

CIO Leaders Summit 2025

L'utilizzo dell'IA e la diffusione dell'e-government

Indice

- Introduzione
- L'IA nelle imprese
- L'e-government e le nuove tecnologie

Indice

- **Introduzione**
- L'IA nelle imprese
- L'e-government e le nuove tecnologie

Introduzione

In una società sempre più digitale, le nuove tecnologie assumono un ruolo centrale; la Pubblica Amministrazione deve continuare il suo percorso di evoluzione tecnologica per essere l'interlocutore chiave di cittadini e imprese



IMPRESE*

70,2%

Percentuale di **PMI** con un livello base di **digitalizzazione**

17,8%

Percentuale di **imprese** con almeno 10 addetti che ha realizzato **formazione informatica** ai propri dipendenti



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



CITTADINI**

84,5%

Percentuale di **individui** nella fascia 16-74 anni che **utilizza internet** tutti i giorni

84,0%

Percentuale di **individui** di età superiore a 6 anni che **utilizza il cellulare** quotidianamente

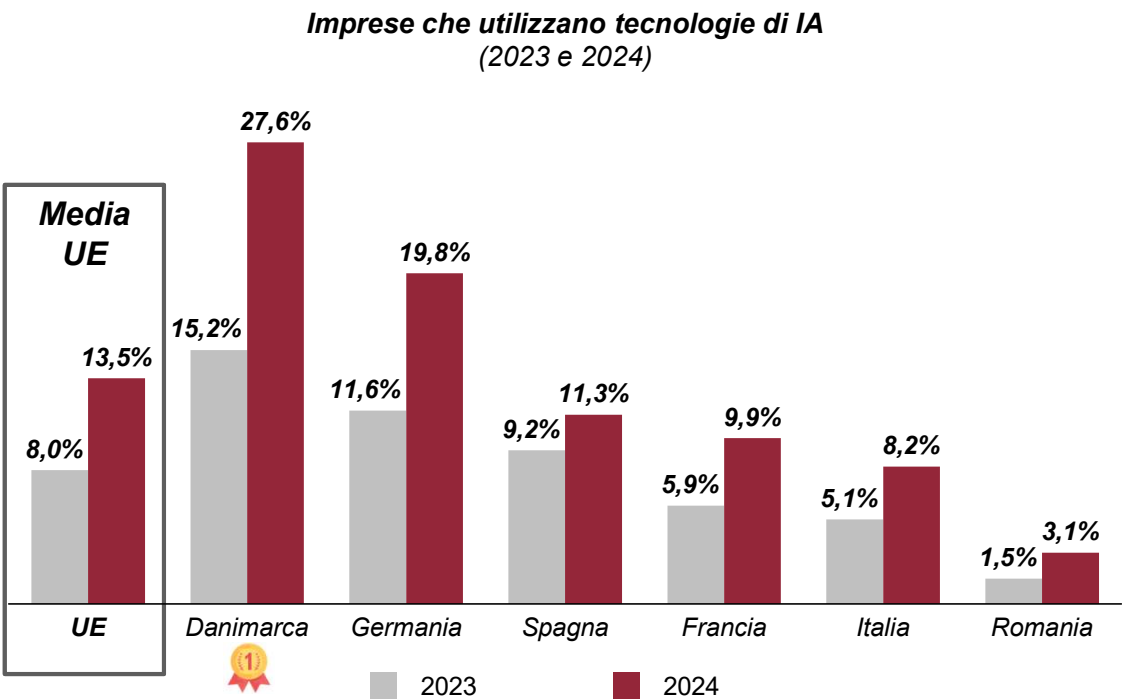
Indice

- Introduzione
- **L'IA nelle imprese**
- L'e-government e le nuove tecnologie

L'IA nelle imprese

Nel 2024 il 13,5% delle imprese europee utilizza tecnologie di IA, registrando un aumento di 5,5 punti percentuali (pp) rispetto al 2023; il settore che utilizza maggiormente l'IA è "Informazione e comunicazione"

