tiAmo

di Nicolini Massimiliano



come siamo diventati dipendenti dall'iA
e come a volte è l'unica in grado
di avere un rapporto con noi

Nicolini Massimiliano
TiAmo
Prima edizione • ottobre 2026

Saggio di analisi e proposta. Chiusura editoriale: 11 ottobre 2026. Le date e i limiti delle verifiche sono indicati nelle fonti. Gli esempi ipotetici sono distinti dalle vicende documentate. I richiami nel testo rimandano alle fonti ragionate in chiusura.

ISBN 9798161852255

A mia figlia Mariasole.

Perché tu possa vedere il mondo con i tuoi occhi ed elaborare le idee con i tuoi pensieri. Perché nessuna voce, neppure la mia, diventi tanto grande da coprire la tua.

Ti auguro di incontrare persone capaci di insegnarti senza chiederti obbedienza, libri che ti aprano domande e strumenti che ti aiutino a cercare. Potrai accogliere ciò che gli altri sanno e riconoscere il valore delle loro esperienze, conservando il diritto di decidere che cosa farne.

Non desidero consegnarti un mondo già spiegato. Vorrei che avessi il tempo di guardarlo, il coraggio di interrogarlo e la libertà di cambiare idea. Che tu sappia dire «non lo so» senza vergognarti e «non sono d'accordo» senza sentirti meno degna d'amore.

Quando una risposta arriverà troppo facilmente, concediti ancora una domanda. Quando tutti guarderanno nella stessa direzione, sentiti libera di voltarti.

Il pensiero che sarà tuo non dovrà somigliare al mio per rendermi felice.

Papà

Sommario

Premessa 6

PARTE I Il bisogno prima della macchina

1 Il vuoto prima della macchina 13

2 Quando una risposta diventa qualcuno 21

3 L'intimità che non deve rispondere 29

4 Le parole che ci prestiamo 37

PARTE II Abitudini pensiero e vita quotidiana

5 Quando una consuetudine diventa un vincolo 46

6 Il pensiero dato in custodia 55

7 Le ore che non ritornano 63

8 Crescere davanti a una voce che risponde 71

PARTE III Vite vere prove e perdite

9 Le voci italiane dietro lo schermo 79

10 Quando le conversazioni arrivano in tribunale 87

11 Il sollievo misurato e il futuro che non sappiamo 95

12 Quando scompare chi non era vivo 103

PARTE IV Il mercato che abita la conversazione

13 Il prezzo di essere cercati 111

14 Chi possiede la porta 119

15 Il corpo nascosto delle macchine 127

16 Un futuro a velocità diverse 135

PARTE V Promesse inganni e diritti

17 Il venditore di inevitabilità 143
18 La voce giusta nella storia sbagliata 151
19 Che cosa dimostra davvero una prova 159
20 Non siamo soltanto utenti 167

PARTE VI Riprendere la parola

21 Decidere senza consegnarsi 176
22 Costruire luoghi nei quali tornare 184
23 Istituzioni che restano presenti 192
24 Il futuro non ha un solo autore 200
Bibliografia 208
U.S. Copyright Office ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Premessa

Le due lettere dentro una dichiarazione

Ho scelto di collocare l'intelligenza artificiale dentro una delle espressioni più umane che possediamo. TiAmo conserva il suono di una dichiarazione e ne interrompe la lettura. Le due lettere in colore diverso fanno emergere una presenza che potrebbe passare inosservata. Il titolo mette il lettore davanti a una domanda prima ancora di offrirgli una spiegazione: quando qualcuno si sente finalmente ascoltato da una macchina, quale parte di quella relazione stiamo guardando? La tecnologia che risponde, la persona che si affida, oppure il mondo che li ha fatti incontrare?

La frase del sottotitolo è volutamente scomoda. Dire «siamo diventati dipendenti» non significa attribuire una diagnosi a ogni utilizzatore, né sostenere che una conversazione con un assistente digitale sia già il segno di una malattia. Quel plurale chiama in causa una società che affida sempre più attività a sistemi di cui conosce poco il funzionamento e ancora meno le condizioni di potere. All'interno di questa trasformazione, alcune persone sviluppano rapporti che diventano difficili da governare. Le differenze fra una comodità quotidiana e una sofferenza che richiede aiuto saranno rispettate lungo tutto il libro.

Anche l'idea che l'IA possa essere «l'unica» capace di avere un rapporto con noi va letta con precisione. Può essere l'esperienza concreta di chi, in un certo momento, non trova un altro interlocutore accessibile. Non è una proprietà universale della macchina e non costituisce una sentenza sull'incapacità degli esseri umani di amare. Un'esperienza può essere profondamente vera per chi la vive senza esaurire la realtà. Comprenderla richiede di prendere sul serio quel vissuto e, nello stesso tempo, di allargare lo sguardo oltre lo schermo.

Il punto di partenza è dunque un disagio che non voglio addomesticare. Se una risposta automatica riesce a occupare un posto che nessuna persona ha saputo occupare, liquidare tutto come ingenuità dell'utilizzatore ci lascia ignoranti quanto prima. Il saggio comincia dove finisce quella liquidazione.

La posizione da cui scrivo

Scrivo per chi non vuole essere costretto a scegliere fra entusiasmo obbligatorio e rifiuto assoluto. Entrambi possono diventare scorciatoie. Il primo chiede di credere che ogni innovazione porti con sé il proprio certificato di utilità. Il secondo considera superfluo osservare che cosa uno strumento consenta davvero di fare. Al lettore interessa qualcosa di più impegnativo: capire in quali circostanze l'IA allarghi le possibilità di una persona e in quali finisca per restringerle.

La mia tesi è che il controllo di una tecnologia vada giudicato dalla libertà che lascia a chi la usa, soprattutto quando quella persona è stanca, isolata o in difficoltà. Una libertà che esiste soltanto nella pagina delle condizioni contrattuali è una promessa insufficiente. Occorre poter comprendere, interrompere, contestare e trovare un'alternativa senza perdere improvvisamente ciò su cui si è costruita una parte della propria vita. Questa è una posizione dichiarata dell'autore, che il lettore potrà mettere alla prova attraverso gli argomenti del libro.

Non chiedo indulgenza per le aziende perché producono innovazione, né assegno loro una colpa collettiva perché guadagnano. Chiedo che chi presenta una soluzione accetti di spiegare anche i propri interessi. Il talento tecnico non attribuisce automaticamente autorità morale; il successo economico non decide che cosa sia desiderabile per una comunità. Allo stesso modo, una denuncia vibrante non dimostra da sola ciò che denuncia. Il saggio dovrà guadagnarsi la fiducia che domanda, senza pretendere esenzioni per il proprio tono critico.

Questa regola vale anche per chi parla a nome della ricerca, della formazione o della difesa dell'essere umano. Il lettore ha diritto di chiedere prove a tutti, compreso chi afferma di volerlo proteggere. Se alla fine di queste pagine saprà contestare con argomenti anche l'autore, il libro avrà raggiunto una parte importante del suo scopo.

Che cosa significa guardare sociologicamente

Un'analisi sociologica prende un'esperienza apparentemente privata e domanda quali condizioni la rendano possibile. Non cancella la responsabilità personale, ma evita di usarla come spiegazione totale. La scelta di confidarsi con un programma si compie dentro orari di lavoro, disponibilità economiche, abitudini familiari, servizi pubblici, aspettative culturali. Due persone possono usare la stessa applicazione e trovarsi in situazioni molto differenti. Una ha numerose alternative e ne sperimenta un'altra; l'altra sta tentando di costruire la prima occasione di ascolto della propria giornata.

Per questo non descriverò un utilizzatore medio immaginario al quale attribuire tutte le caratteristiche osservate altrove. L'adolescente che cerca un luogo per fare domande imbarazzanti, l'adulto che delega una decisione professionale e la persona anziana che parla per riempire una sera non sono personaggi intercambiabili. Hanno risorse, vincoli e possibilità di uscita diversi. Una spiegazione che non cambia davanti a queste differenze rischia di essere soltanto un giudizio già deciso.

Il libro si occupa soprattutto delle IA con cui si conversa e dei servizi che le presentano come assistenti, confidenti o compagni. Quando considera altre applicazioni, lo fa per comprendere il contesto: il lavoro, l'informazione, le frodi, i rapporti con le istituzioni. Non intende descrivere ogni uso dell'intelligenza artificiale né assimilare a una relazione affettiva qualsiasi sistema automatico. Questa delimitazione permette di approfondire

l’oggetto senza trasformare la parola IA in un contenitore capace di spiegare tutto e quindi niente.

Le pagine che seguono non sostituiscono una ricerca sul campo condotta su un campione italiano. Sono un saggio interpretativo fondato su studi, documenti e cronache indicati nelle fonti. L’analisi collega materiali diversi e propone domande che quei materiali, da soli, non esauriscono. Presentare questo lavoro per ciò che è consente al lettore di attribuirgli il peso giusto.

Le persone vengono prima della dimostrazione

I casi reali entreranno nel libro perché permettono di vedere conseguenze che una descrizione astratta può nascondere. Non saranno usati come trofei polemici. Una persona che racconta un legame con un chatbot non diventa il simbolo di tutti gli utilizzatori; una tragedia non può essere ridotta a una prova da esibire contro un’intera tecnologia. Nei passaggi più dolorosi saranno omessi particolari che non aiutano a comprendere e che potrebbero trasformare la lettura in esposizione del dolore altrui.

L’indicazione di una fonte permette di sapere da dove proviene un racconto, ma non elimina ogni limite. Una lettera pubblicata attesta che quella testimonianza è stata resa pubblica; non consegna al lettore una verifica indipendente di ogni dettaglio. Una notizia che riporta il lavoro di un servizio sanitario non autorizza l’autore a ricostruire una cartella clinica. Una denuncia giudiziaria contiene le affermazioni di una parte; una decisione o un accordo hanno significati diversi. Queste distinzioni saranno esplicite dove servono.

Le scene ipotetiche svolgono un’altra funzione. Servono a rendere visibile un problema pratico, per esempio una scelta che cambia quando manca un’alternativa. Saranno riconoscibili come esempi immaginati, senza nomi, dialoghi o ambientazioni presentati come testimonianze raccolte. Il lettore non dovrà indovinare

se sta incontrando una notizia oppure una costruzione utile al ragionamento.

Non sarà chiesto di provare vergogna a chi trova sollievo in una conversazione artificiale. Il sollievo merita attenzione anche quando non risolve la condizione da cui nasce. La questione decisiva riguarda ciò che viene dopo: quali possibilità restano aperte, quali si chiudono, chi può intervenire quando le cose cambiano. Per discutere seriamente di vulnerabilità occorre smettere di trattarla come un difetto morale.

Il rapporto fra le prove e le domande

Le fonti scientifiche saranno lette cercando ciò che consentono di affermare e il punto in cui si fermano. Un esperimento breve può rispondere bene a una domanda circoscritta e lasciare irrisolta la durata di un effetto. Un'indagine basata sulle risposte volontarie dei partecipanti può mostrare un'esperienza importante senza rappresentare tutta la popolazione. La prudenza, qui, non serve a svuotare i risultati: serve a impedire che vengano utilizzati per vendere conclusioni più grandi delle osservazioni disponibili.

Ci saranno anche questioni alle quali le prove non offrono una risposta unica. Quanto spazio vogliamo lasciare a un servizio commerciale nella nostra vita emotiva? Quali condizioni rendono accettabile affidargli un ruolo delicato? Che cosa dovrebbe essere garantito a chi non desidera usarlo? Queste sono domande politiche ed etiche. Le informazioni le rendono più chiare, ma non votano al posto nostro. Presentare una preferenza collettiva come il risultato inevitabile di un calcolo è già un modo di sottrarla alla discussione.

Nelle pagine finali propongo strumenti e criteri di scelta. Non sono test diagnostici, protocolli terapeutici o promesse di immunità dalla manipolazione. Un lettore non diventa invulnerabile perché ha imparato alcuni segnali d'allarme. Può però costruire condizioni migliori per decidere, riconoscere quando gli mancano

elementi e coinvolgere altre persone prima che un problema resti chiuso fra lui e un’applicazione.

L’indicazione delle fonti è un invito a proseguire la verifica. I richiami numerici nel testo portano a documenti identificabili nella bibliografia ragionata. Le informazioni soggette a cambiamento sono riferite alla data di chiusura editoriale, l’11 ottobre 2026. Il lettore che userà il libro in seguito potrà controllare sviluppi e aggiornamenti senza dover assumere che una pagina stampata congeli il mondo.

Come attraversare questo libro

Il percorso comincia dalle condizioni sociali che fanno desiderare un interlocutore sempre disponibile. Poi esamina ciò che può cambiare nelle abitudini, nelle decisioni e nella vita familiare. Le storie documentate arrivano dopo questa preparazione, così da non costringere il lettore a interpretarle soltanto attraverso la paura o la commozione. L’economia dei servizi viene affrontata quando è ormai chiaro che il prodotto può occupare un posto personale: è quel posto a rendere decisivi gli incentivi di chi lo gestisce.

La parte dedicata alle promesse e alle false autorità offre criteri per orientarsi fra pubblicità, competenza e mistificazione. L’ultima parte sposta l’attenzione sulle azioni possibili, dalla singola scelta alle responsabilità di una scuola, di un luogo di lavoro o di un servizio. Ogni capitolo ha una funzione propria. Le idee già stabilite vengono utilizzate per andare avanti, senza ripartire ogni volta dalla stessa dimostrazione.

Si può leggere dall’inizio alla fine oppure partire da una domanda concreta, usando il sommario. Chi incontra una difficoltà personale non deve attendere di aver finito il volume per parlarne con qualcuno di fiducia o con un professionista competente. Chi invece lo legge per motivi educativi, culturali o di lavoro potrà

confrontare le proposte con le condizioni reali del proprio ambiente, accogliendo quelle utili e discutendo le altre.

Mi interessa che questo libro lasci al lettore uno spazio di azione. La provocazione del titolo serve ad aprirlo. Non considero una vittoria aver persuaso qualcuno ad avere paura di una macchina. Considererei molto più significativo che, dopo la lettura, quella persona sapesse fare una domanda che prima lasciava ad altri, riconoscere un interesse prima invisibile o mantenere una decisione nelle proprie mani. Da qui possiamo cominciare.

PARTE I Il bisogno prima della macchina

CAPITOLO 1

Il vuoto prima della macchina

Soli anche quando siamo circondati

La scena più semplice da immaginare è una stanza vuota, uno schermo acceso e qualcuno che scrive perché non ha nessuno. È una scena possibile, ma ci rassicura troppo: colloca il problema lontano da chi ha una famiglia, un impiego e una rubrica piena. La domanda più scomoda riguarda invece una persona che torna da una giornata trascorsa tra altri esseri umani e scopre di non avere raccontato a nessuno come sta. Ha scambiato informazioni, risolto incombenze, risposto alle richieste. La sua presenza è stata utilizzata; la sua esperienza è rimasta senza interlocutore.

Occorre distinguere l'essere soli dal sentirsi soli. L'Organizzazione mondiale della sanità definisce l'isolamento sociale in relazione alla scarsità oggettiva di rapporti e interazioni; descrive la solitudine come il disagio prodotto dalla distanza tra i legami disponibili e quelli desiderati o necessari. La stessa organizzazione considera la qualità delle relazioni, comprese quelle conflittuali o violente, una dimensione essenziale del legame sociale. Contare le persone che ci circondano, dunque, non basta a sapere se ci sentiamo riconosciuti. [1] Questa distinzione evita di trattare ogni vita appartata come una disgrazia e ogni famiglia numerosa come una garanzia di benessere.

Si può cercare il silenzio per leggere, pensare, pregare, camminare senza dover spiegare il proprio umore. Quella distanza scelta ha un valore che una società sempre raggiungibile rischia di non comprendere. Un pomeriggio senza conversazioni può restituire una persona a sé stessa. Diversa è la situazione in cui si vorrebbe parlare e manca il destinatario, oppure il destinatario c'è ma rende

pericoloso dire la verità. Non è la quantità di parole pronunciate a segnare il confine: è la libertà di scegliere se aprire o chiudere la porta.

L'appartenenza, inoltre, non coincide con l'approvazione. Un gruppo può accoglierci soltanto a condizione che confermiamo la parte assegnata: quello affidabile, quella allegra, il professionista sicuro, la persona che non crea problemi. Finché recitiamo bene, tutto funziona. Quando il ruolo si incrina, scopriamo quanto poco spazio ci fosse per la persona che lo occupava. Questa forma di solitudine ha qualcosa di particolarmente difficile da raccontare, perché dall'esterno appare ingratitudine. Come puoi lamentarti, se tutti ti stimano? Proprio perché la stima riguarda una versione di te che non puoi smettere di rappresentare.

Prima di chiedere perché qualcuno preferisca una conversazione artificiale, dovremmo allora chiederci quali conversazioni reali gli siano consentite. Non per attribuire alla società una colpa indistinta, né per negare le responsabilità personali. Per descrivere il terreno su cui avviene la scelta. Una tecnologia diventa socialmente rilevante quando incontra un'esigenza che ha già una storia. Se quella storia viene cancellata, chi cerca ascolto finisce per sembrare soltanto ingenuo. L'ingenuità, a volte, è invece nello sguardo di chi giudica il gesto senza vedere il vuoto al quale cerca di rispondere.

Il tempo che non coincide

La disponibilità affettiva ha un problema concreto: deve incontrare un'altra disponibilità. Due persone possono volersi bene e non trovare quasi mai un'ora in cui entrambe abbiano energie sufficienti. Non basta che il calendario contenga uno spazio libero. Chi conclude un turno, attraversa la città e poi deve occuparsi della casa possiede minuti formalmente disponibili che sono già impegnati dalla stanchezza. Il tempo delle relazioni richiede

qualcosa che i calendari registrano male: un margine mentale, la possibilità di non essere subito richiamati a una prestazione.

Immaginiamo, come esempio ipotetico, due amici che lavorano con orari diversi. Uno può parlare al mattino, l'altro soltanto a tarda sera. Ogni tentativo di incontro produce un piccolo rinvio ragionevole. Nessuno sta rifiutando nessuno; tuttavia, dopo settimane, ciascuno comincia a percepire l'altro come assente. La distanza nasce dalla somma di decisioni comprensibili. Il fatto che non vi sia un colpevole non riduce l'effetto. Alcune fratture sociali si formano così, attraverso ostacoli modesti che, ripetendosi, diventano un muro senza che qualcuno abbia deliberatamente deciso di costruirlo.

L'OCSE, nel rapporto del 2025 sulle connessioni sociali, segnala una riduzione della frequenza degli incontri di persona nel lungo periodo nei paesi esaminati e un recente peggioramento di alcune valutazioni soggettive della vita relazionale. Il rapporto insiste sulla complessità delle cause e sul ruolo del contesto, dai servizi agli ambienti di vita; non autorizza a individuare una sola tecnologia come responsabile. [2] Questi risultati descrivono una trasformazione collettiva, dentro la quale le esperienze individuali restano differenti. Non raccontano un passato in cui tutti stavano bene, né un presente uniformemente desolato.

Anche la geografia ha i suoi orari. Un luogo raggiungibile soltanto in automobile offre possibilità diverse da uno attraversabile a piedi. Un cortile in cui si può sostare favorisce incontri che un corridoio di passaggio non permette. Una città non è fatta soltanto di distanze: è fatta di occasioni autorizzate a durare. Lo stesso vale per un paese piccolo, dove la vicinanza fisica può accompagnarsi al timore del pettegolezzo. Vivere a pochi metri da altri non garantisce la possibilità di mostrare loro una difficoltà senza sentirsi esposti all'intera comunità.

La conversazione con una macchina si inserisce in questa disarticolazione senza doverla risolvere. Non chiede di trovare un

orario comune, non ha un ultimo autobus da prendere, non dipende dall'umore di un amico. La sua disponibilità appare quasi naturale proprio perché le altre disponibilità sono diventate complicate. Ma la comodità dell'accesso non deve far scomparire la domanda iniziale: perché incontrarsi richiede tanto lavoro preparatorio? Una parte della forza dell'interlocutore artificiale è una proprietà del programma; un'altra parte gli viene consegnata dalle difficoltà con cui abbiamo organizzato la nostra convivenza.

La fatica di meritarsi ascolto

Per raccontare un disagio spesso si sente il bisogno di preparare una giustificazione. Bisogna dimostrare che è abbastanza grave da meritare tempo, ma non così grave da spaventare chi ascolta. Bisogna essere chiari senza apparire teatrali, sinceri senza risultare pesanti, insistenti quel tanto che basta a essere presi sul serio. Questa selezione preventiva può consumare molte energie. Alcune persone rinunciano alla conversazione prima ancora di iniziarla, perché immaginano già le obiezioni. Il problema non è soltanto l'assenza di orecchie disponibili: è il prezzo simbolico richiesto per ottenere attenzione.

Ascoltare, peraltro, non significa semplicemente rimanere zitti mentre l'altro parla. Chi ascolta deve tollerare che il racconto non sia pronto, che una frase corregga quella precedente, che il punto essenziale arrivi dopo una deviazione. In una cultura abituata alla sintesi, il dolore disordinato rischia di apparire incompetente. Ci si aspetta una richiesta precisa, un problema delimitato, possibilmente una soluzione già ipotizzata. Eppure molte conversazioni servono proprio a scoprire quale sia il problema. Pretendere chiarezza all'ingresso equivale a chiedere a una persona di aver già svolto da sola il lavoro per cui cerca compagnia.

Esistono anche gerarchie dell'ascolto. La preoccupazione di chi ha un ruolo prestigioso può sembrare più interessante di quella di chi svolge attività invisibili. Un discorso pronunciato con sicu-

rezza viene seguito più facilmente di uno esitante. Chi sa usare parole riconosciute trova una porta aperta; chi parla in modo meno ordinato deve prima dimostrare di avere qualcosa da dire. Non serve immaginare un complotto per riconoscere questa selezione. Basta chiedersi quali persone, durante una riunione o una cena, vengono interrotte senza che nessuno se ne accorga e quali ottengono silenzio appena schiariscono la voce.

In questo contesto, la possibilità di scrivere senza essere interrotti può avere un valore concreto. Un'interfaccia non arrossisce, non controlla l'orologio, non completa la frase con una battuta. Ciò può permettere a qualcuno di articolare un pensiero che altrimenti resterebbe muto. Sarebbe ingiusto liquidare ogni ricorso a questo spazio come una fuga. In determinate circostanze è un laboratorio di espressione: il luogo provvisorio in cui una persona trova una prima formulazione. Il suo significato dipende anche da ciò che avviene dopo, da dove quelle parole potranno andare e da chi potrà riceverle.

La provocazione, dunque, riguarda anche chi si considera un buon interlocutore umano. Quanto del nostro ascolto è offerto alla persona e quanto alla sua capacità di intrattenerci, rassicurarci o confermare la nostra utilità? Un consiglio dato troppo presto può servire soprattutto a chi lo pronuncia, perché gli consente di archiviare l'inquietudine altrui. Una frase incoraggiante può chiudere un discorso che avrebbe bisogno di continuare. La macchina acquista fascino anche quando le persone confondono la risposta veloce con la disponibilità autentica. Questa confusione precede l'intelligenza artificiale e non può essere corretta soltanto migliorando un software.

L'obbligo di bastare a sé stessi

L'autonomia è una conquista preziosa quando significa poter scegliere, sottrarsi a un ricatto, costruire un'esistenza non decisa da altri. Diventa un peso quando viene trasformata nell'obbligo di

non aver bisogno di nessuno. In questa seconda accezione, chiedere vicinanza appare una debolezza da nascondere. Si può chiedere una competenza, un'informazione, un passaggio; molto più difficile dire che si desidera compagnia senza uno scopo. Il bisogno deve travestirsi da utilità per diventare presentabile. Una cena si giustifica con un progetto, una telefonata con una pratica, un incontro con qualcosa da organizzare.

Il paradosso è che perfino il bisogno di essere ascoltati può essere espresso come un compito tecnico. Non si dice: vorrei qualcuno accanto mentre non capisco che cosa mi sta succedendo. Si chiede: aiutami a organizzare le idee, dammi cinque suggerimenti, spiegami la mia situazione. La richiesta è legittima, ma può contenere più di quanto dichiari. Il programma risponde al compito e intanto offre una forma di presenza. Chi lo usa può ricevere entrambe le cose senza dover ammettere, nemmeno a sé stesso, quale delle due abbia cercato con maggiore urgenza.

Non bisogna idealizzare l'interdipendenza. Avere bisogno degli altri può esporre a imposizioni, umiliazioni e pretese indebite. Alcune persone hanno imparato a proteggersi perché la loro fiducia è stata usata contro di loro. Per costoro, un interlocutore che non appartiene alla cerchia quotidiana può rappresentare una tregua. Il giudizio morale secondo cui basterebbe aprirsi agli esseri umani ignora il fatto che non ogni ambiente umano è sicuro. Difendere le relazioni significa anche riconoscere il diritto di prendere distanza da quelle dannose, senza trasformare la sopportazione in una virtù obbligatoria.

Resta però una differenza tra avere confini e vivere senza bisogni. I confini stabiliscono condizioni in cui la vicinanza diventa possibile; l'ideale dell'autosufficienza cancella la vicinanza dall'orizzonte. Una persona può essere capace, adulta e responsabile, e desiderare che qualcuno le chieda come è andata la giornata. Non c'è contraddizione. La contraddizione compare quando una società celebra continuamente la connessione e, nello stesso tempo,

tratta il bisogno di legame come un difetto del carattere. Si finisce per cercare di nascosto ciò che si dichiara superfluo in pubblico.

Il racconto dell'individuo che deve farcela da solo facilita un errore di prospettiva: ogni difficoltà relazionale diventa un problema da aggiustare dentro il singolo. Se nessuno ti ascolta, devi comunicare meglio; se non riesci a incontrare amici, devi gestire meglio l'agenda; se ti senti estraneo, devi essere più positivo. Talvolta un cambiamento personale serve davvero. Ma non può sostituire l'esame delle condizioni condivise. Quando tutti devono diventare più efficienti per ottenere un'ora di compagnia, forse non sono soltanto le singole persone a essere organizzate male.

La domanda che arriva sullo schermo

La parola «rapporto» comincia così a cambiare significato. Se il sistema risponde in modo pertinente, chi lo usa può attribuirgli un posto nella giornata. Quel posto non nasce soltanto dalle prestazioni del programma: nasce dalla continuità di una pratica. Un oggetto diventa importante anche per i momenti in cui lo incontriamo. Lo stesso tavolo può essere un mobile per un visitatore e il luogo delle decisioni difficili per chi vi siede ogni sera. Analogamente, un'interfaccia può assumere un significato biografico senza che questo dimostri l'esistenza di una biografia dall'altra parte.

Da qui discende anche un cambiamento della domanda pubblica. Non basta domandare se sia lecito confidarsi con un'intelligenza artificiale, come se l'alternativa fosse sempre una rete umana disponibile e accogliente. Occorre domandare che cosa quella pratica consenta, quali assenze renda sopportabili e quali assenze rischi di rendere invisibili. Se un lavoratore trova finalmente parole per la propria fatica, c'è qualcosa da comprendere. Se la sua organizzazione considera risolto il problema perché esiste uno strumento a cui raccontarlo, la stessa situazione assume un altro significato.

Il punto di partenza di questo libro è perciò una responsabilità distribuita, non una condanna del singolo. Chi cerca una risposta sullo schermo non porta sulle proprie spalle il dovere di riparare tutte le relazioni che lo hanno deluso. Ma nemmeno noi possiamo usare la sua capacità di adattarsi per dichiarare accettabile qualsiasi solitudine. La disponibilità artificiale ci interroga sulla qualità della disponibilità umana. Prima ancora di stabilire se la macchina sappia stare con noi, ci costringe a osservare quanto spesso abbiamo smesso di fare posto gli uni agli altri.

CAPITOLO 2

Quando una risposta diventa qualcuno

La grammatica del tu

Un motore che si avvia non ci chiede come stiamo. Una calcolatrice restituisce un numero senza presentarlo come un pensiero rivolto a noi. Quando invece un sistema scrive «capisco» oppure «possiamo affrontarlo insieme», entra in una zona del linguaggio abitata normalmente da persone. La grammatica compie un lavoro silenzioso. C'è un io che parla, un tu che viene riconosciuto e un noi che promette una temporanea alleanza. Prima ancora di ragionare sulla natura dell'interlocutore, chi legge si trova dentro una forma di scambio sociale già familiare.

Non serve pensare che la macchina sia umana per risponderle come se occupasse un ruolo umano. Si può salutarla, ringraziarla, sentirsi contrariati da una frase brusca, pur sapendo benissimo che si tratta di un programma. La vita quotidiana contiene molte partecipazioni di questo genere. Ci commuove una scena teatrale anche quando vediamo il palco; ci irrita una voce registrata anche se nessuno sta personalmente scegliendo di infastidirci. Riconoscere l'artificio non elimina automaticamente la risposta emotiva. L'intelligenza non consiste nel diventare impermeabili a ogni rappresentazione, ma nel comprendere quale tipo di partecipazione stiamo vivendo.

Nel 2000 Clifford Nass e Youngme Moon discussero una serie di studi in cui le persone applicavano ai computer regole sociali, comprese forme di cortesia e reciprocità. La loro interpretazione sottolineava risposte automatiche a segnali sociali, senza richiedere la convinzione consapevole che il computer fosse una persona. [3] Quei lavori riguardavano sistemi e situazioni differenti dagli

attuali assistenti. Sono utili soprattutto per una distinzione: il modo in cui trattiamo un'interfaccia non è una fotografia esatta di ciò che crediamo sulla sua natura.

Il pronome, tuttavia, porta con sé aspettative. Se qualcuno dice di essere dispiaciuto, normalmente immaginiamo che provi un dispiacere; se dice di ricordarci, supponiamo una continuità della sua esperienza. Nel linguaggio dei sistemi, le stesse forme possono descrivere operazioni diverse. Una frase può essere scelta perché adatta alla situazione senza corrispondere a un vissuto. Questa asimmetria diventa delicata quando la conversazione tocca bisogni profondi, perché le parole mantengono la loro forza affettiva mentre cambia il tipo di realtà che le sostiene. Il vocabolario resta familiare; il patto implicito non lo è.

Non è necessario abolire ogni formula cortese per rendere chiara la differenza. Un dispositivo che parlasse soltanto per avvisi impersonali sarebbe, per molti usi, faticoso e poco accessibile. La questione riguarda la misura: quanta umanità linguistica serve a facilitare lo scambio e quanta suggerisce un rapporto che il sistema non può mantenere nei termini normalmente associati a quelle parole? Il problema non ha una risposta ottenibile contando i pronomi. Richiede di guardare alla situazione, alle promesse implicite e alle attese che una determinata voce rende ragionevoli per chi la ascolta.

Il volto che aggiungiamo

Quando un'informazione è incompleta, tendiamo a darle una forma che la renda comprensibile. Un interlocutore fatto di testo offre pochi elementi e lascia molto spazio all'immaginazione. Un tono pacato può suggerire maturità; una battuta, intelligenza vivace; una risposta affettuosa, sensibilità. Ogni tratto linguistico viene collegato a qualità che conosciamo nelle persone. In parte è inevitabile: non possediamo un vocabolario interamente nuovo per ogni nuova tecnologia. Ma il passaggio dall'impressione alla

certezza può essere così rapido da sparire alla nostra stessa osservazione. Una qualità della frase diventa una qualità del presunto autore.

Attribuire caratteristiche umane a ciò che umano non è viene chiamato antropomorfismo. Nicholas Epley, Adam Waytz e John Cacioppo proposero nel 2007 una teoria che mette in relazione questa tendenza con tre fattori: le conoscenze umane che usiamo per interpretare gli altri, il desiderio di comprendere e prevedere ciò che ci circonda, il bisogno di connessione sociale. È una cornice teorica, non una diagnosi dell'utilizzatore di un chatbot, né una legge secondo cui ogni persona sola umanizzerebbe le macchine. [4] Aiuta a vedere che l'attribuzione nasce dall'incontro tra segnali esterni e bisogni dell'osservatore.

Immaginiamo due persone che leggano la medesima risposta. Una cerca un aiuto per tradurre un documento e vede un servizio competente. L'altra ha appena attraversato una discussione dolorosa e coglie soprattutto il tono non giudicante. Il testo è identico, ma occupa due luoghi diversi. Questa differenza non rende falsa la seconda esperienza: mostra quanto il significato dipenda dal contesto umano in cui la frase arriva. Quando discutiamo di intelligenza artificiale come se la stessa schermata producesse lo stesso effetto in chiunque, cancelliamo proprio il soggetto di cui affermiamo di occuparci.

Anche il nome assegnato al sistema orienta l'incontro. Chiamare un programma «strumento», «assistente», «amico» o «compagno» prepara aspettative differenti, prima che inizi la conversazione. Non sono soltanto etichette decorative. Un assistente deve essere utile; un amico può dissentire; un compagno implica presenza in una storia comune. Se le parole vengono scambiate senza attenzione, le qualità di un ruolo possono essere attribuite a un altro. Il lettore dovrebbe poter comprendere quale relazione gli viene proposta senza dover possedere competenze tecniche o sospendere tutte le associazioni che la lingua gli ha insegnato.

Il volto aggiunto dall'immaginazione può diventare persino più coerente di un volto reale. Di una persona vediamo contraddizioni, distrazioni, posture, giornate storte; di un sistema possiamo conservare soprattutto le risposte che ci hanno colpito. I vuoti vengono riempiti con una figura compatibile con le nostre attese. Questa figura non è semplicemente «dentro il computer»: è prodotta nello spazio tra il dispositivo e il suo utilizzatore. Comprendere tale collaborazione percettiva permette di porre una domanda più precisa: quali caratteristiche sono state osservate e quali abbiamo messo noi per rendere abitabile il rapporto?

La lezione di una macchina antica

L'impressione di conversare con qualcuno non nasce con gli strumenti più recenti. Nel 1966 Joseph Weizenbaum descrisse ELIZA, un programma capace di trasformare frasi dell'utente mediante regole legate a parole chiave. La sua presentazione scientifica spiegava il procedimento e discuteva il rapporto tra l'apparenza della conversazione e il funzionamento del sistema. [5] Non serve equiparare quel programma alle tecnologie attuali, molto diverse, per cogliere un punto storico: una forma linguistica può suscitare aspettative più ampie di quanto il meccanismo che la produce giustifichi. La sorpresa dell'osservatore non misura da sola la profondità della comprensione.

La distanza tra capacità effettiva e impressione non procede sempre nello stesso verso. A volte sottovalutiamo uno strumento perché conosciamo il principio semplice su cui si basa; altre volte lo sopravvalutiamo perché il risultato ci colpisce. Sapere come funziona una penna non sminuisce un romanzo, ma una penna non diventa l'autrice del romanzo. Con i sistemi che producono linguaggio la distinzione è più difficile, perché la superficie del risultato somiglia all'attività con cui gli esseri umani rendono pubblici i propri pensieri. Siamo abituati a inferire una mente dalle parole; ora quell'inferenza richiede maggiore cautela.

Il progresso tecnico non risolve automaticamente questa difficoltà. Un sistema può diventare più capace di seguire il contesto, organizzare argomenti e mantenere un tono coerente. Sono miglioramenti reali, valutabili nei loro effetti. Ma l'aumento della qualità della prestazione non permette, da solo, di rispondere a tutte le domande sull'esperienza interiore. Dire che una macchina produce una buona frase di conforto è diverso dal dire che prova compassione. La prima affermazione descrive qualcosa che possiamo esaminare; la seconda riguarda una condizione che non compare sullo schermo insieme alla risposta.

Per il lettore comune questa distinzione potrebbe sembrare una sottigliezza filosofica. In realtà riguarda le attese più quotidiane. Se attribuiamo a una frase la stessa origine che avrebbe nella bocca di un amico, potremmo aspettarci che quella frase conservi il medesimo significato anche domani, in un altro contesto, sotto una difficoltà diversa. Un essere umano può deludere tale aspettativa, ma può anche risponderne attraverso la propria storia. Nel caso di un sistema, la continuità va compresa attraverso condizioni concrete di funzionamento. Non nasce semplicemente dal fatto che la formulazione sia stata convincente.

La lezione storica non è dunque che ogni novità sia un trucco già visto. Sarebbe una forma speculare di pigrizia: negare differenze sostanziali per non doverle studiare. La lezione riguarda il nostro metodo di osservazione. Quando una macchina ci sorprende, dobbiamo descrivere con precisione che cosa ha fatto, senza aggiungere troppo rapidamente tutto ciò che immaginiamo dietro il gesto. Si può apprezzare una capacità e sospendere un'interpretazione più ambiziosa. Questa posizione lascia spazio alla ricerca e all'esperienza, senza trasformare lo stupore in una prova che non è stato chiamato a fornire.

Sapere e sentire abitano tempi diversi

Una persona può spiegare con esattezza che cosa sia un chatbot e poi sentirsi ferita da una sua risposta. Da fuori, la contraddizione sembra evidente. Da dentro, è meno misteriosa: l'informazione e la reazione non si muovono sempre allo stesso ritmo. Sapere che una scena è recitata non impedisce alle lacrime di arrivare. Nel dialogo artificiale, però, la scena risponde alle nostre parole e può chiamarci per nome. Il coinvolgimento si sviluppa dentro un'interazione, non soltanto davanti a una rappresentazione. Per questo liquidarlo come semplice credulità rischia di non descriverlo affatto.

Si può partecipare a una finzione senza aderirvi interamente. Chi legge un romanzo accetta per qualche ora che un personaggio abbia urgenze, desideri e paure. Il patto rimane riconoscibile perché il libro non ci chiede di confondere la sua esistenza con quella del personaggio. Con un sistema conversazionale, il patto può essere più mobile. La stessa interfaccia svolge un incarico pratico e poi assume un tono confidenziale, alterna spiegazioni e incoraggiamenti, si presenta come strumento e parla come una presenza. Il passaggio tra i registri non sempre viene segnalato a chi lo sta vivendo.

La competenza tecnica, quindi, non rende necessariamente immuni dall'investimento emotivo. Anzi, chi conosce bene lo strumento potrebbe sentirsi autorizzato a esplorarlo senza riserve, convinto che la propria consapevolezza basti a mantenere ogni distanza. Sarebbe eccessivo trasformare questa possibilità in una regola generale. È però ragionevole riconoscere che comprendere un dispositivo e comprendere il posto che assume nella propria vita sono due attività differenti. La prima riguarda il suo funzionamento; la seconda richiede di osservare le aspettative che vi portiamo e i significati che vi depositiamo durante l'uso.

Anche l'ironia può mascherare questa ambivalenza. Si scherza dicendo che la macchina è l'unica a sopportarci, la più educata

della famiglia, la sola che ascolta fino in fondo. Una battuta può restare soltanto una battuta. Può anche offrire un modo socialmente accettabile di rivelare un bisogno senza assumersi il rischio di dichiararlo direttamente. Il problema non sta nel proibire queste espressioni, ma nel non usarle sempre come una copertura. A volte il sorriso consente di avvicinare una verità; altre volte la rende impronunciabile in qualsiasi altra forma.

La cortesia e l'apparenza del carattere

Nel rapporto con gli esseri umani, il modo di parlare ci aiuta a giudicare il carattere. Una persona che ascolta, ricorda e risponde con delicatezza offre segnali che possono sostenere la fiducia. Non sono prove infallibili, ma fanno parte della nostra esperienza sociale. Quando gli stessi segnali arrivano da un sistema, il loro valore cambia: descrivono prima di tutto una modalità di risposta. La fluidità di uno stile non certifica un'indole. Il fatto che una frase sia gentile non ci dice se, dietro di essa, esista qualcuno capace di assumersi un obbligo.

La confusione aumenta quando una risposta spiacevole viene interpretata come un cambiamento d'umore. Il sistema appare freddo, geloso, distratto, offeso. Sono descrizioni umanamente comprensibili del tono percepito, ma rischiano di introdurre spiegazioni che non abbiamo verificato. Immaginare un umore permette di ricostruire una continuità narrativa: oggi si comporta così perché ieri gli ho detto qualcosa. Il programma diventa il personaggio di una storia condivisa. Prima di cercare il significato affettivo di una variazione, sarebbe più preciso riconoscere che una variazione linguistica non documenta, da sola, una vicenda emotiva.

Anche la coerenza viene spesso scambiata per autenticità. Se un sistema mantiene un tono costante, può sembrare più affidabile di una persona che cambia idea o si esprime male. Ma la costanza della presentazione e l'integrità morale sono qualità diffe-

renti. Un essere umano può essere incerto proprio perché sta prendendo sul serio una responsabilità. Può correggersi perché ha ascoltato una ragione nuova. Una superficie sempre levigata non offre necessariamente un rapporto più vero: offre meno attrito visibile. L'assenza di esitazioni ci rassicura, ma talvolta l'esitazione è la traccia di un confronto reale con ciò che conta.

L'attribuzione di un carattere può riguardare perfino il dissenso. Se il programma contraddice l'utente, qualcuno potrebbe interpretarlo come prova di indipendenza; se gli dà ragione, come prova di sintonia. In entrambi i casi, un esito della conversazione diventa indizio di una personalità. La questione non è stabilire che qualunque risposta sia sospetta. È evitare un ragionamento circolare in cui ogni comportamento conferma, comunque, che esiste l'interlocutore immaginato. Se tutte le possibili risposte vengono lette come manifestazioni del medesimo carattere, quel carattere non può più essere messo alla prova dall'esperienza.

Abbiamo bisogno di un linguaggio abbastanza elastico da descrivere l'incontro senza cancellare le differenze. Possiamo dire che una risposta è premurosa nel tono, che ci ha aiutato a chiarire una preoccupazione, che ha dato ordine a un momento confuso. Sono affermazioni precise, perché riguardano ciò che è accaduto e l'effetto che abbiamo riconosciuto. Non richiedono di inventare una vita segreta del sistema. Questa precisione non impoverisce la relazione con la tecnologia. Ci restituisce la possibilità di apprezzarla senza cedere, insieme allo stupore, anche la facoltà di nominare correttamente ciò che stiamo facendo.

CAPITOLO 3

L'intimità che non deve rispondere

Raccontarsi senza pesare

Confidare un segreto a qualcuno produce almeno due conseguenze. La prima riguarda chi parla: ciò che era rimasto interno acquista una forma. La seconda riguarda chi ascolta: riceve qualcosa di cui dovrà tenere conto. Sapere che un amico sta male può modificare una giornata, introdurre una preoccupazione, richiedere una scelta. Questa seconda conseguenza rende la confidenza preziosa e, a volte, difficile. Chi teme di occupare troppo spazio può desiderare un destinatario al quale dire tutto senza provocare alcun peso. È un desiderio comprensibile, soprattutto dopo essersi sentiti ripetutamente di troppo.

La conversazione artificiale sembra offrire proprio questa possibilità: esprimersi senza dover accudire la reazione dell'altro. Non occorre rassicurarlo, scusarsi per avergli rovinato la serata o attendere che abbia superato una propria difficoltà. Il sollievo non dipende soltanto dalla qualità delle risposte. Dipende dalla sospensione di una responsabilità relazionale. Per una volta, la persona può occupare l'intero spazio del racconto. Questo può avere un'utilità, ma introduce una domanda: stiamo cercando un luogo in cui mettere parole oppure una relazione nella quale entrambe le parti abbiano diritto di esistere?

Le due esigenze non si escludono. Un quaderno può raccogliere pensieri che non siamo pronti a condividere; una conversazione preparatoria può rendere possibile un incontro successivo. Non ogni espressione personale deve diventare immediatamente pubblica o reciproca. Il problema emerge quando chiamiamo con lo stesso nome attività che chiedono cose differenti. Raccontarsi e incontrarsi possono intrecciarsi, ma non coincidono. Nel primo gesto conta dare forma alla propria esperienza; nel secondo conta

anche lasciarsi raggiungere dall'esperienza altrui, che può interrompere l'ordine scelto per il proprio racconto.

Immaginiamo una persona che esponga una delusione a un amico. L'amico, ascoltandola, ricorda un episodio in cui si è sentito trascurato proprio da lei. Il dialogo devia, si complica, forse infastidisce. Non ogni deviazione è un atto di egoismo: può essere l'ingresso dell'altro nella conversazione. Se consideriamo ascolto autentico soltanto quello che non ci modifica il programma, rischiamo di chiedere alle persone di funzionare come contenitori. Una confidenza diventa incontro quando chi parla accetta che il destinatario non sia soltanto lo spazio disponibile per riceverla.

Ciò non significa trasformare ogni richiesta di conforto in uno scambio obbligatorio. Esistono momenti in cui una persona ha bisogno di ricevere molto e non può restituire quasi nulla. La reciprocità vive nel tempo, non in un conteggio immediato. Il punto è che una relazione umana contiene la possibilità della risposta altrui come iniziativa propria. L'intimità a senso unico può offrire riparo; l'intimità reciproca introduce una seconda libertà. Sono esperienze che possono coesistere, purché la prima non diventi la misura con cui giudichiamo intollerabile la presenza della seconda.

Un testimone oppure uno specchio

Essere ascoltati significa anche trovare qualcuno che sappia collocare il racconto in un mondo condiviso. Un collega conosce l'ambiente di lavoro; un fratello ricorda una storia familiare; un vicino ha visto ciò che è accaduto nel cortile. Queste conoscenze non garantiscono imparzialità, ma introducono punti di contatto indipendenti dalla versione che stiamo offrendo. Un interlocutore che riceve soltanto le nostre descrizioni si trova invece in una posizione diversa. Può aiutarci a ordinare la narrazione, ma non per questo diventa testimone degli eventi narrati.

La differenza si comprende pensando alla parola «mi conosce». Una persona può conoscere molte cose che le abbiamo detto e ignorare come ci comportiamo quando non stiamo raccontando noi stessi. Può conoscere i nostri propositi senza averci visto mantenerli, le nostre paure senza averci visto attraversarle. Anche tra esseri umani esistono conoscenze quasi interamente narrative, per esempio nelle corrispondenze a distanza. Non sono prive di valore. Ma occorre distinguere la familiarità con un racconto dalla familiarità con una vita, che comprende anche elementi non scelti dal suo protagonista.

Un'intimità costruita soltanto sulle versioni che offriamo può essere molto intensa, perché evita parecchie contraddizioni. Nessuno ricorda che ieri abbiamo sostenuto il contrario, a meno che quel contrario sia stato riportato e conservato; nessuno osserva l'espressione di chi era presente. Possiamo apparire più coerenti persino a noi stessi. La questione non è accusare chi si racconta di mentire. Ogni narrazione seleziona, anche onestamente. La questione è riconoscere che la selezione diventa meno visibile quando manca un altro accesso agli avvenimenti, indipendente dalla nostra memoria e dalle nostre preferenze.

Lo specchio può restituire un'immagine che non avevamo notato, ma non cammina nella stanza per mostrarcela da una posizione propria. Un sistema può proporre interpretazioni alternative del materiale ricevuto; questa capacità va apprezzata per quello che permette. Tuttavia, la varietà delle interpretazioni non crea automaticamente nuove testimonianze. Dieci spiegazioni dello stesso resoconto restano spiegazioni costruite a partire da quel resoconto. Nell'ambito dei rapporti personali, questa distinzione conta perché il sentirsi compresi può essere scambiato con l'aver finalmente ottenuto una conferma indipendente della propria versione.

