

# BAROMETRO PA

L'osservatorio di FPA sulla percezione  
della PA da parte dei cittadini

Rilevazione marzo 2024

## CHE COS'È IL BAROMETRO PA?

- **BAROMETRO PA** è l'indagine promossa da **FPA**, in collaborazione con l'**Istituto Piepoli**, finalizzata a rilevare periodicamente la percezione che i cittadini italiani hanno dei processi di innovazione in atto nella pubblica amministrazione.
- L'indagine coinvolge un campione statisticamente rappresentativo della popolazione italiana<sup>1</sup>, ingaggiato con cadenza indicativamente bimestrale per rilevare il *sentiment* rispetto alla PA, in termini di soddisfazione degli enti pubblici e dei servizi da questi erogati, ai principali *trend* di innovazione che stanno investendo la macchina pubblica e al ruolo svolto dalla PA rispetto alle grandi trasformazioni che caratterizzano questa turbolenta fase storica.
- In questa seconda uscita del Barometro esponiamo i risultati di marzo 2024, con la prima domanda fissa sulla soddisfazione dei cittadini verso la PA e due nuove domande sull'Intelligenza Artificiale.

---

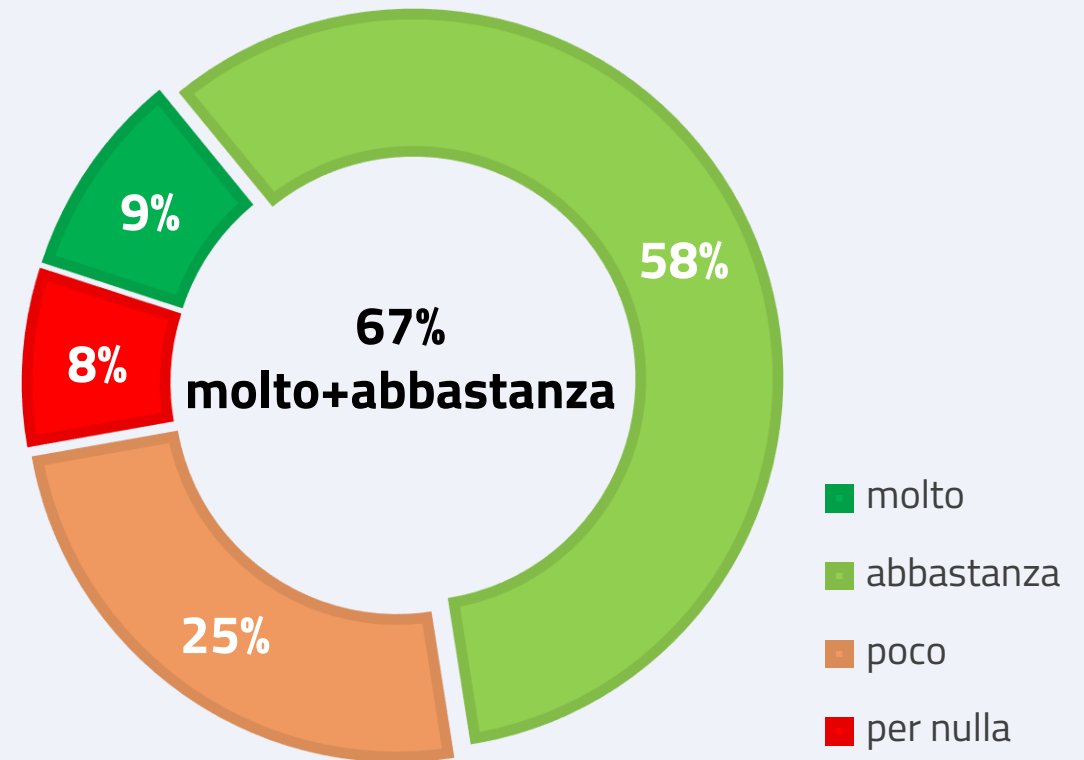
<sup>1</sup> Per maggiori dettagli, si veda la nota metodologica a pagina 8.

