

# “L’impatto della digitalizzazione e dell’Intelligenza Artificiale sugli Studi Professionali italiani”

Lo Scenario delle Professioni: oggi e domani

L’evoluzione del ruolo dei Professionisti nel processo di digitalizzazione del Paese



# L'impatto della digitalizzazione e dell'Intelligenza Artificiale sugli Studi Professionali italiani

Il mondo delle Professioni sta attraversando in questi anni un percorso di trasformazione significativo, che investe diversi ambiti della loro attività: sempre più, gli scenari economici, tecnologici e sociali pongono la business community e i Professionisti di fronte a nuovi rischi e opportunità straordinarie e sfidanti.

Nell'ambito del percorso di approfondimento analitico a carattere strategico-scenariare avviato da **TeamSystem** in collaborazione con **The European House - Ambrosetti**, è stata condotta una ricerca di mercato che **si è proposta di identificare** in modo puntuale gli elementi che compongono il quadro relativo all'**evoluzione del ruolo dei Professionisti** all'interno del più ampio processo di digitalizzazione del sistema-Paese, con particolare interesse per gli aspetti relativi all'Intelligenza Artificiale.

# Obiettivi e metodologia della Ricerca

La presente Ricerca si inserisce all'interno del percorso di approfondimento analitico a carattere strategico-scenariale avviato da **TeamSystem** in collaborazione con **The European House - Ambrosetti**.

**La Ricerca si propone di identificare in modo puntuale gli elementi che compongono il quadro relativo all'evoluzione del ruolo dei Professionisti** all'interno del più ampio processo di digitalizzazione del sistema-Paese.

La metodologia applicata ha previsto la realizzazione di un'indagine tra i Commercialisti e i Consulenti del Lavoro italiani con l'obiettivo di aggiornare i principali elementi conoscitivi emersi attraverso un analogo strumento nel 2022 e testare consapevolezza e conoscenza degli strumenti di Intelligenza Artificiale da parte dei Professionisti.

L'indagine CAWI realizzata nel 2024 presenta una sezione comparabile con la ricerca analoga condotta nel 2022, funzionale a valutare l'evoluzione del mondo delle Professioni rispetto ai temi proposti, e una parte interamente nuova dedicata al ruolo dell'Intelligenza Artificiale (AI).

Il campione di rispondenti all'indagine è rappresentativo sia dimensionalmente che geograficamente della realtà dei Professionisti italiani e comprende 627 Studi di Commercialisti e Consulenti del Lavoro.

# Ringraziamenti

Si ringraziano i partecipanti ai due incontri di avvicinamento al Forum **Lo Scenario delle Professioni: oggi e domani 2024** per la collaborazione e gli stimoli utili all'indagine.

## **Giovanni Battista Cali**

Presidente, Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Roma

## **Marcella Caradonna**

Presidente, Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Milano

## **Francesco Cataldi**

Presidente, Unione Nazionale Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

## **Enzo De Fusco**

Fondatore, De Fusco Labour & Legal

## **Jacopo Deidda Gagliardo**

Delegato a Intelligenza Artificiale, digitalizzazione, data science e frontiere della professione, Unione Nazionale Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

## **Laura Dalla Torre**

Consulente del Lavoro e Business Coach, Studio Filipozzi - Dalla Torre

## **Michele de Tavonatti**

Vicepresidente, Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

## **Fabrizio Escheri**

Delegato a Innovazione e digitalizzazione degli Studi Professionali e delle imprese, Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili

## **Giorgia Salardi**

Vice Presidente, Ordine dei Dottori Commercialisti di Mantova; membro, Gruppo di lavoro "Social" dell'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano

# Executive Summary

# Evidenze relative a trend tecnologici, investimenti ed evoluzione della Professione

- La **survey condotta nel 2024** mostra importanti conferme con riferimento alle applicazioni tecnologiche più utilizzate dagli Studi e all'evoluzione del ruolo dei Professionisti. Si riduce in modo significativo, invece, la previsione di effetti trasformativi legati agli investimenti in digitalizzazione previsti dal PNRR.
- Dalla survey emerge una **forte consapevolezza rispetto agli effetti della digitalizzazione sulla produttività**: 2 Studi su 3 associano la digitalizzazione alla riduzione del tempo dedicato alle attività a minore valore aggiunto.
- Coerentemente a questa visione della digitalizzazione:
  - **come nel 2022 il Cloud** resta una delle applicazioni tecnologiche prioritarie per gli Studi (56,3% dei rispondenti), affiancata, nel 2024, alle soluzioni per la gestione dello Studio professionale (60,1%);
  - la **disponibilità di soluzioni plug&play** - che si prestano a ridurre il tempo dedicato alle attività a minore valore aggiunto - è ritenuta importante da oltre 1 Studio su 2.
- Tra i **principali effetti della digitalizzazione** sui modelli di business e organizzativi dei Professionisti si conferma l'evoluzione verso il **ruolo di business partner** (citato da >40% degli Studi, come nel 2022).
- **Rispetto all'indagine del 2022, si riduce la percezione sulla portata trasformativa degli investimenti in trasformazione digitale del PNRR per gli Studi dei Professionisti.** Se nel 2022, infatti, l'85% dei rispondenti vedeva un impatto degli investimenti del PNRR in digitalizzazione sulle attività del proprio Studio, nel 2024 tale percentuale è scesa al 49%.

# Evidenze relative al ruolo trasformativo dell'Intelligenza Artificiale

- La parte interamente nuova si focalizza sul **ruolo trasformativo dell'Intelligenza Artificiale (AI) all'interno degli Studi** e su come questi si stiano approcciando alle sfide di questa nuova tecnologia. Coerentemente con quanto emerso sulla digitalizzazione in generale, i Professionisti percepiscono l'AI come uno strumento di efficientamento operativo con significativi vantaggi di tempo e di produttività, in primis per le attività routinarie.
- Anche alla luce della novità costituita dall'AI è significativo notare come dalla survey emerga che **2 Studi su 5 siano consapevoli delle trasformazioni in atto legate alla diffusione e all'utilizzo dell'AI**, con un grado di consapevolezza che cresce all'aumentare della dimensione degli Studi.
- Con differenze su tempi e modi di attivazione, **la survey mostra come il 70% dei Professionisti abbia oggi approcciato iniziative legate all'implementazione dell'AI**. Nel campione possono essere identificati 3 cluster:
  - il **30% degli Studi sta già utilizzando soluzioni di Intelligenza Artificiale** (nel 5,4% dei casi da oltre un anno) oppure sperimentando use-case specifici;
  - il **40% degli Studi è in una fase preliminare di studio e pianificazione della tecnologia AI** con previsione di avvio di sperimentazioni già nel corso dell'anno oppure nei prossimi 18/24 mesi, con suddivisione sostanzialmente paritaria tra i due gruppi di rispondenti.
  - il **30% degli Studi non ha, invece, ad oggi un piano operativo di implementazione** della tecnologia AI.
- **Oltre l'80% dei Professionisti ripone fiducia nei contenuti originati dall'Intelligenza Artificiale** e le preoccupazioni legate al suo utilizzo sono limitate e circoscritte alla tutela della privacy.

# Indice

## Scenario

Lo stato della digitalizzazione delle imprese in Italia

1

## Indagine

Anagrafica e campione di riferimento dei rispondenti

2

## Digitalizzazione

Stato dell'arte della digitalizzazione negli Studi Professionali ed evoluzioni rispetto alla rilevazione del 2022

3

## Intelligenza Artificiale

Il ruolo trasformativo dell'AI all'interno degli Studi Professionali: livelli di consapevolezza e previsioni di utilizzo

4



# 1

## Scenario

Lo stato della digitalizzazione delle imprese  
in Italia



Scenario

## Il punto di partenza dell'analisi

### Nel 2022

È stata condotta un'indagine - che ha coinvolto circa 450 Studi di Commercialisti e Consulenti del Lavoro - per valutare il livello di maturità digitale dei Professionisti.

### Nel 2024

Anche alla luce dei cambiamenti in atto nel Paese, è stata realizzata una nuova indagine diretta agli Studi di Commercialisti e Consulenti del Lavoro per valutare l'evoluzione del mondo delle Professioni rispetto ai temi proposti nel 2022 e allargare la riflessione all'approccio delle Professioni all'Intelligenza Artificiale e alle sue possibili applicazioni.

Scenario

## Il contesto di riferimento

Nonostante i progressi registrati negli ultimi anni (es. diffusione identità digitale, fatturazione elettronica, adozione del Cloud, ecc.), il quadro della digitalizzazione delle imprese italiane mostra ancora margini di miglioramento in termini di adozione di soluzioni avanzate (CRM, Big Data e Analytics).



## Scenario

# Molteplici ambiti di sviluppo testimoniano i miglioramenti del Paese nel contesto della digitalizzazione



### Valore e-commerce

**Aumentato di 2,4 volte** tra il 2016 e il 2022 (da €19,8 mld a €48,1 mld)



### Inclusione digitale

**€350 mln per progetti di formazione e inclusione digitale** tramite il Fondo per la Repubblica Digitale (già lanciati 4 bandi da €43 mln)



### SPID

**~35 mln di Identità Digitali** nel 2023 (erano <1 mln a fine 2016)



### Transato cashless

**Aumentato di €205 mld** tra il 2016 e il 2022 (+105% vs 2016)



### PagoPA

**+340 mln di transazioni** dirette alla PA su PagoPA nel 2023 (erano ~700mila a fine 2016)



### Cybersicurezza

**Approvazione della Strategia nazionale** e stanziamento di oltre 620 milioni di Euro nel PNRR (conseguiti gli interventi previsti ad oggi)



### Fascicolo Sanitar. Elettronico

**Circa 58 mln** (98% della popolazione) di FSE attivi al 2022 e €1,38 mld previsti dal PNRR



### Piano Scuola 4.0

**Assegnati 2,1 mld di Euro** per 100.000 classi innovative e laboratori per le professioni digitali del futuro



### Connettività

**L'Italia sta avviando la nuova Strategia per la Banda Ultra Larga** (€2,8 mld)

Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

## Scenario

# Imprese manifatturiere che acquistano servizi Cloud di medio-alto livello\*

(valori percentuali), 2023

**Le PMI sono 6° in UE-27:**

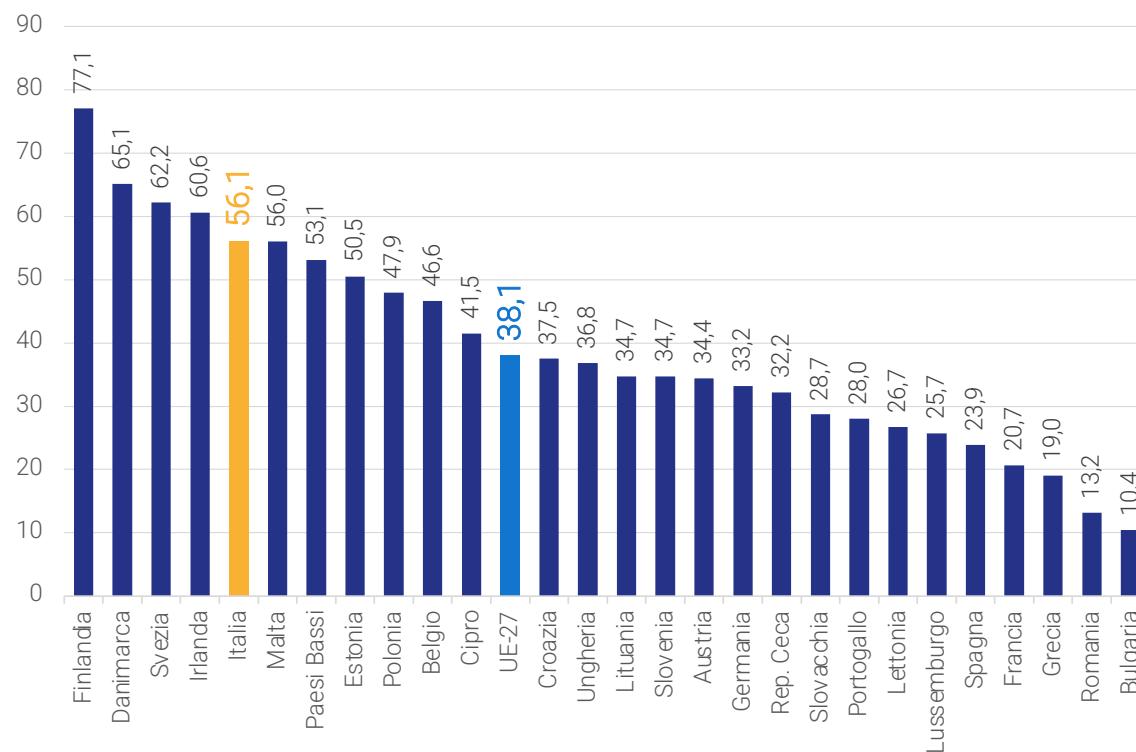
54,6% vs. 37,9% media UE

**Le grandi imprese sono 7° in UE-27:**

80,1% vs. 69,6% media UE

(\*) Imprese che acquistano almeno uno tra i seguenti servizi Cloud: accounting/finance/ERP software, CRM software, hosting for the enterprise's database, hosted environment for application development.

