

# 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



## 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

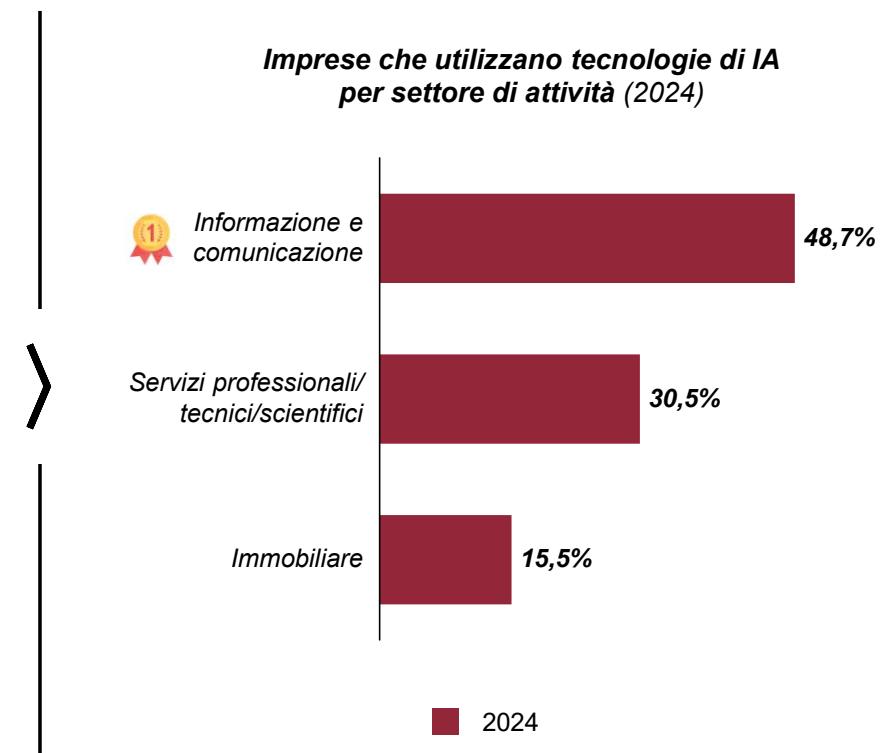
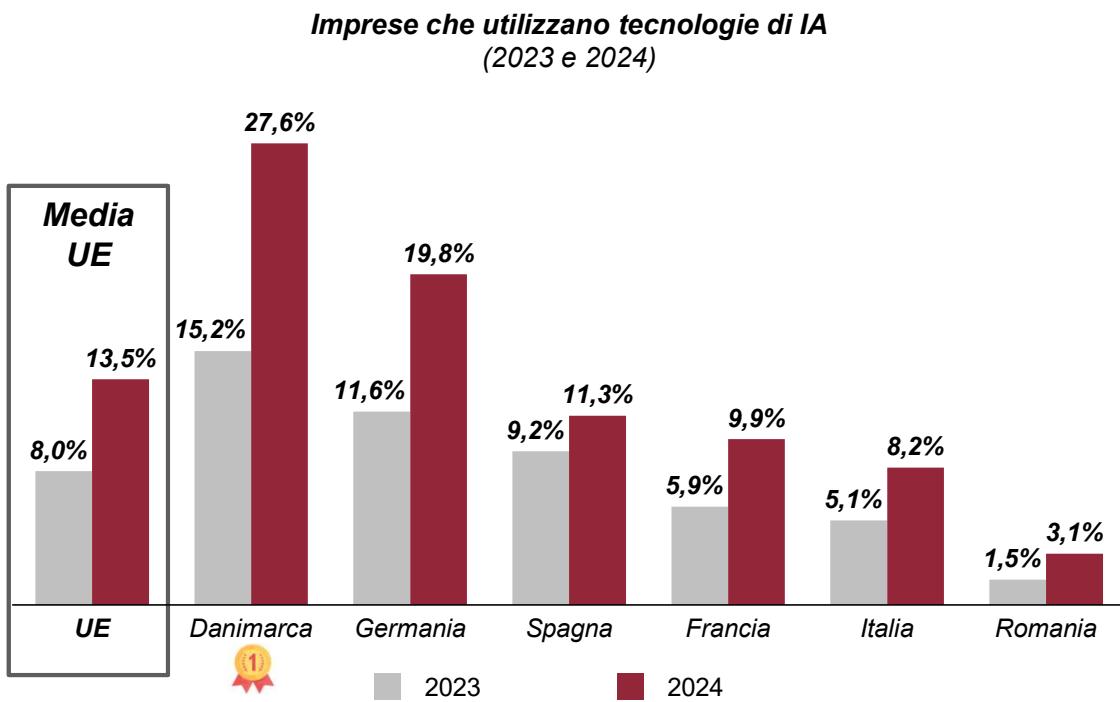
---