## SINTESI DEI RISULTATI DELLA SECONDA RILEVAZIONE

- Nel mese di marzo, la percezione già positiva della PA tra i cittadini italiani mostra un ulteriore miglioramento, consolidando il ruolo centrale dell'ente nella trasformazione del Paese. Il 67% dei cittadini, rispetto al 64% di gennaio, che ha interagito con la pubblica amministrazione negli ultimi due mesi, si dichiara soddisfatto dell'esperienza, nonostante una variazione nella distribuzione delle percentuali tra chi è "molto" soddisfatto, ora al 9% (-3% rispetto a gennaio), e chi è "abbastanza" soddisfatto, salito al 58% (+6% rispetto al 52% di gennaio). Guardando alla struttura del campione intervistato, il 69% delle donne e il 76% dei giovani tra 18 e 34 anni mantengono livelli di soddisfazione alti, in linea con gennaio. La soddisfazione dei residenti nel Centro Italia e nel Nord-Ovest si attesta intorno al 76-77%, mentre si registra un marcato aumento tra gli abitanti del Nord-Est, dal 46% di gennaio al 62% di marzo. Nei Comuni con oltre 100 mila abitanti, la soddisfazione cresce dal 70% al 76%. Tra i titolari di diploma superiore o titolo terziario, la soddisfazione cala leggermente dall'88% all'83%, ma si osserva un notevole aumento, arrivando al 50%, tra coloro con un livello di istruzione inferiore, con un incremento dell'11%.
- L'aspettativa crescente per l'adozione dell'Intelligenza Artificiale (IA) nella pubblica amministrazione italiana è mitigata dallo scetticismo di una parte significativa dei cittadini. Il 46% si mostra critico rispetto all'effettivo impatto dell'IA sulla PA, con il 26% che ne dubita moderatamente e il 20% che è apertamente critico, ritenendo la PA non adeguatamente preparata a fronteggiare le sfide derivanti dall'adozione dell'IA. Solo il 24% riconosce un forte potenziale dell'IA nel rafforzamento della PA. Infine un significativo 30%, dunque quasi un terzo dei cittadini, non ha espresso un'opinione, evidenziando incertezza o scarsa conoscenza del tema.
- All'interno del modesto 24% di cittadini che vede positivamente l'impatto dell'IA nella PA, il 37% identifica come vantaggio principale la semplificazione linguistica tecnico-normativa, il 34% la migliorata capacità decisionale, e il 33% evidenzia vantaggi nell'efficienza organizzativa.

## Facendo riferimento alle tue relazioni con la pubblica amministrazione negli ultimi due mesi, quanto ti ritieni soddisfatto?

- Nella seconda fase del nostro sondaggio abbiamo osservato che **il 78% dei partecipanti ha avuto interazioni con la Pubblica Amministrazione negli ultimi due mesi**, registrando un calo del 9% rispetto all'87% di gennaio. Tuttavia, si è verificato un **aumento del 3% nel livello di soddisfazione generale, con il 67% degli intervistati che si dichiara molto o abbastanza soddisfatto di questa esperienza**, rispetto al 64% di gennaio. Analizzando i dati più dettagliatamente, emerge una riduzione del 3% tra coloro che si sentono molto soddisfatti e un incremento del 6% tra chi si ritiene abbastanza soddisfatto.
- **Il totale delle persone poco o per nulla soddisfatte ammonta al 33%**, suddiviso tra il 25% che ha indicato di essere "poco" soddisfatto e l'8% "per nulla" soddisfatto, mostrando una riduzione complessiva di 4 punti percentuali rispetto a gennaio.



Fonte: Barometro PA - FPA, marzo 2024

## Facendo riferimento alle tue relazioni con la pubblica amministrazione negli ultimi due mesi, quanto ti ritieni soddisfatto? - DETTAGLIO

