

storyfactory:

Impatto dell'Intelligenza Artificiale sulla Comunicazione Interna

RICERCA QUALITATIVA E INDAGINE BIOGRAFICO-NARRATIVA
CON GLI STAKEHOLDER ASCAI

Luglio '24

ASCAI
Associazione per lo
sviluppo della comunicazione
aziendale in Italia



Contenuti del Report

- **Introduzione - Il percorso di ricerca**
 - *Obiettivi e Percorso*
- **Evidenze - Presente e futuro dell'AI**
 - *L'utilizzo dell'AI: Tra attuale, potenziale e sfide*
 - *Il Ruolo dell'AI: È davvero solo uno strumento?*
 - *Prospettive future: Quali opportunità ed evoluzioni?*
- **Extra - AI tra dicotomie percettive**
 - *Tra tecnica e nuovo umanesimo*
- **Takeout - Percorsi per adottare l'AI**
- **Appendice - Dettagli sul campione**

Introduzione

Il percorso di ricerca

IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA

Obiettivi

Applicazioni dell'Intelligenza Artificiale nella comunicazione interna



Di fronte al più importante cambio di paradigma tecnologico e del suo impatto nelle organizzazioni

**RISULTATI:
NON SOLO DATI...**



INSIGHT



FOCUS



QUOTE

Ricerca *biografico-narrativa*



PANEL Head of e team di Comunicazione interna, appartenenti ad aziende italiane del network ASCAI e Storyfactory.

• Marzo

Setup

Definizione delle domande qualitative e quantitative con il team ASCAI

• Aprile

Indagine quantitativa

Indagine condotta tramite survey su **93 rispondenti** già utilizzatori e non di AI

• Maggio

Indagine qualitativa

Indagine condotta tramite intervista in profondità a **n. intervistati** già utilizzatori di AI

• Giugno

Report

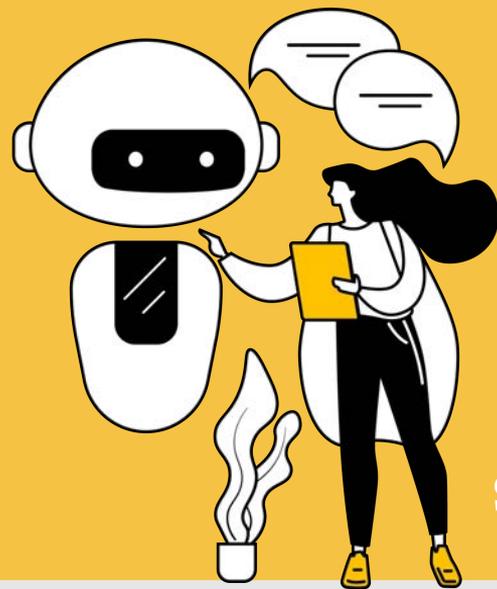
Report commentato dei risultati qualitativi e quantitativi

Evidenze

Presente e futuro dell'AI

IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA

Tra attuale, potenziale e sfide



L'UTILIZZO DELL'AI

sf:

La tua azienda attualmente *utilizza l'AI* nella comunicazione interna?

PIÙ DELLA METÀ DELL'INTERO CAMPIONE NON UTILIZZA L'AI



La tua azienda attualmente utilizza l'Intelligenza Artificiale nella comunicazione interna?

Più della metà dell'intero campione non utilizza l'AI

NON È QUESTIONE NÉ DI INDUSTRY NÉ DI DIPENDENTI

“

Chi non ha tra i propri driver strategici l'innovazione non si sta attivando, lasciando ampio spazio alle paure, alle aspettative e all'immaginazione delle persone.

”



Settore Merceologico

Non ci sono correlazioni rilevanti secondo la industry.
La distribuzione delle risposte resta pressoché invariata.

