



Dipartimento di Business, Diritto, Economia e Consumi “Carlo A. Ricciardi”

Dipartimento di Comunicazione, Arti e Media “Giampaolo Fabris”

Emotional Futurescapes:

vivere, apprendere e relazionarsi con l’IA nelle giovani generazioni

a cura di

Ariela MORTARA e

Rosantonietta SCRAMAGLIA

LUMI EDIZIONI

COLLANA:

PERSONE, INNOVAZIONE, SOCIETÀ

DIREZIONE:

Ariela Mortara (Università IULM di Milano) e Rosantonietta Scramaglia (Università IULM di Milano)

COMITATO SCIENTIFICO:

Federico Cabitza (Università Bicocca di Milano); Piergiorgio Degli Esposti (Alma Mater Studiorum, Università di Bologna); Stefania Fragapane (Università Mercatorum); Mariateresa Gammone (Università degli Studi dell'Aquila); Tally Katz-Gerro (University of Haifa); Roberto Lavarini (Università IULM di Milano); Gabriele Manella (Alma Mater Studiorum, Università di Bologna); Alessandra Micalizzi (Università digitale Pegaso); Giampaolo Nuvolati (Università Bicocca di Milano); Emanuela Rinaldi (Università Bicocca di Milano); Stefano Rolando ((Università IULM di Milano); Francesco Sidoti (Università degli Studi dell'Aquila); Emanuela Susca (Università IULM di Milano); Moreno Zago (Università degli Studi di Trieste)

I volumi pubblicati sono sottoposti al referaggio del comitato scientifico

È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, anche ad uso interno e didattico, non autorizzata.

Pubblicato da:
LUMI Edizioni Soc. Coop.
Via A. Manzoni, 40 – 20121 Milano
e-mail: lumi@librerielumi.it
ISBN 978-88-6785-082-2
1° Edizione giugno 2026
Finito di stampare da:
EBOD s.a.s.
Via Garofalo, 35 – 20133 Milano

Copyright degli autori

SOMMARIO

INTRODUZIONE <u>DI ARIELA MORTARA E ROSANTONIVETTA SCRAMAGLIA</u>	11
CREDITS E RINGRAZIAMENTI.....	23
<u>GLI AUTORI</u>	25
<u>PRIMA PARTE</u>	33
EVOLUZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE: <u>PROSPETTIVE TECNOLOGICHE E IMPLICAZIONI PER LA</u>	
<u>SOCIETÀ GLOBALE DI RICCARDO PERLUSZ</u>	35
INTRODUZIONE.....	35
L'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE: UNA TRASFORMAZIONE SISTEMICA.....	36
LE GEOGRAFIE DEL POTERE TECNOLOGICO E LA FRAMMENTAZIONE DIGITALE	42
IL DUALISMO USA–CINA E I DUE MODELLI DI INNOVAZIONE.....	44
IL LAVORO CHE CAMBIA.....	47
GENERAZIONI DIGITALI: CRESCERE NELLA TECNOLOGIA.....	48
L'INTERFACCIA UOMO-IA: <u>PENSARE NEL DIGITALE</u>	51
CONCLUSIONI.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	60
<u>CHATBOT COME INTERLOCUTORI: ANTROPOMORFIZZAZIONE E PRATICHE COMUNICATIVE CON</u>	
<u>L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE DI STEFANIA FRAGAPANE</u>	65
INTRODUZIONE.....	65
LA SIMULAZIONE DELLA RECIPROCIITÀ: CHATBOT E NUOVE MORFOLOGIE DELLA QUASI-INTERAZIONE MEDIATA.....	67
L'ANTROPOMORFIZZAZIONE SITUATA NELLE PRATICHE D'USO DEL CHATBOT	69
PRATICHE COMUNICATIVE E DINAMICHE DI NEGOZIAZIONE NELL'INTERAZIONE ALGORITMICA.....	71
FIDUCIA, POTERE E ASIMMETRIE NORMATIVE NELLA COMUNICAZIONE ALGORITMICA.....	73