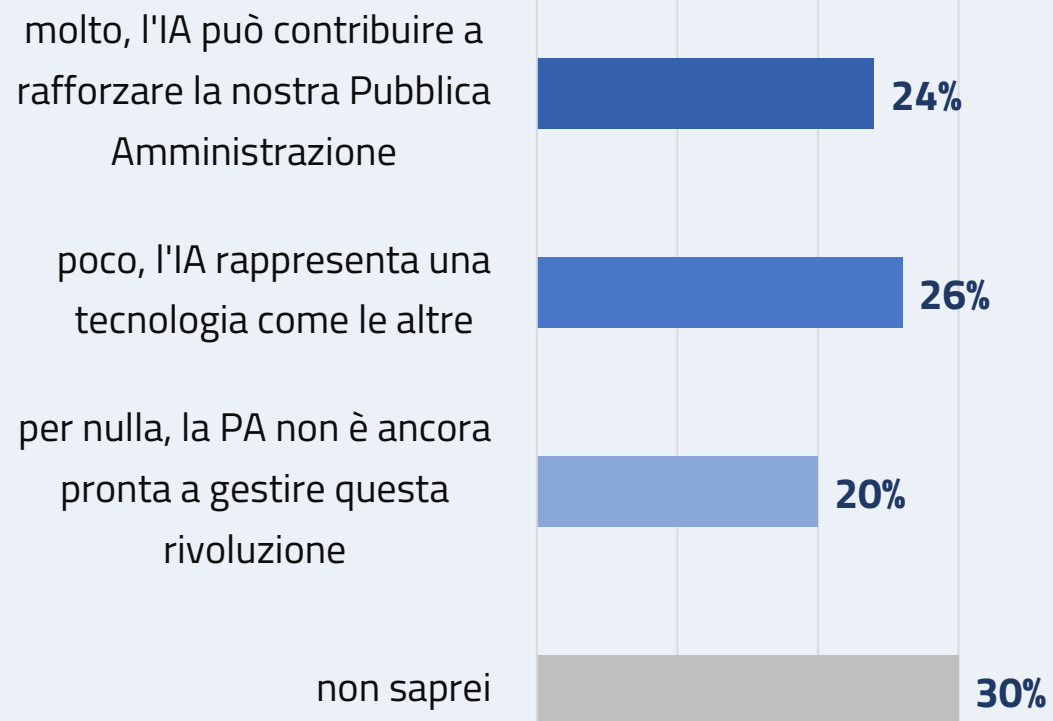
- **Il 69% delle donne e il 76% dei giovani tra i 18 e i 34 anni hanno espresso un livello di soddisfazione "molto o abbastanza" alto**, con percentuali che rimangono sostanzialmente in linea con quelle registrate a gennaio.
- **Il 77% dei residenti nel Centro Italia si è mostrato "molto o abbastanza" soddisfatto**, cifra sovrapponibile a quella dei cittadini del Nord-Ovest (76%). Notevole è l'aumento della soddisfazione tra gli abitanti del Nord-Est, passata dal 46% di gennaio al 62% di marzo, segnando un incremento significativo di 16 punti percentuali.
- **Nei Comuni con più di 100 mila abitanti, la percentuale di coloro che si dichiarano "molto o abbastanza" soddisfatti si attesta al 76%**, segnando un aumento di 6 punti percentuali rispetto al 70% registrato a gennaio.
- **Tra i possessori di un diploma di scuola secondaria superiore o di un titolo di istruzione terziario, l'83% si dichiara soddisfatto**, in leggera diminuzione rispetto all'88% di gennaio. Significativo è l'aumento della soddisfazione tra coloro con un livello di istruzione inferiore, che registrano un 50%, con un incremento dell'11% rispetto alla precedente rilevazione.

Descrizione del campione di coloro che hanno avuto relazioni con la PA negli ultimi due mesi e che hanno risposto di esserne "molto o abbastanza" soddisfatti

|                      |  | mar-24     | gen-24     |
|----------------------|--|------------|------------|
| <b>Totale</b>        |  | <b>67%</b> | <b>64%</b> |
| Genere               | Uomo                                   | 66%        | 62%        |
|                      | Donna                                  | 69%        | 66%        |
| Età                  | 18-34                                  | 76%        | 81%        |
|                      | 35-54                                  | 64%        | 57%        |
|                      | Oltre 54 anni                          | 66%        | 62%        |
| Area geografica      | Nord ovest                             | 76%        | 77%        |
|                      | Nord est                               | 62%        | 46%        |
|                      | Centro                                 | 77%        | 79%        |
|                      | Sud e Isole                            | 56%        | 54%        |
| Ampiezza demografica | Fino a 10.000 ab.                      | 67%        | 62%        |
|                      | Da 10.000 a 30.000 ab.                 | 59%        | 57%        |
|                      | Da 30.000 a 100.000 ab.                | 68%        | 68%        |
|                      | Oltre 100.000 ab.                      | 76%        | 70%        |
| Titolo di studio     | Fino alla scuola secondaria di I grado | 50%        | 39%        |
|                      | Scuola secondaria di II grado          | 83%        | 88%        |
|                      | Laurea, post laurea                    | 83%        | 88%        |

***Nei prossimi anni la PA rappresenterà uno dei settori più interessati dall'adozione di sistemi d'Intelligenza Artificiale. Dal tuo punto di vista, quanto sarà rilevante l'impatto dell'IA nella nostra PA?***