- 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

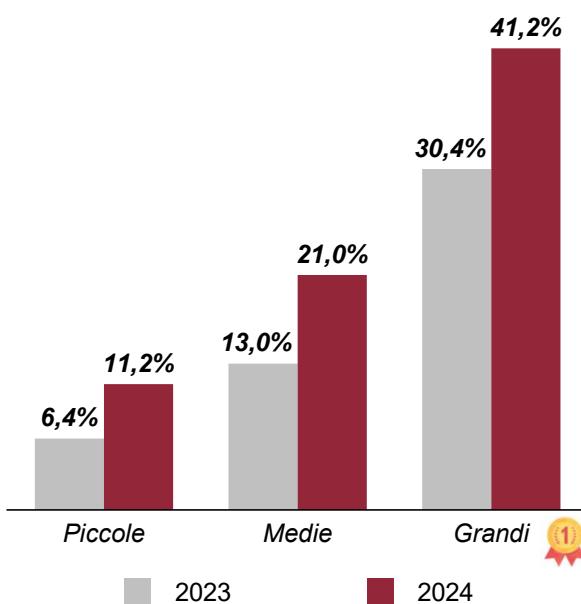


# L'IA nelle imprese

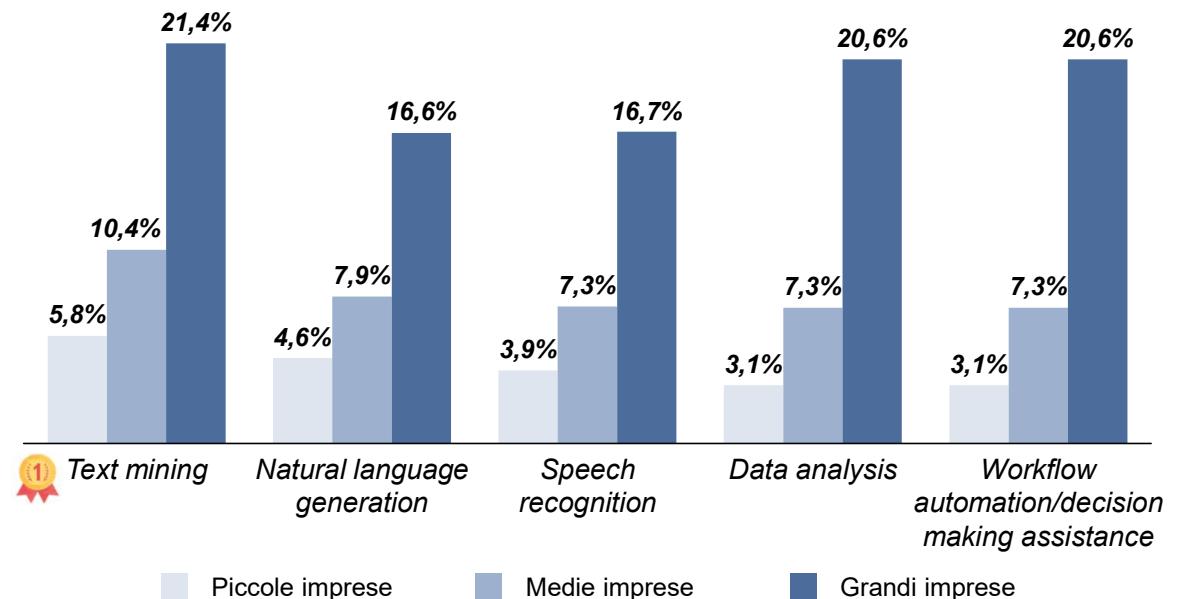
Le grandi imprese registrano la percentuale più elevata di utilizzo di IA (41,2% nel 2024, +10,8 pp rispetto al 2023); la tipologia di tecnologia di IA più diffusa è il text mining per tutte e tre le categorie di imprese analizzate