<u>CONCLUSIONI</u>	74
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	75
 <u>DIRE BENE. DIRE GIUSTO? NORME CONVERSAZIONALI E VALUTAZIONE DELL'IA NEI RAGIONAMENTI COMPLESSI</u> <u>DI ELEONORA BRIVIO, NINA MALINARICH, CARLO GALIMBERTI</u>	77
<u>INTRODUZIONE</u>	77
<u>QUADRO TEORICO</u>	78
<u>METODOLOGIA</u>	81
<u>ANALISI E RISULTATI</u>	83
<u>DISCUSSIONE</u>	90
<u>CONCLUSIONI</u>	95
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	96
 <u>INTELLIGENZA ARTIFICIALE E SISTEMI COGNITIVI UN CONTESTO DECISIVO: L'ACCELERAZIONE DEL DIBATTITO PUBBLICO</u> <u>DI STEFANO ROLANDO</u>	99
<u>IL "PARADOSSO DELLA GUERRA"</u>	102
<u>CO-DECISIONE E PARTECIPAZIONE. DA ROMA LE VOCI IN CAMPO DI PAPA LEONE XIV E DEL GOVERNATORE DI BANKITALIA</u>	105
<u>LE DIFIDENZE DEGLI IMPRENDITORI</u>	109
<u>ELEMENTI PER LA STRATEGIA REATTIVA DELLE UNIVERSITÀ</u>	113
<u>BREVE CONCLUSIONE</u>	116
 <u>SICUREZZA E APPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELL'AMBITO DELLA SANITÀ</u> <u>DI MARIATERESA GAMMONE</u>	121
<u>UN PROGRESSO ANSIOSO</u>	121
<u>UNA TRASFORMAZIONE RADICALE PER LA SANITÀ ITALIANA</u>	126
<u>L'EUROPA E IL MODELLO STATUNITENSE</u>	131
<u>SICUREZZA INFORMATICA E NUOVE MULTINAZIONALI DEL CRIMINE</u>	135
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	141

<u>PENSARE CON L'IA. TRASFORMAZIONI SOCIALI NELL'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE QUOTIDIANA</u>	145
<u>DI ROBERTO LAVARINI E RAFFAELLO LULY</u>	
<u>PREFAZIONE</u>	145
<u>UNA SCHEDA SEMPRE APERTA</u>	147
<u>L'APPRENDIMENTO SENZA ATTRITO</u>	151
<u>CONSENSO GARANTITO</u>	155
<u>IL GRADINO MANCANTE</u>	161
<u>L'UOMO-AZIENDA</u>	166
<u>APPRENDERE NELL'ERA DELL'IA</u>	171
<u>CONSIDERAZIONI FINALI</u>	174
<u>SITOGRAFIA ESSENZIALE SUI DATI</u>	176
<u>APPRENDERE CON L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE: TRASFORMAZIONI DELL'ESPERIENZA EDUCATIVA</u>	181
<u>NELLE GIOVANI GENERAZIONI DI LUCA MARCONI E FEDERICO CABITZA</u>	
<u>INTRODUZIONE. DALL'USO DELL'IA ALLA TRASFORMAZIONE DELL'ESPERIENZA EDUCATIVA</u>	181
<u>L'IA COME NUOVO AMBIENTE DI APPRENDIMENTO, NON SOLO COME TECNOLOGIA</u>	184
<u>STUDENTI UNIVERSITARI E IA: TRA SUPPORTO COGNITIVO, SCORCIAIOIA E INTERLOCUZIONE</u>	186
<u>AGENCY STUDENTESCA E RISCHIO DI DELEGA COGNITIVA</u>	188
<u>DAL PROMPT ALLA RELAZIONE: QUALITÀ DELL'INTERAZIONE UOMO-IA</u>	190
<u>APPRENDERE CON L'IA: VERSO UNA PEDAGOGIA DELLA CO-REGOLAZIONE</u>	192
<u>FUTURESCAPES EMOTIVE: FIDUCIA, ANSIÀ, DIPENDENZA, EMPOWERMENT</u>	195
<u>IMPLICAZIONI PER L'UNIVERSITÀ: PROGETTARE INTERAZIONI FORMATIVE CON L'IA</u>	196
<u>CONCLUSIONE. NON SOSTITUIRE L'APPRENDIMENTO, MA RENDERLO PIÙ CONSAPEVOLE</u>	199
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	200
<u>L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL TEMPO LIBERO DEI GIOVANI CON DISABILITÀ: UN PARADIGMA</u>	203
<u>EMERGENTE DI INCLUSIONE DI LUCA BIANCHIE MORENO ZAGO</u>	
<u>ABSTRACT</u>	203