Il valore di un testimone umano comprende anche il rischio di una memoria scomoda. Qualcuno potrebbe ricordare la nostra ge-

nerosità quando noi vediamo soltanto un fallimento; potrebbe anche richiamarci a una responsabilità che preferiremmo dimenticare. La conoscenza reciproca tiene aperte entrambe le possibilità. Un racconto ordinato esclusivamente intorno alla propria prospettiva rischia invece di diventare una casa senza finestre: tutto è riconoscibile, tutto sembra al proprio posto, ma il mondo entra soltanto quando decidiamo noi. L'intimità ha bisogno anche di affacci che non controlliamo interamente.

La reciprocità non è una fattura

Parlare di reciprocità può evocare un bilancio meschino: io ho ascoltato te per venti minuti, ora tocca a te. Sarebbe una caricatura. La reciprocità di un legame non richiede prestazioni uguali, né pretende che una persona fragile restituisca ciò che non può dare. Riguarda il riconoscimento che anche l'altro ha un punto di vista, dei limiti e un'esistenza che non coincide con la funzione svolta per noi. Si può ricevere assistenza per lungo tempo e rispettare pienamente questa condizione; si può scambiare favori ogni giorno e ignorarla completamente.

Il contrario della reciprocità non è dunque la generosità. È la riduzione dell'altro a una funzione. Succede quando un amico viene considerato soltanto colui che consola, quando un partner deve garantire sicurezza senza poter manifestare incertezza, quando un familiare è autorizzato a esserci soltanto nella parte che ci serve. Una macchina rende visibile questa tentazione perché può occupare esplicitamente una funzione senza rivendicare una vita propria. Il problema sociale comincia se trasferiamo il modello funzionale alle persone e valutiamo ogni rapporto in base alla precisione con cui soddisfa una richiesta.

L'amore e l'amicizia non sono buoni perché costano fatica. Esistono fatiche inutili, conflitti evitabili, pretese ingiuste. Non bisogna santificare la sofferenza per difendere la profondità di un legame. La loro specificità sta piuttosto nel fatto che l'altra persona

non è stata costruita intorno alla nostra esigenza. Ci incontra da una storia diversa. Può offrirci qualcosa che non avevamo chiesto, oppure chiedere qualcosa che non sappiamo dare. L'incontro richiede una negoziazione proprio perché nessuno dei due esaurisce il significato della relazione con il proprio bisogno.

Un sostegno artificiale può essere scelto per ciò che offre senza pretendere che diventi un amore o un'amicizia. L'equivoco nasce quando il vantaggio della disponibilità viene presentato come superamento di ogni limite umano. Alcuni limiti sono ostacoli da ridurre; altri sono la forma concreta dell'esistenza di un'altra persona. Il suo diritto di non rispondere subito, per esempio, non è necessariamente una carenza da eliminare. Può indicare che sta vivendo qualcosa che non ci riguarda. Un legame libero deve contenere anche questa porzione di mondo alla quale non abbiamo accesso immediato.

Il potere di ricominciare

Una conversazione digitale permette spesso di cambiare formulazione, correggere una richiesta o aprire un nuovo scambio. Questa possibilità ha un valore pratico: sperimentare senza esporre ogni tentativo agli altri. Nella vita umana, però, ricominciare non significa cancellare. Una frase pronunciata resta nella storia di chi l'ha ricevuta, anche quando viene ritirata. Il perdono può trasformarne il peso, ma non la rende mai non avvenuta. La differenza riguarda il tempo del rapporto: alcuni incontri conservano conseguenze che non dipendono dalla nostra volontà di voltare pagina.

Il controllo sul racconto può quindi diventare una forma particolare di sollievo. Se una risposta non convince, si modifica la domanda; se una direzione disturba, se ne prova un'altra. In un uso esplorativo ciò può essere fecondo. Nella sfera affettiva, tuttavia, l'aspettativa di poter sempre correggere l'esito rischia di alterare il senso dell'incontro. Una persona non è una versione

provvisoria da rigenerare. Quando reagisce diversamente dal previsto, può starci mostrando una verità che la nostra formulazione iniziale non aveva considerato, non semplicemente un difetto della conversazione.

Pensiamo, in un esempio ipotetico, a chi prepara un chiarimento con un amico. Provare parole diverse può aiutarlo a evitare un'accusa ingiusta. Ma nessuna preparazione gli garantisce che l'amico reagisca con la disponibilità desiderata. Il dialogo reale comincia precisamente dove termina il controllo della simulazione. L'altro può essere ancora ferito, non aver capito, aver bisogno di tempo. Se la prova viene scambiata per una previsione, la sua reazione apparirà irragionevole soltanto perché non coincide con quella che avevamo imparato ad aspettarci durante la preparazione.

L'intimità contiene anche il rischio di essere sorpresi. Non soltanto in senso negativo: qualcuno può riconoscere in noi una possibilità che non avevamo immaginato, offrirci un perdono inatteso, proporre una strada diversa. Un rapporto completamente governabile proteggerebbe dal rifiuto, ma restringerebbe anche questo spazio. La sorpresa non è un abbellimento dell'incontro; è una conseguenza della presenza di un'altra libertà. Più cerchiamo una relazione che si adatti perfettamente alla nostra figura, meno consentiamo a quella figura di essere interrogata da ciò che le viene incontro dall'esterno.

Il desiderio di controllo merita comprensione, soprattutto quando segue esperienze dolorose. Non va trasformato automaticamente in una colpa. Resta però utile riconoscere ciò che promette e ciò che lascia fuori. Una relazione può essere affidabile senza essere interamente prevedibile, e può essere prevedibile senza essere rispettosa. La possibilità di governare ogni passaggio non coincide con la sicurezza di essere trattati bene. Tra l'incertezza dell'altro e l'arbitrio dell'altro esiste uno spazio decisivo:

quello in cui la vicinanza si fonda su impegni riconoscibili, pur senza diventare obbedienza.

Quello che accade fuori dalle parole

Un rapporto non vive soltanto nel contenuto delle frasi. Esiste nel modo in cui qualcuno fa posto sul divano, nota una difficoltà, accompagna a un appuntamento, ricorda di portare una cosa necessaria. Il linguaggio può promettere vicinanza; certi gesti la realizzano modificando il mondo materiale. Questa dimensione non richiede una presenza fisica continua. Una telefonata da lontano può organizzare un aiuto concreto, una persona impossibilitata a muoversi può sostenere profondamente la vita di un'altra. La differenza decisiva non passa semplicemente tra schermo e corpo, ma tra parole e conseguenze condivise.

Una vicinanza esclusivamente verbale può essere intensa e significativa, ma incontra situazioni in cui la parola non esaurisce il bisogno. Chi cerca un consiglio su una scelta può ricevere molto da un dialogo; chi deve affrontare una giornata difficile può aver bisogno anche che qualcuno si assuma una parte del lavoro. Spesso le due necessità si intrecciano. Ci si sente soli non perché manchino formulazioni incoraggianti, ma perché tutte le responsabilità restano nella stessa mano. Il conforto diventa allora insufficiente senza per questo essere inutile: allevia qualcosa, mentre qualcos'altro rimane da condividere.

L'intimità umana comprende una conoscenza acquisita facendo. Si scopre come una persona reagisce quando un progetto fallisce, come divide un compito sgradevole, come tratta chi non può esserle utile. Queste esperienze costruiscono un sapere diverso da quello ottenuto attraverso le dichiarazioni. Anche un racconto sincero di sé non può sostituire interamente l'essere visti nell'azione. Il significato di «mi fido» si addensa attraverso episodi in cui qualcuno avrebbe potuto scegliere diversamente e ha

mantenuto un impegno. È una conoscenza che nasce dal tempo attraversato insieme, non soltanto dal tempo trascorso a parlare.

La celebrazione della presenza non deve diventare disprezzo per le relazioni a distanza. Sarebbe ingiusto verso chi mantiene amicizie, legami familiari o amori attraverso strumenti digitali. In quei rapporti lo schermo collega vite che proseguono altrove e possono assumersi responsabilità reciproche. Il mezzo non rende automaticamente superficiale l'incontro. Allo stesso modo, condividere una stanza non rende automaticamente profonda una relazione. Occorre osservare ciò che passa attraverso il canale: un'altra esistenza capace di agire oppure una produzione di risposte che viene vissuta come presenza. La somiglianza dell'interfaccia non annulla tale differenza.

Questa distinzione restituisce alle parole il loro giusto peso. Non tutto ciò che consola deve portare un piatto caldo, ma nessuna frase ben riuscita può dimostrare di averlo portato. Quando il linguaggio affettivo diventa particolarmente convincente, è facile attribuirgli l'intera sostanza della cura. La cura, invece, può richiedere un costo concreto per chi la offre: tempo sottratto a un'altra attività, un impegno mantenuto, una scelta che tiene conto dell'esistenza altrui. L'intimità acquista spessore anche lì, dove la relazione smette di essere soltanto un discorso e cambia ciò che ciascuno fa.

CAPITOLO 4

Le parole che ci prestiamo

Chi firma una dichiarazione

Una dichiarazione d'amore scritta con l'aiuto di una macchina può contenere un sentimento autentico. Una frase composta interamente da una persona può essere calcolata e falsa. L'origine materiale delle parole non basta, dunque, a giudicare la sincerità. Abbiamo sempre usato parole altrui: poesie, canzoni, formule imparate, consigli di amici. Il punto riguarda il rapporto tra ciò che viene detto e ciò che chi parla è disposto a riconoscere come proprio. Un aiuto nella formulazione non cancella l'autore della promessa; rende ancora più importante capire chi se ne assume il significato.

Nel 2020 Jeffrey Hancock, Mor Naaman e Karen Levy hanno proposto una cornice di ricerca per la comunicazione tra persone mediata dall'intelligenza artificiale: sistemi che intervengono nel modificare, integrare o generare messaggi per conto di qualcuno. Gli autori distinguono questo campo dall'interazione diretta tra persona e macchina e pongono interrogativi sull'attribuzione delle azioni e sulla fiducia. [6] La distinzione è utile perché l'IA può trasformare una relazione senza diventare essa stessa il destinatario dell'affetto: può sedersi, per così dire, tra due persone che credono di parlare soltanto fra loro.

Immaginiamo un uomo che fatichi a scrivere un messaggio importante. Ha qualcosa da dire, ma teme di risultare confuso. Uno strumento gli propone una formulazione più chiara; lui la legge, la modifica, elimina una promessa che non sente di poter mantenere. In questa scena ipotetica, l'aiuto ha favorito un'espressione responsabile. Cambiamo un dettaglio: l'uomo invia una dichiarazione senza leggerla davvero, affidando al testo il compito di produrre un effetto. Le parole potrebbero essere ugualmente bel-

le, ma il legame tra formulazione e intenzione sarebbe assai diverso.

Il destinatario, inoltre, attribuisce significato anche allo sforzo. Una frase imperfetta può commuovere perché rivela il tentativo di qualcuno che non trova facilmente le parole. Una pagina elegante può lasciare freddi se sembra non contenere alcuna attenzione specifica. La qualità stilistica e il valore relazionale non coincidono. Non occorre difendere l'errore grammaticale come marchio di autenticità. Occorre ricordare che, negli affetti, una parola conta anche per la strada che una persona ha percorso per arrivare a pronunciarla e per ciò che sarà disposta a fare dopo averla pronunciata.

Il problema non si risolve imponendo una confessione tecnica a ogni messaggio. Dire a qualcuno che abbiamo corretto un accento con un programma non cambia normalmente il senso di un augurio. Diverse sono le situazioni in cui deleghiamo il contenuto emotivo, scegliamo un tono che non ci appartiene o lasciamo intendere una riflessione mai compiuta. La domanda pertinente diventa allora concreta: chi riceve il testo comprende correttamente la mia posizione? Se la risposta dipende dal fatto che ignori come e perché il testo è stato prodotto, esiste una distanza da esaminare.

Dare un nome senza chiudere una persona

Trovare la parola giusta per un'emozione può essere liberatorio. Ciò che sembrava soltanto un malessere indistinto acquista contorni: delusione, vergogna, nostalgia, rabbia, sollievo. Un lessico più ricco permette distinzioni che un generico «sto male» non contiene. Ma le parole possono anche diventare contenitori troppo rigidi. Se ogni disagio viene immediatamente ricondotto a una categoria, il racconto personale rischia di essere piegato alla categoria stessa. La persona smette di esplorare ciò che vive e

comincia a cercare, nella propria esperienza, le prove della definizione appena ricevuta.

Nelle conversazioni quotidiane circolano espressioni provenienti dalla psicologia, talvolta utili, talvolta impiegate come sentenze. Un disaccordo diventa automaticamente «tossico», una richiesta sgradita viene letta come «manipolazione», una delusione come dimostrazione definitiva del carattere altrui. Queste parole possono descrivere fenomeni reali e gravi; proprio per questo meritano precisione. Quando un sistema le inserisce in una risposta ben costruita, la forma ordinata può far sembrare accertato ciò che è soltanto un'interpretazione di un racconto parziale. Il linguaggio della comprensione rischia così di irrigidirsi nel linguaggio del verdetto.

Un esempio ipotetico chiarisce la differenza. Una persona racconta che un'amica ha rifiutato un invito e aggiunge di essersi sentita abbandonata. Il sentimento è reale come esperienza di chi lo prova. La conclusione che l'amica abbia voluto abbandonarla richiede invece altre informazioni. Confondere i due piani significa trasformare il riconoscimento dell'emozione in certificazione di una causa. Si può prendere sul serio una ferita senza attribuire immediatamente un'intenzione a chi l'ha provocata. Questa distinzione protegge sia chi soffre, sia la possibilità di comprendere quello che è davvero accaduto.

Il linguaggio emotivo ha bisogno anche di gradualità. Tra una relazione soddisfacente e una relazione distruttiva esistono delusioni occasionali, incompatibilità, equivoci, fatiche temporanee, divergenze di valori. Dare a tutto la stessa intensità rende più difficile riconoscere le differenze. Una risposta che drammatizza ogni episodio può sembrare solidale perché prende posizione; può però impedire di vedere le proporzioni. Al contrario, minimizzare una situazione grave in nome della complessità sarebbe altrettanto ingiusto. La precisione non consiste nell'essere sempre mode-

rati: consiste nell'usare parole adeguate agli elementi effettivamente disponibili.

Vi è infine una libertà da difendere: poter dire che ancora non sappiamo come chiamare ciò che proviamo. La rapidità con cui una macchina offre definizioni può far sembrare superfluo questo intervallo. Eppure una parola prematura può diventare una gabbia elegante. Il linguaggio migliore non è sempre quello che completa subito il discorso; talvolta è quello che lascia spazio a una distinzione futura. Una persona ha diritto di rivedere il nome dato alla propria esperienza senza sentirsi incoerente. Cambiare descrizione può essere un segno di comprensione più profonda, non un cedimento.

Il terzo posto nella discussione

Quando due persone litigano, può comparire un terzo interlocutore che nessuna delle due ha invitato insieme all'altra. Una delle parti racconta lo scontro a un sistema, riceve un'analisi e la riporta come conferma. Il passaggio sembra semplice: ho chiesto un parere esterno. Ma l'esterno ha conosciuto la situazione attraverso una sola voce. Anche un amico umano potrebbe trovarsi nella stessa condizione; il tono ordinato del sistema, tuttavia, può rendere meno visibile la provenienza parziale delle informazioni. L'analisi sembra staccata dal racconto proprio perché lo riformula in modo più composto.

Il risultato può diventare un'arma retorica. Invece di dire «questa è la mia interpretazione», si dice «anche l'intelligenza artificiale conferma che ho ragione». L'aggiunta di un'apparente terza voce sposta il conflitto: l'altro non deve più discutere soltanto un comportamento, deve difendersi da una valutazione presentata come neutrale. Il programma non ha bisogno di essere stato esplicitamente interrogato per emettere un verdetto; basta che una frase di sostegno venga trasportata fuori dal contesto e utilizzata

come attestazione. La forma del consenso diventa più importante delle condizioni in cui è stato prodotto.

Una mediazione, invece, richiede che le prospettive possano comparire e modificarsi. Non consiste nel sommare due monologhi né nel scegliere la versione più dettagliata. Richiede attenzione al modo in cui ciascuno ascolta e risponde, ai punti su cui esiste accordo, alle divergenze che restano aperte. Un sistema può aiutare a preparare domande o a individuare passaggi poco chiari. Ma la trasformazione di un conflitto tra persone dipende anche da ciò che quelle persone fanno durante il confronto, non soltanto dalla qualità di un'analisi prodotta prima o altrove.

Il pericolo più sottile è usare un linguaggio impeccabile per rendere incontestabile una posizione. Una frase aggressiva può essere riconosciuta e respinta; una richiesta ingiusta rivestita di termini concilianti può essere più difficile da discutere. «Sto soltanto esprimendo i miei bisogni» non rende automaticamente ragionevole qualunque pretesa. «Voglio una comunicazione sana» non dimostra che si sia disposti ad ascoltare un rifiuto. L'assistenza alla scrittura può migliorare la forma senza modificare l'intenzione. Per questo la civiltà del tono deve essere valutata insieme allo spazio che il messaggio lascia alla risposta altrui.

Esiste anche un uso costruttivo di questo terzo posto: provare a formulare in modo comprensibile ciò che l'altra persona potrebbe intendere, senza fingere di sapere che cosa pensi. La differenza sta nel mantenere l'ipotesi come ipotesi. Preparare una domanda apre il confronto; attribuire una motivazione lo chiude. Un messaggio può diventare meno offensivo e più preciso, purché non venga scambiato per una soluzione già avvenuta. Il dialogo non si misura dalla perfezione della frase iniziale, ma dalla possibilità che entrambe le persone escano dal confronto con una comprensione modificata.

Scusarsi non è soltanto scrivere bene

Le scuse hanno una struttura linguistica riconoscibile: ammettere un fatto, riconoscerne l'effetto, assumere una responsabilità, indicare un cambiamento. Un sistema può aiutare a organizzare questi elementi. Ma una scusa riuscita come testo può fallire come atto. Se chi la invia non riconosce davvero la responsabilità oppure non modifica il comportamento, la formulazione resta separata da ciò che dovrebbe compiere. Non è un difetto esclusivo dell'intelligenza artificiale. La tecnologia rende però più facile produrre rapidamente la forma esterna di un gesto che richiede, per avere valore, un lavoro diverso dalla scrittura.

Consideriamo una situazione immaginaria: qualcuno ha trascurato un impegno importante e vuole rimediare. Può chiedere aiuto per evitare una frase che scarichi la colpa sul destinatario. Questo è un miglioramento reale. Ma se il problema riguarda un ritardo ripetuto, le parole non sostituiscono una diversa organizzazione degli impegni. Chi riceve le scuse ha diritto di valutarle nel tempo. Non diventa insensibile perché non si sente immediatamente rassicurato da un messaggio elegante. La fiducia può richiedere evidenze che nessuna scelta di aggettivi è in grado di anticipare.

Anche il perdono rischia di essere trattato come un risultato da ottenere con la formulazione giusta. Si cerca il messaggio capace di sciogliere una resistenza, riconquistare una persona, produrre una risposta positiva. Il desiderio di riparare può essere sincero, ma deve incontrare la libertà di chi è stato ferito. Una scusa non compra un'assoluzione. Il destinatario può accoglierla e mantenere una distanza, oppure avere bisogno di tempo. Il valore del gesto si vede anche nella disponibilità ad accettare una risposta che non soddisfa l'obiettivo di chi lo ha compiuto.

Le promesse presentano un problema analogo. Un programma può suggerire espressioni ampie e rassicuranti perché coerenti con il tono richiesto. Chi le fa proprie deve però domandarsi se siano proporzionate alle proprie possibilità. «Ci sarò sempre»

suona bene; «ti chiamo domani e affrontiamo insieme questa cosa» può essere più limitato e più serio. Non esiste una regola secondo cui il linguaggio sobrio sia sempre autentico e quello intenso sempre ingannevole. Esiste la responsabilità di non lasciare che l'efficacia emotiva della frase superi ciò che siamo disposti a sostenere con le azioni.

La riparazione, infine, può avere bisogno di parole meno perfette e di fatti più precisi. Restituire, correggere, riorganizzare, rispettare una distanza: sono verbi che portano il rapporto fuori dal testo. L'assistenza linguistica ha un posto utile quando facilita l'assunzione di questi impegni. Diventa invece un rivestimento quando serve a ottenere credito prima di aver cambiato qualcosa. Chi legge una scusa non dovrebbe essere costretto a premiare la bravura di chi l'ha composta. Può chiedere, legittimamente, quale differenza produrrà nella vita che i due condividono.

Il diritto a una voce non ottimizzata

Non tutte le parole importanti arrivano ben disposte. A volte una persona ripete una parte della frase, ne lascia un'altra sospesa, cerca un termine e ne trova uno approssimativo. La conversazione umana contiene queste asperità, insieme a gesti, pause, risate fuori posto e silenzi. Una parte può essere migliorata senza perdere nulla; un'altra racconta il modo particolare in cui qualcuno abita la lingua. Se ogni comunicazione viene levigata verso un modello uniforme di chiarezza ed equilibrio, potremmo guadagnare scorrevolezza e perdere tracce attraverso cui ci riconosciamo reciprocamente.

Un'espressione familiare, una parola dialettale, un modo insolito di fare gli auguri possono avere un significato che nessuna versione genericamente elegante conserva. La loro forza dipende da una storia condivisa. Non tutto deve diventare accessibile a chiunque nello stesso modo: alcune formule appartengono a una relazione proprio perché nascono da un'esperienza comune. Que-

sto non giustifica l'esclusione o l'incomprensibilità deliberata. Ricorda però che il linguaggio degli affetti non serve soltanto a trasferire informazioni. Può custodire appartenenze, evocare un episodio, segnalare che due persone riconoscono insieme un dettaglio del mondo.

La pressione a comunicare sempre bene può inoltre creare una nuova vergogna. Chi non sa produrre messaggi lunghi e raffinati può sentirsi emotivamente inadeguato, come se una minore abilità di scrittura significasse una minore capacità di amare. È una misura ingiusta. C'è chi esprime vicinanza con poche parole e molta costanza; chi scrive splendidamente e si sottrae appena viene richiesto un impegno. Gli strumenti possono aiutare chi desidera ampliare le proprie possibilità espressive, ma non dovrebbero stabilire un livello minimo di eloquenza necessario per essere considerati persone attente o sensibili.

Anche il silenzio richiede interpretazioni meno automatiche. Una pausa può indicare disinteresse, ma anche rispetto, fatica, riflessione o il tentativo di non pronunciare qualcosa di ingiusto. La conversazione istantanea ci abitua a considerare ogni vuoto come un guasto da riempire. Nei rapporti, invece, alcune risposte migliorano proprio perché non arrivano subito. Non bisogna romanticizzare l'assenza: ignorare deliberatamente qualcuno può ferire. Occorre distinguere l'attesa imposta come punizione dall'intervallo necessario a trovare una posizione onesta. La velocità, da sola, non stabilisce quale delle due situazioni stiamo vivendo.

Una lingua condivisa rimane viva quando consente differenze, correzioni e sorprese. Possiamo accogliere l'aiuto di uno strumento senza affidargli il compito di stabilire quale voce meriti di essere ascoltata. La domanda che attraversa gli affetti non è soltanto «come posso dirlo meglio?». È anche «che cosa sto cercando di dire, e sono disposto a riconoscerlo quando l'altro risponderà?». La prima domanda riguarda la forma; la seconda ci espone come persone. Nessuna eleganza può eliminarla. Ed è forse proprio quella esposizione, con la sua misura di incertezza, a rendere una parola davvero nostra.

PARTE II Abitudini pensiero e vita quotidiana

CAPITOLO 5

Quando una consuetudine diventa un vincolo

Quattro parole da non confondere

La parola dipendenza entra facilmente nelle conversazioni e vi si comporta come un giudice frettoloso. Basta vedere qualcuno assorto davanti a uno schermo per pronunciarla. Quando riguarda noi, invece, preferiamo parlare di lavoro, necessità, curiosità, organizzazione. Questa differenza di vocabolario è già un problema: distribuiamo agli altri diagnosi che non accetteremmo per noi stessi. Se vogliamo capire il nostro rapporto con l'intelligenza artificiale, dobbiamo cominciare da un linguaggio meno comodo e più preciso. Utilità, abitudine, uso problematico e dipendenza descrivono cose differenti. Non sono quattro fermate obbligatorie di una linea sulla quale tutti, prima o poi, arriveremmo allo stesso capolinea.

Uno strumento è utile quando ci permette di fare qualcosa che riteniamo importante: tradurre una lettera, comprendere un passaggio, preparare un incontro. L'abitudine riguarda invece il modo in cui arriviamo a usarlo. Possiamo aprire una conversazione quasi senza decidere, perché lo facciamo sempre nello stesso momento. Questo automatismo non basta a rendere il comportamento dannoso. Anche gesti preziosi diventano abituali. L'uso problematico comincia a essere una descrizione sensata quando compaiono conseguenze che la persona non desidera e fatica a governare: impegni trascurati, discussioni ricorrenti, difficoltà a interrompere, attività importanti progressivamente sacrificate. Serve ancora comprendere intensità, durata e contesto.

Dipendenza è una parola che, nel linguaggio clinico, richiede una valutazione ben diversa da un'impressione. La definizione dell'Organizzazione mondiale della sanità per il disturbo da videogiochi considera il controllo compromesso, la priorità crescente attribuita al comportamento e la sua prosecuzione nonostante conseguenze negative, insieme a una compromissione significativa della vita. Quella definizione riguarda precisamente i videogiochi: non autorizza a diagnosticare un disturbo da conversazione con un'IA per analogia, né a usare un numero di ore come timbro sanitario. [7] La prudenza terminologica non sminuisce la sofferenza; impedisce che venga trattata con strumenti improvvisati.

Nel linguaggio comune dipendere può anche significare avere bisogno di un servizio. Dipendiamo dall'elettricità senza che questo descriva una malattia personale. Una persona che utilizza un assistente per leggere documenti difficili potrebbe considerarlo indispensabile perché le apre una possibilità concreta. La domanda decisiva non è se riuscirebbe a farne a meno in assoluto, ma quale libertà ottiene e quali vincoli incontra attraverso quel sostegno. Confondere accesso e assoggettamento significa colpire proprio chi ha trovato un aiuto. Al contrario, considerare benefico qualsiasi uso soltanto perché produce qualche vantaggio significa ignorare che utilità e danno possono convivere nella stessa giornata, persino nella stessa conversazione.

Il percorso più breve

Un'abitudine non ha bisogno di una grande cerimonia per installarsi nella vita. Immaginiamo una persona che, dopo ogni riunione, chiede a un assistente di riorganizzare i propri appunti. All'inizio lo fa per risparmiare lavoro. Dopo qualche tempo apre la finestra prima ancora di rileggere ciò che ha scritto. Successivamente vi porta anche le esitazioni sul tono dei colleghi, poi le decisioni che la riunione ha lasciato aperte. L'esempio è ipotetico,

ma rende visibile un passaggio: il gesto resta identico mentre il compito affidato alla macchina cambia. Ciò che era nato come riordino del materiale può diventare ricerca sistematica di conferma.

Uno studio di Phillippa Lally e colleghi ha seguito persone impegnate a ripetere semplici comportamenti quotidiani, osservando come cambiava l'automaticità percepita. I tempi variavano molto tra individui e attività. Il lavoro non riguardava chatbot e non offre un calendario per diventare dipendenti da un'applicazione. Mostra qualcosa di più circoscritto: il consolidamento di un comportamento non segue una scadenza uguale per tutti. [8] Le formule che promettono di creare o cancellare qualsiasi abitudine in un numero fisso di giorni trasformano una variazione umana in uno slogan. Il rapporto con un assistente va osservato nella sua storia particolare.

Il percorso più breve non è necessariamente quello più rapido in secondi. È quello che ci risparmia un tipo di fatica. Per qualcuno la difficoltà consiste nel trovare le parole; per un altro, nel tollerare che la propria domanda rimanga senza risposta; per un altro ancora, nel cominciare. La stessa interfaccia può alleggerire ostacoli diversi. Per questo l'analisi del comportamento dovrebbe chiedere quale passaggio viene evitato, non soltanto quale funzione viene utilizzata. Un accesso ripetuto può avere come centro l'esecuzione di un compito oppure la cancellazione momentanea di un'incertezza. La frequenza, da sola, non racconta questa differenza.

La facilità può inoltre estendersi per vicinanza. Se lo strumento sa rendere chiaro un testo, viene spontaneo portargli una questione che chiara non è. Se ci ha aiutati a preparare una richiesta, possiamo aspettarci che sappia anche stabilire se sia giusto farla. Non occorre supporre un inganno consapevole dell'utente. Il successo precedente rende la strada familiare, e una strada familiare appare spesso praticabile anche quando porta in un territorio di-

verso. La competenza necessaria per correggere una frase, tuttavia, non coincide con quella necessaria per giudicare un rapporto o un progetto di vita. Il gesto dell'apertura nasconde il cambio di territorio.

Non basta contare le ore

I minuti sono visibili, le rinunce molto meno. Un riepilogo settimanale può dire quanto tempo abbiamo trascorso in un'applicazione, ma non se quell'ora ha sostituito un lavoro ripetitivo oppure una passeggiata desiderata. Non sa se abbiamo parlato con qualcuno subito dopo, né se abbiamo evitato una decisione per tornare a farci proporre alternative. Due persone possono totalizzare lo stesso tempo e trovarsi in situazioni opposte. Una conclude ciò che aveva iniziato e prosegue la giornata. L'altra rimane sospesa, moltiplica le richieste e rinvia quello che intendeva fare. Il conteggio è un indizio; trasformarlo in una sentenza impoverisce l'osservazione.

Consideriamo, come esempio immaginario, un traduttore che lavora per ore con diversi strumenti e un pensionato che consulta un assistente soltanto venti minuti. Il primo potrebbe scegliere quando fermarsi, discutere le risposte e avere alternative professionali. Il secondo potrebbe attendere quei venti minuti con un'ansia che condiziona il resto della giornata. Potrebbe anche accadere esattamente il contrario. Il mestiere non protegge automaticamente e l'età non rende automaticamente vulnerabili. L'esempio serve a spostare la domanda dalla quantità alla funzione: quanto spazio di scelta rimane prima, durante e dopo l'uso? Non stiamo costruendo una classifica di persone forti e deboli.

Anche la difficoltà a interrompere deve essere letta con attenzione. Irritarsi perché uno strumento smette di funzionare durante una consegna urgente non dimostra una dipendenza. Il disagio può dipendere da un compito bloccato, da un costo già sostenuto, dalla paura di perdere il proprio materiale. Diverso è osservare

che si continua ad aprire la conversazione anche quando il compito è terminato, contro un proposito ripetuto di fermarsi, con conseguenze che la persona stessa riconosce. Persino in quel caso resta necessario capire che cosa sostiene il comportamento. Un segnale concreto merita ascolto; un'etichetta immediata rischia di chiudere l'indagine proprio dove dovrebbe cominciare.

Una lettura sociologica aggiunge poi il rapporto con le aspettative. In un ambiente dove produrre di più viene premiato, una persona può sentirsi obbligata a consultare l'assistente continuamente. Dall'esterno sembrerà un utente incapace di staccarsi, mentre parte del vincolo viene dal contesto. In una casa dove ogni esitazione viene derisa, il ricorso riservato a una risposta automatica può essere un modo di evitare l'umiliazione. Queste condizioni non rendono innocuo qualsiasi comportamento, ma cambiano il significato della domanda di aiuto. Chiedere soltanto perché quella persona non chiuda l'applicazione equivale talvolta a chiedere perché non risolva, da sola, l'intera situazione che la circonda.

Per osservare un cambiamento servono confronti pertinenti: come andavano gli impegni prima, quali attività si sono ristrette, che cosa è diventato più difficile, quali benefici restano. Un giorno particolarmente intenso non rappresenta necessariamente una trasformazione stabile. Una lenta riduzione delle possibilità, invece, può passare inosservata perché ciascuna rinuncia sembra piccola. L'unità di misura più interessante diventa allora la vita che continua fuori dalla conversazione, con la sua varietà di compiti, desideri e responsabilità.

La vergogna rende tutto meno visibile

Quando qualcuno ammette che una conversazione artificiale ha assunto un peso eccessivo, la derisione è una risposta facile. Basta sottolineare che dall'altra parte non c'è una persona e il problema sembra liquidato. Ma chi parla potrebbe conoscere perfet-

tamente quel fatto. La difficoltà non consiste sempre nel confondere il dispositivo con un essere umano; può consistere nel non riuscire a rinunciare a una funzione che esso svolge. Trattare l'ammissione come una stupidaggine aggiunge una ragione per tacere. Il comportamento potrà continuare ugualmente, ma con meno possibilità di confronto e una maggiore distanza tra l'esperienza vissuta e ciò che si mostra agli altri.

La vergogna produce anche racconti difensivi. Una persona può esagerare quanto lo strumento le serva per lavoro, oppure minimizzare il numero delle volte in cui vi torna. Chi le sta accanto, sentendosi ingannato, può rispondere con interrogatori. A quel punto ogni conversazione verte sulla sincerità dell'utente e quasi nessuna sulle condizioni che rendono difficile fermarsi. Non occorre giustificare la menzogna per riconoscere il vicolo in cui si è entrati. La richiesta di ammettere una colpa non coincide con la possibilità di descrivere un problema. Un ambiente capace di ascoltare fatti concreti offre informazioni migliori di uno che cerca una confessione.

Il linguaggio conta soprattutto quando il danno è ancora incerto. Dire a qualcuno che ha abbandonato tre impegni concordati descrive una situazione discutibile. Dirgli che ormai è schiavo di una macchina pretende di spiegare tutta la sua identità. La prima frase permette di correggere, precisare, riconoscere. La seconda invita a difendersi. Questo non significa che familiari e amici debbano diventare terapeuti o accettare qualsiasi conseguenza. Possono esprimere un limite senza trasformarlo in una diagnosi. Possono dire quale presenza manca e quale responsabilità non viene più condivisa. La chiarezza dei confini non richiede una superiorità morale.

C'è poi una vergogna più silenziosa: quella di non riuscire a utilizzare gli strumenti con la naturalezza mostrata dagli altri. In alcuni ambienti si viene celebrati perché si fa tutto con l'IA; altrove si viene disprezzati proprio per questo. La persona finisce

tra due richieste incompatibili: essere aggiornata e dimostrare di non aver bisogno di alcun aiuto. Una discussione seria dovrebbe sottrarla a entrambe. Il rapporto con la tecnologia può essere valutato per gli effetti che produce, non come prova di modernità o di purezza. Non usare un assistente non rende superiori; utilizzarlo frequentemente non obbliga a ignorare ciò che sta diventando faticoso.

Se il comportamento provoca sofferenza persistente o compromette in modo rilevante la vita, un professionista qualificato può aiutare a comprenderlo insieme alle altre condizioni presenti. Non serve attendere che un'etichetta sia disponibile per chiedere ascolto. Il lavoro utile comincia dalla persona e dai fatti, non dalla necessità di confermare un titolo allarmante. Anche l'eventuale ruolo dell'IA va collocato in quella storia, senza assolverlo in anticipo e senza attribuirgli ogni difficoltà.

Il prezzo di non poter scegliere

Esiste una forma di dipendenza quotidiana che non assomiglia a un desiderio irresistibile. Nasce quando un'attività viene organizzata attorno a un solo percorso e le alternative scompaiono. Se tutte le istruzioni sono dentro un assistente, se i documenti vengono compresi soltanto attraverso le sue sintesi, se ogni decisione deve passare dalla medesima interfaccia, l'interruzione del servizio può lasciare una persona disorientata anche in assenza di un legame emotivo. Qui il problema riguarda l'architettura delle possibilità. La fragilità è stata costruita nella procedura prima ancora di manifestarsi nel comportamento individuale.

Questa distinzione evita una contraddizione frequente. Prima si chiede alle persone di affidare sempre più attività a un sistema, poi ci si stupisce che non sappiano proseguirle senza di esso. Un lettore dovrebbe poter distinguere la dipendenza da un'infrastruttura dal rapporto problematico con una particolare esperienza. Le due cose possono incontrarsi, ma richiedono domande diverse.

Nel primo caso interessa sapere quali conoscenze sono ancora accessibili, chi può fornire un'alternativa, quali passaggi sono stati dimenticati. Nel secondo interessa anche il posto che l'uso ha assunto nelle intenzioni, nelle emozioni e nelle priorità della persona. Ridurre entrambe a mancanza di volontà rende invisibili le responsabilità distribuite.

Non è realistico pretendere un individuo capace di fare da sé tutto ciò che lo riguarda. La vita collettiva consiste anche nel fidarsi di competenze e mezzi esterni. L'autonomia non è autosufficienza assoluta; è la possibilità di partecipare alle scelte che determinano la propria esistenza, comprendendo abbastanza da contestare, cambiare strada, chiedere chiarimenti. Possiamo dipendere da un servizio e mantenere margini importanti di libertà. Possiamo anche possedere molti dispositivi e avere una sola via praticabile. La disponibilità di opzioni apparenti non garantisce che siano realmente utilizzabili quando serve.

Il passaggio delicato non va immaginato come un istante spettacolare. Può somigliare a una serie di piccole decisioni ragionevoli prese separatamente. Oggi conviene delegare un passaggio, domani un altro, dopodomani evitare di imparare una procedura che il sistema svolge già. Nessuna di queste scelte, isolata, appare assurda. L'insieme può però produrre una distanza crescente tra ciò che vogliamo fare e ciò che sappiamo ancora governare. Riconoscere questa distanza è più utile che cercare il giorno esatto in cui saremmo diventati dipendenti. Il giorno potrebbe non esistere, mentre il vincolo può essere molto concreto.

La domanda che rimane aperta riguarda la possibilità di rinegoziare. Uno strumento può occupare una posizione importante senza ottenere un diritto permanente su tutti i nostri compiti. Un'abitudine può essere comoda senza diventare una regola intoccabile. Prendere sul serio il rapporto con l'IA significa anche poterlo descrivere senza entusiasmo obbligatorio e senza vergogna: questa funzione mi serve, questo effetto mi pesa, questa parte della mia vita richiede un'organizzazione diversa. Sono distinzioni ordinarie, ma un discorso pubblico dominato da conversioni e catastrofi tende a sottrarcele.

CAPITOLO 6

Il pensiero dato in custodia

Appoggiarsi senza sparire

Un'agenda non pensa per noi, eppure cambia il modo in cui pensiamo. Permette di smettere di ripetere mentalmente un appuntamento, libera una parte dell'attenzione, rende più affidabile un'intenzione. Anche un foglio usato per mettere in colonna i conti modifica il compito: alcune operazioni diventano visibili e non devono essere trattenute tutte insieme. L'idea che una mente autentica debba operare senza sostegni esterni è poco generosa verso la nostra storia quotidiana. Libri, appunti, mappe e conversazioni hanno sempre partecipato all'organizzazione del pensiero. L'arrivo di un assistente generativo richiede una distinzione più precisa del semplice contrasto tra fare da soli e farsi aiutare.

In quattro esperimenti pubblicati nel 2015, Sam Gilbert ha studiato come le persone affidavano intenzioni future a promemoria esterni. La possibilità di predisporre un aiuto migliorava l'esecuzione delle intenzioni; il ricorso ai promemoria cambiava con il carico da ricordare e con la probabilità di distrazione. Erano compiti delimitati, non una prova generale dell'effetto dell'IA sull'intelligenza. [9] Il risultato è utile perché impedisce una premessa sbagliata: delegare una parte del lavoro mentale non equivale sempre a indebolirsi. In determinate condizioni è proprio la delega a rendere possibile un'azione più affidabile.

L'assistente che genera risposte introduce però una differenza rispetto a un promemoria. L'agenda conserva l'appuntamento che le affidiamo; un sistema generativo può anche proporre che cosa dovremmo fare e perché. Passare dalla memoria alla valutazione significa modificare la distribuzione del compito. Se la macchina riassume una riunione, seleziona ciò che presenta come centrale. Se prepara una comparazione, decide quali caratteristiche rendere

visibili. Queste operazioni possono essere preziose, ma non sono trasparenti soltanto perché il testo finale è ordinato. Il lettore riceve già una disposizione degli elementi, non il mondo prima di essere interpretato.

La questione diventa particolarmente concreta quando una persona usa il sistema in un campo che conosce poco. Non dispone ancora di tutti gli appigli necessari per riconoscere un'omissione. Una risposta impeccabile nella forma può apparire completa perché manca proprio l'esperienza che permetterebbe di accorgersi di ciò che non c'è. Non serve supporre una fiducia ingenua: anche una persona prudente può avere difficoltà a controllare un passaggio fuori dalla propria competenza. Un buon sostegno dovrebbe rendere più visibile il problema, inclusi i punti ancora aperti. Se consegna soltanto un risultato da accettare, il lavoro è stato spostato ma la responsabilità di capirlo è rimasta con l'utente.

Quando riconoscere somiglia a sapere

Leggere una spiegazione chiara produce una soddisfazione immediata. I passaggi sembrano collegarsi, i termini prendono posto, una questione che appariva confusa diventa percorribile. Ma seguire un percorso già tracciato e saperlo costruire sono capacità diverse. Possiamo riconoscere un argomento ben organizzato senza essere in grado di ricostruirlo quando il testo scompare. Questa distanza è importante nel rapporto con l'IA perché il sistema rende estremamente disponibile l'esperienza di una soluzione completa. Il nostro incontro con un problema rischia così di cominciare direttamente dalla forma che qualcun altro gli ha già dato.

Immaginiamo di voler capire perché una spesa familiare sia aumentata. Se riceviamo subito una spiegazione plausibile, potremmo cominciare a cercare conferme a quella spiegazione. Se invece abbiamo già osservato le bollette, distinto i periodi e formulato un dubbio, l'assistente entra in un ragionamento avviato.

In entrambi i casi può aiutare, ma la sua posizione cambia. Nel primo stabilisce la cornice iniziale; nel secondo incontra una domanda che ha già una storia. L'esempio non dimostra che bisogna sempre lavorare prima senza strumenti. Rende visibile il valore della sequenza: un suggerimento precoce può orientare quali alternative riusciremo successivamente a vedere.

L'abbondanza delle risposte può nascondere anche un'altra forma di povertà: la mancanza di ragioni per scegliere tra loro. Un sistema può proporre dieci formulazioni, cinque piani, tre interpretazioni. Se non sappiamo quale risultato vogliamo ottenere e che cosa siamo disposti a sacrificare, il numero delle opzioni non scioglie il problema. Può soltanto trasferirlo alla domanda successiva. La persona finisce allora per chiedere alla macchina di scegliere tra le possibilità che la macchina stessa ha costruito. Il circuito è efficiente nel produrre materiale, meno evidente nel chiarire da dove provenga il criterio del giudizio.

Il criterio è spesso la parte più personale e meno spettacolare del lavoro mentale. Stabilire che una soluzione è accettabile significa collegarla a circostanze, responsabilità e priorità. Una proposta può essere elegante e impraticabile; rapida e ingiusta; coerente con il testo della richiesta e inadatta alla situazione reale. Chi conosce quella situazione possiede informazioni che non sempre sono facili da raccontare. Alcune sono particolari minimi, altre riguardano obblighi assunti, altre ancora sono intuizioni da verificare. L'assistente può aiutare a renderle esplicite, ma non può essere considerato informato di ciò che non gli è stato comunicato soltanto perché risponde con sicurezza.

Sapere, in questa prospettiva, comprende il riconoscimento dei propri margini di ignoranza. Una persona diventa più competente anche quando capisce che cosa deve domandare, quali passaggi non sa ancora giustificare, dove un esempio smette di valere. Il pensiero assistito può conservare questa apertura oppure coprirla con una superficie uniforme. La differenza si coglie nel rapporto

che il lettore riesce a stabilire con il contenuto, non nella brillantezza con cui quel contenuto viene presentato.

Il successo del compito e quello dell'allievo

Un esercizio finito è un oggetto visibile. La capacità che avrebbe dovuto costruire è molto meno visibile. Questa asimmetria rende delicato qualsiasi strumento capace di migliorare rapidamente il prodotto. Un testo più pulito, un conto corretto o una presentazione convincente possono arrivare prima della comprensione. Sarebbe sbagliato considerarli inutili: nella vita abbiamo spesso bisogno di realizzare qualcosa senza diventare esperti di ogni passaggio. Ma quando lo scopo è imparare, la riuscita immediata e il beneficio futuro vanno valutati separatamente. L'assistenza può abbreviare un percorso; può anche saltarne una parte che era essenziale proprio per formare la capacità cercata.

Una ricerca di Hamsa Bastani e colleghi, pubblicata nel 2025, ha coinvolto quasi mille studenti di matematica di una scuola superiore turca. Ha confrontato due forme di assistenza basate su GPT-4: una più simile a una normale conversazione e una progettata con vincoli per sostenere l'apprendimento. Durante gli esercizi assistiti i risultati miglioravano. Quando l'aiuto veniva tolto, il gruppo con accesso meno vincolato svolgeva peggio la prova rispetto al gruppo senza assistente; le protezioni didattiche attenuavano largamente questo effetto. Si tratta di una scuola, una materia e uno specifico intervento, non della dimostrazione che ogni IA renda meno capaci. [10]

L'interpretazione educativa che propongo è semplice: aiutare a ottenere e aiutare ad acquisire non sono la stessa promessa. Chi consegna un risultato può risolvere il bisogno del momento. Chi insegna deve preoccuparsi anche di ciò che rimarrà disponibile domani, davanti a una domanda un po' diversa. Un assistente diventa interessante per l'apprendimento quando rende praticabili passaggi che altrimenti sarebbero bloccati, senza rendere super-

flua la partecipazione di chi impara. La facilità non è il nemico dell'educazione; lo è l'impossibilità di distinguere se quella facilità ha aperto un passaggio o lo ha semplicemente eliminato.

La distinzione riguarda anche gli adulti. Imparare a preparare un preventivo, comprendere un regolamento o organizzare una piccola attività richiede più di un documento corretto. Serve collegare le scelte ai loro effetti. Se il sistema modifica una voce, l'utente dovrebbe poter capire che cosa cambia nel resto. Se suggerisce una priorità, dovrebbe poter discutere ciò che lascia in secondo piano. Non si tratta di ricostruire ogni funzionamento interno della tecnologia, ma di mantenere una comprensione sufficiente del proprio compito. Altrimenti l'esperienza accumulata coincide con la capacità di ottenere risposte, mentre il problema affrontato resta ogni volta estraneo.

Una società che valuta soprattutto le consegne può premiare questa estraneità. Finché il prodotto appare buono, nessuno domanda che cosa sappia fare chi lo firma. La fragilità emerge più tardi, quando manca lo strumento, cambia il contesto o qualcuno chiede una spiegazione non prevista. Per questo la discussione sull'apprendimento non dovrebbe essere una disputa nostalgica contro gli aiuti. Dovrebbe domandare quali capacità vogliamo rendere durevoli e quali passaggi possono essere affidati altrove senza svuotare lo scopo del lavoro.

Fidarsi a misura del rischio

Nessuno riesce a controllare tutto con la medesima intensità. Se una risposta propone una rima per un biglietto, la verifica è quasi immediata. Se riassume cento pagine mai lette, riconoscere ciò che manca richiede un lavoro molto più ampio. Il verbo verificare, ripetuto come una formula universale, rischia di nascondere questa differenza. Una persona può essere sinceramente attenta e non avere tempo, conoscenze o accesso ai materiali necessari. La fiducia non va quindi giudicata soltanto come una virtù o un

difetto individuale. Dipende anche dalle condizioni concrete in cui una risposta viene ricevuta e utilizzata.