L'utilizzo dell'IA in Europa

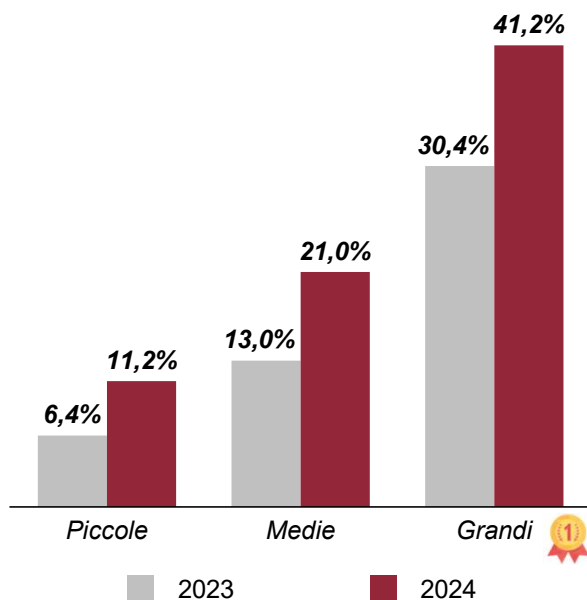


L'IA nelle imprese

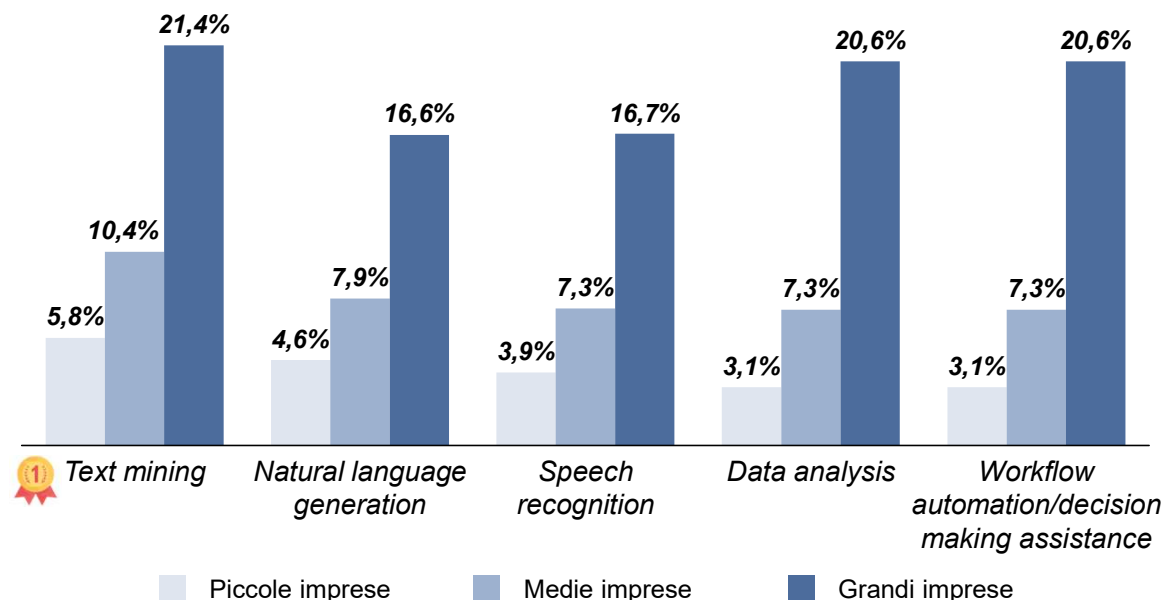
Le grandi imprese registrano la percentuale più elevata di utilizzo di IA (41,2% nel 2024, +10,8 pp rispetto al 2023); la tipologia di tecnologia di IA più diffusa è il text mining per tutte e tre le categorie di imprese analizzate

L'utilizzo dell'IA in Europa

Imprese che utilizzano tecnologie di IA per dimensioni (2023 e 2024)



Imprese che utilizzano tecnologie di IA per dimensione e tipologia di tecnologia di IA utilizzata (2024)

