

Adozione dell'intelligenza artificiale generativa in contesti “agili”:

i risultati di una indagine

(Enrico Scarso – Università di Padova – gennaio 2026)

PRESENTAZIONE

Questo rapporto presenta i risultati di una indagine che ha analizzato i fattori che influenzano l'adozione di strumenti di intelligenza artificiale generativa (GenAI) da parte di chi opera in un contesto contrassegnato dall'adozione di un approccio basato sulla filosofia “agile”.

L'interesse verso questo tema deriva in primo luogo dalla necessità, del tutto generale, di meglio comprendere come i nuovi strumenti siano percepiti ed effettivamente impiegati, quali vantaggi offrano e quali sfide sollevino, quando utilizzati in specifici contesti operativi. La scelta, poi, di focalizzare lo studio sui coloro che adottano la filosofia agile è dovuta al fatto che tali figure professionali svolgono attività ad elevata intensità di conoscenza, intensità che offre alla GenAI ampie opportunità di applicazione. Non secondaria la possibilità di proporre l'indagine ai partecipanti all'evento “Italian Agile Days” organizzato lo scorso novembre dall'Italian Agile Movement, che si ringrazia per il supporto fornito.

L'indagine ha utilizzato un questionario online, le cui domande sono state sviluppate avendo come riferimento teorico il modello UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – Teoria Unificata dell'Accettazione e Uso della Tecnologia) che rappresenta uno dei framework concettuali maggiormente utilizzati, anche nel campo dell'intelligenza artificiale generativa, per esaminare l'accettazione e l'uso di una nuova tecnologia.

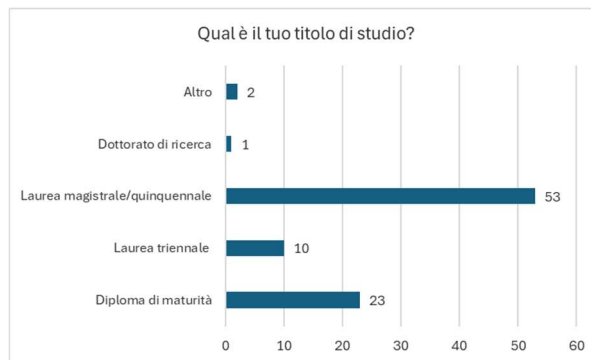
Il questionario, mantenuto il più breve possibile per facilitarne la compilazione, si articolava in due parti, e chiedeva come condizione necessaria per la sua compilazione che il rispondente operasse in un contesto “agile” e stesse utilizzando, anche solo per scopi personali, strumenti di GenAI.

La prima parte del questionario chiedeva dati generali sul rispondente, quali età, titolo di studio, situazione lavorativa, ecc., e informazioni specifiche circa il suo utilizzo di strumenti di GenAI. La seconda conteneva domande sugli elementi del modello UTAUT originario, ovviamente riformulate per adattare al contesto in esame, integrate da altre inerenti ai rischi sollevati dall'adozione della GenAI.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Informazioni generali

Il questionario è stato compilato completamente da 89 rispondenti, 70 uomini e 19 donne, la cui età media si aggirava sui 43 anni. Si tratta di persone aventi per lo più una formazione di livello universitario, e pertanto ben equipaggiate per affrontare l'adozione di una tecnologia emergente come quella in esame.



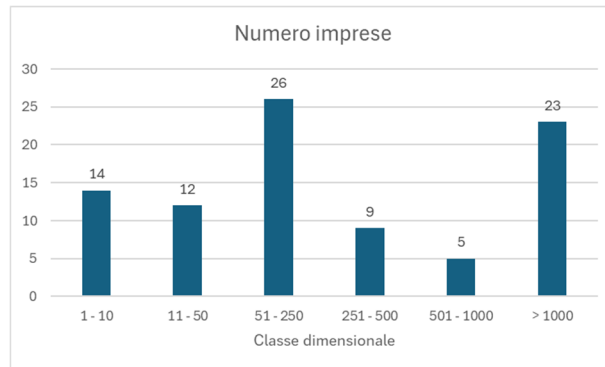
Quasi la metà dei rispondenti ricopre un ruolo operativo; non mancano comunque figure manageriali di vario livello. Da segnalare anche la presenza di liberi professionisti, che operano sostanzialmente quali consulenti dell'approccio agile.



