

Oltre la globalizzazione

Transizioni *Transitions*



NUOVA
SERIE
28 / 2025

Memorie
Geografiche

28

GIUSEPPE LELOW*, FAUSTO MARINCIONI*

TRANSIZIONE DIGITALE E SERVIZI DI EMERGENZA: L'IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLE CENTRALI DI RISPOSTA

1. INTRODUZIONE. – L'Intelligenza Artificiale sta progressivamente estendendo il proprio impiego nella gestione delle emergenze, supportando le attività nelle fasi di mitigazione, preparazione, risposta e recupero (Sun *et al.*, 2020). In particolare, le applicazioni più rilevanti riguardano algoritmi capaci di elaborare istantaneamente grandi volumi di dati eterogenei, al fine di ottimizzare i processi decisionali nella fase di risposta (Bajwa, 2025).

Un esempio di questo approccio è il progetto “Next Generation 911” (NG911), avviato dalla National Emergency Number Association (NENA), l'organizzazione che supervisiona il funzionamento del numero di emergenza 911 negli Stati Uniti d'America. Il progetto mira a modernizzare le centrali di risposta del 911 entro la fine del decennio, integrando sistemi intelligenti che consentiranno agli operatori di gestire rapidamente sia le chiamate di emergenza vocali sia le comunicazioni multimediali basate sull'invio di immagini, video o messaggi di testo (Dash *et al.*, 2022). In Europa, orientamenti analoghi sono stati recepiti attraverso il progetto “Next Generation 112” (NG112), coordinato dalla European Emergency Number Association (EENA). L'organizzazione europea ha infatti definito le linee guida per l'aggiornamento tecnologico delle centrali del Numero Unico di Emergenza 112, predisponendo infrastrutture in grado di supportare sistemi informatici d'avanguardia (Rebahi *et al.*, 2018).

Sebbene l'Intelligenza Artificiale prometta di migliorare significativamente l'operatività delle centrali di risposta, solleva al contempo interrogativi rilevanti in merito alla sua affidabilità (Zicari *et al.*, 2021), ai rischi etici e ai costi connessi alla sua implementazione (Seeman *et al.*, 2018). Inoltre, come evidenziato da Baseman *et al.* (2018), l'introduzione di tali tecnologie richiederà competenze digitali avanzate, trasformando progressivamente il ruolo dell'operatore, con ricadute ancora poco esplorate su una forza lavoro già sottoposta a forte pressione.

Questo studio intende approfondire gli effetti della transizione digitale nel settore delle comunicazioni in emergenza, attraverso le esperienze dei direttori statunitensi ed europei operanti rispettivamente nelle centrali dei sistemi 911 e 112. L'obiettivo è analizzare come le centrali si stiano preparando all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale, e di discutere eventuali convergenze o divergenze nelle implicazioni pratiche delle innovazioni tecnologiche. Le informazioni raccolte dalle interviste consentiranno di delineare un quadro delle applicazioni più rilevanti degli algoritmi intelligenti, mettendone in luce vantaggi e criticità da prospettive geografiche differenti. Nel contesto europeo, particolare attenzione sarà dedicata al caso italiano, dove l'implementazione del 112 ha registrato ritardi significativi rispetto ad altri Paesi dell'Unione.

La ricerca si propone di valutare in che misura le politiche sovranazionali orientate alla digitalizzazione dei servizi di emergenza risultino compatibili con le configurazioni operative locali, tenendo conto degli ostacoli di natura tecnologica, normativa o culturale che potrebbero limitare il successo delle tecnologie emergenti.

2. QUADRO TEORICO E METODOLOGICO. – Questo studio intende testare l'ipotesi secondo cui l'efficacia della transizione verso modelli di gestione delle chiamate di emergenza basati sull'Intelligenza Artificiale dipenda dalla maturità infrastrutturale e operativa delle centrali di risposta, nonché dalla coerenza tra le politiche sovranazionali sull'innovazione tecnologica e le specificità organizzative dei contesti locali.

