

ITALIA

Narrativa del settore pubblico

Introduzione

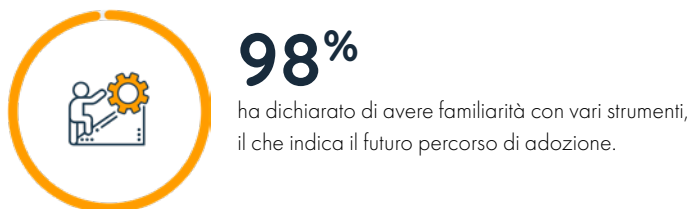
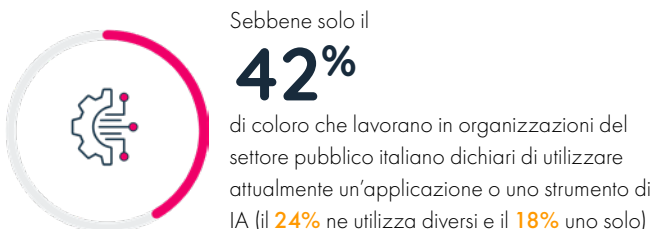
L'adozione delle tecnologie digitali e dell'intelligenza artificiale (IA) sta rapidamente trasformando il settore pubblico italiano. Con la crescente richiesta di maggiore efficienza, di servizi migliori e di un migliore processo decisionale, i lavoratori del settore pubblico affermano che la propria organizzazione sta adottando l'IA a vari livelli: poco meno della metà (**42%**) delle organizzazioni del settore pubblico utilizza attualmente l'IA e la maggior parte di quelle restanti prevede di adottare tali strumenti nel prossimo futuro.

Questa relazione riassume i risultati principali di un'indagine condotta su **1.000 persone che lavorano in organizzazioni del settore pubblico** in tutta Italia, facendo luce sull'utilizzo dell'IA, sulle competenze digitali, sulle disparità regionali e sull'importanza della collaborazione tra pubblico e privato.

Statistiche d'impatto per l'adozione dell'IA e delle tecnologie digitali nel settore pubblico italiano:

- **il 98%** di coloro che lavorano in organizzazioni del settore pubblico in Italia dichiara di avere familiarità con l'IA
- **il 42%** dichiara di utilizzare già strumenti di IA
- **il 79%** ritiene che l'IA trasformerà il settore pubblico nei prossimi cinque anni
- **l'84%** ha notato differenze regionali nell'adozione dell'IA
- **l'87%** prevede di creare nuovi ruoli professionali legati all'IA nei prossimi cinque anni
- **l'80%** riferisce che la soddisfazione dei cittadini è migliorata dopo l'adozione dell'IA o delle tecnologie digitali
- **l'83%** è disposto a offrire stipendi più alti ai candidati formati sull'IA, con un aumento medio del **44%**

Panoramica



L'IA viene applicata in diverse aree per le organizzazioni del settore pubblico, soprattutto per quanto riguarda i servizi ai cittadini (**47%**), il miglioramento della velocità di consegna (**32%**), i contenuti e la progettazione (**32%**), supportata dall'apprendimento automatico (**59%**), dall'elaborazione del linguaggio naturale (**51%**) e dalla computer vision (**47%**).

Adozione

Per quanto riguarda gli intervistati che lavorano nel settore pubblico italiano e che stanno attualmente sfruttando gli strumenti di IA, il **14%** li ha implementati nell'ultimo anno, il **26%** 1-2 anni fa e il **44%** 3-5 anni fa. Finora, coloro che lavorano nel settore pubblico hanno registrato miglioramenti delle prestazioni in termini di efficienza operativa (**66%**), processo decisionale (**64%**) ed esperienza dei cittadini (**45%**). L'adozione è particolarmente motivata dall'aumento dell'efficienza (**76%**), dai risparmi sui costi (**51%**) e dal miglioramento dei servizi ai cittadini (**50%**). In particolare, l'**80%** di coloro che lavorano in organizzazioni del settore pubblico che attualmente utilizzano l'IA o le tecnologie digitali riferisce di una maggiore soddisfazione dei cittadini.

