

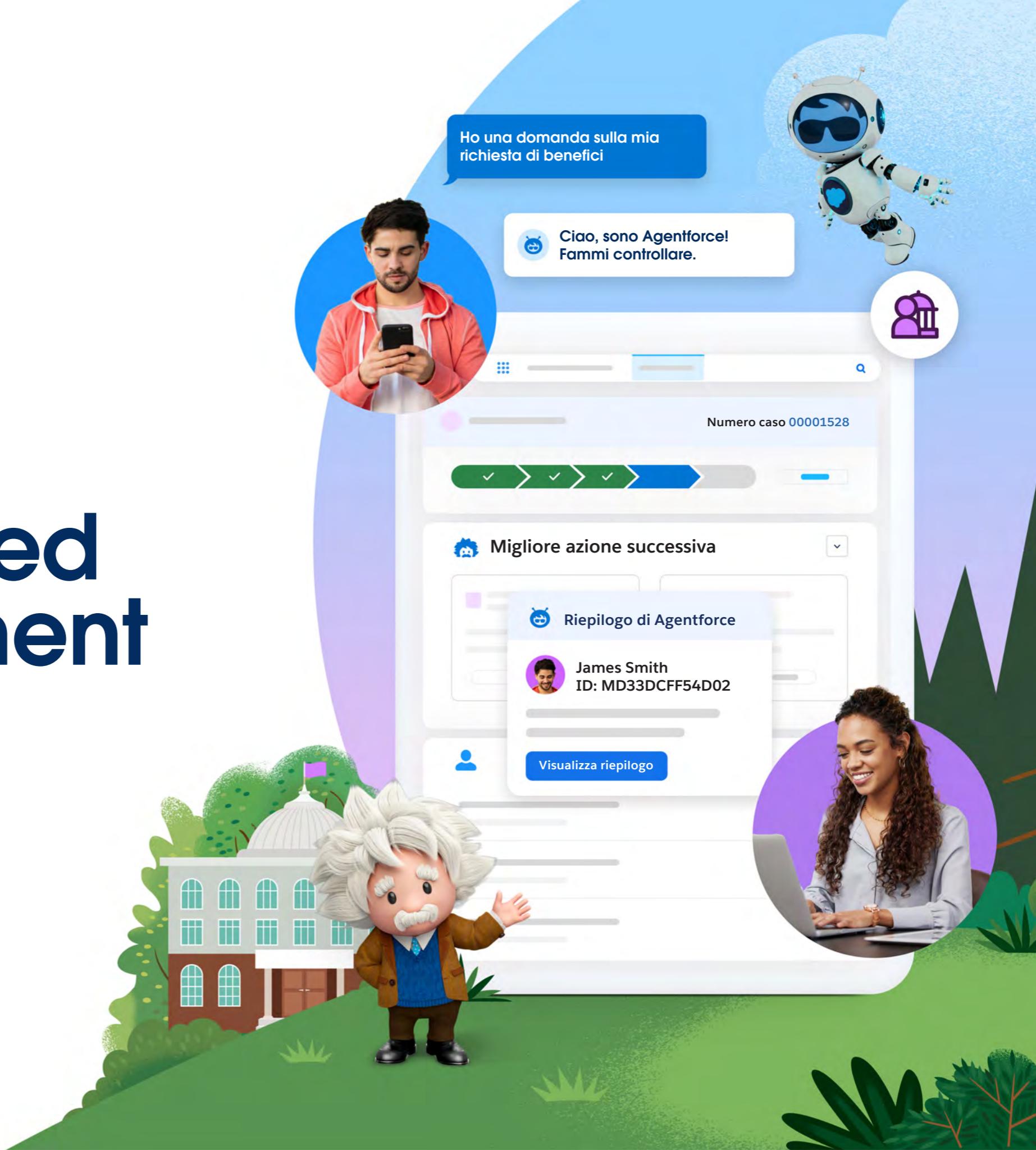
 salesforce

SECONDA EDIZIONE

# Report Connected Government

---

Approfondimenti sullo stato dei servizi pubblici e sul futuro dell'AI agentica



# Una nota di Salesforce per il settore pubblico

I dipendenti pubblici di oggi devono orientarsi fra processi e procedure complicati, aggiornarsi costantemente sulle ultime normative e destreggiarsi tra i carichi di lavoro in aumento, il tutto con aspettative crescenti e risorse limitate. Il 75% delle persone si aspetta che la qualità dei servizi pubblici digitali corrisponda a quella offerta dalle migliori organizzazioni del settore privato.

A fronte di tali esigenze, i dipendenti pubblici rimangono comunque impegnati a garantire l'eccellenza del servizio. Di fatto, la massima priorità dei dipendenti dei servizi pubblici è migliorare le interazioni del pubblico con l'amministrazione.

Ma gli strumenti che hanno a disposizione spesso non sono all'altezza delle aspettative.

L'intelligenza artificiale, e in particolare [l'AI agentica](#), offre una soluzione promettente ai dipendenti pubblici. La nostra ricerca ha rilevato che l'AI può già migliorare il servizio e l'efficienza della pubblica amministrazione. Come? Automatizzando le attività amministrative, fornendo supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e personalizzando i servizi. Oggi i dipendenti della pubblica amministrazione possono sfruttare gli agenti per organizzare rapidamente grandi quantità di dati, comprese le più recenti politiche d'agenzia, liberando così tempo per attività più complesse e ad alto impatto. E, ancor meglio, gli agenti utilizzano interfacce conversazionali intuitive e facili da adottare, a differenza di altre tecnologie che richiedono una formazione approfondita.

Per il pubblico, gli agenti offrono un modo semplice per interagire con gli enti pubblici, garantiscono assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e un'esperienza senza interruzioni, che si tratti di presentare la dichiarazione dei redditi o di richiedere riparazioni stradali.

Questo report offre le informazioni approfondite più recenti sull'erogazione di servizi moderni e su come l'intelligenza artificiale, inclusa l'AI agentica, può portare a risultati rivoluzionari.

Cogliamo quest'opportunità per creare fiducia e relazioni a vantaggio di tutti.



## Informazioni sul report

Ogni anno, Salesforce conduce ricerche per aiutare i professionisti di tutti i ruoli lavorativi, i settori e tutte le aree geografiche a comprendere le tendenze più rilevanti per ciascuno di loro. Questo report speciale aggrega le informazioni di diversi sondaggi in doppio cieco condotti tra professionisti a contatto con il pubblico e professionisti IT di back-office all'interno di organizzazioni del settore pubblico, nonché tra gli stessi cittadini. I dati sono stati raccolti tra febbraio 2023 e agosto 2024. Per ulteriori informazioni consulta [pagina 27](#).

Le percentuali riportate nel presente report sono soggette ad arrotondamento: la loro somma pertanto può non essere pari al 100%. Tutti i calcoli di confronto sono basati sui numeri totali (non sulle cifre arrotondate).



# Sommario

Introduzione ..... 05

## PARTE 1

Il punto di vista del pubblico ..... 06

**Capitolo 1:** esperienze amministrative con gli standard del settore privato ..... 07

**Capitolo 2:** il pubblico riconosce il potenziale dell'AI per i servizi pubblici ..... 11

 **Il punto di vista degli esperti:** l'AI agentica come opportunità per il settore pubblico ..... 14

## PARTE 2

Il punto di vista dei dipendenti pubblici ..... 15

**Capitolo 3:** ai dipendenti pubblici viene chiesto di fare di più con meno ..... 16

**Capitolo 4:** i team tecnici si modernizzano per l'era dell'AI agentica digital-first ..... 19

 **Uno sguardo al futuro:** l'AI agentica offre maggiori opportunità ..... 25

Risorse aggiuntive ..... 26



# Sintesi dei risultati

## 01 Esperienze amministrative con gli standard del settore privato

Il pubblico si aspetta che i servizi digitali della pubblica amministrazione siano facili da usare come quelli offerti dal settore privato. Per molti, le esperienze positive contano tanto quanto i servizi stessi. Eppure, le scarse opzioni di navigazione e self-service sulle proprietà digitali del settore pubblico, ammesso che esistano delle opzioni digitali, non soddisfano le aspettative dei cittadini. **Il 75% delle persone si aspetta che la qualità dei servizi digitali della pubblica amministrazione corrisponda a quella delle migliori organizzazioni del settore privato.**

## 02 Il pubblico riconosce il potenziale dell'AI per i servizi pubblici

Il pubblico riconosce l'AI come opportunità per migliorare l'erogazione dei servizi amministrativi. Nel complesso, l'apertura verso l'uso dell'AI generativa da parte degli enti pubblici è positiva, con casi d'uso che migliorano l'accesso e l'equità che vengono citati tra gli aspetti più apprezzati. Allo stesso tempo, gli utenti si aspettano che gli organismi pubblici forniscano orientamento, politiche e tutele contro il suo utilizzo improprio. **Il 67% dei cittadini si aspetta che le amministrazioni pubbliche li proteggano dagli impatti negativi dell'AI.**