Le domande di ricerca formulate a supporto dell'ipotesi sono le seguenti:

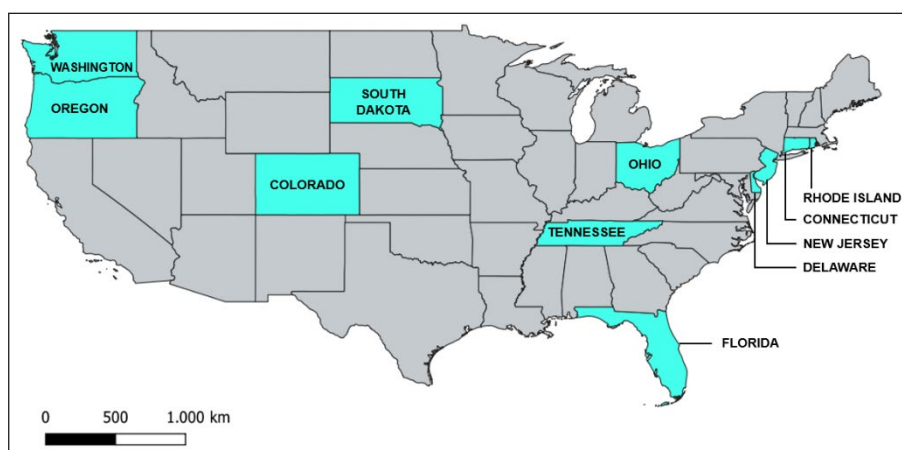
1. Qual è lo stato di avanzamento dei progetti Next Generation 911 e Next Generation 112, rispettivamente negli Stati Uniti e in Europa?



2. Quali applicazioni dell'Intelligenza Artificiale sono ritenute più utili per la gestione delle chiamate di emergenza dai direttori delle centrali di risposta del 911? Quali, invece, sono considerate prioritarie dai direttori delle centrali del Numero Unico Europeo 112?
3. Quali sono le principali sfide che potrebbero ostacolare l'adozione dell'Intelligenza Artificiale nelle centrali 911? Quali criticità si prospettano per il sistema 112?
4. Quali analogie e differenze emergono dalle risposte dei direttori statunitensi ed europei in merito all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale? In che misura le loro percezioni riflettono il diverso grado di maturità dei sistemi locali?

Per rispondere alla prima domanda, sono stati analizzati i dati contenuti nell'ultimo rapporto sullo stato del sistema 911, redatto dall'Istituto di Ricerca sulle Politiche Pubbliche del Congresso degli Stati Uniti (Pechtol, 2024). Parallelamente, per esaminare la situazione delle centrali del Numero Unico 112, è stata consultata la relazione tecnica più recente pubblicata dalla European Emergency Number Association (EENA, 2024). Le informazioni raccolte sono state successivamente elaborate mediante la creazione di mappe che hanno permesso di confrontare i diversi livelli di avanzamento nella transizione verso i servizi di emergenza di nuova generazione.

Le possibili applicazioni dell'Intelligenza Artificiale e le principali criticità connesse alla sua adozione – in riferimento, rispettivamente, alla seconda e alla terza domanda di ricerca – sono state individuate mediante interviste semi-strutturate a un campione di direttori di centrali attive nei sistemi 911 e 112. Il campione statunitense è stato ottenuto contattando le centrali agli indirizzi e-mail presenti nei database pubblici dei siti governativi statali. Hanno risposto all'invito sedici direttori operanti in contee appartenenti agli Stati evidenziati in Figura 1. Il campione europeo è stato costituito con un procedimento analogo, che ha portato alla partecipazione di tredici direttori di centrali del 112 operanti in Belgio, Finlandia e Germania (Fig. 2a).