## L'Italia è 5ª in UE-27 per numero di imprese che acquistano servizi Cloud di medio-alto livello



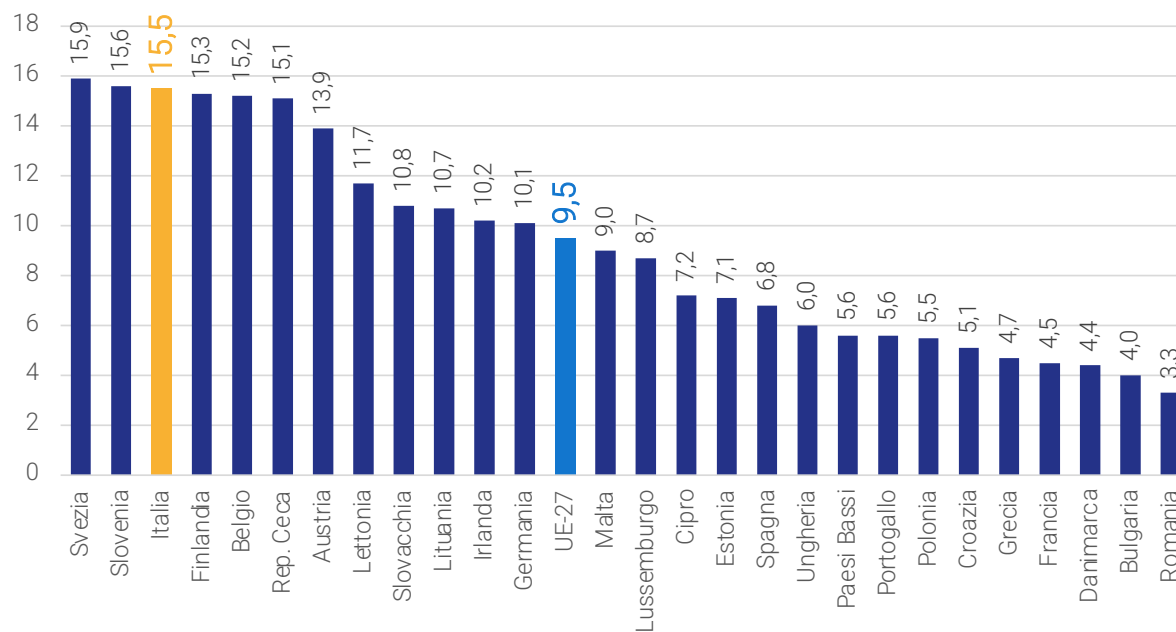
Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

Scenario

# Imprese manifatturiere che utilizzano tecnologie IoT nei loro processi produttivi

(valori percentuali), 2022

In riferimento all'IoT, l'Italia si trova nelle prime posizioni in Europa



Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

14

Scenario

# Imprese manifatturiere che utilizzano strumenti di Big Data & Analytics

(valori percentuali), 2023

**Le PMI sono 19° in UE-27:**

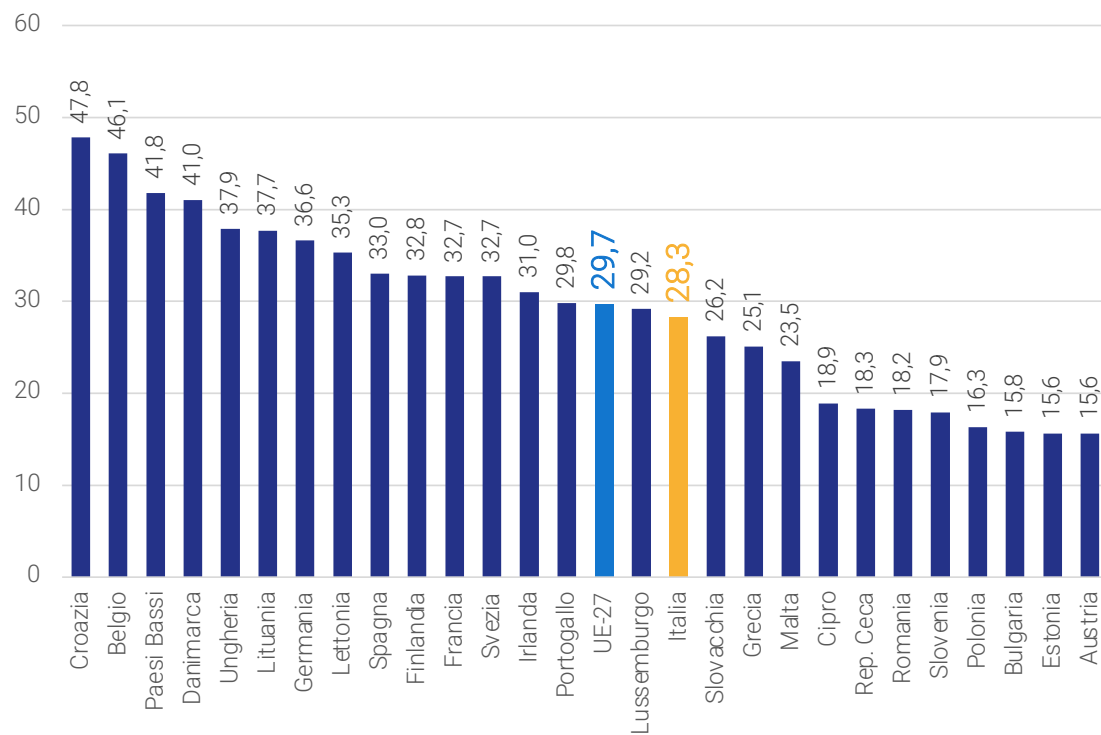
24% vs. 27% media UE

**Le grandi imprese sono 10° in UE-27:**

73,1% vs. 68,6% media UE

NB. Sono state qui considerate solo le imprese dove gli strumenti di Big Data & Analytics vengono utilizzati dai propri dipendenti.

**Ancora limitato il ricorso a Big Data e Analytics, in cui l'Italia si posiziona 16<sup>a</sup> in UE27**



Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

15

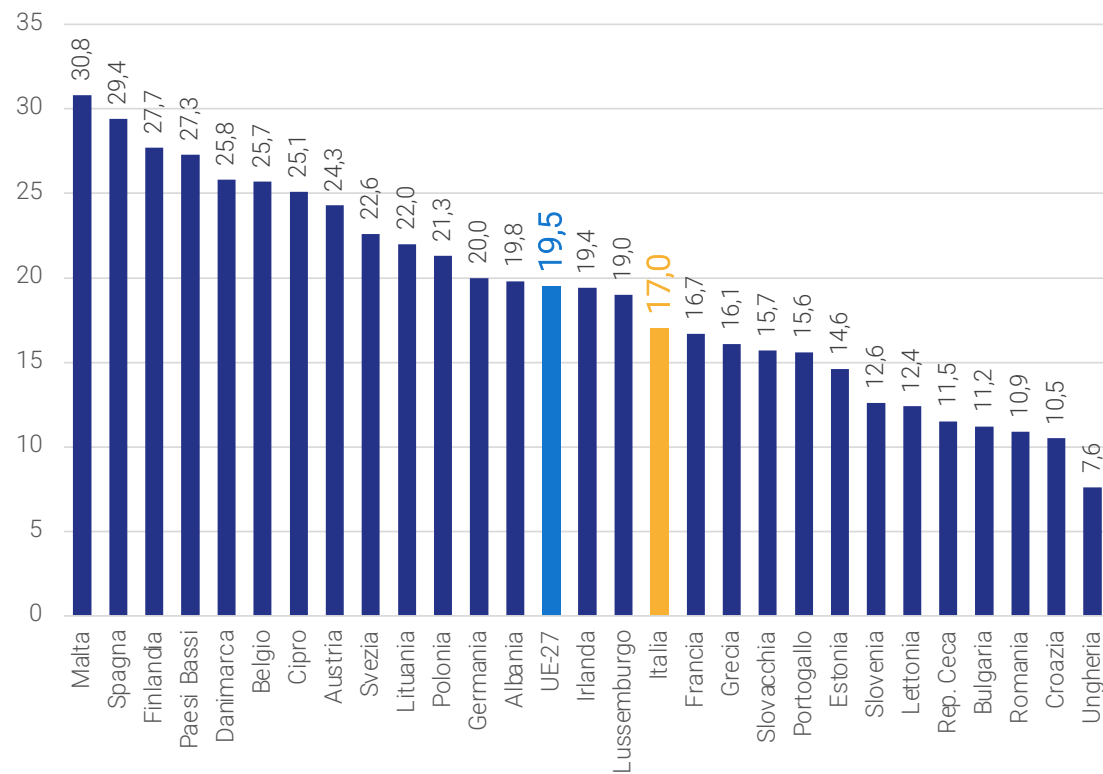


Scenario

# Imprese manifatturiere che utilizzano sistemi di CRM per analizzare le informazioni sui clienti

(valori percentuali), 2022 o ultimo anno disponibile

## Limitata anche l'adozione di sistemi di CRM da parte delle imprese



Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

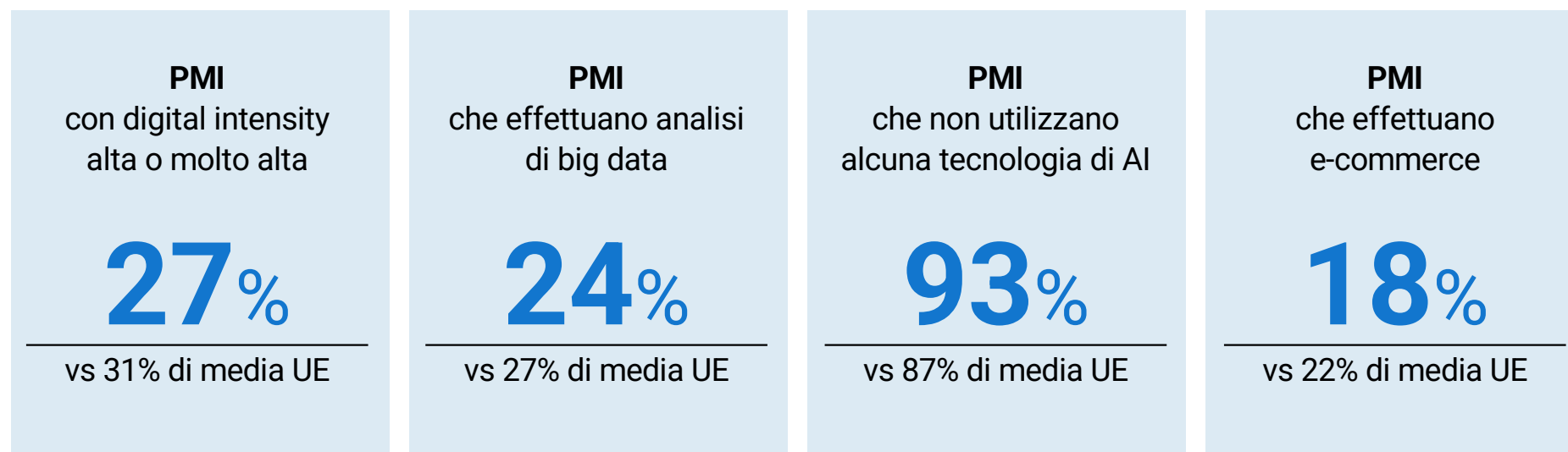
16



Scenario

## Le PMI scontano un ritardo rispetto alla media europea in diversi indicatori di digitalizzazione

Indicatori dello stato di digitalizzazione delle PMI\* italiane, 2022 o ultimo anno disponibile



(\*) Imprese con meno di 250 addetti.

Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

17

# Il ruolo dei Professionisti

In un contesto generale in cui le imprese stanno accrescendo i loro livelli di digitalizzazione, ma in cui restano ampi margini di crescita per le soluzioni avanzate e per il ruolo occupato dalle PMI, i Professionisti che rappresentano l'interfaccia primaria per le imprese hanno un ruolo ancora più centrale per sostenere i processi di digitalizzazione in atto.

# 2

## Indagine

Anagrafica e campione di riferimento  
dei rispondenti

Indagine

## Valutazione dell'evoluzione del ruolo dei Professionisti nel processo di digitalizzazione del Paese

Per valutare l'attuale livello di maturità digitale degli Studi di Commercialisti e Consulenti del Lavoro - anche a confronto con le evidenze emerse nel 2022 - e i futuri trend con riferimento all'evoluzione dei Professionisti, è stata condotta un'indagine che si è posta i seguenti obiettivi:

- **definire il quadro di riferimento** relativo al processo di digitalizzazione dei Professionisti in Italia, anche in relazione agli interventi portati avanti dal PNRR;
- **identificare i trend evolutivi** che impattano sulle Professioni di Commercialisti e Consulenti del Lavoro legati ai processi di digitalizzazione;
- **comprendere il posizionamento attuale**, i fattori acceleranti, le preferenze e le potenziali criticità percepite rispetto al processo di digitalizzazione in atto e ai suoi effetti (in termini organizzativi e di business) per le Professioni in Italia;
- **misurare la consapevolezza** circa le crescenti opportunità offerte dall'Intelligenza Artificiale (AI) all'interno degli Studi Professionali e alle modalità con cui l'AI trasformerà modelli organizzativi degli Studi e operatività dei business partner.

