

Studio IBM: il COVID-19 ha spinto la maggior parte degli Executive C-Suite ad accelerare la trasformazione digitale, ma persone e talenti sono la chiave del progresso

In Italia, nei prossimi 2 anni: • la trasformazione digitale sarà una priorità per il 50% dei top manager intervistati • il cloud registrerà una crescita del 21%, passando dal 62% attuale all'83% nel 2022 • l'IA crescerà del 17%, passando dal 34% al 51% A livello global, i leader intervistati indicano le competenze inadeguate e il burnout dei dipendenti come i maggiori ostacoli al progresso, ma dallo studio emerge una significativa disgiunzione nel modo in cui i dirigenti e i dipendenti valutano le aziende nell'affrontare queste lacune.



Milano, 7 ottobre 2020 - Un nuovo studio IBM condotto intervistando i livelli apicali di organizzazioni di tutto il mondo ha rilevato che, in seguito alla pandemia da COVID-19, quasi sei organizzazioni su dieci hanno accelerato il processo di trasformazione digitale. Barriere tradizionali come l'immatunità tecnologica e l'opposizione dei dipendenti al cambiamento sono state superate: il 66% dei dirigenti ha affermato, infatti, di essere riuscito a portare a termine le iniziative che in precedenza incontravano resistenza.

Le organizzazioni intervistate mostrano maggiore consapevolezza in merito alle criticità da affrontare nel guidare la trasformazione. I vertici aziendali devono infatti risolvere questioni legate alla complessità organizzativa, alla mancanza di competenze adeguate e al *burnout* dei dipendenti, che si protrarranno per i prossimi due anni. Lo studio rileva un significativo scostamento tra le opinioni dei leader e quelle dei dipendenti circa l'efficacia del metodo utilizzato nell'affrontare tali lacune. A livello globale, il 74% dei dirigenti intervistati ritiene di aver aiutato i propri dipendenti ad apprendere le competenze necessarie per lavorare in un modo nuovo, solo il 38% dei dipendenti però concorda con questa affermazione; inoltre, l'80% dichiara di sostenere la salute fisica ed emotiva della propria forza lavoro, mentre solo il 46% dei dipendenti ritiene di aver ricevuto tale supporto. **A livello italiano**, il 71% degli intervistati ritiene di aver aiutato i propri dipendenti ad apprendere le competenze necessarie per lavorare in modo nuovo mentre l'82% afferma di contribuire alla salute psico-fisica della forza lavoro.

Lo studio di IBM Institute for Business Value "[COVID-19 and the Future of Business](#)", basato sul contributo di oltre 3.800 C-Suite Executive attivi in 20 paesi e 22 settori, evidenzia il proliferare di iniziative dovute alla pandemia e conseguenti difficoltà nel focalizzare le attività. Ciò nonostante, emerge la capacità dirigenziale di indirizzare le priorità interne e strategiche - come le competenze operative e la flessibilità della forza lavoro - aree cruciali per dare impulso all'innovazione.

"La pandemia ha contribuito ad abbattere molte delle barriere esistenti nel processo di digital transformation, inoltre i dirigenti sempre più spesso si affidano alla tecnologia per indirizzare le attività più strategiche", ha affermato Mark Foster, Senior Vice President di IBM Services. *"Ma guardando al futuro, i top manager dovranno raddoppiare l'attenzione verso le persone, i flussi di lavoro e l'infrastruttura tecnologica: non possiamo sottovalutare il potere di una leadership empatica nel guidare i dipendenti contribuendo, in un contesto di continua disruption, a promuovere fiducia, efficacia e benessere".*

Inoltre, alcuni top manager emergenti e particolarmente proattivi, intraprendono azioni volte a restare competitivi e continuare a crescere. Tre le iniziative più diffuse:

Miglioramento della scalabilità e della flessibilità operativa

La discontinuità generata dalla pandemia COVID-19 ha dimostrato l'importanza di essere preparati a gestire i cambiamenti. Molti dirigenti sono chiamati a far fronte alle fluttuazioni della domanda, a sostenere i dipendenti nel lavoro a distanza e tenere conto della necessità di ridurre i costi. Lo studio rivela anche che la maggior parte delle organizzazioni sta modificando in modo permanente la propria strategia organizzativa. Ad esempio, il 94% degli Executives prevede di adottare modelli di business *platform-based* entro il 2022 e molti aumentano la partecipazione agli ecosistemi e alle reti di partner.