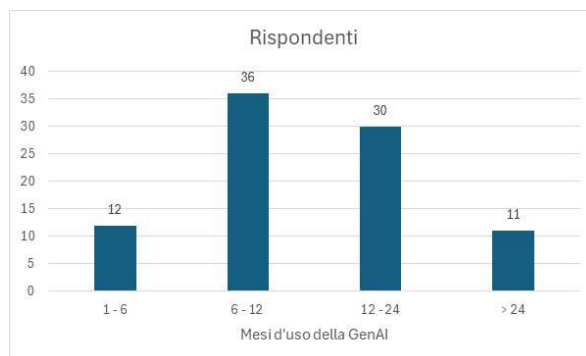
I partecipanti operano in varie le aree aziendali, principalmente nell'ambito dei sistemi informativi, risultato prevedibile visto che l'approccio agile è tipicamente adottato in questo settore. Tra chi ha indicato altro, predominano i consulenti. La varietà delle aree indicate testimonia come l'impiego dell'approccio agile si stia diffondendo in modo trasversale all'interno delle aziende.



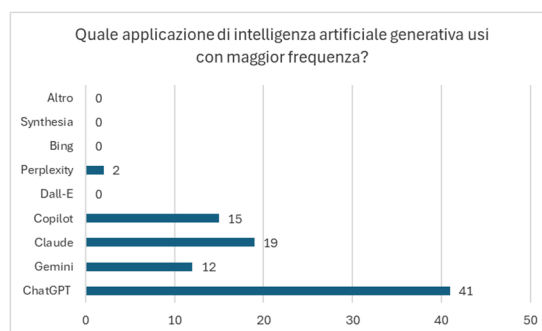
La varietà del campione trova conferma anche nella eterogeneità dimensionale delle aziende dei rispondenti, che spaziano da aziende molto piccole, quasi sicuramente operanti nel campo consulenziale, ad aziende molto grandi, sicuramente multinazionali.



La situazione si presenta abbastanza variegata anche relativamente all'esperienza maturata nell'uso di sistemi di GenAI. Si nota, tuttavia, che la maggior parte dei rispondenti stava usando la nuova tecnologia da non più di un anno.



Infine, come prevedibile, ChatGPT è risultato di gran lunga lo strumento più frequentemente utilizzato dai partecipanti all'indagine, seguito da Claude, Copilot e Gemini. Altri strumenti non hanno ottenuto indicazioni.

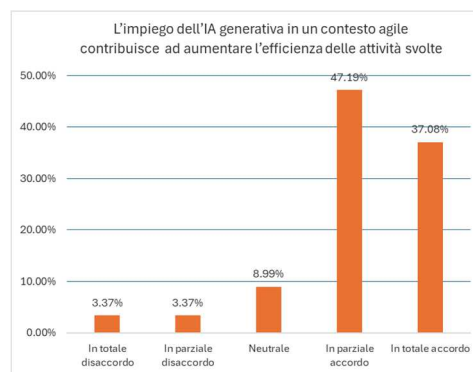


I fattori influenzanti

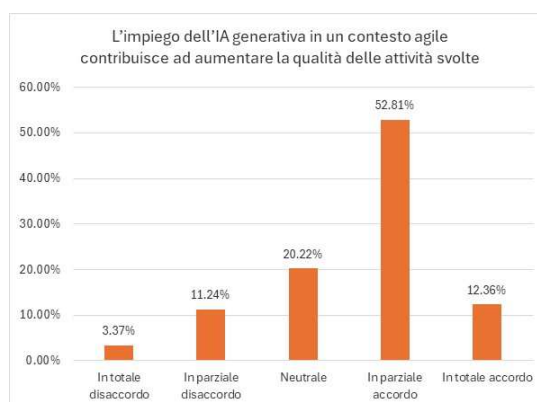
Venendo ai fattori influenzanti l'adozione e uso della GenAI, tutte le domande relative a questi prevedevano che i rispondenti indicassero quanto fossero o meno d'accordo con le affermazioni proposte secondo una scala Likert a 5 livelli.