Indagine

## Rilevazione del 2024 aggiornata e ampliata nei contenuti

- **L'indagine 2024 è comparabile con la precedente edizione del 2022**, permettendo di analizzare i trend che hanno riguardato il livello di digitalizzazione negli Studi Professionali negli ultimi 2 anni.
- **La survey è stata somministrata attraverso interviste web** supportate dal sistema C.A.W.I. durante i mesi di febbraio e marzo 2024.
- **Il campione analizzato è rappresentativo della realtà dei Professionisti italiani** e comprende 627 Studi di Commercialisti e Consulenti del Lavoro.

Nella presente edizione dell'indagine è stato ampliato lo scope delle domande, al fine di rilevare i principali trend che impattano gli Studi Professionali in ambito digitalizzazione, con particolare riferimento al livello di consapevolezza e di fiducia dei Professionisti rispetto alle trasformazioni in atto legate alla diffusione dell'Intelligenza Artificiale (AI), il suo utilizzo - attuale e prospettico - negli Studi, i principali benefici e rischi dello strumento digitale.

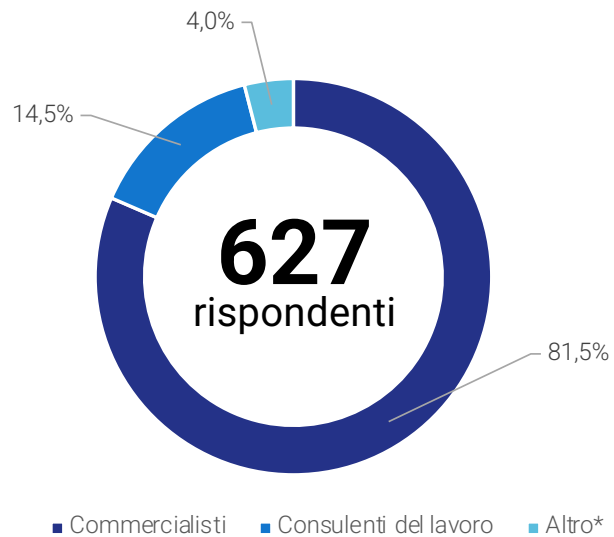
Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su fonti varie, 2024

21

Indagine | Campione Rispondenti

## Professione prevalente e ambiti disciplinari coperti

Professione prevalente degli Studi rispondenti alla survey  
(valori percentuali), 2024



Principali ambiti disciplinari coperti dagli Studi  
rispondenti alla survey (valori percentuali), 2024



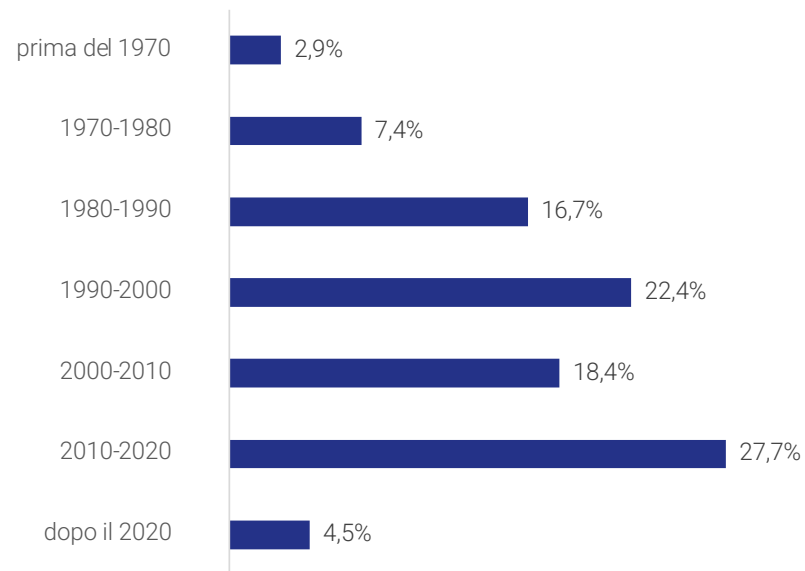
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

22

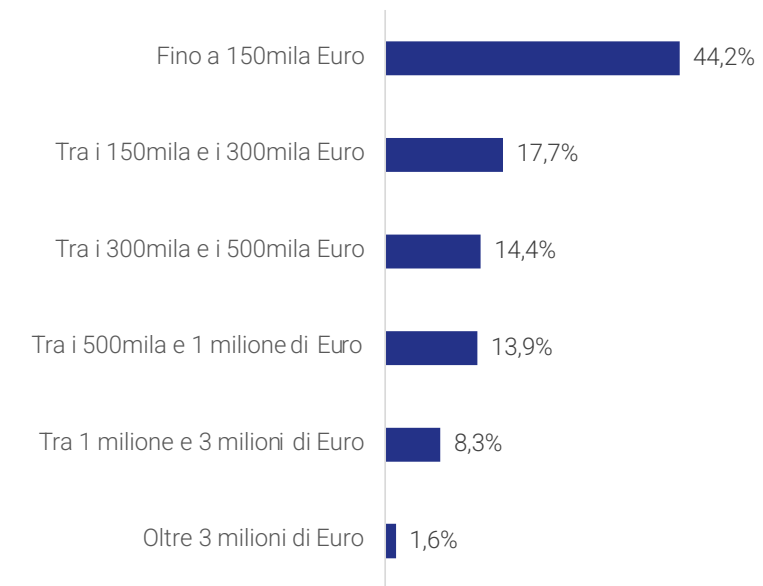
Indagine | Campione Rispondenti

# Anno di costituzione e fatturato

Anno di costituzione degli Studi rispondenti alla survey  
(valori percentuali), 2024



Fatturato degli Studi rispondenti alla survey  
(valori percentuali), 2024



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

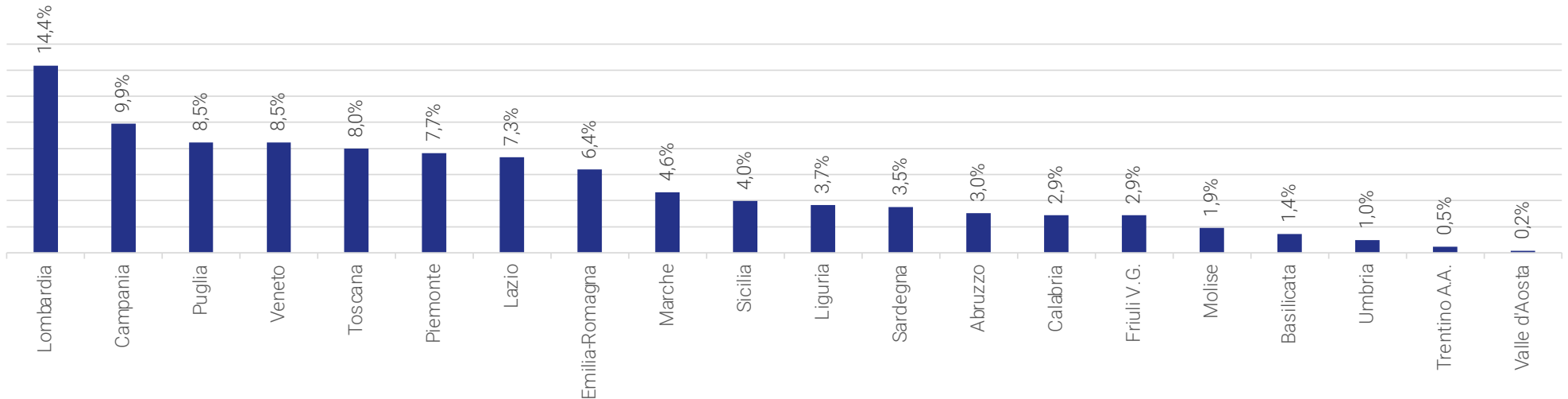
23

Indagine | Campione Rispondenti

# Distribuzione geografica nel Paese

Regioni in cui sono localizzate le attività degli Studi rispondenti alla survey (valori percentuali), 2024

Il 44% dei rispondenti è localizzato al Nord Italia, il 35% al Sud e Isole, il 21% al Centro Italia



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

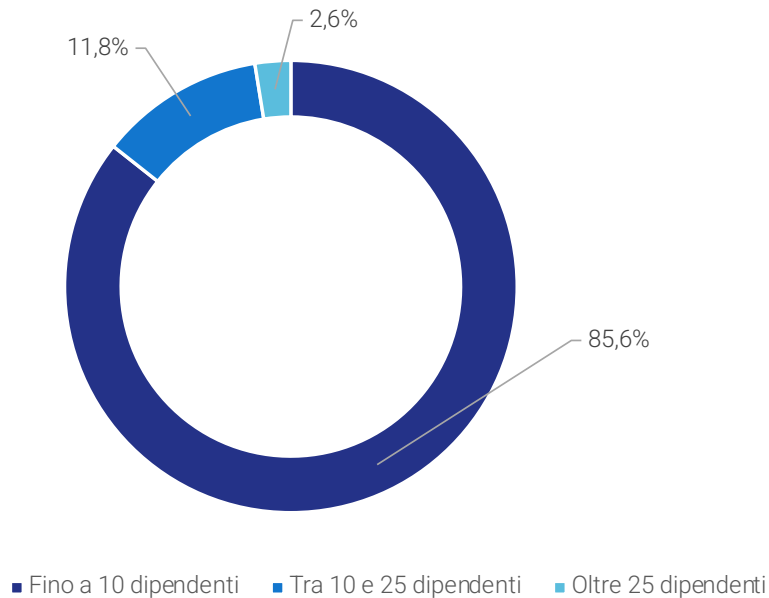
24



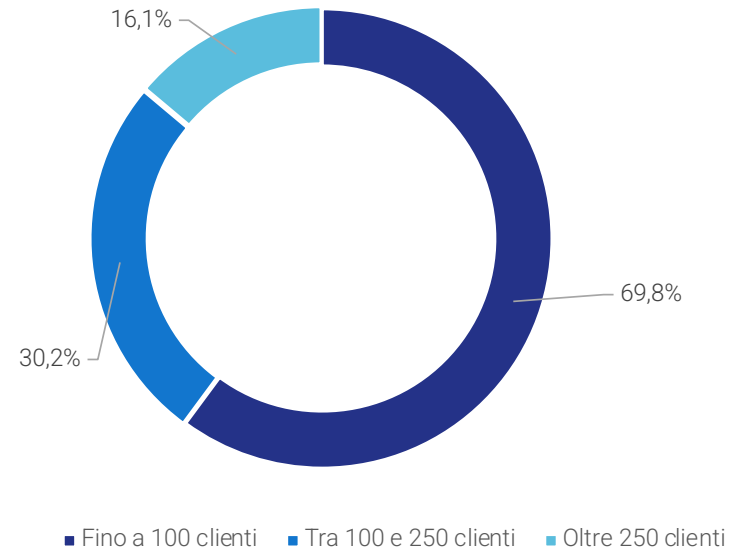
Indagine | Campione Rispondenti

# Numero di dipendenti e il numero di clienti a cui offrono assistenza

Numero di dipendenti degli Studi rispondenti alla survey  
(valori percentuali), 2024



Numero di clienti degli Studi rispondenti alla survey  
(valori percentuali), 2024



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

25

# 3

## Digitalizzazione

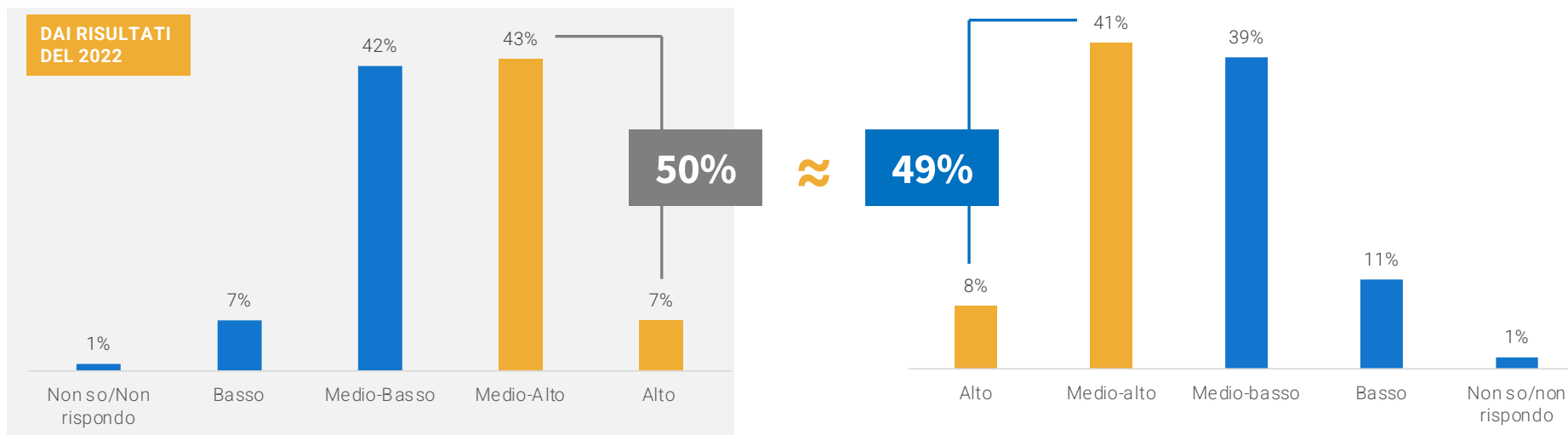
Stato dell'arte della digitalizzazione negli Studi Professionali ed evoluzioni rispetto alla rilevazione del 2022