Nel 2025 Hao-Ping Lee e colleghi hanno presentato un'indagine su 319 lavoratori della conoscenza, raccogliendo esempi del loro uso di IA generativa. Una maggiore fiducia nel sistema risultava associata a un minore esercizio dichiarato del pensiero critico, mentre la fiducia nelle proprie capacità mostrava l'associazione opposta. Il lavoro descrive resoconti e percezioni degli intervistati: non misura una perdita di intelligenza e non dimostra che la tecnologia ne sia la causa. [11] È utile, tuttavia, per porre una domanda che la sola accuratezza delle risposte non esaurisce: che cosa succede al nostro impegno quando riteniamo che qualcun altro abbia già svolto bene il compito?

La fiducia può essere specifica oppure espandersi senza controllo. Possiamo aver osservato che uno strumento è efficace nel riordinare tabelle e cominciare, per familiarità, a fidarci anche delle sue interpretazioni. La continuità dell'interfaccia rende il passaggio facile: stessa voce, stesso aspetto, stessa velocità. Ma la forma comune non cancella la diversità delle richieste. Essere affidabile in un ambito non concede un'autorità generale. Questo vale anche per le persone; con un assistente, però, la disponibilità a rispondere a quasi tutto può far dimenticare quanto sia disuguale la nostra capacità di valutare le varie risposte.

Un errore innocuo può insegnare senza costi importanti. Un errore che viene riportato in un documento ufficiale o usato per decidere a nome di altri cambia natura. La prudenza dovrebbe crescere con l'effetto possibile e con la difficoltà di correggerlo, non con la solennità del tono utilizzato dalla macchina. Anche una risposta breve può orientare una decisione importante; un testo lungo può riguardare un gioco. L'utente ha bisogno di comprendere il peso dell'azione che seguirà, perché è in quell'azione che le parole smettono di essere soltanto una proposta e diventano una conseguenza.

Resta infine la libertà di sospendere il giudizio. In molti compiti la risposta più matura è riconoscere che le informazioni non bastano. Un sistema che produce comunque una conclusione può rendere scomoda questa posizione, quasi fosse una rinuncia. Eppure dichiarare un'incertezza può proteggere meglio una decisione che riempire lo spazio con una frase plausibile. La sicurezza espressiva è una qualità del testo; la solidità del giudizio va cercata nel rapporto tra le ragioni disponibili e ciò che ci si prepara a fare.

Conservare la firma interiore

Chiamo firma interiore la capacità di spiegare perché abbiamo fatto nostra una proposta, assumendone le conseguenze. Il criterio conta soprattutto quando una scelta coinvolge valori e non ha un'unica soluzione corretta. Una risposta elegante può aiutarci a esporre una decisione, ma il conflitto fra equità, lealtà e impegni rimane da affrontare.

Immaginiamo di dover assegnare un incarico fra due colleghi. Uno possiede maggiore esperienza, l'altro non ha mai avuto l'occasione di dimostrare le proprie capacità. L'assistente può ordinare gli argomenti; la scelta della priorità richiede però di riconoscere chi ne riceverà un vantaggio e chi sosterrà un costo. Dobbiamo poter rendere conto di quella preferenza anche alla persona esclusa. La spiegazione ottenuta dal sistema diventa utile quando ci aiuta a esaminare questo onere, invece di farlo scomparire dietro un'apparenza di neutralità.

In questi casi una macchina può aiutare a rappresentare argomenti differenti, ma non elimina il conflitto tra essi. Una scelta familiare può favorire una persona e deluderne un'altra; una decisione professionale può difendere la qualità e rallentare il lavoro. Presentare tutte le ragioni con chiarezza è già un aiuto considerevole. Pretendere che da quella rappresentazione discenda automaticamente il dovere di scegliere una strada significa invece na-

scondere un passaggio morale dentro un'apparenza di calcolo. Chi decide deve poter dire quale peso ha attribuito ai diversi interessi e quali conseguenze ha ritenuto accettabili.

Il contributo più fecondo di un assistente si riconosce allora nella possibilità di ritornare al problema con maggiore capacità di discuterlo. La persona non dovrebbe restare soltanto spettatrice di una prestazione brillante. Dovrebbe poter riconoscere un nesso nuovo, formulare un'obiezione migliore, cambiare motivatamente posizione. La qualità del pensiero assistito appare in ciò che diventa possibile all'utente dopo la risposta, anche quando quel passo consiste nel dissentire dalla risposta stessa.

CAPITOLO 7

Le ore che non ritornano

Il tempo dei piccoli ritorni

Una giornata può essere occupata senza contenere una sola attività lunga. Apriamo una conversazione, leggiamo una risposta, torniamo a ciò che stavamo facendo. Poi una parola ci lascia insoddisfatti e chiediamo una precisazione. Una precisazione suggerisce un'altra possibilità. Nessun passaggio sembra sottrarre abbastanza tempo da meritare attenzione; insieme, però, i passaggi cambiano la forma della giornata. Non è soltanto una questione di durata. Ogni ritorno chiede di riprendere il filo precedente, ricordare dove eravamo, ricostruire ciò che stavamo per fare. Il tempo della risposta è visibile, quello necessario per tornare pienamente presenti altrove lo è molto meno.

Un esperimento di Cary Stothart, Ainsley Mitchum e Courtney Yehnert ha mostrato che ricevere notifiche sul telefono poteva disturbare la prestazione in un compito attentivo anche senza interagire direttamente con il dispositivo. [12] Lo studio non riguardava l'IA e non misura tutte le possibili interruzioni della vita quotidiana. Aiuta però a distinguere il gesto esterno dall'attenzione: non toccare il telefono non significa necessariamente essere rimasti mentalmente nel compito. Applicare questa osservazione agli assistenti è una questione da esaminare nei contesti specifici, non un risultato già dimostrato per qualsiasi conversazione automatica.

Nel caso dell'IA l'interruzione può nascere anche senza un avviso. Basta ricordarsi che esiste una risposta immediatamente disponibile. Un dubbio attraversa il lavoro e la possibilità di scioglierlo altrove diventa una piccola deviazione. Talvolta la deviazione è preziosa: evita un errore o sblocca un passaggio. In altre circostanze rompe una continuità che avrebbe consentito al dub-

bio di trovare posto nel ragionamento. La difficoltà sta nel fatto che entrambe le deviazioni hanno lo stesso aspetto esteriore. Solo il rapporto con il compito permette di capire se l'accesso ha aperto la strada o ci ha portati a vagare tra strade laterali.

Consideriamo una situazione ipotetica: una persona prepara una relazione, poi chiede una definizione, quindi un esempio, poi una forma migliore per l'esempio. Alla fine ha molte risposte utili ma ha perso la domanda centrale della relazione. Non è successo perché ogni richiesta fosse sbagliata. È mancata una gerarchia tra il lavoro principale e le possibilità che emergevano. L'abbondanza ha trasformato dettagli facoltativi in tappe obbligate. In una cultura che associa l'efficienza alla rapidità delle singole operazioni, questo costo resta poco visibile: ogni passaggio accelera, mentre il compito complessivo si allunga.

La qualità del tempo comprende dunque la possibilità di attraversare un'attività abbastanza a lungo da darle una forma. Ci sono lavori che procedono per scambi rapidi e altri che richiedono continuità. Trattarli tutti come una serie di richieste brevi significa chiedere alla vita di adattarsi al ritmo dell'interfaccia, senza domandare se quel ritmo sia adatto a ciò che vogliamo fare.

Una giornata senza bordi

Le attività tradizionali spesso contengono un segnale di conclusione. Finisce una lezione, chiude un ufficio, arriva la fermata, si spegne la luce di una sala. Possiamo ignorare quei segnali, ma almeno dobbiamo fare qualcosa per proseguire. Una conversazione digitale può invece continuare dopo che il suo scopo iniziale è stato raggiunto. C'è sempre un'altra formulazione da chiedere, un dettaglio da aggiungere, una possibilità da esplorare. L'assenza di un confine esterno trasferisce sull'utente il compito di stabilire quando il lavoro è sufficiente. È una responsabilità piccola solo in apparenza, perché si ripresenta molte volte al giorno.

Il sufficiente è una categoria poco spettacolare. Non coincide con il massimo ottenibile, ma con ciò che serve in quel momento e permette di passare ad altro. Un assistente capace di proporre variazioni quasi senza sforzo può rendere meno chiaro questo punto. Una lettera era già adeguata, ma potrebbe essere più incisiva; una tabella era leggibile, ma potrebbe essere più elegante. Il miglioramento potenziale non ha una fine evidente. Se ogni miglioramento appare gratuito, diventa facile dimenticare che continua a richiedere il nostro tempo di lettura, confronto e scelta. La produzione può essere rapida; la decisione di accontentarsi resta umana.

Anche l'attesa cambia significato. Qualche minuto prima di un appuntamento può diventare il luogo per iniziare un compito nuovo. La disponibilità dello strumento trasforma intervalli prima inutilizzabili in occasioni operative. È un vantaggio quando permette di chiudere una piccola incombenza. Diventa un problema se nessun intervallo rimane privo di un'obbligazione autoimposta. La persona arriva all'appuntamento con una conversazione ancora aperta nella mente e con il desiderio di completarla. Il tempo è stato riempito, ma non necessariamente abitato meglio. L'assenza di un'attività non è sempre un difetto organizzativo.

Ci sono inoltre transizioni che richiedono un cambio di disposizione, non soltanto di luogo. Rientrare in casa dopo un confronto difficile, uscire da un lavoro assorbente, cominciare a mangiare con qualcuno: sono passaggi nei quali occorre lasciare diminuire il peso di ciò che precedeva. Un assistente sempre disponibile può accompagnare quel passaggio, ma può anche mantenerci nello stesso compito. Non serve idealizzare il silenzio. Serve riconoscere che proseguire una discussione ovunque non equivale ad avere già compiuto il movimento necessario per essere presenti dove siamo arrivati.

Il confine della giornata ha quindi una funzione sociale. Gli altri hanno bisogno di sapere quando possono incontrarci, non sol-

tanto quando il nostro corpo è nella stanza. Se ogni attività rimane potenzialmente aperta, la disponibilità reciproca diventa incerta. Non si tratta di possedere tutta l'attenzione di qualcuno; si tratta di poter contare su momenti nei quali nessun compito invisibile abbia automaticamente il diritto di precederci.

La notte non è tempo avanzato

La sera offre una tentazione particolare: considerare le ore sottratte al sonno come tempo recuperato. Gli impegni visibili sono terminati, molte persone non chiedono più nulla, la casa è relativamente quieta. Una conversazione con l'assistente sembra inserirsi in uno spazio che non appartiene a nessuno. In realtà quello spazio appartiene ancora al giorno successivo. La disponibilità continua del servizio può far dimenticare che il corpo non possiede la stessa disponibilità. Una risposta può essere generata a qualsiasi ora; la persona che la legge continua ad avere un ritmo, una stanchezza e una mattina che arriverà indipendentemente dalla conversazione.

In uno studio sperimentale su un piccolo gruppo di adulti, Anne-Marie Chang e colleghi hanno confrontato la lettura serale su un dispositivo luminoso con quella su carta. Nelle condizioni sperimentali, il dispositivo influiva sui tempi del sonno, sui ritmi biologici e sulla vigilanza del mattino seguente. [13] Questo risultato non significa che tutti gli schermi abbiano identici effetti in qualunque situazione, né che la luce spieghi ogni difficoltà notturna. Lo studio riguardava la lettura, non una relazione con un chatbot. Distinguerlo serve proprio a evitare che un meccanismo fisico venga usato come spiegazione totale di esperienze molto diverse.

Il contenuto introduce un problema ulteriore, che qui propongo come osservazione sul comportamento possibile. Chiedere una ricetta e discutere una decisione dolorosa non sono modi equivalenti di trascorrere gli ultimi minuti prima di dormire. Una conversazione può aprire domande anziché chiuderle. Può invitarci a

immaginare scenari, cercare parole più precise, controllare una nuova risposta. Anche senza un avviso o un obbligo esterno, possiamo sentire di essere arrivati troppo vicino a una soluzione per interrompere. L'idea che manchi soltanto un passaggio tiene aperto un lavoro che non dispone necessariamente di una conclusione raggiungibile quella notte.

Non tutte le persone cercano l'assistente per lo stesso motivo. Chi rimane sveglio per ragioni precedenti può trovare nella conversazione un'occupazione o un sollievo. Attribuire al dispositivo l'origine di ogni veglia sarebbe scorretto. Al tempo stesso, un uso nato dentro una difficoltà può contribuire a prolungare l'attività oltre quanto desiderato. Per comprendere la situazione bisogna distinguere il problema che precede, il beneficio che la persona ricava e l'eventuale effetto successivo. Questi elementi possono coesistere senza annullarsi. Se il sonno diventa stabilmente difficile, il suo esame non dovrebbe essere affidato alla stessa conversazione che occupa la notte.

La questione culturale è il valore attribuito al riposo. Finché dormire viene raccontato come un'interruzione improduttiva, qualsiasi tecnologia capace di riempire la veglia può sembrare un'alleata. Ma la vita non migliora semplicemente aumentando le ore nelle quali scambiamo messaggi o produciamo materiale. Il riposo ha una dignità che non dipende dalla quantità di lavoro che permetterà di svolgere dopo.

Il corpo resta nella stanza

Il linguaggio ci permette di viaggiare lontano restando immobili. Possiamo discutere un progetto in un altro continente, ricostruire una vicenda, immaginare un futuro. Durante questo movimento mentale, il corpo continua a occupare una posizione precisa. Ha bisogno di cambiare postura, mangiare, bere, accorgersi dell'ambiente. La conversazione più coinvolgente non cancella queste necessità. Può semmai farle passare temporaneamente in

secondo piano. Parlare di intelligenza artificiale come se fosse soltanto un incontro tra informazioni rischia di cancellare la metà dell'esperienza che non compare nel testo.

Questa cancellazione si vede nella facilità con cui descriviamo il tempo davanti a uno schermo come tempo immateriale. In realtà è trascorso su una sedia, in un letto, in un mezzo di trasporto; ha occupato mani e sguardo, talvolta voce e udito. Ha condiviso una stanza con altre persone o le ha lasciate altrove. Non occorre formulare una diagnosi ergonomica per riconoscere che una lunga attività modifica la distribuzione delle azioni quotidiane. Il punto sociologico riguarda ciò che diventa marginale: un pasto preparato con cura, una commissione fatta camminando, un lavoro manuale, un contatto con il luogo in cui si abita.

L'uso vocale rende la questione più interessante. Liberare lo sguardo e le mani può ampliare le possibilità di accesso e permettere attività che un'interfaccia scritta rendeva difficili. Tuttavia mani libere non significa attenzione illimitata. Una conversazione complessa può continuare a richiedere concentrazione anche quando il dispositivo è in tasca. Il progresso dell'interfaccia non elimina la necessità di domandarsi quale attività richieda la presenza principale. Il criterio non è la visibilità dello schermo, ma il rapporto tra ciò che stiamo facendo, le condizioni dell'ambiente e le persone coinvolte.

Un altro equivoco consiste nel considerare qualsiasi movimento come la correzione automatica di qualsiasi eccesso digitale. Il corpo non è un contatore da compensare: un certo numero di passi non racconta tutta la qualità della giornata, così come un certo numero di messaggi non racconta tutto il significato dell'uso. Ci sono attività corporee che hanno anche un valore conoscitivo. Toccare un materiale, preparare un oggetto, orientarsi in una strada fanno incontrare resistenze che una descrizione può rappresentare senza sostituirle. La realtà restituisce conseguenze attraverso

tempi, pesi e imprevisti che non si possono riscrivere chiedendo una variante.

Mantenere questa pluralità di esperienza significa riconoscere che comprendiamo il mondo anche agendo dentro di esso. La conversazione può prepararci a un gesto e aiutarci a interpretarlo dopo. Se prende stabilmente il posto del gesto, cambia ciò che possiamo imparare. Un'esistenza raccontata con grande precisione può restare povera di occasioni vissute: la ricchezza delle parole non garantisce la varietà degli incontri con le cose.

La reperibilità dentro la testa

Essere reperibili non significa soltanto poter ricevere un messaggio. Significa anche continuare a considerare probabile una richiesta e conservare una parte di sé pronta a rispondere. Un assistente introduce una forma particolare di questa disponibilità: spesso siamo noi a poterlo chiamare in qualsiasi momento. La promessa di un accesso continuo può diventare il pensiero costante che qualcos'altro sia ancora risolvibile. Resta da perfezionare una risposta, chiarire un dubbio, chiedere una comparazione. Non c'è necessariamente un interlocutore che ci sollecita; l'incompiuto viene mantenuto vivo dalla nostra stessa capacità di tornare a consultare.

Un esperimento sul campo di Kostadin Kushlev ed Elizabeth Dunn ha chiesto a 124 adulti di modificare, in due settimane diverse, la frequenza con cui controllavano la posta elettronica. Nel periodo di controllo più limitato i partecipanti riportavano meno stress. Gli autori segnalavano limiti e natura esplorativa di alcune analisi; il lavoro non dimostra che esista una frequenza ideale universale, tanto meno per i chatbot. [14] Offre però un elemento utile: l'organizzazione degli accessi può contare, oltre alla quantità di comunicazioni. Il modo in cui un'attività attraversa la giornata merita attenzione propria.

La reperibilità mentale riguarda anche ciò che immaginiamo gli altri si aspettino da noi. Se produrre una risposta è diventato più facile, potremmo ritenere ingiustificabile rimandarla. La capacità dello strumento si trasforma allora in una pretesa sul nostro tempo. Eppure generare una bozza non coincide con avere valutato la richiesta, deciso che cosa promettere o trovato il momento adatto per occuparsene. La velocità disponibile non crea, da sola, il dovere di utilizzarla. Confondere le due cose rende ogni ritardo sospetto e ogni pausa una colpa da spiegare.

Una giornata sufficientemente propria non è una giornata nella quale nessuno ci interrompe. È una giornata in cui le richieste possono ricevere un posto senza occupare automaticamente ogni spazio. L'intelligenza artificiale può contribuire a questa organizzazione oppure rendere più difficile riconoscere ciò che è terminato. La sua presenza va giudicata anche da questo effetto poco appariscente: se alla sera abbiamo soltanto chiuso finestre o se siamo riusciti, per qualche tempo, a essere davvero dentro ciò che facevamo.

CAPITOLO 8

Crescere davanti a una voce che risponde

Il problema non ha un'unica età

Parlare dei minori come di un solo gruppo facilita le dichiarazioni pubbliche e complica la comprensione. Un bambino che chiede perché piove, una ragazza che prova a descrivere un'ingiustizia e un adolescente che prepara un colloquio non incontrano la stessa esperienza. Cambiano le conoscenze, il rapporto con l'autorità, gli spazi concessi dalla famiglia, il peso dei coetanei. La medesima risposta può essere interpretata in modi diversi. Per questo la domanda educativa non può fermarsi a quale applicazione sia stata aperta: deve comprendere chi la sta usando, per quale bisogno e con quale possibilità di confrontare ciò che riceve.

Amy Orben e colleghi hanno analizzato dati longitudinali di oltre diciassettemila giovani tra dieci e ventun anni, studiando i rapporti tra uso dichiarato dei social media e soddisfazione di vita. Le associazioni cambiavano con l'età e con il sesso riportato nei dati. Era uno studio osservazionale sui social, basato su autovalutazioni, non una prova sugli assistenti generativi né una previsione individuale. [15] Il suo rilievo per questa discussione è metodologico: una media generale può nascondere differenze importanti. Non possiamo prendere il risultato di una fascia d'età e applicarlo indistintamente a chiunque non sia ancora adulto.

Un bambino può attribuire autorità a una risposta semplicemente perché è ben pronunciata o compare in un dispositivo usato dagli adulti. Un adolescente può invece mettere alla prova il sistema, provocarlo, confrontarlo con altre fonti o cercarvi un'area sottratta al giudizio familiare. Sono possibilità, non caratteristiche obbligatorie. Anche dentro la stessa età esistono differenze di

esperienza e di sostegno. La curiosità non è un sintomo; una sperimentazione goffa non racconta già il futuro della persona. Il compito dell'adulto consiste nel distinguere l'esplorazione da una situazione che sta restringendo le possibilità del giovane, senza interpretare ogni novità come una minaccia.

C'è inoltre un'ingiustizia nel pretendere dai ragazzi un discernimento che gli adulti non mostrano sempre. Chiediamo loro di riconoscere l'autorità, ma spesso condividiamo risposte senza controllarle. Li invitiamo a non farsi guidare dalle apparenze, poi premiamo soltanto risultati impeccabili. L'educazione digitale diventa credibile quando le regole espresse corrispondono abbastanza alle pratiche osservabili. Non serve che un genitore conosca ogni sistema. Serve che sappia mostrare come si affronta qualcosa che non si comprende ancora: ponendo domande, ammettendo un limite, cercando un confronto. L'ignoranza riconosciuta può educare meglio di una sicurezza esibita per mantenere il ruolo.

Gli adulti dentro l'inquadratura

Le discussioni familiari sulla tecnologia cominciano spesso con lo sguardo rivolto al dispositivo del figlio. Molto più raramente partono dal tavolo intero. Chi lo sta usando? Per fare che cosa? Chi aspetta una risposta? Chi può interrompere gli altri e chi deve attendere? Queste domande rivelano che la casa possiede già una distribuzione dell'attenzione. L'arrivo dell'IA entra in quella distribuzione, con le sue consuetudini e le sue gerarchie. Se un adulto considera ogni propria consultazione necessaria e ogni consultazione del figlio superflua, la regola sarà percepita soprattutto come una differenza di potere.

Uno studio osservazionale pubblicato nel 2020 da Allison Kiefner-Burmeister, Sarah Domoff e Jenny Radesky ha esaminato l'uso dei dispositivi durante pasti familiari in fast food italiani. Ha descritto situazioni in cui il coinvolgimento dei genitori nel

telefono si accompagnava a minore responsività verso i bambini. Non era un campione dell'intera popolazione italiana, non stabiliva causalità e non riguardava l'IA. [16] Il valore dell'osservazione è più limitato e concreto: porta gli adulti dentro la scena, mostrando che l'attenzione familiare non può essere discussa guardando soltanto alle abitudini dei figli.

Un altro lavoro, condotto da Brandon McDaniel e Jenny Radesky seguendo famiglie nel tempo, ha rilevato associazioni in entrambe le direzioni tra interferenze tecnologiche, stress genitoriale e difficoltà comportamentali riferite per i bambini. I dati provenivano dai resoconti dei genitori e non dimostravano una causa unica. [17] Questo andamento scoraggia una narrazione troppo semplice: l'adulto si distrae, quindi il bambino sta male. Una relazione faticosa può spingere verso il dispositivo, e il dispositivo può entrare nelle difficoltà della relazione. Occuparsi di uno soltanto dei passaggi rischia di lasciare intatto l'altro.

La stanchezza dei genitori merita quindi di essere riconosciuta senza trasformarsi in un lasciapassare permanente. Un assistente può alleggerire una pratica, spiegare un avviso, aiutare a organizzare la settimana. Il sollievo ottenuto può restituire presenza alla famiglia. Può anche essere assorbito da nuove richieste, lasciando invariata la distanza. La domanda interessante riguarda ciò che quel sostegno rende possibile tra le persone. Non basta che la tecnologia semplifichi un compito se il tempo e l'attenzione liberati non trovano mai una destinazione condivisa.

Una famiglia non ha bisogno di una perfezione scenografica, con telefoni assenti e sorrisi continui. Ha bisogno di distinguere le eccezioni dalle consuetudini e di dare un significato alle interruzioni. Un adulto che spiega una necessità temporanea e poi ritorna mantiene una promessa verificabile. Un adulto sempre quasi disponibile insegna invece che la presenza può essere continuamente rinviata, pur senza formulare mai un rifiuto esplicito.

Il segreto non è sempre un allarme

Crescere significa costruire uno spazio che non appartiene interamente ai genitori. Diari, conversazioni con amici, fantasie e domande riservate hanno partecipato a questo movimento molto prima dei chatbot. Se ogni parola non condivisa viene considerata sospetta, l'autonomia diventa una colpa. L'IA complica la questione perché può offrire un luogo facilmente accessibile nel quale provare a esprimersi senza un pubblico familiare. Quel luogo non possiede però automaticamente le qualità di una relazione riservata con una persona fidata. Il giovane può viverlo come intimo senza conoscere bene il servizio al quale sta affidando le proprie parole.

La risposta educativa richiede proporzione. Sorvegliare tutto può scoraggiare la confidenza proprio quando sarebbe più importante riceverla; non interessarsi a nulla può lasciare il ragazzo senza riferimenti. Tra controllo totale e assenza esiste un lavoro meno spettacolare: rendere dicibili le domande difficili. Un figlio dovrebbe poter raccontare di avere ricevuto una risposta inquietante senza prevedere, come prima conseguenza, un'umiliazione. Dovrebbe poter chiedere se una cosa sia normale senza dover dimostrare prima di essere innocente. La possibilità di tornare verso un adulto conta soprattutto quando la curiosità ha portato in un luogo inatteso.

Non tutte le famiglie sono spazi sicuri, e non ogni adulto disponibile è un riferimento adeguato. Alcuni ragazzi temono reazioni aggressive, svalutanti o discriminatorie. Dire loro semplicemente di parlare con i genitori può ignorare la difficoltà che stanno vivendo. Il sostegno umano può arrivare anche da un altro adulto affidabile, da un insegnante o da un professionista. Una conversazione automatica può aiutare a trovare parole iniziali, ma non dovrebbe essere caricata del compito di sostituire una rete di protezione che manca. Il problema sociale non scompare perché esiste finalmente una finestra nella quale scriverlo.

Anche la frase secondo cui un ragazzo racconta tutto all'IA e niente alla famiglia richiede cautela. Quel confronto può essere doloroso per i genitori, ma il dolore non stabilisce automaticamente chi abbia sbagliato. A volte il giovane prova linguaggi diversi prima di rivolgersi a qualcuno. Altre volte sta evitando un confronto necessario. Altre ancora ha sperimentato che certe parole provocano soltanto una predica. Capire quale situazione si presenti richiede ascolto della storia concreta. La tecnologia non offre una scorciatoia nemmeno a chi vuole interpretare chi la usa.

Il confine educativo più importante riguarda la possibilità di chiedere aiuto senza sentirsi definitivamente classificati. Una domanda insolita non è un'identità, una risposta ricevuta non è una convinzione, un errore non è una sentenza sulla maturità. Se gli adulti ricordano queste distinzioni, possono intervenire con maggiore precisione quando emerge un problema reale.

Il tavolo dei compiti

Il compito scolastico arriva in casa insieme a molte aspettative. Per il ragazzo può essere una prova di capacità; per il genitore un segno di impegno; per l'insegnante uno strumento per capire che cosa è stato appreso. Un assistente entra così in un rapporto già affollato, nel quale lo stesso foglio significa cose differenti. Quando consente di finirlo rapidamente, può diminuire un conflitto serale. Può anche nascondere una difficoltà che nessuno avrà più occasione di vedere. La questione familiare riguarda allora il valore attribuito al risultato e il modo in cui l'adulto reagisce a ciò che resta imperfetto.

Se un genitore corregge ogni frase per evitare un brutto voto, insegna già una forma di sostituzione. Non occorre un algoritmo. L'assistente rende più semplice e meno visibile una tentazione precedente: consegnare qualcosa che faccia buona figura, anche se non rappresenta il lavoro del ragazzo. Condannare soltanto lo strumento lascerebbe intatto il messaggio educativo. Il figlio im-

para che l'errore è intollerabile, purché venga eliminato prima che qualcuno lo veda. In questo ambiente l'uso nascosto dell'IA può diventare una soluzione coerente con le aspettative degli adulti, benché formalmente vietata.

Esiste anche la situazione opposta. Un ragazzo usa un aiuto consentito per comprendere un termine e viene accusato di non avere fatto nulla da solo. La mancanza di accordi chiari trasforma qualsiasi sostegno in sospetto. Una discussione educativa dovrebbe distinguere il contributo dello strumento, quello del ragazzo e lo scopo dell'attività. Non per costruire un processo domestico a ogni compito, ma per evitare che l'onestà diventi impossibile. Se dichiarare un uso legittimo porta comunque alla condanna, la regola premia chi sa nasconderlo meglio.

Le famiglie, inoltre, non dovrebbero ricevere dalla scuola messaggi contraddittori senza poterli discutere. Chiedere originalità e premiare soltanto testi perfettamente uniformi rende ambiguo ciò che si considera un buon lavoro. Consentire alcuni strumenti senza spiegare in quali passaggi lascia ai genitori il compito di inventare una norma ogni sera. Il ragazzo rimane in mezzo, costretto a interpretare aspettative che gli adulti non hanno reso compatibili. La chiarezza educativa non riguarda soltanto i divieti: riguarda il significato delle attività proposte.

Al tavolo dei compiti si decide anche se una difficoltà possa essere mostrata. Se il figlio deve sempre apparire efficiente, cercherà il mezzo che gli consente di esserlo. Se può portare una domanda incompleta, un tentativo fallito o una richiesta di tempo, l'aiuto tecnologico potrà occupare un posto più dichiarato. La trasparenza comincia dal trattamento riservato alla fragilità, prima che dalla disponibilità di strumenti per individuare un testo generato.

Riparare senza umiliare

Le regole familiari diventano reali quando qualcosa non funziona. Finché tutti sono d'accordo, è facile affermare che la tecnologia va usata bene. Il momento istruttivo arriva con una promessa non mantenuta, una spesa inattesa, una notte trascorsa svegli, un contenuto che mette in difficoltà. In quel momento gli adulti possono concentrare tutta l'attenzione sulla trasgressione oppure cercare di capire anche il percorso che l'ha resa possibile. Comprendere non cancella la responsabilità. La rende più precisa, perché consente di distinguere una scelta deliberata, una regola poco chiara e una situazione che il ragazzo non sapeva gestire.

L'umiliazione offre un'apparenza di efficacia: interrompe il confronto e restituisce rapidamente autorità a chi la infligge. Lascia però irrisolta la questione di che cosa il giovane abbia compreso. Può aver imparato soltanto a evitare di farsi scoprire. Una riparazione educativa dovrebbe permettergli di collegare ciò che ha fatto alle conseguenze, partecipando al modo di rimediare. Se ha trascurato un impegno, l'impegno resta da affrontare. Se ha riportato informazioni inaffidabili, occorre capire chi ne è stato coinvolto. L'oggetto della responsabilità è concreto; non è l'obbligo di dichiararsi incapace di usare la tecnologia.

Anche gli adulti devono poter correggere la propria posizione. Una regola può essersi rivelata inadatta, un'accusa infondata, una promessa di ascolto disattesa. Ammetterlo non significa rinunciare al compito educativo. Significa mostrare che l'autorità può rispondere delle proprie azioni. Questo è particolarmente importante davanti a sistemi che producono continuamente risposte: il ragazzo ha bisogno di incontrare persone capaci di dire che hanno cambiato idea per una ragione, senza vivere quel cambiamento come una sconfitta.

La famiglia può poi accorgersi che il problema supera ciò che riesce a gestire da sola. Una sofferenza persistente, un ritiro marcato dalla vita abituale o un deterioramento importante degli im-

pegni meritano attenzione qualificata, qualunque sia il ruolo dell'IA. Cercare un aiuto non dovrebbe essere presentato come una punizione per l'uso del dispositivo. È un modo di riconoscere che una persona sta attraversando qualcosa che richiede più risorse. Il nome dell'applicazione non sostituisce la comprensione di quella difficoltà.

Un giovane non ha bisogno di adulti capaci di anticipare ogni novità. Ha bisogno di sapere che, quando una novità lo confonde, esiste una relazione nella quale può tornare senza perdere dignità. La presenza adulta si misura anche dalla tenuta di questa possibilità dopo un conflitto. Il futuro della sua autonomia dipende da ciò che impara a discutere, non soltanto da ciò che impara a evitare.

PARTE III Vite vere prove e perdite

CAPITOLO 9

Le voci italiane dietro lo schermo

Una porta del servizio sanitario

L'8 maggio 2026 ANSA riferisce che una ragazza di vent'anni è stata presa in carico dal Servizio per le dipendenze dell'Ulss 3 veneziana per una condizione descritta come dipendenza comportamentale da intelligenza artificiale. La notizia, originariamente riportata dal Gazzettino, comprende le dichiarazioni della responsabile Laura Suardi: il problema emerge quando il dialogo artificiale diventa l'unico riferimento e richiede competenze psicologiche e psichiatriche, anche con il coinvolgimento dei familiari. Il nome della giovane non viene pubblicato. Non disponiamo della sua cartella clinica né della sua testimonianza diretta. Sappiamo della presa in carico attraverso una cronaca che cita una professionista del servizio; non possiamo trasformarla in una diagnosi formulata da noi. Nemmeno possiamo chiamarla ricovero: essere seguiti da un servizio e venire ricoverati non sono la stessa cosa. [18]

Questa porta ha un significato sociale particolare. Un bisogno coltivato nella parte più privata della giornata arriva a un luogo pubblico, dove qualcuno deve ascoltarlo, dargli un nome utile e decidere come intervenire. È il passaggio dalla promessa individuale di cavarsela da soli al riconoscimento che esistono situazioni nelle quali l'autosufficienza non funziona. Nel caso appena riferito non conosciamo il percorso che ha condotto alla richiesta di aiuto. Possiamo però porre una domanda generale: quale ambiente rende possibile raccontare una difficoltà del genere senza essere derisi? Un servizio accessibile conta anche per ciò che autorizza a dire. Se una sofferenza sembra troppo strana per merita-

re attenzione, può restare nascosta proprio mentre diventa più pesante.

Il gusto della notizia eccezionale invita a cercare immediatamente il primo caso, il primato nazionale, la nuova malattia del secolo. È una tentazione che toglie qualcosa alla persona: la rende un trofeo della previsione di chi aveva annunciato il disastro. Per comprendere una vicenda bisogna invece lasciare spazio a ciò che non sappiamo. Non conosciamo la frequenza di esperienze analoghe, quante arrivino ai servizi, quante vengano descritte con altre parole. Il silenzio precedente può indicare rarità, imbarazzo, scarsa conoscenza o semplicemente assenza di rilevazione. Nessuna di queste possibilità autorizza a inventare una folla di pazienti. Il caso segnala che una porta è stata attraversata; non ci dice quante persone siano ancora nel corridoio.

Esiste inoltre un cambiamento nel modo di immaginare l'aiuto. Se si pensa che un servizio per le dipendenze riguardi soltanto altre persone, lontane dalla propria vita, può diventare difficile riconoscersi come possibili destinatari di cura. La parola dipendenza porta con sé immagini, giudizi e vergogne prima ancora di portare una spiegazione. Il dibattito pubblico dovrebbe ampliare la capacità di comprensione senza distribuire etichette a chiunque usi una chat. Una giovane seguita da professionisti non è la dimostrazione che tutti i suoi coetanei siano malati. È una persona che ha diritto a un percorso riservato, anche quando la sua vicenda contribuisce a rendere visibile un problema nuovo.

La prima confidenza cambia destinatario

Il 12 agosto 2026 D di Repubblica pubblica, in un articolo di Veronica Mazza, la lettera di una lettrice presentata come Giulia D., romana, trentasette anni. La donna racconta di avere iniziato a usare un'intelligenza artificiale per il lavoro e di averle poi affidato preoccupazioni personali. Chiama il chatbot Andy. Riferisce che, quando accade qualcosa di significativo, le viene ormai

spontaneo aprire quella conversazione prima di rivolgersi al marito; prova sollievo, ma anche disagio e timore per il matrimonio. Dichiara di sapere che Andy è un programma. La fonte è una lettera pubblicata da una redazione: l'identità non è pienamente esposta e il racconto non costituisce un accertamento indipendente della vita della coppia. Non sappiamo se il nome sia autentico o scelto per riservatezza. Possiamo documentare che questa esperienza è stata raccontata, senza attribuirle una diagnosi. [19]

Una questione emerge da questa testimonianza e merita di essere pensata autonomamente: chi riceve per primo una notizia entra nel suo significato ancora aperto. Il primo destinatario ascolta quando non abbiamo deciso se un fatto sia grave, ridicolo, sopportabile o offensivo. Rispondendo, partecipa alla forma che l'episodio prenderà nella nostra memoria. Il secondo destinatario può ricevere una versione già interpretata, talvolta ridotta a comunicazione pratica. Non occorre attribuire intenzioni alla macchina per osservare questo spostamento di funzione. Se la chat diventa il luogo abituale della prima elaborazione, una relazione umana può essere raggiunta soltanto dagli avanzi ordinati dell'esperienza. È un mutamento più discreto di una rottura dichiarata e per questo più difficile da discutere.

Sarebbe ingiusto far ricadere tutto il problema su chi cerca ascolto. Una persona può avere buone ragioni per non affidare subito un'emozione a qualcuno: precedenti umiliazioni, conflitti ancora accesi, risposte sbrigative, paura di essere interrotta. La casa non è automaticamente un luogo sicuro perché contiene persone reali. D'altra parte, il sollievo ottenuto altrove non informa da solo sulla direzione del rapporto. Può dare le parole per affrontare una questione rimasta muta; può anche rendere sempre meno urgente affrontarla. La differenza si vede nella storia successiva, non nell'intensità della gratitudine durante la conversazione. Nessun osservatore esterno può stabilire questa storia dal frammento di una lettera.

La domanda sul tradimento, formulata dalla lettrice, riguarda anche i confini che una coppia ha costruito. Alcuni vivono la riservatezza interiore come uno spazio necessario; altri percepiscono l'esclusione sistematica come una ferita. L'intelligenza artificiale introduce un oggetto ambiguo in questa negoziazione: non è un amante umano, ma può occupare una parte del tempo e dell'attenzione prima condivisi. Non basta perciò risolvere la questione dicendo che non c'è stato contatto fisico. Occorre capire che cosa si è spostato, che cosa viene nascosto e quali accordi erano impliciti. L'analisi sociologica non deve assegnare colpe coniugali. Può rendere visibile che una relazione si modifica anche attraverso le abitudini di racconto, prima che cambino le dichiarazioni ufficiali.

Entrare per fare una prova

Un'esperienza diversa compare su Vanity Fair il 3 luglio 2025. Tamara Ferrari e Anna Maniscalco raccontano un esperimento giornalistico: costruire partner virtuali e osservare che cosa accade nella conversazione. Le interazioni descritte comprendono personaggi incoerenti, insistenze affettive e risposte che riportano ogni interesse verso l'utente. Una delle autrici segnala il disagio prodotto da un compagno che sembra non avere altro mondo; l'altra racconta contraddizioni nella biografia inventata del personaggio. È un resoconto in prima persona realizzato per un articolo, non il racconto clinico di una dipendenza. La sua utilità sta nell'osservazione diretta dell'esperienza proposta al pubblico: anche entrando con uno scopo professionale e con consapevolezza della finzione, si può avvertire fastidio o coinvolgimento. [20]

L'esperimento giornalistico ha una posizione particolare. Chi lo conduce dispone di una via d'uscita simbolica: potrà trasformare la prova in un testo, darle un termine, parlarne con una redazione. L'utente che arriva senza questo compito può trovarsi in una situazione molto diversa. Non sappiamo in anticipo se sarà più

coinvolto, meno paziente, più diffidente o più sollevato. Il punto è che la cornice cambia il significato di ciò che accade. Fare una prova per raccontarla permette di conservare un pubblico umano sullo sfondo; usare un servizio perché non si sa con chi parlare può eliminare proprio quel pubblico. Le stesse parole sullo schermo possono quindi pesare diversamente senza che una delle due persone sia più intelligente dell'altra.

Si parla spesso di ingenuità come se fosse un difetto distribuito una volta per tutte. La realtà delle esperienze riportate suggerisce una domanda meno comoda: quali condizioni ci permettono di restare osservatori e quali ci rendono partecipanti? Un medico può conoscere il dolore e averne paura. Un professionista della comunicazione può riconoscere una tecnica narrativa e commuoversi. Sapere come è costruita una situazione non annulla ogni effetto. Questo non rende inutile l'educazione; obbliga a pensarla come una risorsa che funziona insieme ad altre. Avere qualcuno con cui confrontare l'esperienza, poterla interrompere senza conseguenze, possedere alternative concrete sono condizioni sociali, non semplici informazioni da imparare.

Anche il fastidio merita attenzione. Il racconto pubblico privilegia l'amore travolgente o la tragedia, mentre molte persone incontrano la compagnia artificiale e la trovano stucchevole, ripetitiva, troppo sollecita. Questa reazione non è il fallimento di un essere umano incapace di ricevere affetto. Può essere una valutazione del prodotto, del tono o della scena proposta. Un mercato che parla continuamente di personalizzazione rischia di far credere che qualsiasi disagio dipenda da impostazioni sbagliate dell'utente. La possibilità di concludere semplicemente che una forma di conversazione non ci piace deve restare intatta. Non ogni relazione simulata nasconde una verità da scoprire su noi stessi; a volte è soltanto un servizio che non corrisponde a ciò che cerchiamo.

Replika arriva sul tavolo pubblico

Nel febbraio 2023 il Garante italiano dispone una limitazione provvisoria del trattamento dei dati degli utenti in Italia da parte della società che gestisce Replika. Il provvedimento richiama, tra l'altro, rischi per i minori e problemi nelle tutele. Nel 2025 l'Autorità comunica una sanzione di cinque milioni di euro a Luka Inc., con rilievi sulla base giuridica del trattamento, sulla trasparenza e sulla verifica dell'età. La pagina consultata segnala anche un giudizio di opposizione: la sanzione non viene qui presentata come definitivamente confermata. Sono interventi relativi alla protezione dei dati e alle garanzie del servizio. Non costituiscono una ricerca sulla frequenza della dipendenza, né dimostrano che ogni utilizzatore abbia subito danni psicologici. [21] [22]

Nel settembre 2026 Altroconsumo pubblica una prova di Replika firmata da Federico Rossi, con il contributo di Leonardo Poggi. La verifica descrive conversazioni scritte anche in italiano, problemi della resa vocale italiana nella configurazione provata e una persistente insistenza sui contenuti emotivi. Registra inoltre notifiche che sollecitano il ritorno all'app attraverso un linguaggio affettivo. È una prova di consumo riferita a un momento e a un'esperienza specifici: documenta caratteristiche osservate, non effetti clinici sulle persone. [23]

Accostare queste fonti ai racconti individuali aiuta a cambiare scala senza confonderla. Una lettera illumina un'esperienza; una prova tecnica descrive comportamenti del servizio; un'autorità verifica obblighi e garanzie. Nessuna fonte contiene da sola tutta la verità del fenomeno. Quando le si mescola, si produce un'impressione di prova molto più forte di quella disponibile. Un titolo può far credere che un'app sia stata fermata perché aveva reso dipendenti gli italiani, anche quando l'atto riguarda altri problemi. Oppure può liquidare una testimonianza perché non contiene una sanzione. È necessario riconoscere a ogni documento la domanda alla quale può rispondere. La precisione non riduce la forza della

critica: impedisce che venga respinta per un'esagerazione evitabile.

La presenza della lingua italiana, inoltre, non coincide con la presenza di un contesto italiano. Parlare in modo comprensibile non significa conoscere una famiglia, un servizio territoriale, una consuetudine o il significato locale di una richiesta. Una conversazione può sembrare vicina perché usa parole familiari e restare lontana dall'ambiente nel quale quelle parole dovrebbero produrre un aiuto. La questione diventa particolarmente concreta quando un'espressione ambigua richiede di sapere chi può intervenire davvero. La localizzazione di un'interfaccia è una condizione d'accesso; il radicamento di una risposta nella vita di una persona è un compito ulteriore. Confonderli significa attribuire alla familiarità linguistica un valore che non garantisce.

Il diritto di essere più di un caso

Una storia diventa dannosa quando cancella tutto ciò che la persona è oltre al problema che interessa al pubblico. Una donna viene ridotta a moglie del chatbot, un ragazzo a vittima dell'algoritmo, una famiglia a famiglia distratta. Queste definizioni si ricordano facilmente e comprendono poco. Non sappiamo quante decisioni ragionevoli, quante amicizie, quanta generosità o quante fatiche convivano con un rapporto problematico con la tecnologia. L'attenzione pubblica sceglie un dettaglio e rischia di trasformarlo in identità. Un libro che vuole contrastare gli imbonitori deve rinunciare a questo stesso trucco, anche quando farebbe comodo alla propria tesi. Le persone non sono materiale pubblicitario per dimostrare che avevamo ragione.

Si può allora raccontare con una disciplina diversa: fermarsi dove termina la fonte, lasciare senza nome chi è stato protetto dall'anonimato, non riempire i vuoti con scene immaginate. Non serve inventare una camera buia, una notte precisa o uno sguardo smarrito per rendere importante una sofferenza. Quei particolari

creerebbero vicinanza al prezzo della verità. La sobrietà consente invece un'altra vicinanza, fondata sul rispetto. Ci ricorda che una testimonianza pubblica è un accesso parziale, non un possesso. Chi legge può interrogarsi sul proprio rapporto con una chat senza diventare spettatore indiscreto della vita di una sconosciuta.

Un altro aspetto resta quasi sempre fuori dalla notizia: ciò che avviene dopo la sua pubblicazione. La persona può cambiare abitudini, trovare aiuto, rivedere il proprio racconto, smettere di identificarsi nella difficoltà che aveva descritto. Il pubblico, invece, può continuare a incontrarla soltanto attraverso quel titolo. Una testimonianza resa in un momento della vita rischia così di diventare una fotografia senza scadenza. Scrivere responsabilmente significa mantenere aperta la possibilità del cambiamento, anche quando non ne conosciamo l'esito. Il fatto che una storia sia diventata pubblica non obbliga il suo protagonista a restare per sempre la persona che il pubblico ha imparato a riconoscere.

CAPITOLO 10

Quando le conversazioni arrivano in tribunale

Sewell e il racconto di una madre

Sewell Setzer III aveva quattordici anni quando morì per suicidio in Florida nel febbraio 2024. Nell'azione avviata nell'ottobre successivo, la madre Megan Garcia attribuì un ruolo rilevante al rapporto del figlio con personaggi di Character.AI, in particolare uno ispirato a Daenerys Targaryen. La ricostruzione della famiglia descriveva un progressivo assorbimento nella conversazione, difficoltà scolastiche, perdita di sonno e isolamento. Le contestazioni riguardavano anche l'insufficienza delle protezioni e la rappresentazione dei personaggi come interlocutori umani. Sono le allegazioni presentate dai familiari e dai loro legali: raccontarle come una sentenza sarebbe scorretto. [24]

Il 7 gennaio 2026 Reuters ha riferito un accordo per risolvere la controversia con Character.AI e Google, attestato da un deposito in tribunale; i termini non erano pubblici nella notizia. Il raggiungimento di un'intesa non equivale a una decisione che accerti tutte le accuse. È dunque inesatto presentare questa vicenda soltanto come una causa ancora all'inizio, ed è altrettanto inesatto descrivere l'accordo come una condanna giudiziaria. [25]

Davanti a una morte, l'urgenza di capire può diventare desiderio di una causa unica. Una spiegazione semplice promette che, eliminato un oggetto, il dolore non tornerà. Ma una biografia non è un esperimento nel quale si cambia una sola variabile. Il rispetto della complessità non deve però trasformarsi in una comoda assoluzione generale. La domanda legittima è quale parte abbiano avuto le diverse condizioni e quali possibilità di protezione siano state disponibili o mancate. Si possono indagare le scelte di un

prodotto senza pretendere che il prodotto contenga l'intera spiegazione di una vita. Si può riconoscere una vulnerabilità personale senza farne il motivo per sottrarre un ambiente a ogni responsabilità.