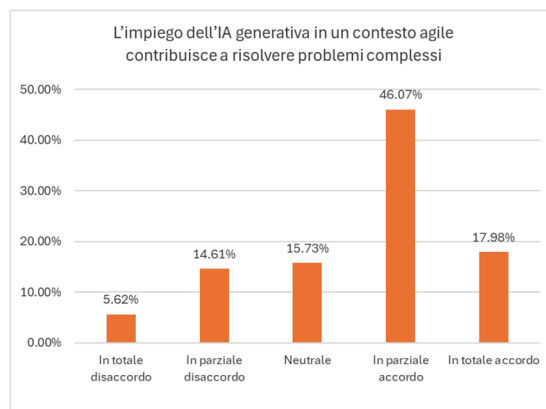
Il primo fattore riguardava i benefici offerti dall'uso della GenAI. A fronte di una opinione largamente condivisa del fatto che la GenAI offre dei vantaggi quando utilizzata in un contesto agile, si sono riscontrate valutazioni leggermente diverse in merito alla tipologia di vantaggio presentato.

Le risposte indicano che il maggiore beneficio offerto dall'utilizzo della GenAI in un contesto agile deriva da un aumento dell'efficienza delle attività svolte ottenuto grazie al suo impiego. Residuale, infatti, la quota dei rispondenti (inferiore al 7%) che non è d'accordo con tale affermazione.

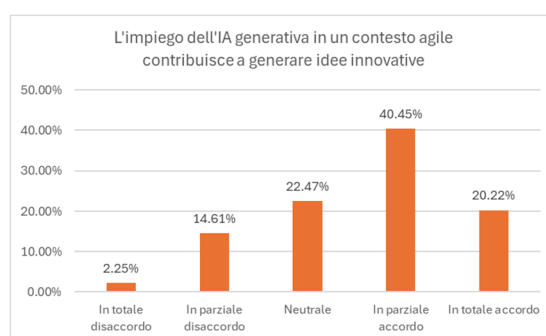


Meno rilevanti, sebbene sempre indicati da una larga maggioranza del campione, i benefici prodotti in termini di miglioramento della qualità delle attività svolte e del supporto offerto quando si tratta di affrontare problemi complessi. Nello specifico, il 20% dei rispondenti nutre dei dubbi circa il reale supporto che la GenAI può dare in presenza di problemi complessi.



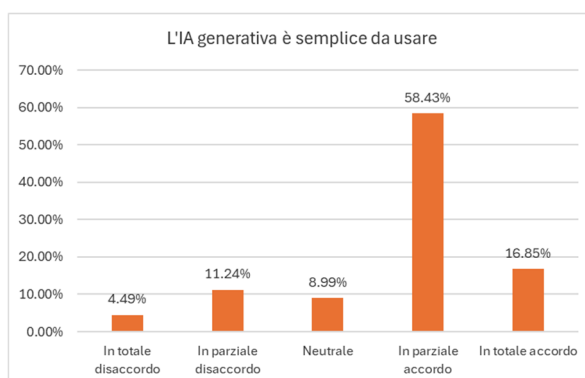


Interessante, soprattutto se in raffronto con le risposte del punto precedente, il fatto che più della metà del campione ritenga la GenAI in grado di contribuire a generare idee innovative.



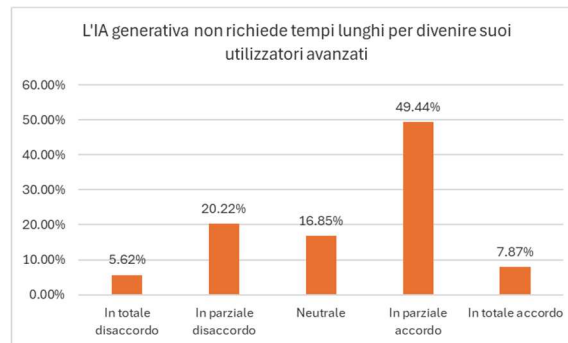
Passando al secondo fattore, ossia alla facilità d'uso, anche in questo caso le risposte indicano come l'impiego della nuova tecnologia in un contesto agile in genere non sollevi particolari difficoltà.

Il 75% dei rispondenti, infatti, indica che la GenAI risulta abbastanza semplice da usare.