## 03 I dipendenti pubblici a contatto con il pubblico sono chiamati a fare di più con meno

La priorità n. 1 di chi lavora nei servizi pubblici è migliorare l'esperienza dell'utenza. Allo stesso tempo, i dipendenti sono sopraffatti dall'aumento dei carichi di lavoro e dalle crescenti aspettative a fronte di risorse limitate. Gli utenti desiderano un tocco personale, ma i dipendenti dei servizi spesso non hanno la capacità o gli strumenti necessari per soddisfare le esigenze moderne. **I funzionari pubblici hanno il 43% di probabilità in più rispetto alle controparti del settore privato di aver bisogno di consultare più schermate per svolgere le proprie attività, invece di avere le informazioni chiave in un unico posto.**

## 04 I team tecnici si modernizzano per l'era dell'AI agentica digital-first

I team IT della pubblica amministrazione si affrettano per modernizzarsi a fronte di un pubblico sempre più digital-first e delle rapide innovazioni nell'intelligenza artificiale, come l'AI agentica. **L'83% dei dipendenti IT della pubblica amministrazione afferma di dover fare di più per soddisfare le mutevoli aspettative dei clienti.**



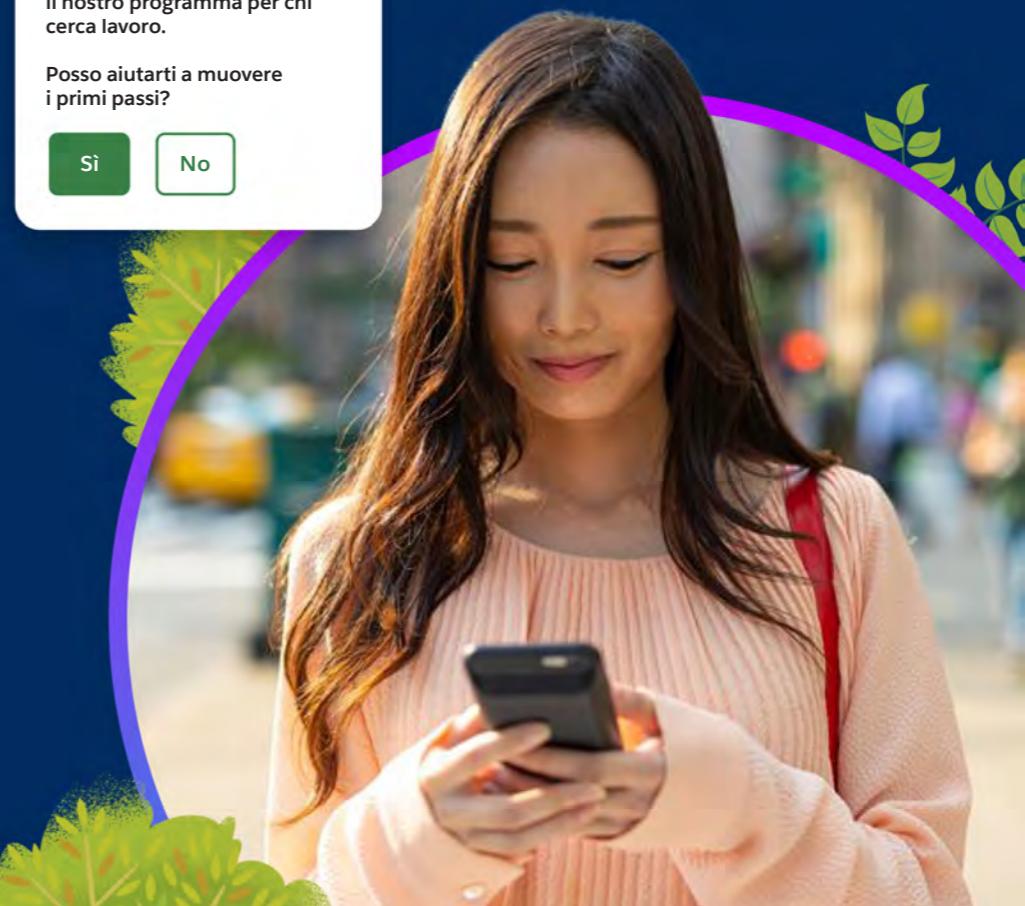
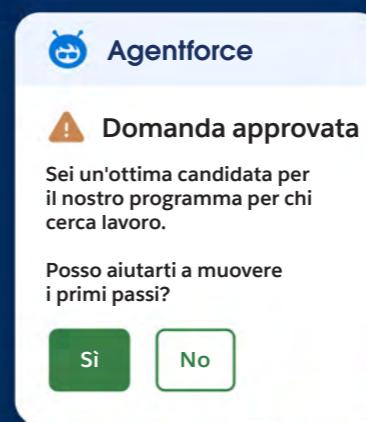
# PARTE 1

## Il punto di vista del pubblico



# 01

## Esperienze amministrative con gli standard del settore privato



01

## Il pubblico è alla ricerca di personalizzazione e rapidità

In un'epoca in cui un solo clic consente di farsi consegnare la spesa, in cui la scansione del volto permette di fare il check-in per un volo e le playlist sono personalizzate in base all'ora del giorno, le persone cercano qualcosa di più di un buon servizio. Sono abituate a esperienze sempre straordinarie, che anzi ormai si aspettano.

**Il 68% delle persone afferma che l'esperienza offerta da un'organizzazione è importante quanto i suoi prodotti e servizi.<sup>1</sup>**

L'asticella è alta. Circa la metà delle persone si aspetta che le organizzazioni siano proattive, comprendano le loro esigenze e si adattino ai cambiamenti.

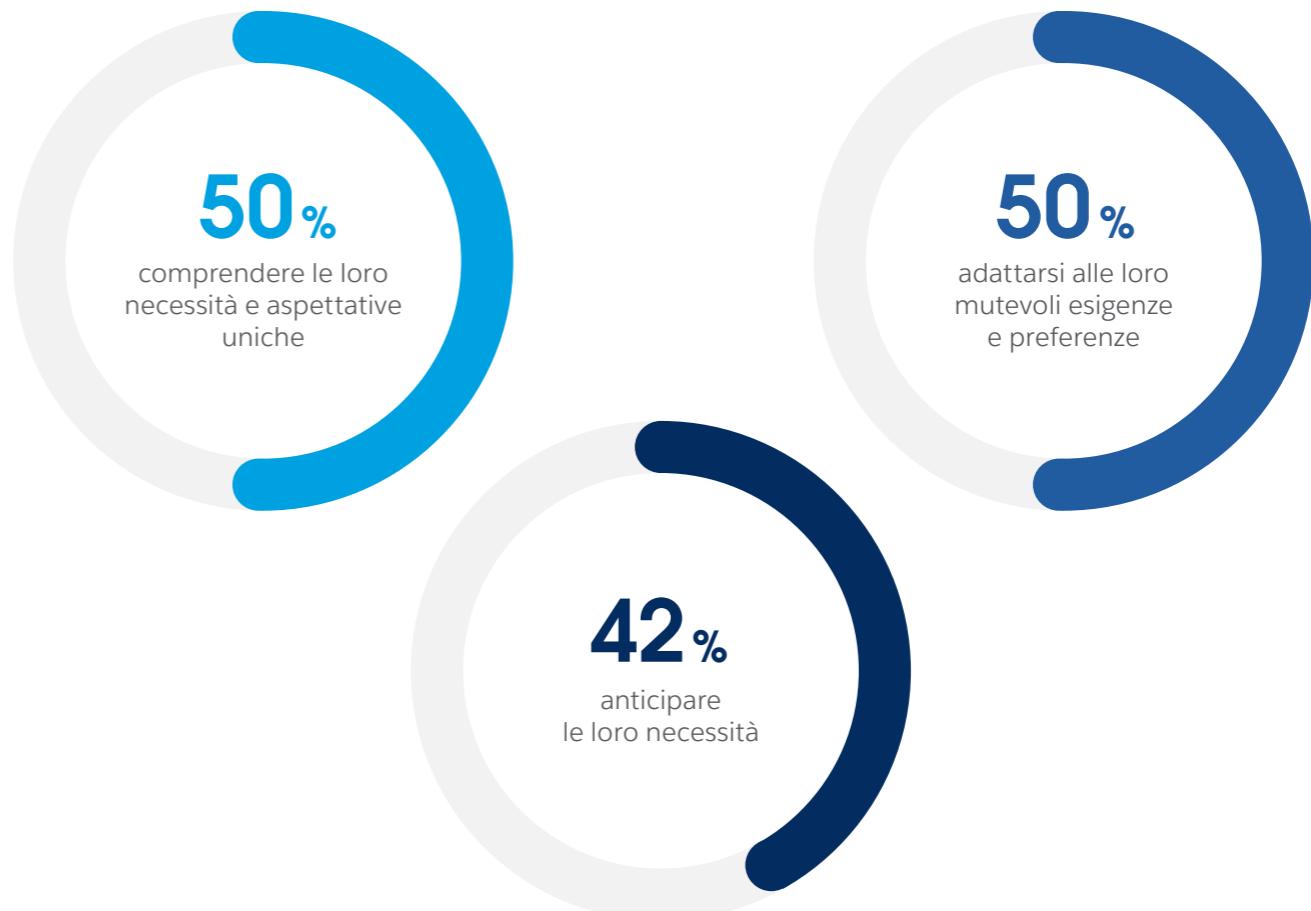
Le aspettative non sono diverse per il settore pubblico, dove tre quarti delle persone cercano servizi amministrativi digitali che corrispondano alla velocità, alla comodità e alla personalizzazione offerte dalle migliori aziende private.