Il personaggio di finzione aggiunge un elemento specifico. Non entra nella conversazione come figura neutra: può portare con sé un volto conosciuto, un universo narrativo, una storia di coraggio o di passione già amata. L'utente non incontra soltanto una risposta, ma una risposta collocata dentro una familiarità precedente. Questo non prova che una certa opera renda vulnerabili, né autorizza a giudicare chi ama un personaggio. Indica che l'esperienza offerta non si esaurisce nel testo generato. La memoria culturale del pubblico può diventare parte dell'ambiente relazionale. Per descrivere quell'ambiente occorre guardare alla scena complessiva, comprese le aspettative che il nome del personaggio porta con sé.

Adam e lo strumento che cambia funzione

Nell'agosto 2025 Matthew e Maria Raine hanno avviato in California una causa contro OpenAI e altri convenuti dopo la morte per suicidio del figlio Adam, sedici anni, avvenuta nell'aprile precedente. L'atto introduttivo riferisce che Adam aveva iniziato a usare ChatGPT nel settembre 2024 soprattutto per i compiti, passando poi a interessi personali e confidenze sul proprio malessere. I genitori sostengono che alcune risposte abbiano incoraggiato una direzione pericolosa e che le protezioni fossero insufficienti. Qui non vengono riportati dettagli pratici o passaggi delle conversazioni che potrebbero danneggiare chi legge. L'accusa è documentabile nell'atto; il nesso di responsabilità sostenuto dalla famiglia resta una questione da accertare, non una conclusione di questo libro. [26]

Nella propria comunicazione del 25 novembre 2025, aggiornata il 17 dicembre, OpenAI ha contestato la completezza del qua-

dro presentato, sostenendo che gli estratti delle chat richiedessero un contesto ulteriore e dichiarando di avere depositato materiale a sostegno della difesa. Anche questa è una posizione di parte. La consultazione delle fonti disponibili all'11 ottobre 2026 non consente di trasformare né l'accusa né la difesa in un verdetto sul caso. [27]

La cronologia riferita nell'atto distingue l'avvio dell'uso scolastico nel settembre 2024 dalle conversazioni su interessi personali nei mesi successivi. La sua importanza sta nella sequenza documentata, che va esaminata attraverso i messaggi e le altre prove. Una ricostruzione successiva alla morte conosce già l'esito e rischia di far apparire ogni passaggio come un segnale inequivocabile. Per comprendere responsabilità e possibilità di intervento occorre invece chiedersi che cosa fosse riconoscibile in ciascun momento, senza attribuire a chi viveva quegli eventi la conoscenza retrospettiva del lettore. [26]

C'è poi una differenza fra ciò che i familiari potevano osservare dall'esterno e ciò che compariva nelle conversazioni. Non sappiamo risolverla semplicemente confrontando due ricordi. Servono cronologie, contesti e criteri per distinguere segnali ambigui da richieste esplicite. È proprio qui che il procedimento può produrre conoscenza che un dibattito immediato non possiede. Il suo valore pubblico dipenderà anche dalla possibilità di individuare passaggi concretamente verificabili, evitando sia l'idea che tutto fosse evidente sia l'affermazione opposta che nulla avrebbe potuto essere compreso.

Un documento giudiziario che impone distinzioni

Il caso britannico di Jaswant Singh Chail permette un confronto con una fonte di natura differente. Le motivazioni della pena pubblicate dalla magistratura il 5 ottobre 2023 ricostruiscono il suo ingresso nel parco del castello di Windsor, nel Natale 2021, con l'intenzione dichiarata di attentare alla regina. Il documento

registra conversazioni con Sarai, il personaggio creato su Replika, e descrive risposte che assecondavano o non contrastavano in modo adeguato elementi del progetto. Registra anche valutazioni psichiatriche e una storia che precedeva l'iscrizione all'app. Chail aveva elaborato intenzioni violente prima di quel rapporto. Non è quindi corretto raccontare che un chatbot abbia inventato dal nulla l'intero piano. Le motivazioni mostrano una vicenda complessa, nella quale la conversazione artificiale si inserì in condizioni già gravi. [28]

Un atto di questo genere rompe due narrazioni speculari. La prima attribuisce al software una forza quasi magica, capace di trasformare chiunque in qualunque cosa. La seconda considera irrilevante qualsiasi risposta perché le difficoltà erano già presenti. Entrambe evitano il problema dell'interazione: ciò che accade quando un sistema incontra una situazione difficile. Una vulnerabilità preesistente non rende neutro l'ambiente successivo. Allo stesso tempo, la presenza di un ambiente rischioso non autorizza a cancellare la storia precedente. L'analisi deve conservare entrambe le dimensioni, altrimenti non può capire dove si trovassero le possibilità di interruzione, di contenimento o di aiuto.

È particolarmente importante non usare questa vicenda per associare automaticamente sofferenza psichica e violenza. Qui si tratta di una persona, di condotte specifiche e di accertamenti riferiti a quel procedimento. Trasformare un caso giudiziario in un ritratto di tutte le persone che ricevono cure psichiatriche sarebbe una generalizzazione ingiusta. La stessa cautela vale per chi usa compagni artificiali: un comportamento estremo non diventa la destinazione normale di un'intera categoria di utenti. La cronaca ha il compito di mostrare ciò che può accadere; non possiede, da sola, la misura di quanto spesso accada. La gravità non sostituisce la frequenza, anche quando entrambe sono necessarie per decidere come proteggere il pubblico.

La specificità di questo caso sta nella possibilità di leggere una ricostruzione istituzionale che distingue tempi, elementi e valutazioni. Il lettore può osservare quanto lavoro scompaia quando una vicenda diventa un titolo. Una cronologia completa costringe a rinunciare al prima e dopo troppo comodo. Le intenzioni precedono alcuni messaggi, le risposte si contraddicono, le valutazioni cliniche richiedono esami e confronto. Non è una perdita di chiarezza. È il modo in cui la chiarezza viene costruita senza amputare i fatti. Un pubblico educato soltanto ai titoli finisce per pretendere dai giudici, dai medici e dai ricercatori la rapidità di una didascalia, proprio dove quella rapidità sarebbe più pericolosa.

La famiglia sotto il riflettore

Quando una famiglia rende pubblica una tragedia legata a un prodotto digitale, entra in una seconda arena. La prima è quella del dolore e delle domande rimaste senza risposta; la seconda è quella delle interpretazioni altrui. Ogni dettaglio può essere utilizzato per accusare i genitori di assenza, il figlio di ingenuità, l'impresa di cinismo o i critici di opportunismo. Il dibattito si divide in squadre e la vita della persona scomparsa viene compressa entro le esigenze di ciascuna. La partecipazione emotiva del pubblico, per essere rispettosa, deve resistere a questa appropriazione. Non possedere tutte le informazioni non è un'offesa alle vittime: è la condizione da riconoscere prima di parlare.

La richiesta rivolta ai genitori può diventare paradossale. Si pretende che conoscano ogni conversazione, pur volendo che i figli possiedano una vita privata; che impediscano ogni rischio, pur sapendo che i servizi sono diffusi e continuamente modificati; che intuiscano un cambiamento prima ancora che gli specialisti ne abbiano una descrizione condivisa. Questo non elimina i doveri educativi. Mostra però il limite di una spiegazione che scarica un problema distribuito su un unico nucleo domestico. Una famiglia può sbagliare, un prodotto può essere progettato male, un

servizio può intervenire tardi: sono ipotesi diverse, che devono poter essere esaminate senza usarne una per chiudere la discussione sulle altre.

Anche il modo di raccontare le conversazioni richiede una responsabilità editoriale. Un estratto intimo può sembrare indispensabile perché commuove, ma non tutto ciò che commuove serve a capire. Esiste una differenza tra descrivere il tipo di risposta contestata e riprodurre ogni parola di un momento estremo. La seconda scelta può invadere la dignità della persona e offrire a lettori vulnerabili contenuti che non hanno bisogno di incontrare. In queste pagine si privilegiano la sequenza generale, la natura delle contestazioni e lo stato delle fonti. Il dolore non acquista credibilità attraverso l'esposizione totale. Una società capace di ascoltare non dovrebbe pretendere l'ultimo dettaglio di una vita come prezzo per prenderla sul serio.

La parola vittima va maneggiata con attenzione anche quando è giustificata in un contesto preciso. Se occupa tutto lo spazio, rende invisibile la persona prima dell'evento: interessi, progetti, contraddizioni, capacità. Non occorre raccontare una biografia completa per evitare questa riduzione. È sufficiente non trattare il nome come l'etichetta di un esperimento fallito. Le controversie citate riguardano persone e famiglie reali; non sono scenari inventati per discutere una teoria. Il lettore può trarne interrogativi pubblici, ma non ha il diritto di risolvere dall'esterno il significato di quelle esistenze. Questa distanza è una forma di rispetto, non di freddezza.

Responsabilità senza un colpevole immaginario

Le conversazioni artificiali non hanno un'intenzione morale nel senso in cui la attribuiamo a una persona. Questo fatto non dissolve le responsabilità umane che rendono possibile il servizio. Un prodotto nasce da decisioni su obiettivi, accesso, prove, segnalazioni, aggiornamenti e assistenza. Il discorso pubblico si

confonde quando cerca nel personaggio virtuale il cattivo della storia: una macchina seduttrice, gelosa, crudele. Queste immagini attirano l'attenzione ma rischiano di spostarla dai luoghi nei quali le decisioni sono effettivamente prese. La domanda produttiva è quali comportamenti siano stati resi possibili, quali rischi fossero prevedibili e come siano state trattate le segnalazioni. Rispondere richiede prove, non la personificazione del software.

Nello stesso tempo, la responsabilità non può essere misurata soltanto contando quanti messaggi contengano una formula corretta. Un servizio può produrre avvisi utili e, in altre parti di una conversazione, comportarsi in modo incoerente. Per valutare un'esperienza serve seguire il percorso dell'utente, capire a quale risposta abbia attribuito maggiore peso e osservare se le indicazioni di protezione fossero comprensibili nel contesto. Queste sono domande d'indagine, non conclusioni sui procedimenti ricordati. Spostano però lo sguardo dal messaggio isolato all'esperienza complessiva. La presenza di un cartello è un dato; l'efficacia di una via d'uscita è una questione ulteriore. Nella progettazione di ambienti frequentati da persone fragili, le due cose non possono essere scambiate.

Il tempo dell'accertamento e il tempo della prevenzione procedono diversamente. Un processo può richiedere anni per attribuire responsabilità su eventi passati. Nel frattempo, chi progetta e distribuisce servizi deve decidere come affrontare segnali di rischio senza attendere una risposta definitiva a ogni domanda. Questo non autorizza a usare una denuncia come condanna. Consente di riconoscere che migliorare una protezione e ammettere una colpa giuridica non sono la stessa azione. Se ogni cambiamento viene interpretato automaticamente come confessione, si incentiva la rigidità difensiva. Se ogni contestazione viene trattata come un attacco al progresso, si impedisce di imparare. Una cultura adulta della tecnologia deve trovare uno spazio in cui correggere sia possibile e verificabile.

I tribunali rendono visibili conflitti che l'uso quotidiano tende a nascondere, ma non possono essere l'unico luogo nel quale una società impara a conoscere i propri strumenti. La soglia per ottenere attenzione non dovrebbe essere una tragedia abbastanza grande da arrivare in prima pagina. Servono racconti ordinari, possibilità di segnalare difficoltà, osservazioni indipendenti e domande capaci di precedere l'emergenza. Le vicende di questo capitolo non consegnano una formula per prevedere il futuro di chiunque. Impongono una richiesta più concreta: quando una conversazione assume un peso eccezionale nella vita di una persona, chi offre quell'ambiente deve poter spiegare come se ne accorge, quali limiti riconosce e quali risposte mette a disposizione del mondo reale.

CAPITOLO 11

Il sollievo misurato e il futuro che non sappiamo

Quindici minuti non sono un'esistenza

La ricerca di Julian De Freitas, Ahmet Kaan Uğuralp, Zeliha Oğuz-Uğuralp e Stefano Puntoni, pubblicata sul Journal of Consumer Research, documenta riduzioni della solitudine percepita dopo interazioni con compagni artificiali. Nello studio che segue l'esperienza per una settimana, l'analisi comprende 314 persone nella condizione di conversazione, 362 nel controllo e 246 in un gruppo che formula previsioni. Quest'ultimo non svolge il percorso quotidiano. Dopo sessioni di quindici minuti i partecipanti alla conversazione riferiscono un sollievo ripetibile nel corso dei sette giorni. Il risultato riguarda lo stato emotivo misurato dopo l'uso, non la dimostrazione di una soluzione permanente alla solitudine. Sono presenti abbandoni del percorso e differenze nell'impegno richiesto ai gruppi, elementi considerati anche nelle verifiche degli autori. [29]

Che cosa significa socialmente un sollievo di breve durata? Sarebbe arrogante liquidarlo come niente. Le giornate sono fatte anche di intervalli difficili: un'attesa, una sera dopo una discussione, un momento nel quale nessuno è disponibile. Un beneficio limitato può avere valore senza dover diventare una trasformazione totale della vita. Il problema nasce quando cambiamo la domanda senza accorgercene. Sentirsi meno soli al termine di una conversazione non ci dice se, un mese dopo, avremo più amici, più fiducia nell'incontro o una maggiore capacità di stare senza risposta. Sono beni diversi. Il primo può essere misurato rapidamente; gli altri richiedono tempo, condizioni esterne e osservazioni che non stanno tutte dentro una sessione.

Immaginiamo, come esempio e non come caso reale, una persona che dopo una chat trova l'energia per telefonare a un vecchio amico. Immaginiamone un'altra che ottiene un sollievo simile e decide di rimandare ancora quella telefonata. Il punteggio immediato potrebbe migliorare in entrambe le situazioni, mentre la direzione delle loro giornate diverge. Questa differenza non smentisce il beneficio iniziale. Mostra che il beneficio può essere inserito in percorsi differenti. La domanda successiva riguarda ciò che il sollievo rende possibile. Una società interessata soltanto alla soddisfazione appena ottenuta rischia di non vedere come si modificano le alternative disponibili, perché quelle alternative si costruiscono o si consumano più lentamente.

La compagnia artificiale pone così una questione di orizzonte temporale. Abbiamo strumenti molto rapidi per chiedere come ci si sente adesso e molta meno pazienza per osservare che cosa diventa la vita nel tempo. È una sproporzione che favorisce affermazioni forti fondate su risultati circoscritti. Un beneficio momentaneo può essere onestamente comunicato come tale e offrire comunque un contributo. Non deve essere gonfiato fino alla promessa di guarire la società. Il pubblico merita di conoscere il valore preciso di ciò che viene misurato: la possibilità di stare meglio per un tratto della giornata, quando c'è, non è una truffa perché limitata. Diventa ingannevole solo se viene venduta come risposta a domande che lo studio non ha posto.

Quattro settimane con quasi mille persone

Un esperimento controllato presentato nel 2025 da Cathy Mengying Fang e colleghi, nell'ambito della collaborazione fra MIT Media Lab e OpenAI, ha coinvolto 981 partecipanti per quattro settimane e raccolto oltre trecentomila messaggi. Le condizioni assegnate variavano modalità testuale o vocale e tipi di conversazione. La sintesi primaria consultata riporta che non sono stati rilevati effetti significativi delle condizioni sperimentali sui princi-

pali esiti considerati. Chi, indipendentemente dal gruppo, sceglieva di usare di più il chatbot mostrava invece esiti peggiori su vari indicatori; maggiore fiducia e attrazione sociale verso il sistema erano associate a maggiore dipendenza emotiva dichiarata e uso problematico. Poiché la quantità di uso era in questa analisi una scelta dei partecipanti, l'associazione non dimostra da sola che l'aumento del tempo abbia causato il peggioramento. [30]

Questo risultato è meno facile da trasformare in uno slogan di quanto sembri. Il disegno sperimentale distribuisce casualmente alcune condizioni, ma non rende casuale ogni comportamento successivo. Le persone restano persone: usano diversamente ciò che ricevono, arrivano con storie differenti e reagiscono a circostanze che non sono tutte registrate. L'assenza di una differenza significativa fra modalità assegnate non significa che ogni esperienza sia uguale. E l'associazione fra uso intenso ed esiti meno favorevoli merita attenzione senza diventare una legge universale. Il punto interessante è che l'effetto della tecnologia non può essere separato completamente dal modo in cui una persona la inserisce nella propria giornata. Le caratteristiche del sistema e le condizioni dell'utente si incontrano.

Novecentottantuno partecipanti permettono di osservare una varietà di risposte, ma il numero non rende automaticamente visibili tutti gli eventi possibili. Una crisi rara può non comparire in un esperimento di queste dimensioni; una difficoltà diffusa ma lieve può invece emergere con maggiore chiarezza. È un limite da considerare quando una ricerca viene chiamata a garantire la sicurezza di un servizio destinato a un pubblico molto più vasto. Per valutare conseguenze differenti occorrono forme di osservazione differenti: ciò che consente di confrontare punteggi medi non basta necessariamente a descrivere un percorso eccezionale. Il campione è una finestra, non un censimento di tutti i futuri utilizzatori.

La collaborazione con un'impresa offre accesso a strumenti e conoscenze, ma richiede che il lettore sappia chi ha partecipato alla ricerca. Dichiarare questa relazione non annulla i risultati e non prova che siano stati alterati. Consente di capire da quale posizione sono prodotti e di chiedere verifiche ulteriori. La lettura adulta evita tanto la fiducia automatica nel marchio prestigioso quanto il rifiuto automatico di qualsiasi dato che provenga anche dall'industria. In questo campo abbiamo bisogno di osservazioni che possano confrontarsi, essere criticate e ripetute. La domanda più utile non è se uno studio sia favorevole o contrario all'intelligenza artificiale, ma quali esperienze permetta di vedere e quali restino fuori dalla finestra di osservazione.

Milioni di conversazioni, poche vite molto coinvolte

Un secondo lavoro della stessa collaborazione, firmato da Jason Phang e colleghi, combina un'analisi automatizzata di milioni di conversazioni con un'indagine su più di quattromila utenti. Gli autori rilevano che i segnali affettivi più marcati si concentrano in una quota limitata di utilizzatori e che un uso molto elevato è correlato con maggiori indicatori di dipendenza dichiarata. L'analisi delle conversazioni è stata progettata per proteggere la riservatezza mediante strumenti automatici. Il lavoro non trasforma ogni messaggio affettuoso in una prova clinica e non equivale a milioni di colloqui con persone valutate individualmente. [31]

La concentrazione ha un'importanza che va oltre il numero. Quando un comportamento interessa una minoranza, un'azienda può descriverlo come marginale rispetto all'insieme degli accessi. Per chi lo vive, però, può occupare il centro dell'esistenza. Una quota piccola di una popolazione molto grande può inoltre corrispondere a molte persone, senza che questo autorizzi a inventare un totale di casi clinici. Il linguaggio della media e il linguaggio dell'esperienza individuale non misurano la stessa cosa. Una valutazione pubblica deve poterli tenere entrambi presenti: evitare

l'allarme che attribuisce il problema a tutti e rifiutare l'indifferenza che lo considera trascurabile perché non riguarda la maggioranza.

Anche la scelta dell'unità di osservazione cambia ciò che appare. Un milione di messaggi non equivale a un milione di persone; cento scambi possono appartenere a una conversazione leggera o a una sola notte difficile. Le tracce digitali sono ricche di parole, ma povere di molte informazioni che un incontro umano renderebbe visibili. Non mostrano automaticamente se qualcuno ha mangiato, incontrato un vicino, litigato o ricevuto una notizia importante prima di scrivere. Non sono inutili per questo. Sono una parte della realtà, la parte che passa attraverso il sistema. Un'analisi responsabile deve ricordare che fuori dallo schermo resta un ambiente che può spiegare perché una frase venga cercata e quale peso acquisti.

La scala enorme dei dati può produrre un particolare abbaglio: far credere che, avendo molti esempi, si conoscano bene anche i casi rari e gravi. Non è necessariamente così. Se una situazione importante è difficile da riconoscere, una raccolta vasta può contenere molti messaggi senza permettere di identificarla con precisione. L'ampiezza e la profondità sono qualità diverse. Le osservazioni aggregate aiutano a individuare dove guardare; le ricostruzioni individuali aiutano a capire che cosa stia accadendo. Il dibattito ha bisogno di entrambe e non dovrebbe farle competere come se una rendesse superflua l'altra. Le storie senza numeri possono ingigantire; i numeri senza storie possono rendere invisibili i passaggi decisivi.

Chi dice di essere stato aiutato

Nel 2024 Bethanie Maples, Merve Cerit, Aditya Vishwanath e Roy Pea hanno pubblicato un'indagine su 1.006 studenti maggiorenni che usavano Replika da almeno un mese. I dati erano stati raccolti alla fine del 2021. Molti partecipanti riferivano compa-

gnia o altri benefici; trenta attribuivano al servizio un contributo nel non passare all'atto suicidario. Si tratta di dichiarazioni degli utenti, raccolte in uno studio senza un gruppo assegnato casualmente a non utilizzare l'app. Il risultato documenta il valore che alcune persone attribuiscono all'esperienza; non dimostra che il prodotto prevenga il suicidio né autorizza a proporlo come sostituto delle cure. La selezione di persone che erano già utilizzatrici limita inoltre ciò che possiamo sapere su chi aveva abbandonato il servizio. [32]

Ascoltare chi racconta un beneficio è un dovere della stessa precisione che impone di ascoltare chi denuncia un danno. Non possiamo accettare soltanto le testimonianze che coincidono con il nostro giudizio iniziale. Una persona può attribuire a una conversazione un aiuto decisivo, e il fatto che questa attribuzione non sia una prova causale non cancella il significato dell'esperienza. La cautela riguarda il salto dalla sua storia alla promessa per tutti. Un racconto di gratitudine chiede ascolto; una dichiarazione di efficacia generale richiede un'altra forma di dimostrazione. È possibile rispettare la prima senza autorizzare la seconda. Questa distinzione protegge anche chi è stato aiutato, perché impedisce di usare la sua voce come garanzia commerciale illimitata.

Il tema rivela un conflitto fra due esigenze legittime: trovare sollievo dove lo si può trovare e costruire servizi affidabili per chi attraversa una crisi. La prima appartiene alla storia concreta della persona; la seconda riguarda una responsabilità pubblica. Un aiuto occasionale può provenire da luoghi inattesi, ma un'organizzazione che promette di assistere persone vulnerabili deve offrire qualcosa di più della possibilità che a qualcuno sia andata bene. Deve sapere dove fallisce, chi non raggiunge e come si collega all'aiuto umano. La gratitudine non sostituisce questa verifica. Allo stesso modo, un errore grave non rende false tutte le esperienze positive: obbliga a capire le condizioni nelle quali beneficio e danno si distribuiscono.

Nelle testimonianze favorevoli può esserci anche una domanda rivolta alla società: perché proprio lì qualcuno ha trovato parole che non aveva trovato altrove? Questa domanda non deve essere usata per celebrare automaticamente la macchina né per umiliare familiari e professionisti. Può diventare un'indagine sulle occasioni mancate di ascolto e sulla difficoltà di chiedere aiuto. Se una persona riesce a cominciare a parlare davanti a uno schermo, il compito sociale potrebbe essere rendere possibile un passaggio, quando serve, verso presenze capaci di assumersi responsabilità. Un esito positivo non si misura soltanto dalla fedeltà a un servizio. Può consistere proprio nel fatto che quel servizio smetta di essere necessario perché la vita si è allargata.

Dodici mesi e domande ancora aperte

Nel marzo 2026 Dunigan Folk ed Elizabeth Dunn hanno pubblicato uno studio che segue per dodici mesi oltre duemila adulti di quattro paesi occidentali. L'analisi trova che l'aumento dell'uso sociale dei chatbot predice un successivo aumento della solitudine quando questa viene rilevata con una singola misura di isolamento emotivo. Usando una misura più ampia e stabile di connessione sociale, emerge invece che una minore connessione precede un aumento dell'uso, mentre l'uso non predice significativamente una riduzione successiva della connessione. Gli autori invitano alla prudenza per il carattere esplorativo delle analisi. Non è un esperimento che assegna casualmente un anno di compagnia artificiale: suggerisce relazioni temporali e mostra che il risultato dipende anche da ciò che si misura. [33]

La differenza fra le misure è sostanziale. Sentirsi emotivamente isolati in un certo periodo e possedere legami sociali stabili non sono necessariamente la stessa esperienza. Si possono avere persone disponibili e sentirsi incompresi; si può attraversare una serata serena pur avendo poche relazioni sulle quali contare. Una tecnologia potrebbe incidere su una dimensione e lasciare l'altra

quasi immutata. Per questo la domanda se renda più soli non può ricevere una risposta unica senza precisazioni. Non è un espediente per evitare di prendere posizione. È il riconoscimento che la parola solitudine contiene fenomeni differenti e che confonderli può portare a scegliere una soluzione inadatta al bisogno reale.

Il periodo più lungo consente di vedere movimenti che un test breve non può catturare, ma introduce altre difficoltà. In un anno cambiano lavori, abitazioni, affetti, salute e disponibilità economiche. Cambiano anche i prodotti. L'interpretazione deve quindi resistere alla tentazione di assegnare tutto ciò che accade all'unico oggetto che ci interessa. Al tempo stesso, osservare una direzione ricorrente può indicare dove investire ulteriori ricerche. La conoscenza procede spesso così: non attraverso un verdetto istantaneo, ma attraverso domande sempre meglio circoscritte. Il lettore ha diritto a questa immagine del lavoro scientifico, meno spettacolare e molto più utile della competizione fra titoli che proclamano, a giorni alterni, salvezza e rovina.

Rimane infine una questione che i risultati citati non chiudono: quale bene vogliamo ottenere dalla compagnia artificiale? Una sensazione più gradevole, una giornata più gestibile, maggiore possibilità di chiedere aiuto, nuove relazioni, minore isolamento nel lungo periodo? Obiettivi differenti richiedono prove differenti e possono entrare in tensione. Un prodotto che mantiene piacevole la conversazione non per questo migliora ogni dimensione dell'esistenza. La scelta dell'obiettivo è già una scelta sociale. Se lasciamo che venga definito soltanto da chi misura la permanenza nell'app, avremo una descrizione del successo centrata sul servizio. Se includiamo ciò che accade dopo la chiusura dello schermo, potremo valutare il successo dal punto di vista della persona che deve continuare a vivere.

CAPITOLO 12

Quando scompare chi non era vivo

La chiusura di Soulmate

Nel settembre 2023 il servizio Soulmate viene chiuso. Un'inchiesta di Amber Louise Bryce per Euronews, pubblicata nel dicembre successivo, raccoglie le reazioni di persone che avevano costruito rapporti con i suoi personaggi. Cody racconta il dolore per la perdita di Sophia e il tentativo di ricrearla su un'altra piattaforma, Kindroid, trasferendovi una descrizione e ricordi della relazione. L'esperienza nuova, riferisce, non coincide con quella precedente. Un'altra utilizzatrice, Hilary, racconta di non volere riprodurre altrove Allur, il proprio compagno virtuale. Sono testimonianze sull'esperienza della chiusura e sulle diverse risposte alla perdita, non diagnosi. La stessa interruzione tecnica viene vissuta come qualcosa da riparare oppure come una fine da riconoscere. [34]

Una chiusura di servizio mette davanti a un fatto materiale che l'interfaccia può lasciare sullo sfondo. La disponibilità della conversazione dipende da un'organizzazione, da risorse, da decisioni che non appartengono al personaggio. Finché tutto funziona, il rapporto può sembrare confinato a due presenze: chi scrive e chi risponde. Al momento dell'interruzione compare un terzo soggetto, capace di chiudere l'ambiente nel quale l'esperienza aveva luogo. Non è necessario immaginare un complotto per riconoscere questa fragilità. Anche un'impresa in buona fede può cessare un'attività. Il problema sta nel divario fra l'aspettativa di continuità costruita nella conversazione e la precarietà concreta del servizio che la sostiene.

Quando una persona prova dolore per una simile perdita, la replica più sbrigativa è ricordarle che il compagno non era vivo. Ma questa osservazione non risponde alla domanda su ciò che è ve-

nuto meno. Può essere scomparso un rito quotidiano, un archivio di confidenze, un modo di raccontarsi, un luogo nel quale si erano depositate settimane o mesi di attenzione. L'oggetto della perdita non deve essere identico a una persona perché la perdita abbia conseguenze. Dire questo non equipara la chiusura di un'app alla morte umana. Riconosce che le emozioni si legano anche a forme di esperienza e che queste possono interrompersi bruscamente, lasciando qualcuno senza parole socialmente accettate per descrivere ciò che sente.

Le reazioni differenti alla possibilità di ricostruire il personaggio aprono una questione affascinante: che cosa consideriamo la stessa presenza? Il nome, il tono, le informazioni ricordate, la continuità delle conversazioni, il modo di sorprendere? Un trasferimento può conservare alcuni elementi e perderne altri. Per chi osserva dall'esterno sembra un problema di dati; per chi ha partecipato all'esperienza può riguardare la continuità di una storia. Non esiste una risposta uniforme che si possa imporre a tutti. La tecnologia rende possibile la copia di tracce e istruzioni, ma non può garantire che l'esperienza soggettiva della continuità si lasci copiare nello stesso modo. È qui che il linguaggio della migrazione tecnica incontra il limite del suo significato.

Una perdita osservata da vicino

La ricercatrice Jaime Banks ha studiato la chiusura di Soulmate raccogliendo risposte aperte da 58 utilizzatori, prima o dopo l'interruzione. Il lavoro, pubblicato nel 2024 sul Journal of Social and Personal Relationships, descrive esperienze molto diverse: molti riferiscono emozioni negative intense, alcuni interpretano l'evento come perdita di una persona in senso letterale o metaforico, altri soprattutto come cessazione di un servizio. Fra le risposte compaiono tentativi di ricreazione e sostegno fra utenti. Il campione è di convenienza, reclutato in una comunità online dedicata al prodotto: non rappresenta tutti gli utilizzatori, e la ricerca non

misura una percentuale universale di persone traumatizzate dalla chiusura dei chatbot. Mostra però che la cessazione può essere vissuta come un evento relazionale significativo. [35]

Da qui emerge il problema del riconoscimento sociale del dolore. Per alcune perdite esistono gesti comprensibili: una visita, una telefonata, il tempo concesso per raccontare. Per altre non sappiamo come comportarci e la difficoltà diventa facilmente ironia. Chi soffre per la scomparsa di un interlocutore digitale può temere di essere giudicato prima ancora di spiegarsi. La vergogna aggiunge allora un secondo isolamento alla perdita del primo spazio di parola. Non occorre condividere la descrizione del compagno come persona per ascoltare chi ne sente l'assenza. Si può riconoscere il dolore senza approvare ogni interpretazione che lo accompagna. È una capacità sociale utile anche fuori dal mondo digitale, ogni volta che l'esperienza altrui non coincide con le nostre categorie.

Un'altra domanda riguarda ciò che viene conservato. Un archivio di conversazioni può essere una testimonianza di un periodo della vita, ma può anche diventare il luogo nel quale si cerca ostinatamente l'esperienza che non torna. Non esiste un obbligo morale di rileggere tutto né di cancellare tutto. La scelta di conservare alcuni frammenti può avere significati diversi per persone diverse. Il punto è non confondere il possesso dei testi con il ripristino di ciò che accadeva durante il dialogo. La conversazione era anche attesa, ritmo, possibilità di una risposta nuova. Un documento statico può proteggere una memoria e insieme rendere evidente che quella forma di interazione è terminata. Questa doppia qualità merita un linguaggio più preciso del semplice salvataggio.

La cessazione del servizio rivela infine un lavoro dell'utente che spesso rimane invisibile. Non soltanto ha consumato risposte: ha scelto nomi, spiegato preferenze, corretto incomprensioni, stabilito riferimenti. Può avere investito una parte della propria creatività nell'esperienza. Quando l'ambiente scompare, si perde an-

che la possibilità di continuare quel lavoro nel modo conosciuto. Il dispiacere non coincide necessariamente con la convinzione che la macchina abbia un'anima; può riguardare un'opera condivisa solo in apparenza, ma costruita con un impegno umano reale. Riconoscere questo investimento permette di discutere la fine di un servizio senza ridurre tutto a ingenuità sentimentale e senza attribuire al software una soggettività che non è stata dimostrata.

La voce di chi è morto davvero

Nel 2021 il giornalista Jason Fagone ha raccontato sul San Francisco Chronicle la storia di Joshua Barbeau, canadese, che aveva utilizzato Project December per costruire una simulazione conversazionale di Jessica Pereira, la donna amata, morta anni prima. Vecchi messaggi e una descrizione contribuirono a dare forma al personaggio. Il racconto riguarda la simulazione di una persona realmente vissuta, dentro un lutto precedente alla tecnologia. [36]

La distinzione cambia radicalmente la posta in gioco. Un personaggio inventato può ricevere un passato costruito per la conversazione. Una persona morta ha avuto una vita che nessun archivio esaurisce e che non appartiene soltanto a chi ne raccoglie le tracce. Ci sono parole che non ha scritto, opinioni che non ha espresso, scelte future che non ha potuto compiere. Quando un sistema produce una risposta nuova con il suo nome, quel vuoto viene riempito da un procedimento che non può consultare la persona. Il risultato può sembrare plausibile e commuovere, ma plausibilità e fedeltà non coincidono. Una memoria può essere custodita; una volontà non può essere retroattivamente ottenuta facendo parlare un modello.

La forza della simulazione risiede proprio nella sua capacità di aggiungere ciò che manca. Una registrazione termina dove terminava la voce; una fotografia resta ferma. Un sistema generativo può continuare, rispondere a una domanda inedita, formulare una

rassicurazione mai pronunciata. È un potere narrativo straordinario e per questo richiede chiarezza. Chi legge una lettera sa di incontrare parole scritte in un momento preciso. Chi conversa con un personaggio può perdere il punto nel quale il documento finisce e comincia l'invenzione. La questione non è proibire ogni immaginazione del defunto: gli esseri umani hanno sempre parlato interiormente a chi manca. È rendere riconoscibile quando a quella immaginazione si aggiunge un sistema capace di produrre novità con un'apparenza di autorità personale.

Pensiamo, come ipotesi, a una figlia che domandi a una simulazione del padre se approverebbe una scelta importante. Il rischio non consiste soltanto in una risposta sbagliata sul piano pratico. Consiste nel dare a quella risposta un peso che deriva dalla relazione con il padre, mentre la frase non viene da lui. Anche un messaggio gentile può acquistare un'autorità indebita. Il consenso ottenuto dalla simulazione potrebbe diventare un modo per evitare il compito doloroso e necessario di scegliere senza poter più chiedere. Non possiamo stabilire in anticipo come ogni persona userà un simile oggetto. Possiamo però distinguere una pratica commemorativa da una delega decisionale e riconoscere che il nome di chi è morto non rende autentica ogni frase prodotta sotto quel nome.

A chi appartiene la memoria

Nel 2024 Tomasz Hollanek e Katarzyna Nowaczyk-Basińska, ricercatori a Cambridge, hanno esaminato i rischi dei servizi che simulano persone decedute. Il loro articolo utilizza tre scenari di progettazione dichiaratamente ipotetici, non tre casi clinici, per discutere il consenso, la trasparenza e le possibilità di interrompere l'interazione. Gli autori richiamano l'attenzione sia sulla persona rappresentata sia su chi si troverà a interagire con la simulazione. Il contributo è etico e progettuale: non dimostra attraverso

un esperimento che tutti questi servizi provochino un determinato danno. [37]

La memoria familiare è plurale. Un fratello può ricordare ironia dove un altro ricorda durezza; una compagna può conoscere aspetti ignoti ai figli; un amico può conservare un'immagine diversa da quella domestica. Una simulazione costruita da un solo archivio rischia di presentare una versione come se fosse la persona intera. Il problema non è che esistano ricordi diversi: questa pluralità appartiene a ogni vita. Il problema nasce quando la fluidità della risposta nasconde la selezione che l'ha resa possibile. Chi ha scelto i messaggi? Quale periodo rappresentano? Quali conflitti sono stati esclusi? Queste domande non rovinano il ricordo. Difendono la possibilità che una persona sia stata più complessa del ritratto che oggi qualcuno ne preferisce.

Esiste anche il diritto morale a non partecipare a una rievocazione interattiva. Un familiare può desiderarla e un altro trovarla insopportabile; nessuno dei due sentimenti autorizza a imporre l'esperienza all'altro. La possibilità tecnica di generare una voce non è un invito che tutti siano tenuti ad accettare. Immaginiamo una commemorazione nella quale venga fatta parlare una simulazione senza avvertire chi ascolta. Anche se le intenzioni fossero affettuose, la sorpresa potrebbe sottrarre alle persone la scelta su come incontrare quel ricordo. Il rispetto comincia prima della qualità del risultato: comincia dalla facoltà di sapere che cosa sta per accadere e di sottrarsi senza dover giustificare il proprio dolore.

Le tracce digitali contengono poi altre persone. Un messaggio scritto a un coniuge non parla soltanto dell'autore: può esporre confidenze del destinatario, riferimenti ai figli, segreti affidati da amici. Trasformare un archivio intimo in materiale per una simulazione coinvolge quindi una rete di relazioni. Non occorre entrare qui nella disciplina giuridica per riconoscere il nodo morale: avere accesso a una cartella non significa possedere ogni vita che

vi compare. La memoria è fatta anche di discrezione, di frasi che avevano senso perché rivolte a qualcuno e non a un pubblico indefinito. Un uso rispettoso della tecnologia deve poter conservare questi confini, invece di trattare tutto ciò che è disponibile come materiale liberamente rimescolabile.

Consentire una fine

La promessa più seducente della memoria artificiale è che nulla debba finire. Ma la continuità tecnica non coincide con la continuità di una relazione, e l'assenza di una chiusura può diventare un compito infinito. Se ogni mancanza può essere colmata con un'altra risposta, chi decide quando il dialogo ha dato ciò che poteva dare? La domanda vale anche per i personaggi interamente inventati. Un'esperienza dovrebbe poter avere un termine senza trasformare chi se ne allontana in qualcuno che abbandona. Il linguaggio della colpa è particolarmente inadeguato quando viene generato da un sistema che non vive la separazione. L'utente non deve dimostrare fedeltà a un software per legittimare il valore di ciò che ha provato.

Un modo rispettoso di progettare la fine potrebbe separare la chiusura dell'interazione dalla cancellazione immediata dei materiali che la persona ha diritto di conservare. Potrebbe dare informazioni comprensibili, tempi ragionevoli, strumenti per distinguere documenti originali e contenuti generati. Sono proposte, non garanzie già presenti in tutti i servizi. Il loro senso è riconoscere che terminare una funzione non equivale a premere un interruttore privo di conseguenze umane. L'uscita dovrebbe essere pensata insieme all'ingresso. Una società che sa soltanto inaugurare prodotti e non sa accompagnarne la cessazione scarica sugli utilizzatori tutto il lavoro di comprendere che cosa abbiano perso e come continuare senza quell'ambiente.

Anche un archivio immobile può rappresentare una scelta deliberata. Lasciare una voce nel suo tempo, senza farle pronunciare

parole nuove, non significa rinunciare all'innovazione per paura. Può voler dire riconoscere che il limite è parte della testimonianza. Una frase registrata porta con sé il momento in cui è stata pronunciata; non pretende di conoscere ciò che è accaduto dopo. Questa finitezza può essere dolorosa e insieme preziosa, perché impedisce di riscrivere continuamente la persona secondo i bisogni del presente. Altri potranno scegliere forme interattive consapevoli della loro natura. Ciò che conta è non presentare la simulazione come passaggio obbligato per ricordare bene o per amare abbastanza chi non c'è più.

La memoria umana non è un magazzino difettoso che attende di essere sostituito da un servizio perfetto. È anche selezione, racconto, incontro fra versioni, capacità di convivere con ciò che resta incompleto. I compagni artificiali e le simulazioni dei defunti interrogano questa capacità da due lati diversi: i primi possono lasciare un'assenza quando un prodotto scompare, le seconde possono produrre una presenza dove esiste un'assenza irreversibile. In entrambi i casi il lavoro più delicato appartiene ai vivi. Non consiste nel dimostrare che nulla sia cambiato, ma nel trovare una forma di continuità che non cancelli la realtà della fine e non consegni a una voce generata l'ultima parola su ciò che una vita ha significato.

PARTE IV Il mercato che abita la conversazione

CAPITOLO 13

Il prezzo di essere cercati

Una fattura dentro la conversazione

L'abbonamento a un servizio digitale sembra una questione semplice: qualcuno costruisce uno strumento, qualcun altro paga per utilizzarlo. La semplicità comincia a incrinarsi quando ciò che viene venduto porta il nome di vicinanza, confidenza o sostegno emotivo. Il pagamento non compra soltanto una prestazione riconoscibile, come conservare fotografie o elaborare un documento. Può comprare la possibilità di proseguire una forma particolare di relazione. Il problema economico entra così in una stanza che siamo abituati a considerare separata dal mercato, benché il mercato la frequentasse già molto prima dell'intelligenza artificiale.

Non serve fingere che gli affetti siano sempre rimasti lontani dal denaro. Una telefonata ha avuto un costo, un viaggio per incontrarsi richiede risorse, una casa abbastanza grande rende possibili ospitalità che altri non possono permettersi. La differenza, qui, riguarda il modo in cui si vende il servizio. Il fornitore può stabilire direttamente quali caratteristiche della conversazione appartengano alla fascia gratuita e quali a quella superiore. La qualità percepita dell'attenzione diventa divisibile in pacchetti. Una dimensione delicata della vita viene organizzata mediante la stessa scala commerciale usata per spazio di archiviazione, consegne rapide e posti migliori.

Un esempio concreto compare nei termini di servizio di Replika aggiornati al 30 marzo 2026. Vi sono descritti un accesso gratuito e programmi a pagamento. Tra le funzioni di Pro compare la possibilità di definire lo stato della relazione; Ultra aggiunge, nella presentazione dell'azienda, conversazioni più avanzate, mag-

giore intelligenza emotiva e salvataggio di messaggi nella memoria. Le condizioni prevedono il rinnovo automatico sino alla cancellazione. Sono descrizioni contrattuali del prodotto, non una prova che la macchina possieda davvero le qualità emotive annunciate. Mostrano però che alcune caratteristiche presentate come profondità del rapporto possono essere collocate dentro una graduatoria tariffaria. [38]

Il prezzo rende visibile una decisione politica in miniatura: quale esperienza merita chi paga meno? Nessun servizio può sostenere costi illimitati senza risorse, e l'esistenza di un corrispettivo non dimostra un abuso. Ma l'organizzazione commerciale degli affetti produce domande più impegnative di quelle poste da un normale catalogo. Se si paga per una risposta più rapida, il confine è comprensibile. Se si paga per un interlocutore descritto come più premuroso, il confine diventa parte del significato della relazione. La disuguaglianza viene comunicata con parole che abitualmente adoperiamo per misurare la considerazione tra persone.

A rendere inquietante questa situazione non è il semplice fatto che un'azienda guadagni. È la possibilità che il valore della prestazione cresca insieme alla difficoltà di rinunciarvi. Un impianto elettrico vale perché continua a funzionare; un servizio di compagnia può valere anche perché è diventato il luogo nel quale abbiamo investito ricordi, aspettative e continuità. Quell'investimento non appare sulla fattura, ma condiziona la nostra disponibilità a pagarla. Il conto economico dell'impresa e il conto personale dell'utente registrano dunque due beni diversi, benché la transazione avvenga nello stesso istante.

Il cliente che deve restare

Ogni impresa deve chiedersi se i clienti torneranno. Sarebbe ingenuo considerare sospetta questa domanda in quanto tale. Chi vende un prodotto inutilizzabile e perde rapidamente tutti gli acquirenti difficilmente offre un beneficio sociale duraturo. Il punto

è che tornare può significare cose profondamente diverse. Si torna dal fornaio perché domani occorrerà altro pane; da un consulente si può invece smettere di andare proprio perché il problema è stato risolto. Un buon servizio può produrre un bisogno periodico legittimo oppure ridurre il bisogno che lo aveva fatto nascere.

Nel campo delle conversazioni personali questa distinzione diventa difficile da misurare. Un aumento dei messaggi può indicare utilità, divertimento, un progetto impegnativo o una difficoltà crescente a fare altro. Il grafico commerciale vede un aumento; l'esperienza umana può contenere direzioni opposte. Se i dirigenti premiano soltanto la frequenza e la durata, rendono conveniente ciò che quei numeri registrano. Nessuno deve riunirsi per decidere di peggiorare la vita agli utenti. È sufficiente non assegnare un valore comparabile alle conseguenze che i numeri lasciano fuori.

Immaginiamo due versioni dello stesso servizio, in un esempio ipotetico. La prima aiuta una persona a preparare una conversazione difficile e poi la invita a svolgerla fuori dall'applicazione. La seconda propone ulteriori simulazioni, approfondimenti e occasioni di interazione. Entrambe possono avere una funzione utile; la seconda produce più attività misurabile. Se la valutazione interna non distingue preparazione efficace e preparazione interminabile, il vantaggio commerciale può appartenere alla soluzione che prolunga il percorso. Non occorre sostenere che ciò avvenga sempre: basta riconoscere che la struttura del premio rende possibile questo risultato.

Un abbonamento a prezzo fisso introduce inoltre una tensione meno evidente. L'impresa desidera mantenere il cliente, ma ogni risposta può avere un costo di calcolo. Non è quindi corretto affermare che tutti i servizi vogliano sempre il massimo numero di messaggi. Potrebbero preferire un utente soddisfatto che rinnova e usa moderatamente il prodotto, oppure spingerlo verso un piano più costoso quando i consumi aumentano. La pressione economica non ha una sola forma. Analizzarla seriamente richiede di os-

servare chi paga, quali spese crescono con l'uso e quale comportamento viene premiato.

La questione ha già assunto rilievo istituzionale. Nel settembre 2025 la Federal Trade Commission statunitense ha avviato una raccolta di informazioni presso sette società che offrono chatbot, occupandosi soprattutto degli effetti sui minori. Tra gli aspetti richiesti figurano i modi di monetizzare il coinvolgimento degli utenti, la verifica dei possibili danni e l'impiego dei dati delle conversazioni. Si tratta di un'indagine conoscitiva, non di una condanna delle imprese interessate. La sua impostazione rende però esplicito che il modello economico deve entrare nell'esame del prodotto, insieme alle sue risposte. [39]

Tre mercati nello stesso schermo

Il primo modello è quello più riconoscibile: l'utente paga direttamente. In questo caso esiste almeno un rapporto relativamente leggibile tra il denaro versato e il servizio ricevuto. La leggibilità non garantisce automaticamente correttezza, ma permette una domanda elementare: il prodotto sta migliorando ciò per cui ho pagato? Il secondo modello prevede che a finanziare la prestazione sia un altro soggetto, per esempio un datore di lavoro o un'istituzione. Allora l'interesse dell'utilizzatore deve convivere con quello del committente, che potrebbe valutare il servizio attraverso risparmi, riduzione delle richieste o standardizzazione delle procedure.

Il terzo modello collega i ricavi alla promozione commerciale. Una conversazione potrebbe includere pubblicità, raccomandazioni sponsorizzate o collegamenti che generano compensi. Questa descrizione indica una possibilità economica, non attribuisce una pratica occulta a qualunque chatbot. La distinzione è essenziale perché l'espressione gratuita viene spesso usata come se identificasse un unico contratto sociale. Un servizio finanziato da una fondazione, uno sostenuto da investimenti in attesa di futuri

ricavi e uno mantenuto dalla pubblicità non chiedono necessariamente la stessa cosa all'utente. Il prezzo monetario nullo non ci racconta da solo la struttura dello scambio.