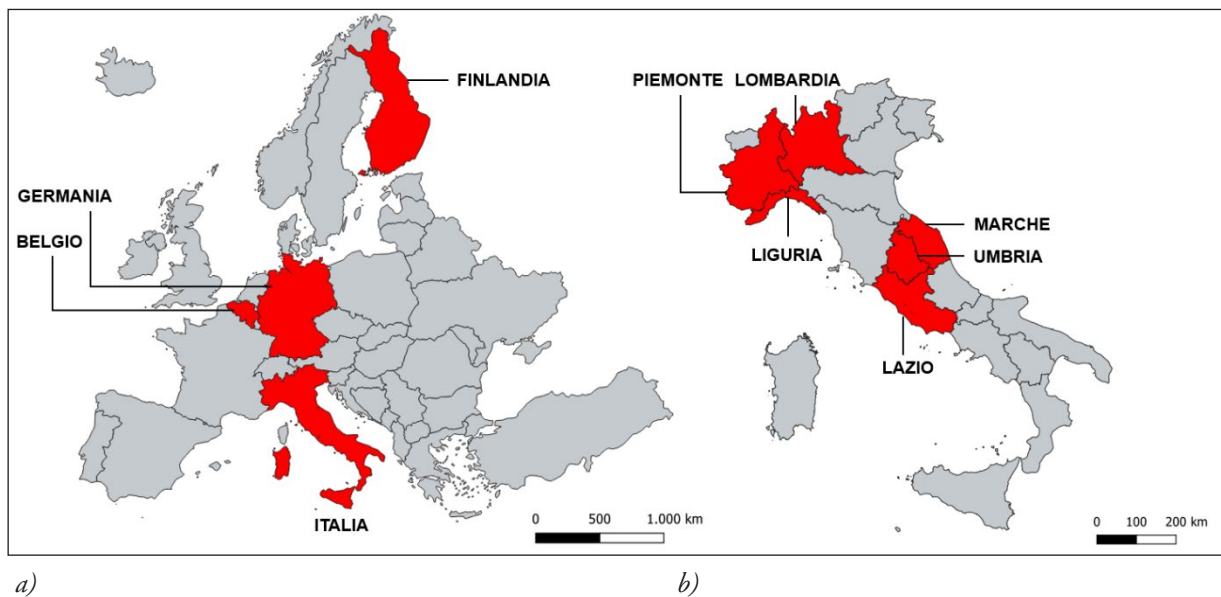
Fonte: elaborazione degli autori.

Fig. 1 - Mappa degli Stati Uniti d'America che riporta in azzurro gli Stati in cui si trovano le centrali del 911 che hanno partecipato allo studio

Per quanto riguarda il contesto italiano, sono state contattate le centrali del Numero Unico di Emergenza Europeo attualmente operative sul territorio nazionale, ricevendo la disponibilità da cinque direttori operanti nelle regioni indicate in Figura 2b.

I dati raccolti attraverso le interviste sono stati organizzati per area geografica (Stati Uniti, Europa, Italia) e per area tematica (applicazioni dell'Intelligenza Artificiale e rischi percepiti). Le risposte ad ogni tema sono state sintetizzate in tabelle, con le voci ordinate in base alla loro frequenza. Le prime posizioni riflettono le applicazioni ritenute prioritarie e le preoccupazioni maggiormente condivise dai direttori intervistati.

L'analisi comparativa dei risultati ha consentito di evidenziare punti di convergenza e divergenza tra le esperienze statunitensi ed europee, fornendo una base solida per rispondere alla quarta domanda di ricerca e per discutere le implicazioni dell'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nei servizi di emergenza nei vari contesti geografici.