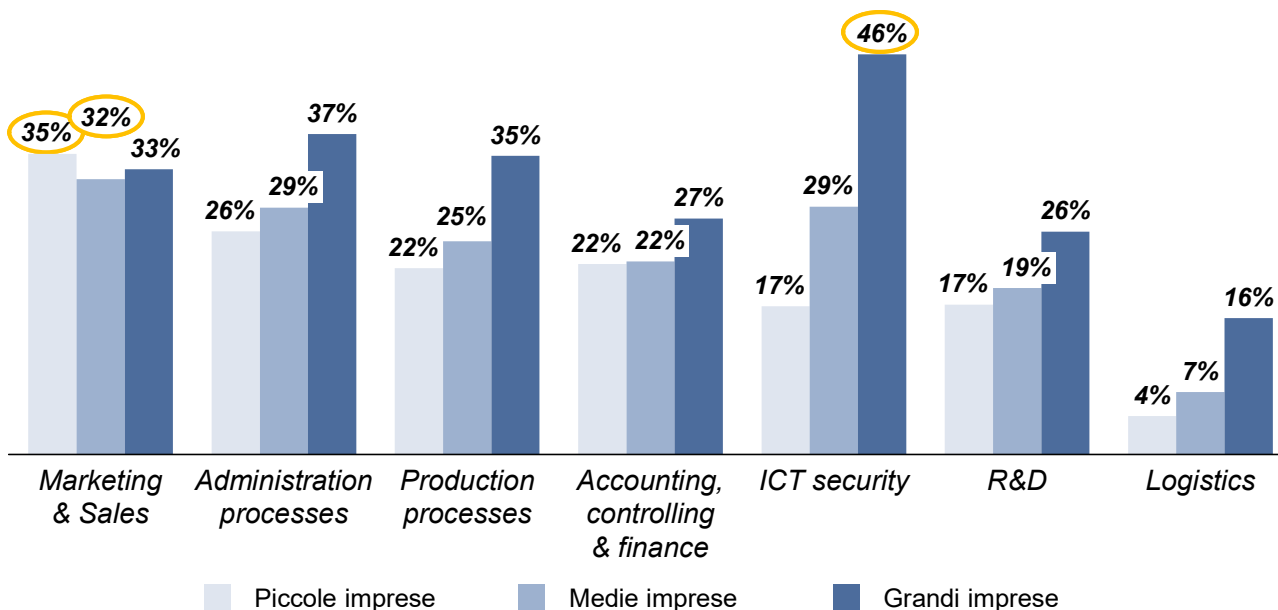


L'IA nelle imprese

Marketing & Sales è l'ambito di applicazione più diffuso tra le piccole e medie imprese europee; le grandi imprese, invece, si concentrano nell'utilizzo di IA nel contesto dell'ICT security

L'utilizzo dell'IA in Europa

Imprese che utilizzano tecnologie di IA
per dimensione e ambito di applicazione (2024)



MARKETING & SALES

- Registra la **più alta percentuale** di **piccole e medie imprese** che utilizzano l'IA
- Unico ambito di applicazione in cui la **percentuale** di **piccole e medie imprese** che utilizzano l'IA è **superiore** alla quota di **grandi imprese** che la implementano

ICT SECURITY

- Registra la **più alta percentuale** di **grandi imprese** che utilizzano l'IA

LOGISTICS

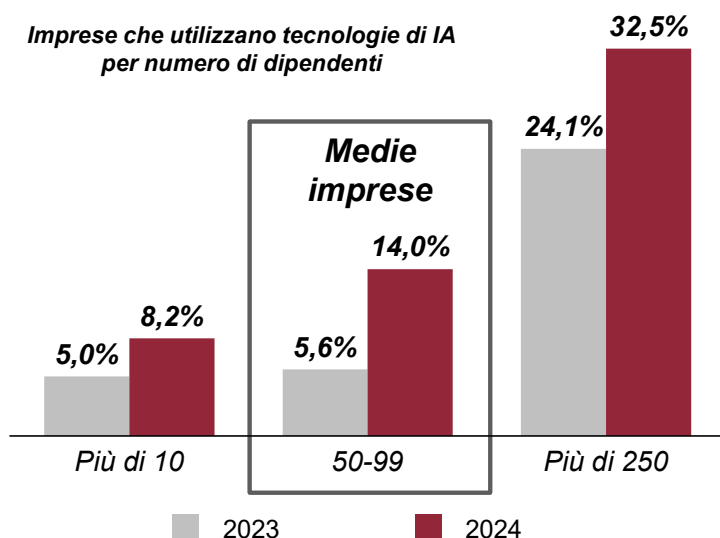
- Registra la **più bassa percentuale** di **imprese** che utilizzano l'IA per tutte e tre le categorie analizzate