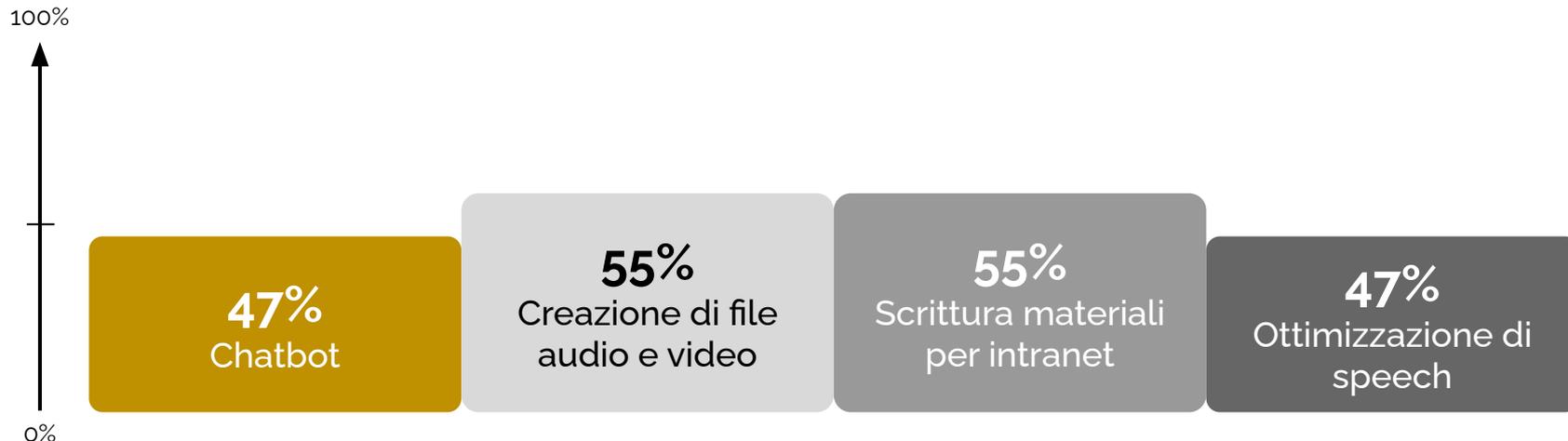


Numero Dipendenti

Il numero di dipendenti non è un fattore determinante per l'uso dell'IA nella comunicazione interna tra le aziende che hanno risposto.

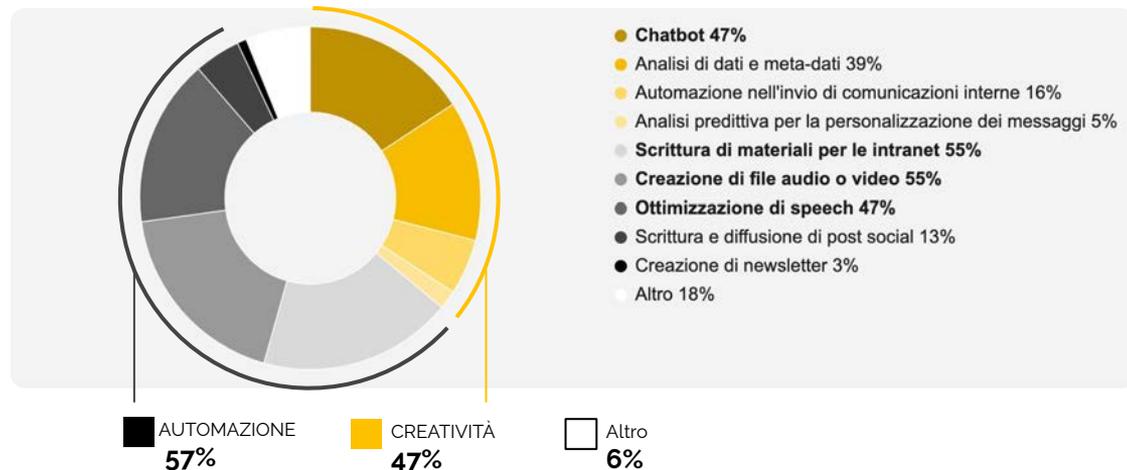
Quali sono le principali pratiche o strumenti *per chi già adotta l'AI?*

SPICCANO PER UTILIZZO: CHATBOT, OTTIMIZZAZIONE SPEECH, SCRITTURA MATERIALI PER LE INTRANET E CREAZIONI DI FILE AUDIO



Seleziona le 3 principali pratiche o strumenti di utilizzo

Spiccano chatbot, ottimizzazione speech, scrittura materiali per le intranet e creazioni di file audio