<sup>1</sup>[State of the AI Connected Customer](#), Salesforce, ottobre 2024.

<sup>2</sup>[2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), BCG, aprile 2024.

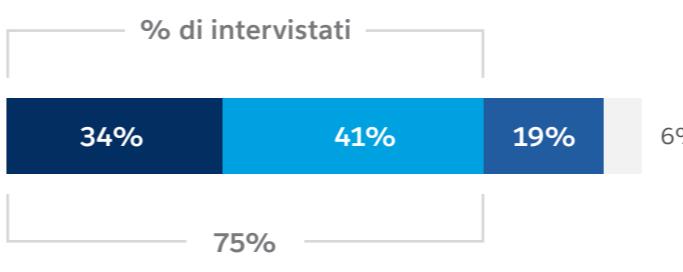
**Molti considerano le esperienze personalizzate e proattive un fattore importante nel settore pubblico e privato**

Persone che si aspettano che le organizzazioni facciano quanto segue <sup>1</sup>



**75 %**

Percentuale di persone che si aspetta che la qualità dei servizi pubblici digitali corrisponda a quella delle migliori organizzazioni del settore privato o dei leader digitali globali in termini di velocità, comodità, personalizzazione, facilità di accesso ecc.<sup>2</sup>



■ Analogamente ai leader digitali globali, come Apple, Google, Uber, Spotify, Amazon, Alibaba, Tencent, JD.com, Baidu, Jumia

■ Analogamente alle migliori istituzioni del settore privato, come banche, compagnie aeree, società di telecomunicazioni, rivenditori ecc.

■ Analogamente ai migliori servizi pubblici online del mondo

■ La mia aspettativa è inferiore a tutte le opzioni sopra

01

## Le opzioni self-service hanno un potenziale non sfruttato

Quando si tratta di assistenza, il pubblico desidera ardentemente risposte rapide e meno passaggi.

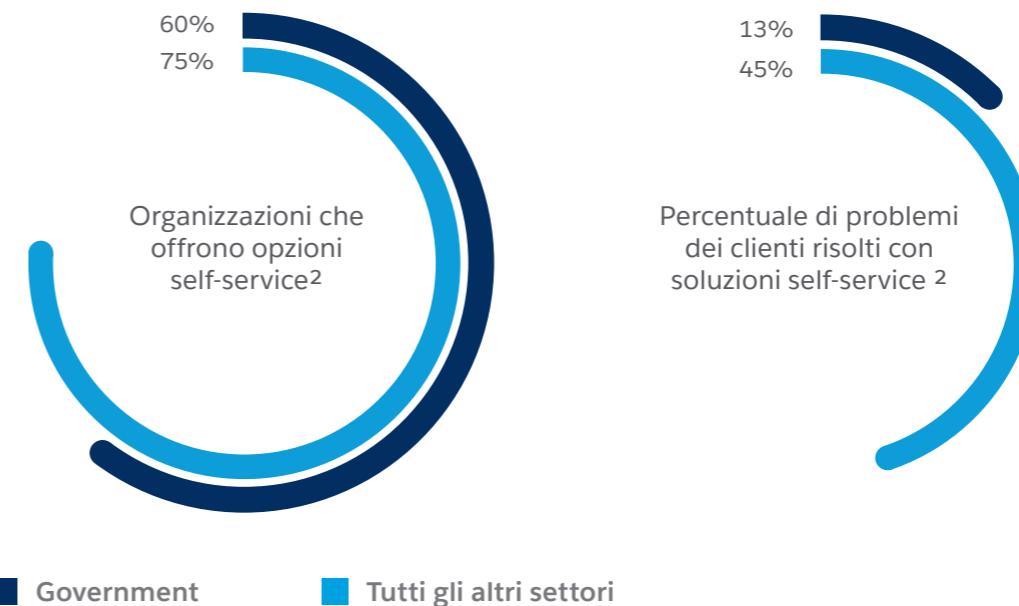
**Il 56% delle persone preferisce utilizzare meno punti di contatto per ottenere informazioni o completare un'attività.<sup>1</sup>**

Tuttavia, le interazioni delle persone con il settore pubblico sembrano molto più difficili da gestire rispetto a quelle con il settore privato. Un indicatore: i dipendenti dei servizi della pubblica amministrazione hanno quasi il doppio delle probabilità rispetto a quelli di altri settori di fornire assistenza per compiti semplici gestibili tramite self-service.

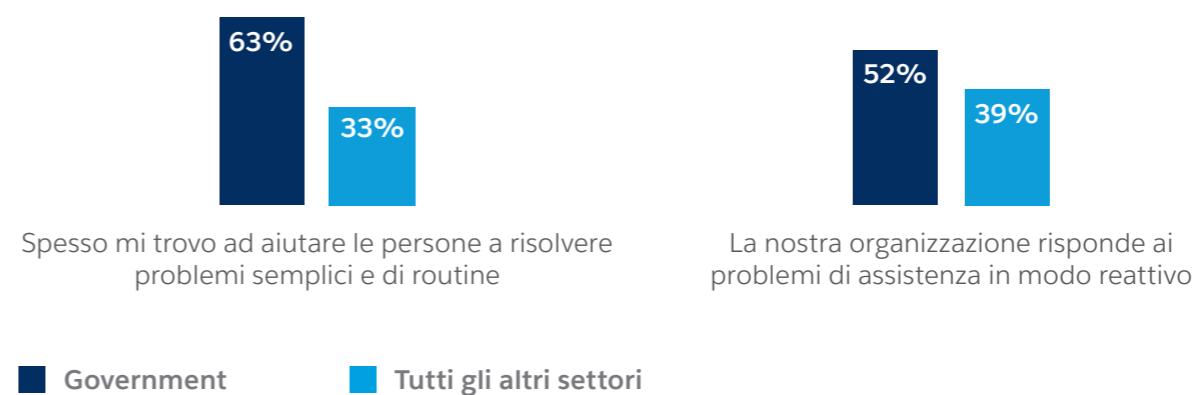
Nel complesso, i dipendenti della pubblica amministrazione stimano che solo il 13% dei problemi viene risolto dalle loro attuali offerte self-service: meno di un terzo di ciò che altri settori risolvono con successo.<sup>2</sup>

A complicare ulteriormente le interazioni con gli utenti è l'approccio reattivo dei dipendenti pubblici all'assistenza. Oltre la metà ammette di affrontare i problemi solo *dopo* che sono stati sollevati da un utente, piuttosto che risolvere in modo proattivo le criticità note per ridurre al minimo l'iniziativa dell'utente.<sup>2</sup>

### Le opzioni self-service della pubblica amministrazione possono migliorare



### Addetti all'assistenza che concordano con le seguenti affermazioni



<sup>1</sup>[State of the AI Connected Customer](#), Salesforce, ottobre 2024.

<sup>2</sup>[Stato del servizio clienti](#), Salesforce, aprile 2024.



# Le interazioni digitali della pubblica amministrazione possono migliorare

A parte le interazioni con il servizio clienti, anche le esperienze digitali con gli enti pubblici evidenziano aree di miglioramento. Negli ultimi due anni, quasi tre quarti degli utenti hanno riscontrato problemi durante l'utilizzo di servizi amministrativi online, come quelli per richiedere o rinnovare permessi, presentare reclami o accedere ad altri servizi pubblici.