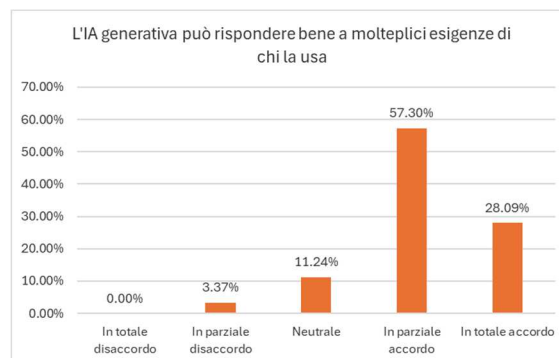


Semplicità d'uso, tuttavia, non è sinonimo di rapidità e immediatezza nel divenire utilizzatori avanzati, anche se si possiedono competenze elevate, in genere e specialmente in ambito informatico, come accade per i nostri rispondenti. Infatti, solo una porzione limitata del

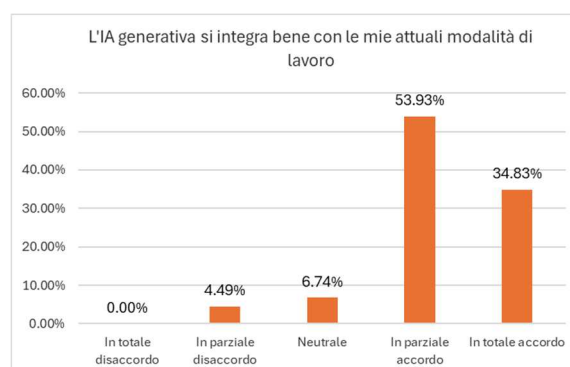
campione (7,87%) si dichiara completamente d'accordo con l'affermazione che non servono tempi lunghi per divenire utilizzatori esperti della GenAI.



Le risposte alle successive due domande sottolineano come la GenAI possa essere considerata una tecnologia “malleabile”, perché in grado di adattarsi alle diverse esigenze di chi la usa, e come si integri bene con le modalità di lavoro che contrassegnano un approccio agile.

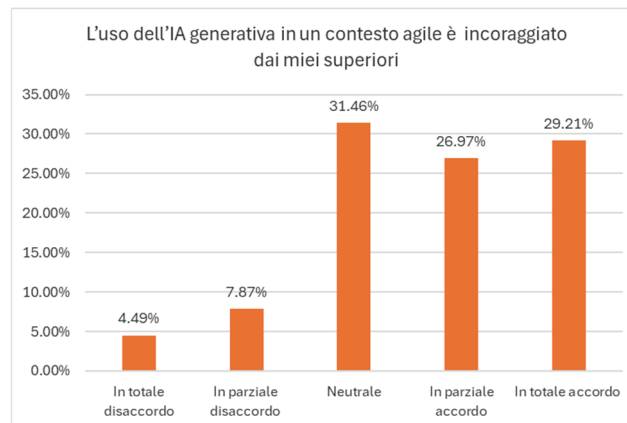


La possibilità di rispondere a differenti necessità, e soprattutto la sua elevata integrabilità all'interno di un approccio agile, spiegano i motivi per cui la GenAI si sta rapidamente diffondendo all'interno di questo contesto operativo.

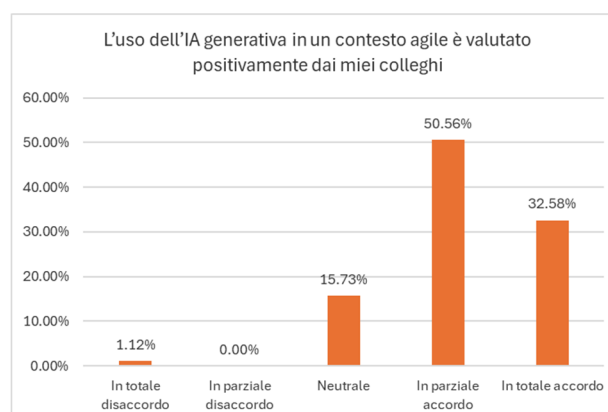


Il terzo fattore considera quanto l'uso della nuova tecnologia trovi terreno favorevole all'interno del contesto "sociale", qui inteso come intra e inter-organizzativo, in cui opera chi la usa.