## L'utilizzo dell'IA in Europa

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



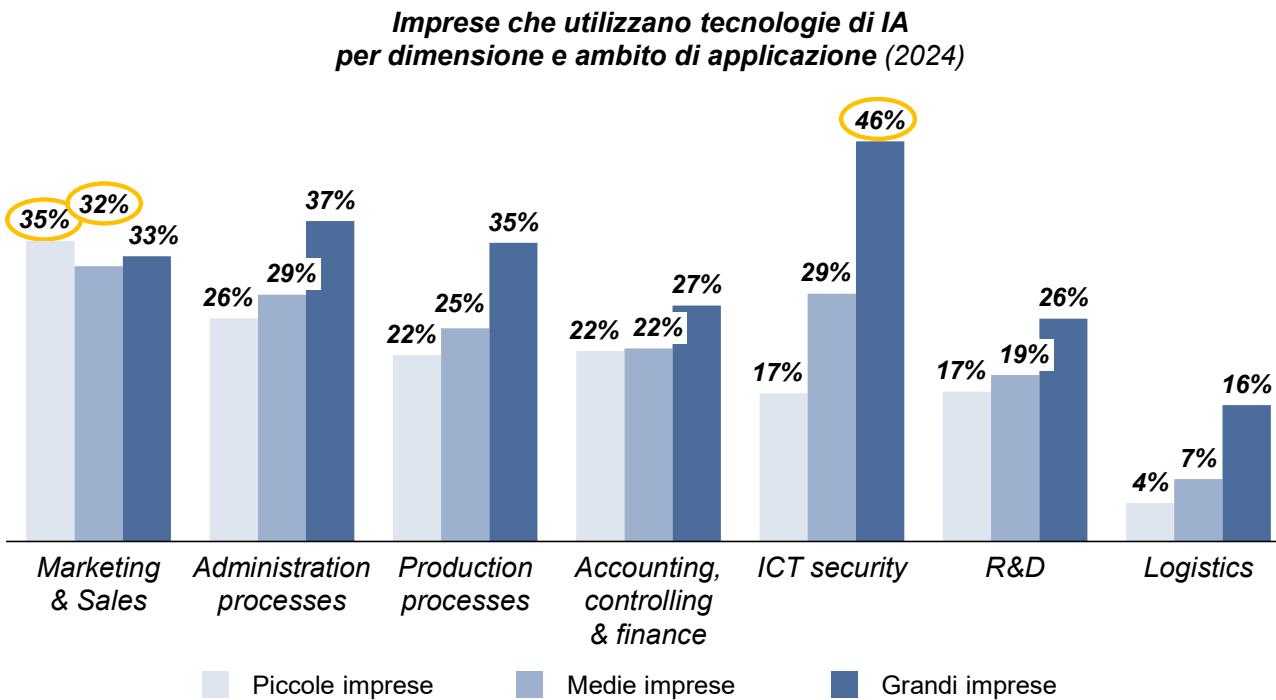
Imprese che utilizzano tecnologie di IA per dimensione e tipologia di tecnologia di IA utilizzata (2024)



# 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



### 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

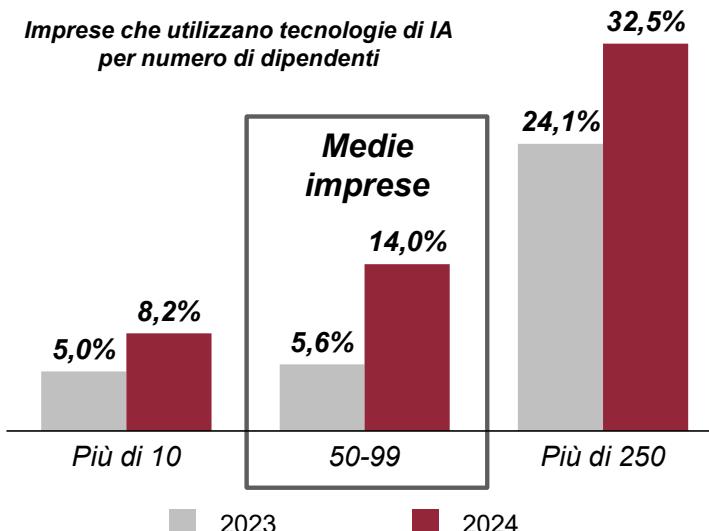
- Registra la più bassa percentuale di imprese che utilizzano l'IA per tutte e tre le categorie analizzate