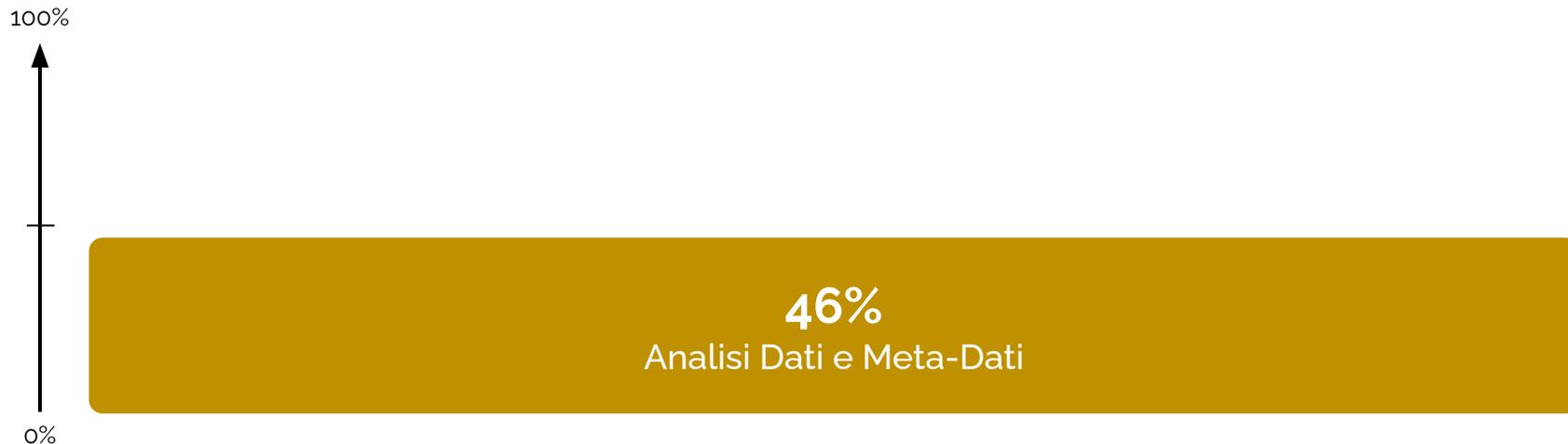


Ma utilizzo per *l'automazione* e utilizzo *a fini creativi* risultano quasi equipollenti con una lieve predominanza della automazione.

Seleziona le 3 principali pratiche o strumenti di utilizzo

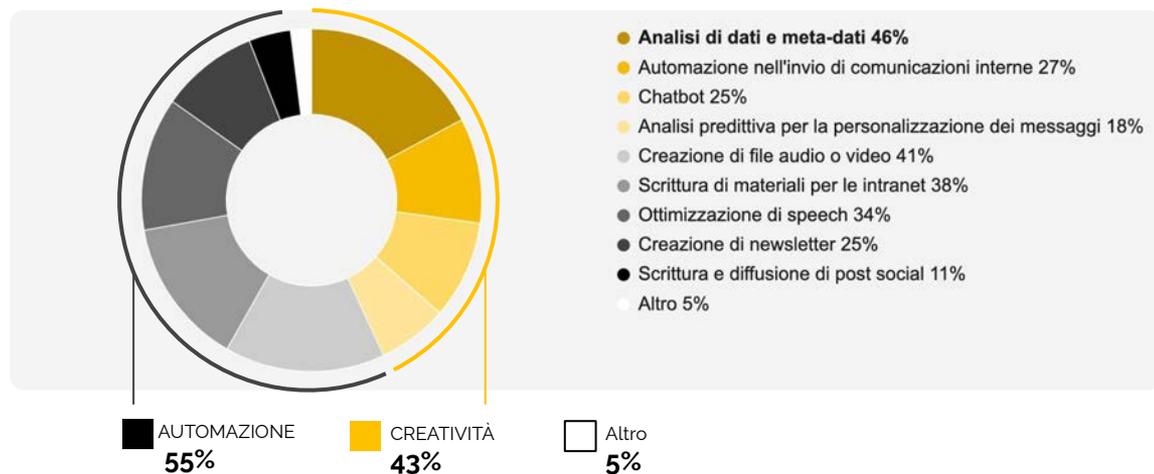
Quali sono le pratiche o strumenti *per cui* utilizzeresti l'AI?

SI EVIDENZIA TRA GLI UTILIZZI POTENZIALI: ANALISI DATI E META-DATI



Seleziona le 3 principali pratiche o strumenti per cui la utilizzeresti

Si evidenzia tra gli utilizzi potenziali: **analisi dati** e **meta-dati**



Ma anche in questo caso, ***l'utilizzo per l'automazione e l'utilizzo a fini creativi*** risultano quasi equipollenti, con una lieve predominanza dell'automazione.

Seleziona le 3 principali pratiche o strumenti per cui la utilizzeresti

Quali sono i motivi per cui la tua azienda *non* utilizza ancora l'AI?

TRA LE PRINCIPALI CAUSE DI MANCATA ADOZIONE C'È LA FORMAZIONE



Se la tua azienda non utilizza ancora l'IA, quali sono i motivi? Seleziona max 3 risposte che ritieni pertinenti

Tra le principali cause di mancata adozione c'è la **formazione**

“

La formazione dovrebbe concentrarsi sul **mindset** prima che sulle competenze tecniche.

”

“

L'**attivazione** dovrebbe avvenire in maniera **customizzata** rispetto alla realtà e agli specifici processi in cui si innesta.