# Gli Studi Professionali e la digitalizzazione: un quadro di sintesi delle principali evidenze delle survey 2022 e 2024

	SURVEY 2022		SURVEY 2024
<b>Grado di maturità digitale</b>	Il 50% degli Studi ritiene di avere una maturità digitale medio-alta o alta	=	Il 49% degli Studi ritiene di avere una maturità digitale medio-alta o alta
<b>Impatto investimenti PNRR</b>	L'85% dei rispondenti pensa che gli investimenti del PNRR impatteranno sul proprio Studio	≠	Il 49% dei rispondenti pensa che gli investimenti del PNRR impatteranno sul proprio Studio
<b>Trend in atto più significativi per lo sviluppo della Professione</b>	Per 3 Studi su 4 (il 75%) il passaggio della PA a un modello «once only» è l'investimento più rilevante per la loro professione	≠	Per 1 Studio su 2 i trend in atto più significativi sono legati alla digitalizzazione delle PMI (49,3%), mentre il passaggio della PA a modello "once only" è sceso al 4° posto
<b>Principali investimenti dello Studio in applicazioni tecnologiche</b>	Negli ultimi 2 anni, il Cloud è stato il principale canale di investimento (57%)	≈	Le soluzioni per la gestione dello Studio Professionale (60,1%) affiancano l'acquisizione di spazio in Cloud (56,3%)
<b>Impatto della digitalizzazione sui modelli di business e organizzativi</b>	Il 41% degli Studi ritiene che la digitalizzazione possa portare a una evoluzione del ruolo del Professionista a business partner	=	Il 42,3% degli Studi ritiene che la digitalizzazione possa portare a una evoluzione del ruolo del Professionista a business partner
<b>Strumenti di supporto alla digitalizzazione</b>	Per oltre 1 Studio su 2 (53%) la disponibilità di soluzioni plug&play rappresenta il supporto più utile alla digitalizzazione dello Studio	≈	Per oltre 1 Studio su 2 soluzioni plug&play (57,1%), corsi di formazione (53,9%) e incentivi economici (50,6%) sono i supporti più utili alla digitalizzazione

# Analogamente a quanto registrato nel 2022, circa il 50% dei Professionisti ritiene di avere una maturità digitale alta o medio-alta

Percentuale di risposte «Medio-alto» e «Alto» alla domanda «Come definirebbe il grado di maturità digitale del Suo Studio\*?» (valori percentuali), 2022 e 2024

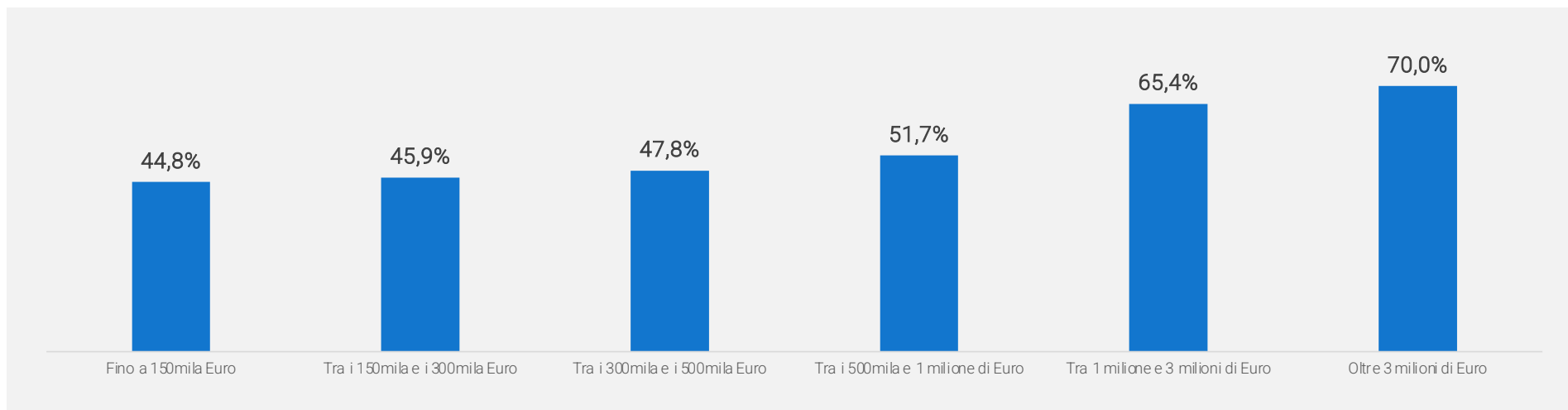


(\*) intesa come l'utilizzo di tecnologie (quali Cloud, soluzioni basate su Intelligenza Artificiale, ecc.), di applicativi (ad esempio il ricorso a sistemi di Customer Relationship Management - CRM), e/o il ricorso a nuovi modelli organizzativi (smart-working e digital workplace) nell'organizzazione del lavoro.

Digitalizzazione

# L'autopercezione del grado di maturità digitale tende ad aumentare al crescere della classe dimensionale di fatturato

Percentuale di risposte «Medio-alto» e «Alto» alla domanda «Come definirebbe il grado di maturità digitale del Suo Studio\*?» rispetto ai livelli di fatturato dello Studio (valori percentuali), 2024



(\*) intesa come l'utilizzo di tecnologie (quali Cloud, soluzioni basate su Intelligenza Artificiale, ecc.), di applicativi (ad esempio il ricorso a sistemi di Customer Relationship Management – CRM), e/o il ricorso a nuovi modelli organizzativi (smart-working e digital workplace) nell'organizzazione del lavoro.

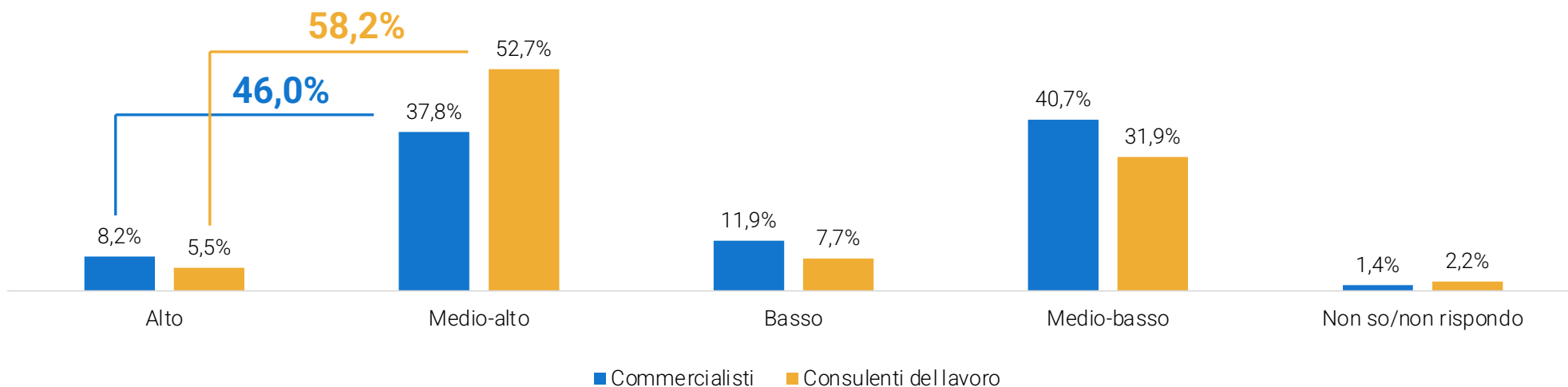
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

29

Digitalizzazione

# I Consulenti del Lavoro (58%) dichiarano una maggiore maturità digitale rispetto ai Commercialisti (46%)

Percentuale di risposte alla domanda «Come definirebbe il grado di maturità digitale del Suo Studio\*?» rispetto alla Professione (valori percentuali), 2024

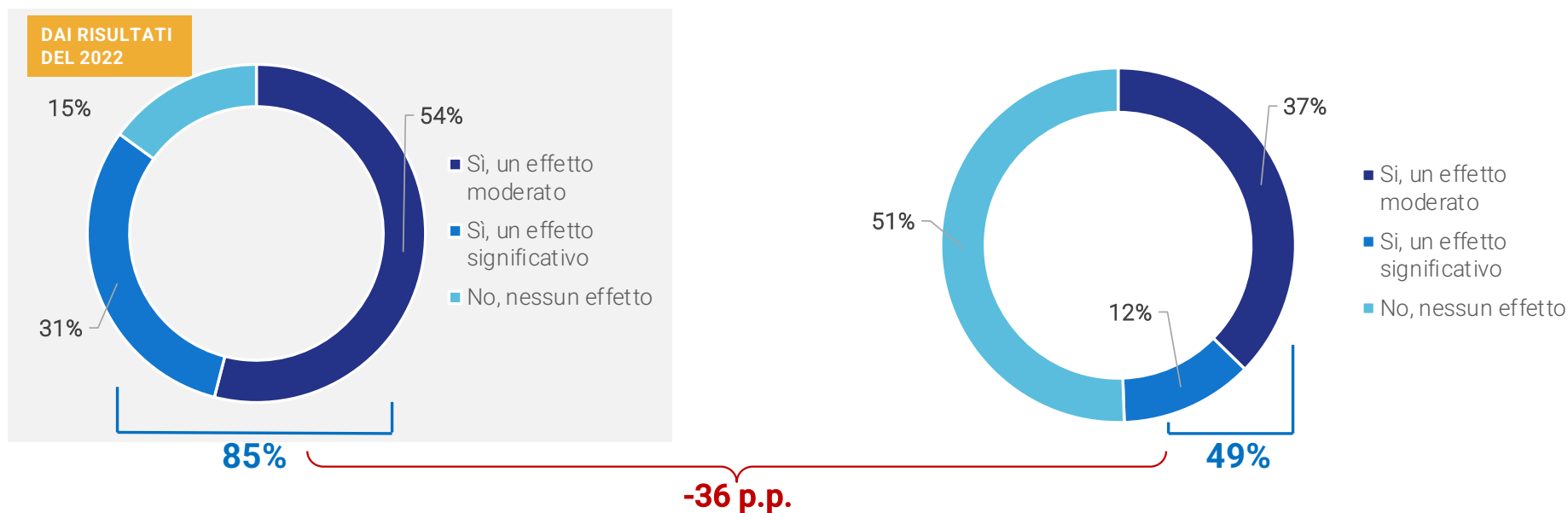


Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

30

# Solo il 50% dei rispondenti pensa che gli investimenti in digitalizzazione del PNRR impatteranno sullo Studio

Percentuale di risposte alla domanda «Gli investimenti in trasformazione digitale previsti dal PNRR in questi anni stanno avendo un effetto sugli investimenti in soluzioni digitali del Suo Studio?» (valori percentuali), 2024



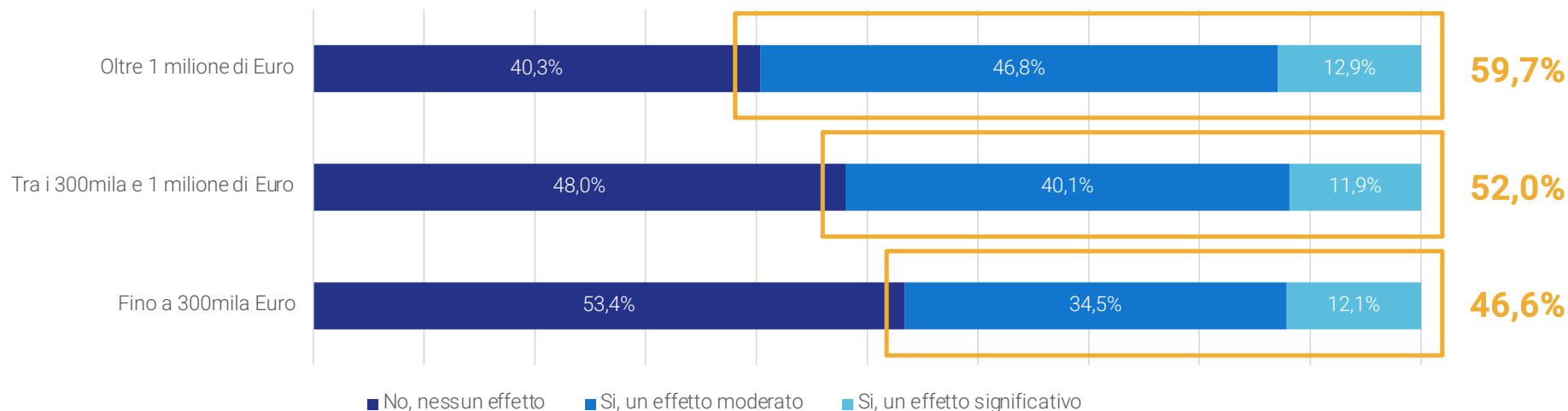
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

Digitalizzazione

# Sono principalmente gli Studi di grandi dimensioni a riconoscere gli effetti del PNRR

(59,7% vs. 46,6% dei piccoli Studi)

Percentuale di risposte alla domanda «Gli investimenti in trasformazione digitale previsti dal PNRR in questi anni stanno avendo un effetto sugli investimenti in soluzioni digitali del Suo Studio?» rispetto ai livelli di fatturato dello Studio (valori percentuali), 2024



