

Comunicato stampa

## Intelligenza Artificiale, Italia primo paese UE per progetti realizzati nella PA

### Opportunità per migliorare i servizi pubblici digitali, ma serve investire in competenze e open data

- Sono 637 i progetti di Intelligenza Artificiale nelle PA europee, il 30% dei quali volto a migliorare i servizi pubblici digitali a cittadini e imprese. **L'Italia è al 2° posto per numero di progetti complessivi (63) e al 1° per progetti già implementati (38).**
- Dal 2018 al 2022, investiti 6 miliardi di euro nell'AI per la PA nei principali Paesi UE, un decimo dello spending federale US (60 miliardi di dollari). **In Italia allocato 1 miliardo di euro.**
- Per implementare la AI nella PA italiana è necessario investire sulla formazione: sono 15,3 milioni i cittadini da formare con **competenze digitali di base** per raggiungere il target UE.
- L'AI rappresenta **un'opportunità** per la società, ma per gestire i **rischi** connessi servono trasparenza degli algoritmi e spiegabilità dei risultati, responsabilità nel processo decisionale, tutela della privacy, qualità e interoperabilità dei dati.
- I risultati dello studio "Le opzioni tecnologiche per la digitalizzazione avanzata della Pubblica Amministrazione", realizzato da The European House - Ambrosetti e Salesforce.

Dal 2010 al 2021 i progetti di **Intelligenza Artificiale nelle PA europee** hanno registrato un'importante crescita, passando da 26 a 148 all'anno, per un totale di **637 progetti** mappati, tra implementati (41%), in corso (27%) e iniziative pilota (32%). Quasi un terzo (30%) **ha l'obiettivo di migliorare i servizi rivolti a cittadini e imprese.**

**L'Italia**, con 63 progetti, emerge **tra i Paesi più impegnati** nello sviluppo delle soluzioni di Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione, seconda solo ai **Paesi Bassi** (116); conquista inoltre il **primato** per numero di **progetti implementati**: 38 iniziative, circa il 10% del portafoglio europeo.

A livello globale, l'interesse per le applicazioni dell'Intelligenza Artificiale nella PA è **trainato dagli USA**, che, negli ultimi 5 anni, ha investito oltre 60 miliardi di dollari; nello stesso periodo, gli investimenti nei principali Paesi UE sono stati pari a circa un decimo, ovvero 6 miliardi di euro, con **Francia** (2,5 miliardi), **Spagna** e **Germania** (2 miliardi ciascuno) a dedicare maggiori risorse e a mostrare una più chiara strategia di adozione dell'Intelligenza Artificiale. L'Italia, con **1 miliardo di euro** investito, sembra invece adottare un approccio più **conservativo**, allocando meno risorse pubbliche suddivise in un più ampio numero di iniziative, molte delle quali sono progetti pilota.

Sono alcune evidenze del report "**Le opzioni tecnologiche per la digitalizzazione avanzata della Pubblica Amministrazione**", realizzato da **The European House - Ambrosetti e Salesforce**, che analizza le strategie di adozione dell'IA elaborate dai principali Paesi UE, individuando proposte e azioni di policy per lo sviluppo e la diffusione del digitale in particolare nella PA italiana.

*"La Pubblica Amministrazione del futuro potrà far leva sulle tecnologie digitali per migliorare il proprio operato e aumentare l'attrattività del Sistema Paese. In particolare, le soluzioni di Intelligenza Artificiale semplificano l'accesso e lo sviluppo di nuovi servizi per i cittadini e le imprese, aiutano a*

ridurre il peso della burocrazia e a rendere più fluidi i processi amministrativi, supportano lo sviluppo di simulazioni degli impatti delle policy”, spiega **Corrado Panzeri, Partner e Responsabile InnoTech Hub, The European House - Ambrosetti**. “Il Sistema Italia ha bisogno di disporre di una Pubblica Amministrazione moderna, evoluta ed efficiente per competere efficacemente a livello europeo e internazionale. È quindi fondamentale che la PA italiana impari ad applicare le soluzioni di Intelligenza Artificiale con efficacia, a partire da una **mappatura** del livello di digitalizzazione, per conoscere il punto di partenza e definire quello di arrivo, e dalla **definizione del percorso più idoneo** per raggiungere obiettivi e posizioni di leadership. In tal modo si potrà **disegnare una roadmap** di trasformazione, individuando le tappe intermedie e prevedendo l’adozione di **modelli di collaborazione con altri ecosistemi**, dall’industria alla ricerca. Il tutto, **coniugando l’uso delle tecnologie con il fattore umano**, per offrire ai cittadini servizi in grado di abbinare alla precisione digitale un tratto personalizzato, assicurando inclusività, affidabilità e trasparenza”.

