

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Nove organizzazioni pubbliche su dieci si concentreranno sull'AI agentica nei prossimi 2-3 anni, sebbene la disponibilità dei dati rappresenti ancora una sfida

- *Le organizzazioni del settore pubblico riconoscono il potenziale dell'intelligenza artificiale per migliorare i processi decisionali, l'efficienza operativa e la qualità dei servizi, con due terzi (64%) che stanno già esplorando o implementando iniziative di Gen AI*
- *Le sfide legate alla disponibilità dei dati permangono, tanto che solo il 21% delle organizzazioni del settore pubblico afferma di disporre dei dati necessari per addestrare e perfezionare i modelli di AI*

Milano, 26 maggio 2025 – Il nuovo report del [Capgemini Research Institute](#), "[Data foundations for government – From AI ambition to execution](#)", rivela che due terzi delle organizzazioni del settore pubblico stanno esplorando o stanno già utilizzando attivamente soluzioni di intelligenza artificiale generativa (Gen AI) per supportare l'erogazione dei servizi pubblici. Inoltre, il 90% prevede di esplorare, testare o implementare l'AI agentica nei prossimi 2-3 anni. Tuttavia, la scarsa maturità nella gestione dei dati limita la possibilità di sfruttare appieno il potenziale dell'intelligenza artificiale, con sfide significative in termini di fiducia, conformità, gestione e condivisione dei dati.

Il settore pubblico ripone grandi aspettative nell'AI, vista come un'opportunità per aumentare l'efficienza, migliorare i servizi e affrontare sfide sociali complesse. Secondo il report, nei prossimi 2-3 anni il 39% delle organizzazioni intende valutare la fattibilità dell'AI agentica, il 45% vuole avviare progetti pilota e il 6% mira a scalarne l'implementazione. Le attitudini verso l'adozione dell'AI agentica risultano simili a tutti i livelli amministrativi, a prescindere dalla dimensione dell'ente. Quasi due terzi delle organizzazioni (64%) sono inoltre già arrivate a sperimentare o implementare su scala la Gen AI, percentuali che salgono all'82% nel settore della difesa, al 75% in quello sanitario e al 70% nella sicurezza.

*"In presenza di una crescente domanda da parte dei cittadini e a fronte di risorse economiche sempre più limitate, le organizzazioni del settore pubblico riconoscono che l'AI può aiutarle a fare di più risparmiando denaro. Tuttavia, la capacità di implementare la Gen AI e l'AI agentica dipende dalla disponibilità di solide infrastrutture di dati", ha dichiarato **Alberto Matassino, Director Public Sector di Capgemini in Italia**. "In prospettiva, i governi possono essere più agili ed efficaci poiché l'AI potenzia il lavoro dei dipendenti pubblici nell'acquisizione di informazioni, nell'analisi delle politiche, nel prendere decisioni e nel rispondere alle domande dei cittadini. Tuttavia, per raggiungere questo traguardo, le amministrazioni pubbliche devono concentrarsi sulla creazione di un'infrastruttura di dati e di strutture di governance adeguate".*

L'adozione dell'AI è ostacolata da sfide legate a fiducia e gestione dei dati

Nonostante l'interesse ad adottare e ampliare l'uso dell'AI, i dirigenti del settore pubblico individuano nella sicurezza dei dati (79%) e nella scarsa fiducia verso i risultati generati dall'AI (74%) i principali ostacoli



all'adozione su larga scala. In Europa, meno di quattro organizzazioni su dieci (36%) si sentono pronte a soddisfare i requisiti previsti dall'AI Act dell'UE¹.

Per progredire nell'adozione della Gen AI, il settore pubblico ha bisogno di migliorare nella gestione dei dati. Dal report emerge che solo il 12% delle organizzazioni si ritiene particolarmente maturo nell'utilizzo dei dati, e solo il 7% dichiara un'elevata maturità nella formazione di competenze legate a dati e AI. Soltanto il 21% possiede inoltre i dati necessari per addestrare e perfezionare i modelli di AI, compresi quelli generativi.

La condivisione dei dati e il ruolo crescente del Chief Data Officer

La condivisione dei dati è cruciale per migliorare le performance dei modelli di AI e supportare decisioni più informate. Tuttavia, le iniziative in questo ambito sono ulteriormente ostacolate da preoccupazioni relative alla sovranità dei dati, del cloud e dell'AI. Anche se tutte le organizzazioni pubbliche intervistate hanno in corso o in programma progetti di condivisione dei dati, la maggior parte (65%) si trova ancora in fase di pianificazione o sperimentazione.

I governi stanno sempre più riconoscendo l'importanza della gestione dei dati, come dimostra la crescente presenza di Chief Data Officer (CDO) e Chief AI Officer (CAIO). Il 64% delle organizzazioni pubbliche ha già nominato un CDO, mentre un ulteriore 24% prevede di farlo. Inoltre, oltre un quarto (27%) ha già un Chief AI Officer, e un ulteriore 41% intende introdurre questo nuovo ruolo dirigenziale.

Metodologia di ricerca

Tra dicembre 2024 e gennaio 2025, il Capgemini Research Institute ha intervistato dirigenti di 350 organizzazioni pubbliche, con due rappresentanti per ogni ente: uno dell'area IT/dati e uno operativo. Gli enti coinvolti appartengono a sei segmenti del settore pubblico: amministrazione pubblica, fisco e dogane, welfare, difesa, sicurezza e sanità, e operano a livello nazionale, statale, locale o internazionale in Nord America, Europa, Asia-Pacifico e Medio Oriente.

Capgemini

Capgemini, partner globale per la trasformazione tecnologica e di business delle aziende, supporta i suoi clienti nella loro transizione verso un mondo più digitale e sostenibile, creando impatto positivo per le imprese e la società. Capgemini è un gruppo responsabile e diversificato di 340.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. Oltre 55 anni di esperienza rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business. Capgemini offre servizi e soluzioni end-to-end, dalla strategia e progettazione all'ingegneria, grazie alle sue competenze all'avanguardia in ambito AI, AI generativa, cloud e dati, alla sua esperienza settoriale e al suo ecosistema di partner. Nel 2024 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,1 miliardi di euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/it-it/

Capgemini Research Institute

Il Capgemini Research Institute è il think-tank interno di Capgemini dedicato a tutto ciò che è digitale. L'istituto pubblica lavori di ricerca in merito all'impatto delle tecnologie digitali sulle grandi aziende tradizionali. Il team fa leva sul network mondiale di esperti Capgemini e lavora a stretto contatto con partner accademici e tecnologici. L'istituto possiede centri di ricerca dedicati in India, Singapore, nel Regno Unito e negli Stati Uniti ed è stato nominato per sei volte consecutive il migliore al mondo per la qualità dei suoi studi da una giuria di analisti indipendenti: un primato nel settore.

Per saperne di più consultare il sito <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>

¹ AI Act | Shaping Europe's digital future