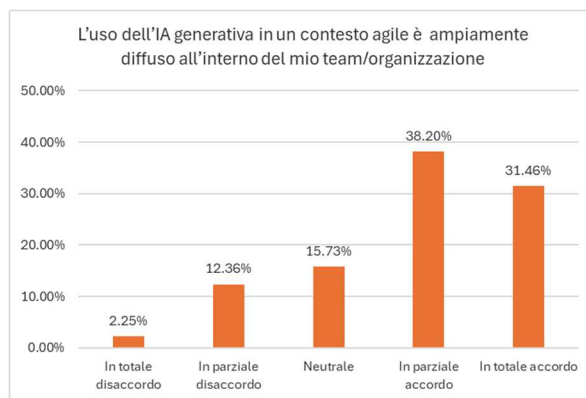
Per questo fattore la situazione risulta piuttosto articolata. Innanzitutto, i rispondenti affermano che l'utilizzo della GenAI non è particolarmente incoraggiato dai loro superiori. Sembra prevalere un atteggiamento di indifferenza, sebbene nel 29,21% dei casi i superiori si dimostrano pienamente supportivi.



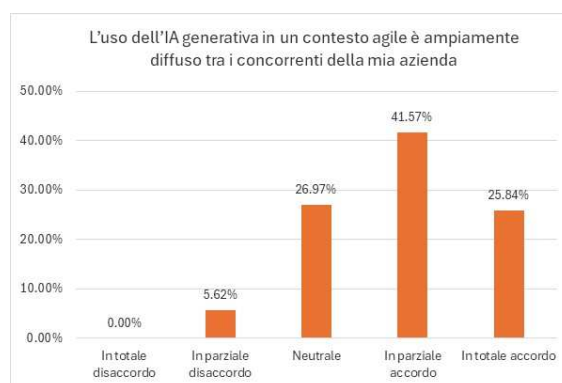
Totalmente diverso è l'atteggiamento dei colleghi, che apprezzano decisamente il fatto che un loro compagno di lavoro utilizzi questi nuovi strumenti. Questo fa ritenere che una adozione condivisa dello strumento sia considerata in grado di amplificarne i vantaggi, anche a livello individuale, e promuova ulteriori adozioni. Anche per la GenAI sembrano agire "esternalità di rete", ossia gli effetti che si verificano quando l'utilità o il valore di un bene o servizio per un utente aumenta (o diminuisce) all'aumentare del numero di altri utenti che lo utilizzano, e che caratterizzano l'impiego delle tecnologie IT.



Le risposte confermano che l'uso di questi strumenti risulta abbastanza diffuso sia all'interno del team/organizzazione di appartenenza degli interpellati, che tra le imprese concorrenti delle loro aziende.

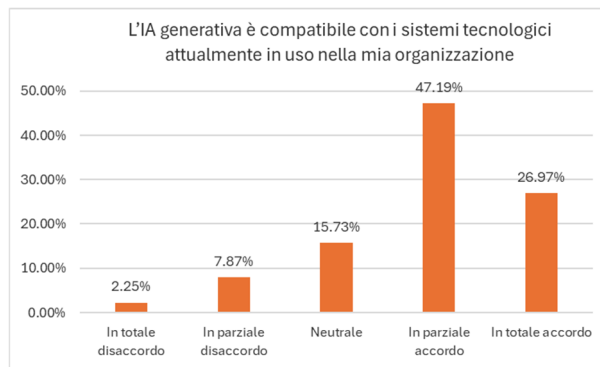


In definitiva appare chiaro che il contesto interno e quello esterno stiano spingendo verso un maggiore utilizzo delle nuove tecnologie in ambito agile, e che questo processo sia solo in parte rallentato dalla presenza di manager non sempre supportivi.

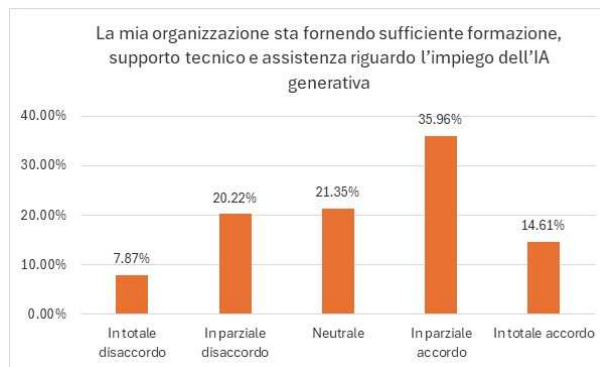


Il quarto fattore è dato dalla presenza di condizioni che facilitano l'impiego delle nuove tecnologie.