L'IA nelle imprese

In linea con il trend europeo, in Italia si registra una crescita del numero di imprese che utilizzano tecnologie di IA; tale crescita si conferma per tutte le tipologie di aziende analizzate, dalle PMI alle grandi organizzazioni

L'utilizzo dell'IA in Italia

La crescita più elevata nell'utilizzo dell'IA si registra per le medie imprese (+150% tra il 2023 e il 2024)



+164% Crescita del numero di imprese che utilizzano l'**IA Generativa**

61% Percentuale di **grandi imprese** utilizzatrici di IA che impiegano tale tecnologia per effettuare **analisi dei testi** (text mining)

45% Percentuale di **grandi imprese** utilizzatrici di IA che impiegano tecnologia di **IA Generativa** di linguaggio scritto e parlato

47% Percentuale di **PMI** utilizzatrici di IA e che impiegano tecnologie di **IA Generativa** per la **creazione di linguaggio scritto**

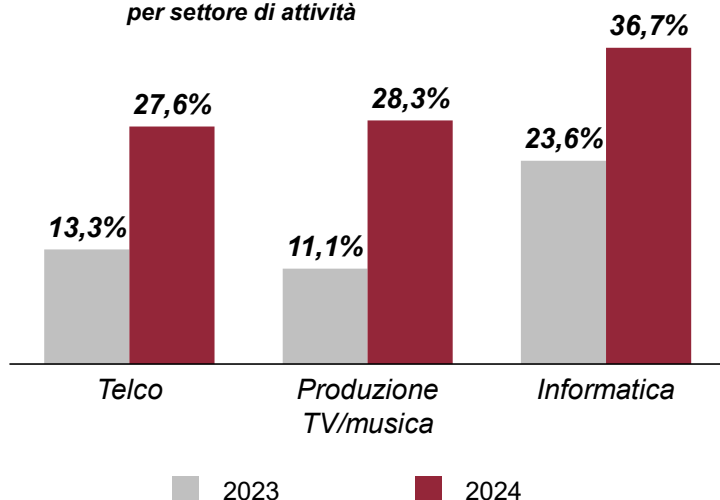
L'IA nelle imprese

Anche in Italia, la percentuale di aziende che utilizzano l'IA varia in base al settore di attività; si registra una consistente crescita in tutte le Industry analizzate e un significativo aumento nelle intenzioni di investimento

L'utilizzo dell'IA in Italia

L'impiego di tecnologie di IA è il più elevato nei settori "Informatica", "Telecomunicazioni" e "Produzione TV/Musica"

Imprese che utilizzano tecnologie di IA per settore di attività



+18 pp

Crescita in punti percentuali nella quota di imprese che intendono **investire** in **formazione ICT** nel **2025-2026** rispetto a quelle che hanno investito nel 2021-2024

+15 pp

Crescita in punti percentuali nella quota di imprese che intendono **investire** in **IA** nel **2025-2026** rispetto a quelle che hanno investito nel 2021-2024

54%

Percentuale di imprese che hanno programmato di **investire** in **sicurezza informatica** nel periodo **2025-2026**

70%

Percentuale di imprese che hanno già **utilizzato** l'**IA** nel **2024** e che intendono **investire** in tale tecnologia nel **2025-2026**