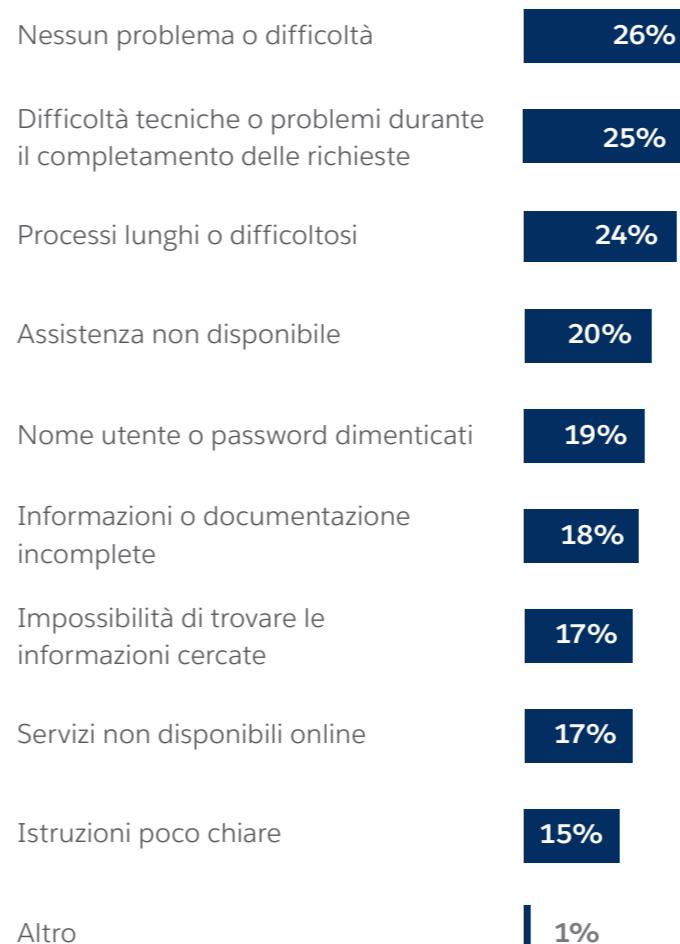
**Il 74% delle persone ha riscontrato problemi durante l'uso dei servizi amministrativi digitali negli ultimi due anni.<sup>1</sup>**

I problemi più frequenti includono difficoltà tecniche e scarsa qualità di navigazione, per cui quasi in un caso su quattro l'utente afferma che l'intero processo ha richiesto troppo tempo o è stato troppo difficoltoso.<sup>1</sup>

Ad esempio, gli Stati Uniti, patria della Silicon Valley, hanno segnalato che il 45% dei propri siti web federali non è ottimizzato per i dispositivi mobili e il 60% potrebbe avere problemi di accessibilità.<sup>2</sup> Tali carenze possono ostacolare l'accesso dei cittadini a servizi essenziali, in particolare di coloro che devono affidarsi ai dispositivi mobili o hanno disabilità.

## La maggior parte del pubblico ha difficoltà con i servizi pubblici digitali

**Persone che hanno riscontrato i seguenti problemi con i servizi pubblici digitali<sup>1</sup>**



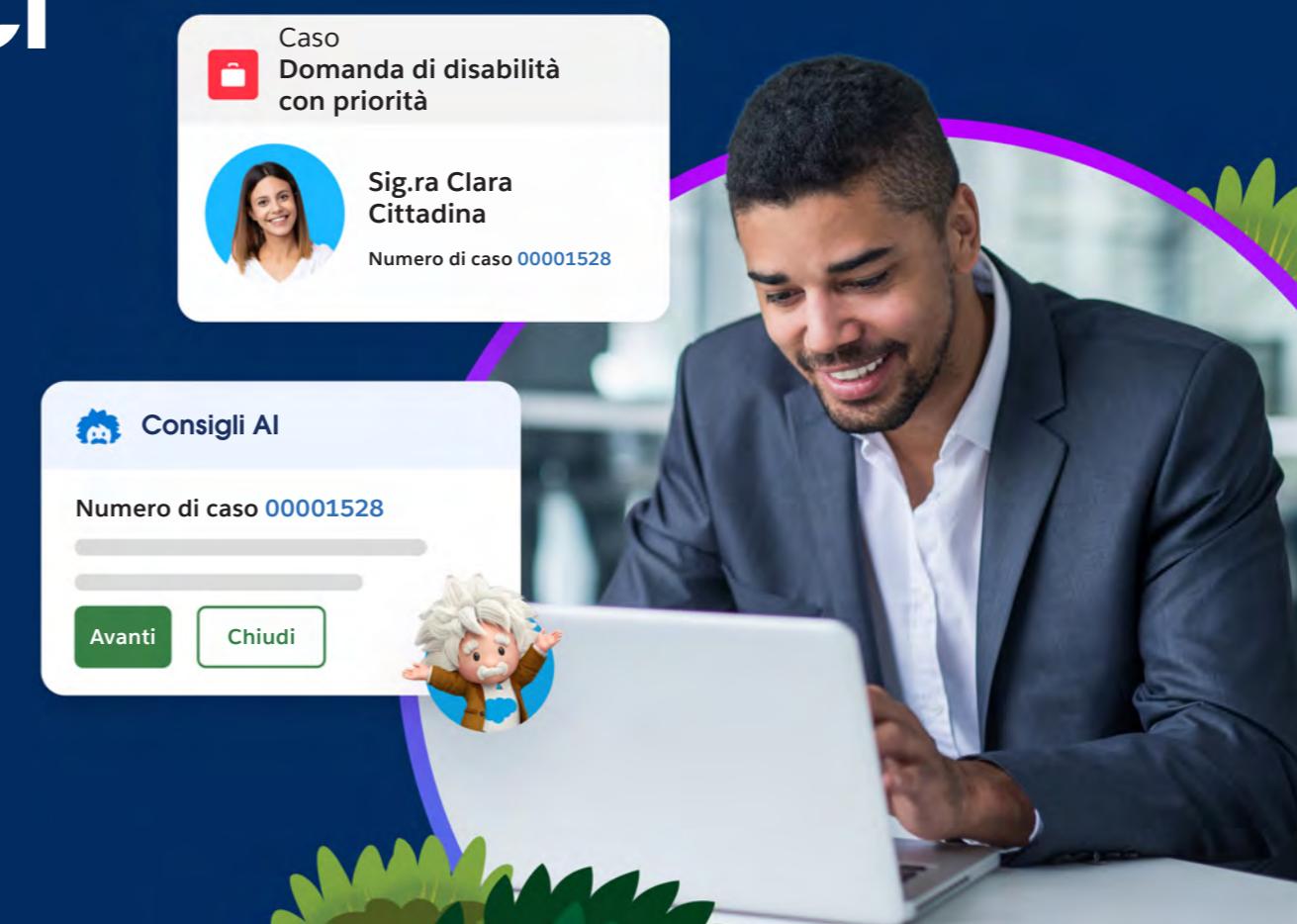
<sup>1</sup>2024 Global Report: Trust Imperative 4.0, BCG, aprile 2024.

<sup>2</sup>Scheda informativa: Building Digital Experiences for the American People, Casa Bianca, settembre 2023.



# 02

## Il pubblico riconosce il potenziale dell'AI per i servizi pubblici



## L'intelligenza artificiale ottiene un voto di fiducia

Mentre l'AI predittiva sta già aiutando le pubbliche amministrazioni a semplificare le operazioni,<sup>1</sup> l'AI generativa può aiutarle a migliorare le interazioni perfezionando l'accesso alle informazioni, personalizzando i servizi e aumentando l'efficienza amministrativa. Nel complesso, la percezione del pubblico è positiva, anche se varia a seconda del caso d'uso.

Gli scenari meglio accolti si focalizzano sull'estensione dell'accesso alle informazioni e ai servizi, compresa l'offerta di supporto multilingue e la disponibilità del supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Ciò significa offrire ai cittadini assistenza nella loro lingua preferita, un servizio particolarmente utile nei luoghi in cui si parlano diverse lingue. Oppure diverse centinaia di lingue, come avviene in Paesi quali l'Indonesia, la Nigeria e l'India.<sup>3</sup>

Ciò significa anche che i servizi possono essere resi disponibili ai cittadini su più vasta scala e negli orari che preferiscono, ad esempio dopo l'orario di lavoro, nei giorni festivi o nei fine settimana. Questo aspetto risulta particolarmente utile per chi ha impegni nei giorni feriali, come il lavoro o la cura dei figli, che spesso si scontrano con i tradizionali orari di ufficio dalle 9 alle 17.

Eliminando tali barriere, le pubbliche amministrazioni possono soddisfare meglio gli obiettivi di equità e accesso, raggiungendo efficacemente comunità diversificate e poco servite.

### L'accettazione dei casi d'uso con l'AI generativa è nettamente positiva

#### Accettazione dei seguenti casi d'uso dell'AI generativa<sup>2</sup>



<sup>1</sup>Salesforce, [“L'AI nella pubblica amministrazione: principali casi d'uso nel settore pubblico”](#).

<sup>2</sup>2024 Global Report: Trust Imperative 4.0, BCG, aprile 2024.

<sup>3</sup>Ethnologue, [“Countries with the most languages”](#), 2024.

02

## I cittadini chiedono un coinvolgimento del settore pubblico nell'AI

L'AI sta entrando a far parte della vita di tutti i giorni, dalle indicazioni stradali ottimizzate all'interno delle app di navigazione al rilevamento automatico delle frodi nei servizi bancari. Sebbene le persone apprezzino molti dei vantaggi offerti dall'AI, si preoccupano anche del rischio che possa introdurre distorsioni o essere utilizzata in modo non etico.