“Il Digitale è entrato da tempo nelle nostre vite e l’Intelligenza Artificiale Generativa è stato il più recente fenomeno che ha portato un’ulteriore accelerazione dell’adozione - spiega **Paolo Bonanni, Country Leader Salesforce per la Pubblica Amministrazione**. - In molti affermano che siamo nel pieno di una Rivoluzione. Un fenomeno che sta portando i cittadini/consumatori da un lato, le aziende e le istituzioni dall’altro, a ripensare la modalità di relazione e la definizione dei processi.

Le implicazioni sono svariate e l’impatto significativo. Per questo ormai sempre di più si parla anche di una **Rivoluzione della Fiducia**: quel Trust che le organizzazioni devono conquistare nei confronti dei cittadini e dei consumatori e la fiducia degli individui verso la tecnologia e chi la produce.

Salesforce è ormai da anni al fianco della Pubblica Amministrazione Italiana nel processo di Transizione Digitale a tutti i livelli. L’Intelligenza Artificiale e le nuove tecnologie sono un elemento di accelerazione, ma bisogna preparare il terreno, formare le competenze, dar vita a ecosistemi che poi consentano un utilizzo pieno, efficace ed evolutivo delle nuove potenzialità”.

### **Dalle competenze al PNRR, le azioni concrete per implementare la IA nella PA italiana**

Dalla ricerca emergono le priorità d’azione da mettere in campo per accelerare la digitalizzazione e l’uso dell’Intelligenza Artificiale nella PA.

Considerando che l’Italia si pone oggi al 20° posto in UE per incidenza dei servizi pubblici digitali erogati ai cittadini, emerge la necessità di spingere sulla diffusione di tecnologie digitali nella PA, in particolare con **l’adozione di architetture Cloud**. D’altro canto, è consigliato **promuovere nuove piattaforme pubbliche di Open Data** per **condividere l’enorme patrimonio informativo disponibile** a beneficio di altre PA, dei cittadini e delle imprese: ad oggi in Italia sono presenti circa 23.000 soggetti con caratteristiche proprie e dotate di architetture di sistema informativo sviluppate principalmente “in house”. È essenziale, poi, stabilire **un dialogo continuo e costruttivo con l’Authority competente** (Garante Privacy o altro), che garantisca l’adozione responsabile e efficace di tali tecnologie.

Per implementare la AI nella Pubblica Amministrazione è poi necessario investire sulla **formazione**. Lato **competenze digitali di base**, per raggiungere il target europeo (80% della popolazione con competenze digitali di base entro il 2030) **all’Italia mancano 15,3 milioni di cittadini**: per questo è urgente intervenire con un piano di **alfabetizzazione digitale dei cittadini** e tutti gli stakeholder sono chiamati a fare la propria parte: il pubblico attraverso il percorso di istruzione formale, il privato attraverso la formazione on-the-job dei lavoratori, entrambi per valorizzare bacini e comunità periferiche a forte rischio di esclusione.

Allo stesso tempo, bisogna favorire lo **sviluppo delle competenze digitali avanzate**. In Italia sono **42.000 i laureati in discipline ICT**, contro i 252.000 della Germania, i 134.000 della Spagna, gli 81.000

della Francia e i 69.000 della Polonia. Per colmare il gap, è richiesto un intervento strutturale con l'ampliamento del bacino delle università che prevedono corsi di laurea in materia ICT, il potenziamento degli insegnamenti sull'AI (66 in Italia contro i 146 della Germania, i 1.275 in UK e i 2.345 in USA), il rafforzamento del ruolo degli ITS per formare i giovani su temi tecnologici, l'adozione di meccanismi per trattenere i giovani qualificati.

Inoltre, il report ribadisce **l'urgenza di attuare il prima possibile le iniziative sulla digitalizzazione presenti nel PNRR**: sono infatti previsti circa 6,1 miliardi di euro per digitalizzare la Pubblica Amministrazione, cui aggiungere risorse pari a circa 3,6 miliardi di euro non destinate alla digitalizzazione. Le risorse allocate dal PNRR sono oltre 3 volte quelle dell'attuale spesa ICT della PA relativa alla digitalizzazione (circa 1,8 miliardi di euro relativi alle attività di sviluppo software).