”

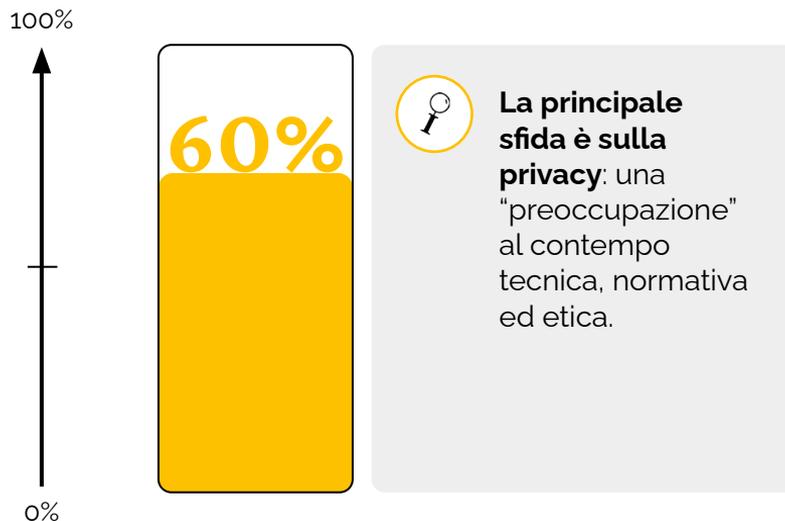
Meta-tema

Da aggiungere
issue in nota

“
*L'AI è un **tema politico**,
prima che tecnico. Se non
viene definita una visione e
un ruolo, non viene
integrata in maniera
organica e organizzata.*
”

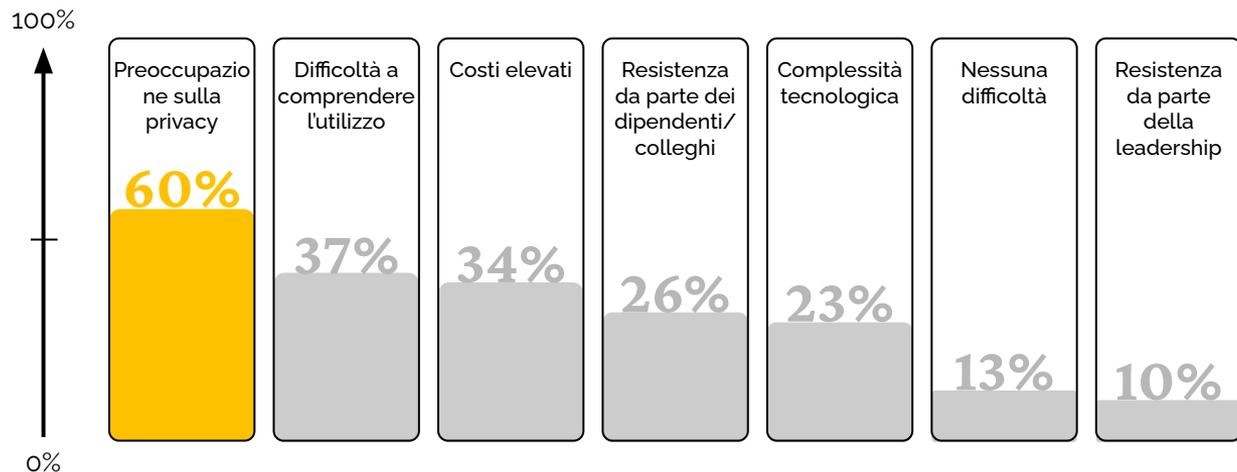
Quali *sfide* hai superato per implementare l'AI nella comunicazione interna?

LA PRINCIPALE SFIDA PER CHI L'HA ADOTTATA È STATA LA **GESTIONE DELLA PRIVACY**



Se la tua azienda utilizza l'IA, quali sfide hai incontrato e dovuto superare per implementarla nella comunicazione interna? Seleziona tutte le risposte pertinenti

La principale sfida per chi l'ha adottata è stata la **gestione della privacy**

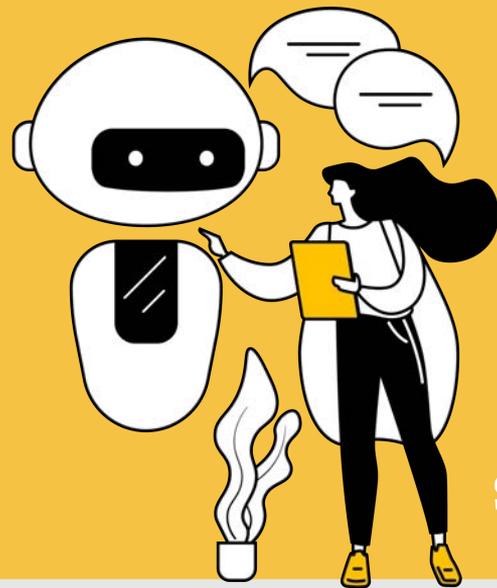


“
La sicurezza sul dato e la privacy vanno garantite per legge. È normale che possano essere impedimenti oggettivi all'adozione.
”

Se la tua azienda utilizza l'IA, quali sfide hai incontrato e dovuto superare per implementarla nella comunicazione interna? Seleziona tutte le risposte pertinenti

È davvero solo uno strumento?

IL RUOLO DELL'AI



sf:

Quale pensi possa essere il *ruolo* dell'AI nella comunicazione interna?