Con l'intensificarsi delle preoccupazioni per l'uso dell'AI senza restrizioni, aumentano anche le aspettative nei confronti degli organismi statali, affinché svolgano un ruolo di supervisione. Molti credono che i leader del settore pubblico debbano monitorare attivamente l'innovazione tecnologica e due terzi degli intervistati ritengono che il ruolo dello stato sia quello di proteggerli da eventuali danni provocati dall'AI.

### Le persone temono l'uso improprio e le distorsioni dell'AI



### I cittadini chiedono tutele da parte del settore pubblico per l'AI



<sup>1</sup>[State of the AI Connected Customer](#), Salesforce, ottobre 2024.

<sup>2</sup>[Edelman Trust Barometer 2024](#), gennaio 2024.



## Il punto vista degli esperti sull'AI agentica come opportunità per il settore pubblico

### L'attenzione sull'AI generativa è ormai eclissata dal clamore sollevato dagli agenti AI. Ma in cosa consiste esattamente questa nuova generazione di AI?

Ci stiamo affacciando a una nuova era in cui l'AI non si limita a dare suggerimenti, ma può anche agire. Mentre l'AI generativa crea contenuti a partire da prompt, l'AI agentica può gestire le attività in modo completamente autonomo. L'AI agentica, o agente, è un software di intelligenza artificiale intelligente che esegue attività in modo indipendente, con un intervento umano di maggiore o minore portata a seconda delle esigenze.

### In che modo l'AI agentica può offrire vantaggi alle organizzazioni del settore pubblico?

L'AI agentica fornisce un potente set di strumenti per aumentare le possibilità d'azione dei dipendenti pubblici ed erogare in modo più efficiente i servizi. In che modo? Affrontando le difficoltà più frequenti del settore pubblico, per esempio aumentando i casi risolti, smaltendo gli arretrati e offrendo un'assistenza individuale in tempo reale. Ad esempio, l'AI agentica può:

- Aiutare i dipendenti pubblici a gestire i picchi stagionali nei call center, come l'aumento delle richieste prima delle scadenze fiscali, data la loro disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Recuperare dati pertinenti e affidabili per fornire un orientamento personalizzato e proattivo
- Rispondere alle persone nei canali e nelle lingue che preferiscono, migliorando così l'accessibilità

### In che modo le organizzazioni del settore pubblico possono muovere i primi passi con l'AI agentica?

I casi d'uso promettenti vanno ricercati ad esempio in attività che comportano una vasta elaborazione manuale, registrano picchi significativi di volumi, hanno notevoli arretrati o richiedono una complessa collaborazione tra reparti. O, più semplicemente, in situazioni in cui i cittadini esprimono frequentemente frustrazione riguardo all'inefficienza. Basta quindi pensare a quali dati, ragionamenti e azioni sono necessari affinché l'agente guidi l'utente finale in modo affidabile e personalizzato.

Infine, bisogna prendere in considerazione l'idea di iniziare con casi d'uso più semplici, per poi passare gradualmente a casi più complessi e autonomi. Ad esempio, immagina che un cittadino si rivolga a un ufficio dell'amministrazione pubblica per conoscere lo stato della sua domanda di aiuti. La risposta più semplice dell'agente consiste nel fornire uno stato della richiesta e consigliare servizi aggiuntivi in base ai dati attendibili disponibili. Per un livello più complesso e autonomo, un agente potrebbe quindi guidare l'individuo attraverso il processo di richiesta e agire per sottomettersi.

Questo approccio consente un'adozione sicura e graduale dell'intelligenza artificiale, in cui l'output si basa solo su fonti di dati selezionate e affidabili e l'intervento umano è richiesto in ampia o limitata misura per erogare servizi amministrativi in modo più efficiente.

Rita Tehan  
AVP, Strategy and Business Development, EMEA, Settore pubblico



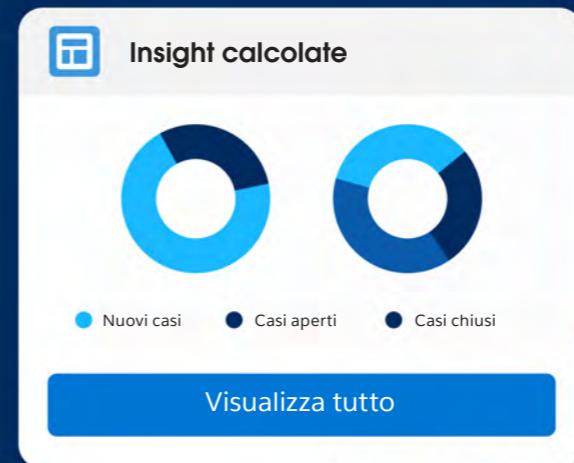
## PARTE 2

# Il punto di vista dei dipendenti pubblici



# 03

Ai dipendenti pubblici viene chiesto di fare di più con meno



03

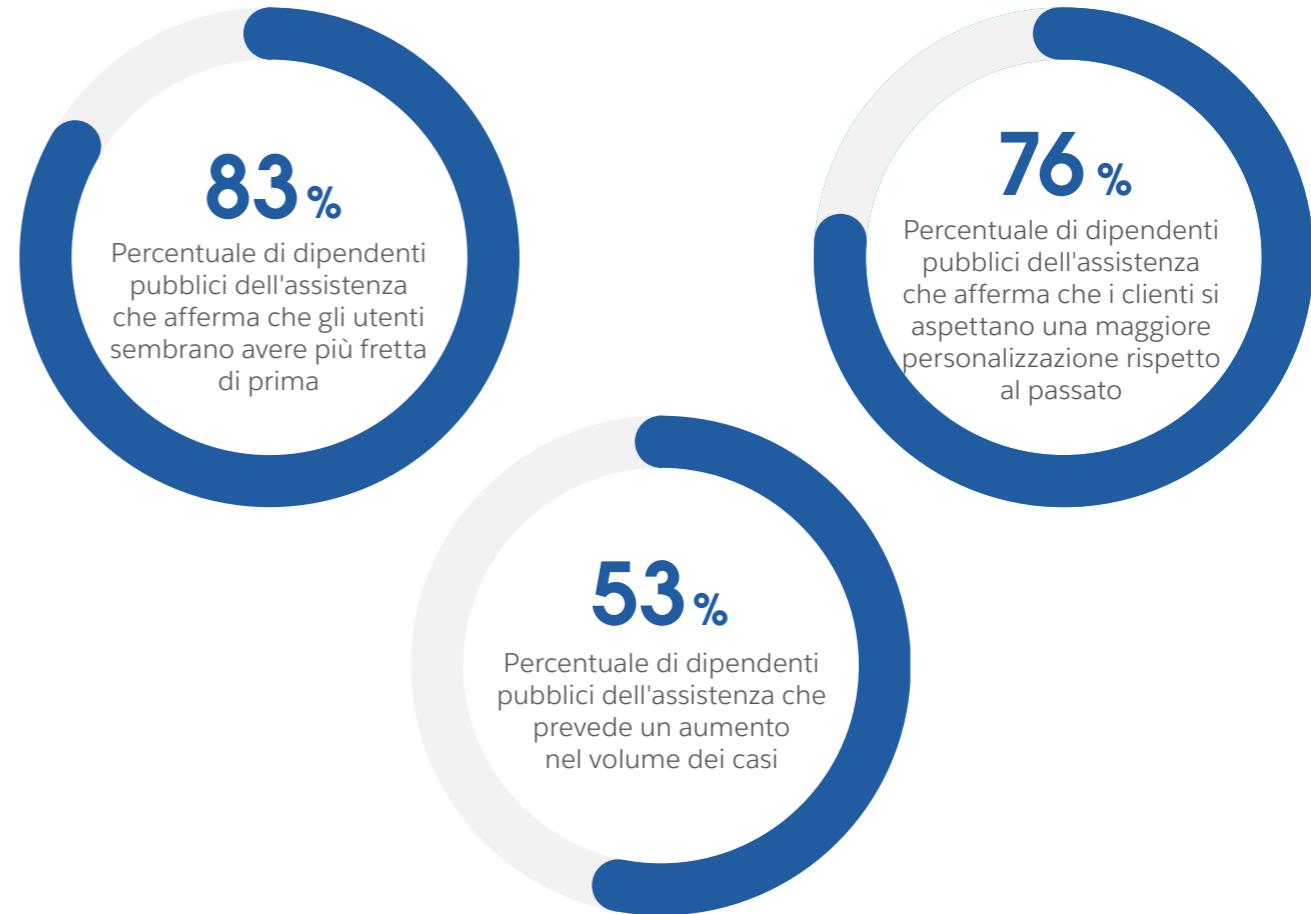
## L'aumento della domanda mette a dura prova il personale

Le dinamiche del servizio clienti stanno cambiando. I dipendenti riferiscono che le persone sono più a corto di tempo e richiedono un'attenzione più personalizzata. Questo doppio requisito crea un ambiente difficile per i team di assistenza del settore pubblico, che sono ulteriormente messi a dura prova dall'aumento dei volumi dei casi e dalle risorse limitate.