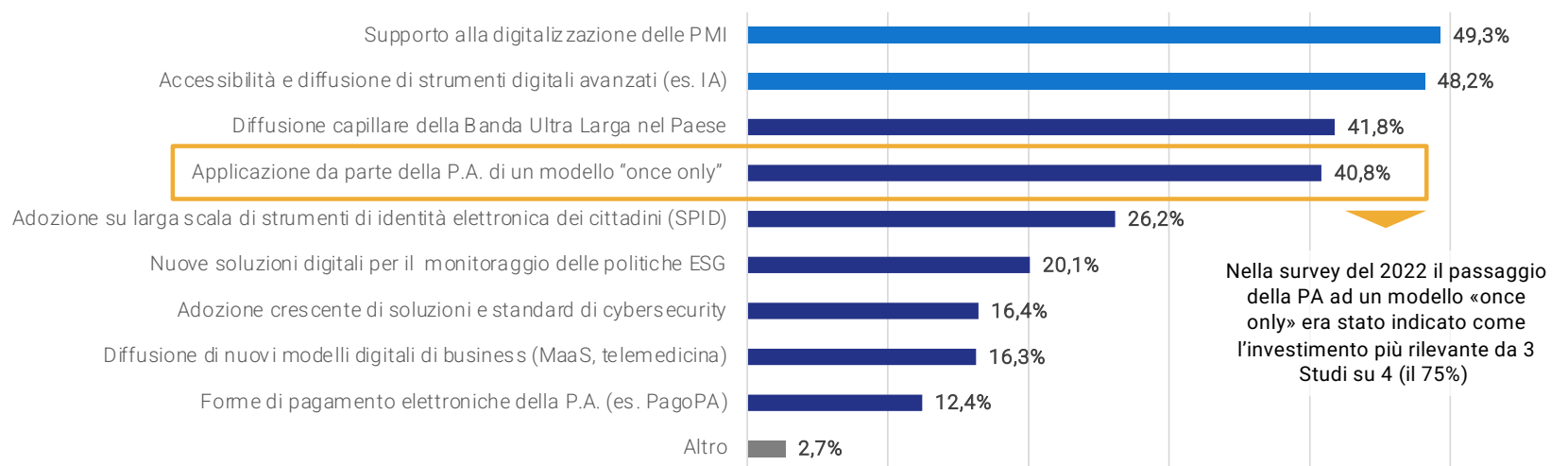
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

32



# Per 1 studio su 2 il supporto alla digitalizzazione delle PMI e l'accessibilità a strumenti avanzati (es. AI) sono i trend in atto più significativi

Percentuale di risposte alla domanda «Quali trend in atto nel processo di trasformazione digitale del Paese, collegati anche all'implementazione del PNRR, ritiene più significativi per lo sviluppo della Sua professione?» (valori percentuali), 2024

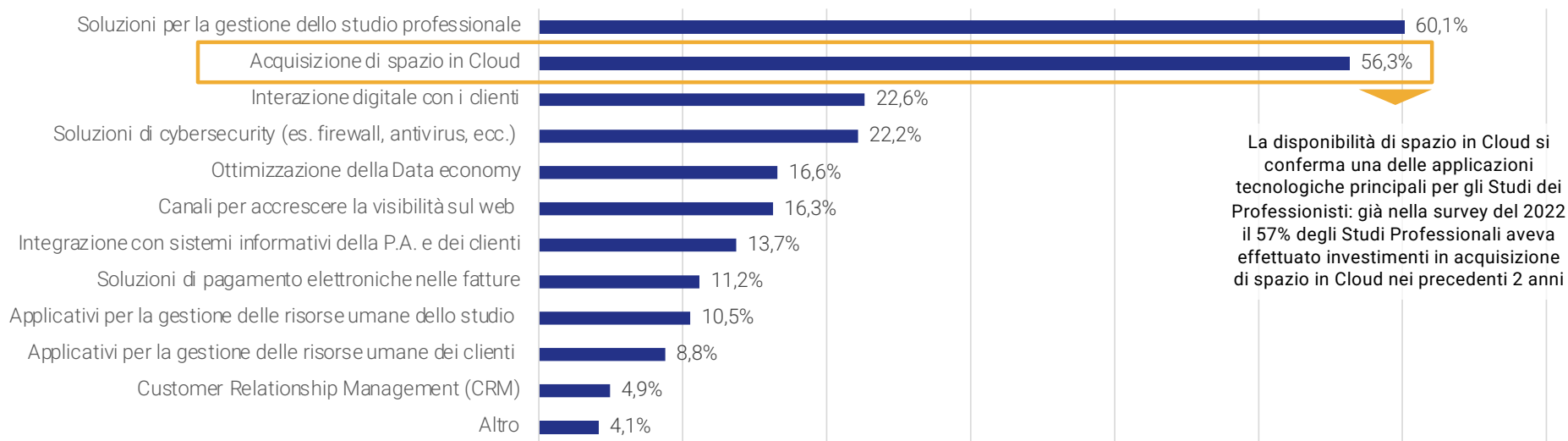


N.B.: «Altro» include l'inserimento di banche dati per la raccolta di indicazioni previsionali sull'andamento economico dello Studio, la modernizzazione della supply chain con la clientela, la riduzione degli adempimenti burocratici.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Le soluzioni gestionali e lo spazio in Cloud sono i principali ambiti di investimento

Percentuale di risposte alla domanda «Quali applicazioni tecnologiche sono state maggiormente oggetto di investimenti da parte dello Studio negli ultimi 2 anni?» (valori percentuali), 2024

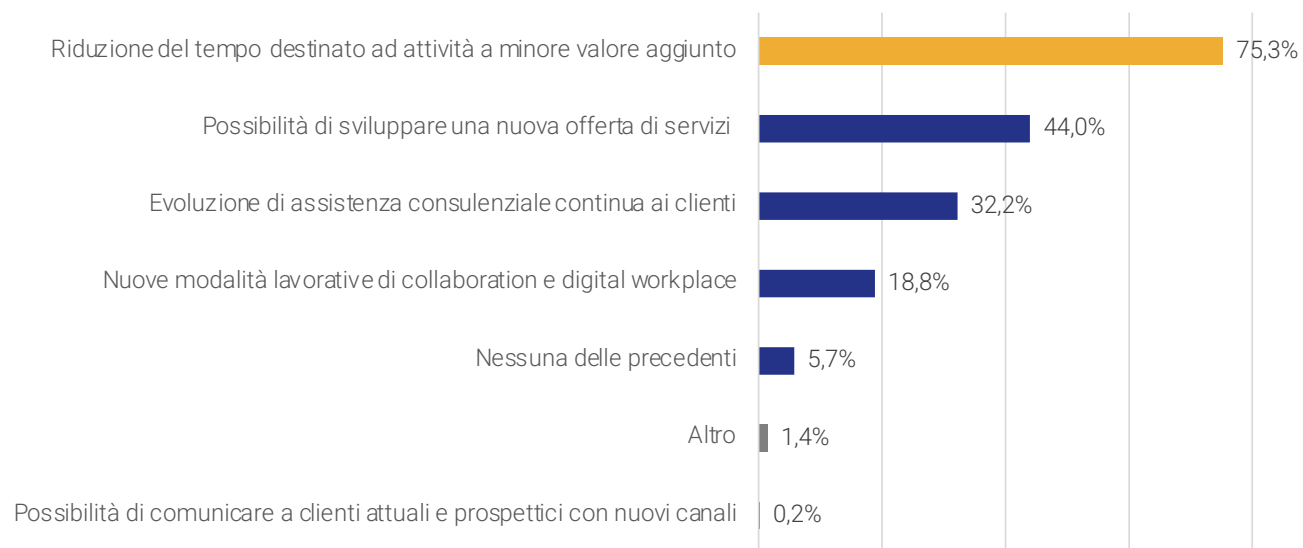


N.B.: «Altro» include robotizzazione e Intelligenza Artificiale, Banda Larga fibra 2.5, software fiscali, Firma elettronica Avanzata (O.T.P.).

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

## 2 Studi su 3 ritengono che la digitalizzazione consenta di ridurre il tempo dedicato alle attività a minore valore aggiunto

Percentuale di risposte alla domanda «In quale modo ritiene che la digitalizzazione stia cambiando le modalità di svolgimento della Sua professione?» (valori percentuali), 2024



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

## Digitalizzazione

# Il 42% degli Studi ritiene che la digitalizzazione possa sostenere l'evoluzione del ruolo a business partner

Percentuale di risposte alla domanda «La digitalizzazione può modificare modelli di business e organizzativi della Sua Professione. Con quale delle seguenti evoluzioni concorda maggiormente?» (valori percentuali), 2024



N.B.: «Altro» include il progressivo utilizzo dell'AI a servizio dei Professionisti, utilizzo di sistemi avanzati di digitalizzazione a servizio del lavoro del Professionista.

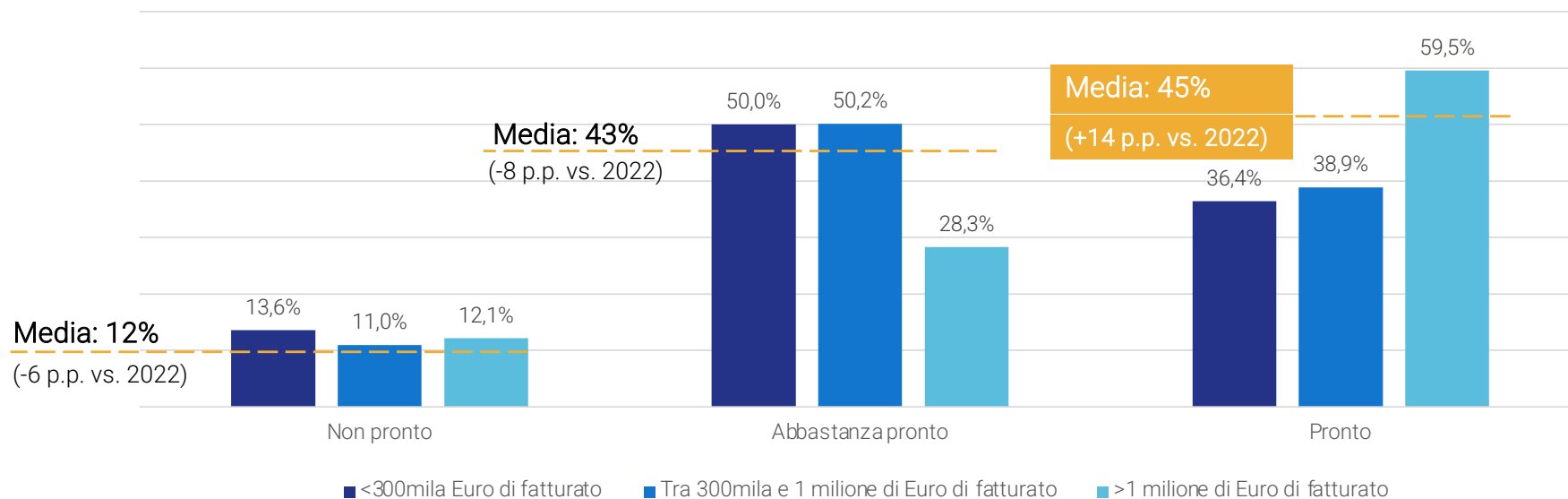
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

36

# I grandi Studi si definiscono i più «pronti» a intraprendere questi processi evolutivi

(60% vs 36% Studi con fatturato <€300 mila)

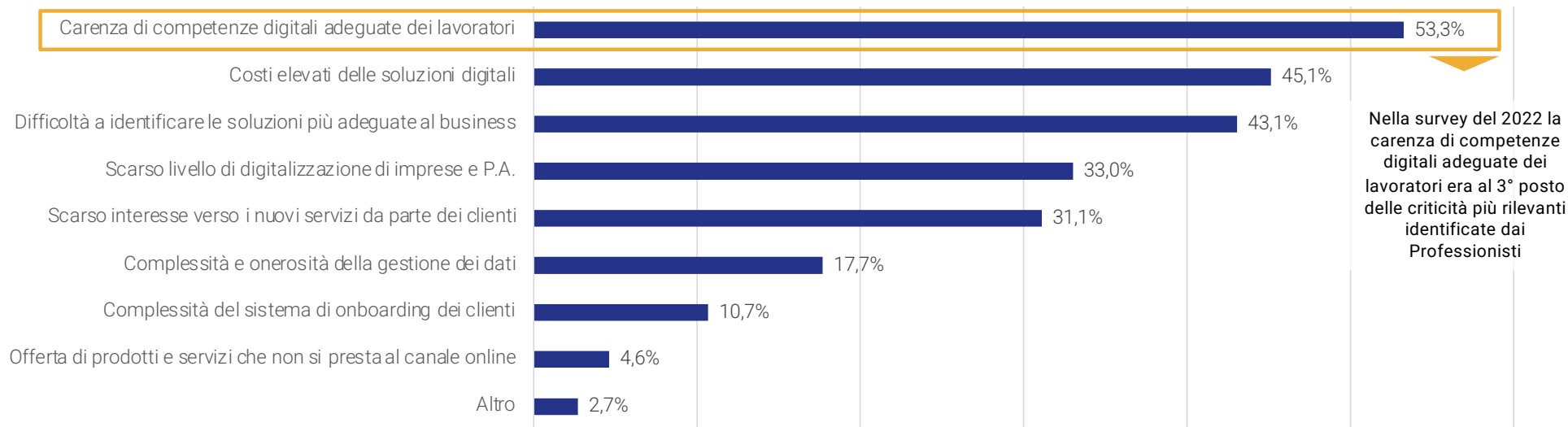
Percentuale di risposte alla domanda «Su una scala da 1 a 6 (dove 1 = “poco” a 6 “molto”) quanto ritiene che il Suo Studio sia oggi pronto a intraprendere questo percorso evolutivo?» (valori percentuali), 2024