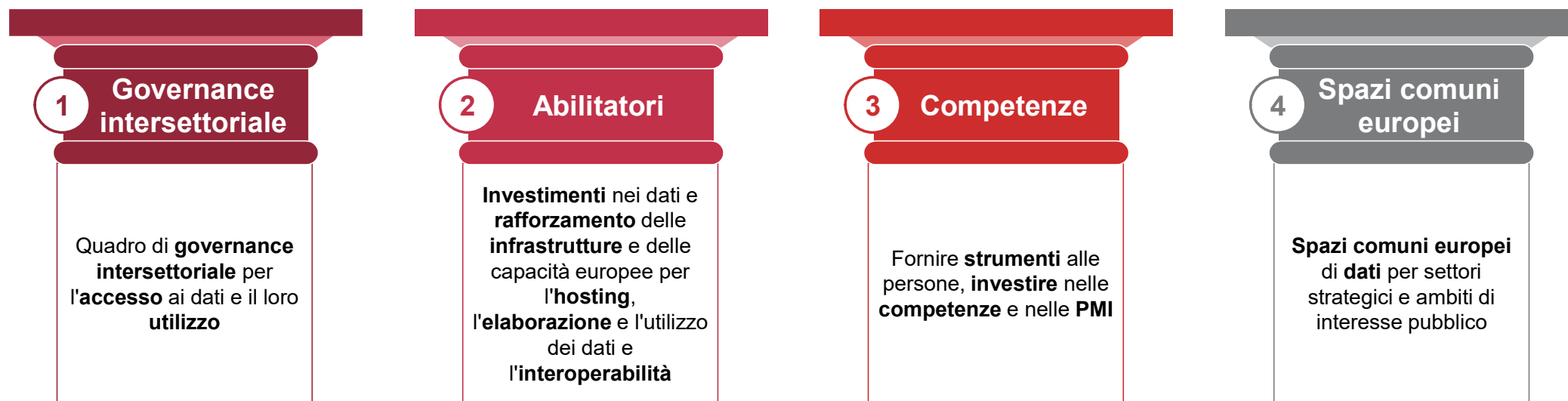
Indice

- Introduzione
- L'IA nelle imprese
- **L'e-government e le nuove tecnologie**

L'e-government e le nuove tecnologie

Per consentire alla PA di fornire servizi sempre più digitali e integrati a livello europeo, l'UE ha definito una strategia dati fondata su 4 pilastri che prevede la creazione di spazi comuni tematici e interoperabili (1/2)

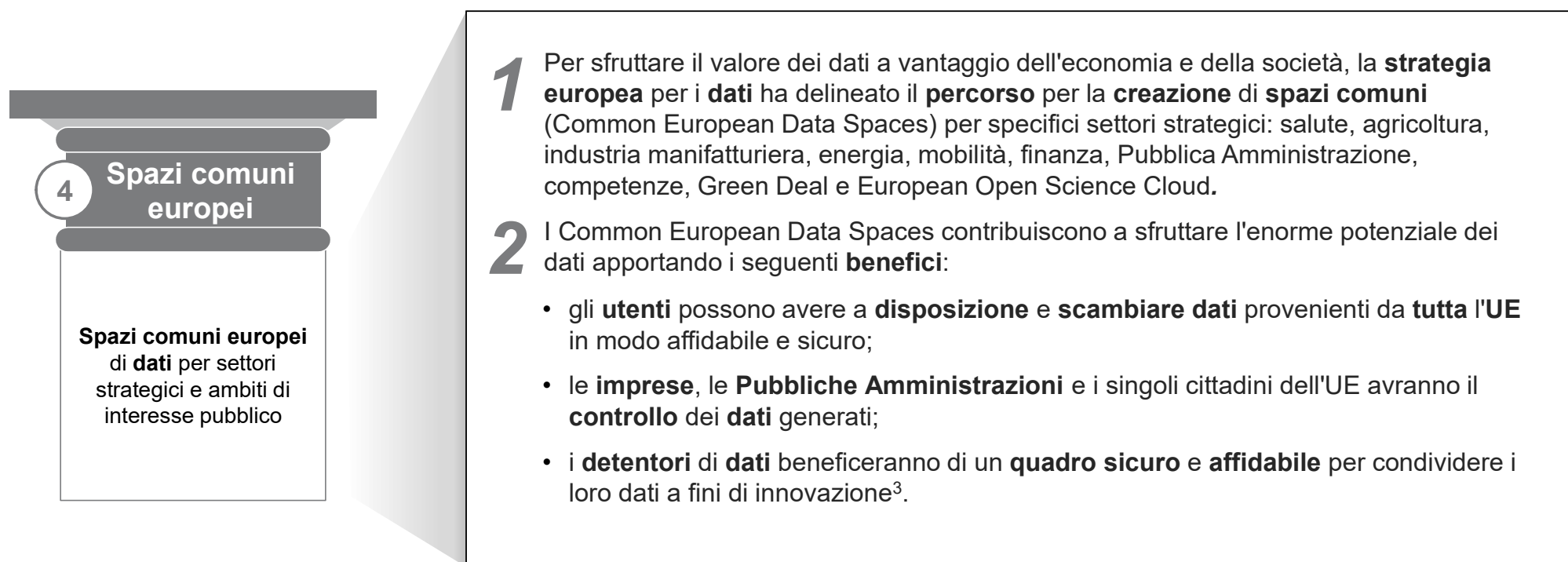
I 4 pilastri della strategia dati europea*