Mettere in atto queste nuove strategie potrebbe richiedere un'infrastruttura IT più scalabile e flessibile. Gli Executives si sono già attivati su questo fronte: secondo la ricerca, la tecnologia cloud registrerà una crescita del 20% nei prossimi due anni. Inoltre, i dirigenti migreranno in cloud un numero sempre maggiore di attività, tra cui il customer engagement e il marketing.

Adozione di intelligenza artificiale, automazione e altre tecnologie esponenziali per rendere i flussi di lavoro più intelligenti

La pandemia COVID-19 ha causato l'interruzione di molti flussi di lavoro e di processi critici che erano al centro delle organizzazioni. Tecnologie come l'intelligenza artificiale, l'automazione e la sicurezza informatica possono rendere i flussi di lavoro più intelligenti, reattivi e sicuri - e hanno sempre maggiore priorità secondo i top manager intervistati. Lo studio rivela inoltre che:

- La tecnologia AI avrà un ruolo sempre più prioritario, e registrerà un incremento del 20%
- Il 60% dei dirigenti intervistati ha già accelerato l'automazione dei processi e nel corso dei prossimi 2 anni questa riguarderà tutte le funzioni aziendali; **gli italiani**, in linea con lo scenario globale, prevedono di introdurre l'automazione in tutte le aree aziendali, con particolare riferimento a quella degli acquisti, dei rischi, della supply chain e della R&S.
- Il 76% dei dirigenti intervistati prevede di dare la priorità alla sicurezza informatica, che duplicherà il valore rispetto all'attuale.

Si assiste a un incremento degli investimenti in cloud, AI, automazione e altre tecnologie esponenziali: per questo, secondo IBM, è fondamentale tenere conto delle necessità di chi ne fruisce, come ad esempio i dipendenti, garantendo un'esperienza positiva a favore di innovazione e produttività.

La sicurezza sul lavoro, che fino a 2 anni fa rappresentava una priorità per il 2% dei **top manager italiani**, è destinata ad accrescere progressivamente la sua importanza. Se oggi è oggetto di particolare attenzione da parte del 18% dei **dirigenti italiani**, si prevede che nel 2022 possa arrivare al 53%.

Guidare, coinvolgere e abilitare in modo nuovo la forza lavoro

Lo studio rivela una rinnovata attenzione verso le persone durante la pandemia, che ha portato i dipendenti a lavorare al di fuori dei contesti tradizionali e affrontare situazioni di stress e incertezza.

Lo studio IBV dimostra come la pandemia abbia modificato le aspettative dei dipendenti nei confronti dei loro datori di lavoro, chiamati ad esercitare un ruolo attivo nel contribuire al benessere fisico e mentale, così come nel fornire la competenza necessaria per imparare a lavorare in modo diverso. Gli Executives collocano il benessere dei dipendenti tra le loro massime priorità.

In questo contesto secondo IBM è fondamentale la presenza di dirigenti che mettano al primo posto il benessere dei dipendenti. I leader empatici sono in grado di incoraggiare la responsabilità personale e stimolare i

dipendenti a lavorare in team, applicando metodologie Agile e di Design Thinking e strumenti e tecniche di DevOps. Le organizzazioni dovrebbero anche considerare l'adozione di un modello olistico e multimodale di sviluppo delle competenze per aiutare i dipendenti a sviluppare le abilità comportamentali e le tecniche necessarie per lavorare nella nuova normalità e promuovere una cultura dell'apprendimento continuo.

IBM Institute for Business Value

L'IBM Institute for Business Value (IBV) offre insight comprovati grazie alla posizione di leadership di IBM sia nelle aree tecnologiche che di business, combinando l'esperienza di specialisti di settore, accademici e altri esperti con la ricerca globale e i dati. Il portfolio di insight offerto da IBM IBV include approfondimenti nella ricerca, benchmark e analisi, oltre che dati in grado di supportare il processo decisionale in diversi ambiti, settori e tecnologie. Per approfondimenti, consultare @IBMIBV su Twitter oppure il sito www.ibm.com/ibv.

Contatti

Claudia Ruffini
IBM Media Relations
cla@it.ibm.com
+39 335 6325093
