

Cresce l'adozione dell'AI da parte delle aziende, anche grazie alla spinta degli early adopter, ma permangono ancora resistenze nella fase esplorativa e una carenza di competenze

- **Circa il 42% delle aziende intervistate (> 1.000 dipendenti) ha implementato attivamente l'AI**
- **Un ulteriore 40% sta attualmente esplorando o sperimentando l'AI, ma non l'ha ancora utilizzata nei propri modelli**
- **Il 59% delle aziende che sta già esplorando o implementando l'AI afferma di aver accelerato l'impiego o gli investimenti in questa tecnologia**
- **I principali ostacoli nell'adozione dell'AI sono: l'assenza o la scarsità di competenze in materia (per il 33%), l'eccessiva complessità dei dati (per il 25%) e le preoccupazioni relative all'etica (per il 23%)**

IBM Global AI Adoption Index 2023

ARMONK, N.Y., 10 gennaio 2024 /PRNewswire/ -- Una nuova ricerca promossa da IBM (NYSE: [IBM](#)) evidenzia che circa il 42% delle organizzazioni (con oltre 1.000 dipendenti) tra quelle intervistate utilizza intensamente l'AI nelle proprie attività. Gli early adopter sono all'avanguardia: il 59% delle aziende che ha già introdotto l'AI afferma di aver intenzione di accelerare e incrementare gli investimenti in questo ambito. Permangono però barriere nella sua adozione per via di carenza di competenze, complessità dei dati e preoccupazioni etiche.

*"Abbiamo notato come gli early adopter abbiano superato le barriere che frenavano l'adozione dell'AI e stiano facendo ulteriori investimenti, avendone già sperimentato i vantaggi. Strumenti di intelligenza artificiale più accessibili, spinta verso l'automazione dei processi chiave e AI sempre più integrata nelle applicazioni di business pronte all'uso sono i principali fattori che guidano l'espansione dell'AI a livello aziendale", ha dichiarato **Rob Thomas, Senior Vice President, IBM Software.** "Alcune organizzazioni sfruttano l'intelligenza artificiale in ambiti in cui la tecnologia può impattare più rapidamente in modo significativo, come l'IT automation, il*

lavoro digitale e l'assistenza clienti. Per il 40% delle aziende intervistate ancora bloccate nella sperimentazione, sono fiduciosi che il 2024 sarà l'anno in cui affronteranno e supereranno barriere d'ingresso quali la mancanza di competenze e la complessità dei dati".

Queste le principali evidenze dell'"IBM Global AI Adoption Index 2023", condotto da Morning Consult per conto di IBM:

Negli ultimi anni, l'adozione dell'AI è rimasta costante nelle grandi organizzazioni intervistate:

- Oggi, il 42% dei professionisti IT delle grandi organizzazioni riferisce di aver implementato attivamente l'intelligenza artificiale, mentre un ulteriore 40% sta esplorando l'utilizzo di tale tecnologia.
- Inoltre, il 38% dei professionisti IT riferisce che la propria azienda sta implementando attivamente l'AI generativa e un altro 42% che la sta esplorando.
- Le organizzazioni in India (59%), Emirati Arabi Uniti (58%), Singapore (53%) e Cina (50%) sono all'avanguardia nell'uso attivo dell'AI, rispetto a mercati in ritardo come Spagna (28%), Australia (29%) e Francia (26%).
- Le aziende del settore dei servizi finanziari utilizzano maggiormente l'intelligenza artificiale: secondo circa la metà dei responsabili IT che operano in questo mercato la loro organizzazione ha adottato attivamente l'intelligenza artificiale. In ambito telecomunicazioni, invece, il 37% afferma di aver integrato l'AI in azienda.