# 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)



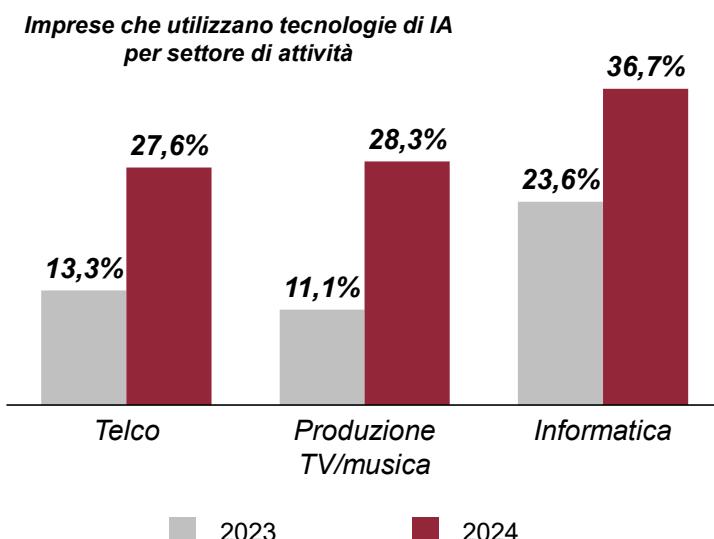
- +164% Crescita del numero di imprese che utilizzano l'IA Generativa
- 61% Percentuale di **grandi imprese** utilizzatrici di IA che impiegano tale tecnologia per effettuare **analisi dei testi** (text mining)
- 45% Percentuale di **grandi imprese** utilizzatrici di IA che impiegano tecnologia di **IA 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"



**+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

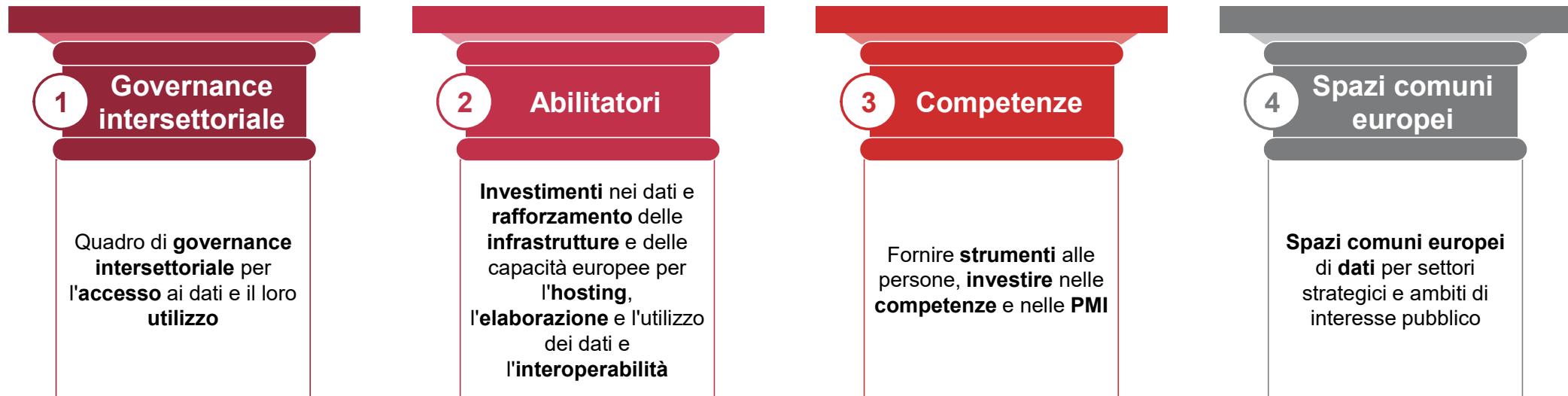
---

- 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)