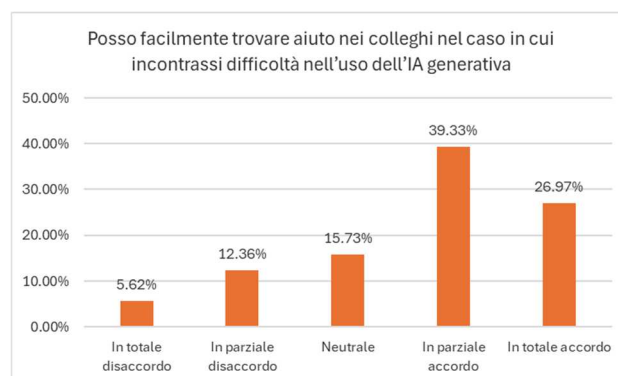
Il primo aspetto concerne la compatibilità della GenAI con i sistemi tecnologici in uso nell'azienda, compatibilità che il 75% dei rispondenti ritiene sussistere in misura totale o parziale. Non sembrano quindi sussistere particolari ostacoli tecnologici all'impiego dei nuovi strumenti, che, come rilevato da una precedente domanda, bene si integrano con le modalità operative dei rispondenti.



Meno favorevoli sono ritenute le condizioni relative alla disponibilità di attività di formazione e assistenza tecnica legate all'uso della GenAI. Quasi il 30% dei rispondenti ritiene che queste siano totalmente o parzialmente mancanti, e solo una quota ridotta del campione (circa il 15%) le valuta pienamente disponibili.



I colleghi, invece, costituiscono una importante fonte di aiuto nel caso si incontrino difficoltà nell'utilizzo di questi strumenti. Circa due terzi dei rispondenti, infatti, ritiene di potersi rivolgere ai colleghi quando si imbatte in un qualche problema connesso con l'impiego della nuova tecnologia.

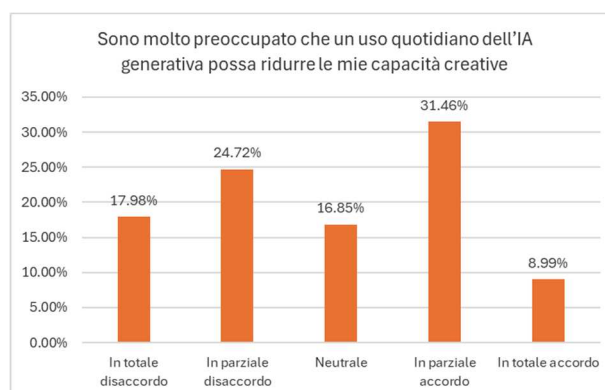


Maggiori ostacoli invece provengono da una non completa disponibilità da parte delle aziende delle risorse finanziarie necessarie per dotarsi di soluzioni GenAI avanzate.

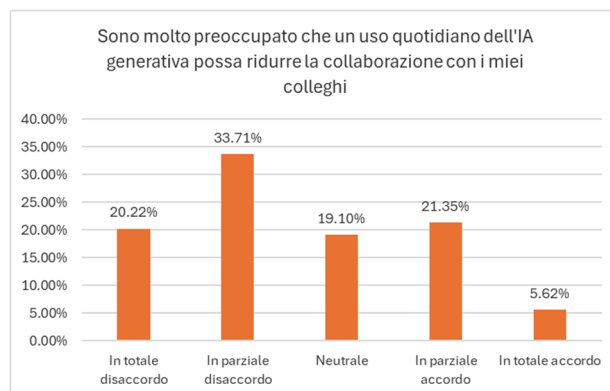


L'ultimo fattore considera i potenziali rischi che un utilizzo quotidiano della GenAI può sollevare.

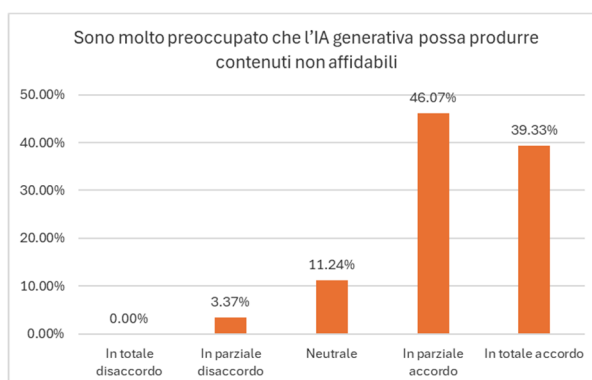
Il primo riguarda la possibilità che l'impiego della GenAI porti ad una riduzione della capacità creative di chi la utilizza. Questo rischio viene segnalato da più del 40% dei rispondenti, e si può pensare sia connesso ad una sorta di uso "passivo", non critico, dello strumento.