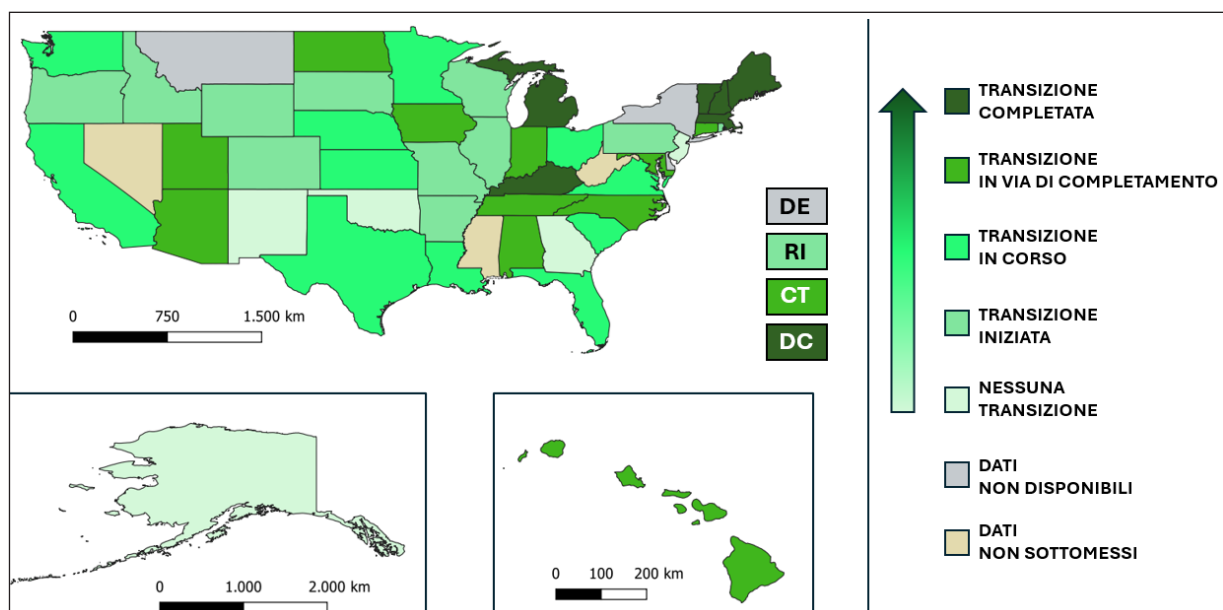


Fonte: elaborazione degli autori.

Fig. 2 - Mappa dell'Europa che riporta in rosso i Paesi in cui si trovano le centrali del 112 che hanno partecipato allo studio (a); mappa dell'Italia che riporta in rosso le regioni in cui si trovano le centrali del 112 che hanno partecipato allo studio (b)

3. RISULTATI. – I seguenti paragrafi presentano nell'ordine le mappe che delineano lo stato dei progetti Next Generation 911 e Next Generation 112, e le tabelle che riassumono rispettivamente gli utilizzi più rilevanti degli algoritmi intelligenti insieme alle sfide associate al loro utilizzo.

3.1 *Analisi dello stato di avanzamento dei progetti Next Generation 911 e Next Generation 112.* – Negli Stati Uniti, la transizione digitale delle centrali di risposta presenta livelli di progresso variabili, sebbene nel complesso il processo risulti avviato in quasi tutti gli Stati. Solo cinque (Alaska, Georgia, New Jersey, New Mexico e Oklahoma) non hanno ancora attuato le politiche definite dalla National Emergency Number Association, mentre undici Stati (Arkansas, Colorado, Idaho, Illinois, Missouri, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island,



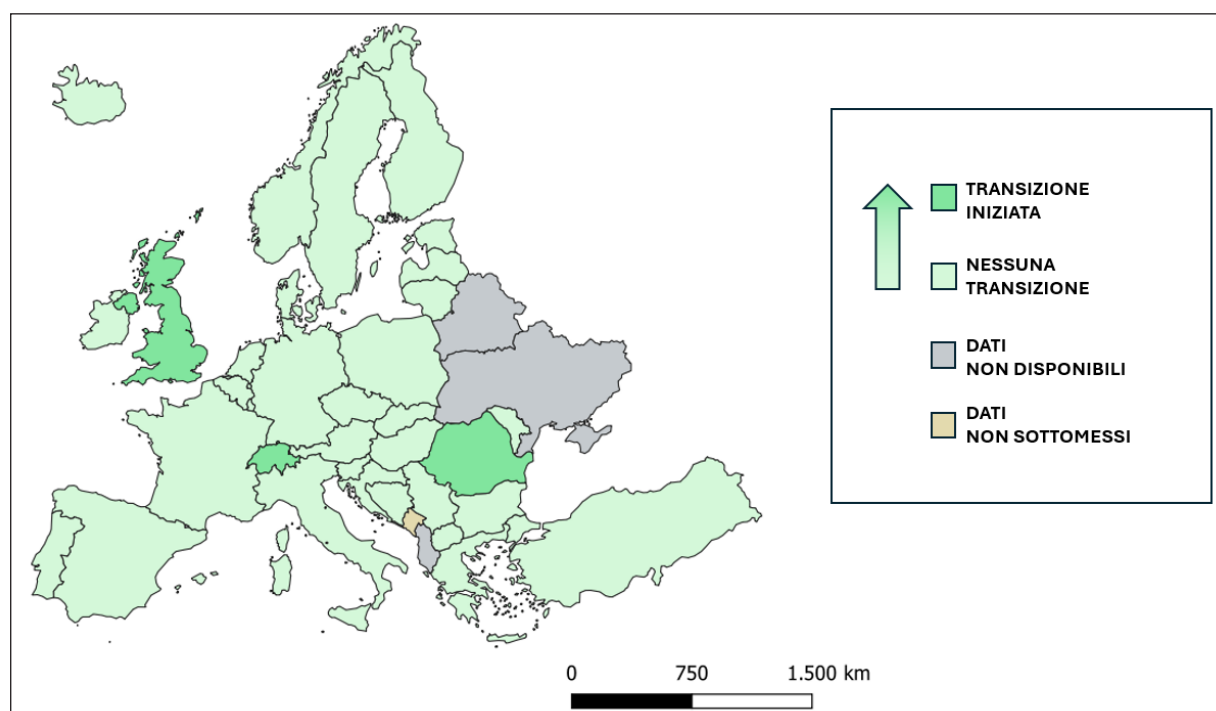
Fonte: dati dal rapporto del Congresso degli Stati Uniti sulla transizione verso il nuovo sistema 911 (Pechtol, 2024); elaborazione degli autori.