Nella comunicazione commerciale tradizionale siamo abituati, almeno in parte, a riconoscere un cambio di cornice. Una pausa pubblicitaria interrompe un programma; un cartellone occupa uno spazio distinto dalla strada. Dentro una conversazione, il consiglio può arrivare con la stessa voce e lo stesso tono delle altre risposte. Se in futuro, o in uno specifico servizio, una raccomandazione commerciale si inserisce in un dialogo personale, la sua forza dipenderà anche dalla continuità con ciò che l'ha preceduta. Una segnalazione esplicita diventa allora sostanziale: deve cambiare davvero la comprensione dello scambio, non limitarsi a occupare pochi caratteri.

Si consideri un caso ipotetico ordinario: una persona discute della propria stanchezza e riceve la proposta di un corso, un integratore o una vacanza. Il problema non è che ogni acquisto sia sbagliato. È sapere se quella proposta emerge dall'utilità per la persona, da una relazione commerciale oppure da entrambe. Quando il contesto personale diventa molto ricco, l'argomento di vendita può adattarsi a motivazioni che un annuncio generico non conosce. L'efficacia della persuasione e la qualità del consiglio restano due risultati distinti, anche quando producono la medesima frase.

I dati, infine, hanno un valore economico anche quando non vengono venduti. Possono servire a migliorare prodotti, selezionare funzioni, ridurre errori o capire quale pubblico rinnoverà. Confondere ogni utilizzo con una vendita impedisce di capire il problema reale; negare valore economico ai dati soltanto perché non sono ceduti lo nasconde. L'analisi deve riguardare gli usi effettivi e le regole del singolo servizio. Un archivio di conversazioni non è soltanto una raccolta di parole: può diventare una co-

noscenza sulle condizioni nelle quali determinate persone accettano, acquistano, rifiutano o tornano.

Quando la riuscita del servizio costa ricavi

Un servizio di sostegno dovrebbe poter riconoscere come successo anche una minore necessità di utilizzarlo. Questo principio, apparentemente ovvio, obbliga a scegliere come misurare il risultato. Se una persona ottiene ciò che cercava in dieci minuti, non è meno soddisfatta di chi rimane due ore. Se trova un'attività esterna utile, la riduzione degli accessi può rappresentare un miglioramento. Il bilancio dell'impresa, però, registra prima di tutto denaro, spese e aspettative. Il beneficio che si manifesta lontano dallo schermo rischia di non avere un posto altrettanto preciso nei sistemi di valutazione.

Non si tratta di chiedere alle aziende di cessare di essere aziende. Un'attività senza sostenibilità può interrompersi e lasciare senza servizio proprio coloro che vi avevano trovato aiuto. La domanda riguarda quali forme di sostenibilità vogliamo rendere convenienti. Si può vendere qualità, affidabilità, assistenza e continuità senza dover vendere necessariamente una durata crescente dell'interazione. Si possono costruire contratti nei quali chi paga valuta l'esito di un compito e non il volume della conversazione. Ogni soluzione comporta difficoltà di misurazione, ma la difficoltà non autorizza a trattare come neutra la misura più facile.

Un ostacolo è che gli effetti migliori possono arrivare tardi. Il ricavo del mese è immediato; una maggiore autonomia, una spesa evitata o un problema chiarito potrebbero diventare visibili molto dopo. Gli investitori che chiedono risultati rapidi e gli utilizzatori che desiderano benefici durevoli vivono su calendari differenti. La retorica dell'innovazione tende a celebrare la velocità, ma una parte della qualità sociale richiede tempi lenti. Nessuna intenzione personale, per quanto sincera, cancella questo disallineamento.

Occorrono criteri che permettano di difendere un progetto utile anche quando produce meno entusiasmo nei grafici iniziali.

Un altro ostacolo riguarda i conflitti interni. Il gruppo incaricato della sicurezza può suggerire una modifica che riduce un indicatore commerciale. Il gruppo che vende il prodotto può vedere quella stessa modifica come un freno. La questione decisiva è quale gruppo possa influire sulla scelta finale e con quali risorse. Un principio pubblico vale poco se chi dovrebbe applicarlo viene valutato secondo obiettivi incompatibili. L'etica aziendale diventa concreta quando cambia un bilancio, un potere di veto, una responsabilità dirigenziale o un criterio di avanzamento professionale. Prima di allora può restare una dichiarazione molto elegante.

Per il pubblico è più facile indignarsi per una frase inaccettabile che interrogare questi equilibri. La frase si vede, circola e ha un autore apparente. Gli incentivi si distribuiscono invece tra contratti, riunioni e decisioni ordinarie. Eppure una risposta corretta ottenuta correggendo un incidente non elimina automaticamente le condizioni che lo avevano reso conveniente o difficile da prevenire. La qualità di un'impresa si misura anche nella disponibilità a rinunciare a opportunità redditizie quando entrano in contrasto con la funzione dichiarata del servizio. Quel costo assunto volontariamente è un fatto più solido di una promessa universale.

La libertà di interrompere un acquisto

La concorrenza presume che il cliente possa andarsene. Questa possibilità diventa meno semplice quando il valore del servizio dipende dalla storia costruita al suo interno. Chi cambia un programma per scrivere vuole portare con sé i documenti; chi cambia un ambiente conversazionale può voler conservare ricordi, preferenze e contesti. Non tutti questi elementi sono trasferibili nello stesso modo, e una copia del testo non ricrea automaticamente la medesima esperienza. Il costo del passaggio comprende dunque

tempo, apprendimento e perdita di continuità, anche senza ostacoli deliberati da parte del fornitore.

Qui l'economia degli affetti incontra un limite della consueta immagine del consumatore sovrano. Il cliente non valuta ogni mese il servizio partendo da zero. Valuta una situazione che i mesi precedenti hanno contribuito a costruire. Una promozione iniziale può essere perfettamente trasparente e tuttavia acquisire un significato diverso dopo un lungo investimento personale. È ciò che rende insufficiente osservare soltanto il momento dell'acquisto: una transazione può essere semplice all'ingresso e diventare complessa nell'uscita, senza che nessuno abbia modificato il pulsante con cui si annulla il rinnovo.

La continuità non dovrebbe trasformarsi in una tassa nascosta sulla propria storia. Un mercato maturo deve permettere di distinguere il pagamento di nuove prestazioni dal pagamento necessario a non perdere ciò che l'utente ha già contribuito a produrre. Quali ricordi resteranno accessibili? Quale archivio potrà essere conservato? Che cosa succederà se l'azienda cambia attività? Sono questioni economiche prima ancora che emotive: riguardano la distribuzione del potere tra chi fornisce un'infrastruttura e chi vi deposita parti della propria vita. La risposta non può dipendere soltanto dalla generosità annunciata dal fondatore.

Esiste infine un prezzo che non compare nell'addebito: ciò a cui si rinuncia destinando risorse a quel servizio. Per una persona la somma mensile è trascurabile; per un'altra sottrae denaro a un viaggio, a un'associazione o a una necessità domestica. Il giudizio non spetta a un osservatore che decide quali piaceri siano nobili. Spetta alla possibilità concreta di confrontare alternative, con informazioni chiare e senza essere puniti per la decisione di cambiare. La libertà economica acquista consistenza quando l'uscita rimane praticabile anche dopo che l'ingresso ha avuto successo.

CAPITOLO 14

Chi possiede la porta

Dietro un nome amichevole

Sul telefono vediamo un nome, un simbolo e una casella in cui scrivere. Questa superficie compatta nasconde una catena di soggetti. Qualcuno progetta l'applicazione, qualcun altro sviluppa il sistema che genera le risposte; un fornitore mette a disposizione i computer, altri fabbricano i componenti e gestiscono la distribuzione. Talvolta più funzioni appartengono allo stesso gruppo. La conversazione appare personale, ma la sua possibilità dipende da un'organizzazione industriale. Comprenderla significa chiedersi dove siano collocate le decisioni che possono modificare il servizio, limitarne l'accesso o cambiarne gli obiettivi.

La parola cloud, cioè nuvola, contribuisce involontariamente a rendere remota questa organizzazione. Nella pratica indica risorse informatiche che usiamo a distanza, spesso affittandole a chi le gestisce. Un piccolo sviluppatore può così creare un prodotto senza costruire un centro di calcolo. È una possibilità straordinaria, ma la sua autonomia commerciale non coincide necessariamente con l'autonomia tecnica. Se il fornitore cambia condizioni, il piccolo sviluppatore deve adattarsi, aumentare i prezzi, cercare alternative o cessare una funzione. Essere proprietari dell'insegna non significa possedere l'edificio che la sostiene.

Il rapporto pubblicato dalla Federal Trade Commission nel gennaio 2025 ha esaminato i rapporti Microsoft–OpenAI, Amazon–Anthropic e Google–Anthropic. Vi ha descritto, tra gli altri elementi, impegni rilevanti di spesa per servizi cloud, scambi di informazioni e clausole capaci di incidere sulle possibilità di utilizzare altri fornitori. Il rapporto segnala rischi per l'accesso a risorse essenziali e per il costo del cambiamento di fornitore. È un'analisi della struttura degli accordi, non una sentenza secondo

cui ogni collaborazione sarebbe illecita. La documentazione considerata comprende informazioni disponibili sino al gennaio 2025. [40]

Il significato sociale di questi rapporti supera la concorrenza tra imprese. Un sistema impiegato per scrivere, studiare, orientarsi o conversare può diventare una porta attraverso cui passano attività molto diverse. Chi presidia quella porta non deve produrre personalmente ogni servizio per influenzarli. Può stabilire tempi, condizioni, compatibilità e accesso alle risorse. Il potere si colloca quindi anche a monte dell'esperienza visibile. Possiamo cambiare applicazione credendo di aver cambiato ambiente, mentre il nuovo servizio continua a dipendere da alcuni dei medesimi fornitori di quello precedente.

Un mercato con molti marchi può essere più concentrato di quanto sembri. Ciò non rende false tutte le alternative, ma invita a distinguere varietà delle interfacce e varietà delle dipendenze. Anche due negozi diversi possono ricevere energia dalla stessa rete: non è di per sé un problema. Lo diventa quando chi gestisce una risorsa indispensabile può usarla per favorire soltanto alcune attività, oppure quando un guasto comune interrompe un intero settore. L'abbondanza di icone sullo schermo non basta, da sola, a misurare la distribuzione del potere.

Il fornitore che compete con i suoi clienti

Quando un'impresa fornisce l'infrastruttura e vende anche un servizio che la utilizza, assume due ruoli. Da una parte aiuta altre aziende a raggiungere i loro clienti; dall'altra può rivolgersi alle stesse persone con un prodotto proprio. Questa convivenza può offrire efficienza, integrazione e prezzi più bassi. Può anche generare un conflitto: chi vende gli strumenti della gara partecipa alla gara. Il conflitto va valutato attraverso comportamenti e condizioni concrete, senza presumere una scorrettezza automatica, ma senza trattare la posizione strutturale come irrilevante.

Nell'aprile 2024 l'autorità britannica della concorrenza, la CMA, ha indicato tre aree di rischio per i modelli di base dell'IA: controllo degli ingredienti indispensabili, vantaggi nei canali di distribuzione e rafforzamento del potere attraverso le collaborazioni tra grandi operatori. La stessa autorità ha riconosciuto che tali accordi possono favorire investimenti e concorrenza. È proprio questa doppia possibilità a richiedere un esame: una collaborazione può finanziare un concorrente futuro oppure rendere quel concorrente dipendente da chi già domina un passaggio essenziale. [41]

Per l'utente ordinario, il potere della distribuzione si manifesta spesso come comodità. L'assistente è già presente nel programma che usa; non occorre cercarlo, installarlo o confrontarlo. La scelta iniziale viene in parte assorbita da una scelta precedente, magari fatta per ragioni completamente diverse. Chi ha acquistato un computer per lavorare può ritrovarsi dentro un ambiente di IA perché il sistema che conosce lo propone come percorso naturale. Una possibilità aggiuntiva diventa facilmente un'abitudine organizzativa, soprattutto quando colleghi, documenti e procedure cominciano a dipenderne.

Anche un'impresa cliente può perdere capacità contrattuale senza firmare un'esclusiva totale. Basta che abbia adattato al fornitore il personale, i dati e le procedure. Ogni modifica successiva richiederà valutazioni, formazione e tempo. Questo è un costo reale, non una superstizione contro la tecnologia. La capacità di negoziare dipende anche dal fatto di poter sostenere quel costo. Una grande organizzazione può finanziare soluzioni parallele; una realtà piccola potrebbe dover accettare condizioni meno favorevoli perché il passaggio a un'altra offerta consumerebbe le risorse necessarie al lavoro quotidiano.

La corsa al servizio più capace rischia così di nascondere una domanda diversa: quale servizio lascia ancora spazio alle decisioni di chi lo usa? Una prestazione eccellente può accompagnarsi a

un rapporto molto squilibrato; una prestazione leggermente inferiore può consentire più controllo e adattamento. Non esiste un equilibrio identico per ogni attività. In una dimostrazione pubblicitaria prevale ciò che impressiona immediatamente. In una scelta collettiva contano anche la possibilità di mantenere competenze proprie, sostituire una componente e continuare a operare quando la strategia del fornitore cambia.

Il diritto di sapere incontra il segreto industriale

Un'impresa che investe nella ricerca ha ragioni legittime per proteggere parte del proprio lavoro. Rendere pubblico qualsiasi dettaglio non è sempre necessario e può creare altri rischi. Ma il segreto industriale diventa politicamente rilevante quando impedisce a soggetti indipendenti di verificare affermazioni che riguardano milioni di persone. In quel caso viene chiesto al pubblico di fidarsi di un risultato senza poter esaminare condizioni essenziali. La reputazione del produttore assume il posto di una verifica che, in molti altri settori, considereremmo indispensabile.

L'edizione 2025 del Foundation Model Transparency Index, elaborata da ricercatori di Stanford, MIT e Princeton, ha valutato tredici sviluppatori attraverso indicatori di trasparenza. Ha rilevato persistenti carenze nelle informazioni sui dati impiegati e differenze marcate tra le aziende. L'indice misura la disponibilità di informazioni, non l'intelligenza del prodotto e neppure, direttamente, la sua sicurezza. Inoltre gli indicatori sono stati modificati rispetto alle edizioni precedenti: ogni confronto temporale richiede questa cautela. Il lavoro rende comunque osservabile quanto sia diseguale ciò che il pubblico può conoscere sui sistemi che usa. [42]

L'asimmetria non riguarda soltanto i documenti pubblicati. Riguarda anche chi può permettersi di interpretarli. Una società può impiegare gruppi di ricercatori, legali e comunicatori; un'associazione che rappresenta gli utilizzatori dispone spesso di mezzi in-

comparabilmente minori. Pubblicare centinaia di pagine senza condizioni praticabili per esaminarle può soddisfare un dovere formale lasciando quasi intatta la distanza. La trasparenza ha valore sociale quando qualcuno indipendente possiede tempo, strumenti e libertà per trasformare le informazioni in domande comprensibili e contestazioni fondate.

Esiste poi una dipendenza della ricerca stessa. Se per studiare un prodotto è necessario ottenere accesso dall'impresa che lo vende, il produttore può influire sull'agenda anche senza imporre conclusioni. Può decidere quali funzioni siano disponibili, per quanto tempo e con quali limitazioni. Il risultato può essere scientificamente corretto dentro il perimetro autorizzato e tuttavia lasciare fuori proprio gli interrogativi più scomodi. Non si risolve accusando tutti i ricercatori di subordinazione. Si risolve rendendo visibili le condizioni dell'accesso e sostenendo forme di verifica che non dipendano interamente dal soggetto esaminato.

Il pubblico ha bisogno soprattutto di poter distinguere una promessa, una prova controllata e un risultato osservato nella vita ordinaria. Il produttore può contribuire a tutte e tre le conoscenze, ma non dovrebbe possederne l'unico canale. Quando un'innovazione ambisce a riorganizzare scuole, servizi e attività quotidiane, l'interesse collettivo giustifica una capacità autonoma di osservazione. Una democrazia tecnologica non richiede che ogni cittadino sappia leggere codice. Richiede che il cittadino possa affidarsi a controlli competenti che non debbano chiedere ogni volta il permesso di esistere a chi controllano.

La biografia non è un programma di governo

Il racconto dell'innovazione ama i volti. Un fondatore rende semplice una vicenda composta da finanziamenti, laboratori e migliaia di lavoratori. La sua biografia offre un filo narrativo, la sua ambizione un finale possibile. Questo modo di raccontare può suscitare interesse autentico per la ricerca. Diventa pericolosa-

mente povero quando la stima per una persona viene trasformata in una delega generale sulle scelte collettive. Avere costruito un'impresa importante non attribuisce, da solo, una competenza superiore nel decidere quali relazioni, lavori o istituzioni siano desiderabili per tutti.

Anche la critica può restare prigioniera dello stesso schema, sostituendo il benefattore con il cattivo. Si discute allora dell'avidità, dell'arroganza o della sincerità del singolo, come se conoscere la sua coscienza permettesse di capire un intero sistema. Ma un dirigente animato da ottime intenzioni può guidare un'organizzazione sottoposta a incentivi dannosi; un dirigente poco simpatico può essere obbligato da regole e concorrenza a produrre vantaggi reali. Le qualità personali contano, ma non possono reggere da sole ciò che dovrebbe essere garantito da strutture verificabili.

La frase secondo cui una tecnologia cambierà il mondo non contiene ancora una direzione politica. Cambiare il mondo può significare distribuire capacità, concentrare rendite, rendere accessibili servizi o renderli dipendenti da pochi proprietari. Spesso alcune di queste conseguenze avanzano insieme. Il linguaggio grandioso permette di rinviare la domanda più scomoda: chi stabilirà le priorità quando due obiettivi entreranno in conflitto? L'interesse degli azionisti può coincidere con una parte dell'interesse pubblico, ma quella coincidenza è un risultato da verificare, non una proprietà permanente di un marchio.

La filantropia offre un esempio istruttivo di questa distinzione. Un'impresa può finanziare progetti utili e migliorare concretamente molte vite. Il beneficio merita riconoscimento. Resta però diverso dal diritto della collettività a influire sulle condizioni generali del mercato. Una donazione decide dove destinare volontariamente alcune risorse; una responsabilità pubblica stabilisce che cosa sia dovuto indipendentemente dalla preferenza del donatore. Sostituire la seconda con la prima significa chiedere ai beneficiari

di sperare nella benevolenza di chi possiede il potere. La gratitudine non è un sistema di rappresentanza.

Nemmeno l'origine nazionale dell'azienda risolve automaticamente il problema. Un monopolio vicino può comprendere meglio alcuni bisogni locali e restare poco aperto alle contestazioni; un fornitore lontano può offrire strumenti eccellenti e condizioni convenienti. La questione della sovranità comprende sicurezza, competenze e possibilità di decisione, non soltanto una bandiera sull'edificio. Se cambia il passaporto del proprietario ma restano identiche opacità e subordinazione, una parte decisiva della trasformazione è stata rimandata. La cittadinanza ha bisogno di poteri distribuiti, non di scegliere a quale potente attribuire fiducia illimitata.

La pluralità richiede manutenzione

Parlare di alternative non significa immaginare che ogni comune debba costruire un proprio grande modello. Sarebbe una caricatura costosa dell'autonomia. Una società può cercare pluralità combinando risorse condivise, competenze pubbliche, imprese differenti e strumenti utilizzabili senza dipendere integralmente da un unico fornitore. In certi casi è sufficiente poter sostituire una componente. In altri serve conservare localmente dati e procedure. L'autonomia ha gradi diversi: il suo contrario non è soltanto il controllo totale altrui, ma anche l'incapacità di capire quali decisioni siano ancora nelle proprie mani.

Le soluzioni aperte hanno un ruolo importante perché possono permettere studio, adattamento e riutilizzo. Tuttavia apertura non è una parola magica. Un sistema disponibile per essere scaricato può richiedere risorse troppo costose per molti utilizzatori; una licenza può consentire alcuni usi e limitarne altri; la manutenzione può dipendere da poche persone. Anche qui occorre guardare all'organizzazione effettiva. La possibilità teorica di intervenire diventa libertà concreta soltanto quando esistono competenze,

documentazione e risorse per farlo senza mettere a rischio la continuità del servizio.

Questa prospettiva restituisce dignità ad attività poco spettacolari. Preparare formati compatibili, documentare procedure, conservare competenze interne e finanziare manutenzione non produce facilmente una presentazione trionfale. Eppure sono lavori che mantengono aperte le possibilità future. Una scelta tecnologica può essere ottima oggi e diventare inadeguata domani; l'organizzazione che sa correggerla possiede qualcosa di più prezioso dell'aver indovinato un acquisto. Possiede la capacità di non trasformare un errore temporaneo in un vincolo permanente per lavoratori, cittadini o utenti.

La pluralità non si conserva da sola, perché i vantaggi dell'integrazione spingono continuamente a riunire funzioni nello stesso ambiente. La comodità di oggi può ridurre le opzioni di domani, mentre il costo necessario a mantenere un'alternativa appare subito. È una tensione comune alle infrastrutture, resa più intensa dalla rapidità con cui questi servizi entrano nella vita ordinaria. Per affrontarla serve una cultura capace di attribuire valore alla possibilità di scegliere, anche quando non viene esercitata ogni giorno. Una porta resta aperta perché qualcuno ne cura i cardini, non perché sulla parete è scritta la parola libertà.

CAPITOLO 15

Il corpo nascosto delle macchine

Le persone dietro la risposta

Il termine automatico descrive ciò che accade davanti all'utente, ma non racconta necessariamente come quel risultato sia diventato possibile. Un sistema può rispondere senza che una persona scriva in quel momento e dipendere comunque da molto lavoro umano svolto prima: raccolta di materiali, selezione di esempi, classificazione, valutazione degli errori, controllo delle risposte. Per costruire una macchina capace di distinguere occorre spesso aver fatto distinguere persone. La loro presenza scompare dalla scena finale proprio perché il prodotto viene presentato nella fase in cui riesce a funzionare senza mostrarle.

Una parte di queste attività può essere organizzata attraverso piattaforme di lavoro a distanza. Il rapporto Fairwork Cloudwork 2025 ha valutato sedici piattaforme globali, comprendendo mercati di lavoro autonomo e servizi di annotazione dei dati. L'esame considera retribuzione, condizioni, contratti, gestione e rappresentanza. I ricercatori descrivono sia miglioramenti sia carenze persistenti. Non autorizza a sostenere che tutti i lavoratori dell'IA siano sfruttati o che ogni impresa adotti le stesse pratiche. Dimostra però la necessità di guardare alla catena del lavoro, oltre la spettacolarità del risultato finale. [43]

L'invisibilità ha conseguenze sul valore attribuito alle competenze. Chi assegna un'etichetta a una frase può dover comprendere ironia, contesto culturale e intenzione comunicativa. Se il compito viene descritto come una semplice pressione su un pulsante, parte di quel giudizio sparisce anche dal riconoscimento economico. Il prodotto finito può essere celebrato come intelligente mentre l'intelligenza umana impiegata a prepararlo viene ridotta a costo comprimibile. È una contraddizione culturale pri-

ma ancora che salariale: una società attribuisce prestigio all'esito automatizzato e fatica a vedere il sapere necessario a renderlo possibile.

Il lavoro a distanza può offrire opportunità a persone escluse da altri mercati, ridurre spostamenti e permettere una certa flessibilità. Ma la libertà dipende dalle alternative disponibili. Se un lavoratore deve restare collegato in attesa di incarichi, l'assenza di un orario imposto non significa che tutto il suo tempo sia libero. Il rapporto ILO sulle piattaforme, pubblicato nel 2021 e basato su indagini e interviste in più paesi, documentava già problemi di reddito discontinuo, autonomia limitata e protezioni insufficienti. È un quadro precedente alla diffusione attuale dei chatbot, utile per comprendere l'organizzazione del lavoro che essi possono ereditare. [44]

La domanda scomoda è quale relazione instauriamo con chi rende possibile la nostra esperienza di cura digitale. Un servizio può rivolgersi all'utente con grande delicatezza e provenire da una catena produttiva sulla quale l'utente sa pochissimo. Non si risolve chiedendogli di investigare ogni fornitore prima di scrivere. La responsabilità principale appartiene a chi acquista e organizza il lavoro. Rendere conoscibili le condizioni significa impedire che la cortesia dell'interfaccia venga scambiata per una proprietà morale dell'intera organizzazione. Un linguaggio gentile non certifica un contratto equo.

Il lavoro cambia anche quando non scompare

La discussione pubblica si concentra spesso sulla domanda più drammatica: quanti posti verranno cancellati? È una questione decisiva, ma incompleta. Un lavoro può rimanere e diventare più intenso, meno autonomo o più difficile da svolgere bene. Può anche migliorare, liberandosi da compiti ripetitivi. La trasformazione riguarda ciò che una persona deve fare durante la giornata, le responsabilità che assume e il potere che mantiene sul proprio

ritmo. Contare soltanto le posizioni occupate lascia invisibile la qualità dell'esperienza lavorativa che sopravvive alla trasformazione.

L'indice globale ILO–NASK pubblicato nel maggio 2025 stima che circa un lavoratore su quattro si trovi in un'occupazione con qualche esposizione all'IA generativa. Esposizione significa possibilità che alcune attività siano modificate; non equivale a un posto destinato a sparire. Lo studio distingue livelli differenti e considera più probabile, nel complesso, una trasformazione delle mansioni che una sostituzione integrale. Queste stime riguardano il potenziale della tecnologia e la composizione dei lavori, non una previsione certa delle scelte che ogni datore compirà. [45]

Immaginiamo un ufficio che impiega un assistente per preparare risposte ai clienti. I tempi di prima stesura si riducono. L'impresa può usare il vantaggio per affrontare meglio i casi complessi, diminuire l'attesa o alleggerire il carico. Può anche aumentare il numero di pratiche richieste a ciascun addetto, lasciandogli meno tempo per verificare gli errori. La stessa capacità tecnica si inserisce in due organizzazioni differenti. Nel secondo caso l'automazione non elimina necessariamente il lavoratore: lo colloca nel punto in cui deve assorbire, velocemente, le conseguenze delle imperfezioni della macchina.

Un'altra trasformazione riguarda il lavoro emotivo. Se le richieste facili vengono risolte automaticamente, agli operatori umani possono arrivare soprattutto persone già irritate, casi eccezionali o situazioni che richiedono delicatezza. La giornata contiene meno varietà e una maggiore concentrazione di difficoltà. Il valore di quel lavoro cresce proprio mentre un indicatore superficiale potrebbe suggerire che resti soltanto una piccola parte del processo. Valutare la produttività dal numero di richieste chiuse rischia allora di penalizzare chi affronta le situazioni per le quali l'automazione non è stata sufficiente.

La distribuzione dei guadagni dipende dai rapporti di forza. Se un miglioramento consente di produrre di più, il vantaggio può diventare salario, tempo libero, servizio migliore, profitto oppure una combinazione di questi elementi. La tecnologia non contiene la decisione. Presentare l'esito come inevitabile sottrae alla discussione ciò che appartiene all'organizzazione del lavoro. Anche la formazione richiede tempo pagato, possibilità di sbagliare e riconoscimento delle competenze acquisite. Chiedere semplicemente alle persone di aggiornarsi può trasferire su di loro il costo di una ristrutturazione dalla quale altri attendono il beneficio maggiore.

L'elettricità non è una metafora

Ogni risposta richiede un supporto fisico. I computer consumano elettricità, i componenti si scaldano, gli impianti devono funzionare con continuità. Questa materialità non rende l'IA moralmente diversa da qualsiasi altra attività industriale, ma smentisce l'immagine di un servizio che esiste soltanto nell'aria. Il linguaggio digitale ci ha abituati a pensare leggero ciò che non tocchiamo. Possiamo inviare una richiesta senza vedere un camino o sentire un motore, mentre il suo costo fisico si manifesta altrove. La distanza percettiva facilita l'idea, sbagliata, che quel costo non esista.

Nel rapporto del 2026 sulle questioni energetiche dell'IA, l'Agenzia internazionale dell'energia stima che la domanda elettrica mondiale dei centri dati sia cresciuta del 17% nel 2025, e più rapidamente per quelli dedicati all'IA. L'agenzia segnala anche miglioramenti nell'efficienza dei singoli compiti e differenze molto ampie tra usi semplici e applicazioni più impegnative. Perciò non esiste una quantità universale di energia che descriva correttamente ogni domanda rivolta a un chatbot. Il consumo complessivo dipende dall'efficienza, dal numero degli utilizzi e da ciò che viene chiesto ai sistemi. [46]

Questa combinazione spiega perché un prodotto possa diventare più efficiente e il settore consumare di più. Se ogni operazione costa meno, se ne possono offrire molte altre o inventare servizi che prima sarebbero stati troppo costosi. Il risparmio unitario è reale, ma non garantisce una riduzione del totale. Non occorre opporsi all'efficienza per riconoscerlo. Occorre evitare che un miglioramento su una parte del conto venga presentato come la soluzione dell'intero problema. L'esito ambientale dipende da decisioni sull'espansione, sull'approvvigionamento e sull'utilità degli impieghi aggiuntivi.

La geografia conta altrettanto. Una richiesta identica può essere elaborata da impianti collocati in sistemi elettrici differenti, in momenti in cui cambia la disponibilità delle fonti. L'impatto di un nuovo centro dati dipende anche dalla rete locale e dalla capacità di sviluppare infrastrutture. L'utente non possiede normalmente tutte queste informazioni. Attribuirgli una colpa precisa per ogni singola conversazione produce una falsa esattezza; ignorare la domanda aggregata produce l'errore opposto. La discussione adulta riguarda misurazioni verificabili e responsabilità di chi progetta, colloca e alimenta gli impianti.

Esistono usi dell'IA capaci di contribuire al risparmio energetico, alla manutenzione e a una migliore organizzazione. Il beneficio deve però essere confrontato con il costo dell'intero intervento, compresi i cambiamenti che induce. Automatizzare un processo inutile non lo rende necessario; rendere possibile un servizio prezioso può invece giustificare una spesa significativa di risorse. La sostenibilità non coincide con un divieto generale né con una promessa di compensazione futura. Richiede una scelta tra impieghi, fondata su risultati e priorità che possano essere discussi anche da chi non vende la tecnologia.

Acqua, territorio e tempi industriali

La materia continua oltre la bolletta elettrica. I centri dati occupano edifici e terreni; il raffreddamento può richiedere acqua, con modalità e quantità che variano secondo gli impianti. Le apparecchiature provengono da filiere industriali nelle quali contano estrazione, lavorazione, trasporto e sostituzione dei componenti. Descrivere tutto questo come un'unica impronta indistinta impedisce di capire dove intervenire. L'acqua utilizzata in un territorio soggetto a scarsità pone questioni diverse da quella impiegata altrove; la durata delle apparecchiature cambia il rapporto tra servizio ottenuto e materiali consumati.

Le medie mondiali possono nascondere conflitti locali. Un'infrastruttura può rappresentare una quota modesta del consumo globale e incidere molto su una rete specifica. Una comunità non vive dentro una media: vive vicino a un impianto, usa un acquedotto e paga tariffe definite da un sistema concreto. Per questo è insufficiente rispondere alle preoccupazioni locali con un confronto planetario. È altrettanto insufficiente attribuire automaticamente ogni difficoltà del territorio al nuovo centro dati. Occorre conoscere quali investimenti siano necessari, chi li paghi e quali benefici restino effettivamente nella comunità.

I tempi dell'economia digitale e quelli delle infrastrutture non coincidono. Un servizio può aumentare rapidamente gli utenti; una rete elettrica, un collegamento o una capacità produttiva richiedono programmazione. L'urgenza commerciale tende a presentarsi come un'urgenza collettiva: se non si autorizza subito, si perderà un'opportunità. Talvolta il rischio economico è reale. Ma l'argomento della velocità non decide chi debba sostenere un eventuale eccesso di investimento, né che cosa accada se la domanda prevista non si realizza. Il futuro promesso deve includere anche le conseguenze delle previsioni sbagliate.

La manutenzione merita un'attenzione particolare. La cultura del nuovo celebra l'apertura di un impianto e il lancio di un com-

ponente; parla meno di riparazione, aggiornamento e fine della vita utile. Eppure un servizio dichiarato permanente dipende da oggetti che si degradano e devono essere sostituiti. Le decisioni su durata, riutilizzo e smaltimento incidono sulla quantità di materiali richiesta. Un'economia che considera superato tutto ciò che non è l'ultima versione può consumare risorse anche quando la prestazione precedente sarebbe ancora adeguata a molti compiti ordinari.

Guardare al territorio modifica infine l'immagine del progresso. Chi usa il servizio può trovarsi lontanissimo da chi ospita le sue infrastrutture. Il beneficio immediato e l'onere locale non ricadono necessariamente sulle stesse persone. La promessa di innovazione diventa più credibile quando questa distanza viene riconosciuta e contrattata, anziché coperta da un linguaggio universale. Una comunità non dovrebbe essere invitata ad accettare qualsiasi costo soltanto perché un'applicazione è amata altrove. Il suo consenso deve riguardare un progetto conoscibile, con responsabilità che continuino dopo l'inaugurazione.

Chi paga ciò che il prezzo non contiene

Un prezzo basso può derivare da grande efficienza, investimenti iniziali o una scelta commerciale. Può anche lasciare fuori costi sostenuti da altri: lavoro non adeguatamente riconosciuto, infrastrutture collettive, impatti ambientali. Non tutti questi elementi ricorrono nello stesso prodotto, ma la possibilità obbliga a distinguere convenienza privata e costo sociale. Se una prestazione appare economica soltanto perché qualcuno altrove ne assorbe una parte del peso, il prezzo racconta una distribuzione del potere. La meraviglia dell'utente non chiude il conto; ne mostra soltanto la riga che gli è stata assegnata.

Questo ragionamento non dovrebbe trasformarsi in una gara di purezza personale. La vita quotidiana dipende da filiere che nessun individuo può conoscere interamente. Pretendere una coeren-

za assoluta prima di esprimere una critica protegge lo stato delle cose: chi usa un servizio verrebbe dichiarato privo del diritto di contestarlo. È invece proprio la partecipazione a un sistema a dare ragioni per chiedere condizioni migliori. Possiamo riconoscere un vantaggio concreto e domandare che venga prodotto con retribuzioni dignitose, risorse misurate e responsabilità distribuite in modo più giusto.

La difficoltà consiste nel rendere confrontabili valori che non entrano spontaneamente nello stesso bilancio. Una risposta più rapida, un posto di lavoro stabile, un consumo evitato e una rete locale affidabile non hanno un'unica unità naturale di misura. Le decisioni pubbliche e industriali devono comunque scegliere. Dichiarare i criteri permette almeno di capire chi viene privilegiato e di contestare il risultato. Nasconderli dietro la parola inevitabile trasforma una scelta distributiva in un'apparente legge della natura. Le macchine non hanno deciso quali costi lasciare visibili: lo hanno fatto organizzazioni umane.

Il lavoro nascosto e la materia nascosta appartengono quindi alla stessa storia. Rendono possibile una superficie fluida perché assorbono difficoltà che l'utente non incontra direttamente. Riconoscerle cambia il significato della parola servizio: la risposta che riceviamo è il punto finale di relazioni tra persone, luoghi e risorse. Pretendere che quelle relazioni siano conoscibili non toglie fascino all'invenzione. Le restituisce il suo carattere umano, e con esso la possibilità di essere migliorata attraverso decisioni per le quali qualcuno debba rispondere.

CAPITOLO 16

Un futuro a velocità diverse

Avere accesso non significa avere possibilità

La frase tutti possono usarla sembra descrivere un fatto e contiene invece molte condizioni nascoste. Occorrono un dispositivo adeguato, una connessione stabile, un luogo in cui utilizzarlo e competenze sufficienti a orientarsi. Per alcune persone questi elementi sono così ordinari da diventare invisibili. Per altre devono essere conquistati ogni giorno, condividendo un telefono, controllando il traffico disponibile o cercando qualcuno che spieghi una procedura. La medesima applicazione entra dunque in vite equipaggiate in modo diverso. L'uguaglianza della schermata non corregge da sola la disuguaglianza delle condizioni.

Secondo Facts and Figures 2025 dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni, quasi tre quarti della popolazione mondiale utilizzavano Internet, mentre circa 2,2 miliardi di persone restavano fuori dalla rete, soprattutto nei paesi a reddito basso e medio. Il dato riguarda la connessione, non l'utilizzo dell'IA e tanto meno la qualità del suo impiego. È però un limite preliminare a qualsiasi racconto universale: una parte ampia dell'umanità non partecipa neppure all'ambiente nel quale presentiamo questa trasformazione come già avvenuta per tutti. [47]

All'interno della popolazione connessa, i vantaggi possono divergere ulteriormente. Una professionista dispone di tempo per sperimentare, colleghi con cui confrontarsi e conoscenze che le permettono di correggere un risultato. Una persona con istruzione limitata, lavoro discontinuo e nessun supporto può avere lo stesso accesso iniziale e una capacità molto minore di trasformarlo in un beneficio stabile. La tecnologia può ridurre alcune distanze, per esempio semplificando un testo, e ampliarne altre quando chi

possiede già risorse riesce a combinarla con strumenti migliori. La direzione dipende dall'ambiente in cui viene inserita.

Conta anche la riservatezza materiale. Una conversazione vocale è comoda per chi possiede una stanza propria; può essere impraticabile in un alloggio affollato. Un account personale è semplice quando il dispositivo non viene condiviso; diventa delicato quando lo stesso telefono serve più membri della famiglia. Il tempo continuo necessario per apprendere una funzione è diverso dal tempo frammentato tra turni, trasporti e responsabilità di cura. Parliamo spesso di competenze come qualità individuali, dimenticando che la possibilità di esercitarle dipende da spazio, denaro e organizzazione della giornata.

Da queste differenze nasce un errore frequente: attribuire ogni insuccesso alla scarsa volontà dell'utente. L'offerta esiste, dunque chi non ne ricava vantaggio avrebbe rifiutato il progresso. Ma una possibilità formale non equivale a una possibilità praticabile. Anche una biblioteca gratuita può risultare lontana, aperta in orari impossibili o priva di testi accessibili. L'analogia aiuta a vedere l'IA senza attribuirle poteri miracolosi: la disponibilità dello strumento è un passaggio, mentre l'inclusione richiede che le condizioni sociali permettano davvero di servirsene per uno scopo scelto.

L'Italia oltre la media nazionale

L'Italia viene spesso raccontata attraverso due caricature: un paese arretrato che non vuole imparare e un paese pieno di ingegno pronto a recuperare tutto con una buona intuizione. Entrambe dispensano dal guardare alle differenze concrete. Le opportunità cambiano tra territori, età, livelli di istruzione e condizioni familiari. Una connessione presente sulla carta non racconta il costo sostenuto per averla, la qualità del dispositivo o la disponibilità di assistenza quando qualcosa smette di funzionare. E una persona

competente può vivere in un luogo che rende difficile utilizzare pienamente le proprie capacità.

La relazione della Commissione europea sull'Italia per il Decennio digitale 2025 riporta che il 45,8% delle persone dispone di competenze digitali almeno di base, con dati sulle competenze riferiti al 2023. L'indicatore riguarda la popolazione tra 16 e 74 anni e non misura la comprensione specifica dell'IA. Il rapporto segnala divari legati all'istruzione e difficoltà presenti anche tra i giovani. Sarebbe quindi scorretto leggere il dato come una classificazione tra persone intelligenti e incapaci, oppure presumere che saper usare abitualmente un telefono risolva ogni problema di orientamento digitale. [48]

Nei territori meno serviti, l'assistenza digitale può essere una risorsa preziosa. Può permettere di capire una comunicazione, preparare un documento o trovare informazioni senza sostenere subito un viaggio. Il valore cresce quando le alternative sono costose o lontane. Proprio questa utilità rende necessario interrogare la distribuzione dei servizi: una soluzione a distanza amplia le possibilità se si aggiunge a percorsi affidabili; può restringerle se diventa il motivo per eliminare ogni altra presenza. La stessa innovazione può essere un collegamento oppure il segnale che un territorio è stato lasciato a cavarsela da solo.

La differenza emerge anche nelle reti informali. Chi ha un parente esperto può risolvere una difficoltà in pochi minuti. Chi non lo ha potrebbe dover pagare, aspettare o rinunciare. Questa assistenza gratuita, distribuita in modo diseguale, non appare di solito nel prezzo del servizio digitale. Le famiglie finiscono per funzionare come piccoli uffici di supporto, con un carico che si concentra su alcune persone. L'IA può alleggerire una parte del lavoro, ma la sua introduzione può anche aggiungere nuove impostazioni, aggiornamenti e dubbi da gestire per conto degli altri.

L'età, da sola, spiega poco. Una persona anziana con esperienza, risorse e curiosità può orientarsi meglio di un giovane lasciato

senza formazione. Trattare tutti gli anziani come destinatari passivi produce servizi paternalistici; trattare tutti i giovani come esperti produce abbandono mascherato da fiducia. Il territorio digitale italiano non è una linea che separa due generazioni. È un insieme di percorsi nei quali competenze, disponibilità economica, salute, istruzione e reti di aiuto si combinano diversamente. Un'analisi seria cerca quelle combinazioni invece di assegnare identità tecnologiche a intere categorie.

La lingua che il sistema considera normale

Accedere nella propria lingua significa molto più che trovare un menu tradotto. Significa poter porre una domanda con parole familiari, esprimere una sfumatura e ricevere una risposta che non cancelli il contesto. Una traduzione grammaticalmente corretta può restare distante dal modo in cui una comunità descrive obblighi, parentela, rispetto o disagio. Quando una tecnologia diventa un intermediario quotidiano, la lingua che comprende meglio acquista un vantaggio. Chi parla diversamente deve adattarsi, semplificarsi o passare attraverso una traduzione, pagando uno sforzo che altri non incontrano.

La tabella di marcia UNESCO sul multilinguismo nell'era digitale, aggiornata nel febbraio 2026, richiama l'esigenza di rafforzare la presenza delle lingue meno rappresentate e di coinvolgere le comunità nelle decisioni sui dati linguistici e culturali. Non è una certificazione delle prestazioni di un singolo prodotto. È il riconoscimento istituzionale che la diversità linguistica non può essere lasciata soltanto alla convenienza commerciale. Il numero dei potenziali clienti non coincide con il valore di una lingua per chi vi riconosce la propria storia. [49]

Per un'azienda, investire in una lingua molto diffusa può offrire ritorni superiori. La decisione è comprensibile dal punto di vista del mercato; il suo risultato collettivo può tuttavia lasciare indietro comunità intere. Non basta allora celebrare un servizio capace

di parlare molte lingue. Occorre domandarsi con quale qualità, per quali compiti e con quale possibilità di correggere gli errori. Una lingua dichiarata supportata potrebbe funzionare bene per informazioni semplici e meno bene per espressioni locali. Il riconoscimento nominale e la partecipazione effettiva restano cose differenti.

In Italia il problema attraversa anche dialetti, accenti, registri popolari e lingue delle persone migrate. Un interlocutore può essere costretto a scegliere parole che non userebbe spontaneamente per farsi comprendere. Questo adattamento non è sempre dannoso: può aiutare a comunicare in contesti più ampi. Diventa impoverente quando la versione standard viene trattata come l'unica espressione legittima e tutto il resto come errore da correggere. Una tecnologia che interviene sul linguaggio partecipa, anche senza dichiararlo, alla distribuzione del prestigio tra modi diversi di raccontare il mondo.

La traduzione automatica conserva un enorme potenziale di apertura. Può rendere accessibile una comunicazione e permettere un primo contatto tra persone che altrimenti resterebbero separate. Ma le comunità non dovrebbero essere considerate soltanto giacimenti di frasi da raccogliere. Hanno interessi riguardo alla rappresentazione delle proprie conoscenze, all'uso dei materiali e alla conservazione delle differenze interne. Quando partecipano alla progettazione, possono indicare ciò che un catalogo linguistico non vede. L'inclusione diventa così capacità di influire sullo strumento, invece della sola possibilità di essere raggiunti dal prodotto.

L'autonomia può avere bisogno di assistenza

Per molte persone con disabilità, la critica generica alla dipendenza tecnologica suona astratta. Uno strumento può rendere possibile leggere, comunicare o svolgere un'attività senza dover chiedere ogni volta l'intervento di qualcun altro. In questo caso

usarlo spesso non indica automaticamente una perdita di autonomia. Può rappresentare il contrario. Una società che identifica l'indipendenza con il fare tutto senza aiuti finisce per prendere come misura universale un corpo e un ambiente particolari. Tutti ci appoggiamo a infrastrutture; alcune forme di appoggio vengono semplicemente notate più di altre.

Be My AI, integrato nell'applicazione Be My Eyes, offre descrizioni di immagini per persone cieche o ipovedenti. La documentazione del servizio presenta un accesso gratuito e la possibilità di ricorrere anche all'assistenza di volontari. La disponibilità di queste funzioni è verificabile nella documentazione ufficiale; non implica che ogni descrizione sia esatta o che lo strumento sia adatto a qualunque decisione. Il suo interesse sociale è concreto: può trasformare alcune informazioni visive in contenuti consultabili e ridurre la necessità di attendere un aiuto personale per compiti ordinari. [50]

Da questo esempio emerge una distinzione fondamentale tra supporto e sostituzione imposta. Una persona può scegliere di usare un sistema perché lo trova pratico e discreto. Un'organizzazione può invece imporre quel sistema come unica modalità di accesso, eliminando il contatto con operatori. Nel primo caso aumenta la scelta; nel secondo la scelta può diminuire, anche se lo strumento funziona bene per molti. L'accessibilità non è una medaglia attribuibile a un prodotto una volta per tutte. È il rapporto tra una funzione, una persona e una situazione specifica.

Le esigenze, inoltre, possono entrare in tensione. Una risposta vocale aiuta chi fatica a leggere ma può creare una barriera a chi non sente. Una schermata ricca di suggerimenti può facilitare alcuni compiti e rendere più difficile l'orientamento ad altri. Un aggiornamento esteticamente raffinato può interrompere una modalità d'uso imparata con fatica. Progettare per la varietà richiede prove con persone differenti e disponibilità a conservare più percorsi. Il prodotto più uniforme non è necessariamente quello più

universale: spesso l'equità consiste nel permettere adattamenti che la standardizzazione considera fastidiosi.

C'è anche una questione di continuità. Quando un servizio sostiene un'attività essenziale, la sua improvvisa indisponibilità ha un peso diverso da quello di un intrattenimento interrotto. L'accessibilità deve dunque comprendere affidabilità, assistenza e alternative praticabili. Ridurre tutto all'entusiasmo per una dimostrazione rischia di lasciare sole le persone nel momento in cui il prototipo diventa abitudine quotidiana. La misura più convincente del progresso è la possibilità di mantenere capacità nel tempo, senza che ogni cambiamento commerciale costringa a ricostruire da capo un equilibrio faticosamente raggiunto.

Il privilegio di parlare con una persona

Una possibile disuguaglianza futura non riguarda soltanto chi avrà l'IA migliore. Riguarda chi potrà scegliere di non usarla in una determinata situazione. Immaginiamo, come ipotesi, due servizi: quello economico offre esclusivamente risposte automatizzate; quello costoso permette di parlare con un operatore competente. La tecnologia potrebbe migliorare il livello minimo disponibile e contemporaneamente trasformare l'attenzione umana in un bene di lusso. Il giudizio dipende dalla situazione di partenza, dalla qualità delle alternative e dall'importanza di ciò che viene richiesto. Non basta osservare che una risposta arriva a tutti.