AI TRA STRUMENTO E META-PERSONAGGIO

L'IA può essere un **alleato prezioso** che migliora la comunicazione aziendale

57%

è molto o del tutto d'accordo

L'IA è uno **strumento neutro**, dipende dall'implementazione e dall'utilizzo

61%

è molto o del tutto d'accordo

Quale pensi possa essere il ruolo dell'Intelligenza Artificiale in relazione alla comunicazione interna? Indica quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni

AI tra strumento e meta-personaggio

“

*Lavorando con l'AI mi sono reso conto che è più di uno strumento e che è più di un collega: è come avere un **intero team** a disposizione.*

”



La maggior parte delle persone che hanno risposto "Molto d'accordo" o "Del tutto d'accordo" alla prima domanda non hanno risposto allo stesso modo alla seconda domanda. Solo una minoranza (<10% rispondenti) ha risposto "Molto d'accordo" o "Del tutto d'accordo" a entrambe le domande.

Se potessi *metaforizzare* l'AI come un elemento o un concetto, cosa sarebbe?

UNA PERSONALITÀ MULTIFORME TRA...

Architetto
Invisibile

Artigiano
Digitale

Navigatore
Stellare

Poeta
Elettronico

Se potessi metaforizzare l'Intelligenza Artificiale come un elemento o un concetto, quale sarebbe la tua scelta? Seleziona max 1 risposta

Una personalità multiforme



Le percentuali del quadrante sono molto vicine pur essendo riferite a personalità differenti, ma c'è una leggera preponderanza di **tecnica e controllo**.

Se potessi metaforizzare l'Intelligenza Artificiale come un elemento o un concetto, quale sarebbe la tua scelta? Seleziona max 1 risposta

Una personalità multiforme

“

*L'AI dovrebbe essere come le sinfonie della **musica New Age**, perché ti deve aiutare e supportare nei momenti difficili.*

”

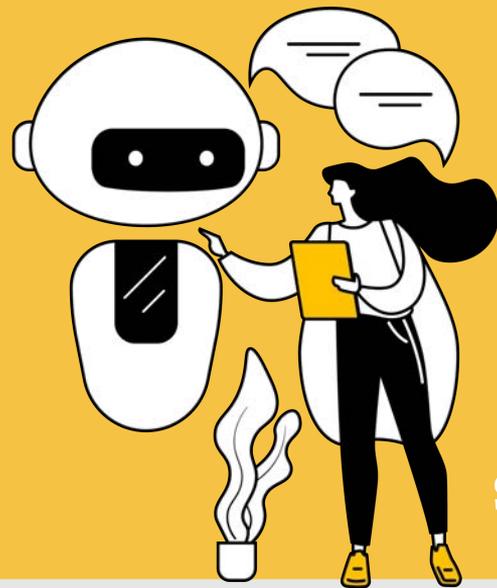
“

*È come il **Jazz** perché è un genere musicale che lascia spazio a tanti strumenti, ma non per questo risulta dissonante. E soprattutto ti permette la libera improvvisazione.*

”

Se potessi metaforizzare l'Intelligenza Artificiale come un elemento o un concetto, quale sarebbe la tua scelta? Seleziona max 1 risposta

Quali opportunità ed evoluzioni?



PROSPETTIVE FUTURE

sf:

Quali *opportunità* ritieni che l'AI offra per migliorare la comunicazione interna?

RIDUZIONE DEI CARICHI E ANALISI DI GRANDI DATI: PER TUTTI, LE PRINCIPALI OPPORTUNITÀ



Riduzione del carico
di lavoro attraverso
l'automazione di
compiti ripetitivi nella
attività di lavoro

72%



Utilizzo per
analizzare grandi
quantità di dati ,
estrarre insights e
migliorare le strategie

68%

Seleziona tutte le opportunità che ritieni l'IA offra per migliorare la comunicazione interna

Riduzione dei carichi e analisi di grandi dati: per tutti, le principali opportunità

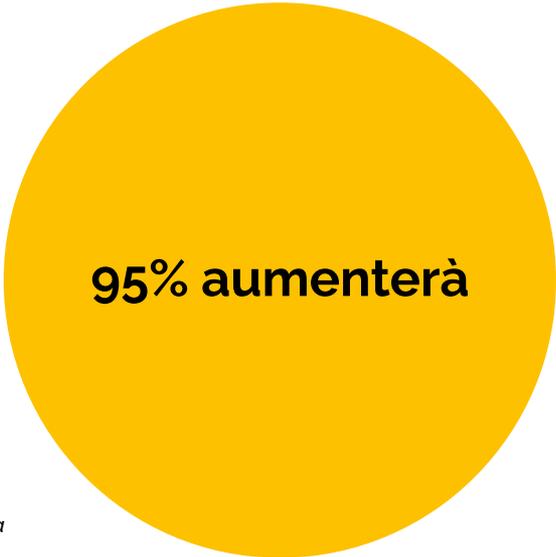
72%	Riduzione del carico di lavoro attraverso l'automazione di compiti ripetitivi nella attività di lavoro	
68%	Utilizzo per analizzare grandi quantità di dati, estrarre insights e migliorare le strategie	
58%	Miglioramento dell'efficienza nella produzione dei contenuti	
51%	Ottimizzazione dei processi di lavoro	
45%	Ottimizzazione della gestione delle informazioni aziendali, migliorando la ricerca e l'accesso alle risorse necessarie	
42%	Raccolta e analisi di feedback in tempo reale per adattare e migliorare continuamente le strategie di com. interna	
39%	Implementazione di assistenti virtuali per rispondere alle domande frequenti e fornire supporto immediato ai dipendenti	
27%	Creazione di un ciclo di apprendimento attraverso l'analisi dei risultati e l'adattamento delle strategie di com. basate sui dati	
20%	Personalizzazione dei contenuti nella loro creazione	
5%	Miglioramento dell'interazione tra dipendenti	
1%	Altro	