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Carenza di competenze e costi elevati sono visti come i principali limiti all'effettivo dispiegamento della digitalizzazione negli Studi

Percentuale di risposte alla domanda «Quali criticità ritiene oggi più rilevanti per l'effettivo dispiegamento della digitalizzazione negli Studi Professionali?» (valori percentuali), 2024



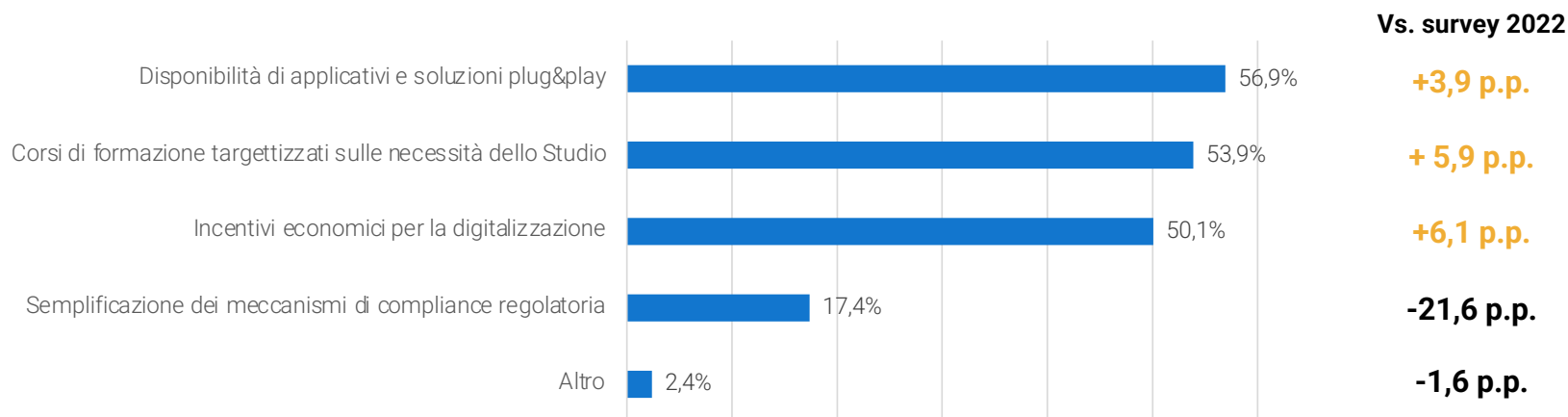
N.B.: «Altro» include il costo della digitalizzazione dello Studio inteso come ore lavoro per l'implementazione, resistenza al cambiamento da parte dei soggetti coinvolti.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Le soluzioni plug&play si confermano il supporto principale al processo di digitalizzazione dello Studio

(ma aumenta la necessità di formazione)

Percentuale di risposte alla domanda «Quale supporto ritiene particolarmente utile per poter effettivamente accrescere il ruolo della digitalizzazione nel suo Studio?» (valori percentuali), 2024



I grandi Studi (> €1 mln) ritengono prioritaria la possibilità di usufruire di corsi di formazione targettizzati sulla necessità dello Studio (59,7%), mentre per gli Studi di piccole e medie dimensioni (< €1 mln) la disponibilità di applicativi e soluzioni plug&play (58,2% in media) è il supporto più utile per accrescere il ruolo della digitalizzazione

N.B.: «Altro» include creazione di tutele nell'impiego dell'Intelligenza Artificiale e riserve di legge a favore dei Professionisti.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# 4

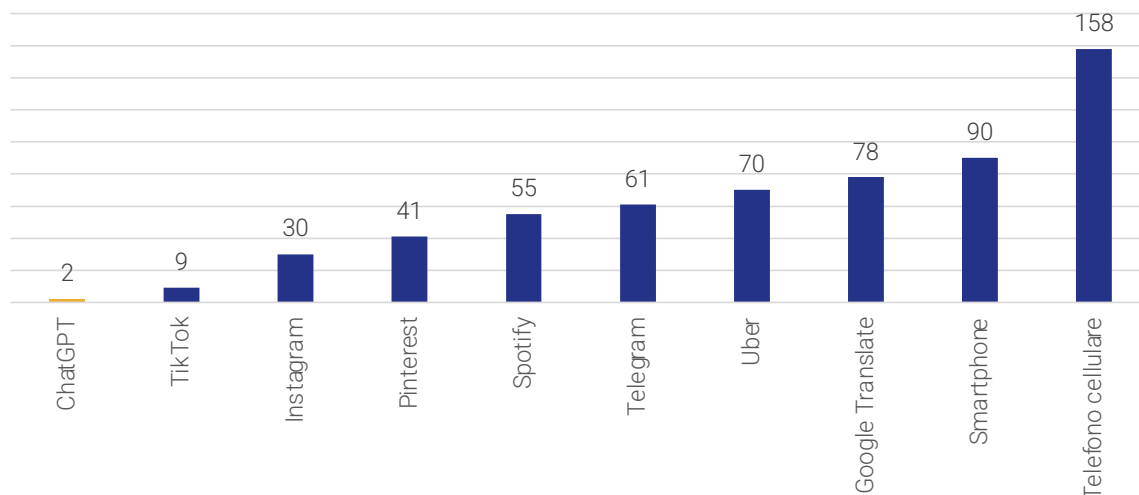
## Intelligenza Artificiale

Il ruolo trasformativo dell'AI all'interno degli Studi Professionali: livelli di consapevolezza e previsioni di utilizzo



# L'Intelligenza Artificiale assumerà nei prossimi anni un ruolo di crescente importanza e rilevanza strategica

Tempo impiegato dalle principali recenti tecnologie per raggiungere 100 milioni di utenti mensili globali (in mesi), 2021

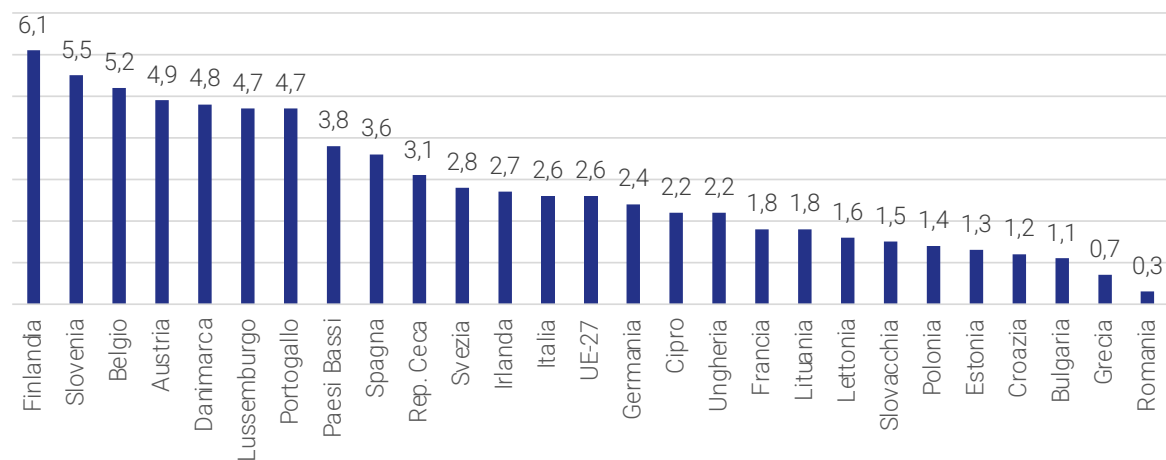


Fonte: elaborazione The European House - Ambrosetti su dati Statista, UBS e Banca Europea per gli Investimenti, 2024

- **La diffusione dell'AI è in crescita esponenziale:** per raggiungere 100 milioni di utenti mensili globali, ChatGPT ha impiegato 1/80 del tempo rispetto al telefono cellulare.
- **Entro il 2030, il mercato dell'AI crescerà di x20 volte rispetto al 2021,** con una crescita annua stimata del +39%.
- **L'Europa, nonostante la propria eccellenza scientifica, ha un forte ritardo negli investimenti per l'AI,** contribuendo solo per il 7% degli investimenti annuali globali in queste tecnologie (vs. 80% cumulato tra USA e Cina).

# Prima della diffusione di ChatGPT l'Italia mostrava un limitato ricorso a tali soluzioni

Imprese manifatturiere che utilizzano tecnologie di Intelligenza Artificiale\* nei processi produttivi (percentuale), 2022



(\*) Imprese che acquistano almeno una tra le seguenti tecnologie: analisi di testi scritti, conversione di linguaggio parlato in formato leggibile dalla macchina, generazione di linguaggio scritto o parlato, identificazione di oggetti o persone sulla base di immagini, apprendimento automatico (ad esempio deep learning), automazione di diversi flussi di lavoro o assistenza nel processo decisionale o abilitazione al movimento fisico di macchine tramite decisioni autonome basate sull'osservazione dell'ambiente circostante.

Fonte: elaborazione The European House – Ambrosetti su dati Statista, UBS e Banca Europea per gli Investimenti, 2024

- **Le PMI sono 12° in UE-27:**  
1,8% vs. 1,7% media UE
- **Le grandi imprese sono 14° in UE-27:**  
11,1% vs. 12,0% media UE



Data la crescente rilevanza dell'Intelligenza Artificiale, **la survey 2024 ha voluto indagare l'approccio dei Professionisti relativamente all'AI**, il livello di fiducia riposto nell'utilizzo di tale strumento e le sue possibili applicazioni - attuali e prospettiche - all'interno degli Studi.

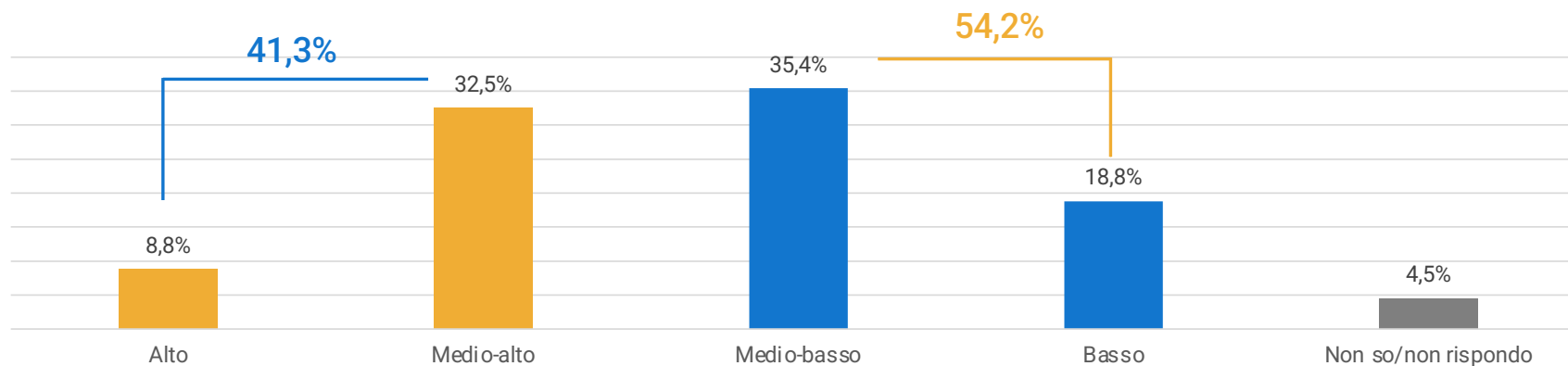
Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Livelli di consapevolezza e previsioni di utilizzo dell'Intelligenza Artificiale all'interno degli Studi dei Professionisti

- **2 Studi su 5** si ritengono consapevoli circa le trasformazioni in atto legate alla diffusione e all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e il grado di consapevolezza sul ruolo dell'AI cresce all'aumentare della dimensione del fatturato degli Studi.
- **Il 70% dei Professionisti è attivo con iniziative legate all'implementazione dell'AI.** Considerando l'intero campione, l'approccio è rappresentabile mediante 3 cluster di Studi:
  - **il 30% degli Studi è entusiasta** e sta già sperimentando soluzioni di Intelligenza Artificiale;
  - **Il 40% degli Studi è in una fase preliminare di studio** e pianificazione della tecnologia AI per la sua implementazione;
  - **il 30% degli Studi non ha un piano operativo** di implementazione della tecnologia AI.
- **Oltre l'80% dei Professionisti ripone fiducia** nei contenuti originati dall'Intelligenza Artificiale e le preoccupazioni legate al suo utilizzo sono limitate e circoscritte alla tutela della privacy.
- **I Professionisti percepiscono l'Intelligenza Artificiale** come uno strumento di efficientamento operativo con significativi vantaggi di tempo e di produttività, i cui benefici sono applicabili in primis alle attività routinarie.

