

CIO SURVEY PA 2024

IL RUOLO DEL CIO NELLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I progetti, le risorse e le sfide

Publicati i risultati della 1ª edizione dell'indagine sui CIO e DG dei principali Enti della Pubblica Amministrazione

*La 1ª edizione della CIO Survey PA - condotta da **NetConsulting cube** e supportata da **Almaviva, Contentsquare, Deda Next, Google Cloud, Jakala Civitas, Salesforce, Sas, ServiceNow, TIM Enterprise** - mette in luce le priorità che i CIO e i DG devono indirizzare nello scenario attuale in profonda trasformazione.*

Roma, 15 Maggio 2024 - Nel corso di un evento organizzato a Roma presso la prestigiosa sede di Palazzo Wedekind sono stati presentati i risultati della 1ª edizione della CIO Survey PA, l'indagine realizzata da **NetConsulting cube** su circa 70 responsabili ICT attivi nelle diverse realtà centrali e territoriali della Pubblica Amministrazione: PAC, Regioni, società di servizi ICT InHouse e Comuni capoluogo con almeno 100.000 abitanti.

L'indagine è stata supportata da **Almaviva, Contentsquare, Deda Next, Google Cloud, Jakala Civitas, Salesforce, Sas, ServiceNow, TIM Enterprise** che hanno contribuito, insieme al team di ricerca di NetConsulting cube e ad un Advisor Board composto da autorevoli rappresentanti del mondo della Pubblica Amministrazione e del Governo, alla definizione delle principali tematiche da indagare.

*"La CIO Survey PA 2024 è nata con l'obiettivo principale di rilevare presso i CIO della Pubblica Amministrazione il livello di digitalizzazione raggiunto e i fattori che ne facilitano o ne ostacolano la realizzazione. La survey ha consentito di delineare un quadro esteso e approfondito delle nuove progettualità, delle risorse e delle tecnologie digitali adottate per migliorare i processi interni e le relazioni con i cittadini e con le imprese. Uno spazio importante è stato dedicato anche alla raccolta delle sfide più significative da compiere, in futuro, per la piena realizzazione della trasformazione digitale delle PA. I dati raccolti spiega **Giancarlo Capitani, Presidente Onorario di NetConsulting cube** mostrano, con chiarezza, il buon livello di avanzamento della transizione digitale nelle Pubbliche Amministrazioni in linea con le previsioni temporali dettate dal PNRR e dal Piano triennale di Agid. Inoltre, è sempre più chiara la netta centralità di CIO e RTD nel guidare e indirizzare a livello strategico le scelte e a traguardare i processi e le attività, nonostante il perdurare di alcune criticità che riguardano prevalentemente gli ostacoli dovuti alla mancanza di competenze adeguate e alla lentezza generata da pratiche beurocratiche complesse"*

La survey è stata effettuata sottoponendo a ciascun intervistato un questionario costituito da più di 80 domande strutturate in sessioni "one to one", all'interno delle quali è stato incentivato l'emergere di elementi di contesto, casi d'uso ed esperienze specifiche utili per la massima comprensione dei temi di indagine.

All'indagine hanno partecipato prevalentemente CIO e Direttori Generali di:

- **Enti della Pubblica Amministrazione Centrale** (ministeri, agenzie, enti di diversa natura ed enti previdenziali);
- **Regioni**;
- **Società di servizi ICT InHouse**;
- **Comuni Capoluogo** con almeno 100.000 abitanti, di cui anche città metropolitane

Le domande più rilevanti poste agli intervistati sono state le seguenti:

- Quali sono le principali strategie messe in campo dagli enti della pubblica amministrazione? Qual è stato il contributo che gli strumenti IT e digitali alla loro concretizzazione?
- Quali sono state le principali aree tecnologiche di investimento e quali gli ambiti applicativi più significativi?
- Quale è il ruolo del PNRR nel guidare la digitalizzazione delle PA?
- Qual è ad oggi il ruolo della funzione IT? Come evolvono talenti e competenze?
- Come evolve il ruolo dei CIO?
- Quali sono le relazioni tra aziende e partner tecnologici?