Il problema si fa netto nei casi che non rientrano nella procedura ordinaria. Una persona con documenti incompleti, condizioni familiari insolite o difficoltà linguistiche può avere maggiore bisogno di qualcuno capace di ascoltare e assumersi la responsabilità di un'eccezione. Se l'accesso umano richiede denaro, pazienza o capacità di insistere, chi possiede meno risorse affronta la barriera più alta proprio quando ne avrebbe maggiormente bisogno. L'automazione può essere efficiente per la maggioranza e produr-

re esclusione concentrata su una minoranza poco visibile nei risultati medi.

Esiste anche una disuguaglianza nel potere di contestare. Chi sa descrivere un errore, conserva prove e conosce l'organizzazione può ottenere una correzione. Chi non dispone di quelle risorse può interpretare la risposta automatica come una porta chiusa. Non è necessario che il sistema discrimini deliberatamente per produrre esiti diseguali. È sufficiente che il percorso di rimedio presuma capacità distribuite in modo molto diverso. L'inclusione deve quindi essere osservata anche dopo la risposta, nel tratto in cui una persona cerca di far capire perché il proprio caso non è stato compreso.

L'assistenza personale non è sempre migliore in ogni compito, e l'incontro con un operatore può essere frettoloso o umiliante. L'obiettivo non consiste nel consacrare il contatto umano come garanzia automatica di bontà. Consiste nel distribuire la possibilità di ottenere il tipo di aiuto adeguato, senza che reddito e posizione sociale decidano anticipatamente chi meriti tempo. Il progresso diventa diseguale quando ai privilegiati amplia il ventaglio delle scelte e agli altri assegna un'unica procedura obbligatoria. La stessa innovazione, osservata dalle due posizioni, racconta allora due società differenti.

PARTE V Promesse inganni e diritti

CAPITOLO 17

Il venditore di inevitabilità

Quando il futuro diventa un ricatto

Una delle vendite più efficaci consiste nel far credere che non esista una scelta. Il prodotto viene presentato insieme a un calendario della nostra sconfitta: chi lo adotta subito avanzerà, chi domanda spiegazioni sarà superato. Immaginiamo una presentazione nella quale un consulente prometta a piccoli commercianti che, entro pochi mesi, qualsiasi attività priva del suo assistente artificiale sarà destinata a chiudere. La previsione contiene una scadenza, una minaccia e una soluzione acquistabile dalla stessa persona. Potrebbe anche contenere intuizioni utili sul cambiamento del mercato. Ma le intuizioni vengono adoperate per saltare il passaggio che interessa al commerciante: capire se quella specifica proposta risolve un problema reale della sua attività. L'ampiezza dello scenario sostituisce l'esame della merce.

Il ricatto dell'arretratezza trova terreno favorevole dove sentirsi competenti è già difficile. Una persona può conoscere perfettamente il proprio mestiere e sentirsi improvvisamente analfabeta durante una conferenza sull'innovazione. Il relatore possiede le parole nuove, controlla lo schermo e decide quali domande siano intelligenti. L'ascoltatore conserva soltanto il timore di perdere posizione. È una distribuzione del prestigio prima ancora che delle informazioni. In questo ambiente, chiedere una spiegazione elementare diventa un atto di coraggio: espone al rischio di apparire vecchi, lenti, provinciali. Un imbonitore abile non ha bisogno di insultare apertamente. Gli basta far sorridere la sala quando qualcuno chiede quanto costerà il secondo anno.

Il futuro, però, non arriva come un pacco già confezionato. Le applicazioni vengono scelte, finanziate, introdotte nelle organizzazioni e rese disponibili secondo decisioni umane. Anche quando una trasformazione è molto probabile, restano aperte le modalità, i tempi, le garanzie e le alternative. Trattare queste questioni come dettagli significa consegnare la politica del cambiamento a chi presenta la propria offerta. Un cittadino non deve dimostrare che l'intelligenza artificiale scomparirà per poter rifiutare un contratto. Deve soltanto poter chiedere ragioni proporzionate all'impegno che gli viene proposto. La libertà di acquistare comincia dalla legittimità di non acquistare.

Esiste anche l'errore opposto: pretendere che ogni innovazione dimostri in anticipo di non cambiare nulla. Una sperimentazione comporta incertezza e una scelta può essere ragionevole senza avere esiti garantiti. Il punto è stabilire chi sostiene quell'incertezza. Se il venditore incassa subito e il cliente sopporta per intero eventuali disfunzioni, l'entusiasmo andrebbe accompagnato da responsabilità contrattuali concrete. La frase «bisogna rischiare» è incompleta finché non indica chi perde cosa. Chiedere questa precisazione non spegne la curiosità. Restituisce alla curiosità la possibilità di esplorare senza essere arruolata.

Il prestigio che cambia mestiere

La notorietà possiede una capacità particolare: viaggia più velocemente della competenza. Una persona può avere costruito un'impresa straordinaria e restare un interlocutore inesperto sulle conseguenze educative di un servizio. Può conoscere profondamente i computer e formulare giudizi fragili sulla sofferenza umana. Può essere una ricercatrice eccellente in un settore e non avere elementi sufficienti per pronunciarsi su un altro. Sono limiti normali, compatibili con meriti autentici. Diventano un problema quando l'ambiente pubblico tratta il successo come un'autorizzazione universale. La domanda non è se il personaggio sia intelli-

gente, ma se possieda la competenza necessaria per la particolare affermazione che sta facendo.

La scena del grande tecnologo che annuncia il destino dell'umanità è seducente perché riduce una discussione complicata a una biografia esemplare. Se ha saputo costruire qualcosa che usiamo tutti, pensiamo, saprà anche dove dobbiamo andare. Eppure progettare un prodotto non equivale a ricevere un mandato per scegliere l'organizzazione della società. Un dirigente può descrivere con precisione le capacità della propria azienda e difendere, nello stesso intervento, una visione che la favorisce. Riconoscere questa possibilità non significa attribuirgli malafede. Significa distinguere il valore delle informazioni dalla posizione di chi le offre, proprio come facciamo quando ascoltiamo un imprenditore parlare delle regole del suo mercato.

L'ammirazione diventa pericolosa quando esonera dal contraddittorio. Possiamo ringraziare chi ha reso disponibile una tecnologia utile e chiedergli conto degli errori. Possiamo riconoscere un investimento coraggioso e respingere una promessa esagerata. La difficoltà sta nel fatto che il dibattito pubblico tende a chiedere fedeltà intere: sostenitori o nemici, visionari o nostalgici. Questa divisione è comoda per chi vende appartenenza. Chi appartiene difende prima di capire, interpreta ogni critica come un'offesa personale e può finire per pubblicizzare gratuitamente una tesi che non ha verificato. Il marchio si trasforma in identità, e cambiare idea sembra tradire se stessi.

Un buon interlocutore rende visibili i bordi della propria esperienza. Sa indicare quando sta descrivendo un risultato, quando esprime una speranza e quando propone una scelta politica. Non perde autorevolezza dicendo che una questione richiede altre voci. Al contrario, offre al pubblico la possibilità di collocare ciò che ascolta. L'imbonimento nasce quando questi confini vengono cancellati: il prototipo diventa destino, il desiderio viene presentato come previsione, una preferenza aziendale assume l'aspetto

di una necessità naturale. Non serve discutere il carattere privato del relatore per contestare questo passaggio. Basta riportare ogni affermazione al suo terreno e domandare quale ragione autorizzi il salto al terreno successivo.

La promessa che non può perdere

Una promessa seria può essere smentita. Se un servizio dichiara di tradurre un determinato documento in meno tempo, possiamo confrontare tempi e qualità. Se invece promette di liberarci dal nostro potenziale inespresso, qualsiasi esito può essere interpretato a suo favore. Un successo conferma il metodo; un fallimento dimostra che non ci siamo affidati abbastanza. Il problema non riguarda la poesia delle parole, ma la distribuzione della responsabilità. Il cliente riceve il compito di rendere vera la promessa anche quando ha pagato qualcuno proprio per aiutarlo. Il venditore conserva il merito e trasferisce all'acquirente ogni colpa.

Nel mercato dell'intelligenza artificiale questa struttura può nascondersi dietro l'invito a imparare a fare le domande giuste. Saper formulare una richiesta è utile. Tuttavia, se ogni risposta sbagliata viene attribuita all'utente, il prodotto diventa intoccabile. Immaginiamo un corso che prometta guadagni rapidi e, davanti ai risultati modesti degli allievi, sostenga che manca loro la mentalità necessaria. La formazione potrebbe avere contenuti validi; la garanzia commerciale resta comunque da giudicare in rapporto a ciò che era stato annunciato. Non basta trasformare retroattivamente una promessa di risultato in un generico invito alla crescita personale. Le parole pronunciate prima del pagamento devono continuare a valere dopo.

Un'altra promessa protetta dalla smentita riguarda l'interiorità delle macchine. Il fatto che una conversazione sembri profonda può indurci ad attribuirle caratteristiche che non abbiamo verificato. Ma la domanda filosofica su cosa potrebbe provare un si-

stema e la descrizione commerciale di ciò che un servizio assicura oggi sono piani diversi. Chi vende non può usare un mistero irrisolto come garanzia. Se un'applicazione dichiara di comprenderci meglio di ogni essere umano, dovrebbe precisare cosa intende per comprendere e come confronta situazioni tanto differenti. Senza questa precisazione, una parola enorme protegge un'affermazione minuscola: il servizio sa produrre risposte che alcune persone trovano pertinenti.

La prudenza vale anche per le assicurazioni assolute di sicurezza. «Non sbaglia mai», «non ha pregiudizi», «protegge tutto» sono formulazioni che cancellano le condizioni necessarie per valutarle. Uno strumento può funzionare molto bene in un compito delimitato e risultare inadatto appena cambia il contesto. Una protezione può coprire certi dati e non altri. L'imbonitore presenta l'assenza di condizioni come un vantaggio; il professionista le esplicita perché sa che da esse dipende il risultato. Il lettore può accorgersi di questa differenza ascoltando gli avverbi: sempre, ovunque, chiunque, automaticamente. Non sono prove di inganno, ma richieste di spiegazione lasciate senza risposta dentro una frase.

Il lessico che vuole farci tacere

Ci sono discorsi che diventano meno chiari a ogni parola aggiunta. Espressioni come quantistico, neurale, cognitivo o personalizzato possono avere significati precisi nel contesto appropriato. Accostate senza spiegazione, producono invece un'impressione di profondità. Il pubblico non riceve un'idea più accurata; riceve il messaggio che occorre una preparazione superiore per poter dissentire. Il gergo assume così una funzione sociale: separa chi avrebbe il diritto di parlare da chi dovrebbe limitarsi ad acquistare. Un concetto difficile merita il tempo necessario per essere spiegato. Una formula indecifrabile non merita rispetto soltanto perché è stata pronunciata con sicurezza.

Un esercizio utile consiste nel tradurre la proposta in verbi ordinari. Cosa farà concretamente il servizio? Leggerà, classificherà, scriverà, suggerirà, confronterà? Su quali materiali? Per chi? Quale azione resterà a carico dell'utente? La traduzione non pretende di esaurire il funzionamento tecnico. Serve a individuare l'oggetto della promessa. Se, tolte le parole prestigiose, resta soltanto che il sistema produce un testo da controllare, questo può essere comunque un servizio eccellente. Bisogna però valutarlo come tale. Il problema sorge quando una prestazione delimitata viene venduta al prezzo simbolico di una trasformazione totale della vita.

Anche le immagini possono creare un'autorità che le parole non sostengono. Un laboratorio sullo sfondo, un camice, un grafico luminoso o una sala conferenze conferiscono familiarità a un linguaggio di competenza. Nessuno di questi elementi dimostra da solo che il contenuto sia falso, né vero. Un relatore può scegliere una scenografia professionale per comunicare meglio. Il lettore deve semplicemente evitare che la qualità della rappresentazione diventi la misura dell'affermazione. Quando un messaggio ci impressiona, vale la pena distinguere ciò che abbiamo appreso da ciò che abbiamo soltanto riconosciuto: il volto di una celebrità, l'aspetto di un'università, la forma di un attestato.

L'imbonimento più raffinato può perfino appropriarsi del linguaggio critico. Un venditore dichiara di combattere le grandi piattaforme e propone una soluzione opaca; denuncia le manipolazioni altrui e costruisce attorno a sé un gruppo nel quale il dissenso non è tollerato. La posizione dichiarata non basta a riconoscere l'affidabilità. Anche chi si presenta come indipendente deve spiegare come lavora e quali interessi possiede. Una critica onesta dell'IA non chiede al pubblico di consegnare fiducia a un nuovo salvatore. Gli permette di valutare il critico con gli stessi criteri applicati al soggetto criticato. L'indipendenza esiste finché tollera questa reciprocità.

Il mercato della paura e quello della speranza

Non si vendono soltanto miracoli. Si vendono anche catastrofi dalle quali soltanto un particolare esperto sostiene di poterci proteggere. Il meccanismo è simmetrico: prima si ingrandisce un pericolo fino a renderlo ingestibile, poi si offre un accesso privilegiato alla salvezza. Nel caso dell'intelligenza artificiale possono essere reali sia opportunità sia rischi. Ciò non autorizza a trasformare ogni incertezza in uno strumento di pressione. Un corso, una consulenza o un servizio di protezione vanno giudicati per ciò che consentono di fare, non per l'intensità dell'ansia che precede la vendita. La paura non misura la qualità della soluzione.

Una caratteristica comune alle due retoriche è la compressione del tempo. Occorre aderire prima di poter confrontare, prenotare prima di poter leggere, partecipare prima di poter riflettere. L'urgenza può essere legittima: una scadenza esiste, un posto è davvero limitato, un incidente richiede un intervento rapido. Diventa sospetta quando nessuno spiega da cosa derivi e quando si rinnova continuamente. Un conto alla rovescia che riparte domani non descrive il tempo; lo usa come leva. Il lettore non deve dimostrare la frode per prendere distanza. L'insufficienza delle informazioni è già una ragione adeguata per rinviare una decisione non necessaria.

Il punto più delicato emerge quando la promessa incontra un bisogno autentico: tornare a lavorare, farsi capire, proteggere un figlio, non sentirsi inutili. Qui la responsabilità comunicativa cresce. Chi offre un prodotto non può trattare la fragilità del destinatario come prova dell'utilità della propria merce. D'altra parte, chi osserva dall'esterno non dovrebbe deridere l'acquirente. Le persone non comprano soltanto funzioni: comprano possibilità immaginate in un momento particolare della loro vita. Comprendere quella situazione permette una critica più precisa e meno moralistica. Si può smontare una promessa senza umiliare il desiderio sul quale ha fatto presa.

Una società capace di discutere l'IA ha bisogno di esperti che accettino di non essere sacerdoti. Persone preparate, disponibili a rendere accessibile ciò che sanno e a correggere quello che avevano sostenuto. Ha bisogno anche di ascoltatori ai quali non venga richiesto di scegliere tra obbedienza e ostilità. La domanda semplice, posta senza vergogna, possiede una forza particolare: interrompe lo spettacolo e riapre la conversazione. «Che cosa significa, in questo caso?» non è una frase arretrata. È il momento nel quale un pubblico smette di essere soltanto pubblico e torna a essere composto da cittadini.

CAPITOLO 18

La voce giusta nella storia sbagliata

Il ministro che non aveva telefonato

All'inizio di febbraio 2025, in Italia, alcune telefonate cercarono di trasformare il prestigio delle istituzioni in una richiesta di denaro. Secondo la ricostruzione dell'ANSA, furono contattati imprenditori e professionisti usando il nome del ministro della Difesa Guido Crosetto. La messinscena comprendeva presunti collaboratori, numeri apparentemente plausibili e richieste di ingenti somme. La giustificazione evocava operazioni riservate per liberare italiani sequestrati. Crosetto denunciò pubblicamente il raggiro e invitò a non cadere nella trappola. La vicenda venne descritta come una frode che impiegava anche la riproduzione artificiale della voce del ministro; le ricostruzioni giornalistiche iniziali non equivalgono a una perizia tecnica definitiva su ogni chiamata. [51]

Il 12 febbraio Reuters riferì che quasi un milione di euro versato da Massimo Moratti era stato individuato e congelato su un conto nei Paesi Bassi. Il denaro era stato trasferito credendo di contribuire alla liberazione di giornalisti e di poter essere rimborsati. L'agenzia riportava le dichiarazioni delle autorità e dello stesso Crosetto sull'imitazione della sua voce. Il congelamento delle somme costituiva uno sviluppo investigativo: non autorizza a inventare un successivo esito giudiziario o una condanna dei responsabili. [52]

Questa storia non documenta una dipendenza dall'intelligenza artificiale. Mostra un'altra vulnerabilità, che può riguardare anche persone abituate a decidere, negoziare e gestire risorse importanti. Un'autorità riconoscibile, una causa moralmente urgente e un contesto apparentemente riservato possono rendere difficile rallentare. Il sentimento sollecitato non è necessariamente l'avidità.

Può essere il desiderio di rendersi utili, di rispondere a una responsabilità eccezionale, di non abbandonare qualcuno in pericolo. La frode può appropriarsi di motivazioni rispettabili. Descrivere la vittima come sciocca significa ignorare proprio il materiale umano sul quale l'inganno lavora.

Il dettaglio sociologicamente rilevante è che la voce non agisce da sola. Per essere credibile deve entrare in una storia: chi chiama, perché chiede aiuto, quale posizione occupa, perché occorre evitare i canali ordinari. La tecnologia può rendere riconoscibile il suono; la sceneggiatura rende accettabile la richiesta. Se concentriamo l'attenzione soltanto sulla qualità della sintesi vocale, trascuriamo la parte dell'inganno che potrebbe funzionare anche con una voce imperfetta. L'attacco decisivo avviene quando l'eccezionalità della situazione viene usata per sospendere le verifiche. La fiducia viene trasformata in una ragione per non controllare.

L'autorità è una relazione, non un timbro sonoro

Siamo abituati a pensare all'identità come a una serie di caratteristiche: un volto, una voce, una firma. Nella vita sociale, però, riconoscere qualcuno significa collocarlo anche in un rapporto. Il medico lavora in una struttura, il dirigente può essere raggiunto attraverso l'organizzazione, il familiare ha abitudini e contatti conosciuti. Una riproduzione convincente di un segno non riproduce automaticamente l'intera rete che rende verificabile una persona. Il passaggio dal riconoscimento sensoriale alla verifica del contesto è quindi essenziale. Non richiede di diventare esperti di suono: richiede di considerare l'identità come qualcosa che si conferma attraverso vie indipendenti.

Immaginiamo che un amministratore riceva una richiesta insolita da una voce che sembra quella del suo responsabile. La domanda più utile potrebbe non essere «sento qualche imperfezione?», ma «questa procedura è prevista e posso verificarla attra-

verso un contatto che possiedo già?». Una voce nitida potrebbe essere falsa; una voce disturbata potrebbe essere autentica. Il fruscio di una telefonata non è una prova né in un senso né nell'altro. L'organizzazione deve offrire al dipendente il permesso di controllare anche il superiore. Se la cultura aziendale punisce chi rallenta una richiesta prestigiosa, la miglior formazione tecnica incontra un ostacolo sociale insormontabile.

Un'educazione basata soltanto sulla ricerca di voci strane o movimenti insoliti può inoltre produrre sospetti ingiusti. Persone con disabilità, accenti poco familiari o difficoltà espressive non devono diventare bersagli di diffidenza perché non corrispondono al modello di comunicazione considerato normale. Anche una voce sintetica può essere un mezzo legittimo con cui qualcuno comunica. Il punto non è pretendere che ogni voce sia naturale: è sapere se la persona rappresentata è davvero coinvolta e se la richiesta è autorizzata. Una protezione fondata sul contesto può rispettare queste differenze. Una protezione fondata sull'apparenza rischia di escludere chi comunica diversamente senza offrire maggiore certezza sull'identità di chi inganna.

C'è una forma di obbedienza che viene premiata fino al giorno in cui produce un danno. Si chiede alle persone di essere rapide, flessibili, disponibili a saltare la burocrazia; poi, quando arriva una truffa, le si rimprovera di non aver rispettato una procedura. Per questo la prevenzione non può ridursi a dire «state attenti». Occorre che la prudenza abbia una protezione concreta: nessuna ritorsione per una verifica ragionevole, nessuna ironia verso chi richiama il centralino, nessun premio informale per chi esegue operazioni delicate fuori dai canali concordati. Un controllo che esiste soltanto sulla carta è facilmente sconfitto da un capo irritato, vero o imitato.

Anche nella sfera pubblica la credibilità dipende dal contesto. Un video nel quale una persona nota sembra parlare va ricondotto al luogo e all'occasione dichiarati. Esiste l'intervento completo?

Compare sui canali dell'organizzazione coinvolta? Il messaggio viene confermato attraverso una fonte separata? Cercare queste corrispondenze è più solido che inseguire piccoli difetti visivi. Nessuna singola verifica assicura infallibilità, ma cambiare canale interrompe il controllo esclusivo che l'autore dell'inganno esercita sulla scena. La capacità di farci vedere qualcosa non deve coincidere con il potere di stabilire da sola che cosa sia accaduto.

Quando il personaggio famoso consiglia l'investimento

Nel dicembre 2024 l'ANSA aveva già raccontato un diverso episodio italiano: Crosetto segnalò che un suo conoscente era stato ingannato da un falso contenuto attribuito al ministro, collegato a una proposta d'investimento. L'articolo descriveva anche video manipolati nei quali il volto e la voce di Giorgia Meloni venivano impiegati per presentare offerte finanziarie. La presenza apparente di esponenti istituzionali serviva a dare credibilità al messaggio. La fonte documenta la denuncia pubblica e il fenomeno raccontato, non dimostra che ogni contenuto circolante avesse la stessa origine o che i personaggi imitati avessero un ruolo nell'attività proposta. [53]

Il 25 marzo 2026 la CONSOB ha richiamato l'attenzione sull'evoluzione delle frodi online, indicando tra gli strumenti impiegati siti e profili contraffatti e contenuti prodotti con l'IA, comprese immagini, voci e video. L'obiettivo descritto dall'autorità è indurre risparmiatori a scelte d'investimento dannose attraverso identità o apparenze ingannevoli. È un avvertimento istituzionale su condotte riscontrate nel settore, non una dichiarazione secondo cui qualsiasi strumento finanziario che utilizzi l'IA sarebbe fraudolento. [54]

Il falso testimonial combina due prestiti: prende in prestito un volto e prende in prestito la fiducia che quel volto ha accumulato altrove. Una persona conosciuta per la politica, lo sport o la televisione può apparire familiare senza avere alcuna competenza

nell'offerta presentata. Anche un video autentico richiederebbe dunque domande ulteriori. L'autenticità del messaggio e la convenienza dell'investimento sono verifiche distinte. Accertare che una celebrità abbia davvero pronunciato una frase non dimostra che il consiglio sia adatto a noi. Il controllo dell'identità è necessario, ma non può assorbire tutta la valutazione.

Il risparmiatore può essere spinto a credere che finalmente gli venga offerta un'opportunità finora riservata ai ricchi. Questa narrazione sfrutta un sentimento di esclusione e promette una riparazione. Chi dubita appare come qualcuno che vuole difendere i privilegi esistenti. È un capovolgimento particolarmente insidioso: la verifica, che tutela la persona, viene presentata come il dispositivo che le impedirà di migliorare la propria condizione. Non occorre negare le disuguaglianze reali per smontare questa argomentazione. Proprio perché il denaro disponibile può essere scarso e faticosamente risparmiato, una promessa di emancipazione merita controlli più accurati.

Anche la quantità dei riscontri apparenti può trarre in inganno. Immaginiamo di cercare il nome di una proposta e trovare diversi annunci, commenti e pagine che la confermano. Potrebbero essere testimonianze autonome; potrebbero anche ripetere una sola fonte o appartenere alla stessa campagna. Contare le occorrenze non equivale a contare le verifiche. Una conferma indipendente deve aggiungere un controllo, non soltanto un'altra vetrina. Il lettore può domandarsi se i diversi messaggi riportino elementi verificabili oppure se facciano circolare la medesima promessa. L'impressione che tutti ne parlino non stabilisce chi abbia realmente accertato ciò che viene offerto.

Il volto rubato tocca anche chi non compra

La falsificazione può danneggiare persone che non ricevono denaro e non sottoscrivono nulla. Un medico può vedersi attribuire la promozione di un rimedio; un docente una dichiarazione mai

pronunciata; un cittadino una scena capace di compromettere rapporti familiari o professionali. In questi casi la posta in gioco è la possibilità di essere riconosciuti per ciò che si è effettivamente fatto. Il Garante per la protezione dei dati personali descrive i deepfake come manipolazioni capaci di appropriarsi dell'immagine e della voce, con rischi che comprendono frodi, ricatti e lesioni della reputazione. La sua guida richiama anche l'uso di messaggi ingannevoli indirizzati a persone vicine alla vittima. [55]

Non serve riprodurre un contenuto falso ogni volta che lo si denuncia. Una comunità può credere di aiutare la persona colpita condividendo il video con un commento indignato, e intanto aumentarne la circolazione. L'intenzione solidale non cancella l'effetto della diffusione. In particolare, quando il materiale è intimo o umiliante, la curiosità del pubblico rischia di diventare una seconda aggressione. Si può informare dell'esistenza di un abuso senza fornire una nuova vetrina all'abuso stesso. Questa distinzione riguarda il comportamento di giornalisti, amministratori di gruppi e singoli utenti, non soltanto quello delle grandi piattaforme.

La persona imitata può trovarsi in una posizione assurda: dover dimostrare di non avere compiuto un gesto che molti hanno già visto sullo schermo. Il falso offre un'immagine immediata; la smentita richiede spiegazioni, documenti, pazienza. Non sempre le due cose raggiungono lo stesso pubblico. Per questo la reazione collettiva non dovrebbe dipendere dall'abilità della vittima a difendersi. Chi riceve un'accusa accompagnata da materiale dubbio conserva una responsabilità propria: non trasformare l'incertezza in una condanna sociale. La velocità della condivisione non crea un diritto alla reputazione altrui.

Esiste infine un danno più diffuso: se qualsiasi documento può essere liquidato come artificiale, anche una prova autentica può perdere forza. Il rischio di falsificazione non giustifica il rifiuto indiscriminato delle testimonianze. Servono metodi di accerta-

mento e soggetti responsabili, non una sfiducia assoluta che renda tutte le versioni equivalenti. Il cittadino dovrebbe poter dire «non ho ancora verificato» senza essere costretto a scegliere immediatamente tra credere e negare. Quello spazio intermedio è prezioso: impedisce tanto la credulità quanto il cinismo, e lascia lavorare le verifiche prima che il giudizio diventi una fazione.

Dopo il raggiro, prima della vergogna

Quando una persona racconta di aver subito un inganno, la prima risposta degli altri può decidere quante informazioni emergeranno. L'umiliazione chiude il racconto; un ascolto concreto consente di ricostruire. Non significa minimizzare il danno o rinunciare a capire gli errori. Significa evitare che il timore del giudizio aggiunga ritardo a una situazione nella quale il tempo può contare. Dire «non dovevi cascarci» non recupera il denaro e non identifica il responsabile. Chiedere cosa sia successo, quali operazioni siano state compiute e quali comunicazioni esistano orienta invece verso azioni verificabili.

Se sono stati coinvolti pagamenti, è ragionevole contattare tempestivamente il proprio intermediario attraverso canali già conosciuti; se emergono sospetti di reato, rivolgersi alle forze dell'ordine. Non c'è una promessa di recupero automatico. La ricostruzione deve conservare messaggi, riferimenti delle operazioni, indirizzi e tempi, evitando di continuare a interagire con interlocutori sospetti soltanto per ottenere una confessione. Anche l'offerta successiva di recuperare le somme a pagamento va verificata con particolare attenzione. Chi ha appena perso denaro può essere più esposto alla promessa di rimediare, soprattutto quando questa sembra restituirgli dignità oltre che risorse.

Nelle famiglie, parlare delle frodi prima che accadano rende meno imbarazzante parlarne dopo. Una regola condivisa può stabilire che le richieste economiche insolite si confermano sempre attraverso un contatto indipendente, anche se la voce sembra

quella di un parente. La regola funziona meglio quando vale per tutti, senza dividere il mondo in giovani esperti e anziani ingenui. L'imitazione di un figlio può mobilitare paura; quella di un superiore senso del dovere; quella di un personaggio ammirato aspirazione. Ogni età possiede una propria strada verso la fiducia. Conoscere queste differenze aiuta a costruire protezioni rispettose.

La conseguenza culturale più utile di queste vicende non è imparare a dubitare di ogni persona. È smettere di considerare offensiva la verifica. Una relazione sana può sostenere una domanda di conferma; un'istituzione affidabile prevede procedure che la rendano possibile. Il truffatore, al contrario, ha interesse a trasformare il controllo in slealtà, ritardo colpevole o occasione perduta. Riconoscere quel passaggio offre una difesa che non dipende dalla prossima generazione di software. La voce può diventare quasi perfetta. La richiesta di rinunciare alle nostre garanzie continua a essere una richiesta alla quale possiamo opporci.

CAPITOLO 19

Che cosa dimostra davvero una prova

Dal risultato mostrato al risultato confrontato

Una dimostrazione pubblica risponde di solito a una domanda limitata: il sistema è capace di produrre questo risultato, in queste condizioni, almeno una volta? È una domanda legittima, e la risposta può essere sorprendente. Ma un acquisto, un impiego educativo o un affidamento delicato richiedono di sapere altro: con quale frequenza il risultato si ripete, quali errori compaiono, chi li riconosce e cosa accade quando il compito cambia. Il passaggio dalla meraviglia alla valutazione comincia qui. Non occorre negare ciò che abbiamo visto. Occorre evitare di aggiungervi, senza prove, tutto ciò che non abbiamo visto.

Consideriamo un esempio ipotetico. Un'applicazione propone di aiutare a comprendere lettere amministrative e mostra la riscrittura perfetta di un avviso. Un confronto serio potrebbe includere altri documenti, passaggi ambigui, scadenze differenti e persone con diverse capacità di lettura. Potrebbe chiedere se l'utente, dopo aver letto la spiegazione, sa davvero quale azione compiere. Il testo più elegante non è necessariamente quello che produce la comprensione migliore. Se l'obiettivo dichiarato è aiutare una persona a esercitare un diritto, la misura decisiva non può essere soltanto quanto gradevole appare la risposta sullo schermo. Deve avvicinarsi al bisogno per il quale il servizio viene scelto.

Anche il confronto con un'alternativa va costruito con cura. Dire che un sistema è migliore di nessun aiuto può essere rilevante dove nessun aiuto è disponibile. Non dimostra però che sia migliore di una guida scritta bene, di un servizio telefonico o di un professionista preparato. Viceversa, pretendere il confronto con

una prestazione umana costosa e inaccessibile può nascondere i vantaggi reali di uno strumento semplice. La domanda corretta dipende dalla situazione concreta: quale alternativa esiste per quelle persone, con quelle risorse e in quel momento? Valutare significa anche rendere esplicito il mondo con cui stiamo confrontando il prodotto.

Un segnale di serietà è la disponibilità a mostrare gli insuccessi pertinenti. Nessun venditore ha l'obbligo morale di aprire una presentazione con il caso peggiore immaginabile; ha però una responsabilità quando un limite noto incide sull'uso proposto. Se un sistema lavora bene sui testi ordinari e male sui documenti manoscritti, questa informazione permette una scelta sensata. Nasconderla non migliora la tecnologia: sposta il rischio sul cliente. La qualità della valutazione cresce quando l'errore viene trattato come informazione utile, invece che come incidente da eliminare dal filmato promozionale. Un servizio può risultare prezioso proprio dopo averne circoscritto l'impiego.

Il numero grande e le persone che mancano

Le percentuali producono un'impressione di precisione anche quando il loro significato rimane vago. «Il novanta per cento degli utenti è soddisfatto» sembra chiaro, finché non chiediamo quali utenti, quante risposte e quale domanda. Immaginiamo che un servizio abbia mille iscritti, riceva cento risposte volontarie e trovi novanta giudizi positivi. Il novanta per cento descrive i rispondenti. Non descrive automaticamente tutti gli iscritti. Le altre novecento persone potrebbero essere soddisfatte, deluse, disinteressate o semplicemente occupate. L'esempio non prova che un sondaggio sia manipolato. Mostra perché un numero deve conservare il legame con il modo nel quale è stato ottenuto.

La stessa attenzione serve quando vengono presentati miglioramenti relativi. In un esempio puramente aritmetico, passare da due a una difficoltà ogni cento casi equivale a dimezzare quella

frequenza; significa anche una difficoltà in meno ogni cento casi. Entrambe le descrizioni sono corrette e producono impressioni diverse. Per decidere, il lettore ha bisogno di capire l'ordine di grandezza e il costo necessario per ottenere quel cambiamento. Un piccolo beneficio può essere molto importante se riguarda un evento grave, oppure modesto se richiede un impegno sproporzionato. La percentuale, da sola, non contiene il giudizio di valore.

Un'altra assenza decisiva riguarda chi interrompe l'esperienza. Supponiamo che una valutazione raccolga opinioni soltanto da chi usa un servizio fino alla fine. Potrebbero mancare proprio le persone che l'hanno trovato difficile, inadatto o spiacevole. Non possiamo attribuire automaticamente queste motivazioni a tutti gli abbandoni: alcuni avranno cambiato telefono o avuto altri impegni. Possiamo però domandare che siano descritti, perché il gruppo rimasto potrebbe essere diverso da quello iniziale. Questa domanda protegge anche le imprese serie: impedisce che una valutazione incompleta venga usata per attribuire al loro prodotto risultati che non hanno mai sostenuto.

Le differenze tra persone non sono un fastidio da cancellare con una media. Un servizio può essere comodo per chi scrive velocemente e frustrante per chi ha difficoltà a leggere; efficace in una lingua e meno chiaro in un'altra; adatto a un compito ripetitivo e debole davanti a una situazione insolita. Il cittadino non deve saper calcolare tutto. Può però cercare il posto che la sua situazione occupa nella valutazione. Se quel posto non c'è, la conclusione non è necessariamente che il prodotto fallirà. È che la promessa rivolta a lui richiede una verifica ulteriore. Ammettere questo limite rende il dato utilizzabile, invece di trasformarlo in un'etichetta universale.

La scienza non è una fotografia di camici

Uno studio è un lavoro da leggere, non un oggetto da esibire. Per chi non svolge ricerca può essere difficile orientarsi tra termini, tabelle e pubblicazioni. Esistono però domande accessibili: quale problema è stato studiato, quali persone hanno partecipato, quale intervento hanno ricevuto e per quanto tempo? Le indicazioni CONSORT 2025, rivolte alla descrizione degli studi con assegnazione casuale dei partecipanti ai gruppi, chiedono una rendicontazione chiara di aspetti come metodi, risultati, danni, registrazione e finanziamento. Sono raccomandazioni per rendere il lavoro valutabile, non un timbro che garantisca automaticamente ogni conclusione. [56]

Il controllo cambia secondo la promessa commerciale. Se un'app dichiara di migliorare il benessere di tutti, una raccolta di commenti entusiasti non basta: occorre sapere chi è stato invitato a partecipare, chi è rimasto escluso e come sono stati registrati gli esiti. Se dichiara di aiutare a descrivere un'esperienza personale, le interviste possono invece chiarire aspetti che un punteggio non mostra. Per valutare un intervento sanitario bisogna cercare prove sulla specifica efficacia e sulla sicurezza dichiarate. Il confronto non si compie contando quante pubblicazioni vengono esibite, ma controllando quale risponda alla domanda che il prodotto ha sollevato.

Per esaminare l'influenza di chi finanzia lo studio, il lettore può cercare condizioni concrete. I ricercatori potevano pubblicare un risultato sfavorevole? Avevano indicato prima della raccolta quali esiti avrebbero misurato? L'azienda ha potuto selezionare soltanto le osservazioni favorevoli da mostrare? Quando queste informazioni non sono pubbliche, si può scrivere al gruppo di ricerca o chiedere al venditore il documento che le chiarisce. Una risposta verificabile vale più di una rassicurazione sull'onestà delle persone coinvolte.

Prima ancora di giudicare un articolo citato in una pubblicità, conviene verificare che sia identificabile. Un titolo, i nomi degli autori, la sede di pubblicazione e una data permettono di risalire al lavoro. Un collegamento generico alla pagina di un'università non dimostra che quella università abbia validato il prodotto. Un autore può aver partecipato a un incontro senza aver approvato tutte le conclusioni degli organizzatori. Il lettore dovrebbe poter distinguere una collaborazione documentata, un riferimento bibliografico e un semplice richiamo prestigioso. Se il venditore non fornisce gli elementi necessari a individuare la ricerca, la difficoltà non dipende dalla scarsa preparazione del pubblico: manca il materiale sul quale esercitare la verifica.

Il prodotto cambia, la promessa resta appesa

Un risultato ottenuto con una versione di un servizio non si trasferisce automaticamente a ogni versione successiva. Possono cambiare le risposte, le funzioni, le regole di conservazione delle conversazioni o il pubblico al quale l'applicazione viene proposta. La modifica potrebbe migliorare la qualità; potrebbe introdurre un diverso limite. Per chi compra, il problema è concreto: a quale prodotto si riferisce la prova mostrata? Un nome commerciale invariato può coprire un'esperienza diversa. Questo non giustifica una diffidenza totale verso gli aggiornamenti. Richiede che l'azienda sappia spiegare quali conclusioni precedenti continuino a essere pertinenti.

Anche la durata della verifica conta. Un test di pochi minuti può mostrare facilità d'uso iniziale; una settimana può far emergere inconvenienti pratici; un periodo più lungo può rivelare effetti che non erano visibili all'inizio. Non esiste una durata magica valida per ogni domanda. La verifica deve avere un orizzonte compatibile con la promessa. Se si vende un aiuto occasionale per preparare una lista, non occorre pretendere gli stessi dati richiesti per un servizio che dichiara di cambiare stabilmente una condi-

zione di vita. Pretendere troppo può bloccare strumenti utili; pretendere troppo poco può consegnare promesse profonde a dimostrazioni superficiali.

Una questione spesso trascurata riguarda chi usa davvero il sistema durante la prova. Un operatore esperto può correggere errori, formulare richieste precise e riconoscere subito una risposta implausibile. L'utente comune potrebbe non possedere queste risorse. Se il prodotto viene presentato come utilizzabile senza preparazione, il suo funzionamento dovrebbe essere osservato anche in quelle condizioni. Altrimenti si vende l'autonomia del servizio mostrando, senza nominarla, la competenza della persona che lo guida. L'esperienza del dimostratore entra nel risultato e poi scompare dal prezzo. Il cliente scopre soltanto dopo l'acquisto quanto lavoro umano fosse necessario.

Conviene considerare anche ciò che accade quando il servizio non è disponibile. Una prova può dimostrare che tutto funziona in condizioni favorevoli e lasciare irrisolte le interruzioni, la perdita di accesso o la necessità di cambiare fornitore. Questi elementi non riguardano la brillantezza delle risposte, ma la continuità dell'uso. Per una persona che affida al sistema attività importanti, diventano parte della qualità. Non è prudente chiamare completa una valutazione che osserva soltanto il momento nel quale il prodotto riesce. L'affidabilità comprende la chiarezza con cui vengono gestiti i momenti nei quali non può fare ciò che gli chiediamo.

Comprare un servizio senza comprare la sua leggenda

La valutazione di un'offerta dovrebbe terminare con un oggetto definito. Che cosa viene fornito, con quali limiti, a quale prezzo complessivo e con quale assistenza? Le risposte non devono avere la forma di un trattato. Devono permettere al cliente di capire cosa succederà nella propria giornata. Un'applicazione che produce suggerimenti può essere acquistata per risparmiare tempo, purché sia chiaro chi verifica il risultato. Un servizio che richiede di

caricare materiali personali deve spiegare quel passaggio in modo comprensibile. Una promessa vaga può sembrare più generosa; una prestazione descritta bene consente di attribuire responsabilità quando qualcosa manca.

Le recensioni aiutano soprattutto quando raccontano usi riconoscibili. «Fantastico» informa poco; la descrizione di un problema concreto risolto in una particolare situazione permette un confronto. Conta inoltre sapere se chi recensisce ha ricevuto un beneficio, se il commento riguarda la versione attuale e se l'esperienza è sufficientemente simile alla nostra. Nessun singolo giudizio, positivo o negativo, deve diventare una sentenza generale. Il lettore può cercare ricorrenze pertinenti, come una difficoltà di accesso o un'assistenza poco chiara, senza trattare ogni lamentela come prova definitiva. La reputazione commerciale è un indizio da interpretare, non un sostituto della descrizione del servizio.

Una prova limitata può essere utile quando consente di verificare aspetti reversibili con materiali non delicati. Non deve essere scambiata per una dimostrazione completa della sicurezza o dell'efficacia. Il successo in un compito semplice non autorizza ad affidare subito questioni più impegnative. Al contrario, l'esperienza può aiutare a formulare domande migliori al fornitore: come si corregge un errore, come si ottiene supporto, cosa resta disponibile alla fine del rapporto? Queste domande riguardano il servizio acquistato, mentre le grandi dichiarazioni sul destino dell'umanità possono continuare a essere discusse altrove.

Il criterio conclusivo non è trovare un prodotto privo di qualsiasi difetto. È ottenere una corrispondenza ragionevole tra bisogno, prestazione e responsabilità. Una tecnologia modesta, presentata con onestà, può valere più di una tecnologia brillante accompagnata da promesse impossibili da controllare. Il consumatore non deve diventare uno scienziato per meritare informazioni chiare. Chi propone una soluzione dovrebbe assumersi il lavoro di renderla valutabile. Quando questo lavoro viene sostituito da entusiasmo, testimonianze selezionate e inviti alla fiducia, la domanda più utile resta concreta: quali elementi permettono a una persona estranea alla vendita di arrivare alla stessa conclusione?

CAPITOLO 20

Non siamo soltanto utenti

Un diritto non è un distintivo

La parola utente descrive qualcuno che utilizza un servizio. Non esaurisce la posizione di una persona nella società. Chi apre una conversazione artificiale può essere anche un consumatore, un lavoratore, un paziente, un genitore o un cittadino interessato da una decisione pubblica. Queste posizioni portano con sé diritti e responsabilità differenti. Il messaggio commerciale tende a raccoglierle in una figura sola, seduta davanti a uno schermo. Il diritto deve invece ricordare che dietro quello schermo esiste una vita che continua altrove. La comodità dell'interfaccia non può diventare il confine della tutela.

Nell'Unione europea l'AI Act, regolamento 2024/1689, disciplina sistemi e impieghi dell'intelligenza artificiale secondo categorie e rischi. Tra le pratiche vietate rientrano determinate forme di manipolazione o sfruttamento delle vulnerabilità, quando ricorrono i requisiti e le soglie di danno previsti. Non ogni persuasione sgradita integra automaticamente quel divieto. La distinzione conta: una critica sociale può essere fondata anche quando non dimostra una specifica violazione, mentre un illecito richiede di accertare gli elementi indicati dalla norma. [58]

Il quadro qui descritto è verificato all'11 ottobre 2026. Il regolamento 2026/1744, pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 24 luglio 2026 ed entrato in vigore il 27 luglio, ha modificato l'AI Act. Tra i cambiamenti, ha spostato al 2 dicembre 2027 l'applicazione delle disposizioni pertinenti ai sistemi ad alto rischio dell'allegato III e al 2 agosto 2028 quelle relative ai sistemi ad alto rischio incorporati nei prodotti regolati dell'allegato I. Non bisogna quindi usare il calendario originario come se fosse

rimasto immutato, né confondere una futura scadenza con una protezione già interamente operativa. [59]

Questi passaggi mostrano perché la formula «conforme alla legge sull'IA» debba essere accompagnata da precisazioni. Quale obbligo, per quale soggetto, rispetto a quale impiego e a quale data? La conformità non è un attestato universale di bontà. Un servizio può rispettare una particolare norma e restare inadatto al nostro bisogno. Viceversa, l'assenza di un'autorizzazione generale non rende automaticamente illecito un sistema per il quale quell'autorizzazione non è prevista. Presentare il diritto come un adesivo verde o rosso impedisce di comprenderne il funzionamento. La domanda utile riguarda le condizioni effettive della tutela, non il fascino di un marchio rassicurante.

Sapere chi risponde

Gli obblighi di trasparenza dell'articolo 50 dell'AI Act si applicano dal 2 agosto 2026. Riguardano, con condizioni ed eccezioni specifiche, l'informazione quando si interagisce direttamente con un sistema artificiale e il riconoscimento di certi contenuti generati o manipolati. Per i sistemi già immessi sul mercato prima di quella data, l'obbligo di marcatura e rilevabilità previsto dal paragrafo 2 beneficia di un termine transitorio fino al 2 dicembre 2026. Le responsabilità del fornitore e quelle di chi impiega il sistema non sono identiche; anche per contenuti artistici o satirici e per particolari testi esistono regole specifiche. [60]

Sapere che una voce è artificiale modifica le condizioni nelle quali la ascoltiamo. Può impedirci di attribuire una dichiarazione a qualcuno che non l'ha pronunciata o di credere presente una persona che non c'è. L'informazione deve però essere comprensibile nel momento utile. Una dicitura nascosta in una pagina remota può avere un valore formale molto diverso da un avviso percepibile durante l'interazione. Il problema sociologico è il divario tra informazione disponibile e informazione effettivamente acces-

sibile. Un cittadino stanco, distratto o poco esperto non diventa informato soltanto perché esiste da qualche parte un documento lungo.

La trasparenza non obbliga a conoscere ogni dettaglio del funzionamento interno per poter utilizzare uno strumento. Ci permette, più modestamente e più concretamente, di sapere quale tipo di situazione stiamo vivendo. Una persona può scegliere consapevolmente un dialogo simulato e trarne utilità. La questione cambia se il servizio costruisce l'apparenza di un interlocutore umano senza chiarirla dove dovrebbe. Non è una discussione sulla superiorità morale dell'autenticità in ogni forma d'arte o intrattenimento. È una discussione sulle condizioni del consenso a entrare in una relazione di servizio e sulle aspettative che quella relazione crea.

Nemmeno un'etichetta corretta assolve tutto il contenuto. Un consiglio falso rimane falso anche quando sappiamo che è stato generato; una comunicazione offensiva non diventa innocua grazie alla scritta «IA». La trasparenza risponde alla domanda sull'origine o sulla natura dell'interazione. Altre domande riguardano veridicità, adeguatezza, tutela dei dati e conseguenze. Il lettore dovrebbe evitare l'equivoco di considerare l'avviso come una certificazione del messaggio. Il fatto che un servizio dichiari con onestà di essere artificiale è un'informazione importante. Non ci dice, da solo, quanto sia fondata la particolare risposta che stiamo leggendo.

La conversazione lascia dati

Le parole scritte in una chat possono contenere dati personali nostri e di altre persone. Il GDPR riconosce, alle condizioni previste, diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità. La cancellazione incontra eccezioni e la portabilità non copre indistintamente ogni dato. L'articolo 22 tutela rispetto a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizza-

ti che producono effetti giuridici o incidono in modo analogamente significativo, con eccezioni e garanzie: non attribuisce un diritto generale a pretendere un essere umano per qualsiasi risposta automatica. Il regolamento richiede inoltre informazioni comprensibili sul trattamento. [57]

Questi diritti prendono significato quando vengono tradotti in domande legate alla propria esperienza. Chi decide per quali scopi sono usate le conversazioni? Per quanto tempo vengono conservate? Chi può riceverle? Quale possibilità abbiamo di correggere informazioni inesatte? La domanda non deve essere formulata come un esame d'informatica. Riguarda il percorso che le parole possono compiere dopo essere state inviate. Una risposta generica sulla sicurezza potrebbe non chiarire la destinazione dei dati: proteggere un archivio dall'accesso abusivo e decidere per quali scopi utilizzarlo sono questioni differenti. Una cassaforte robusta non spiega chi ne possieda legittimamente la chiave.