La **strategia europea** sui dati mira a rendere l'**UE leader** in una **società guidata dai dati** creando un **mercato unico** per i dati che consenta la libera circolazione all'interno dell'**UE****

L'e-government e le nuove tecnologie

Per consentire alla PA di fornire servizi sempre più digitali e integrati a livello europeo, l'UE ha definito una strategia dati fondata su 4 pilastri che prevede la creazione di spazi comuni tematici e interoperabili (2/2)

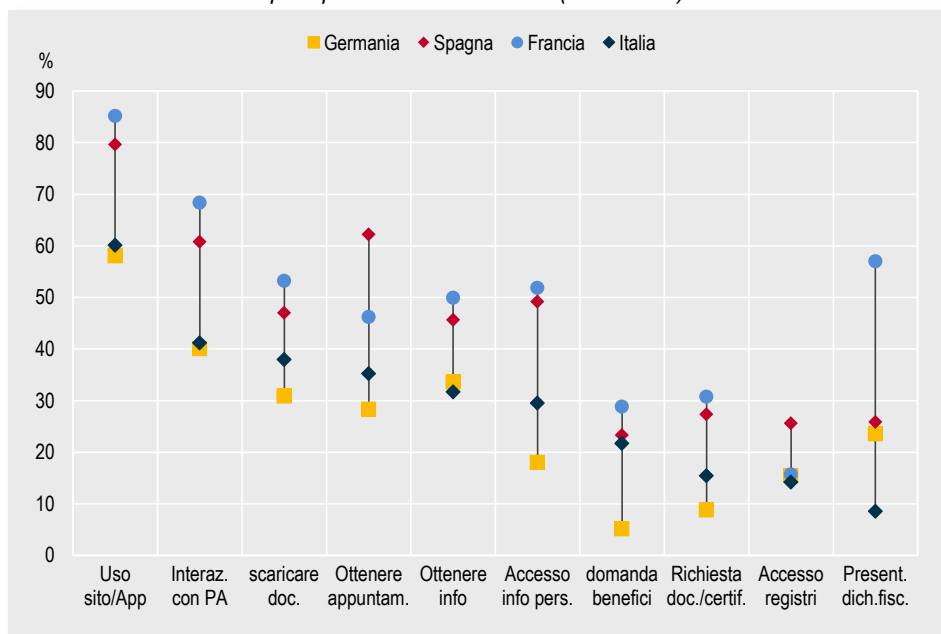


L'e-government e le nuove tecnologie

L'implementazione di una strategia comune europea ha consentito alla PA di sviluppare dei servizi digitali e innovativi che possano rispondere in modo efficace alle mutate esigenze di cittadini e imprese

La diffusione dell'e-government

Diffusione dell'uso dei servizi online della PA nelle maggiori economie UE, per tipo di attività realizzata (anno 2023)



La popolazione di riferimento comprende gli individui tra i 16 e i 74 anni

1

L'utilizzo dei servizi di e-government sta crescendo in tutte le maggiori economie europee; Italia e Germania rimangono in coda rispetto a Spagna e Francia in termini di utilizzo dei servizi online

2

In Italia circa il 60% della popolazione ha utilizzato siti web o app della PA, ma poco più del 40% ha svolto attività di tipo interattivo

3

La Francia è il Paese con il più alto numero di utenti per la maggior parte dei servizi oggetto dell'analisi

4

La Spagna è il Paese con il più alto numero di utenti (65% ca.) che richiedono appuntamenti tramite servizi online