La maggior parte delle imprese intervistate che implementano o esplorano attivamente l'AI ne hanno accelerato l'utilizzo o gli investimenti negli ultimi 24 mesi:

- Il 59% dei responsabili IT delle aziende che implementano o esplorano l'AI afferma che la propria azienda ha accelerato gli investimenti o l'adozione negli ultimi 24 mesi.
- La Cina (85%), l'India (74%) e gli Emirati Arabi Uniti (72%) sono i mercati che hanno maggiore propensione ad accelerare l'adozione dell'AI, mentre le aziende del Regno Unito (40%), dell'Australia (38%) e del Canada (35%) sono quelle meno propense a velocizzarne l'introduzione.
- La ricerca e lo sviluppo (44%) e la riqualificazione e sviluppo della forza lavoro (39%) sono i principali investimenti nell'AI per quelle organizzazioni che esplorano o implementano l'intelligenza artificiale.

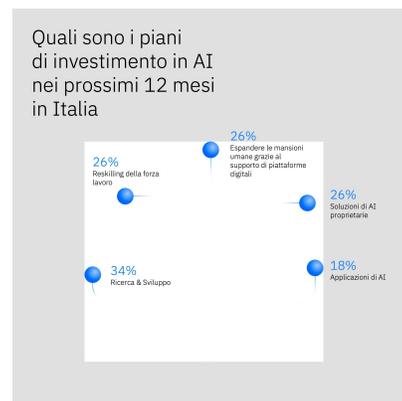
La facilità d'uso degli strumenti di intelligenza artificiale e la necessità di ridurre i costi e automatizzare i processi stanno guidando l'adozione di questa tecnologia tra le aziende intervistate:

- Questi i principali fattori: evoluzione e maggiore accessibilità degli strumenti (45%), necessità di ridurre i costi e automatizzare i processi chiave (42%) e crescente quantità di intelligenza artificiale incorporata nelle applicazioni aziendali standard (37%).

- Secondo i responsabili IT, i due più importanti cambiamenti degli ultimi anni nell'area dell'AI sono la facilità di implementazione delle soluzioni (43%) e la crescente evidenza di competenze su dati, intelligenza artificiale e automazione (42%).

- Sono molti gli ambiti applicativi dell'AI in aree aziendali chiave per le organizzazioni intervistate che sono ancora in una fase esplorativa:

- Automazione dei processi IT (33%)
- Sicurezza e rilevamento delle minacce (26%)
- Monitoraggio o governance dell'AI (25%)
- Business analytics o intelligence (24%)
- Automatizzazione, elaborazione, comprensione e flusso dei documenti (24%)
- Automatizzazione di risposte e azioni self-service dei clienti o dei dipendenti (23%)
- Automazione dei processi aziendali (22%)
- Automazione dei processi di rete (22%)
- Lavoro digitale (22%)
- Marketing e vendite (22%)
- Rilevamento delle frodi (22%)
- Ricerca e scoperta della conoscenza (21%)
- Risorse umane e acquisizione di talenti (19%)



- Pianificazione e analisi finanziaria (18%)
- Intelligence della catena di approvvigionamento (18%)

Alcuni ostacoli, limitando l'adozione dell'AI, ne limitano anche i relativi benefici:

- Questi i principali ostacoli: mancanza o scarsità di competenze in ambito AI (33%), eccessiva complessità dei dati (25%), preoccupazioni etiche (23%), progetti di AI troppo difficili da integrare e scalare (22%), prezzo elevato (21%) e mancanza di strumenti per lo sviluppo di modelli di AI (21%).

L'AI generativa pone diverse barriere all'ingresso rispetto ai modelli di AI tradizionali:

- Le preoccupazioni relative alla privacy dei dati (57%) e alla fiducia e trasparenza (43%) sono i maggiori inibitori dell'AI generativa, secondo i responsabili IT delle organizzazioni intervistate che non esplorano o implementano l'AI generativa.
- Il 35% afferma, inoltre, che la mancanza di competenze per l'implementazione è un grande inibitore.