<u>PREMESSA METODOLOGICA</u>	204
<u>SPORT E IA</u>	208
<u>PROGETTAZIONE: L'IA COME DISPOSITIVO DI ACCESSIBILITÀ</u>	211
<u>ADATTAMENTO: PERSONALIZZAZIONE E MATCHING TRA PERSONA E AMBIENTE</u>	212
<u>AUTONOMIA: DALL'ASSISTENZA ALL'EMPOWERMENT</u>	213
<u>PARTECIPAZIONE: DALL'ACCESSO INDIVIDUALE ALL'INCLUSIONE SOCIALE</u>	214
<u>TURISMO E IA</u>	215
<u>PROGETTAZIONE DELLA RIMOZIONE DI BARRIERE INFORMATIVE E AMBIENTALI</u>	217
<u>ADATTAMENTO A BISOGNI, PREFERENZE, VINCOLI DI CONTESTO, PROFILI SENSORIALI E COGNITIVI</u>	218
<u>AUTONOMIA IN AZIONI DI VIAGGIO CON MINORE DIPENDENZA DA ADULTI, CAREGIVER E STAFF</u>	220
<u>PARTECIPAZIONE COME INCLUSIONE RELAZIONALE E CULTURALE</u>	222
<u>CONCLUSIONI: QUESTIONI ETICHE E NORMATIVE, RACCOMANDAZIONI E GAP DI RICERCA</u>	223
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	227
<u>THE LAWYER AS DATA. LA FORMAZIONE DELLO JUNIOR. TRA IA, UNIVERSITÀ E PROFESSIONE</u>	
<u><i>DI BIANCA MARIA VISCONTI, EX PLURIMIS E ANDREA STANCHI</i></u>	231
<u>PROLOGO: FORMARE IL GIURISTA DOPO L'ORACOLO</u>	231
<u>BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE</u>	255
<u>L'USO DELLA GENAI ALL'UNIVERSITÀ: COME COSTRUIRE IL RAPPORTO DI FIDUCIA DI ELENA FALLETTI</u>	257
<u>QUALCHE DOMANDA DA FARSI SULL'USO DELLA GENAI NEL CONTESTO UNIVERSITARIO</u>	257
<u>PENSIERO E SCRITTURA AUTOMATIZZATI IN AMBITO ACCADEMICO</u>	261
<u>QUALCHE SPUNTO COMPARATISTICO</u>	265
<u>CINQUE SUGGERIMENTI PER POSSIBILI RISPOSTE</u>	275
<u>FONTI</u>	277
<u>SECONDA PARTE</u>	279

<u>EMOTIONAL FUTURES CAPES: VIVERE, APPRENDERE E RELAZIONARSI CON L'IA NELLE GIOVANI GENERAZIONI. INTRODUZIONE ALLA RICERCA DI ARIELA MORTARA</u>	281
<u>IL CONTESTO DELLA RICERCA, OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL PROGETTO</u>	281
<u>IL METODO E IL CAMPIONE</u>	288
<u>CONOSCENZA E UTILIZZO DELL'IA NELLA VITA QUOTIDIANA</u>	294
<u>PREOCCUPAZIONI NEI CONFRONTI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE</u>	298
<u>RELAZIONI INTERPERSONALI E TECNOLOGIE INTELLIGENTI</u>	299
<u>RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI</u>	305
 <u>L'UNIVERSITÀ NELL'ERA DELL'IA: COME GLI STUDENTI APPRENDONO, INTERAGISCONO E SI RELAZIONANO CON UN TEAMMATE DIGITALE DI SIMONETTA MUCCIO E FEDERICA FORTUNATO</u>	 309
<u>APPRENDERE NELL'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE</u>	309
<u>METODO E CAMPIONE</u>	311
<u>INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA E APPRENDIMENTO UNIVERSITARIO</u>	312
<u>GLI STUDENTI E L'IA</u>	315
<u>APPRENDERE CON L'IA: COMPAGNO DI STUDIO O SEMPLICE STRUMENTO?</u>	329
<u>CONCLUSIONI</u>	334
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	335
 <u>DALL'USO ALLA RELAZIONE: L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE COME PRESENZA NELLE VITE DEGLI STUDENTI DI FEDERICA FORTUNATO E SIMONETTA MUCCIO</u>	 337
<u>LA DIMENSIONE RELAZIONALE DELL'IA CONVERSAZIONALE</u>	337
<u>METODO E CAMPIONE</u>	339
<u>IPOTESI DI RICERCA</u>	340
<u>L'IA DIMENSIONE RELAZIONALE DELL'INTERAZIONE CON L'IA</u>	341
<u>GENERE E RELAZIONE CON L'IA CONVERSAZIONALE</u>	343
<u>DALL'USO ALLA RELAZIONE: DUE DIMENSIONI DISTINTE</u>	348
<u>AMBITO DI STUDI E DIMENSIONE RELAZIONALE DELL'IA</u>	348

<u>PRATICHE, SOLITUDINE E RELAZIONE CON L'IA</u>	350
<u>PROFILI DI RELAZIONE CON L'IA: ANALISI PER CLUSTER</u>	354
<u>CONCLUSIONI</u>	362
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	364
 <u>DETERMINANTI DEL BENESSERE GIOVANILE: IL RUOLO DELLA SOLITUDINE E DELL'ISOLAMENTO SOCIALE</u>	
<u>DIGIORGIO TAVANO BLESSI E ENZO GROSSI</u>	367
<u>IL BENESSERE PSICOLOGICO NEI GIOVANI</u>	367
<u>SOLITUDINE E BENESSERE</u>	370
<u>BENESSERE E ISOLAMENTO SOCIALE</u>	371
<u>UN'INDAGINE EMPIRICA: METODOLOGIA</u>	372
<u>IL BENESSERE DEI GIOVANI</u>	375
<u>SOLITUDINE NEI GIOVANI</u>	378
<u>GIOVANI E ISOLAMENTO SOCIALE</u>	381
<u>CONCLUSIONI</u>	383
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	385

EMOTIONAL FUTURESCAPES: VIVERE, APPRENDERE E RELAZIONARSI CON L'IA NELLE GIOVANI GENERAZIONI.