“ In azienda c'è un patrimonio di documentazione interna enorme. L'AI, con le sue capacità e rapidità di elaborazione, può permetterci di valorizzarlo e sfruttarlo appieno ”

Seleziona tutte le opportunità che ritieni l'IA offra per migliorare la comunicazione interna

Come prevedi che l'adozione dell'AI nella com. interna *evolverà* nei prossimi 3 anni?

PER TUTTI ADOZIONE IN AUMENTO, MA A QUALE VELOCITÀ?



95% aumenterà

Considerando l'attuale scenario, come prevedi che l'adozione dell'IA nella comunicazione interna della tua azienda evolverà nei prossimi 3 anni?

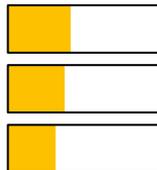
Per tutti adozione **in aumento**, ma a quale velocità?

5% rimarrà stabile

0% diminuirà

95% aumenterà

95%



36% Aumenterà notevolmente, con un impatto significativo

34% Aumenterà gradualmente, con un impatto molto forte

25% Aumenterà gradualmente, con un impatto moderato

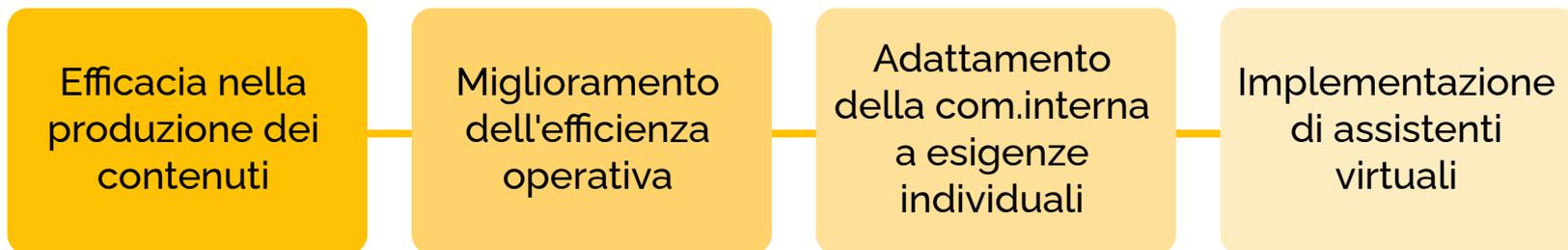


Secondo la quasi totalità del campione, l'adozione dell'AI aumenterà. Le grandi variabili saranno: la **velocità** con cui accadrà e l'**impatto** che genererà.

Considerando l'attuale scenario, come prevedi che l'adozione dell'IA nella comunicazione interna della tua azienda evolverà nei prossimi 3 anni?

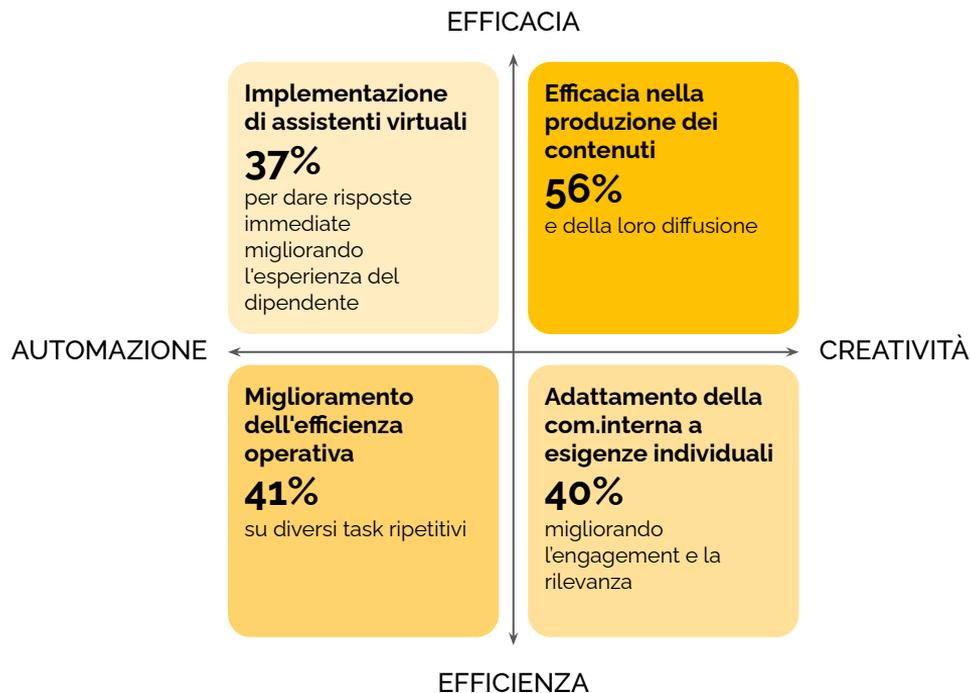
Se ancora non utilizzi l'AI, quale tipo di *impatto* desideri?