Fig. 3 - Stato di avanzamento del progetto Next Generation 911 negli Stati Uniti d'America

South Dakota, Wisconsin e Wyoming) hanno iniziato a finanziare l'acquisto dei componenti necessari per le nuove infrastrutture tecnologiche.

La transizione è in una fase più avanzata in California, Florida, Kansas, Louisiana, Minnesota, Nebraska, Ohio, South Carolina, Texas, Virginia e nello Stato di Washington. In questi territori sono cominciati i lavori di aggiornamento delle reti telefoniche tradizionali che permetteranno comunicazioni più veloci grazie alla conversione dei dati in pacchetti che viaggiano su Internet. Tale processo è in via di completamento in Alabama, Arizona, Connecticut, Hawaii, Indiana, Iowa, Maryland, North Dakota, North Carolina, Tennessee e Utah; mentre è stato concluso in quasi tutto il New England (Maine, Massachusetts, New Hampshire e Vermont), nel District of Columbia, in Kentucky e in Michigan.

In Europa la transizione non ha ancora raggiunto il livello esecutivo. Come mostrato dalla mappa in Figura 4, soltanto il Regno Unito, la Svizzera e la Romania hanno avviato la modernizzazione delle loro centrali; mentre nel resto del continente non si riscontrano sostanziali progressi verso il sistema di nuova generazione.



Fonte: dati dal rapporto sullo stato delle centrali di risposta europee (EENA, 2024); elaborazione degli autori.

Fig. 4 - Stato di avanzamento del progetto Next Generation 112 in Europa

3.2 Applicazioni dell'Intelligenza Artificiale identificate dai direttori delle centrali di risposta del 911 e del 112. – La Tabella 1 riassume i risultati delle interviste riguardo alle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale nell'ottimizzare le procedure operative nelle centrali dei due sistemi di comunicazione in emergenza.

I professionisti statunitensi considerano prioritaria l'implementazione degli algoritmi di apprendimento automatico per facilitare la gestione degli elevati flussi di comunicazione che si originano durante le maxi-emergenze. In questo contesto, l'uso di tecnologie basate sul riconoscimento del linguaggio naturale potrebbe supportare gli operatori nel triage delle telefonate, al fine di ridurre i tempi di intervento. L'Intelligenza Artificiale offrirebbe un ottimo contributo anche nella gestione delle "chiamate improprie" (scherzi telefonici o errori dell'utente), che producono impatti negativi sull'operatività delle centrali. Inoltre, l'utilizzo di avanzati strumenti di supporto delle decisioni è considerato come una valida applicazione per assistere gli operatori nell'identificazione di tendenze o anomalie nella distribuzione delle telefonate, e nella produzione di scenari predittivi.

Anche i direttori delle centrali europee concordano sull'urgenza di introdurre sistemi in grado di automatizzare la classificazione e la gestione delle chiamate improprie, così da consentire agli operatori di concentrarsi sui casi che richiedono un intervento più articolato. Inoltre, essi evidenziano importanti potenzialità nell'ambito della *Business Intelligence*, attraverso il monitoraggio e l'analisi in tempo reale degli indicatori di performance delle centrali. Tali strumenti aiuterebbero ad orientare eventuali azioni correttive e ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Tab. 1 - Potenziali applicazioni dell'Intelligenza Artificiale secondo i direttori di centrale del sistema 911 e del sistema 112

APPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA		
DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 911 (Stati Uniti)	DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 112 (Belgio, Finlandia e Germania)	DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 112 (Italia)
Triage automatico delle chiamate	Gestione delle chiamate improprie	Monitoraggio delle prestazioni della centrale
Gestione delle chiamate improprie	Monitoraggio delle prestazioni della centrale	Traduzione automatica delle chiamate in lingua straniera
Identificazione di pattern nella distribuzione delle chiamate e sviluppo di scenari per il supporto delle decisioni	Triage automatico delle chiamate	Monitoraggio delle prestazioni degli operatori

Fonte: elaborazione degli autori.