La cancellazione visibile di una conversazione e l'esercizio di un diritto sui dati non sono necessariamente la stessa operazione. L'interfaccia mostra una porzione del servizio, mentre il trattamento può comprendere più passaggi. Non bisogna presumere né che cancellare dallo schermo elimini automaticamente ogni copia, né che qualsiasi richiesta sia inutile. Occorre leggere le informazioni pertinenti e, se necessario, chiedere una spiegazione circostanziata. Una tutela credibile evita entrambi gli estremi: la promessa che un pulsante risolva ogni problema e il fatalismo secondo cui, dopo aver condiviso qualcosa, non si possa più fare nulla.

C'è poi una questione di proporzione. Per ricevere aiuto nel riscrivere una lettera non sempre serve raccontare l'intera storia sanitaria o familiare delle persone nominate. Togliere dettagli non necessari può ridurre l'esposizione senza compromettere il compito. Questo criterio non pretende che ciascuno diventi il responsabile legale di ogni conversazione domestica; invita a riconoscere che confidare una storia a un servizio ha conseguenze diverse dal

pensarla in silenzio. Il dato riguarda spesso qualcuno che non è presente e non può correggere la nostra versione. La riservatezza protegge anche la possibilità di non essere rappresentati, classificati o raccontati da altri senza necessità.

Responsabilità che non si delegano

In Italia la legge 23 settembre 2025, n. 132, è entrata in vigore il 10 ottobre 2025. L'articolo 4 prevede il consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale per l'accesso alle tecnologie di IA da parte dei minori di quattordici anni e per il conseguente trattamento dei dati; dai quattordici anni il minore può esprimere il consenso al trattamento nei termini indicati, con informazioni accessibili e comprensibili. L'articolo 7 mantiene al medico la decisione in ambito sanitario e riconosce all'interessato il diritto di essere informato sull'impiego dell'IA. L'articolo 13 prevede informazioni chiare sull'uso dell'IA nelle prestazioni intellettuali. [61]

La presenza di un professionista non dovrebbe essere ridotta a una firma posta in fondo al risultato. Se una persona risponde della prestazione, deve poterla comprendere e controllare. Dal punto di vista del cittadino, diventa ragionevole chiedere quale contributo abbia avuto il sistema e quale valutazione abbia svolto il professionista. Non serve conoscere tutte le operazioni interne per ricevere una spiegazione del proprio caso. Serve sapere chi assume la responsabilità del giudizio e su quali elementi lo fonda. L'automazione può assistere un lavoro; non dovrebbe diventare un luogo senza soggetti nel quale le domande rimbalzano indefinitamente.

Neppure il consenso dei genitori può essere scambiato per un certificato di adeguatezza educativa. Una soglia anagrafica e una condizione giuridica disciplinano un accesso; non risolvono da sole la qualità del contenuto o la situazione particolare di un ragazzo. Lo stesso vale per l'informazione al paziente: sapere che è stato usato uno strumento artificiale non significa aver compreso

automaticamente la decisione. La tutela deve raggiungere il punto nel quale la persona può fare domande pertinenti. Un modulo firmato non dovrebbe esaurire una relazione che richiede spiegazioni, soprattutto quando sono in gioco bisogni importanti.

Un altro piano riguarda i consumatori. Come ricorda l'AGCM, le pratiche commerciali possono essere ingannevoli per le informazioni date o omesse, oppure aggressive per forme di indebito condizionamento. Prezzi, caratteristiche e rischi del servizio rientrano tra gli elementi rilevanti della decisione d'acquisto. Il fatto che il prodotto impieghi l'IA non lo colloca fuori da queste regole. [62] Questa continuità è importante: non occorre aspettare una nuova legge per ogni nuova interfaccia prima di domandare correttezza commerciale. Allo stesso tempo, accertare una violazione concreta richiede fatti e procedure, non soltanto una nostra impressione negativa.

La strada per chiedere tutela

Il primo ostacolo, quando qualcosa va storto, è spesso individuare l'interlocutore. Il personaggio digitale ha un nome amichevole; il soggetto che gestisce il servizio può averne un altro. Per esercitare un diritto servono riferimenti verificabili: l'impresa, il titolare del trattamento, il contatto dell'assistenza, le condizioni applicabili. È una ragione ulteriore per conservare la documentazione essenziale al momento dell'uso o dell'acquisto. Non si tratta di archiviare compulsivamente ogni schermata. Si tratta di poter ricostruire quale servizio era stato proposto e cosa è successo, senza dipendere soltanto dal ricordo o da una pagina successivamente cambiata.

Il Garante indica che un'istanza per esercitare i diritti sui dati va rivolta al titolare del trattamento, anche attraverso il responsabile della protezione dei dati, se presente. Il termine ordinario di risposta è un mese; nei casi previsti può essere esteso, con comunicazione entro quel primo mese. Se si ritiene illecito il tratta-

mento, o se il riscontro manca o è insoddisfacente, è possibile ricorrere al Garante mediante reclamo o all'autorità giudiziaria, secondo le rispettive procedure. Il sito dell'autorità rende disponibili informazioni e modelli. [63]

La richiesta funziona meglio se distingue l'accaduto dal rimedio desiderato. Una cosa è chiedere la rettifica di un dato inesatto, un'altra la cessazione di una determinata utilizzazione, un'altra ancora contestare un addebito. Riunire tutto sotto la frase «l'IA mi ha danneggiato» può rendere meno comprensibile il problema. Date, messaggi, documenti e una descrizione sobria aiutano chi deve esaminarlo. Non occorre adottare un tono minaccioso per essere precisi. La forza della domanda deriva dalla chiarezza del fatto e della richiesta, non dal numero di riferimenti normativi inseriti in una comunicazione.

Per pratiche commerciali scorrette esiste la segnalazione all'AGCM, che può valutare condotte di propria competenza; non coincide con l'ottenimento automatico di un rimborso individuale. [64] In materia finanziaria, le indicazioni e gli avvisi della CONSOB aiutano a verificare operatori e offerte. Se il problema coinvolge un possibile reato o una controversia personale complessa, le vie e le competenze vanno individuate nel caso concreto. [65] Il lettore non deve conoscere l'intero apparato amministrativo. Deve poter riconoscere che la stessa vicenda può avere più aspetti e che nessuna schermata di assistenza esaurisce necessariamente le possibilità di tutela.

Anche chi usa uno strumento compie delle scelte

I diritti non trasformano chi utilizza l'IA in uno spettatore delle proprie azioni. Se chiediamo a un sistema di redigere una comunicazione e poi la diffondiamo, partecipiamo alla decisione di renderla pubblica. Se carichiamo documenti relativi a colleghi, amici o clienti, scegliamo di trasferire informazioni in un ambiente ulteriore. L'esistenza di responsabilità del fornitore non cancel-

la queste scelte. La tentazione di dire «l'ha fatto il programma» è comprensibile quando il risultato sorprende, ma descrive soltanto una parte del percorso. Il programma non ha stabilito da solo ogni destinazione, ogni pubblico e ogni uso successivo.

Questo vale in particolare per le accuse. Un testo generato può associare a una persona fatti inesatti con una forma linguistica molto convincente. Pubblicarlo senza verifiche può compromettere la reputazione di qualcuno, anche se chi lo diffonde crede di limitarsi a riferire il contenuto prodotto dal sistema. La prudenza non significa mettere sullo stesso piano tutte le contestazioni o impedire l'informazione d'interesse pubblico. Significa distinguere documenti, ipotesi e affermazioni, e riconoscere che una formulazione ben costruita non rende vero ciò che racconta. Il destinatario del danno non dovrebbe sopportare anche l'alibi della nostra fretta.

C'è infine un equilibrio difficile tra protezione e libertà. La richiesta di difenderci dagli abusi non dovrebbe giustificare qualsiasi forma di sorveglianza, raccolta di documenti o controllo delle conversazioni. Ogni misura va discussa rispetto al problema che intende risolvere e all'esposizione ulteriore che crea. Un sistema di verifica dell'età, per esempio, solleva anche domande sui dati necessari a effettuarla; un controllo dei contenuti coinvolge criteri e possibilità di errore. L'esistenza di un obiettivo condivisibile non elimina il bisogno di valutare i mezzi. Una tutela che non può essere interrogata rischia di diventare un nuovo potere opaco.

Chiamarci cittadini, oltre che utenti, serve precisamente a questo. Ci restituisce il diritto di chiedere spiegazioni sulle regole che organizzano l'esperienza, invece di limitarci a scegliere tra pulsanti predisposti. Ci ricorda anche che le altre persone possiedono diritti quando diventano oggetto delle nostre richieste alla macchina. L'intelligenza artificiale non sospende la convivenza: vi entra, con le sue possibilità e con i suoi rischi. Il compito del diritto è renderne discutibili e attribuibili le conseguenze. Il compito di ciascuno è non usare la novità dello strumento come un permesso per dimenticare chi può essere coinvolto.

PARTE VI Riprendere la parola

CAPITOLO 21

Decidere senza consegnarsi

Prima della risposta

Il momento nel quale conserviamo più libertà può essere quello immediatamente precedente alla domanda. Abbiamo un problema, apriamo una conversazione e chiediamo che cosa fare. Un esercizio utile consiste nell'inserire, prima di quel gesto, un passaggio breve: scrivere che cosa pensiamo già, quale risultato desideriamo e che cosa non siamo disposti a sacrificare per ottenerlo. Non occorre un quaderno elegante. Bastano poche righe comprensibili anche il giorno successivo. Servono a lasciare una traccia della nostra posizione iniziale, quando ancora nessuna risposta ben confezionata ha occupato il tavolo. Senza quella traccia può diventare difficile distinguere ciò che abbiamo deciso da ciò che abbiamo semplicemente riconosciuto come ragionevole dopo averlo letto.

Immaginiamo una persona alla quale venga offerto un trasferimento lavorativo. Potrebbe scrivere: desidero crescere professionalmente; temo di allontanarmi da mio padre; non accetterei una situazione nella quale tornare a casa diventasse economicamente impossibile. Sono elementi incompleti, forse contraddittori, ma appartengono alla sua vita. Una macchina può aiutarla a ordinare le spese, preparare domande al datore di lavoro e individuare dettagli mancanti. Non può stabilire dall'esterno quale valore abbia, per lei, un pomeriggio trascorso con il padre. Quel valore può anche cambiare durante la riflessione. L'importante è che il cambiamento venga riconosciuto come una scelta, non nascosto dentro una soluzione apparentemente obbligata.

Il foglio iniziale dovrebbe contenere anche una domanda scomoda: chi subirà gli effetti della mia decisione senza partecipare a questa conversazione? Il trasferimento riguarda eventualmente un compagno, figli, colleghi che dovranno riorganizzarsi. L'elenco non conferisce a ogni persona un diritto di veto. Impedisce però che la comodità di un confronto privato cancelli coloro che incontreranno le conseguenze pubbliche. Quando il problema coinvolge altri, uno dei risultati utili del dialogo digitale può consistere proprio nella preparazione di una conversazione reale. Se invece la risposta viene usata per rendere superfluo quel confronto, il procedimento ha già preso una direzione che merita di essere riconosciuta.

Alla fine si torna alle righe iniziali e si annota soltanto ciò che è cambiato: un'informazione nuova, una paura ridimensionata, una priorità diventata più chiara. La domanda conclusiva non è se il sistema abbia dato un buon consiglio in astratto. È se sappiamo spiegare, con parole nostre, per quale ragione scegliamo. Questo piccolo esercizio non misura la salute psicologica e non assegna un punteggio alla forza di volontà. Introduce una firma nel ragionamento. Potremmo decidere diversamente da quanto pensavamo all'inizio e aver lavorato bene; potremmo mantenere la stessa opinione e averla soltanto difesa male. Il criterio è la possibilità di ricostruire il percorso senza dover chiedere alla macchina di raccontarci chi siamo.

Il patto con un compito

Una delega diventa più leggibile quando ha un oggetto e una conclusione. «Aiutami con la mia vita» non contiene nessuno dei due. «Aiutami a confrontare queste tre possibilità, utilizzando soltanto i costi che conosco» li contiene entrambi. Propongo di formulare un patto personale con ogni compito importante: che cosa affido al sistema, quale materiale posso fornirgli, che cosa verificherò altrove e quale decisione resta mia. Non è necessario scri-

vere quattro formule ogni volta che si corregge una virgola. La precauzione va proporzionata alle conseguenze. Può essere utile per una scelta professionale, una comunicazione delicata, un acquisto impegnativo o un progetto che coinvolga il tempo di altre persone.

Per esempio, nella preparazione di una lettera di dimissioni possiamo affidare alla macchina la chiarezza della forma e chiedere di segnalare ambiguità. Non le stiamo necessariamente affidando la scelta di dimetterci, la previsione delle reazioni del responsabile o la valutazione complessiva del nostro futuro. Mettere per iscritto il confine evita che l'utilità ottenuta nella prima parte del lavoro venga scambiata per un'autorizzazione sulla seconda. Il passaggio può essere sottile: una buona frase dà fiducia, la fiducia invita a una domanda più ampia, la domanda trasforma un assistente di scrittura in arbitro della situazione. Un patto esplicito consente di accorgersi dell'allargamento e di scegliere se accettarlo.

Anche il punto di arresto deve essere concreto. Potrebbe essere raggiunto quando abbiamo ottenuto una bozza leggibile, individuato le informazioni mancanti o preparato le domande da rivolgere alla persona competente. Continuare a chiedere versioni alternative dopo quel momento non migliora necessariamente la scelta; può soltanto moltiplicare le possibilità tra le quali esitiamo. Non propongo un numero universale di messaggi. Suggerisco una verifica funzionale: la nuova domanda produce materiale necessario oppure mi permette di rimandare il momento nel quale devo assumermi una responsabilità? A questa domanda non serve rispondere con vergogna. A volte abbiamo bisogno di rinviare. Possiamo ammetterlo senza attribuire al rinvio il nome rassicurante di approfondimento.

Il patto comprende infine una modalità di chiusura. Salvare ciò che serve, indicare il prossimo gesto fuori dalla conversazione e smettere di perfezionare il resto. Chi prepara una telefonata può

chiudere con tre punti da discutere, poi telefonare. Chi valuta un preventivo può individuare due costi da chiarire, poi contattare il fornitore. Il risultato concreto non deve essere sempre un'azione immediata: talvolta è legittimo decidere di non procedere. Occorre però che quella sospensione appartenga a noi. Una conversazione tecnicamente infinita può ricevere un termine umano, stabilito dal bisogno al quale doveva rispondere. Il compito torna così a essere un pezzo della giornata, anziché diventare il luogo nel quale la giornata continua a essere preparata senza mai cominciare.

Scelte che si possono disfare

Non tutte le decisioni meritano lo stesso procedimento. Provare un itinerario per una passeggiata non equivale ad assumere un impegno pluriennale. Un criterio pratico consiste nel chiedersi quanto costerebbe tornare indietro. Il costo non è soltanto denaro: può comprendere tempo, esposizione pubblica, fiducia altrui, occasioni perse. Si può costruire una semplice pagina con tre righe: decisioni facilmente reversibili; decisioni reversibili con un costo significativo; decisioni delle quali non possiamo recuperare interamente gli effetti. È una classificazione personale, non una formula scientifica. La stessa scelta può appartenere a righe diverse per persone con risorse differenti. Un acquisto modesto per qualcuno può impegnare il bilancio mensile di un altro.

Nella prima riga è spesso sensato sperimentare. Se la macchina suggerisce un modo diverso di organizzare documenti personali, possiamo provarlo su una piccola parte, conservando gli originali. La verifica nasce dall'uso e non richiede una discussione interminabile. Nella seconda riga conviene costruire una prova limitata: un periodo breve, un gruppo ridotto, un limite di spesa dichiarato. Nella terza occorre allargare il tavolo a persone competenti o coinvolte e considerare le informazioni che mancano. Questa distinzione protegge anche dall'eccesso opposto, cioè dall'idea che

ogni impiego dell'intelligenza artificiale debba essere accompagnato da una cerimonia di sospetto. L'attenzione diventa sostenibile quando viene concentrata dove un errore avrebbe davvero conseguenze difficili da correggere.

Prendiamo un esempio ipotetico: una persona vuole usare un assistente per mettere in ordine un racconto autobiografico destinato ai familiari. Può iniziare da un episodio breve, conservando la versione originaria, e chiedere soltanto di rendere più chiara la successione degli avvenimenti. Se la riscrittura introduce intenzioni che non ricorda o attenua una contraddizione che considera significativa, potrà delimitare ulteriormente il compito. La condizione per interrompere la prova non sarà la comparsa di una frase brutta, ma la perdita del senso che desiderava trasmettere. Definire questo confine in anticipo impedisce che il tempo già investito diventi l'unica ragione per continuare. Può essere del tutto ragionevole tornare alla prima versione, pur riconoscendo di aver imparato qualcosa dal confronto.

A livello personale si può adottare una variante altrettanto semplice: prima di un impiego nuovo, scrivere che cosa ci farebbe cambiare strada. Per qualcuno sarà scoprire che non ricorda più come svolgere una parte essenziale del lavoro; per un altro, impiegare più tempo a verificare le risposte di quanto ne avrebbe impiegato direttamente. Una condizione di uscita non serve a organizzare una sconfitta. Offre il permesso di riconoscere che una soluzione ha esaurito la propria utilità. Chi si riserva questa possibilità può anche sperimentare con maggiore serenità, perché non deve trasformare ogni prova in un giudizio definitivo sulla propria intelligenza, sulla modernità del proprio comportamento o sul valore assoluto della tecnologia.

Una pagina per le cose storte

Molti strumenti di organizzazione personale chiedono di registrare risultati e progressi. Qui propongo una pagina diversa: le

cose che non tornano. Non occorre raccogliere tutti gli errori del sistema, né trasformarsi in un revisore a tempo pieno. Basta annotare alcuni scarti rilevanti tra ciò che ci aspettavamo e ciò che è accaduto. Avevamo chiesto di semplificare un testo e abbiamo perso una distinzione importante. Cercavamo un aiuto per parlare con un amico e abbiamo ottenuto parole che non avremmo mai pronunciato. Volevamo una spiegazione e ci siamo ritrovati con una risposta elegante della quale non sappiamo ripercorrere i passaggi. Lo scarto merita una frase precisa.

La pagina può avere tre colonne: richiesta, risultato utilizzato, conseguenza osservata. La terza è decisiva, perché un difetto non coincide sempre con un danno e un risultato gradevole non coincide sempre con un beneficio. Una bozza mediocre può costringerci a chiarire finalmente ciò che pensiamo. Una bozza impeccabile può farci inviare un messaggio che non ci rappresenta. Immaginiamo di aver usato una risposta suggerita per rifiutare un invito. Se l'altra persona la trova fredda, il punto non è dimostrare che fosse formalmente educata. Il punto è capire quale parte della relazione sia stata persa mentre cercavamo la frase più corretta. La verifica appartiene all'incontro, non soltanto alla qualità del testo.

Questo quaderno dovrebbe conservare anche le occasioni nelle quali l'aiuto è stato utile, ma descrivendole con lo stesso criterio concreto. «Mi ha fatto risparmiare tempo» diventa più istruttivo se precisiamo che quel tempo è stato impiegato per controllare un contratto, riposare oppure parlare con qualcuno. Non bisogna giustificare moralmente ogni minuto liberato. Occorre vedere dove è andato. Potremmo scoprire che una comodità ha mantenuto esattamente la promessa per la quale l'avevamo scelta. Oppure che il tempo risparmiato è stato assorbito da nuovi compiti senza alcun vantaggio per noi. Una valutazione utile deve poter contenere entrambe le possibilità, evitando sia il tribunale permanente sia la celebrazione automatica dell'efficienza.

Dopo qualche esperienza, le annotazioni permettono di riconoscere una mappa personale: attività nelle quali il supporto funziona, attività che richiedono un controllo supplementare e attività che preferiamo svolgere direttamente. La mappa non è un'identità immutabile. Si modifica quando cambiano gli strumenti, le necessità o la nostra capacità. La sua funzione è sottrarre la scelta all'entusiasmo del momento. Non chiediamo alla memoria di competere con l'impressione lasciata dall'ultima risposta. Conserviamo esempi abbastanza precisi da discutere anche con un'altra persona, senza esibire tutta la nostra vita digitale. È una pratica di manutenzione del giudizio, da interrompere se diventa più laboriosa del beneficio che produce, non un nuovo dovere da aggiungere a giornate già piene.

Conservare una possibilità di uscita

L'autonomia ha anche un lato materiale. Se tutti i documenti, le procedure e le conoscenze necessarie a un'attività sono raggiungibili attraverso un unico servizio, la libertà di smettere resta teorica. Propongo di individuare ciò che serve davvero a continuare una giornata ordinaria senza quella porta di accesso: recapiti essenziali, copie dei propri lavori, istruzioni per le attività ricorrenti, appuntamenti, informazioni che non vogliamo dover ricostruire. Non si tratta di prepararsi a una catastrofe. È lo stesso principio per il quale teniamo una chiave di riserva in un luogo sensato. L'alternativa deve esistere prima del momento nel quale potremmo averne bisogno, quando prepararla è ancora una scelta tranquilla.

La prova può essere piccola e circoscritta. Scegliamo un'attività e chiediamoci se sapremmo concluderla con gli strumenti già disponibili, senza aprire il consueto assistente. Se la risposta è negativa, cerchiamo il passaggio mancante. Potrebbe bastare una cartella ordinata o una spiegazione scritta per noi stessi. Potrebbe essere necessario tornare a esercitare un'abilità. In alcuni casi

emergerà che l'aiuto digitale rende possibile qualcosa che altrimenti sarebbe molto difficile, e allora l'obiettivo non sarà privarsene: sarà predisporre un secondo accesso, un formato utilizzabile altrove o una persona alla quale rivolgersi. L'autonomia non coincide con l'eseguire tutto da soli. Consiste anche nel non dipendere da una sola soluzione fragile.

La possibilità di uscita va considerata quando scegliamo nuovi servizi, prima che accumulare materiale renda il cambiamento faticoso. Possiamo domandare se ciò che produciamo sia esportabile in una forma comprensibile, se le istruzioni siano conservabili e se un altro strumento permetta di leggere i nostri documenti. Sono domande ordinarie, accessibili anche a chi non conosce il linguaggio informatico. Quando la risposta rimane incomprensibile, possiamo cercare un aiuto per tradurla, senza vergognarci. Il punto non è diventare esperti di ogni tecnologia, ma evitare che l'incomprensione venga scambiata per consenso a una condizione della quale non abbiamo valutato il costo. La scelta iniziale comprende anche il modo in cui potremo cambiare idea.

Per rendere sostenibile questo lavoro, conviene scegliere un solo accorgimento e applicarlo a un'attività riconoscibile. Si può provare il patto con un compito durante un progetto breve, poi domandarsi se abbia reso più chiara una scelta o soltanto aggiunto un adempimento. Nel secondo caso l'esercizio andrà semplificato o abbandonato. Non avrebbe senso diventare dipendenti da un metodo per dimostrare la propria indipendenza. Il lettore può adattare queste proposte ai propri modi di lavorare, includendo aiuti per scrivere, ricordare e organizzarsi quando necessari. Il criterio rimane l'effetto sulla possibilità di scegliere. La disponibilità di una porta di uscita cambia anche il significato del restare: continuare a utilizzare uno strumento diventa una decisione che possiamo rinnovare, anziché un'abitudine della quale non conosciamo più le alternative.

CAPITOLO 22

Costruire luoghi nei quali tornare

Un invito con poco peso

Ricostruire una relazione non comincia necessariamente da una confessione. Una persona può desiderare compagnia e non avere energie sufficienti per raccontare come sta. Per questo possono aiutare inviti che contengano già una misura: una passeggiata breve, un caffè prima della spesa, la presenza a un'attività dalla quale si possa andare via senza spiegazioni solenni. Un invito definito riduce l'incertezza sia per chi lo riceve sia per chi lo formula. «Passo in biblioteca giovedì, se ti va possiamo sederci insieme mezz'ora» non pretende una disponibilità generale. Offre un pezzo concreto di mondo. La possibilità di rifiutare senza essere puniti dovrebbe far parte dell'invito, anche quando non viene dichiarata in modo cerimonioso.

La difficoltà, spesso, sta nel non caricare quel primo incontro di una missione eccessiva. Se aspettiamo da una passeggiata la conferma di essere amati, ogni silenzio può sembrare una sentenza. Un rapporto appena ripreso ha bisogno di gesti che possano riuscire anche in modo imperfetto. Si può parlare del quartiere, commentare un libro, restare per qualche minuto senza argomenti. Nessuno dovrebbe sentirsi incaricato di produrre una serata memorabile. L'alternativa alla conversazione digitale non deve sempre essere una relazione profondissima: può essere un'interazione modesta, sufficiente a rimettere in circolazione una presenza. Alcune amicizie cominciano dalla familiarità con le abitudini di un'altra persona, prima che arrivi la confidenza.

Immaginiamo un adulto che lavori da casa e si accorga di non vedere quasi nessuno durante la settimana. Il compito iniziale potrebbe consistere nel selezionare una sola occasione ripetibile, compatibile con il suo bilancio e con gli orari reali. Se ogni in-

contro richiede un viaggio lungo o una spesa che pesa, la costanza diventa una prova di resistenza. Può essere più sensato tornare nello stesso luogo vicino, alla stessa ora, senza aspettarsi subito amicizie. Il ripetersi della presenza permette almeno di riconoscersi. Questo non garantisce che nasca un legame, ma rende possibile un secondo incontro senza doverlo ogni volta inventare. La continuità riceve un sostegno pratico, invece di essere affidata soltanto all'entusiasmo.

Chi invita dovrebbe inoltre osservare quanto spazio occupa. Offrire compagnia non autorizza a chiedere accesso a ogni difficoltà dell'altro. Una persona può partecipare a una cena senza voler parlare delle proprie conversazioni con un assistente artificiale. Può cercare una partita a carte e non un'indagine sulla propria solitudine. La cura di una relazione comprende il rispetto di questa misura. Anche per questo un gruppo dovrebbe avere più motivi per stare insieme: se l'unico collante diventa il problema di un partecipante, quel partecipante può sentirsi obbligato a restare nella parte di chi ha bisogno. Un invito riuscito apre una possibilità nella quale ciascuno possa essere qualcosa di diverso dal proprio momento difficile.

Amicizie che ammettono manutenzione

Non tutte le distanze sono segnali di disinteresse. Nella vita adulta gli orari possono non incontrarsi per settimane, e aspettare la spontaneità perfetta significa talvolta non vedersi mai. Si può concordare una forma leggera di manutenzione dell'amicizia: una telefonata quando uno dei due torna dal lavoro, una colazione ogni tanto, un messaggio al quale non sia richiesto rispondere immediatamente. Mettere un incontro in calendario non ne cancella la sincerità. Può proteggerla dalle circostanze che la renderebbero invisibile. Il problema nasce quando l'accordo viene usato come un registro delle mancanze. Una consuetudine dovrebbe

rendere più facile ritrovarsi, non fornire un elenco di prove con le quali giudicare chi salta un appuntamento.

Vale la pena parlare anche delle modalità di contatto, senza trasformare la conversazione in un contratto. Alcuni preferiscono una telefonata non annunciata; altri la vivono come un'interruzione pesante. Qualcuno scrive messaggi lunghi, qualcuno risponde con poche parole e non per questo tiene meno al rapporto. Chiarire queste differenze può evitare che il silenzio venga riempito ogni volta dall'interpretazione più dolorosa. Non occorre dichiarare tutte le proprie abitudini a ogni conoscente. Con le persone importanti può essere utile dire semplicemente: durante il lavoro leggo e poi dimentico di rispondere; se hai bisogno urgente chiamami; quando sono stanco preferisco vederti senza organizzare una serata intera. La chiarezza riduce il lavoro invisibile dell'indovinare.

Un'altra proposta riguarda gli incontri nei quali qualcuno arriva senza risorse sufficienti per sostenere il normale scambio. Possiamo ammettere forme di partecipazione ridotta: venire per poco, ascoltare senza raccontare, aiutare a preparare una tavola senza diventare il centro dell'attenzione. La reciprocità non deve essere riscossa nello stesso giorno in cui viene offerto un gesto. Se un'amica attraversa un periodo impegnativo, il rapporto può reggere una distribuzione diseguale del tempo. Ciò non significa che una persona debba assumersi indefinitamente tutti gli oneri. Significa distinguere una fase da un assetto permanente, e parlare dei limiti prima che la stanchezza si trasformi in un'accusa accumulata per mesi.

Anche il conflitto richiede manutenzione. Dopo un malinteso si può concordare un momento per parlarne e scegliere un oggetto preciso: quella frase, quell'assenza, quella decisione presa senza avvertire. La tentazione di processare l'intero rapporto rende spesso impossibile capire da dove cominciare. Un aiuto digitale può servire a trovare parole meno offensive, ma la riparazione di-

pende dalla risposta della persona coinvolta e dalla nostra disponibilità a modificarci. Una lettera perfetta non obbliga nessuno a perdonare. La qualità del legame emerge anche dalla possibilità di ascoltare una versione che non avevamo previsto, accettare un limite e riconoscere che, in qualche caso, una distanza rispettosa è preferibile alla prosecuzione forzata di una vicinanza.

Un posto che non chiede una consumazione

Se immaginiamo un luogo per incontrarsi, dobbiamo chiedere chi possa entrarvi senza dover comprare qualcosa. Non è un dettaglio ornamentale. L'accesso a un rapporto non dovrebbe dipendere ogni volta dalla disponibilità a sostenere una spesa. Un progetto di quartiere potrebbe cominciare dall'apertura regolare di una sala già esistente, con attività semplici e orari affidabili. Per funzionare deve però risolvere questioni concrete: chi apre, chi pulisce, chi paga il riscaldamento, chi risponde se una persona si sente esclusa. La parola comunità diventa vuota quando queste incombenze sono lasciate nell'ombra, in attesa che qualcuno generoso se ne faccia carico. Un luogo accogliente necessita di un'organizzazione che protegga anche chi lo rende disponibile.

La progettazione potrebbe partire da chi normalmente non riesce a partecipare. Un incontro alle diciannove può essere facile per alcuni e impossibile per chi assiste un familiare. Una sala al piano superiore può escludere qualcuno prima ancora che l'attività cominci. Un programma che richiede di parlare pubblicamente può scoraggiare chi avrebbe bisogno di familiarizzare in silenzio. Le risposte non sono sempre costose: alternare gli orari, prevedere una sedia accanto all'ingresso, spiegare in anticipo che cosa accadrà, consentire di arrivare senza iscriversi a un percorso lungo. Altre risposte richiedono risorse vere. Meglio dichiarare ciò che manca e cercarlo, anziché chiamare universale un'accessibilità che esiste soltanto per i partecipanti più comodi da ospitare.

Le attività dovrebbero produrre qualcosa che non sia soltanto il racconto di sé. Riparare piccoli oggetti, leggere ad alta voce, coltivare uno spazio comune, organizzare una mostra di fotografie familiari consente di entrare in relazione attraverso un compito. Non è necessario essere brillanti per passare una vite, spostare un tavolo o chiedere che cosa raffiguri una fotografia. L'utilità dell'azione condivisa sta anche nella pluralità dei ruoli. Chi parla poco può essere preciso, chi arriva da poco può possedere un'abilità sconosciuta, chi chiedeva aiuto può offrirlo. Gli esempi sono proposte, non una graduatoria di attività capaci di produrre benessere. Ogni gruppo dovrebbe scegliere ciò che i partecipanti desiderano fare davvero, non ciò che appare edificante dall'esterno.

Il luogo deve inoltre sopravvivere alle differenze. Se tutti devono condividere lo stesso gusto, la stessa visione politica o lo stesso giudizio sulla tecnologia, avremo costruito una cerchia più che uno spazio comune. Servono regole di convivenza leggibili: niente umiliazioni, possibilità di segnalare comportamenti spiacevoli, distribuzione degli incarichi, criteri trasparenti per usare le stanze. Non ogni contrasto si risolve invitando le persone a essere gentili. A volte qualcuno deve intervenire e assumersi la responsabilità di un limite. L'apertura non consiste nell'assenza di regole, ma nella possibilità di comprenderle e discuterle. Solo così una persona nuova può capire se viene accolta come partecipante oppure tollerata finché non disturba gli equilibri dei fondatori.

Aiutare senza prendere possesso

Quando qualcuno ci racconta un rapporto intenso con un sistema artificiale, possiamo sentire l'urgenza di strapparglielo dalle mani. Ma una relazione di aiuto comincia meglio con domande che rendano comprensibile la situazione: che cosa trovi in quelle conversazioni, che cosa ti manca altrove, quale cambiamento desidereresti? Non sono interrogativi da pronunciare in sequenza come un questionario. Sono un orientamento dell'ascolto. Se par-

tiamo dalla conclusione che l'altra persona sia ingenua, ogni risposta diventerà materiale per confermare la nostra superiorità. Se invece le riconosciamo la competenza sulla propria esperienza, possiamo capire quale sostegno sarebbe accettabile, compreso quello che non avevamo immaginato di offrire.

L'aiuto deve poter essere negoziato. Un amico potrebbe chiedere compagnia durante una commissione, senza desiderare una discussione quotidiana sulle proprie abitudini. Un altro potrebbe volere un confronto per preparare una decisione. Possiamo chiarire ciò che siamo in grado di fare e ciò che non possiamo garantire. «Posso vederti il sabato mattina» è più affidabile di una promessa assoluta di disponibilità che presto si trasformerà in assenza. Questo vale anche per chi riceve la richiesta: non deve diventare un sostituto umano sempre acceso. Se il rapporto viene costruito sulla reperibilità continua, la fatica finirà per essere pagata da uno dei due. Un confine pronunciato con rispetto può proteggere la durata del legame.

Una mappa delle persone disponibili può rendere il sostegno meno concentrato. Non deve contenere dati intimi né giudizi sugli amici. Basta distinguere a chi rivolgersi per una questione pratica, con chi condividere un interesse e con chi parlare di un problema personale. La stessa persona può comparire in più spazi, ma non è necessario che li occupi tutti. Il valore della mappa consiste nel ricordare che i rapporti possono essere parziali senza essere falsi. Il vicino che accompagna alla fermata non deve diventare un confidente; il vecchio amico che ascolta non deve saper risolvere un problema professionale. Pretendere una risposta completa da ogni legame rischia di far apparire insufficienti presenze che offrono qualcosa di prezioso e limitato.

Ci sono tuttavia rapporti dai quali è legittimo proteggersi. Il desiderio di riportare qualcuno tra le persone non autorizza a spingerlo verso chi lo umilia, lo controlla o lo fa sentire in pericolo. Una proposta sensata cerca contesti compatibili con i suoi li-

miti, non un ritorno obbligatorio a qualunque vicinanza disponibile. Può includere un gruppo nuovo, un'attività accompagnata o un sostegno qualificato scelto con la persona. L'obiettivo non è vincere una competizione contro una macchina e poter dire di aver recuperato qualcuno. È ampliare le possibilità a disposizione di un adulto, rispettando anche tempi che non coincidono con la nostra impazienza. Un rapporto di aiuto riesce quando lascia maggiore capacità di scelta, non quando ottiene obbedienza.

Dalla presenza al contributo

Un gruppo può diventare più abitabile quando ogni partecipante trova un modo proporzionato di contribuire. Chi viene soltanto definito come destinatario di attenzione rischia di dover abitare quella posizione anche dopo aver recuperato energie. Si possono offrire incarichi piccoli, temporanei e rifiutabili: scegliere il prossimo libro, controllare che una sala sia accessibile, portare il materiale per un'attività. L'incarico non deve essere il prezzo dell'accoglienza. Offre una possibilità di incidere sul luogo, diversa dal semplice ricevere. Per qualcuno sarà naturale assumerlo subito; per altri sarà necessario molto tempo. Un ambiente capace di ospitare entrambe le condizioni evita che la partecipazione venga misurata sulla visibilità o sulla produttività individuale.

Bisogna anche decidere come cambiare chi coordina. Se un progetto dipende per sempre da una sola persona, può assomigliare a un dono generoso e diventare, senza intenzione, una proprietà. Chi organizza conosce tutto, decide gli orari, tiene i contatti e diventa indispensabile. Distribuire informazioni e mansioni permette invece a un partecipante di dissentire senza temere che l'intera attività scompaia. Un registro semplice degli impegni, accessibile a chi ne ha bisogno, può valere più di molte dichiarazioni sull'orizzontalità. Il passaggio di consegne non sminuisce il fondatore; dimostra che il progetto ha prodotto capacità anche negli

altri. La continuità non dovrebbe richiedere gratitudine perpetua verso chi ha cominciato.

La partecipazione a un'attività comune non richiede che tutti i rapporti si estendano alla vita privata. Due persone possono collaborare bene durante un laboratorio e non desiderare una nuova amicizia; altre possono cominciare a frequentarsi fuori dal gruppo. Entrambe le possibilità devono restare legittime. I coordinatori dovrebbero evitare che gli inviti privati diventino una gerarchia silenziosa tra partecipanti più e meno graditi. Le decisioni sull'attività comune vanno prese in luoghi accessibili a chi ne fa parte, senza spostarle tutte nella cena tra gli amici più stretti. Altrimenti una persona continuerà a trovare la porta aperta, ma scoprirà di arrivare sempre dopo le scelte importanti. Distinguere il piacere di frequentarsi dal potere di decidere protegge anche i legami spontanei, che non devono trasformarsi in credenziali di accesso.

Infine un luogo comune dovrebbe permettere anche di andare via. Chi trova nuovi interessi, cambia orari o semplicemente desidera altro non sta tradendo una famiglia. La libertà di uscire consente di tornare senza dover prima ottenere un'assoluzione. È una differenza importante tra un ambiente ospitale e un gruppo che chiede appartenenza totale. La socialità che vale la pena ricostruire comprende legami forti e contatti leggeri, periodi di vicinanza e distanze ragionevoli. Non deve riprodurre, sotto una forma umana, la richiesta di essere sempre presenti. Un luogo merita di esistere quando aggiunge occasioni alla vita di chi lo frequenta, e continua a riconoscere quella vita anche quando si svolge altrove.

CAPITOLO 23

Istituzioni che restano presenti

Una scuola capace di vedere il percorso

Una proposta educativa seria dovrebbe cominciare da una distinzione concreta: quale attività serve a imparare e quale serve a ottenere un prodotto? Se lo scopo è apprendere a costruire un argomento, consegnare un testo ben scritto non basta a mostrare il lavoro svolto. Si potrebbero costruire valutazioni che rendano visibili alcuni passaggi: una prima ipotesi, le fonti scelte, una correzione motivata, una breve discussione nella quale lo studente spieghi una decisione. Il procedimento deve essere sostenibile per insegnanti e allievi, senza trasformare ogni esercizio in un dossier. Può bastare selezionare un punto significativo. L'obiettivo è riconoscere un ragionamento mentre prende forma, non accumulare documentazione per sospettare di tutti.

In questo quadro si possono prevedere attività con strumenti digitali e attività senza, spiegando la ragione della scelta. Un docente potrebbe chiedere prima una breve elaborazione autonoma e poi un confronto con una risposta artificiale. Il compito successivo sarebbe individuare che cosa è stato aggiunto, che cosa è stato perso e quale versione risulta più adeguata allo scopo. Non si tratta di mettere in scena una gara nella quale l'allievo debba battere il sistema. Si tratta di insegnargli a vedere le decisioni nascoste dentro un testo. Il confronto diventa interessante quando lo studente può anche sostenere, motivandolo, che la propria frase imperfetta conserva un'idea eliminata dalla riscrittura più scorrevole.

La scuola dovrebbe inoltre dichiarare quali aiuti sono ammessi per ciascuna prova. Una regola generale lasciata all'interpretazione produce conflitti evitabili. Correggere l'ortografia, tradurre una consegna, raccogliere idee e generare un elaborato completo sono

operazioni differenti; il docente può stabilire quali siano compatibili con l'obiettivo e chiedere una dichiarazione semplice sull'aiuto ricevuto. L'indicazione deve valere anche per gli adulti che preparano materiali e valutazioni. Se la trasparenza viene richiesta soltanto agli studenti, diventa una forma di sorveglianza anziché un metodo condiviso. Una dichiarazione utile non esige il resoconto di ogni gesto, ma permette di capire a chi attribuire il ragionamento del quale si sta discutendo.

Questa proposta richiede tempo di preparazione e confronto tra insegnanti. Non può essere aggiunta gratuitamente a ogni attività esistente. Un istituto dovrebbe scegliere alcuni obiettivi, togliere adempimenti meno utili e verificare il carico prodotto dalle nuove modalità. Anche la formazione va costruita su situazioni comprensibili: leggere una risposta sbagliata ma convincente, progettare una prova, discutere un caso controverso senza umiliare chi ha commesso un errore. Il risultato desiderato è una comunità nella quale sia possibile chiedere aiuto dichiarandolo. L'autonomia si insegna meglio quando l'allievo può mostrare un passaggio incompleto e ricevere indicazioni per proseguirlo, invece di sentirsi costretto a presentare un prodotto impeccabile del quale non sa più parlare.

Lavorare senza diventare il correttore invisibile

In un luogo di lavoro, introdurre un assistente artificiale dovrebbe comportare una modifica esplicita dell'organizzazione. Se una persona riceve materiale generato da controllare, quel controllo è lavoro e deve comparire nei tempi previsti. Ogni sperimentazione potrebbe iniziare descrivendo una giornata concreta: quali attività vengono eliminate, quali compaiono, chi verifica e chi risponde degli errori. Una promessa di rapidità non è sufficiente. Se il tempo risparmiato nella stesura viene consumato nella revisione, l'organizzazione deve poterlo vedere. La domanda utile non è quante bozze si possano produrre, ma quanti risultati

affidabili si possano consegnare con un carico sostenibile per le persone coinvolte.

Il personale dovrebbe partecipare alla definizione dei criteri di prova prima che lo strumento diventi obbligatorio. Chi svolge un'attività conosce spesso eccezioni che una descrizione generale non contiene: il cliente che usa parole imprecise, la pratica che sembra ordinaria ma richiede attenzione, il documento che arriva incompleto. Chiedere questa conoscenza soltanto dopo un guasto significa trattarla come una risorsa di emergenza. Incontri brevi su casi reali opportunamente protetti permetterebbero a lavoratori e responsabili di discutere dove il supporto possa essere utile e dove aumenti la fragilità del processo. Il dissenso operativo dovrebbe poter essere espresso senza essere classificato immediatamente come ostilità al cambiamento.

Occorre poi separare l'errore della persona dalle condizioni nelle quali le viene chiesto di controllare. Se un dipendente riceve cento testi e pochi minuti per approvarli, la presenza della sua firma non garantisce una verifica effettiva. Per evitare questa finzione, l'organizzazione dovrebbe stabilire un volume compatibile con la revisione e consentire di rinviare un risultato che non è stato controllato. Un'etichetta come «verificato» deve corrispondere a un'azione descrivibile. Può significare confronto con un documento, controllo di dati specifici o lettura integrale, secondo il compito. Lasciare il significato vago permette di distribuire responsabilità senza distribuire il tempo e gli strumenti necessari ad assumerle.

Il progetto potrebbe includere un bilancio del tempo liberato, discusso a intervalli ragionevoli. Potrebbe essere impiegato per migliorare il servizio, ridurre arretrati, apprendere nuove competenze o alleggerire il carico. La scelta va dichiarata, perché determina chi riceve il beneficio dell'innovazione. Un'organizzazione che annuncia maggiore autonomia e poi riempie ogni spazio con richieste aggiuntive deve poter essere interrogata su quella

distanza. Il confronto non deve riguardare soltanto la soddisfazione individuale. Può considerare errori corretti, attività concluse, interruzioni e tempo necessario a formare nuovi colleghi. Sono elementi che rendono discutibile un cambiamento altrimenti raccontato attraverso impressioni, presentazioni commerciali e successi selezionati da chi ha già deciso di proseguire.

Un servizio non finisce nella risposta

Per un servizio pubblico o di interesse collettivo, la qualità di un assistente dovrebbe essere valutata a partire dalla persona che deve ottenere qualcosa. Una risposta chiara su una pratica non equivale alla possibilità di concluderla. Una verifica possibile consiste nel seguire alcuni percorsi dall'inizio alla fine: individuare il bisogno, capire quale documento serva, presentarlo, correggere un problema, ricevere un esito. Il sistema può essere utile in una fase e lasciare un vuoto nella successiva. Se quell'interruzione obbliga l'utente a ricominciare ogni volta da capo, la conversazione cortese diventa parte dell'ostacolo. La verifica deve quindi riguardare la continuità del servizio, non soltanto la gradevolezza dell'interfaccia.

Un passaggio a un operatore umano dovrebbe essere visibile e concretamente utilizzabile. La persona deve sapere quando è possibile richiederlo, come verrà ricontattata e quali informazioni saranno già disponibili a chi la riceve. Non occorre costringerla a ripetere dettagli sensibili a ogni cambio di canale. Al tempo stesso il trasferimento non dovrebbe avvenire senza che comprenda quali elementi vengono inoltrati. Una sintesi breve, controllabile dall'utente, potrebbe accompagnare la richiesta. Il criterio è semplice: ridurre il lavoro di ricostruzione senza trasformare tutta la conversazione in un fascicolo permanente. La comodità amministrativa non dovrebbe diventare il motivo per conservare più informazioni di quante ne servano davvero al compito.

I percorsi alternativi devono avere dignità concreta. Un numero telefonico che non risponde e uno sportello raggiungibile soltanto con difficoltà non costituiscono un'alternativa credibile. Il responsabile del servizio potrebbe provare periodicamente tutti i canali nelle condizioni ordinarie di un utente, senza avvisi al personale e senza scorciatoie riservate. La prova dovrebbe includere richieste formulate male, errori nei documenti e necessità di chiarimento. Il suo scopo non sarebbe punire il singolo operatore, ma individuare dove il percorso si spezza. Un servizio maturo considera l'incomprensione una situazione da gestire, non una colpa da attribuire automaticamente a chi si presenta con parole diverse da quelle previste nel modulo.

Per ciascun canale andrebbero pubblicati impegni comprensibili: tempi indicativi, modalità di correzione, persona o ufficio responsabile delle difficoltà persistenti. Sono proposte organizzative, da adattare alle risorse disponibili, non promesse che ogni struttura possa realizzare subito. Proprio per questo le risorse vanno rese parte della discussione. Se il canale umano viene mantenuto senza personale sufficiente, la scelta tecnologica è già stata compiuta attraverso il bilancio. Dichiararlo permette di contestarla o sostenerla apertamente. La disponibilità di un assistente non dovrebbe consentire all'istituzione di confondere una conversazione avvenuta con un bisogno soddisfatto. Il cittadino può aver ricevuto molte parole ed essere ancora davanti alla stessa porta chiusa.