UN IMPATTO ATTESO DISTRIBUITO TRA...



Se dovessi scegliere di usare l'IA nella comunicazione interna della tua azienda, quale tipo di impatto desideri? Seleziona max 3 risposte

Un impatto atteso distribuito



- **14%** Potenziamento della personalizzazione delle comunicazioni
- **18%** Facilitazione della collaborazione tra team e dipendenti attraverso strumenti di com. basati sull'AI
- **5%** Utilizzo dell'IA per il monitoraggio della sicurezza delle com. interne, prevenendo potenziali rischi e violazioni
- **35%** Ottimizzazione della gestione delle informazioni
- **1%** Altro

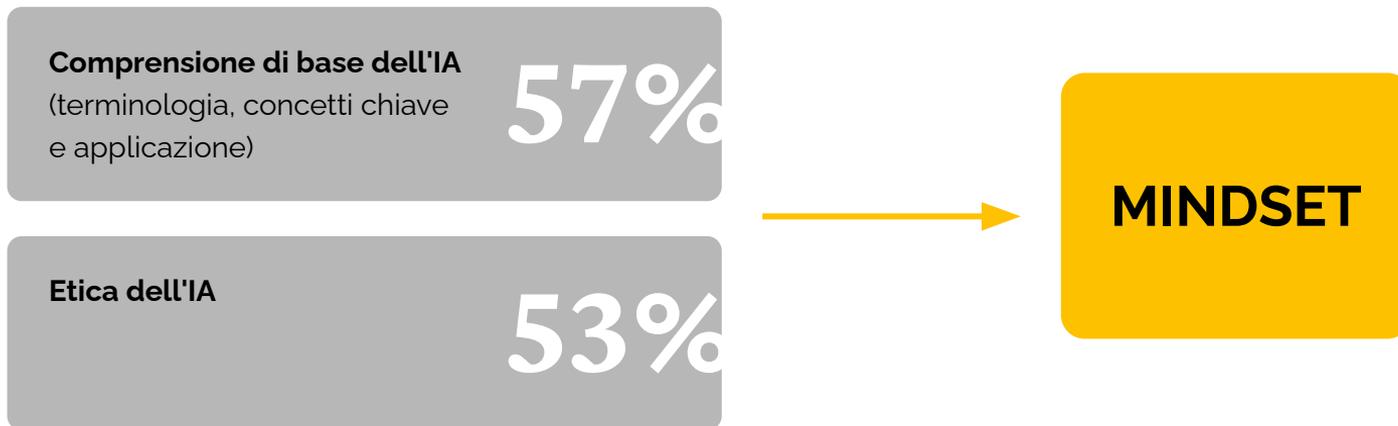


C'è una leggera preponderanza sul versante della **creatività**.

Se dovessi scegliere di usare l'IA nella comunicazione interna della tua azienda, quale tipo di impatto desideri? Seleziona max 3 risposte

Quali sono le abilità o competenze su cui vorresti *formarti* in tema di AI?

PER TUTTI, PREVALGONO COMPETENZE DISTRIBUITE



Immagina di dover fare formazione sui temi dell'intelligenza artificiale. Quali sono le abilità o competenze più urgenti su cui formarsi? Seleziona max 3 risposte

