

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'ESPERIENZA DELLE IMPRESE DEL TERZIARIO DELLA LOMBARDIA

Documento completo relativo al sondaggio¹

1 Soggetto che ha realizzato il sondaggio

Format Research Srl.

2 Soggetto committente

Confcommercio Lombardia – Imprese per l'Italia

3 Soggetto acquirente

Confcommercio Lombardia – Imprese per l'Italia

4 Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

Luglio – Settembre 2025

¹ Documento completo relativo al sondaggio realizzato in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010.

Format Research s.r.l.

Sede Legale
Via Ugo Balzani 77
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA: 04268451004
Cap. Soc. € 25.850,00 i.v.

Unità locale
Via Sebastiano Caboto 22A
33170 Pordenone, Italia

www.formatresearch.com
info@formatresearch.com
format@pec.formatresearch.com



5 Mezzi di comunicazione sui quali è pubblicato²

WikiMilano; Agenzia Nova, Espansione TV; Confcommercio Lombardia.

6 Data di pubblicazione del sondaggio

7 Novembre 2025

7 Temi/fenomeni oggetto del sondaggio

Analizzare l'adozione, il ruolo nelle strategie aziendali e l'impatto delle tecnologie avanzate, con focus sull'Intelligenza Artificiale (AI) presso le imprese del terziario della Lombardia.

8 Popolazione di riferimento

Imprese del terziario presenti nella Regione Lombardia

9 Estensione territoriale del sondaggio

Regione Lombardia

10 Metodo di campionamento

Campione statisticamente rappresentativo

11 Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore

Intervallo di confidenza 95% (Errore +4,2%)

12 Metodo di raccolta delle informazioni

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati/Cawi (Computer Assisted Telephone Interview/Computer Assisted Web Interview).

² Pubblicato su questionario/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)

13 Numerosità campionaria e sostituzioni

Numerosità campionaria indagine alle imprese: 539 casi (539 interviste a buon fine).

14 Testo integrale delle domande³

1. Quale è il livello di conoscenza dell'intelligenza artificiale da parte della vostra impresa?

- Nessuna conoscenza
- Conoscenza generale
- In fase di esplorazione/valutazione
- Già adottata in uno o più ambiti

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. L'Intelligenza Artificiale è oggi parte integrante della strategia di innovazione digitale della vostra impresa?

- Sì, con obiettivi definiti e piani operativi già attuati
- Sì, è stata inserita nella roadmap strategica a breve termine
- È usata in singoli processi, ma senza un disegno organico
- No, ma se ne sta discutendo a livello direzionale
- No, non rientra tra le priorità strategiche dell'impresa

TOTALE RISPONDENTI 100%

4. La vostra impresa ha intrapreso azioni concrete, in termini economici o organizzativi, per integrare soluzioni di intelligenza artificiale nei propri processi?

- Sì
- No

TOTALE RISPONDENTI 100%

5. (Se sì) Quali?

- A. Stanziamento di budget dedicato a soluzioni AI o big data
- B. Introduzione di nuovi software/strumenti con funzionalità AI
- C. Coinvolgimento di consulenti esterni o fornitori specializzati
- D. Formazione del personale interno su strumenti o applicazioni AI
- E. Inserimento in organico di profili con competenze AI / data
- F. Revisione di processi aziendali per integrare soluzioni intelligenti

³ Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda

- G. Partecipazione a bandi o progetti finanziati legati alla digitalizzazione per l'AI
- H. Altre (specificare)

TOTALE RISPONDENTI 35%

7. Negli ultimi 2 anni (24-25), in quali di questi ambiti tecnologici la vostra impresa ha effettuato investimenti concreti?

- A. Digitalizzazione in generale, non AI (gestionali avanzati, sito ecc)
- B. Analisi dei big data aziendali (interni o esterni)
- C. AI predittiva (es. forecast vendite, flussi clienti, manutenzione)
- D. AI generativa (testi, immagini, contenuti, assistenti virtuali)
- E. Reti neurali o machine learning per automazione decisionale
- F. Agenti virtuali o sistemi intelligenti autonomi
- G. Sistemi IoT intelligenti (sensoristica con AI integrata)
- H. Sistemi intelligenti per l'efficienza energetica
- I. Non ha effettuato alcun investimento

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. Quali ostacoli impediscono o rallentano l'adozione dell'AI?

- A. Costi di sviluppo
- B. Mancanza di competenze
- C. Difficoltà di scelta delle soluzioni
- D. Incertezza normativa
- E. Mancanza di tempo
- F. Timori legati alla privacy/sicurezza
- G. Nessun ostacolo
- H. Non utile per noi

TOTALE RISPONDENTI 100%

12. Quali supporti ritenete più utili per sviluppare progetti AI?

- A. Accesso a fondi pubblici
- B. Formazione su strumenti pratici
- C. Consulenza operativa
- D. Supporto al cambiamento organizzativo
- E. Iniziative promosse da associazioni di categoria
- F. Nessuno in particolare

TOTALE RISPONDENTI 100%

18. Nei prossimi 2 anni (25-26), quale scenario di adozione AI prevedete nella vostra impresa?

- Consolidamento di strumenti già in uso
- Espansione in nuove aree aziendali
- Prima adozione di strumenti e soluzioni AI

- Scenario Incerto
- Nessuna adozione prevista

TOTALE RISPONDENTI 100%

19. In che misura pensate che l'AI potrà essere parte della vostra strategia di sviluppo nei prossimi due anni (25-26)?

- Centrale, come leva di innovazione, differenziazione e crescita
- Importante, ma con un ruolo complementare rispetto ad altre leve
- Secondaria, utile ma non prioritaria
- Non prevista nella nostra strategia
- Non definita al momento

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. Su quali ambiti ritenete più utile intervenire attraverso l'AI per semplificare, razionalizzare o potenziare la gestione d'impresa?

- A. Processi interni (workflow, tempi, assegnazioni)
- B. Comunicazione con clienti / utenti (interazione, personalizzazione)
- C. Pianificazione economico-finanziaria (forecast, scenari)
- D. Gestione delle risorse umane (turni, performance, formazione)
- E. Gestione dell'offerta e del pricing
- F. Raccolta, lettura e interpretazione dei dati
- G. Gestione rapporto con i fornitori
- H. Nessuno / non applicabile
- I. Altro (specificare)

TOTALE RISPONDENTI 100%

21. In quali aree intendete concentrare eventuali investimenti futuri legati all'AI?

- A. Strumenti e piattaforme AI (applicazioni, licenze, API, etc.)
- B. Formazione del personale interno su AI e data literacy
- C. Consulenza specialistica per valutazioni e implementazione
- D. Sperimentazione di casi d'uso / prototipi
- E. Solo in presenza di finanziamenti pubblici o incentivi

F. Nessun investimento previsto

TOTALE RISPONDENTI 100%