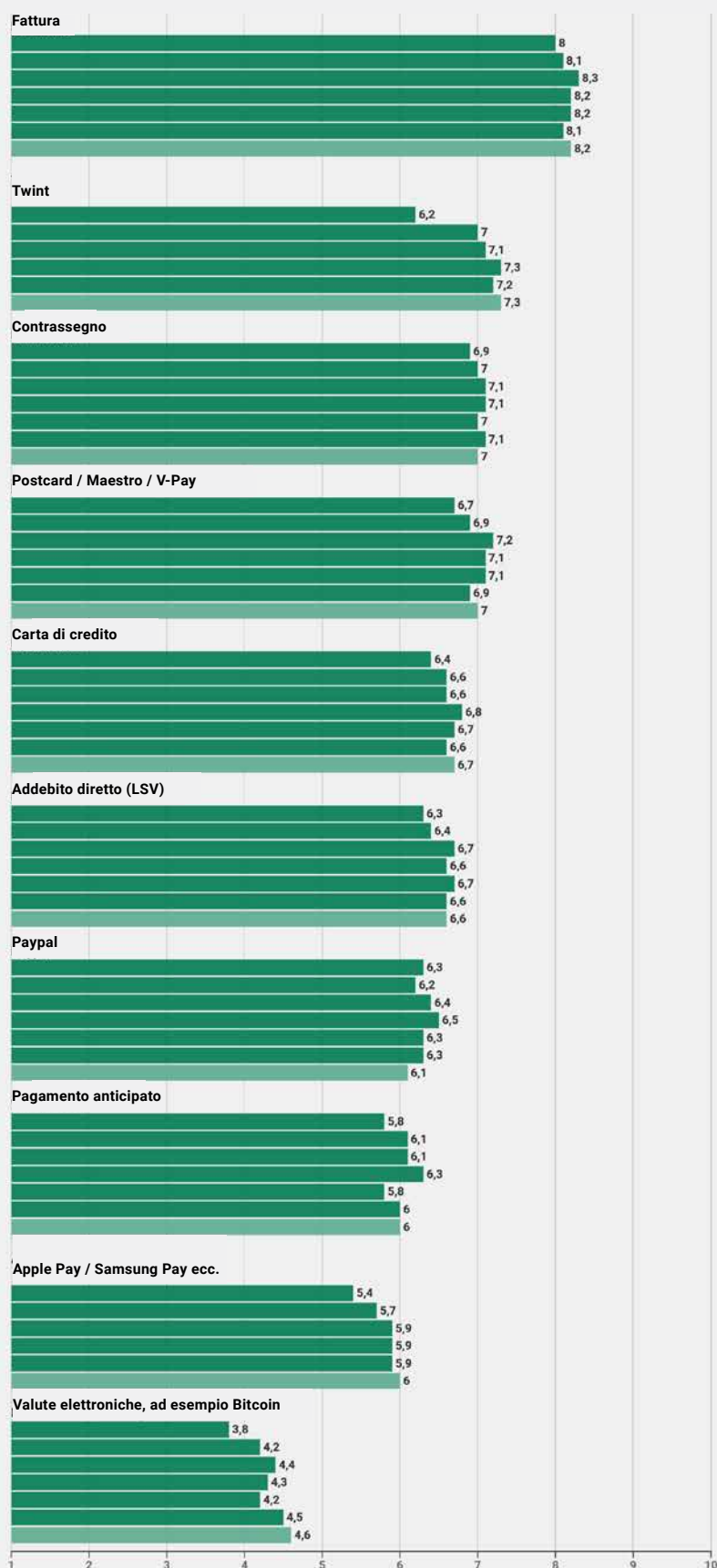
Il caso di maggior successo è però quello di Twint: la fiducia nell'app di pagamento svizzera è salita dal 6,2 del 2020 al 7,3 del 2025, superando nettamente in termini di percezione della sicurezza i metodi tradizionali come la carta di credito (valore medio 6,7) rispetto all'anno precedente. Da sottolineare che Twint gode di particolare fiducia nella fascia di età 36–55 (7,5).

Anche i sistemi di pagamento classici come Postcard, Maestro o V-Pay sono stati classificati come relativamente sicuri nel 2025, raggiungendo un valore medio di 7,0. La carta di credito segue a ruota con una media di 6,7. Allo stesso modo, il sistema di addebitamento diretto è stato giudicato a sua volta come relativamente sicuro, con un valore medio di 6,6.

Ecco come gli utenti valutano la sicurezza dei mezzi di pagamento su Internet

Scala da 1 (per niente sicuro / a)
a 10 (molto sicuro / a),
Valori medi dei sondaggi

2019-2024 ■
2025 ■



Fonte: sondaggio rappresentativo condotto dall'istituto di ricerche di mercato Innofact (settembre 2025, 1049 persone)

Studio sulla fiducia nella tutela dei dati

Il sondaggio rappresentativo è stato condotto nel mese di settembre 2025 dall'istituto di ricerche di mercato Innofact, su incarico di comparis.ch, e ha coinvolto 1049 persone in tutte le regioni della Svizzera. Le scale per fiducia, sicurezza e minaccia vanno da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta).

Weitere Informationen

Jean-Claude Frick

esperto in tecnologie digitali

Telefono 044 360 53 91

media@comparis.ch

comparis.ch

Chi è comparis.ch

Con oltre 80 milioni di visite all'anno, comparis.ch è uno dei siti web svizzeri più utilizzati. L'azienda confronta tariffe e prestazioni di casse malati, assicurazioni, banche e gestori di telefonia e presenta la più grande offerta online di auto e immobili in Svizzera. Grazie ad ampi confronti e valutazioni esaustive, Comparis porta trasparenza sul mercato, rafforzando così il potere decisionale dei consumatori. La società è stata fondata nel 1996 dall'economista Richard Eisler ed è di proprietà privata. L'azienda appartiene ancora oggi principalmente al fondatore Richard Eisler. Comparis non è partecipata né dallo Stato né da altre imprese.