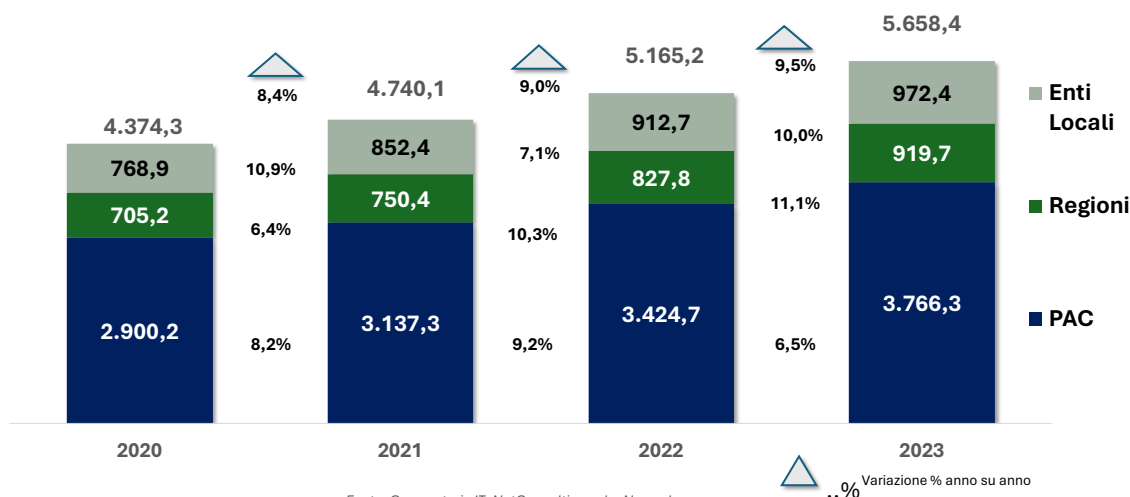
I PRINCIPALI RISULTATI

L'ANDAMENTO DELLA SPESA ICT NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALE

“Gli elevati tassi di crescita della spesa ICT nella PA, il cui valore è stato pari a 5.658,4 mln€ nel 2023, con un incremento rispetto all’anno 2022 del +9,5%, sono stati superiori a quelli medi del settore privato, e sono stati alla base del processo di digitalizzazione della PA Centrale e Locale nell’ultimo triennio”, commenta **Rossella Macinante, BU Leader di NetConsulting cube**. “Per il 2024, le stime indicano un ulteriore aumento. I fondi PNRR rappresentano per molti enti una fonte di finanziamento importante, il cui peso è destinato a crescere ancora nel prossimo biennio”.

Andamento della spesa ICT della PA in Italia 2020-2023

Valori in mln di Euro e in %



LO STATO DELLA DIGITALIZZAZIONE E LE AREE PROGETTUALI

La digitalizzazione è al centro del cambiamento delle PA: buono il livello di avanzamento ma la meta è ancora lontana.

Dall'analisi delle progettualità si evince un grado di avanzamento e maturità maggiore nella **governance delle trasformazioni** e nel **potenziamento dei servizi pubblici digitali offerti ai cittadini e alle imprese**. Sono presenti molte progettualità su entrambi i fronti ma permangono ancora gap da colmare (ad esempio nell'area dei servizi di Citizen Experience, i KPI presenti sono ancora poco strutturati).

Prosegue il rafforzamento degli **strumenti di cybersecurity**, su cui sono soprattutto i Comuni a dover recuperare un gap importante.

Si registra, invece, qualche ritardo nell'evoluzione delle piattaforme dati e nell'interoperabilità di dati.

Nella transizione al Cloud, le amministrazioni stanno procedendo lungo un percorso di adozione con percentuali di workload in cloud in crescita per tutti i target. Si evince però come la transizione sia stata intrapresa da molte amministrazioni in anticipo rispetto alla creazione del PSN, in tal senso la migrazione su PSN coinvolge in misura maggiore la PAC e le Regioni. Più esigue, ad oggi, le attività da parte di InHouse e Comuni. Regioni e Comuni del panel registriamo una netta prevalenza del modello Private con InHouse o Cloud Regionale. Per i Comuni è alta la percentuale di cloud su fornitori di software.

L'Artificial Intelligence diventerà uno dei fattori strategici per realizzare la digitalizzazione della PA e sarà sostenuta da una Strategia nazionale, oltre che dal Piano triennale di Agid. Ad oggi, più attive nell'esplorazione e nell'adozione di AI sono le InHouse e la PAC. Regioni e comuni nonostante alcuni "use-case" di particolare rilievo appaiono più cauti. Tra le tecnologie maggiormente adottate troviamo chatbot e assistenti virtuali e AI generativa, mentre nei casi d'uso emergono principalmente quelli legati al supporto al cittadino e l'help desk interno.

