



Primo Piano - L'intelligenza artificiale cancellerà milioni di posti di lavoro? Ecco perché l'uomo resta ancora insostituibile

Roma - 02 lug 2026 (Prima Notizia 24) Tra aziende che sostituiscono i dipendenti con l'AI e altre costrette a riassumerli, cresce il dibattito sul futuro del lavoro. Esperti e casi concreti mostrano i limiti dell'intelligenza artificiale e i settori in cui il fattore umano resta decisivo.

L'intelligenza artificiale sta rivoluzionando il mondo del lavoro, ma il suo impatto è molto più complesso di quanto raccontino le previsioni più estreme. Da una parte ci sono aziende che riducono drasticamente il personale confidando nei nuovi strumenti di AI; dall'altra, imprese che, dopo aver puntato sull'automazione, sono state costrette a fare marcia indietro e richiamare lavoratori in carne e ossa. È il quadro che emerge da una riflessione pubblicata sul New York Times dalla sociologa della Princeton University Zeynep Tufekci, che invita a superare sia l'entusiasmo sia il catastrofismo sull'intelligenza artificiale. Secondo l'esperta, i modelli linguistici sono straordinari in molte attività, ma non possiedono ancora quella capacità di ragionamento e di buon senso indispensabile per sostituire davvero gli esseri umani nella maggior parte delle professioni. Le aziende che tagliano migliaia di posti di lavoro Negli ultimi mesi diversi colossi tecnologici hanno attribuito apertamente all'intelligenza artificiale parte delle proprie ristrutturazioni. Tra questi c'è Block, la società fondata da Jack Dorsey, che controlla Square e Cash App. L'azienda ha annunciato il taglio del 40% della forza lavoro, oltre quattromila dipendenti, indicando come una delle principali motivazioni proprio l'introduzione degli strumenti di AI. Anche Cloudflare ha eliminato circa 1.120 posti di lavoro, pari al 20% dell'organico, nonostante risultati economici positivi. Per l'amministratore delegato Matthew Prince alcuni ruoli non rappresentano più il futuro delle aziende. Chi ha sostituito i dipendenti... e poi li ha richiamati Accanto ai licenziamenti esistono però esempi che raccontano una realtà molto diversa. Ford, ad esempio, sta riassumendo centinaia di ingegneri esperti dopo essersi accorta che alcuni problemi di qualità non potevano essere risolti dai sistemi automatizzati. "L'intelligenza artificiale è uno strumento fantastico, ma è valida solo quanto le informazioni che si usano per addestrarla", ha spiegato Charles Poon, vicepresidente dell'ingegneria hardware della casa automobilistica americana. Un caso simile riguarda la Commonwealth Bank of Australia, che aveva sostituito oltre quaranta operatori del servizio clienti con un assistente vocale basato sull'AI. L'esperimento, però, ha prodotto l'effetto opposto: il bot non riusciva a gestire numerose richieste, facendo aumentare il numero delle chiamate. L'istituto ha quindi revocato i licenziamenti. Anche IBM ha affidato all'intelligenza artificiale gran parte delle attività delle risorse umane, arrivando a gestire automaticamente circa il 94% delle richieste più semplici. Rimaneva però un 6% composto da casi complessi, soprattutto dilemmi etici, che il sistema non era in grado di affrontare. Per questo l'azienda ha annunciato un piano per triplicare entro il 2026 le assunzioni di