Inoltre, anche se le minacce alla cybersicurezza possono persistere, l'**84%** di coloro che lavorano in organizzazioni del settore pubblico dichiara di essere sicuro che i propri sistemi digitali (compresa l'IA) siano al sicuro dalle minacce informatiche, soprattutto grazie all'assistenza per la conformità alle normative e agli standard di cybersicurezza (**40%**). Altri fattori includono l'identificazione e la mitigazione delle vulnerabilità nei sistemi e nelle reti (**38%**), nonché la previsione e prevenzione degli attacchi informatici attraverso il riconoscimento di pattern (**38%**).

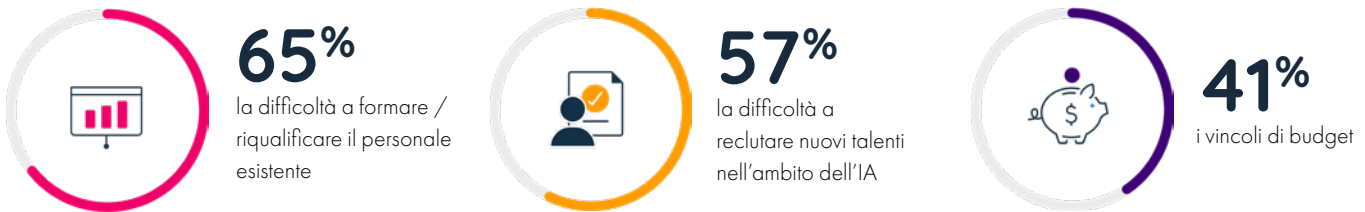
Prospettive future

Inoltre, nei prossimi cinque anni, il **79%** dei dipendenti pubblici ritiene che l'IA trasformerà in larga misura il proprio settore. In particolare, all'interno del proprio settore e nei prossimi cinque anni, i dipendenti prevedono l'automazione dei processi e dei flussi di lavoro (**56%**), una maggiore analisi dei dati e approfondimenti per una migliore governance (**54%**) e un miglioramento del processo decisionale e della pianificazione strategica (**50%**).

Infine, il **77%** degli intervistati ritiene che l'IA trasformerà completamente o in gran parte la propria organizzazione e l'**87%** degli intervistati ritiene che sarà estremamente o molto importante per la propria organizzazione nei prossimi cinque anni. All'interno della propria organizzazione, gli intervistati considerano l'IA e gli strumenti digitali importanti per l'efficienza operativa (**82%**), la produttività della forza lavoro (**48%**) e la creazione di posti di lavoro (**40%**).

Ostacoli e difficoltà

Nonostante questo slancio positivo, le organizzazioni devono ancora affrontare diversi ostacoli nell'adozione dell'IA. Attualmente, tra le difficoltà più pressanti segnalate vi sono



Sebbene il **72%** dei dipendenti del settore pubblico ritenga che i servizi digitali della propria organizzazione siano adatti agli ultrasessantacinquenni, segnalano anche diverse difficoltà per l'accesso ai servizi digitali da parte di questi settori della popolazione, tra cui la mancanza di alfabetizzazione digitale tra gli anziani (**63%**), l'accesso limitato alla tecnologia (**61%**) e la resistenza all'adozione dei servizi digitali (**43%**). Tuttavia, gli intervistati ritengono che questi problemi possano essere superati automatizzando i servizi di assistenza ai clienti (**44%**), migliorando l'accesso all'assistenza sanitaria attraverso il monitoraggio da remoto o la telemedicina (**41%**) e fornendo interfacce digitali personalizzate e facili da usare (**38%**).

Un ostacolo significativo per le organizzazioni del settore pubblico italiano che cercano di adottare l'IA e gli strumenti digitali rimane la difficoltà di assumere nuovo personale con competenze digitali (il **47%** riferisce di avere difficoltà in questo ambito). Inoltre, le organizzazioni riferiscono che occorrono in media **6,1** mesi per occupare una posizione che richiede tali competenze.