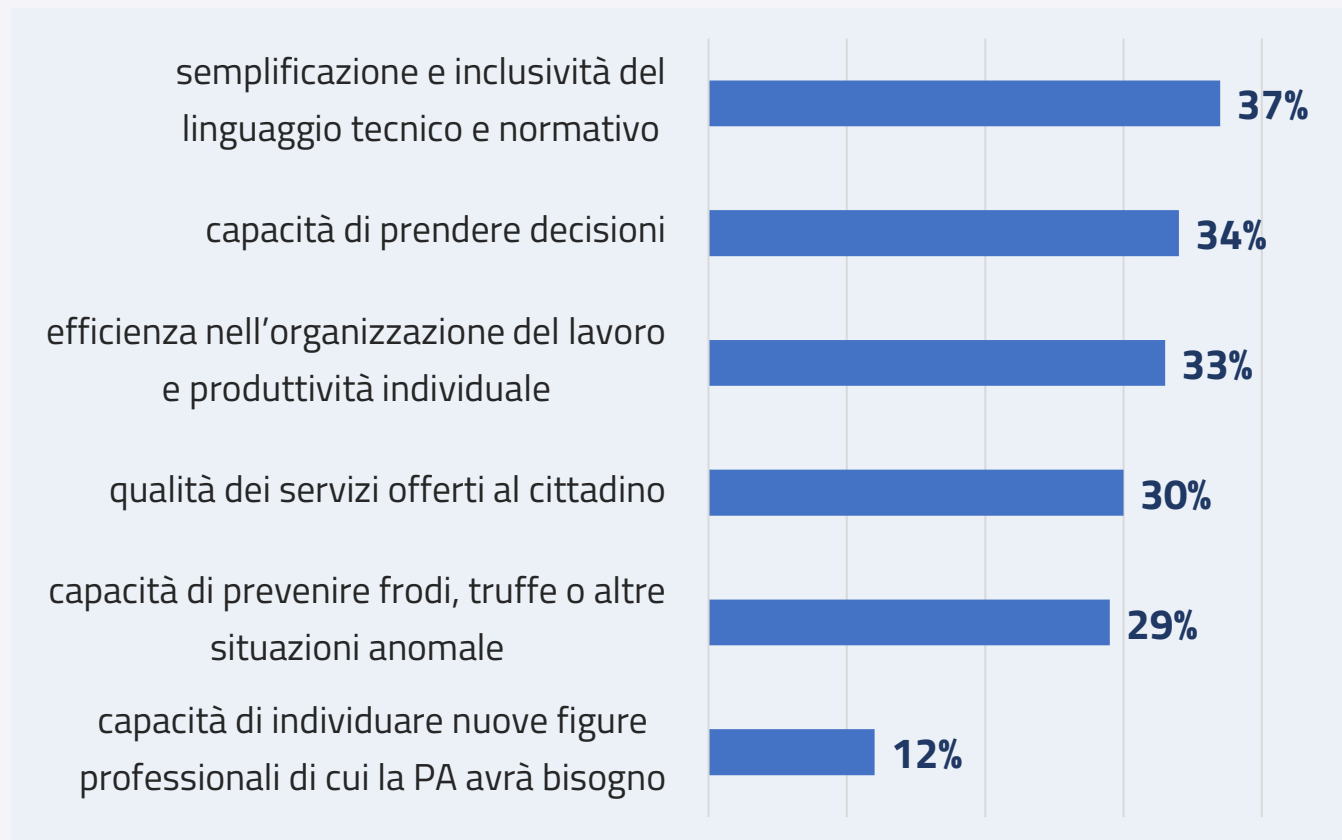
- **Quasi un quarto dei cittadini italiani, il 24%, ritiene che l'intelligenza artificiale sia molto importante per potenziare la nostra Pubblica Amministrazione.**
- **Una quota leggermente più ampia di cittadini, corrispondente al 26%, considera l'intelligenza artificiale una tecnologia paragonabile ad altre, prevedendo che avrà un impatto limitato sul funzionamento della Pubblica Amministrazione italiana.**
- **Il 20% ritiene che l'intelligenza artificiale non sia "per nulla" rilevante nella PA, attribuendo questa percezione alla mancanza di preparazione della pubblica amministrazione nell'accogliere e gestire le significative trasformazioni che l'IA porterà.**
- Infine, dato non trascurabile, **poco meno di un terzo dei cittadini (il 30%) preferisce non esprimere ancora una posizione netta riguardo al tema.**



Fonte: Barometro PA - FPA, gennaio 2024

## Su quali tra i seguenti aspetti, l'IA potrebbe produrre maggiori benefici per la PA? (1) (2)

- **Il 37% dei cittadini**, che ritengono molto rilevante l'effetto dell'IA sulla pubblica amministrazione, **individua nella semplificazione e nell'inclusività del linguaggio tecnico-normativo l'area di maggiore beneficio;**
- **Il 34% vede nel miglioramento e nell'accelerazione del processo decisionale il principale beneficio, mentre il 33% valuta positivamente l'ottimizzazione dell'efficienza organizzativa** e il potenziamento della produttività personale.
- Solo il 12% dei rispondenti ritiene che l'IA rappresenti un valido mezzo per selezionare con maggiore efficacia le figure professionali e le competenze necessarie per la PA.



- (1) Domanda somministrata solo a chi ha risposto «molto» alla domanda precedente.  
 (2) La somma delle percentuali è superiore al 100%, in quanto era possibile selezionare più opzioni di risposta

# CAMPIONAMENTO E DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'indagine è stata realizzata dal 18 al 20 marzo 2024 attraverso 501 interviste con metodologia CATI/CAWI ad un campione rappresentativo della popolazione italiana maschi e femmine dai 18 anni in su, segmentato per sesso, età, grandi ripartizioni geografiche e ampiezza centri proporzionalmente all'universo della popolazione italiana.