Extra
*AI tra dicotomie
percettive*

IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA

Tra tecnica e nuovo umanesimo

Strumento

L'AI come uno dei tanti tool tecnologici

61% è molto o del tutto d'accordo

Personaggio

L'AI come collega o come team integrato

57% è molto o del tutto d'accordo

VS

Tra tecnica e nuovo umanesimo

Strumento

L'AI come uno dei tanti tool tecnologici

61% è molto o del tutto d'accordo

Impatto asimmetrico

L'AI per automatizzare ed efficientare

41% l'AI migliora l'efficienza operativa su task ripetitivi

VS

Personaggio

L'AI come collega o come team integrato

57% è molto o del tutto d'accordo

Impatto completo

L'AI per l'efficienza e l'efficacia su tutte le funzioni

56% l'AI rende efficace la produzione dei contenuti e la loro diffusione

Tra tecnica e nuovo umanesimo

Strumento

L'AI come uno dei tanti tool tecnologici

61% è molto o del tutto d'accordo

Impatto asimmetrico

L'AI per automatizzare ed efficientare

41% l'AI migliora l'efficienza operativa su task ripetitivi

Technical Performance Approach

Barbara Grosz, Harvard University

VS

Personaggio

L'AI come collega o come team integrato

57% è molto o del tutto d'accordo

Impatto completo

L'AI per l'efficienza e l'efficacia su tutte le funzioni

56% l'AI rende efficace la produzione dei contenuti e la loro diffusione

Super-human Performance Approach

TIM GRUBER, DESIGNER SIRI

Takeout

Percorsi per adottare l'AI

IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA

Percorsi per adottare l'AI

*Non c'è **output** con un **click***

Percorsi per adottare l'AI

Non c'è output con un click

*C'è **output** con un **comando** e un **data-set**
(la macchina va educata e noi anche)*

Percorsi per adottare l'AI



Percorsi per adottare l'AI

Dal ruolo dell'AI per la Comunicazione Interna al ruolo della Comunicazione Interna per l'AI

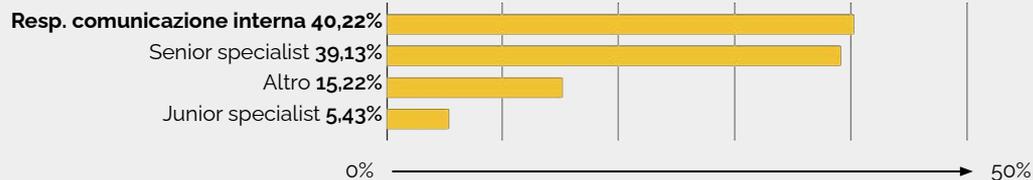
Appendice

Dettagli sul campione

IMPATTO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA

Dettagli sul campione

Ruolo all'interno dell'azienda



Età

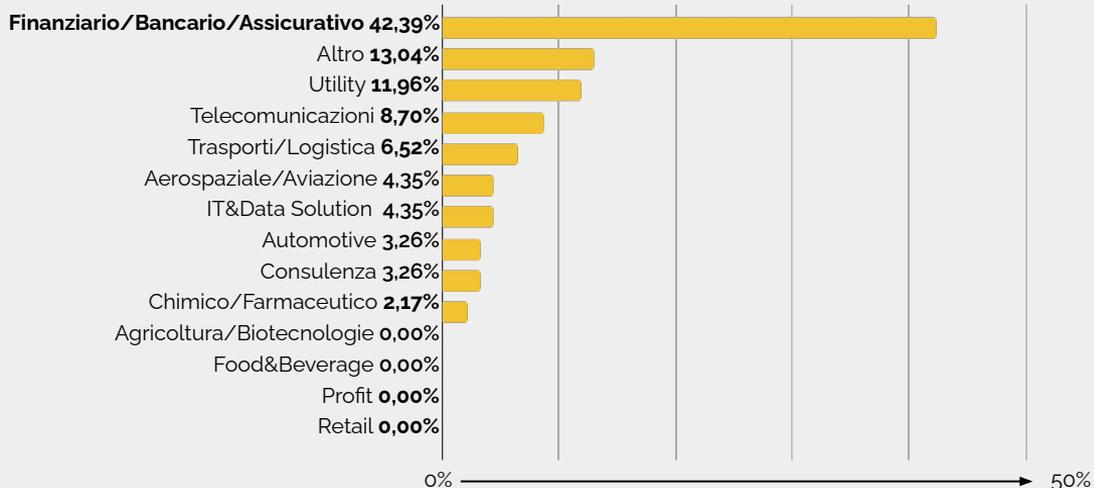
Meno di 25 anni **0,00%**
25-35 anni **10,87%**
36-45 anni 32,61%
46-55% anni **30,43%**
Oltre i 55 anni **26,09%**

Genere

Uomo **39,13%**
Donna 56,52%
Preferisco non rispondere **4,35%**

Dettagli sul campione

Settore merceologico



Numero dipendenti

Fino a 1.000 **14,13%**
Da 1.001 a 5.000 **11,96%**
Da 5.001 a 10.000 **14,13%**
Da 10.001 a 30.000 **19,57%**
Da 30.001 a 100.000 27,17%
Da 100.001 a 250.000 **11,96%**
Oltre 250.001 **1,09%**

Esperienza nella com. interna

Fino a 5 anni **20,65%**
Da 6 a 10 anni **28,26%**
Oltre 10 anni 51,09%

storyfactory:

Grazie,

IL TEAM DI STORYFACTORY

Luglio '24