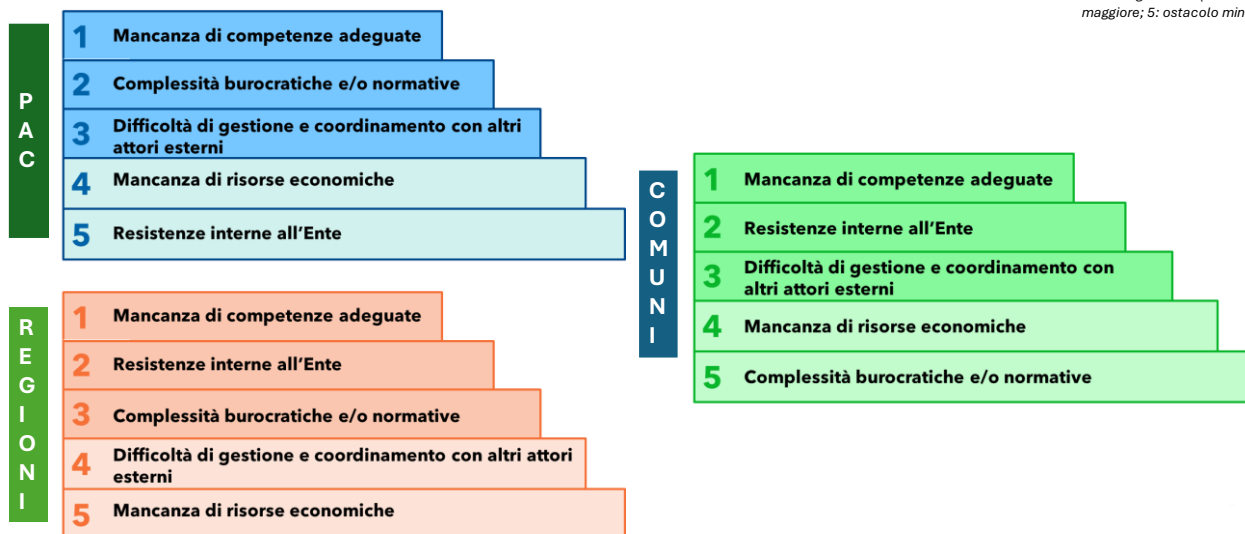
IL RUOLO DEL CIO E GLI OSTACOLI DA SUPERARE

I risultati dell'indagine confermano **la centralità di CIO e RTD** come figure in primo piano, incaricate nel guidare gli enti in questa trasformazione, nel determinare le specificità dei servizi erogati e delle tecnologie messe in campo. CIO e RTD, però, non hanno sempre "vita facile": spesso lamentano l'assenza o la carenza di competenze adeguate all'interno delle proprie divisioni sia da un punto di vista qualitativo (competenze non sempre specializzate e aggiornate) ma soprattutto, in termini quantitativi (numerosità di personale non adeguato). Non mancano tra gli ostacoli, le complessità burocratiche e normative da gestire in tempi accelerati e la presenza, ancora, di culture organizzative non sempre capaci di favorire l'innovazione digitale.

Ostacoli alla transizione digitale: competenze inadeguate e cultura digitale

Quali sono gli ostacoli che rallentano la transizione digitale?

Ranking da 1 a 5 (1:ostacolo maggiore; 5: ostacolo minore)



Fonte: NetConsulting cube, CIO Survey PA 2023-2024

Molto elevata la preoccupazione degli enti sulla **sostenibilità economica oltre il 2026** di quanto realizzato con il PNRR.

“Il percorso intrapreso richiederà una programmazione di lungo periodo e l’evoluzione digitale per essere efficace e mantenere le promesse di efficienza non potrà interrompersi con la scadenza del Piano”, conclude Rossella Macinante. “Acquisire una visione strategica di lungo termine e definire i prossimi passi è non solo urgente, ma rappresenta un’esigenza per capitalizzare quanto realizzato finora”.

Contatti

Giancarlo Capitani, Presidente Onorario NetConsulting cube - capitani@netconsultingcube.com
Rossella Macinante, BU Leader Netconsulting Cube - macinante@netconsultingcube.com