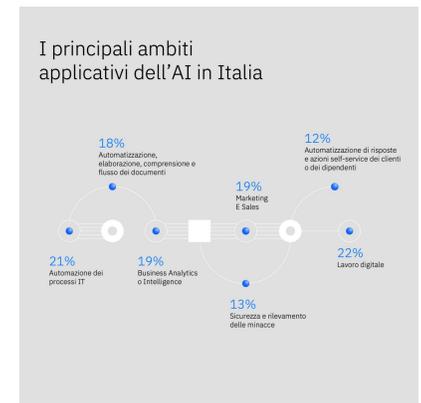
L'AI sta già avendo un impatto sulla forza lavoro:

- Tra le aziende intervistate, una su cinque dichiara di non avere dipendenti con le capacità necessarie ad utilizzare nuovi strumenti di intelligenza artificiale o automazione, mentre il 16% non riesce a trovare nuove figure che dispongano di competenze utili a colmare questo divario.
- L'adozione dell'AI all'interno delle aziende che necessitano di indirizzare le attività e fronteggiare la carenza di competenze o manodopera permette di ridurre le attività manuali o ripetitive con strumenti di automazione (55%) o automatizzare le risposte e le azioni self-service dei clienti (47%).
- Solo il 34% sta attualmente formando o riqualificando i dipendenti per lavorare in sinergia con i nuovi strumenti di automazione e intelligenza artificiale.

La necessità di un'AI affidabile e regolamentata è compresa dei responsabili IT, ma le barriere presenti rendono difficile uno sviluppo concreto:

- I responsabili IT sono in gran parte d'accordo sul fatto che i consumatori sono più propensi a scegliere servizi di aziende che attuano pratiche di AI trasparenti ed etiche (l'85% è fortemente o abbastanza d'accordo). Inoltre, evidenziano l'importanza di spiegare il ruolo dell'AI nel prendere decisioni all'interno della propria organizzazione (83% tra le aziende che esplorano o implementano l'AI).

- Tuttavia, tra le molte aziende che stanno già implementando l'AI e fronteggiando i molteplici ostacoli presenti, ben meno della metà riferisce di aver adottato misure verso un'AI affidabile, come la riduzione dei pregiudizi (27%), il monitoraggio della provenienza dei dati (37%), l'assicurarsi di poter spiegare le decisioni dei propri modelli di AI (41%) o lo sviluppo di politiche etiche di AI (44%).



Metodologia

Questa survey è stata condotta nel novembre 2023 su un campione rappresentativo di 8.584 professionisti IT in Australia, Canada, Cina, Francia, Germania, India, Italia, Giappone, Singapore, Corea del Sud, Spagna, Emirati Arabi Uniti, Regno Unito, Stati Uniti e America Latina (Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Messico e Perù). Per qualificarsi per il sondaggio, i partecipanti devono essere impiegati a tempo pieno, lavorare in aziende con più di 1 dipendente, lavorare in un ruolo manageriale o di livello superiore e avere almeno una certa conoscenza di come funziona e viene utilizzato l'IT dalla loro azienda. I risultati globali hanno un margine di errore di +/- 1 punto percentuale.

Informazioni su IBM

IBM è un'azienda leader a livello mondiale nel settore del cloud ibrido, dell'AI e dei servizi alle imprese e opera con le aziende di oltre 175 Paesi aiutandole a capitalizzare sugli insight dei loro dati, a semplificare i processi aziendali, a ridurre i costi e a ottenere un vantaggio competitivo nei loro settori d'industria. Più di 4.000 enti governativi e aziende in aree infrastrutturali critiche come i servizi finanziari, telecomunicazioni e sanità si basano sulla piattaforma di cloud ibrido di IBM e Red Hat OpenShift per realizzare la loro trasformazione digitale in modo rapido, efficiente e sicuro. Le innovazioni di IBM nell'ambito dell'AI, del quantum computing, delle soluzioni cloud specifiche per settore d'industria e nei servizi sono offerte con opzioni open e flessibili. Tutto questo è supportato dal ben noto impegno di IBM per la trasparenza, la responsabilità, l'inclusività e il servizio.

Per maggiori informazioni, visitate il sito www.ibm.com.

[LinkedIn IBM](#)

Contatti:

Paola Piacentini

Tel.: + 39 335 1270646

E-mail: paola_piacentini@it.ibm.com

<https://it.newsroom.ibm.com/aiadoption2023>