Infine, i direttori delle centrali italiane attribuiscono all'Intelligenza Artificiale un ruolo strategico non solo nel monitoraggio continuo del sistema di gestione delle chiamate, ma anche nell'identificazione precoce di eventuali cali di prestazione da parte degli operatori. In particolare, algoritmi specifici potrebbero analizzare i tempi di risposta e le deviazioni dai protocolli standard, supportando i responsabili di turno nel miglioramento della qualità complessiva del servizio. Ulteriori applicazioni vengono individuate nei sistemi di traduzione automatica, utili per la gestione efficace delle chiamate effettuate da utenti stranieri.

3.3 Criticità e sfide connesse all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale secondo i direttori delle centrali del 911 e del 112. – La Tabella 2 riassume i principali margini di rischio dell'Intelligenza Artificiale identificati dal campione di intervistati.

Tab. 2 - Possibili sfide associate all'uso dell'Intelligenza Artificiale secondo i direttori di centrale del sistema 911 e del sistema 112

CRITICITÀ E SFIDE ASSOCIATE ALL'UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA		
DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 911 (Stati Uniti)	DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 112 (Belgio, Finlandia e Germania)	DIRETTORI DELLE CENTRALI DEL SISTEMA 112 (Italia)
Sostenibilità dei costi di implementazione e manutenzione delle nuove infrastrutture	Riduzione del contributo umano nei processi decisionali	Limitata fiducia nell'affidabilità degli algoritmi intelligenti
Aumento della vulnerabilità agli attacchi informatici	Necessità di risorse per l'aggiornamento delle competenze informatiche degli operatori	Riduzione del contributo umano nei processi decisionali
Necessità di risorse per l'aggiornamento delle competenze informatiche degli operatori	Limitata fiducia nell'affidabilità degli algoritmi intelligenti	Meccanizzazione del rapporto tra il chiamante e l'operatore

Fonte: elaborazione degli autori.

Una delle criticità più frequentemente sollevate riguarda la sostenibilità economica della transizione digitale, indicata dai direttori delle centrali statunitensi come un ostacolo significativo, tanto nella fase di implementazione quanto in quella di gestione ordinaria. L'introduzione di tecnologie intelligenti comporta infatti l'acquisto di componenti altamente specializzati, nonché interventi tecnici ricorrenti volti a garantirne il corretto funzionamento nel tempo. In tale contesto, i direttori delle centrali del 911 sottolineano la necessità di un adeguato sostegno finanziario da parte dei governi statali, per assicurare la copertura dei costi legati all'innovazione, soprattutto nei territori con risorse limitate. A questa problematica si affianca la crescente preoccupazione per la vulnerabilità agli attacchi informatici: l'interconnessione delle infrastrutture amplia la superficie esposta a potenziali minacce, rendendo necessarie strategie avanzate di cybersecurity e piani di risposta agli incidenti costantemente aggiornati. Un ulteriore elemento critico riguarda l'adeguamento delle competenze del personale. In un ambiente sempre più automatizzato, gli operatori devono essere in grado di interagire con i sistemi complessi, comprenderne la logica di funzionamento e intervenire in caso di anomalie.

Simili considerazioni emergono anche dalle testimonianze dei direttori delle centrali europee, i quali pongono l'accento sull'urgenza di aggiornare i profili professionali del personale e, al contempo, manifestano pesanti riserve nei confronti dell'eccessiva delega decisionale agli algoritmi. La riduzione del ruolo umano nelle decisioni è percepita come un possibile fattore di rigidità operativa, con ripercussioni negative sui casi che richiedono flessibilità e capacità di adattamento. Tali perplessità risultano strettamente legate a una fiducia ancora limitata nell'affidabilità delle soluzioni algoritmiche, soprattutto in situazioni che richiedono interpretazioni non codificate.