### **Tra opportunità e rischi: i principi guida per adottare l'IA nella Pubblica Amministrazione**

In ogni caso, è necessario un **approccio responsabile all'adozione** di una tecnologia come l'AI, per creare un contesto capace di massimizzare le opportunità e parallelamente mitigare i rischi, in particolare quelli legati alla privacy e all'ottenimento di risultati non trasparenti, parziali, inaffidabili e non spiegabili. Il report individua quindi **5 principi guida** a cui deve uniformarsi l'adozione dell'Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione.

Il primo è la **trasparenza** degli algoritmi e la spiegabilità dei risultati prodotti, fornendo quindi informazioni chiare e comprensibili ai cittadini su come vengono utilizzati i sistemi di AI.

Il secondo principio riguarda la **responsabilità nell'ambito del processo decisionale**: è opportuno bilanciare le responsabilità prevedendo che le decisioni finali siano di competenza di un essere umano.

Fondamentale anche il terzo, sul tema dei **dati utilizzati dall'AI**, che dovrebbero essere di elevata qualità per garantire decisioni accurate, cruciali ed etiche.

Il quarto principio è relativo all'**interoperabilità** e **condivisione** dei dati tra le Amministrazioni: adoperare standard comuni per la condivisione dei dati e delle informazioni e far leva sull'ecosistema dell'Open Innovation facilita la comunicazione e la collaborazione tra differenti PA, soprattutto centrali e locali. L'Italia nel 2022 era al 7° posto in UE per quanto riguarda la diffusione degli Open Data nel settore pubblico.

Infine, per abilitare l'adozione di soluzioni di AI, è essenziale che i cittadini abbiano **fiducia nel sistema**. Tra le motivazioni principali delle controversie nella PA dovute all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale spiccano infatti l'accuratezza (36,2%), la privacy (21,9%), la sicurezza (14,3%) e i bias (9,8%). Per questo si suggerisce di adottare l'approccio "**Privacy by design**" per incorporare la protezione della privacy e della sicurezza dei dati in tutte le fasi del processo.

---

#### **The European House - Ambrosetti**

The European House - Ambrosetti è un gruppo professionale di circa 250 professionisti attivo sin dal 1965 e cresciuto negli anni in modo significativo grazie al contributo di molti Partner, con numerose attività in Italia, in Europa e nel Mondo. Il Gruppo conta tre uffici in Italia e diversi uffici esteri, oltre ad altre partnership nel mondo. La sua forte competenza è la capacità di supportare le aziende nella gestione integrata e sinergica delle quattro dinamiche critiche dei processi di generazione di valore: Vedere, Progettare, Realizzare e Valorizzare. Da più di 50 anni al fianco delle imprese italiane, ogni anno serviamo nella Consulenza circa 1.300 clienti realizzando più di 250 Studi e Scenari strategici indirizzati a Istituzioni e aziende nazionali ed europee e circa 120 progetti per famiglie imprenditoriali. A questi numeri si aggiungono circa 3.000 esperti nazionali ed internazionali che ogni anno vengono coinvolti nei 550 eventi realizzati per gli oltre 17.000 manager accompagnati nei loro percorsi di crescita. Il Gruppo beneficia di un patrimonio inestimabile di relazioni internazionali ad altissimo livello nei vari settori di attività, compresi i responsabili delle principali istituzioni internazionali e dei singoli Paesi. Dal 2013 The European House - Ambrosetti è stata nominata nella categoria "Best Private Think Tanks" - 1° Think Tank in Italia, 4° nell'Unione Europea e tra i più rispettati indipendenti al mondo su 11.175 a livello globale (fonte: "Global Go To

Think Tanks Report” dell’Università della Pennsylvania). The European House – Ambrosetti è stata riconosciuta da Top Employers Institute come una delle 141 realtà Top Employer 2023 in Italia. Per maggiori informazioni, visita il sito [www.ambrosetti.eu](http://www.ambrosetti.eu)

**Ufficio stampa The European House – Ambrosetti**

Press Play | Comunicazione e Pubbliche Relazioni

**Marco Puelli** | +39 320 1144691 | [marco@agenziapressplay.it](mailto:marco@agenziapressplay.it)

**Alessandro Tibaldeschi** | +39 333 6692430 | [ale@agenziapressplay.it](mailto:ale@agenziapressplay.it)

**Salesforce**

Salesforce consente alle aziende di ogni dimensione e settore di interagire con i propri clienti in modo completamente nuovo attraverso la potenza dell’Intelligenza Artificiale, dei dati e del CRM. Per ulteriori informazioni su Salesforce (NYSE: CRM), visitare: [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)

**Ufficio stampa Salesforce**

Now!PR – Mattia Zanetti, Isabella Stucchi, Giulia Consiglio

[salesforce@nowpr.it](mailto:salesforce@nowpr.it)

+39 02.8812901