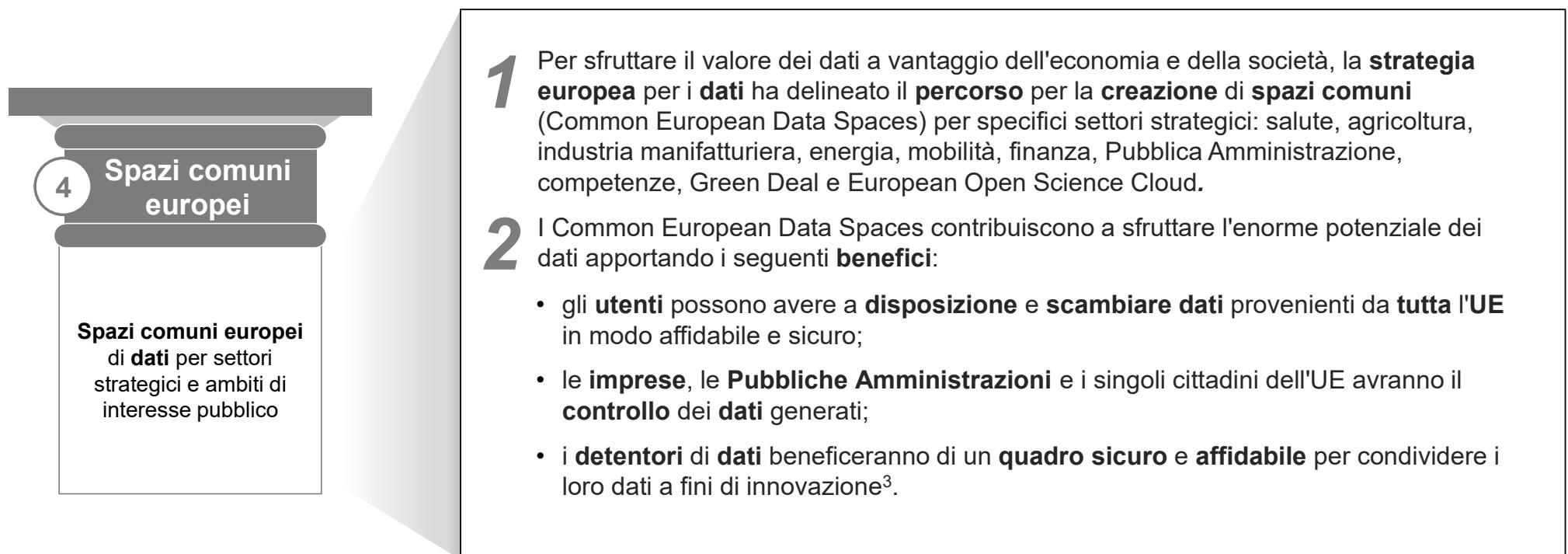
## I 4 pilastri della strategia dati europea\*



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 consente la libera circolazione all'interno dell'UE\*\*

# L'e-government e le nuove tecnologie

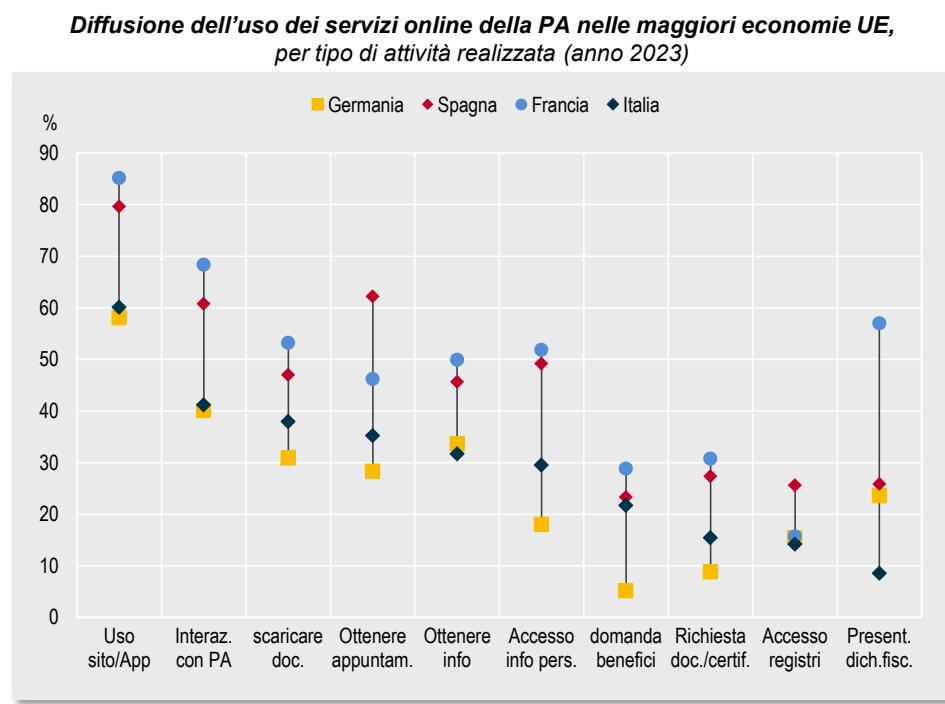
Per consentire alla PA di fornire servizi sempre più digitali e integrati a livello europeo, l'UE ha definito una strategia dati fondata su 4 pilastri che prevede la creazione di spazi comuni tematici e interoperabili (2/2)



