



ARTICOLO 447 | Responsabilità professionale e controllo umano

La cura della relazione professionale dopo l'automazione

Michele Argenziano | Testo preparato il 4 ottobre 2026

Un servizio automatizza le risposte e i clienti ricevono informazioni rapide ma non riescono a discutere casi particolari.

Propongo di mantenere un passaggio verso persone competenti. Nell'esempio, il canale umano gestisce una situazione non prevista dal percorso standard.

L'automazione può migliorare operazioni ordinarie, ma non deve trasformare l'eccezione in un ostacolo insuperabile. La qualità della relazione dipende anche dalla possibilità di essere ascoltati quando il proprio problema non corrisponde alle categorie del sistema.

Fonti di inquadramento

NIST - AI Risk Management Framework 1.0 (2023) e Generative AI Profile (2024)