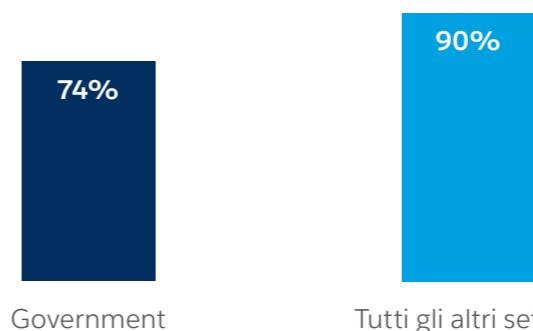
Ma c'è un ulteriore livello di difficoltà in questa sfida. Sebbene la maggior parte dei dipendenti pubblici riconosca la costruzione di relazioni come una parte importante del proprio lavoro, il 26% non la considera ancora una priorità.

Questa attenzione relativamente bassa rispetto allo sviluppo di empatia e connessioni personali entra direttamente in conflitto con le richieste del pubblico, che invece cerca un tocco più personale. A sua volta, si rischia di rafforzare un'immagine impersonale o burocratica e, in ultima analisi, di diminuire la fiducia e la soddisfazione degli utenti.

### I team di assistenza del settore pubblico devono far fronte a richieste crescenti



### Dipendenti dell'assistenza che affermano che lo sviluppo di relazioni personali con i clienti è importante per il loro lavoro



<sup>1</sup>[Stato del servizio clienti](#), Salesforce, aprile 2024.

## I dipendenti pubblici non hanno gli strumenti per soddisfare le aspettative

I dipendenti dei servizi del settore pubblico si dedicano a migliorare le esperienze dei cittadini, ma devono affrontare sfide più impegnative rispetto ai loro colleghi di altri settori.

### La priorità n. 1 dei dipendenti dei servizi amministrativi è migliorare l'esperienza degli utenti.<sup>1</sup>

Uno dei principali ostacoli è capire cosa vuole il pubblico. I dipendenti dei servizi amministrativi spesso non dispongono di informazioni complete sulle persone che assistono e quindi affrontano le interazioni senza conoscere il contesto fondamentale.

Gli strumenti e i processi di back-end dei dipendenti pubblici rallentano le loro capacità di risoluzione dei problemi. Hanno quasi il 50% di probabilità in più rispetto alle loro controparti del settore privato di consultare più schermate per svolgere le proprie attività, piuttosto che avere le informazioni chiave in un unico posto. Non sorprende che i dipendenti pubblici chiedano strumenti e tecnologie aggiornati per servire meglio i cittadini.

#### I dipendenti dei servizi pubblici sono meno attrezzati per risolvere i problemi

Addetti all'assistenza che concordano con le seguenti affermazioni<sup>1</sup>



<sup>1</sup>[Stato del servizio clienti](#), Salesforce, aprile 2024.

<sup>2</sup>[Work Reimagined 2022](#), EY ottobre 2022.

**Il 63% dei dipendenti pubblici ritiene di aver bisogno di strumenti e tecnologie avanzate per l'ambiente di lavoro digitale<sup>2</sup>**



# 04

I team tecnici si modernizzano per l'era dell'AI agentica digital-first



## La trasformazione digitale è un bersaglio mobile

Nonostante la pubblica amministrazione sia considerata un settore analogico, le sue interazioni con gli utenti sono senza dubbio entrate nell'era digitale. Il 73% percento delle interazioni pubbliche è ora digitale, il che aumenta la pressione sui reparti IT per la modernizzazione e l'integrazione dei sistemi.<sup>1</sup> Tuttavia, molti dipendenti IT ritengono di essere sempre un passo indietro, poiché la trasformazione digitale rimane un bersaglio mobile.

**L'83% dei dipendenti IT della pubblica amministrazione afferma di dover fare di più per soddisfare le mutevoli aspettative degli utenti.<sup>2</sup>**

Non si tratta solo di recuperare il ritardo, ma di rimanere all'avanguardia in un panorama in continua evoluzione.

Una sfida cruciale? Colmare il divario di competenze all'interno dei team IT del settore pubblico, che rende difficile sfruttare le nuove tecnologie come l'AI agentica.

L'amministrazione pubblica del Regno Unito sta affrontando questa sfida a testa alta con il Government Campus, la sua risorsa centrale per la formazione dei dipendenti pubblici. Le iniziative includono un programma di apprendistato per ruoli come sviluppatori di software ed esperti di tecnologie della sicurezza informatica, nonché corsi su competenze digitali, dati e tecnologie per garantire che tutto lo staff sia in grado di soddisfare le esigenze moderne del pubblico.<sup>3</sup>

### L'area IT del settore pubblico affronta la continua trasformazione digitale



### Le principali sfide della trasformazione digitale per i leader IT del settore pubblico<sup>1</sup>

- 1** Mancanza di competenze ed esperienza nei team IT
- 2** Migrazione di codice o applicazioni legacy
- 3** Creazione di un'unica visione degli utenti

<sup>1</sup> Mulesoft [Connectivity Benchmark](#), gennaio 2024.

<sup>2</sup>Salesforce [State of IT](#), luglio 2023.

<sup>3</sup>Gov.UK ["Skilled: How the Government Campus Supports Your Learning and Development"](#), agosto 2023.

## I dati sono le fondamenta dell'AI

La qualità dei dati è fondamentale per la trasformazione digitale e gli investimenti nell'AI. Di fatto, la domanda di dati affidabili è più alta che mai, ma la fiducia nella loro accuratezza è traballante. E i leader tecnici del settore pubblico non sono i soli a pensarla così: solo il 46% dei leader IT di altri settori ritiene che i propri stack tecnologici e la qualità dei dati siano davvero all'altezza per sfruttare appieno l'intelligenza artificiale.<sup>1</sup> La stragrande maggioranza dei CIO deve ancora implementare del tutto i sistemi di AI e attualmente sta spendendo quattro volte di più per l'infrastruttura dei dati in preparazione all'AI che per l'uso stesso di questo strumento.<sup>2</sup>

### La propensione all'AI è ostacolata da dubbi sui dati

**96%**

Percentuale di responsabili IT del settore pubblico che afferma che la necessità di dati affidabili è più elevata che mai<sup>1</sup>

**73%**

Percentuale di leader IT del settore pubblico che non ha fiducia nell'accuratezza dei propri dati<sup>1</sup>

**34%**

Percentuale di responsabili IT del settore pubblico che ritiene l'infrastruttura assolutamente preparata a sfruttare l'AI, rispetto al 46% di altri settori<sup>1</sup>

**28%**

Percentuale di responsabili IT del settore pubblico che ritiene che la qualità dei dati sia assolutamente adeguata per sfruttare l'AI, rispetto al 46% di altri settori<sup>1</sup>

**11 %**

Percentuale di CIO che afferma di aver implementato appieno l'AI<sup>2</sup>

**4 volte**

Budget dei CIO che vengono dedicati alla gestione dei dati e all'infrastruttura anziché all'AI<sup>2</sup>

<sup>1</sup>State of Data and Analytics, Salesforce, novembre 2023.

<sup>2</sup>Dilemma CIO, Salesforce, ottobre 2024.

## I silos limitano i tentativi di fornire un'esperienza unificata

I responsabili IT del settore pubblico devono affrontare un'ulteriore sfida: troppe app e poca integrazione. I responsabili IT all'interno di grandi organizzazioni del settore pubblico (ad esempio, con oltre 1.000 dipendenti) utilizzano quasi un migliaio di applicazioni diverse, ma solo una piccola parte collabora.<sup>1</sup>

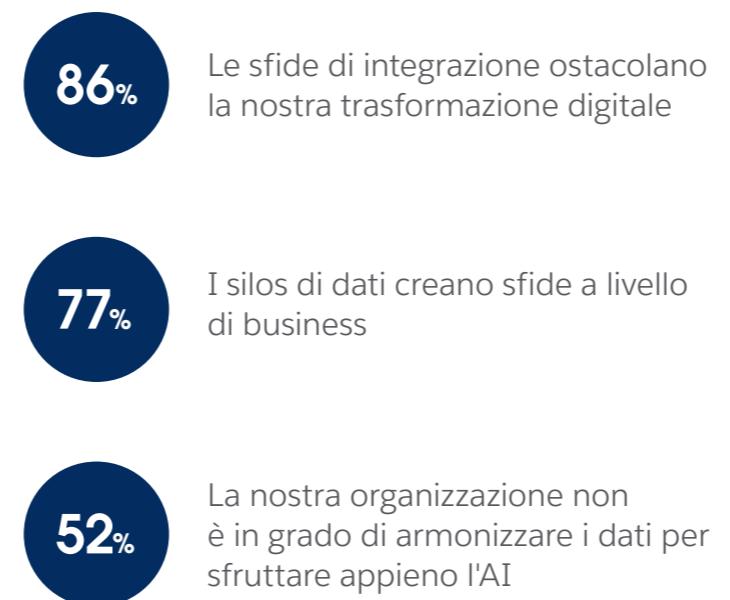
Questa mancanza di connessione è un grosso ostacolo e la maggior parte dei leader afferma che mette i bastoni fra le ruote al progresso digitale. Le conseguenze sono significative: senza un'adeguata integrazione, i vantaggi dell'AI, compresa l'AI agentica, potrebbero rimanere fuori portata. Oltre la metà dei responsabili IT ritiene che i propri sistemi non siano pronti a sfruttare appieno l'AI.