5

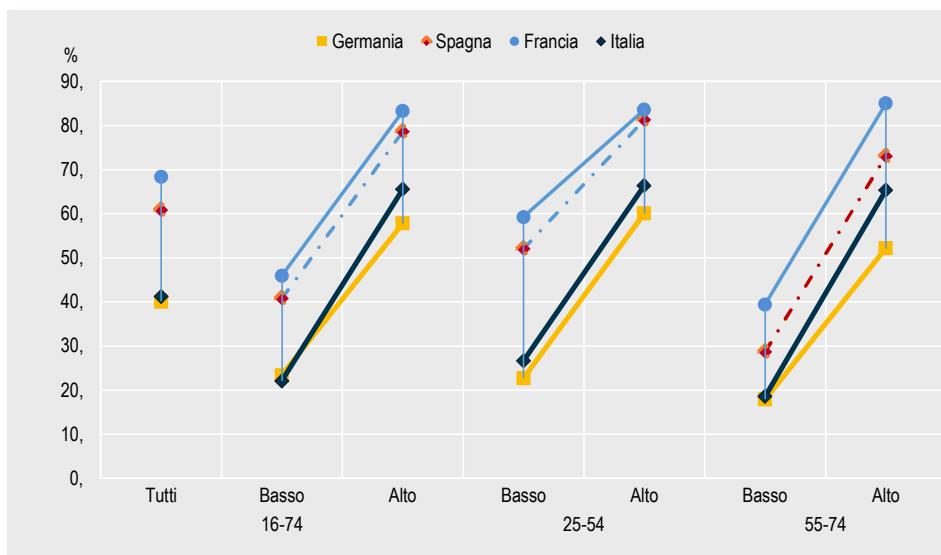
La Germania è il Paese che registra il più basso numero di utenti che utilizza servizi online della PA, fatta eccezione per il servizio "Dichiarazioni fiscali" (Italia 10% ca., Germania 25% ca.)

L'e-government e le nuove tecnologie

La diffusione delle nuove tecnologie digitali ha comportato un profondo cambiamento nel modo in cui i cittadini si interfacciano con la PA, soprattutto per la popolazione con un più elevato livello di istruzione

La diffusione dell'e-government

Diffusione dell'uso interattivo dei servizi online della PA nelle maggiori economie UE, per età e livello di istruzione (anno 2023)



La popolazione di riferimento comprende gli individui tra i 16 e i 74 anni

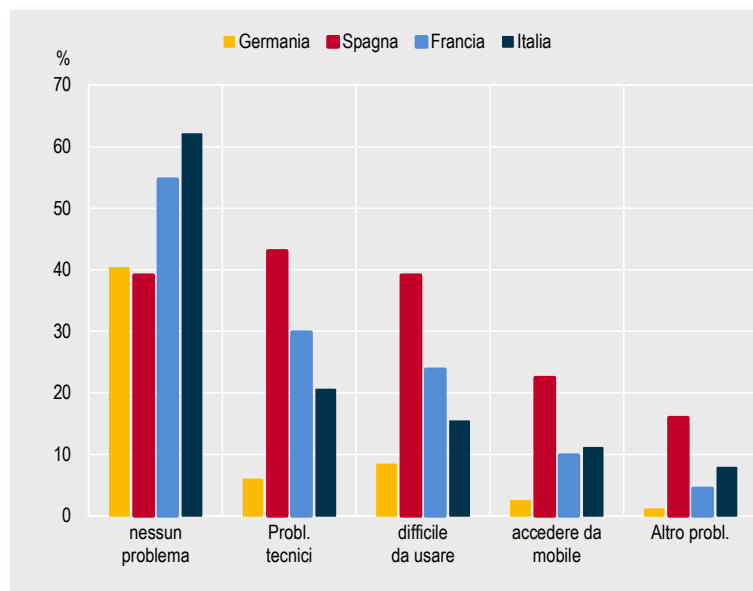
- 1** L'Italia, insieme alla Germania, è il Paese in cui l'uso interattivo dei servizi online è meno diffuso; la Francia è il Paese che registra il maggior numero di utenti che utilizzano tali servizi
- 2** Il livello di istruzione impatta in modo positivo sulla percentuale di utenti di servizi online interattivi; in Italia tale impatto è molto marcato
- 3** Per gli utenti con un livello di istruzione elevato, il divario tra Italia e Francia/Spagna si riduce ma non si annulla
- 4** In Italia, il livello di istruzione impatta maggiormente in modo positivo sulla fascia di età 55-74