Competenze digitali

Le competenze digitali sono essenziali per le operazioni quotidiane delle organizzazioni del settore pubblico italiano: l'**89%** dei dipendenti intervistati ne ha dichiarato l'importanza. L'**87%** prevede la necessità di nuove posizioni legate all'IA nei prossimi cinque anni e un terzo creerà diversi nuovi ruoli. Attualmente, nel **74%** delle organizzazioni, il livello di competenze digitali sta facendo progredire le prestazioni.

Per quanto riguarda le competenze specifiche, le più importanti sono considerate quelle relative all'IA generativa (**33%**), allo sviluppo di app (**29%**), alla scienza dei dati (**28%**) e alla grafica digitale (**28%**), mentre le competenze più richieste sono quelle relative alla



I dipendenti segnalano un elevato livello di miglioramento delle proprie competenze: l'**82%** dichiara di essere migliorato significativamente o leggermente negli ultimi cinque anni.

A causa delle barriere all'adozione e della difficoltà di trovare nuovi dipendenti abilitati alla tecnologia digitale e all'IA, il **74%** degli intervistati ha dichiarato che la propria organizzazione sta investendo una quantità elevata o molto elevata di risorse (tra cui tempo, denaro e attività di sensibilizzazione) nell'assunzione di persone con queste competenze. Attualmente, i datori di lavoro degli intervistati segnalano una carenza di competenze nell'IA generativa (**29%**), nello sviluppo di app (**27%**) e nel marketing digitale (**24%**).

È importante notare che l'**83%** di coloro che lavorano in organizzazioni del settore pubblico italiano affermano che la propria organizzazione offrirebbe uno stipendio più alto a un/a candidato/a formato/a sull'IA, che ha ricevuto un'istruzione, una formazione o una certificazione specializzata in tecnologie e applicazioni dell'IA. Coloro che offrirebbero un aumento di stipendio ai candidati con formazione nell'ambito dell'IA offrirebbero un aumento medio del **44%**.

La mancanza di competenze digitali e di IA ha portato a un aumento dei costi operativi (**52%**), ha rallentato il miglioramento dei servizi pubblici (**49%**) e infine ha impedito l'adozione di nuove tecnologie digitali o di IA (**49%**).

Differenze regionali

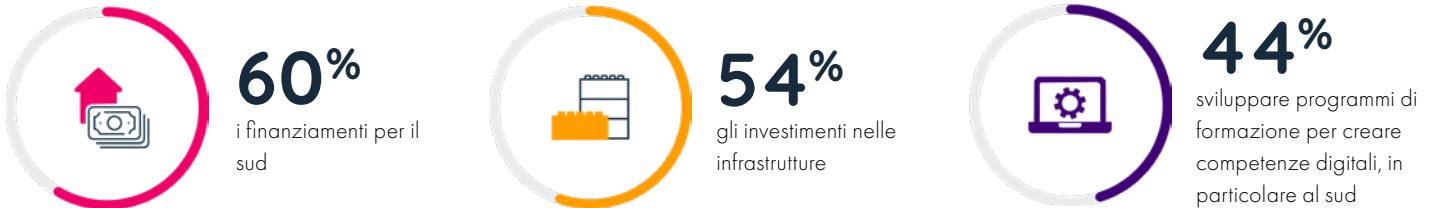
L'**84%** degli intervistati ha osservato disparità regionali nell'adozione dell'IA tra il nord e il sud dell'Italia, con il **59%** che ha notato differenze significative.

Questo divario è dovuto a diversi fattori. Queste disparità sono attribuite principalmente alle infrastrutture limitate (**58%**). Senza una solida infrastruttura digitale, coloro che lavorano nelle organizzazioni del meridione fanno fatica a implementare efficacemente le soluzioni di IA, il che ostacola la loro capacità di innovare e competere con le controparti del settentrione.

Inoltre, il **42%** di coloro che lavorano in organizzazioni del settore pubblico ha sottolineato la mancanza di collaborazione tra università e settore pubblico al sud, il che limita il trasferimento di conoscenze e lo sviluppo di talenti nel campo dell'IA.

