



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

MILANO • LODI • MONZA E BRIANZA

Oltre 1.000 risposte all'indagine d'aggiornamento di Confcommercio
Milano Lodi, Monza e Brianza (dati elaborati dal Centro Studi)

**Al sempre più veloce e sempre più protagonista
ma per il 91 per cento delle imprese va regolamentata**

In forte crescita l'utilizzo dell'Intelligenza artificiale da parte degli
imprenditori del terziario per informarsi: è già il quarto strumento, 26%

*“L'intelligenza artificiale generativa – afferma **Marco Barbieri**, segretario generale Confcommercio e di Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza - rappresenta un'opportunità senza precedenti, ma con rischi molto elevati. Proprio per questo la stragrande maggioranza delle imprese del terziario del nostro territorio chiede più controllo e una maggiore regolamentazione a livello nazionale ed europeo”*

Da Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza (dati elaborati dal Centro Studi) l'indagine di aggiornamento sull'Intelligenza artificiale incentrata, quest'anno, sui cambiamenti con l'AI per le imprese, ma anche nella vita quotidiana delle persone. Oltre mille (1.005) le risposte complessive al sondaggio: 568 imprese e 437 privati. Il dettaglio non alimentare in sede fissa (19,5%), i servizi alle imprese (15,1%), gli agenti e rappresentanti di commercio (10,6%), la ristorazione (8,1%) e le attività immobiliari (7,2%) sono i settori dell'indagine con le maggiori risposte. In prevalenza hanno risposto al sondaggio le imprese fino a 5 addetti (60%) e da Milano ed Area metropolitana (69%).

Intelligenza artificiale sì, ma sotto controllo

L'Intelligenza artificiale va maggiormente regolamentata (91%), dev'essere supervisionata dall'uomo (90%), la mancanza di competenze può essere un ostacolo alla sua introduzione (87%), migliora l'efficienza e la produttività delle imprese (82%).

L'Intelligenza artificiale e gli imprenditori: più informati e ottimisti

Il 55% delle imprese ritiene di essere abbastanza o molto informato sull'Intelligenza artificiale e sempre il 55% è ottimista sull'espansione dell'AI.

L'opinione degli imprenditori sull'Intelligenza artificiale in azienda

Per il 59% degli imprenditori l'AI è complementare all'attività del personale affiancando e supportando il lavoro umano. L'8% reputa l'Intelligenza artificiale sostitutiva dell'attività del personale (con la riduzione o eliminazione di mansioni). Il 33% reputa che l'Intelligenza artificiale abbia entrambe queste caratteristiche.

Assistenti virtuali con AI: quarto strumento più utilizzato dagli imprenditori per informarsi

Gli assistenti virtuali dell'Intelligenza artificiale (come ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot) sono sempre più usati dagli imprenditori per informarsi: è il quarto strumento maggiormente utilizzato (26%) dopo quotidiani online e tv (entrambi al 42%) e social network (36%).

Gli investimenti sull'Intelligenza artificiale

Quale sarà il peso degli investimenti in Intelligenza artificiale sul totale degli investimenti? Fino al 30% per il 63% delle imprese; dal 30 ad oltre il 50% per il 12%. Il 25% degli operatori non prevede, invece, di fare investimenti in AI.

L'uso dell'Intelligenza artificiale in azienda

E' cresciuto significativamente il numero di aziende che utilizzano l'Intelligenza artificiale rispetto all'indagine condotta da Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza nel 2023: + 26%. Il 54% delle imprese usa l'AI nell'attività lavorativa.

Gli ambiti di utilizzo dell'Intelligenza artificiale nelle imprese (*risposta multipla*)

Il 37% delle imprese usa l'AI per marketing e pubblicità, il 17% per sviluppo e innovazione, il 15% per analisi dati e business intelligence, l'11% per la gestione dei clienti, il 7% per le vendite.

L'Intelligenza artificiale vista dalla persona nella sua vita quotidiana

Fra i 437 privati che hanno risposto al sondaggio di Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza, il 91% lavora, il 5% è pensionato, il 3% studente, l'1% disoccupato. L'età prevalente, fra chi ha risposto, è tra i 55 ei 64 anni (27,5%) e fra i 45 e 54 anni (23,3%). Il 67% è di Milano ed Area metropolitana.

Il 51% ritiene di essere abbastanza o molto informato sull'Intelligenza artificiale, il 53% è ottimista sulla crescente espansione dell'AI e il 54% utilizza l'Intelligenza artificiale nella vita di ogni giorno: soprattutto per svago e cultura (52%) e lavoro (50%). L'applicazione più utilizzata dai privati è Chat Gpt (62%) seguita da Gemini (21%) e Meta AI (18%).

[I dati elaborati dal Centro Studi di Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza](#)

Milano, 1 novembre 2025