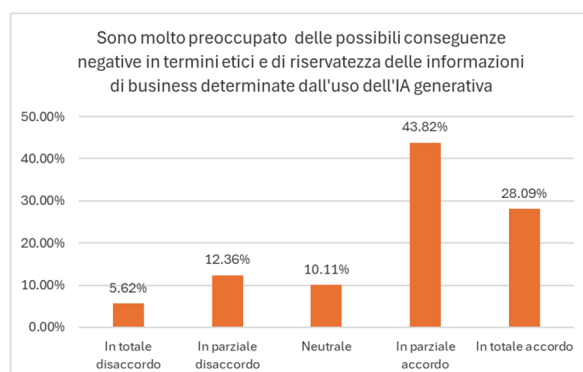
Molto meno percepito è il rischio che un impiego frequente della GenAI possa ridurre la collaborazione con i colleghi, che sembra essere vista più come un "collega aggiuntivo" *sui generis*, che come un "sostituto dei colleghi".



Percepito invece come rilevante il rischio che la GenAI produca contenuti non affidabili, a segnalare che il fenomeno delle cosiddette “allucinazioni” o altri simili fa più o meno parte della esperienza quotidiana dei rispondenti. Si sottolinea come nessun rispondente abbia indicato di essere totalmente in disaccordo con questa affermazione.



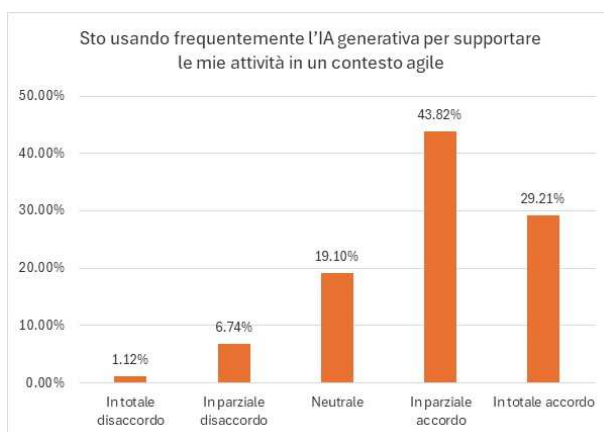
Altro rischio considerato rilevante riguarda i problemi di natura etica e quelli legati alla riservatezza delle informazioni di business connessi con l'impiego della GenAI. Infatti, quasi il 72% dei rispondenti segnala la presenza di tale rischio.



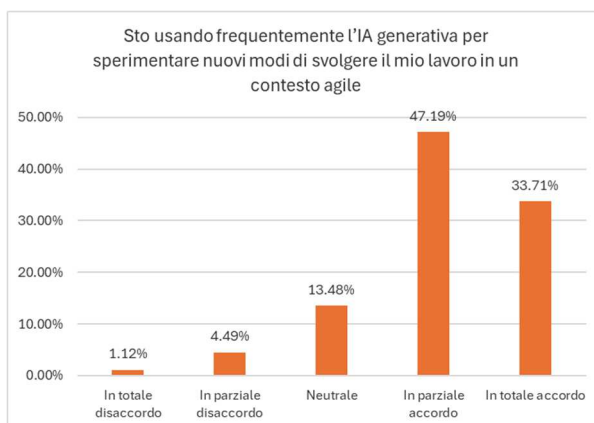
Intensità d'uso

L'indagine si concludeva chiedendo quanto frequentemente i rispondenti usassero la GenAI nelle loro attività in ambito agile, e se ne facessero un utilizzo anche per sperimentare nuovi modi di lavorare.

Le risposte del campione risultano molto interessanti. In entrambi i casi una buona maggioranza dei rispondenti afferma di utilizzare frequentemente la nuova tecnologia. Tale affermazione è del tutto congruente con le risposte date alle domande precedenti, che nel complesso facevano pendere la bilancia più sugli aspetti positivi della GenAI che su quelli negativi.