personale entry level negli Stati Uniti. "Se non continuiamo a investire nelle assunzioni di personale entry-level, cosa succederà tra tre o cinque anni?", si è chiesta la responsabile delle risorse umane Nickle LaMoreaux. Quando i chatbot combinano disastri Secondo Tufekci, molti degli errori commessi dall'intelligenza artificiale non sono semplici incidenti di percorso, ma derivano dai limiti strutturali di questa tecnologia. Gli esempi non mancano. Meta aveva annunciato che gli utenti di Facebook e Instagram con account bloccati avrebbero dialogato esclusivamente con un chatbot. Alcuni truffatori riuscirono però a manipolare il sistema, ottenendo il controllo di oltre ventimila account, compresi quelli appartenuti all'amministrazione Obama e ad alcuni esponenti politici statunitensi. Air Canada, invece, ha disattivato il proprio assistente virtuale dopo che aveva promesso erroneamente un rimborso a un passeggero. Il cliente ha portato la compagnia in tribunale e ha ottenuto ragione. Anche McDonald's ha rinunciato al chatbot installato nei drive-through dopo che numerosi video virali avevano mostrato errori clamorosi. In uno dei casi più noti il sistema aggiunse automaticamente centinaia di dollari di crocchette di pollo all'ordine di un cliente. "Non ragiona, produce la risposta più probabile" Per la docente di Princeton il punto centrale è uno. "I grandi modelli linguistici non sono macchine di ragionamento. Sono motori di plausibilità." Secondo Tufekci, l'intelligenza artificiale non verifica la correttezza delle proprie risposte né è in grado di stabilire autonomamente cosa sia vero o falso. Si limita invece a generare la risposta statisticamente più probabile sulla base dei dati con cui è stata addestrata. Ed è proprio questa caratteristica a renderla estremamente efficace in alcuni compiti ma molto fragile in altri. I lavori che resteranno umani Esistono infatti attività nelle quali l'intelligenza artificiale mostra risultati sorprendenti. La programmazione informatica rappresenta uno degli esempi migliori, perché si basa su regole precise e verificabili. Diversa è invece la situazione in professioni che richiedono capacità di giudizio, empatia, esperienza e interpretazione del contesto. Secondo Tufekci, difficilmente l'AI potrà sostituire completamente figure come chirurghi, insegnanti, operatori del servizio clienti o professionisti chiamati ogni giorno a prendere decisioni complesse. In questi casi non basta trovare una risposta plausibile: serve comprendere davvero la situazione. Le "scatole nere" dell'intelligenza artificiale Un altro elemento di criticità riguarda il funzionamento stesso dei modelli generativi. L'intelligenza artificiale moderna, spiega la sociologa, è di tipo "concessionista": costruisce le proprie risposte creando collegamenti statistici tra enormi quantità di dati. Questo significa che nemmeno gli sviluppatori riescono sempre a spiegare con precisione perché il sistema produca una determinata risposta. Si tratta, in sostanza, di vere e proprie "scatole nere", che possono essere orientate attraverso l'addestramento, ma non completamente controllate. Il problema dei jailbreak Proprio questa caratteristica rende possibile anche il cosiddetto "jailbreaking", cioè le tecniche utilizzate per aggirare le protezioni dei chatbot. Uno degli episodi più curiosi ha coinvolto il chatbot di una concessionaria Chevrolet, convinto da un utente a vendere un SUV nuovo al prezzo simbolico di un dollaro. "Affare fatto", aveva risposto il sistema, aggiungendo persino che l'offerta fosse "legalmente vincolante". Un esempio apparentemente divertente, ma che evidenzia quanto sia ancora semplice manipolare alcuni modelli linguistici. Il vero rischio non è solo perdere il lavoro Per Tufekci il dibattito pubblico rischia di concentrarsi sulla domanda sbagliata. Più che una sostituzione totale dei lavoratori, il vero problema potrebbe essere rappresentato dall'utilizzo

massiccio dell'intelligenza artificiale in settori critici. L'autrice invita a immaginare cosa potrebbe accadere se sistemi ancora imperfetti venissero impiegati su larga scala nella sanità, nei sistemi bancari, nel controllo del traffico aereo o nella gestione delle infrastrutture strategiche. "L'intelligenza artificiale generativa, nella sua forma attuale, non può facilmente sostituire gli esseri umani, perché non è in grado di manifestare l'intelligenza umana. Ciò non le impedirà, però, di destabilizzare la società in modi ben più profondi di quanto possiamo immaginare." Per questo, conclude la sociologa, il futuro non dipenderà soltanto dai progressi tecnologici, ma anche dalle scelte di governi, aziende e istituzioni, chiamati a governare una trasformazione che è già iniziata e che cambierà profondamente il mercato del lavoro nei prossimi anni.

(Prima Notizia 24) Giovedì 02 Luglio 2026