

Intelligenza Artificiale, esseri umani e lavoro. Alcuni spunti - Abstract

Il lavoro che propongo analizza l'impatto dell'Intelligenza Artificiale sul mondo del lavoro, sostenendo che essa non debba essere interpretata come una minaccia sostitutiva dell'essere umano, ma come un alleato capace di liberarlo da compiti ripetitivi e a basso valore aggiunto, permettendogli di concentrarsi su attività creative, relazionali e strategiche.

Dopo un inquadramento filosofico, che richiama Heidegger e Gehlen per mostrare come la tecnica sia parte costitutiva dell'essenza umana, l'AI viene definita "tecnologia trasformativa" e "svolta socio-tecnica" in grado di incidere su tutti gli aspetti della società. Il testo ripercorre la rivoluzione digitale come terza grande rivoluzione antropologica, dopo scrittura e stampa, sottolineando come il digitale e l'AI modifichino radicalmente l'accesso alla conoscenza, le relazioni e l'organizzazione del lavoro.

Viene presentata la prospettiva dei professori Butera e De Michelis, che individuano due scenari possibili: uno di sostituzione e squalificazione del lavoro e uno di potenziamento delle capacità umane ("lavoratori aumentati"). L'AI è vista come "copilota" che supporta decisioni e processi, lasciando all'uomo il compito di interpretare, creare e relazionarsi.

Il cuore della riflessione è sul *proprium* umano, da me sintetizzato in tre capacità insostituibili:

- **Domandare:** porre interrogativi critici e orientati al senso, trasformando i dati in conoscenza significativa.
- **Creare:** generare novità a partire da bisogni e mancanze esistenziali, radicati nella dimensione affettivo-volitiva.
- **Amare:** instaurare relazioni autentiche, empatiche e libere, impossibili da replicare per un algoritmo.

Questi elementi vengono verificati attraverso tre **casi studio** interni a Esselunga:

1. **Forecasting pane e dolci:** modello predittivo che riduce sprechi e ottimizza la produzione, lasciando all'uomo l'interpretazione contestuale.
2. **EsseLab:** punto vendita sperimentale con automazione avanzata (computer vision, sensori), che elimina mansioni alienanti e valorizza il customer care e il problem solving umano.
3. **Selezione del personale:** chatbot per screening CV e software di supporto al colloquio; utili per velocizzare processi, ma incapaci di cogliere sfumature emotive e relazionali, che restano dominio umano.

Le conclusioni ribadiscono che l'AI, come nella metafora del copilota, amplifica le capacità umane senza sostituirle, trasformando il lavoro in uno spazio di crescita, creatività ed empatia. La tecnologia, affidata a un uso etico e consapevole, diventa strumento per riaffermare l'unicità dell'essere umano, la sua capacità di interrogare il mondo, creare dal bisogno e amare nella relazione.