## 2 Studi su 5 ritengono di avere una consapevolezza alta o medio-alta rispetto alle trasformazioni in atto dell'Intelligenza Artificiale

Percentuale di risposte alla domanda «Su una scala da 1 a 6 (dove 1 = "poco" a 6 "molto") quanto ritiene che il Suo Studio sia oggi pronto a intraprendere questo percorso evolutivo\*?» (valori percentuali), 2024



Il grado di consapevolezza sul ruolo dell'AI cresce all'aumentare della dimensione del fatturato degli Studi: il 58% dei grandi Studi dichiara un livello di consapevolezza alto o medio alto (vs. il 41,3% medio)

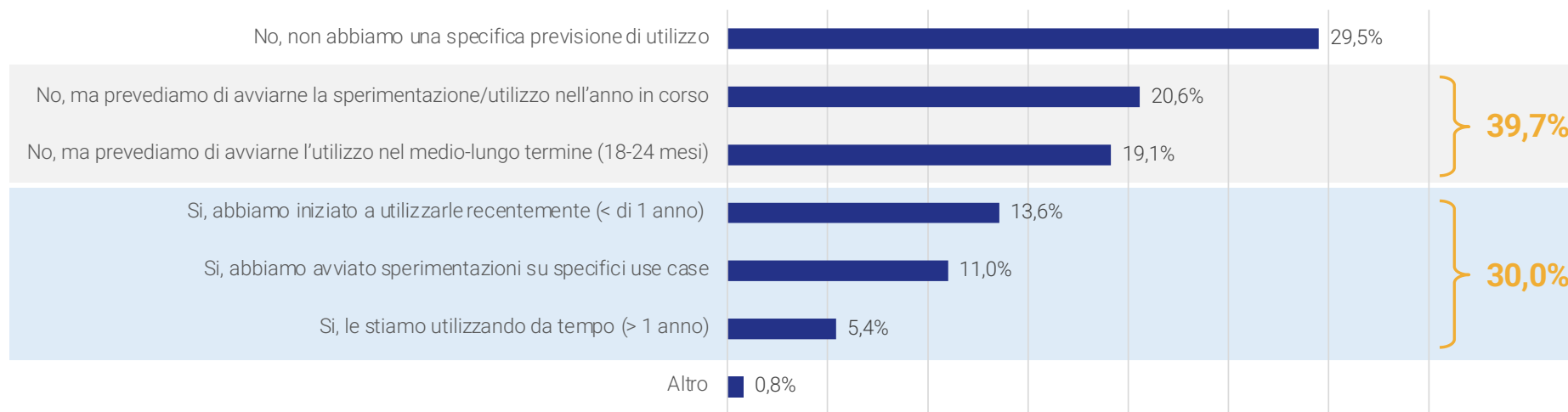
(\*) Intesa sia in riferimento all'adozione diretta di soluzioni di AI che di evoluzione prospettica dell'organizzazione del lavoro dello Studio legato alla diffusione di AI.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

45

# 3 Studi su 10 hanno già adottato tecnologie di AI e 4 Studi su 10 prevedono di avviarne l'utilizzo entro 24 mesi

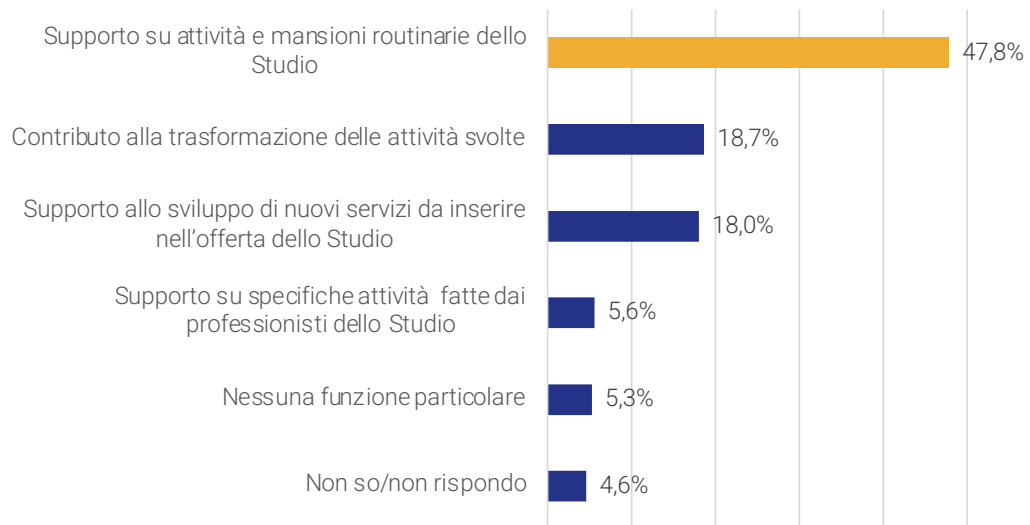
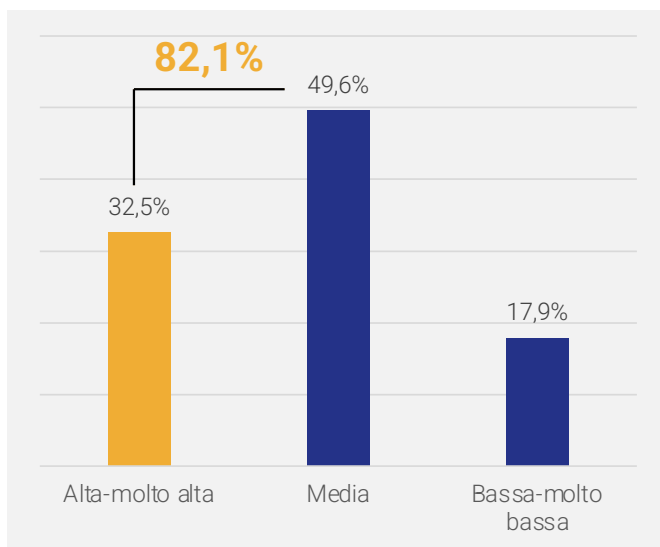
Percentuale di risposte alla domanda «Il vostro Studio sta facendo utilizzo o prevede di utilizzare tecnologie di Intelligenza Artificiale\*?» (valori percentuali), 2024



(\*) Algoritmi che possono essere utilizzati per creare nuovi contenuti, tra cui audio, codice, immagini, testo, simulazioni e video.

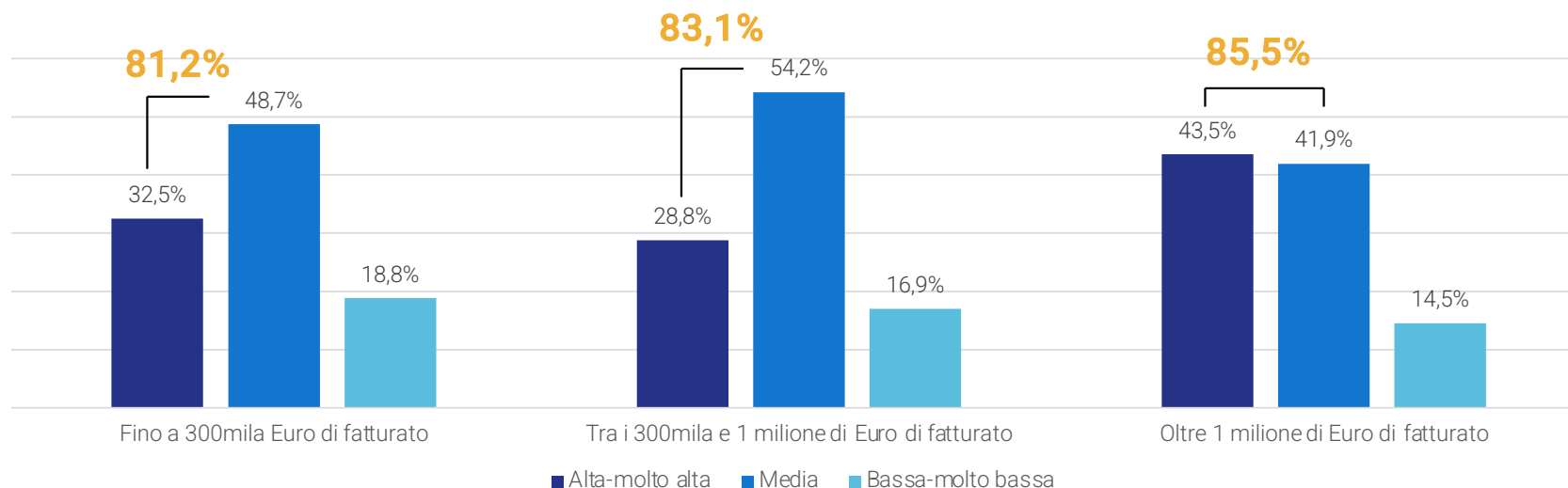
## Il livello di fiducia nei confronti dell'AI è elevato, soprattutto se utilizzata come supporto alle attività routinarie dello Studio

Percentuale di risposte alle domande «In generale, qual è il grado di fiducia e qualità con cui giudica i contenuti originati dalla AI?» (grafico di sinistra, valori percentuali) e «Guardando a un orizzonte di medio-lungo termine (3/5 anni) quale funzione potrà avere l'Intelligenza Artificiale per le attività del vostro Studio?» (grafico di destra, valori percentuali), 2024



## Il livello di fiducia nei confronti dell'Intelligenza Artificiale aumenta al crescere della dimensione del fatturato

Percentuale di risposte alla domanda «In generale, qual è il grado di fiducia e qualità con cui giudica i contenuti originati dall'AI?» rispetto ai livelli di fatturato dello Studio (valori percentuali), 2024

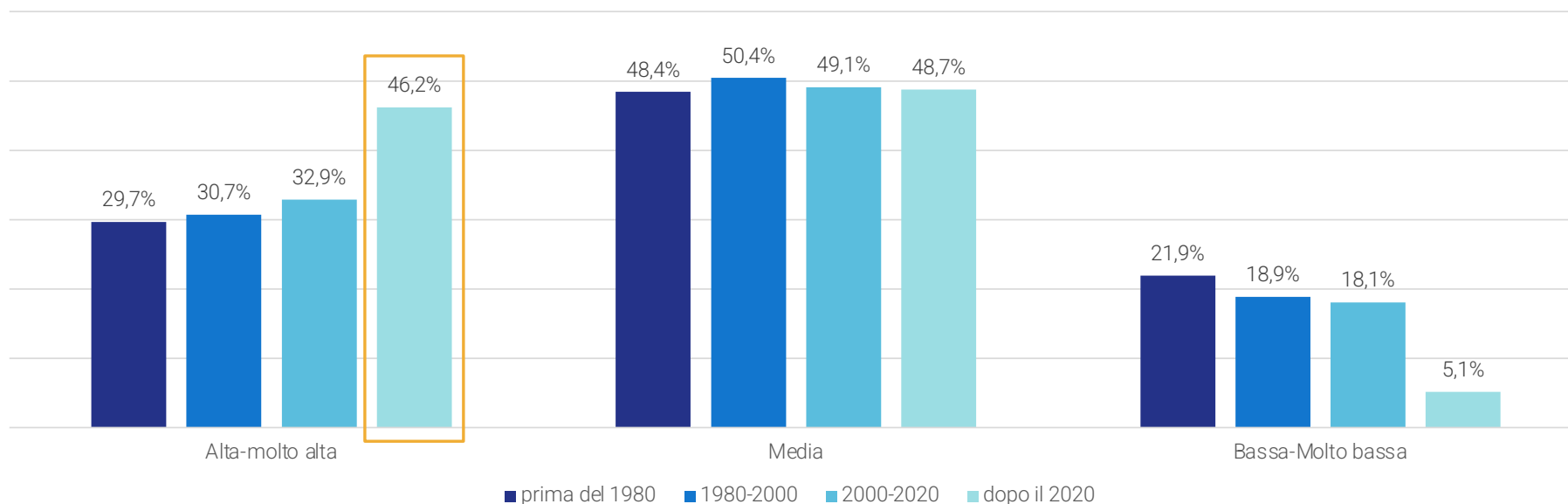


Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024



# Il livello di fiducia nei confronti dell'Intelligenza Artificiale è più alto per gli Studi di nuova costituzione (dopo il 2020)

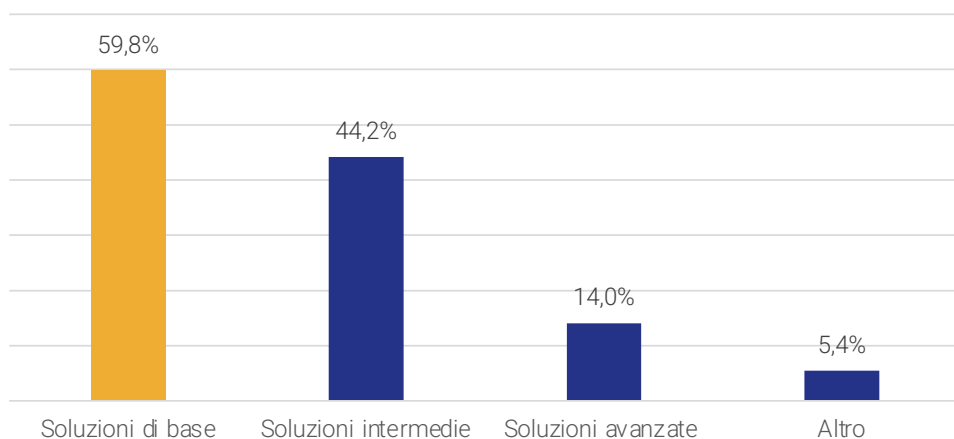
Percentuale di risposte alla domanda «In generale, qual è il grado di fiducia e qualità con cui giudica i contenuti originati dalla AI? » rispetto all'anno di costituzione dello Studio (valori percentuali), 2024



Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

## Il 60% degli Studi utilizza o prevede di utilizzare servizi di AI per soluzioni di base (intese come task routinarie a basso valore aggiunto)

Percentuale di risposte alla domanda «In che tipo di mansione utilizzate o prevedete di utilizzare servizi di Intelligenza Artificiale?» (valori percentuali), 2024



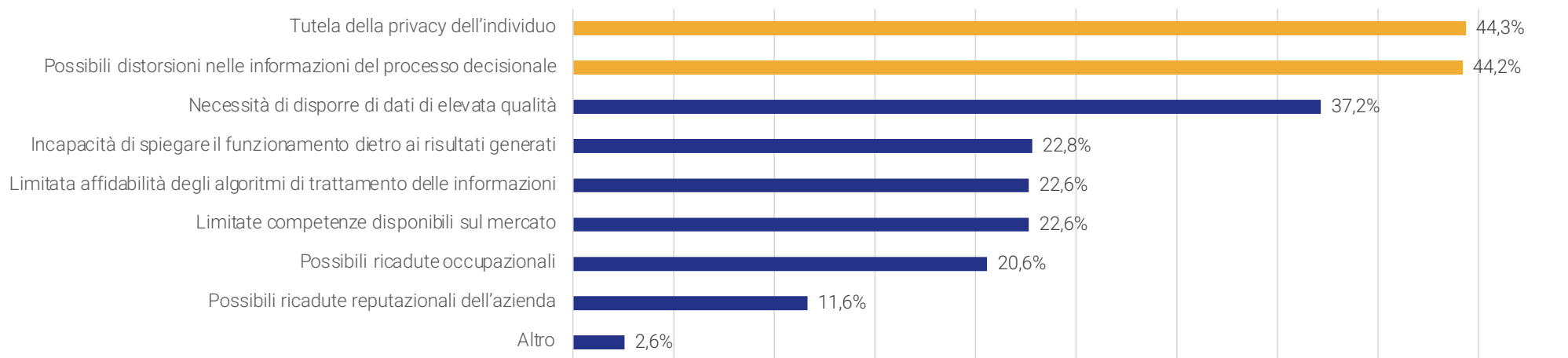
- Per soluzioni di base si intende il compimento di task routinarie con basso valore aggiunto (es. scrittura di bozze e-mail o ricerca informazioni di base).
- Per soluzioni intermedie si intende il compimento di task più complesse che richiedono abilità di problem solving (es. customer service, chatbot o gestione di file).
- Per soluzioni avanzate si intende il compimento di task ad alta complessità, che richiedono un importante sforzo logico e che impattano in modo significativo le dinamiche strategiche di un'azienda (ispirazione, progettazione, strategia).

N.B.: «Altro» include la possibilità di utilizzare l'AI per cogliere opportunità per tutte le tipologie di mansione, valutandone vantaggi, costi e rischi.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Le principali preoccupazioni legate all'utilizzo dell'AI si riferiscono alla tutela della privacy e a possibili distorsioni delle informazioni

Percentuale di risposte alla domanda «Al contrario, quali sono i principali inconvenienti e/o rischi che a Suo avviso possono frenare la diffusione di soluzioni di Intelligenza Artificiale?» (valori percentuali), 2024

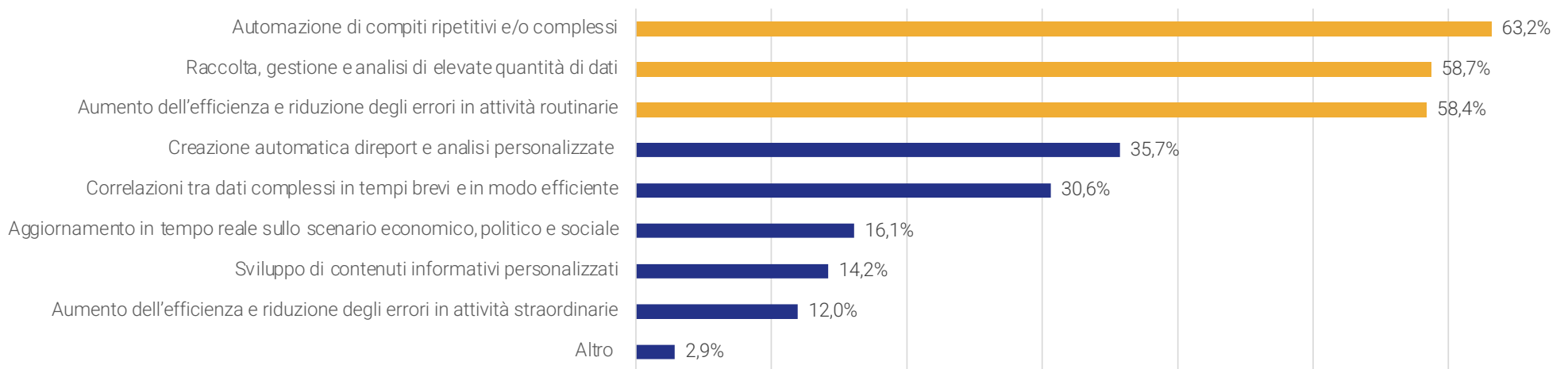


N.B.: «Altro» include la possibile incongruenza tra le risposte generate dall'AI e la normativa (che è in continuo cambiamento) e uno scarso grado di alfabetizzazione digitale delle PMI in termini di Professionisti e software a disposizione.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# I principali benefici si riferiscono all'automazione di task routinarie, alla raccolta di dati complessi e all'aumento dell'efficienza

Percentuale di risposte alla domanda «A Suo avviso, quali sono i principali benefici derivanti dal ricorso a soluzioni di Intelligenza Artificiale che possono facilitarne la diffusione negli Studi Professionali?» (valori percentuali), 2024

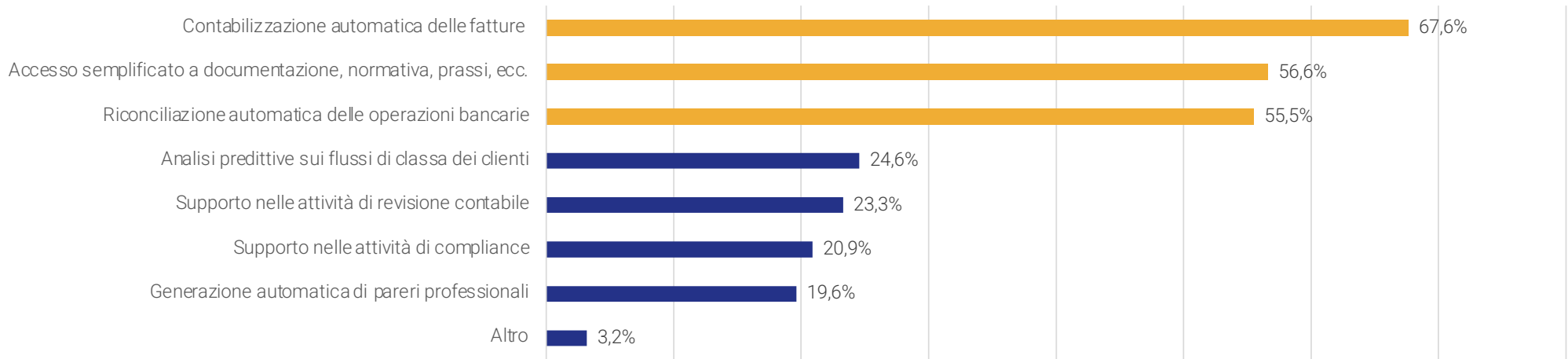


N.B.: «Altro» include l'interazione tra le piattaforme informatiche utilizzate e il sistema di AI.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Nello specifico, alla contabilizzazione automatica di fatture e operazioni bancarie e all'accesso semplificato a documentazioni e norme

Percentuale di risposte alla domanda «Andando più nello specifico, in quali contesti ritiene che l'AI possa portare i maggiori benefici al Suo Studio?» (valori percentuali), 2024

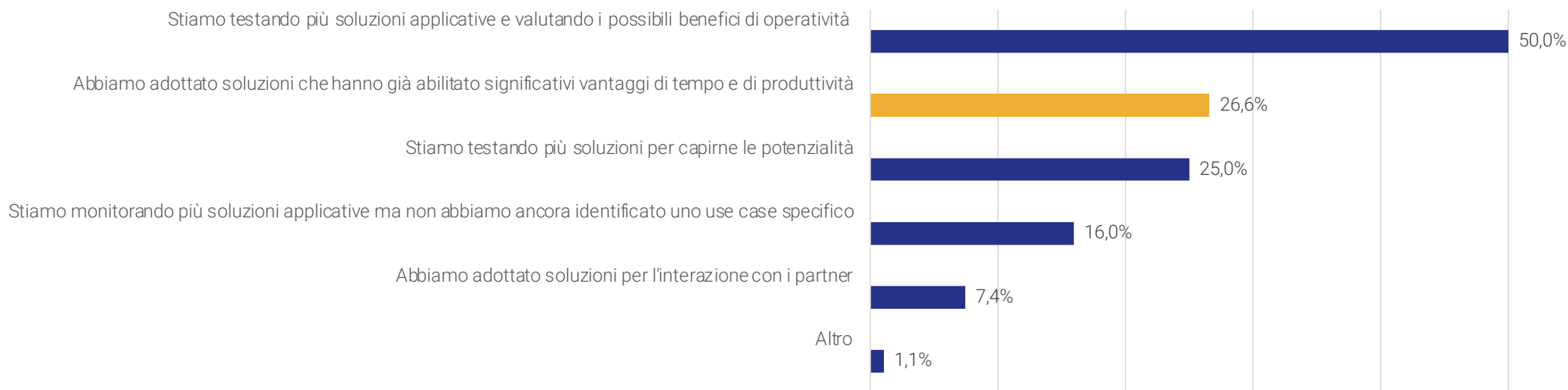


N.B.: «Altro» include attività di business planning e di controllo di gestione.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Il 27% degli Studi che ha già adottato strumenti di AI ha riscontrato significativi vantaggi di tempo e di produttività

Percentuale di risposte alla domanda «Come valutereste l'utilizzo di soluzioni AI portato avanti fin qui nel vostro Studio?» (valori percentuali), 2024

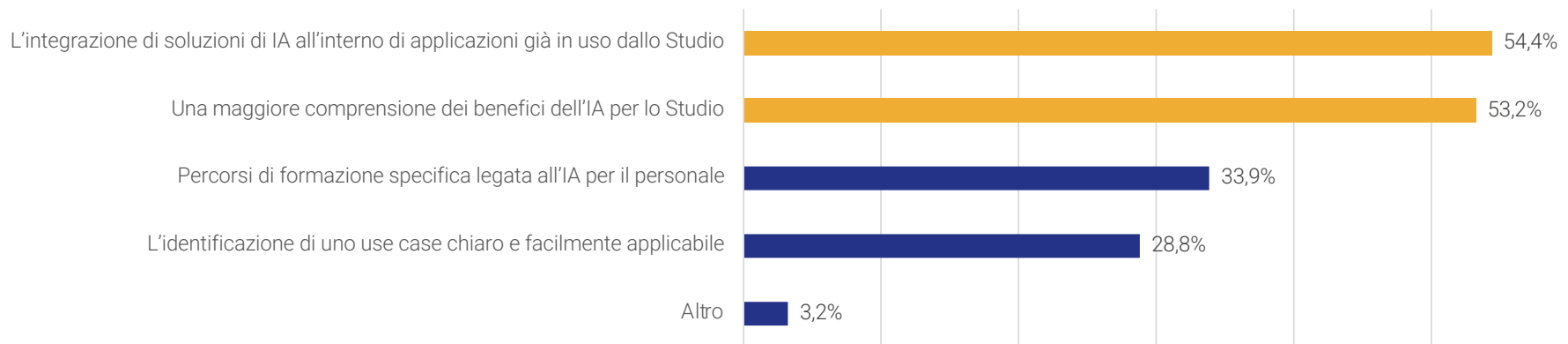


N.B.: «Altro» include la definizione e pianificazione interna di progetti di Intelligenza Artificiale per l'efficiamento delle relazioni con i clienti.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

# Soluzioni integrate alle applicazioni in uso e una maggiore comprensione dei benefici incentiverebbero gli Studi ad adottare gli strumenti di AI

Percentuale di risposte alla domanda «Cosa vi spingerebbe ad accelerare l'adozione o a sperimentare l'uso di soluzioni di AI rispetto a quanto fatto fin qui?» (valori percentuali), 2024



N.B.: «Altro» include vantaggi legati all'aumento del fatturato e un'accessibilità maggiore in termini di costi per l'implementazione delle soluzioni di AI.

Fonte: survey ai Commercialisti e ai Consulenti del Lavoro di The European House - Ambrosetti, 2024