Un altro fattore significativo segnalato è la limitata cooperazione tra il settore pubblico e quello privato al sud (**40%**), il che soffoca l'innovazione intersettoriale che guida i progressi dell'IA.

Per colmare queste lacune, gli intervistati hanno suggerito:



Il divario regionale ha implicazioni significative per i progressi complessivi dell'Italia nell'adozione dell'IA. Al nord, dove le infrastrutture e la collaborazione sono più forti, le organizzazioni hanno maggiori probabilità di beneficiare di efficienze e innovazioni guidate dall'IA. Al contrario, il sud rischia di rimanere indietro, creando un crescente divario tecnologico. Colmare il divario esistente è fondamentale per generare un'adozione collettiva italiana e sviluppare il pieno potenziale dell'IA, poiché le divisioni regionali possono rallentare i progressi.

Collaborazione tra settore pubblico e privato

La collaborazione tra il settore pubblico e quello privato italiano gioca un ruolo fondamentale nei progetti di IA e tecnologia digitale. La metà dei dipendenti del settore pubblico intervistati ha dichiarato che il proprio datore di lavoro collabora spesso con aziende private e il **38%** ha dichiarato di farlo sporadicamente, con l'**81%** di questi partenariati che avviene sempre o di solito all'interno dell'UE.

La cooperazione tra pubblico e privato è vista positivamente dall'**81%** di coloro che lavorano in aziende del settore pubblico, grazie ai vantaggi percepiti, come l'accesso del settore pubblico a tecnologie e competenze avanzate (**63%**). Questo migliora l'efficienza e l'innovazione nei servizi pubblici (**56%**) e aumenta la capacità dell'Italia di mantenersi competitiva nei progressi tecnologici (**40%**).

Tuttavia, il **5%** di coloro che valutano negativamente queste collaborazioni ha espresso preoccupazioni sulla



Per quanto riguarda i partenariati al di fuori dell'UE per progetti digitali e tecnologici, l'**82%** degli intervistati li valuta positivamente, citando l'accesso a tecnologie e innovazioni all'avanguardia non disponibili all'interno dell'UE (**60%**), l'opinione che i partenariati internazionali rendano l'Italia più competitiva (**48%**) e l'aumento percepito della diversità di soluzioni e approcci all'IA (**41%**).

Il **3%** che valuta negativamente i partenariati esterni all'UE ha espresso preoccupazioni sull'indipendenza dei dati e sulla sicurezza nazionale (**59%**), sul rischio di non conformità alle normative e agli standard dell'UE (**54%**) e sul fatto che la dipendenza da tecnologie straniere possa danneggiare l'industria locale (**44%**).

In particolare, l'**84%** ritiene che la collaborazione tra pubblico e privato sia cruciale per la competitività dell'Italia nel panorama globale dell'IA e che, per migliorare la collaborazione tra pubblico e privato, l'Italia debba rafforzare le norme sulla sicurezza dei dati e sulla privacy (**69%**), migliorare i finanziamenti e le risorse per i progetti di IA nel settore pubblico (**51%**) e creare leggi più chiare per la collaborazione (**49%**).

Conclusione

Questi risultati evidenziano che il settore pubblico italiano sta adottando attivamente l'IA e che gli addetti ai lavori ritengono che l'IA e le tecnologie digitali trasformeranno l'organizzazione in cui lavorano e il settore nel suo complesso negli anni a venire. Gli intervistati citano il miglioramento della soddisfazione dei cittadini come un cambiamento positivo e un motore della necessità di rendere i servizi digitali più accessibili a tutti i settori della popolazione.

Tuttavia, permangono ostacoli come le disparità regionali, la carenza di competenze e i vincoli di bilancio. Le competenze digitali e i partenariati tra pubblico e privato saranno fondamentali per superare queste difficoltà, assicurando che il settore pubblico possa sviluppare il pieno potenziale dell'IA. Gli investimenti in formazione, infrastrutture e collaborazioni strategiche saranno fondamentali per promuovere l'adozione e i miglioramenti dell'IA in Italia.