# 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



14

Fonte: Eurostat, indagine comunitaria sull'uso delle ICT

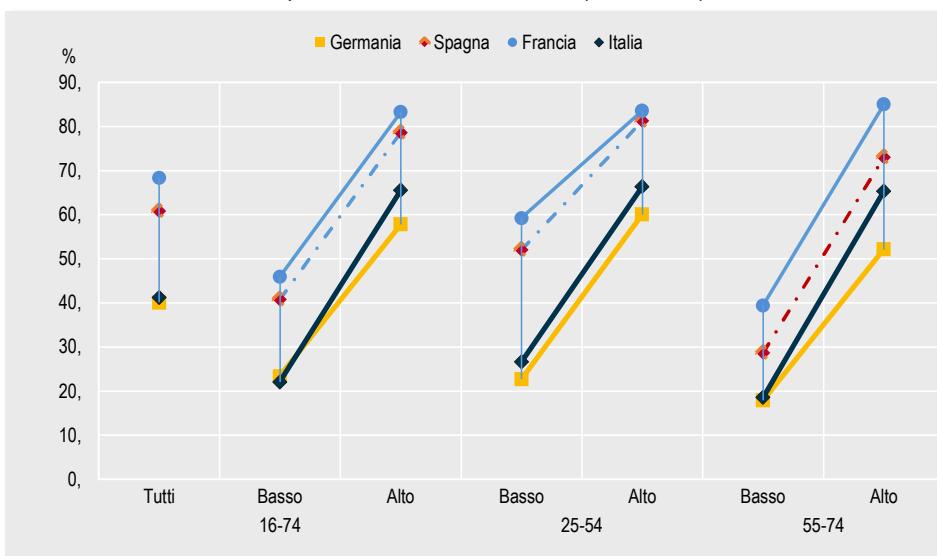
- 1 L'utilizzo dei servizi di e-government sta crescendo in tutte le maggiori economie europee; Italia e Germania rimangono in coda rispetto a Spagna e Francia in termini di utilizzo dei servizi online
- 2 In Italia circa il 60% della popolazione ha utilizzato siti web o app della PA, ma poco più del 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)**



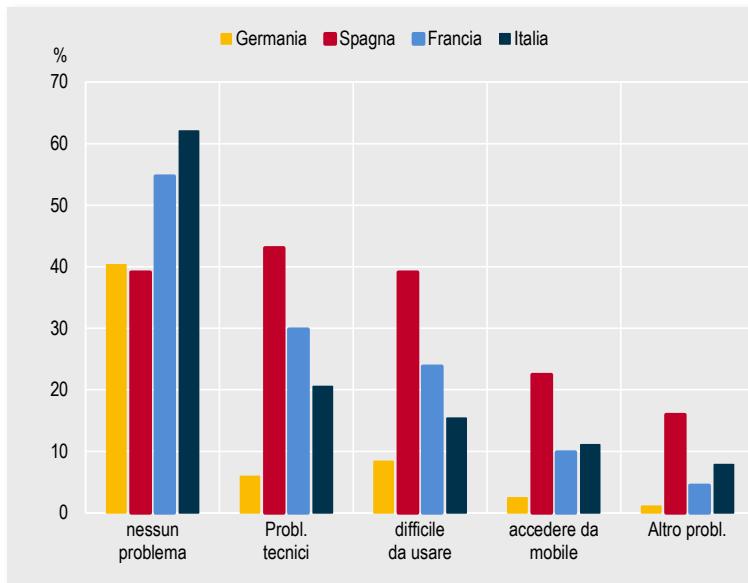
- 1 L'Italia, insieme alla Germania, è il Paese in cui l'uso interattivo dei servizi online è meno diffuso; la Francia è il Paese che registra il maggior numero di utenti che utilizzano tali servizi
- 2 Il livello di istruzione impatta in modo positivo sulla percentuale di utenti di servizi online interattivi; 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 difficoltosi 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



Istituto Nazionale  
di Statistica