A queste osservazioni si aggiungono le specificità emerse dalle interviste ai direttori italiani, i quali mettono in luce il rischio che l'automazione possa compromettere la dimensione umana dell'interazione tra operatore e chiamante.

4. DISCUSSIONE E CONCLUSIONI. – La transizione digitale delle centrali di risposta alle emergenze mette in luce differenze strutturali rilevanti tra il modello statunitense di gestione delle chiamate e quello europeo.

Il sistema 911, attivo dal 1968, si caratterizza per una governance multilivello integrata, nel quale il coordinamento tra autorità statali e organismi federali, come la National Emergency Number Association, ha favorito negli anni un processo di modernizzazione omogeneo e progressivo. Tale configurazione sta consentendo una transizione coesa verso le centrali di nuova generazione, sostenuta da investimenti pubblici mirati, standard tecnici condivisi e un ampio ricorso a sperimentazioni tecnologiche.

Al contrario, il sistema del Numero Unico Europeo 112 risente della frammentazione normativa e organizzativa che contraddistingue i singoli Stati membri. La gestione dei servizi di emergenza resta infatti una competenza nazionale, con modelli operativi eterogenei, influenzati da specificità storiche e istituzionali. Tale disomogeneità ha ostacolato l'elaborazione di una strategia condivisa per l'innovazione digitale, rallentando l'adozione su larga scala delle nuove tecnologie. Le iniziative attualmente in corso si configurano come sperimentazioni locali, limitate a centrali consolidate da tempo. Paesi come il Regno Unito, la Romania e la Svizzera, hanno avviato progetti basati sull'Intelligenza Artificiale, ma tali interventi risultano ancora episodici e non integrati in modo strutturale nei rispettivi sistemi locali.

In questo scenario, l'Italia costituisce un caso emblematico. Le prime centrali del 112 sono state attivate a partire dal 2010 e, a oggi, la copertura del territorio nazionale risulta ancora parziale. La recente introduzione della numerazione unica ha portato a privilegiare il consolidamento infrastrutturale e l'implementazione dei protocolli di base, rimandando l'integrazione di tecnologie più avanzate.

Le interviste ai direttori delle centrali statunitensi, europee e italiane offrono ulteriori elementi per interpretare le dinamiche osservate. I professionisti statunitensi confermano una sostanziale coerenza tra le politiche federali di digitalizzazione e applicazioni locali. Le loro risposte mostrano una chiara consapevolezza delle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale, accompagnata da una forte domanda di soluzioni in grado di gestire attività complesse, come il triage automatico delle telefonate e l'integrazione di algoritmi intelligenti nei sistemi decisionali. Questo approccio riflette una solida fiducia nella tecnologia, che emerge anche nelle criticità sollevate, concentrate prevalentemente su questioni economiche e di sicurezza informatica, piuttosto che su aspetti di natura etica.

Rispetto al quadro statunitense, si osserva un gradiente decrescente di fiducia nell'IA nei contesti europei, con un'ulteriore attenuazione nel caso italiano. Nei Paesi dell'Unione, le applicazioni prospettate sono generalmente meno articolate. In particolare, in Italia, le potenzialità si concentrano su funzioni di supporto, quali la traduzione automatica e il monitoraggio delle performance. Questo atteggiamento riflette una conoscenza

ancora limitata delle tecnologie intelligenti e una scarsa assimilazione degli orientamenti europei in materia di innovazione. Ne derivano maggiori riserve, soprattutto legate al timore che l'automazione riduca il ruolo umano nei processi decisionali. Inoltre, la mancanza di empatia nell'interazione tra il cittadino e l'operatore è considerata un ostacolo critico, poiché, in emergenza, la componente umana della comunicazione è essenziale per l'efficacia dell'intervento.

I risultati validano l'ipotesi iniziale e confermano il ruolo guida degli Stati Uniti, che si configurano come modello di riferimento per l'adozione di tecnologie avanzate nella gestione delle emergenze. Il contributo di questa ricerca consiste nell'aver evidenziato come un coordinamento efficace tra i diversi livelli decisionali e gestionali rappresenti una condizione fondamentale per rafforzare la fiducia nelle tecnologie emergenti e orientare in modo consapevole le strategie di digitalizzazione in ambito emergenziale. Studi futuri potrebbero approfondire l'analisi di modelli di governance più idonei a garantire una transizione tecnologica sostenibile, coerente con le caratteristiche istituzionali e inclusiva sotto il profilo organizzativo e sociale.