Alquanto inaspettato che l'80% dei rispondenti dichiarò utilizzare frequente la GenAI tecnologia per sperimentare nuovi modi di lavorare in ambito agile. Questo dato indicherebbe nella GenAI un elemento dirompente in grado di trasformare le modalità con cui si applica l'approccio agile. Tra l'altro lo stesso ben si coniuga con le indicazioni date alla risposta precedente riguardo la capacità della tecnologia di contribuire alla generazione di idee innovative. Entrambi, poi, vanno nella direzione, ampiamente discussa nella letteratura scientifica, di vedere la nuova tecnologia non solo e non tanto come uno strumento per automatizzare il lavoro ma quanto come uno strumento per aumentare/espandere le capacità di chi la usa.



CONCLUSIONE

La rapida analisi dei risultati dell'indagine presentata in questo rapporto seppur semplice e di carattere preliminare, offre vari spunti di riflessione, che potrebbero essere oggetto di ulteriori approfondimenti.

Innanzitutto, alla GenAI vengono riconosciute principalmente rilevanti potenzialità in termini di aumento dell'efficienza delle attività svolte. Nel contempo, questi strumenti vengono ritenuti utili anche per sviluppare nuove idee, magari pescando da domini di conoscenza meno frequentemente praticati dall'utilizzatore.

Chi opera in ambito agile, dato il background di conoscenze di cui dispone, non incontra difficoltà nell'utilizzare la nuova tecnologia, almeno a livello "base", visto che ben si integra con le sue modalità lavorative ed inoltre può soddisfare varie esigenze. Un po' più impegnativo risulta il percorso verso un impiego avanzato della GenAI, indispensabile per sfruttare al meglio le sue potenzialità. Non serve qui sottolineare più del dovuto l'importanza che l'utilizzatore sviluppi conoscenze e competenze nel campo della cosiddetta "prompt engineering".

Il contesto in cui svolge le proprie attività chi opera in ambito agile risulta particolarmente favorevole all'uso della GenAI. Le opinioni dei colleghi, e i comportamenti dei componenti del team e dei concorrenti, spronano verso il suo impiego. Qualche ostacolo permane sul versante dei manager, che spesso assumono atteggiamenti di indifferenza o persino di contrarietà all'utilizzo della GenAI.

In genere l'uso della GenAI trova un terreno abbastanza fertile nelle imprese dei rispondenti: non è difficile trovare aiuto nei colleghi se si incontrano difficoltà nella sua tecnologia, non sussistono particolari problemi in merito alla sua compatibilità con i sistemi tecnologici in uso, e neppure mancano le risorse per adottare sistemi GenAI avanzati. Il punto debole riguarda la carenza di attività di formazione specificatamente dedicate all'uso di questi strumenti. Questo, assieme ai precedentemente ricordati tempi non brevi necessari per divenire utilizzatori esperti, può determinare un impiego sub-ottimale della nuova tecnologia.

Infine, gli utilizzatori sono consapevoli dei rischi sollevati da un utilizzo frequente della GenAI. Dalle risposte fornite sembra che si stia agendo in modo di contenerne l'impatto, almeno per quanto concerne quelli legati al modo di utilizzo. Come detto, le indicazioni fornite dal campione lascerebbero presupporre un impiego non orientato alla sola automazione del lavoro e passivo, ma anche ad un aumento della capacità di innovare e ad un miglioramento delle modalità di lavoro. Sarebbe importante a livello manageriale cercare di capire quali siano le leve su cui agire per arrivare ad utilizzare la GenAI in modalità "aumento", dando per assodato che la formazione rappresenta un punto di partenza irrinunciabile.

Ovviamente, come tutte le istantanee, l'indagine presenta dei limiti, primo tra tutti il fatto che la GenAI è una tecnologia in continua e rapida evoluzione, le cui prestazioni sono destinate a modificarsi notevolmente nell'arco di qualche mese, e quindi anche le opinioni sul suo impiego. Un altro limite proviene dal contesto dell'indagine, abbastanza ristretto e per natura particolarmente adatto all'uso della nuova tecnologia. Nonostante questo, riteniamo che i risultati emersi contribuiscano ad aumentare la nostra conoscenza di una tecnologia che sicuramente occuperà il centro della scena negli anni a venire.