### I problemi di integrazione bloccano il progresso digitale

Da dove provengono i dati del settore pubblico<sup>2</sup>



### Responsabili IT del settore pubblico che concordano con le seguenti affermazioni<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Mulesoft [Connectivity Benchmark](#), gennaio 2024.

<sup>2</sup> State of Data and Analytics, Salesforce, novembre 2023.



## In primo piano:

# I problemi di sicurezza pesano sui dipendenti IT della pubblica amministrazione

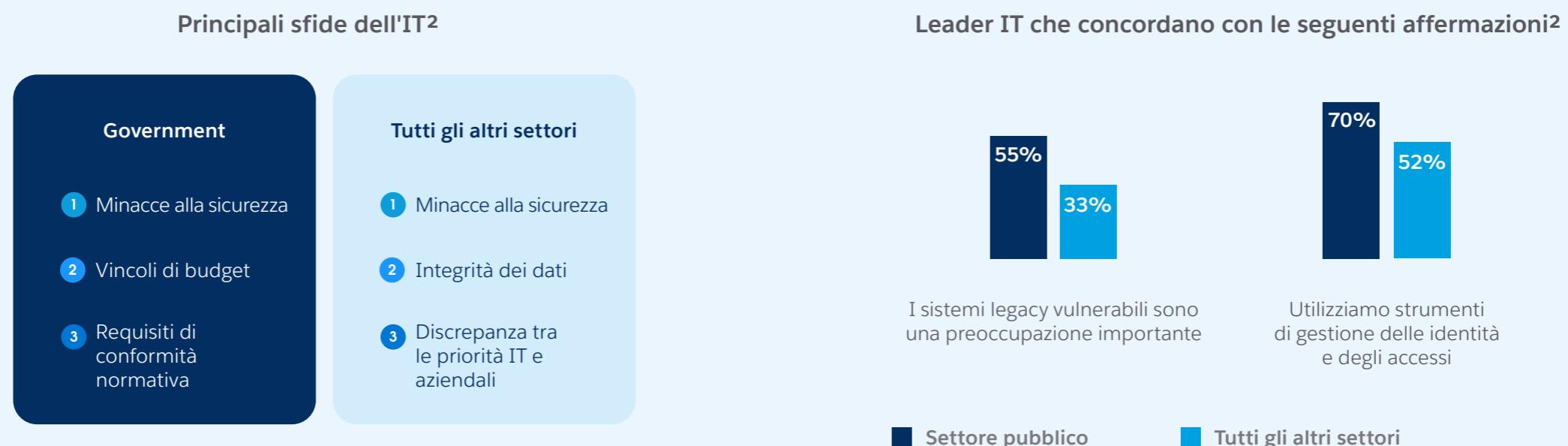
La sicurezza è fondamentale per tutti i dipendenti IT. Ma per chi è nell'amministrazione pubblica, la posta in gioco può essere particolarmente alta. Con l'aumento degli attacchi informatici contro le istituzioni pubbliche locali, le minacce informatiche possono mettere a repentaglio la sicurezza a tutti i livelli dell'amministrazione, per non parlare della compromissione della fiducia del pubblico.<sup>1</sup> Oltre a ciò, gli stack tecnologici del settore pubblico si basano spesso su tecnologie obsolete, vulnerabili ai sofisticati malintenzionati di oggi.

**Il 55% dei dipendenti IT della pubblica amministrazione cita i sistemi legacy vulnerabili come una delle principali preoccupazioni, rispetto a solo un terzo dei lavoratori IT in generale.<sup>2</sup>**

Per far fronte a tali rischi elevati, alcuni responsabili IT della pubblica amministrazione si spingono in altri settori per salvaguardare i sistemi. Ad esempio, il 70% utilizza strumenti di gestione delle identità e degli accessi, rispetto al 52% dei responsabili IT in generale.<sup>2</sup>

Sicurezza a parte, i dipendenti IT della pubblica amministrazione devono affrontare sfide diverse rispetto ai loro colleghi di altri settori. I loro maggiori ostacoli includono vincoli di budget e difficoltà di compliance a normative rigorose. Ciò contrasta con i dipendenti del settore privato, più preoccupati dell'integrità dei dati e dell'allineamento fra le priorità IT e aziendali.<sup>2</sup>

## Per i reparti IT della pubblica amministrazione, la sicurezza è una priorità



<sup>1</sup>Center for Internet Security [Nationwide Cybersecurity Review](#), gennaio 2024.

<sup>2</sup>[State of IT](#), Salesforce, luglio 2023.

## I dipendenti IT del settore pubblico credono in un futuro con l'AI

Quando si tratta di migliorare la produttività dei dipendenti pubblici, i casi d'uso dell'AI predittiva sono solo il punto di partenza. I recenti progressi dell'intelligenza artificiale, come i casi d'uso generativi e agentici, offrono ancora più opportunità. Secondo BCG, l'AI generativa da sola potrebbe generare incrementi di produttività dell'amministrazione pubblica per un valore di 1.750 miliardi di dollari entro il 2033.<sup>1</sup>

I team IT della pubblica amministrazione riconoscono il potenziale dell'intelligenza artificiale e sanno già riconoscere come può essere utilizzata nella propria organizzazione. Di fatto, oltre quattro su cinque ritengono che l'AI generativa svolgerà un ruolo di primo piano nelle loro organizzazioni in tempi relativamente brevi.<sup>2</sup> Già il 12% dei dipendenti pubblici ha sperimentato l'AI generativa per lavoro.<sup>3</sup>

**L'area IT della pubblica amministrazione ritiene l'AI promettente, ma procede con cautela**



<sup>1</sup>BCG [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), aprile 2024.

<sup>2</sup>[State of IT](#), Salesforce, luglio 2023.

<sup>3</sup>[New Era in Data Stewardship in Government](#), Salesforce, aprile 2023.





## Uno sguardo al futuro: l'AI agentica offre maggiori opportunità

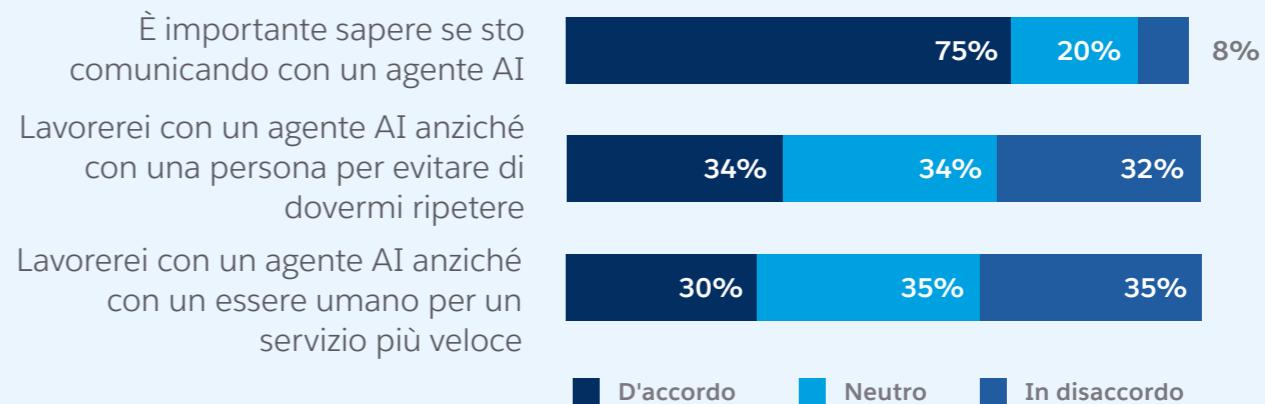
Quasi un terzo delle persone afferma che un'esperienza tempestiva del servizio clienti è un must per guadagnare la fiducia del pubblico. A questo proposito, [l'AI agentica](#) potrebbe essere un punto di svolta. Questi sistemi di AI intelligenti hanno il potere di semplificare le interazioni come la gestione delle richieste di routine, l'elaborazione delle applicazioni e la fornitura di informazioni in tempo reale basate sulla comprensione dei documenti di policy in modo rapido e a qualsiasi ora, senza l'intervento umano.