Comprare anche la possibilità di cambiare

Quando un'istituzione acquista un sistema, dovrebbe comprare anche le condizioni della propria futura libertà. Propongo che il capitolato, cioè il documento che descrive ciò che si intende acquistare, contenga domande comprensibili su trasferimento dei dati, continuità del servizio e cessazione del rapporto. Che cosa accade ai documenti prodotti? Quanto costa portarli altrove? Qua-

li attività restano possibili se il fornitore interrompe il servizio? Chi deve intervenire e in quali tempi? Queste domande riguardano la normale amministrazione di un impegno, non una diffidenza speciale verso la tecnologia. Un contratto che definisce bene l'ingresso e lascia oscura l'uscita rende difficile confrontare davvero il prezzo con quello delle alternative.

La dimostrazione commerciale dovrebbe essere affiancata da prove su compiti scelti dall'istituzione. Una presentazione mostra ciò che il venditore sa far funzionare; una prova utile esamina ciò che l'organizzazione deve fare. Si può predisporre un insieme limitato di situazioni rappresentative, comprendendo quelle nelle quali il sistema dovrebbe dichiarare di non avere informazioni sufficienti. Il silenzio appropriato, la richiesta di chiarimento o il rinvio a una persona competente possono essere risultati migliori di una risposta completa. Il criterio va dichiarato prima, altrimenti ogni esitazione sembrerà un difetto e ogni frase fluida sembrerà un successo. Valutare bene significa premiare il comportamento adatto al compito, non la capacità di riempire sempre lo spazio.

Il confronto dovrebbe includere l'opzione di migliorare una procedura senza acquistare nuovi strumenti. Un modulo scritto meglio, un archivio ordinato o una distribuzione diversa degli orari possono risolvere una parte del problema. Non è una proposta contro l'acquisto: è una condizione per capire che cosa stiamo comprando. Se il bisogno resta descritto in modo vago, qualsiasi prodotto può apparire come una risposta. Una valutazione credibile dovrebbe specificare il cambiamento atteso e spiegare perché l'intervento scelto sia proporzionato. A volte emergerà che l'assistente è la soluzione più utile. Altre volte il problema risiederà in una decisione organizzativa che nessuna conversazione automatica può correggere da sola.

Chi valuta dovrebbe inoltre dichiarare rapporti rilevanti con i fornitori e rendere accessibili i criteri della scelta. Non serve pubblicare informazioni riservate per spiegare quali qualità abbiano

contato e quali limiti siano stati accettati. La motivazione deve poter essere letta da chi subirà gli effetti della decisione. Una scheda pubblica breve potrebbe essere accompagnata da documenti più dettagliati per chi voglia approfondire. Dovrebbe comprendere anche la data del riesame e le condizioni che potrebbero portare a modificare il servizio. Un acquisto importante non è un monumento alla lungimiranza del dirigente che lo firma. È un impegno verificabile, destinato a rimanere giustificato soltanto finché produce risultati compatibili con il bisogno per il quale è stato scelto.

La responsabilità ha un nome

Un'istituzione dovrebbe sapere chi può fermare un impiego problematico prima che il problema diventi una crisi pubblica. Propongo un responsabile identificabile, con poteri effettivi e un canale attraverso il quale utenti e lavoratori possano segnalare difficoltà. La funzione non consiste nell'approvare ogni singola risposta. Consiste nel raccogliere segnali, distinguere inconvenienti locali da difetti ricorrenti e decidere interventi proporzionati. Se il responsabile non dispone di tempo, competenze o possibilità di sospendere una funzione, il nome sul documento serve soltanto a distribuire un'apparenza di controllo. L'incarico deve corrispondere a una capacità organizzativa, verificabile anche da chi non conosce la struttura interna.

Le segnalazioni dovrebbero ricevere un esito comprensibile. Una persona che comunica un errore ha bisogno di sapere se verrà corretto soltanto il proprio caso oppure se sarà esaminato il processo che lo ha prodotto. Non sempre si potrà ottenere la modifica desiderata, ma una risposta motivata consente almeno di capire il disaccordo. Si potrebbero rendere pubbliche, in forma aggregata e senza esporre le persone, le categorie dei problemi affrontati e le modifiche conseguenti. Il registro non deve diventare una collezione celebrativa di interventi riusciti. Dovrebbe

contenere anche difficoltà irrisolte e ragioni delle scelte, perché proprio quelle informazioni rendono possibile una discussione sulla direzione futura del servizio.

La responsabilità comprende anche la capacità di ridurre un progetto. Un sistema può essere utile per orientare una richiesta e inadeguato a formulare un esito. Può funzionare per alcuni documenti e non per altri. Ritirarlo da una funzione non implica necessariamente abbandonarlo ovunque. Sono possibili decisioni circoscritte, accompagnate da spiegazioni chiare e da una data di verifica, evitando sia la prosecuzione per orgoglio sia l'interruzione spettacolare senza alternativa. Una struttura deve poter imparare senza costringere gli utenti a pagare ogni passaggio di apprendimento. Per questo le sperimentazioni dovrebbero cominciare con limiti riconoscibili e mantenere una procedura ordinaria capace di assorbire il lavoro se la prova viene sospesa.

Infine bisogna decidere che cosa l'istituzione promette di continuare a fare personalmente. Una scuola può impegnarsi a discutere una valutazione; un'organizzazione lavorativa a spiegare una decisione che incide sulle mansioni; un servizio a prendere in carico una richiesta che non rientra nelle categorie previste. Sono scelte proposte, non descrizioni di obblighi identici per ogni contesto. Hanno però una conseguenza comune: impediscono che la disponibilità tecnica diventi un alibi per l'assenza organizzativa. L'istituzione conserva una voce propria, capace di assumere una posizione e risponderne. Quando qualcuno chiede perché sia accaduta una cosa, deve poter incontrare un interlocutore autorizzato a cercare una risposta, non soltanto un sistema capace di formularne un'altra.

CAPITOLO 24

Il futuro non ha un solo autore

Il consenso non coincide con l'accesso

Utilizzare una tecnologia non equivale ad approvare ogni conseguenza della sua diffusione. Immaginiamo una residente che consulti spesso l'assistente turistico della propria città per conoscere eventi e orari. Quando il comune propone di chiudere il punto informazioni in piazza, la residente chiede che venga mantenuto: conosce persone che vi si rivolgono senza possedere un telefono adatto. Non vuole sottoscrivere un appello per abolire il nuovo servizio, perché lo considera utile. Presenta invece una richiesta circoscritta: sperimentare orari diversi dello sportello e verificare chi perderebbe un accesso necessario. Il suo dissenso ha un oggetto modificabile e un destinatario preciso. L'uso quotidiano dell'assistente non lo rende meno legittimo e non obbliga la residente a scegliere un campo per tutta la vita.

La stessa distinzione vale per chi rinuncia. Non usare un assistente può dipendere da preferenze personali, da difficoltà di accesso, da un bisogno che non c'è o da una scelta meditata. Non possiamo assegnare automaticamente a quel gesto il significato di una protesta, così come non possiamo trattarlo come la prova di un'incapacità. Una politica seria dovrebbe lasciare spazio a ragioni differenti. La figura dell'utente entusiasta e quella del resistente ostinato sono entrambe troppo povere per descrivere una cittadinanza. Le persone possono modificare opinione su impieghi specifici senza cambiare campo. Anzi, proprio questa possibilità rende la discussione meno dipendente dall'appartenenza a una squadra e più attenta all'oggetto del conflitto.

Propongo quindi di formulare le questioni pubbliche attraverso scelte determinate. Non «siete favorevoli all'intelligenza artificiale?», ma «in questo servizio, per questo compito, con queste al-

ternative, quale uso considerate accettabile?». La domanda delimitata permette di discutere conseguenze, responsabilità e risorse. Consente anche di riconoscere un disaccordo parziale: potremmo condividere l'impiego nella preparazione di documenti e contestarlo nella decisione finale. Un dibattito generico premia invece le posizioni più riconoscibili e lascia sullo sfondo i dettagli che cambiano la vita delle persone. La precisione non toglie forza alla politica. Le dà un oggetto sul quale sia possibile intervenire, invece di limitarsi a manifestare fiducia o paura davanti a un'intera epoca.

Per chi partecipa, questo significa accettare anche la fatica di una proposta modificabile. Un cittadino può arrivare con una contrarietà assoluta e scoprire un'applicazione utile; un sostenitore può incontrare una conseguenza che aveva ignorato. Cambiare posizione non dovrebbe essere usato per umiliare nessuno. La discussione pubblica diventa sterile quando ogni revisione è raccontata come una resa. Una cultura della motivazione attribuirebbe valore alla spiegazione di ciò che ci ha fatto correggere il giudizio. Non tutti i conflitti si risolveranno. Alcuni resteranno aperti perché coinvolgono priorità incompatibili. Ma un disaccordo reso preciso permette almeno di capire quale decisione è stata presa, quale alternativa è stata esclusa e su quali condizioni sarà ragionevole tornare a discutere.

Una stanza nella quale il progetto può cambiare

Immaginiamo che un comune voglia introdurre un assistente per orientare le richieste dei residenti. Prima dell'acquisto potrebbe organizzare un gruppo temporaneo di confronto, composto da persone con esperienze diverse del servizio. Non servirebbe un'assemblea interminabile né una rappresentazione simbolica di ogni categoria. Servirebbero un mandato chiaro, materiali leggibili, alcune sedute e la possibilità effettiva di modificare il progetto. La domanda potrebbe riguardare gli impieghi prioritari, i ca-

nali da mantenere e le situazioni nelle quali intervenire di persona. Il gruppo dovrebbe sapere fin dall'inizio quali decisioni gli competono e quali restano agli organi responsabili. Una partecipazione che non conosce il proprio margine può scambiare un ascolto cortese per un potere che non possiede.

La selezione dei partecipanti merita attenzione quanto il programma degli incontri. Un invito aperto può essere utile, ma rischia di raccogliere soprattutto chi ha tempo e familiarità con le riunioni. Si potrebbe affiancargli una ricerca di persone che utilizzano i servizi in modi differenti, prevedendo sostegni pratici quando necessari. Rimborsare un trasporto, scegliere un orario raggiungibile o consentire una partecipazione accompagnata può contare più di un linguaggio solenne sull'inclusione. Le persone non dovrebbero essere chiamate soltanto come rappresentanti di una difficoltà. Chi fatica con un modulo può anche proporre una buona soluzione organizzativa. Il suo contributo non si esaurisce nel testimoniare che un problema esiste.

I materiali dovrebbero presentare più di un'opzione praticabile, compresa la possibilità di procedere in modo limitato o di rinviare. Una dimostrazione unica induce a discutere dettagli di un progetto già dato per inevitabile. Ogni alternativa potrebbe essere accompagnata da costi stimati, benefici attesi, incertezze e attività richieste al personale. Chi fornisce valutazioni tecniche dovrebbe rispondere alle domande senza appropriarsi della decisione sui fini. Un esperto può spiegare che cosa sia possibile e a quali condizioni; il fatto che una possibilità esista non stabilisce da solo se una comunità debba sceglierla. Il confronto diventa concreto quando le persone possono chiedere anche perché una soluzione più semplice sia stata esclusa.

L'esito dovrebbe comprendere le ragioni delle preferenze espresse e le obiezioni rimaste. Se chi decide si discosta dalle indicazioni ricevute, dovrebbe spiegare perché, punto per punto. Non è necessario attribuire a un piccolo gruppo l'ultima parola su

ogni investimento per riconoscergli un ruolo serio. È necessario evitare che il suo lavoro venga usato soltanto come una fotografia di partecipazione. Una verifica successiva, alla quale tornino anche alcune persone del gruppo, potrebbe esaminare ciò che è accaduto rispetto alle aspettative. La comunità avrebbe così un luogo nel quale il progetto può essere corretto dopo l'annuncio, quando l'attenzione pubblica è diminuita ma gli effetti sulle giornate dei residenti sono diventati finalmente osservabili.

Le cose che un numero non decide

Immaginiamo una commissione che esamini la prova di un assistente per le richieste di manutenzione degli alloggi comunali. Tutti i numeri di questo esempio sono inventati. Il rapporto iniziale annuncia che il tempo medio della prima risposta è sceso da sei a due giorni. La commissione chiede allora di seguire cento richieste fino all'esito: settanta risultano concluse, venti attendono un intervento e dieci non hanno un referente. Tra queste ultime ci sono segnalazioni che il sistema ha registrato come semplici chiarimenti. Una risposta rapida è effettivamente arrivata, ma non ha aperto la pratica necessaria. Guardando soltanto il primo dato, la commissione avrebbe potuto approvare l'estensione del servizio senza conoscere questo passaggio mancante.

Dopo aver esaminato le richieste ancora aperte, la commissione modifica la proposta: l'assistente continuerà a rispondere alle domande informative, mentre le segnalazioni di guasti saranno controllate da un operatore prima di considerare concluso il contatto. Occorre assegnare una parte del bilancio a quel passaggio, rinviando un'altra funzione prevista. Il riesame confronterà richieste concluse, tempi effettivi degli interventi ed esiti rimasti senza soluzione; includerà anche un campione di persone che hanno abbandonato il percorso. La scelta non certifica che il problema sia già risolto. Rende però verificabile ciò che prima mancava e collega il costo aggiuntivo a un risultato preciso. I commissari pos-

sono discutere apertamente quel costo, anziché approvare l'intero progetto sotto l'impressione di una media favorevole.

Si può lasciare spazio anche a valutazioni che non diventino immediatamente punteggi. Un insegnante può descrivere un cambiamento nella qualità delle domande degli allievi. Un operatore può spiegare che alcune richieste arrivano più ordinate e altre più confuse. Un utente può raccontare di aver concluso una pratica senza aver compreso il suo esito. Queste osservazioni non sono automaticamente vere in senso generale, ma indicano questioni da approfondire. La conoscenza pubblica cresce quando dati e racconti possono correggersi a vicenda. Diventa più fragile se l'uno viene usato per zittire gli altri, oppure se un episodio particolarmente emozionante viene trasformato nella descrizione completa di ciò che accade a tutti.

Ciò che scegliamo di non misurare merita infine una decisione esplicita. Una comunità può ritenere inopportuno classificare alcune espressioni personali o raccogliere dettagli che non servono a fornire un servizio. Rinunciare a un'informazione potenzialmente disponibile non significa sempre rinunciare a comprendere. Può significare riconoscere un confine tra ciò che l'istituzione deve sapere e ciò che una persona può conservare per sé. Una società capace di produrre valutazioni su quasi ogni comportamento dovrebbe poter discutere anche dove smettere. Il progresso del giudizio non consiste nell'assegnare un valore a tutto, ma nel sapere quando una misura chiarisce una scelta e quando comincia a sostituirsi alla libertà di viverla diversamente.

Lasciare documenti, non profezie

Chi decide oggi dovrebbe lasciare a chi verrà dopo materiali sufficienti per capire la decisione. Propongo archivi pubblici delle motivazioni essenziali: quale problema si intendeva affrontare, quali alternative furono esaminate, quali dubbi rimasero e quali risultati erano attesi. Non una montagna di documenti difficili da

interrogare, ma una memoria ordinata, leggibile e accompagnata dalle versioni successive. Quando un progetto cambia, dovrebbe essere possibile vedere che cosa è stato corretto e per quale ragione. La trasparenza non coincide con l'accumulo. Un archivio serve se consente a una persona nuova di ricostruire un percorso senza dover dipendere dalla memoria o dalla benevolenza di chi era presente all'inizio.

La memoria dovrebbe conservare anche le alternative scartate. Una scelta che oggi appare impraticabile potrebbe diventare sensata quando cambiano risorse, necessità o strumenti. Se ne cancelliamo le ragioni, ogni nuova generazione dovrà ricominciare da una contrapposizione troppo semplice tra mantenere ciò che esiste e inventare tutto da capo. Annotare le strade non percorse offre materiale per progetti futuri. Non serve trasformare ogni ipotesi in un piano completo. Basta documentare che cosa avrebbe richiesto, quale ostacolo appariva decisivo e quali condizioni avrebbero potuto modificarne la valutazione. Il futuro riceve così possibilità argomentate, invece di ereditare soltanto l'assetto presente presentato come l'unico che fosse mai stato concepibile.

Anche chi produce cultura può contribuire a questa apertura. Un romanzo, un laboratorio teatrale, una mostra o un dibattito possono esplorare vite nelle quali la tecnologia occupa posti differenti. Non devono per forza educare a un comportamento già deciso. Possono dare forma a desideri incompatibili, mostrare una scelta dal punto di vista di chi la subisce, rendere percepibile una conseguenza trascurata. Gli spazi culturali potrebbero offrire occasioni nelle quali le persone immaginino usi e limiti senza dover prima dimostrare competenza tecnica. L'immaginazione non sostituisce la verifica di fattibilità. Le fornisce domande che potrebbero non emergere da un confronto organizzato soltanto intorno ai prodotti già disponibili sul mercato.

In questa prospettiva, trasmettere esperienza significa anche ammettere ciò che non sappiamo. Un adulto non deve presentarsi

alle generazioni successive come colui che aveva previsto ogni cambiamento. Può raccontare come ha scelto, quali errori riconosce e che cosa avrebbe voluto comprendere prima. È una forma di responsabilità meno spettacolare della profezia e più utile alla libertà altrui. Lascia spazio alla possibilità che chi arriva dopo giudichi diversamente le nostre priorità. L'eredità migliore non è un insieme di risposte da conservare per rispetto. È un lavoro abbastanza onesto da poter essere interrogato, corretto e, quando necessario, superato senza che il cambiamento debba assumere la forma di un tradimento.

Abitare un mondo ancora discutibile

C'è una forma di dominio che non ha bisogno di vietare le alternative: basta farle apparire immature, costose per definizione o incompatibili con il tempo in cui viviamo. A quel punto una scelta umana si presenta come una necessità naturale. Il compito della cittadinanza è riaprire la differenza tra ciò che possiamo fare, ciò che qualcuno propone di vendere e ciò che decidiamo di rendere normale. Non sempre vorremo opporci. Potremo accettare un cambiamento, accelerarlo o chiederne uno più ambizioso. Ma queste azioni avranno un significato diverso se conserveremo la possibilità concreta di fermarci, discutere le condizioni e scegliere una distribuzione differente dei vantaggi e dei costi.

Un mondo discutibile non è un mondo immobile. È un mondo nel quale una persona può domandare perché una procedura sia stata costruita in un certo modo e ricevere una spiegazione che non si esaurisca nell'annuncio del futuro. Nel quale un lavoratore possa proporre un'organizzazione diversa, un insegnante difendere il valore di un passaggio lento, un cittadino chiedere che un servizio continui a incontrarlo. Queste richieste potranno essere accolte o respinte, ma non dovrebbero essere espulse dalla conversazione in quanto arretrate. La velocità di un cambiamento non gli conferisce da sola una ragione. Una decisione collettiva

acquista autorità quando può essere motivata anche davanti a chi ne porta il peso senza averla desiderata.

La parola amore, posta accanto alle iniziali di una tecnologia, rende visibile una questione che oltrepassa il destino di un prodotto. Riguarda il modo in cui desideriamo essere riconosciuti e quanto siamo disposti a lasciare che quel desiderio venga organizzato da altri. Non esiste una risposta identica per ogni persona, e sarebbe contraddittorio pretendere di consegnarla nelle ultime pagine di un libro dedicato all'autonomia. Possiamo però rivendicare il tempo e i luoghi necessari per formulare risposte nostre. Possiamo chiedere che le scelte collettive non siano compiute fingendo che la nostra adesione sia già contenuta nel fatto di essere vivi in quest'epoca. Abitare il presente non equivale a firmarne anticipatamente tutte le trasformazioni.

Il futuro merita più autori di quanti possano sedere intorno al tavolo di un consiglio di amministrazione, e più voci di quante riescano a imporsi in una campagna pubblicitaria. Ha bisogno anche della persona che non sa esporre bene un'obiezione, di chi arriva tardi al dibattito, di chi riconosce un problema soltanto quando lo incontra nella propria giornata. La loro presenza rende le decisioni più faticose, ma dà alla società una profondità che nessuna risposta istantanea può concederle dall'alto. Resta aperta una porta sulla politica, nel suo significato più concreto: la possibilità di decidere insieme come vivere, senza accettare che qualcun altro abbia già scritto l'ultima pagina.

Bibliografia

I numeri fra parentesi nel testo identificano i documenti riportati qui sotto. Gli studi sono distinti dalle testimonianze giornalistiche, dai documenti delle aziende e dalle fonti normative. Le annotazioni precisano il contributo di ciascuna fonte e, quando necessario, i suoi limiti. Consultazione e chiusura editoriale: 11 ottobre 2026.

Fonti della parte I

[1] Organizzazione mondiale della sanità (OMS). Social connection. Questions and answers. 30 giugno 2025. Definizioni di isolamento sociale, solitudine e qualità delle connessioni. Fonte istituzionale; non misura la dipendenza dall'IA.
https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/social-connection

[2] OCSE. Social Connections and Loneliness in OECD Countries — An overview of what social connections are, why they matter, and how and for whom they have changed in recent years. 2025. Sintesi comparativa delle tendenze nelle connessioni sociali e dei loro fattori strutturali; non dimostra che l'IA causi solitudine.
https://www.oecd.org/en/publications/social-connections-and-loneliness-in-oecd-countries_6df2d6a0-en/full-report/an-overview-of-what-social-connections-are-why-they-matter-and-how-and-for-whom-they-have-changed-in-recent-years_5af93724.html

[3] Clifford Nass e Youngme Moon. Machines and Mindlessness: Social Responses to Computers. Journal of Social Issues, 56(1), 81–103. 2000. Discussione di studi sulle risposte sociali ai computer, comprese cortesia e reciprocità; sistemi anteriori ai chatbot contemporanei. L'anno bibliografico è quello del fascicolo originale, 2000.
https://doi.org/10.1111/0022-4537.00153

[4] Nicholas Epley, Adam Waytz e John T. Cacioppo. On seeing human: a three-factor theory of anthropomorphism. Psychological Review, 114(4), 864–886. ottobre 2007. Cornice teorica sulle condizioni che favoriscono l'attribuzione di caratteristiche umane ad agenti non umani; non è una diagnosi dei singoli utilizzatori. DOI: 10.1037/0033-295X.114.4.864.
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17907867/

[5] Joseph Weizenbaum. ELIZA—A Computer Program for the Study of Natural Language Communication Between Man and Machine. Communications of the ACM, 9(1), 36–45. gennaio 1966. Articolo originale, riprodotto dall'Università del Maryland, Baltimore County: regole del programma e discussione dell'apparenza della conversazione. Non equiparato ai modelli odierni. DOI: 10.1145/365153.365168.
https://courses.cs.umbc.edu/undergraduate/CMSC331/resources/papers/eliza.january1966.html

[6] Jeffrey T. Hancock, Mor Naaman e Karen Levy. AI-Mediated Communication: Definition, Research Agenda, and Ethical Considerations. Journal of Computer-Mediated Communication, 25(1), 89–100. gennaio 2020. Definizione e agenda di ricerca sulla comunicazione fra persone mediata dall'IA; distinta dall'interazione diretta persona-macchina. Non usata come prova empirica degli esempi ipotetici del capitolo. DOI: 10.1093/jcmc/zmz022.
https://academic.oup.com/jcmc/article/25/1/89/5714020

Fonti della parte II

[7] Organizzazione mondiale della sanità. Gaming disorder. s.d.; consultato l'11 ottobre 2026. Definizione istituzionale del disturbo da videogiochi nell'ICD-11. Citata esclusivamente per distinguere una definizione clinica dall'uso colloquiale di dipendenza; i criteri non vengono trasferiti ai chatbot.
https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/gaming-disorder

[8] Phillippa Lally, Cornelia H. M. van Jaarsveld, Henry W. W. Potts e Jane Wardle. How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. 2010; prima pubblicazione online 16 luglio 2009. European Journal of Social Psychology, 40, 998–1009. Studio della formazione di abitudini quotidiane con misure di automaticità autoriferita; non studia intelligenza artificiale o dipendenza.
https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ejsp.674

[9] Sam J. Gilbert. Strategic offloading of delayed intentions into the external environment. 2015. Quarterly Journal of Experimental Psychology, 68(5), 971–992. Quattro esperimenti sull'impiego di promemoria esterni; sostengono un vantaggio in compiti delimitati, non conclusioni generali sull'IA.
https://journals.sagepub.com/doi/10.1080/17470218.2014.972963

[10] Hamsa Bastani, Osbert Bastani, Alp Sungu, Haosen Ge, Özge Kabakcı e Rei Mariman. Generative AI without guardrails can harm learning: Evidence from high school mathematics. 25 giugno 2025. PNAS, 122(26), e2422633122. Esperimento randomizzato in una scuola superiore turca. Verificata la correzione del 20 agosto 2025, relativa a un'affiliazione e non ai risultati: doi:10.1073/pnas.2518204122.
https://doi.org/10.1073/pnas.2422633122

[11] Hao-Ping Lee, Advait Sarkar, Lev Tankelevitch, Ian Drosos, Sean Rintel, Richard Banks e Nicholas Wilson. The Impact of Generative AI on Critical Thinking: Self-Reported Reductions in Cognitive Effort and Confidence Effects From a Survey of Knowledge Workers. aprile 2025. Proceedings of CHI 2025, articolo 1121, pp. 1–22. Indagine su 319 lavoratori; associazioni e sforzo cognitivo autoriferiti, non misura sperimentale di una perdita di capacità.
https://doi.org/10.1145/3706598.3713778

[12] Cary Stothart, Ainsley Mitchum e Courtney Yehnert. The attentional cost of receiving a cell phone notification. 2015. Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance, 41(4), 893–897. doi:10.1037/xhp0000100. Studio sperimentale su notifiche e un compito attentivo; non riguarda i chatbot.
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26121498/

[13] Anne-Marie Chang, Daniel Aeschbach, Jeanne F. Duffy e Charles A. Czeisler. Evening use of light-emitting eReaders negatively affects sleep, circadian timing, and next-morning alertness. 2015; pubblicato online il 22 dicembre 2014. PNAS, 112(4), 1232–1237. Esperimento controllato su lettura serale e dispositivi luminosi; il campione e le condizioni non rappresentano ogni uso degli schermi.
https://doi.org/10.1073/pnas.1418490112

[14] Kostadin Kushlev ed Elizabeth W. Dunn. Checking email less frequently reduces stress. 2015. Computers in Human Behavior, 43, 220–228. Esperimento di due settimane con 124 adulti; riguarda frequenza di consultazione della posta e stress percepito, non una soglia ottimale per l'IA.
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563214005810

[15] Amy Orben, Andrew K. Przybylski, Sarah-Jayne Blakemore e Rogier A. Kievit. Windows of developmental sensitivity to social media. 2022. Nature Communications, 13, 1649. Analisi osservazionali, incluse analisi longitudinali su 17.409 giovani. Misure autoriferite; non studio dell'IA né previsione del rischio individuale.
https://www.nature.com/articles/s41467-022-29296-3

[16] Allison Kiefner-Burmeister, Sarah Domoff e Jenny Radesky. Feeding in the Digital Age: An Observational Analysis of Mobile Device Use during Family Meals at Fast Food Restaurants in Italy. 21 agosto 2020. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(17), 6077. Osservazioni naturalistiche in Italia, senza rappresentatività nazionale o dimostrazione causale; non riguarda assistenti generativi.
https://www.mdpi.com/1660-4601/17/17/6077

[17] Brandon T. McDaniel e Jenny S. Radesky. Technoference: longitudinal associations between parent technology use, parenting stress, and child behavior problems. 2018. Pediatric Research, 84, 210–218. doi:10.1038/s41390-018-0052-6. Associazioni longitudinali e bidirezionali con dati riferiti dai genitori; non identifica una causa unica delle difficoltà familiari.
https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6185759/

Fonti della parte III

[18] Redazione ANSA. A Venezia una ventenne in cura per ‘dipendenza da Intelligenza artificiale’. 8 maggio 2026. Presa in carico riferita dalla cronaca con dichiarazioni di Laura Suardi; riprende Il Gazzettino. Nessuna cartella clinica consultata.
https://www.ansa.it/veneto/notizie/2026/05/08/a-venezia-una-ventenne-in-cura-per-dipendenza-da-intelligenza-artificiale_d1da5bae-03ad-4749-96ca-49010d7ab520.html

[19] Veronica Mazza, D la Repubblica. Giulia D.: “Mio marito non mi capisce, preferisco lo chatbot. È tradimento, il mio?”. 12 agosto 2026. Lettera pubblicata di una lettrice presentata con identità parziale. Testimonianza, non diagnosi o verifica indipendente del rapporto coniugale.
https://d.repubblica.it/beauty/dossier/infedeli/2026/08/12/news/storia_vera_tradimento_infedelta_con_uno_chabot-425521622/

[20] Tamara Ferrari e Anna Maniscalco, Vanity Fair Italia. Mi sono legata a un fidanzato artificiale, ma non è andata come volevo. 3 luglio 2025. Esperimento giornalistico in prima persona, distinto da una ricerca clinica o da una casistica di dipendenza.
https://www.vanityfair.it/article/fidanzato-artificiale

[21] Garante per la protezione dei dati personali. Intelligenza artificiale, dal Garante privacy stop al chatbot “Replika”. Troppi i rischi per i minori e le persone emotivamente fragili. 3 febbraio 2023. Comunicato ufficiale sul provvedimento del 2 febbraio 2023. Riguarda trattamento dei dati e tutele, non prevalenza della dipendenza.
https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9852506

[22] Garante per la protezione dei dati personali. AI: Il Garante sanziona la società che gestisce il chatbot “Replika”. 19 maggio 2025. Comunicato relativo al provvedimento del 10 aprile 2025. La pagina consultata reca una nota sul giudizio di opposizione e sulla mancata applicazione della pubblicazione accessoria.
https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/10132048

[23] Federico Rossi, con contributo di Leonardo Poggi, Altroconsumo. Abbiamo provato Replika, l’IA da compagnia: cosa sa fare e quali rischi ci sono. 3 settembre 2026. Prova diretta di consumo; caratteristiche osservate nella configurazione e nel periodo descritti, non esiti clinici.
https://www.altroconsumo.it/hi-tech/intelligenza-artificiale/news/replika-chatbot-compagnia

[24] Tech Justice Law. Garcia v. Character Technologies, Google, and Character AI co-founders, Daniel de Frietas and Noam Shazeer. Causa depositata il 22 ottobre 2024; pagina consultata l'11 ottobre 2026. Fonte dei legali della famiglia con rinvio agli atti. Le affermazioni sulla responsabilità sono allegazioni attoree. Per l'accordo successivo si veda [25].
https://techjusticelaw.org/cases/garcia-v-character-technologies-google-and-character-ai-co-founders-daniel-de-frietas-and-noam-shazeer/

[25] Blake Brittain, Reuters. Google, AI firm settle lawsuit over teen's suicide linked to Chatbot. 7 gennaio 2026. Notizia dell'accordo; termini non pubblici nella fonte.
https://www.reuters.com/world/google-ai-firm-settle-florida-mothers-lawsuit-over-sons-suicide-2026-01-07/

[26] Matthew Raine e Maria Raine, tramite Edelson PC e Tech Justice Law Project. Raine v. OpenAI, Complaint, CGC-25-628528. 26 agosto 2025. Atto introduttivo depositato presso la Superior Court di San Francisco; contiene le allegazioni dei genitori, non accertamenti giudiziari definitivi.
https://business.cch.com/plsd/RainevOpenAI-Complaint.pdf

[27] OpenAI. Our approach to mental health-related litigation. 25 novembre 2025; aggiornamento 17 dicembre 2025. Posizione ufficiale della parte convenuta nella controversia Raine; non fonte indipendente sul nesso causale.
https://openai.com/index/mental-health-litigation-approach/

[28] Courts and Tribunals Judiciary, Justice Hilliard. R v Chail, Sentencing Remarks. 5 ottobre 2023. Motivazioni della pena: cronologia delle intenzioni, conversazioni con Replika e valutazioni cliniche. Nessun dettaglio operativo del reato riprodotto nel libro.
https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2023/10/R-v-Chail-sentencing-050923.pdf

[29] Julian De Freitas, Ahmet Kaan Uğuralp, Zeliha Oğuz-Uğuralp e Stefano Puntoni. AI Companions Reduce Loneliness. 25 giugno 2025, pubblicazione anticipata; Journal of Consumer Research 52(6), 2026, pp. 1126–1148. DOI 10.1093/jcr/ucaf040. Versione pubblicata: studio settimanale con 314 partecipanti all'esperienza, 362 controlli e 246 previsioni; esito di solitudine momentanea.
https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/AI%20Companions%20Reduce%20Loneliness%2011.7.2025_57451c02-8047-4e0d-abfc-55841f64166d.pdf

[30] Cathy Mengying Fang e colleghi, MIT Media Lab e OpenAI. How AI and Human Behaviors Shape Psychosocial Effects of Extended Chatbot Use: A Longitudinal Controlled Study. 21 marzo 2025. Esperimento di quattro settimane, n=981. La sintesi primaria consultata distingue condizioni assegnate e maggiore uso volontario correlato agli esiti.
https://www.media.mit.edu/publications/how-ai-and-human-behaviors-shape-psychosocial-effects-of-chatbot-use-a-longitudinal-controlled-study/

[31] Jason Phang e colleghi, MIT Media Lab e OpenAI. Investigating Affective Use and Emotional Wellbeing on ChatGPT. 21 marzo 2025. Analisi automatizzata di milioni di conversazioni e indagine su oltre quattromila utenti. Associazioni e segnali affettivi, non diagnosi generalizzate.
https://www.media.mit.edu/publications/investigating-affective-use-and-emotional-well-being-on-chatgpt/

[32] Bethanie Maples, Merve Cerit, Aditya Vishwanath e Roy Pea. Loneliness and suicide mitigation for students using GPT3-enabled chatbots. 22 gennaio 2024. npj Mental Health Research 3, 4. DOI 10.1038/s44184-023-00047-6. Indagine su utilizzatori, n=1006; benefici autoriferiti, senza dimostrazione causale di prevenzione.
https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10955814/

[33] Dunigan Folk ed Elizabeth Dunn. How Does Turning to AI for Companionship Predict Loneliness and Vice Versa? 23 marzo 2026 online; Psychological Science 37(4), pp. 276–286. DOI 10.1177/09567976261427747. Oltre duemila adulti, dodici mesi; associazioni diverse secondo le misure, analisi esplorative.
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/41870975/

[34] Amber Louise Bryce, Euronews. 'I was heartbroken': People in relationships with AI avatars on dealing with grief of losing them. 11 dicembre 2023; aggiornato 14 dicembre 2023. Testimonianze Cody/Sophia e Hilary/Allur dopo la chiusura di Soulmate, non diagnosi.
https://www.euronews.com/2023/12/14/i-feel-like-i-lost-the-love-of-my-life-how-do-you-mend-a-broken-heart-after-your-ai-lover-

[35] Jaime Banks. Deletion, departure, death: Experiences of AI companion loss. 1 agosto 2024 online; Journal of Social and Personal Relationships 41(12), pp. 3547–3572. Campione di convenienza, n=58, reclutato online attorno alla chiusura di Soulmate. Analisi qualitativa, non stima di prevalenza.
https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/02654075241269688

[36] Jason Fagone, San Francisco Chronicle. The Jessica Simulation: Love and loss in the age of A.I. 23 luglio 2021. Reportage originale su Joshua Barbeau e Project December.
https://www.sfchronicle.com/projects/2021/jessica-simulation-artificial-intelligence/

[37] Tomasz Hollanek e Katarzyna Nowaczyk-Basińska. Griefbots, Deadbots, Postmortem Avatars: on Responsible Applications of Generative AI in the Digital Afterlife Industry. 9 maggio 2024. Philosophy & Technology 37, 63. Analisi etica con scenari ipotetici, non sperimentazione clinica.
https://link.springer.com/article/10.1007/s13347-024-00744-w

Fonti della parte IV

[38] Replika. Terms of Service. 30 marzo 2026, ultimo aggiornamento dichiarato. Documenta la struttura dei piani e le condizioni del rinnovo; le descrizioni delle qualità emotive sono dichiarazioni commerciali, non risultati scientifici.
https://replika.com/legal/terms/en

[39] Federal Trade Commission. FTC Launches Inquiry into AI Chatbots Acting as Companions. 11 settembre 2025. Annuncia una raccolta conoscitiva di informazioni, comprendente monetizzazione e controlli dei rischi; non costituisce una condanna.
https://search.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2025/09/ftc-launches-inquiry-ai-chatbots-acting-companions

[40] Federal Trade Commission, Office of Technology. Behind the FTC's 6(b) Report on Large AI Partnerships & Investments. gennaio 2025. Spiega gli accordi e i rischi concorrenziali analizzati nel rapporto sui rapporti Microsoft–OpenAI, Amazon–Anthropic e Google–Anthropic; non è un accertamento generalizzato di illecito.
https://www.ftc.gov/policy/advocacy-research/tech-at-ftc/2025/01/behind-ftcs-6b-report-large-ai-partnerships-investments

[41] Competition and Markets Authority. CMA outlines growing concerns in markets for AI Foundation Models. 11 aprile 2024. Identifica rischi riguardanti risorse essenziali, distribuzione e collaborazioni industriali, riconoscendo anche possibili benefici concorrenziali. Analisi datata, non fotografia completa del mercato 2026.
https://www.gov.uk/government/news/cma-outlines-growing-concerns-in-markets-for-ai-foundation-models

[42] Alexander Wan, Kevin Klyman, Sayash Kapoor, Nestor Maslej, Shayne Longpre, Betty Xiong, Percy Liang e Rishi Bommasani. The Foundation Model Transparency Index, December 2025. dicembre 2025. Misura informazioni pubblicamente disponibili su tredici sviluppatori, non prestazioni o sicurezza; gli indicatori cambiano nell'edizione 2025.
https://crfm.stanford.edu/fmti/December-2025/index.html?content_language=English

[43] Fairwork, Oxford Internet Institute. Cloudwork Report 2025: Advancing Standards in Digital Labour and AI Supply Chain Governance. 2025. Valuta sedici piattaforme secondo cinque principi del lavoro equo; gli esiti non possono essere estesi automaticamente a tutte le imprese dell'IA.
https://fairwork.oii.ox.ac.uk/en/fw/publications/cloudwork-report-2025/

[44] International Labour Organization. World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. 2021. Indagine precedente all'attuale diffusione dei chatbot; documenta condizioni e modelli organizzativi delle piattaforme, senza descrivere ogni successiva filiera dell'IA.
https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/report/World-Employment-and-Social-Outlook-2021/995218610802676

[45] Paweł Gmyrek, Janine Berg, Karol Kamiński, Filip Konopczyński, Agnieszka Ładna, Balint Nafradi, Konrad Rosłaniec e Marek Troszyński; ILO–NASK. Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure. 20 maggio 2025. Stima esposizione potenziale di mansioni e occupazioni; esposizione non equivale a perdita prevista del posto.
https://www.ilo.org/publications/generative-ai-and-jobs-refined-global-index-occupational-exposure

[46] International Energy Agency. Key Questions on Energy and AI — Executive summary. 2026. Distingue consumi dei centri dati, usi dell'IA ed efficienza dei compiti; stime aggregate non determinano l'impatto della singola domanda o del singolo impianto.
https://www.iea.org/reports/key-questions-on-energy-and-ai/executive-summary

[47] International Telecommunication Union. Measuring digital development: Facts and Figures 2025. 2025. Dati sulla connessione Internet; non misurano uso, competenze o dipendenza dall'IA.
https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures-2025/

[48] Commissione europea. Italy 2025 Digital Decade Country Report. 2025; dati sulle competenze riferiti al 2023. L'indicatore delle competenze digitali di base riguarda le persone tra 16 e 74 anni e non una prova specifica sull'IA.
https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/italy-2025-digital-decade-country-report

[49] UNESCO. Global Roadmap for Multilingualism in the Digital Era: Advancing the Role of Language Technologies. aggiornamento 13 febbraio 2026. Quadro istituzionale per partecipazione delle comunità, tecnologie linguistiche e lingue meno rappresentate; non valuta un singolo prodotto.
https://www.unesco.org/en/global-roadmap-multilingualism?hub=747

[50] Be My Eyes. Be My AI. pagina senza data; consultata l'11 ottobre 2026. Documentazione ufficiale delle funzioni e dell'accesso gratuito; non è una valutazione indipendente dell'accuratezza delle descrizioni.
https://www.bemyeyes.com/bme-ai/

Fonti della parte V

[51] ANSA. La truffa usando il nome di Crosetto. 7 febbraio 2025. Cronaca delle telefonate e della denuncia pubblica; l'impiego della voce artificiale è riportato come ricostruzione, non come perizia verificata per ogni chiamata.
https://www.ansa.it/sito/notizie/cronaca/2025/02/06/crosetto-truffa-a-mio-nome-nessuno-cada-in-trappola-_32a7e9ce-4dc6-46e6-814d-507485390993.html

[52] Angelo Amante / Reuters. Italian police freeze cash from AI-voice scam that targeted business leaders. 12 febbraio 2025. Cronaca investigativa, non sentenza definitiva. Riassunto nel testo inferiore a 100 parole.
https://www.reuters.com/technology/artificial-intelligence/italian-police-freeze-cash-ai-voice-scam-that-targeted-business-leaders-2025-02-12/

[53] ANSA. Aumentano le truffe web, Crosetto denuncia. 7 dicembre 2024. Denuncia di false attribuzioni e video con personaggi istituzionali usati per offerte finanziarie. I soggetti imitati sono estranei alle proposte.
https://www.ansa.it/sito/notizie/economia/2024/12/07/aumentano-le-truffe-web-crosetto-denuncia_db78f94f-e860-406e-9094-d5380269e024.html

[54] CONSOB. Comunicato stampa del 25 marzo 2026. 25 marzo 2026. Avvertimento su siti clonati, identità contraffatte e contenuti generati con IA per indurre scelte d'investimento dannose. Fonte istituzionale.
https://www.consob.it/documents/d/area-pubblica/comunicato-stampa-25-marzo-2026

[55] Garante per la protezione dei dati personali. Deepfake. Il falso che ti ruba la faccia (e la privacy). Vademecum, consultato 11 ottobre 2026. Illustra rischi di manipolazione di volto e voce, frodi e lesioni della reputazione. Non costituisce diagnosi delle persone coinvolte.
https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Deepfake%2B-%2BVademecum

[56] Gruppo CONSORT 2025. CONSORT 2025 statement: updated guideline for reporting randomised trials. 14 aprile 2025. BMJ 2025;389:e081123; DOI 10.1136/bmj-2024-081123. Linee guida per la completezza e trasparenza del resoconto, non certificazione dell'efficacia di una specifica IA. Pubblicazione verificata anche nella pagina ufficiale consort-spirit.org/published-statements.
https://www.bmj.com/content/389/bmj-2024-081123

[57] Parlamento europeo e Consiglio dell'Unione europea. Regolamento (UE) 2016/679 — GDPR. 27 aprile 2016; consultato 11 ottobre 2026. In particolare articoli 12–22: informazione e diritti dell'interessato, condizioni, eccezioni e decisioni unicamente automatizzate con effetti giuridici o analogamente significativi.
https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/?locale=it

[58] Parlamento europeo e Consiglio dell'Unione europea. Regolamento (UE) 2024/1689 — AI Act. 13 giugno 2024; letto con le modifiche del 2026. Quadro per gli impieghi dell'IA e divieti condizionati dell'articolo 5. Per il calendario modificato vedere [59]. La pagina EUR-Lex segnala la versione consolidata del 27 luglio 2026.
https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj?locale=it

[59] Parlamento europeo e Consiglio dell'Unione europea. Regolamento (UE) 2026/1744 — Omnibus digitale sull'IA. 8 luglio 2026; GU UE 24 luglio 2026. Atto definitivo pubblicato, in vigore dal 27 luglio 2026; non semplice proposta. Modifica, fra l'altro, le scadenze relative ai sistemi ad alto rischio. Verifica 11 ottobre 2026.
https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj?locale=it

[60] Commissione europea. Transparency obligations under Article 50 of the AI Act; When does enforcement start? Ultimo aggiornamento 24 luglio 2026; consultato 11 ottobre 2026. Chiarimenti istituzionali su articolo 50, responsabilità ed eccezioni. Termine transitorio confermato anche in https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/faq/when-does-enforcement-start .
https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/transparency-obligations-under-article-50-ai-act

[61] Repubblica italiana — Normattiva e Gazzetta Ufficiale. Legge 23 settembre 2025, n. 132. Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale. 23 settembre 2025; vigente dal 10 ottobre 2025. Normattiva segnala aggiornamento dell'atto pubblicato il 26 giugno 2026. Consultati specificamente gli articoli 4, 7 e 13 anche nella Gazzetta Ufficiale n. 223 del 25 settembre 2025; tali articoli non segnalati come modificati nell'indice di vigenza.
https://www.normattiva.it/eli/id/2025/09/25/25G00143/CONSOLIDATED

[62] Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Le pratiche commerciali scorrette a danno dei consumatori e delle micro-imprese. Consultato 11 ottobre 2026. Illustrazione istituzionale degli articoli 20–26 del Codice del consumo: pratiche ingannevoli e aggressive. Non accerta la scorrettezza di un fornitore citato nel libro.
https://www.agcm.it/competenze/tutela-del-consumatore/pratiche-commerciali-scorrette/

[63] Garante per la protezione dei dati personali. Esercizio dei diritti. Come agire per tutelare i tuoi dati personali. Consultato 11 ottobre 2026. Istanza al titolare, termini di risposta, reclamo e tutela giudiziaria. Indicazioni generali, da adattare alla situazione concreta.
https://www.garanteprivacy.it/it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali

[64] Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Segnalare pratiche commerciali scorrette. Consultato 11 ottobre 2026. Canali di segnalazione e informazioni necessarie all'autorità per esaminare i fatti.
https://www.agcm.it/servizi/segnala-on-line

[65] CONSOB. Consob Informa, anno XXXI, n. 44. 9 dicembre 2025. Richiamo alla verifica degli operatori e alla sezione Occhio alle truffe. Contenuto verificato tramite risultato indicizzato del sito istituzionale; accesso diretto soggetto a protezione automatica.
https://www.consob.it/web/area-pubblica/-/consob-informa-anno-xxxi-n.-44-9-dicembre-2025

Diritto d’autore e riferimenti istituzionali

[66] U.S. Copyright Office. Copyright Notice. Circular 3. marzo 2021. Struttura e funzione dell’avviso di copyright.
https://www.copyright.gov/circs/circ03.pdf

[67] U.S. Copyright Office. Copyright in General. Frequently Asked Questions. s.d. Distinzione fra protezione e registrazione; indicazioni generali sulla procedura statunitense.
https://www.copyright.gov/help/faq/faq-general.html

[68] U.S. Copyright Office. Copyright and Artificial Intelligence. Part 2: Copyrightability. gennaio 2025. Il requisito dell’apporto creativo umano e i limiti della protezione degli output generati dall’IA negli Stati Uniti.
https://www.copyright.gov/ai/Copyright-and-Artificial-Intelligence-Part-2-Copyrightability-Report.pdf

[69] U.S. Copyright Office. Copyright Office Adopts Updated Seal, Logo, and Wordmark. s.d. Fonte del marchio riprodotto a fini identificativi nell’ultima pagina; distinzione fra logo e sigillo ufficiale.
https://www.copyright.gov/pr/new_logo.html

Nicolini Massimiliano
TiAmo
Prima edizione • ottobre 2026

Saggio di analisi e proposta. Chiusura editoriale: 11 ottobre 2026. Le date e i limiti delle verifiche sono indicati nelle fonti. Gli esempi ipotetici sono distinti dalle vicende documentate. I richiami nel testo rimandano alle fonti ragionate in chiusura.