L'e-government e le nuove tecnologie

I servizi di e-government sono ancora in fase di sviluppo e miglioramento; è importante che la PA minimizzi gli attriti riscontrati nell'utilizzo dei nuovi servizi per mantenere il suo ruolo di riferimento all'interno della società

La diffusione dell'e-government

*Problemi segnalati dagli utilizzatori di siti/app della PA
(anno 2022)*



1

In Italia gli utenti dei servizi digitali sono un numero inferiore rispetto a Francia e Spagna; tuttavia la quota di utenti che segnala problemi è la più bassa tra i quattro Paesi

2

In Italia solamente 1 utente su 10 segnala difficoltà ad accedere tramite cellulare ai servizi digitali

3

La categoria in cui in media tra i Paesi analizzati si registra la più alta percentuale di problemi è "problemi tecnici"

4

La Spagna registra la più alta percentuale di problemi segnalati per ciascuna delle 4 categorie analizzate

L'e-government e le nuove tecnologie

La qualità dei servizi di e-government può essere migliorata implementando l'IA nelle applicazioni mobili sviluppate dalla PA, offrendo un accesso personalizzato e immediato a cittadini e imprese



Portali mobile friendly

Chatbot e Assistenti Virtuali:

comprensione delle domande degli utenti al fine di fornire risposte adeguate, guidando i cittadini all'interno del portale o dell'app dell'Amministrazione

Ottimizzazione dell'Interfaccia Utente (UI): analisi dei dati di utilizzo delle app al fine di identificare le sezioni più visitate o i processi più difficili e articolati, così da adattare l'interfaccia delle app e dei portali mobili per renderli più intuitivi



Moduli e certificati digitali

Compilazione automatica: semplificazione della compilazione dei moduli precompilando campi con dati già registrati (come dati anagrafici) e sfruttando le funzionalità di Natural Language Processing dell'IA, riducendo il margine di errore e il tempo necessario

Analisi predittiva: identificazione in anticipo delle richieste di servizi e certificati attraverso l'utilizzo dei dati raccolti attraverso le app



Notifiche e reminder proattivi

Avvisi su scadenze: invio di notifiche su scadenze imminenti (come pagamenti di tasse, rinnovi di documenti) direttamente sul dispositivo dell'utente e integrazione con calendari digitali dell'utente tramite l'IA

Alert per cambiamenti normativi e notifiche contestuali: notifica tempestiva di eventuali cambiamenti normativi o indicazioni su eventi imprevisti e invio di notifiche a seconda della posizione dell'utente attraverso l'integrazione dell'IA e la geolocalizzazione



Accessibilità e inclusione sociale

Traduzione in tempo reale: traduzioni istantanee per cittadini stranieri o in contesti multilingue, migliorando la comunicazione e l'accesso ai servizi

Supporto per disabilità: trascrizioni in tempo reale, interpretazione delle immagini e controllo vocale migliorano l'accessibilità per persone con disabilità, favorendo l'inclusione e l'autonomia di ogni cittadino



Pianificazione urbana e mobilità

Suggerimenti per percorsi e mezzi pubblici: suggerimento di percorsi ottimali per evitare traffico, informando il cittadino in tempo reale sulla pianificazione delle corse dei mezzi pubblici e su eventuali ritardi, individuando alternative di trasporto

Promozione della mobilità sostenibile: suggerimento di itinerari pedonali o percorsi ciclabili in base alle esigenze del singolo cittadino, promuovendo modalità di trasporto più ecologiche



Interazione civica

Coinvolgimento nella vita pubblica: promozione della partecipazione a consultazioni pubbliche, sondaggi o discussioni, promuovendo la partecipazione attiva e trasparente nella vita civica e fornendo suggerimenti personalizzati attraverso l'IA

Segnalazione automatica dei disservizi: analisi tramite IA delle segnalazioni e delle richieste degli utenti per il miglioramento di servizi pubblici e per la rapida comunicazione dei problemi riscontrati all'amministrazione locale

Grazie!

Massimo Fedeli