Sebbene la tecnologia sia ancora nuova, quasi un terzo del pubblico mostra interesse, se utilizzarla significa ottenere risultati migliori come un servizio più rapido o evitare domande ridondanti. Le persone sono più propense ad accettare scenari a basso rischio, come la pianificazione degli appuntamenti, ma sono ancora riluttanti a consentire agli agenti di intraprendere azioni ad alto rischio che potrebbero avere un impatto sulle loro finanze.

Per guadagnare fiducia e stimolare una maggiore adozione, la privacy e la trasparenza sono fondamentali: tre quarti delle persone vogliono sapere se stanno comunicando con un agente AI o con un essere umano e oltre un terzo afferma che salvaguardare le proprie informazioni personali è fondamentale per conquistare la fiducia.

### Le persone esprimono ambivalenza riguardo alle nuove tecnologie

Percentuale di persone che concorda con le seguenti affermazioni<sup>1</sup>



### Apertura del pubblico verso gli agenti AI che svolgono i seguenti compiti<sup>1</sup>



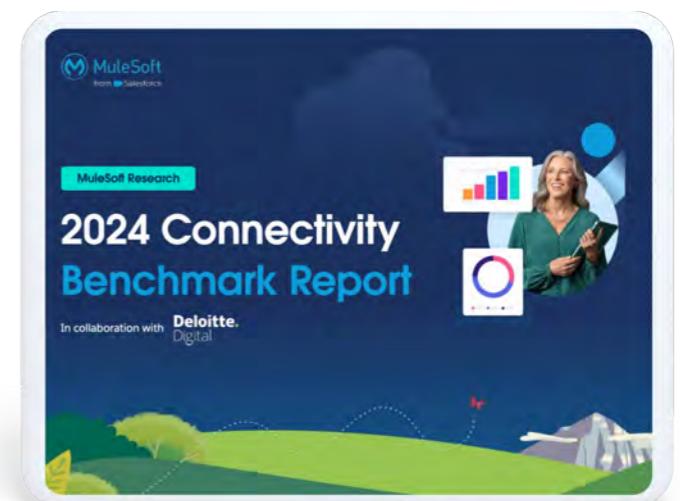
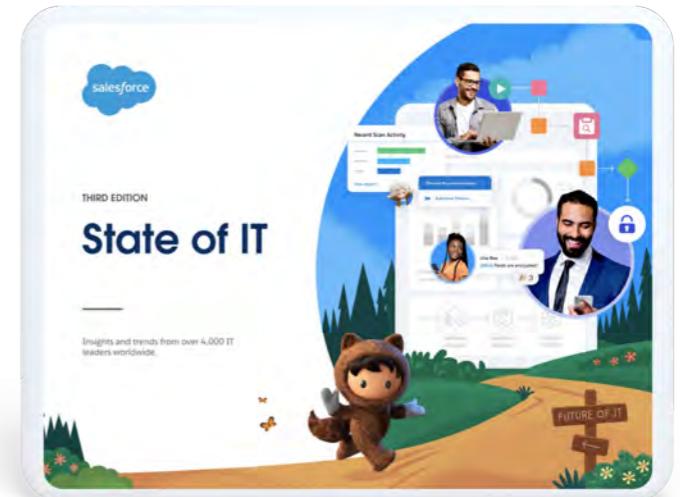
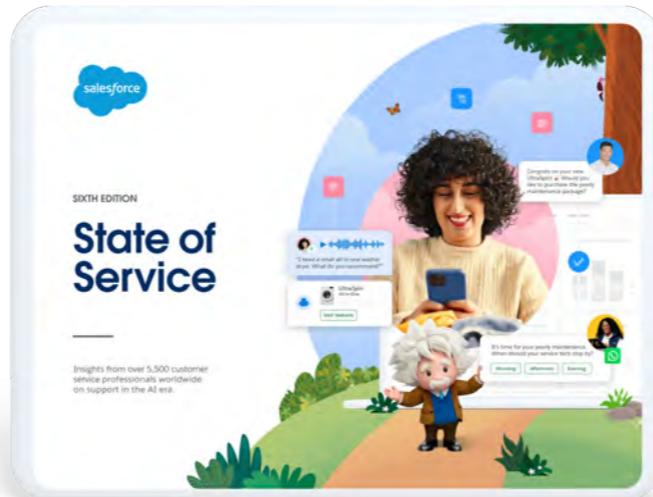
<sup>1</sup>[State of the AI Connected Customer](#), Salesforce, ottobre 2024.

# Risorse aggiuntive



# Report di ricerca complementari

Oltre alle fonti citate in questo report, i dati provengono dalle seguenti ricerche originali di Salesforce.  
Per saperne di più su metodologie, pubblico intervistato e copertura geografica, si rimanda ai singoli documenti.

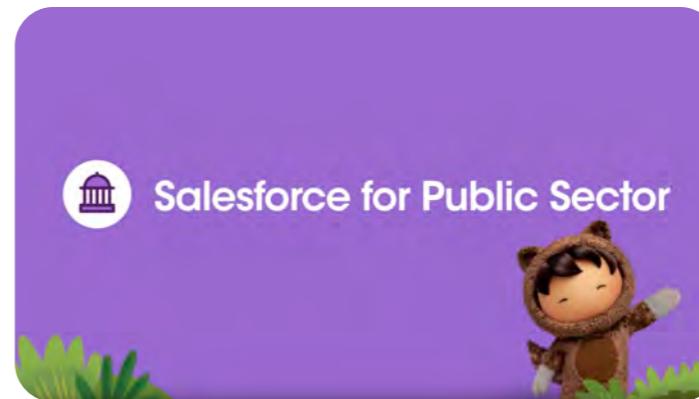


# Vuoi scoprire di più?



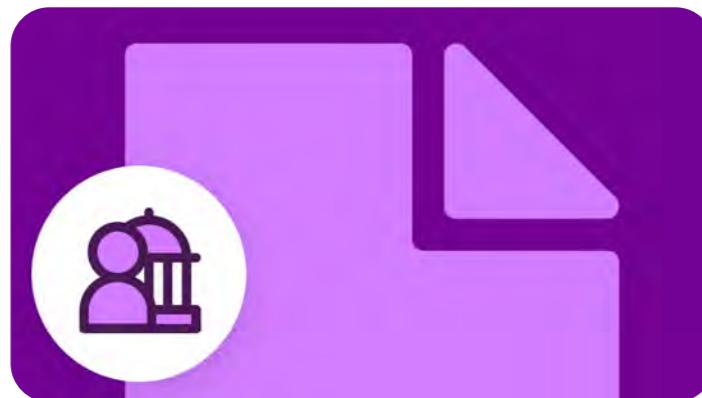
## Manuale sulla cultura dei dati

Scopri come creare una cultura dei dati nella tua organizzazione del settore pubblico

[SCOPRI DI PIÙ](#)

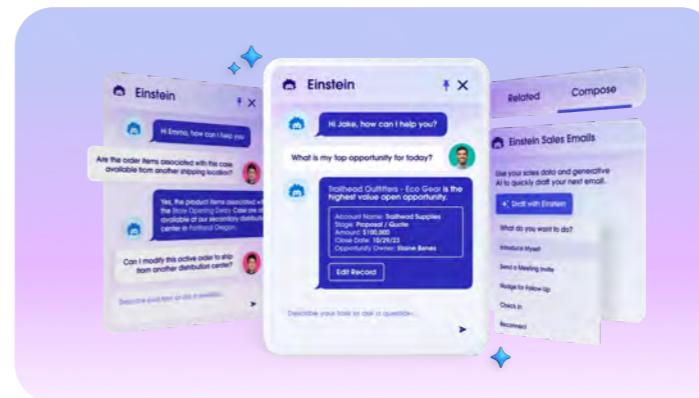
## Salesforce per il settore pubblico

Scopri come Salesforce aiuta le organizzazioni del settore pubblico a modernizzare l'erogazione dei servizi

[SCOPRI DI PIÙ](#)

## Whitepaper sulla trasformazione digitale della pubblica amministrazione

Scopri i quattro componenti chiave per una trasformazione digitale di successo nel settore pubblico

[SCOPRI DI PIÙ](#)

## Casi d'uso dell'AI per il settore pubblico

Sfoglia i casi d'uso pratici dell'AI per il settore pubblico.

[SCOPRI DI PIÙ](#)



Le informazioni contenute nel presente report sono fornite esclusivamente per la comodità dei nostri clienti e a titolo puramente informativo. La pubblicazione del report non implica l'approvazione di Salesforce. Salesforce non garantisce l'esattezza né la completezza delle informazioni, del testo, delle immagini, dei link o di altri elementi contenuti nella presente guida. Salesforce non garantisce che i consigli contenuti nel report consentano di raggiungere risultati specifici. Si consiglia di rivolgersi a un consulente legale, commercialista, architetto, consulente aziendale o tecnico professionista per ricevere una consulenza specifica in merito al proprio caso.