BIBLIOGRAFIA

- Bajwa A. (2025). AI-based emergency response systems: A systematic literature review on smart infrastructure safety. *American Journal of Advanced Technology and Engineering Solutions*, 1(1): 20-40. <https://doi.org/10.63125/xcxwvpv34>
- Baseman J., Revere D., Painter I., Stangenes S., Lilly M., Beaton R. *et al.* (2018). Impact of new technologies on stress, attrition and well-being in emergency call centers: The NextGeneration 9-1-1 study protocol. *BMC Public Health*, 18(1): 597. DOI: 10.1186/s12889-018-5510-x
- Dash P., Neustaedter C., Jones B., Yip C. (2022). The design and evaluation of emergency call taking user interfaces for Next Generation 9-1-1. *Frontiers in Human Dynamics*, 4: 670647. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2022.670647>
- EENA – European Emergency Number Association (2024). *Public Safety Answering Points Global Edition*. Testo disponibile al sito: <https://eena.org/knowledge-hub/press-releases/public-safety-answering-points-global-edition-2023> (consultato il 31 marzo 2025).
- Pechtol L.C. (2024). *Funding the Transition to Next Generation 911 (NG911): Consideration for the Congress*. Congressional Research Service. Testo disponibile al sito: <https://sgp.fas.org/crs/misc/R48015.pdf> (consultato il 31 marzo 2025).
- Rebahi Y., Chiu T.K., Tcholtchev N., Hohberg S., Pallis E., Markakis E. (2018). Towards a next generation 112 testbed: The EMYNOS ESInet. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 22: 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.ijcip.2018.05.001>
- Seeman E., Kleckley J., Holloway E.J. (2018). Data management, technology, and public policy: The implementation of Next Generation 911 and its connection to Nationwide Public Safety Broadband Network at public safety answering points. *Journal of Information Policy*, 8: 472-496. <https://doi.org/10.5325/jinfopoli.8.2018.0472>
- Sun W., Bocchini P., Davison D.B. (2020). Applications of artificial intelligence for disaster management. *Natural Hazards*, 103: 2631-2689. <https://doi.org/10.1007/s11069-020-04124-3>
- Zicari R.V., Brusseau J., Blomberg S.N., Christensen H.C., Coffee M., Ganapini M.B. *et al.* (2021). On assessing trustworthy AI in healthcare. Machine learning as a supportive tool to recognize cardiac arrest in emergency calls. *Frontiers in Human Dynamics*, 3: 673104. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2021.673104>

RIASSUNTO: Lo studio analizza gli effetti della transizione digitale nelle centrali di risposta del numero di emergenza statunitense 911 e in quelle europee del Numero Unico 112, con particolare attenzione all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale (IA) nella gestione delle chiamate. La ricerca esamina le dinamiche della digitalizzazione attraverso un'analisi comparativa del livello di avanzamento tecnologico dei due sistemi. Le interviste condotte con i direttori delle centrali statunitensi, europee e italiane contribuiscono a delineare un quadro delle applicazioni emergenti dell'IA e dei principali rischi associati. L'analisi dei dati raccolti permette di valutare, nei diversi contesti, l'efficacia delle politiche di modernizzazione, il livello di preparazione degli operatori e le implicazioni delle innovazioni future. I risultati confermano il ruolo di leadership degli Stati Uniti, che si configurano come modello di riferimento nell'adozione di tecnologie avanzate per la gestione delle comunicazioni di emergenza.

SUMMARY: The study examines the effects of the digital transition in emergency response centres of the US 911 system and the European 112 system, with a particular focus on the integration of Artificial Intelligence (AI) in call management. The research explores the dynamics of digitalization through a comparative analysis of the technological maturity of the two systems. Interviews conducted with directors of emergency centers in the United States, Europe, and Italy contribute to outlining the emerging applications of AI and the main associated risks. The data analysis enables an assessment of the effectiveness of modernization policies, the level of preparedness of operational staff, and the implications of future innovations. The findings confirm the leadership role of the United States, which emerges as a reference model in the adoption of advanced technologies for emergency communication management.