INTRODUZIONE ALLA RICERCA

di Ariela Mortara

Il contesto della ricerca, obiettivi e descrizione del progetto

Il progetto di ricerca condotto presso l'Università IULM nell'anno accademico 2025/26, illustrato in questo capitolo e approfondito nei successivi, affronta un tema di particolare attualità: l'impatto sociale dell'intelligenza artificiale nella vita dei giovani. La ricerca si inserisce in continuità con quella sviluppata nell'anno precedente, dedicata all'analisi dell'influenza delle nuove tecnologie sulla vita quotidiana, con specifica attenzione all'intelligenza artificiale (IA)¹.

¹ Per i credits della ricerca, vedi la sezione CREDITS all'inizio del volume.

Negli ultimi anni, l'intelligenza artificiale (IA) e le tecnologie digitali sono diventate una componente strutturale della vita quotidiana, influenzando profondamente le modalità di apprendimento, comunicazione e costruzione delle relazioni sociali. La crescente diffusione delle piattaforme digitali, degli algoritmi e degli strumenti di IA generativa ha trasformato non soltanto le pratiche informative e culturali, ma anche i processi educativi e le forme di interazione tra individui. In particolare, le giovani generazioni appaiono tra i soggetti maggiormente coinvolti da tali trasformazioni, poiché vivono in un ecosistema mediale caratterizzato da una continua connessione e da una forte integrazione tra esperienza *online* e *offline*.

Secondo il Rapporto CENSIS (2025) sulla situazione sociale del Paese, oltre il 90% degli italiani utilizza quotidianamente Internet e una quota crescente della popolazione dichiara di sentirsi influenzata dagli algoritmi che regolano piattaforme social, motori di ricerca e ambienti digitali. Allo stesso tempo, molti utenti ammettono di non comprenderne pienamente il funzionamento, evidenziando un divario tra utilizzo tecnologico e consapevolezza critica. Questo dato restituisce un quadro caratterizzato da una forte pervasività delle tecnologie digitali accompagnata da sentimenti ambivalenti, oscillanti tra entusiasmo, dipendenza e preoccupazione rispetto agli effetti dell'innovazione tecnologica sulla vita sociale e relazionale.

Tale fenomeno risulta particolarmente evidente tra i giovani: secondo i dati Eurostat (2026) il 63,8% degli individui tra i 16 e i 24 anni ha utilizzato strumenti di IA nel corso del 2025. Si tratta di una quota quasi doppia rispetto alla popolazione generale, infatti è solo il 32,7% delle persone tra i 16 e i 74 anni che, nell'Unione Europea, ha dichiarato di utilizzare strumenti di intelligenza artificiale

generativa, soprattutto per finalità personali, lavorative e formative. La percentuale aumenta sensibilmente tra i giovani (Eurostat, 2025).

L'utilizzo dell'IA da parte di quest'ultima fascia d'età riguarda soprattutto attività legate allo studio, alla ricerca d'informazioni, alla produzione di testi e al supporto all'apprendimento. Sempre secondo l'Eurostat (2026), il 39,3% dei giovani europei utilizza strumenti di IA per finalità educative, mentre il 44,2% li adopera per scopi personali. Questo dato suggerisce come l'IA stia progressivamente diventando una tecnologia quotidiana e integrata nelle pratiche formative delle nuove generazioni, modificando il rapporto con il sapere, con la scrittura e con la produzione di contenuti.

Parallelamente, emergono importanti criticità legate alle competenze digitali e alla comprensione dei meccanismi che regolano tali tecnologie. In Italia, ad esempio, solo il 45,8% della popolazione tra i 16 e i 74 anni possiede competenze digitali di base, un dato inferiore alla media europea del 55,5% (Agenda Digitale, 2024). Ciò evidenzia il rischio di una diffusione dell'IA accompagnata da forme di utilizzo superficiale o poco consapevole. Numerosi studi sottolineano infatti come l'adozione dell'IA tra studenti e giovani utenti sia spesso più rapida della capacità critica necessaria per comprenderne limiti, implicazioni etiche e possibili effetti sociali (Floridi, 2023; Couldry, Mejias, 2019).

In questo contesto, l'università assume un ruolo centrale nella promozione di competenze digitali critiche e di pratiche consapevoli di utilizzo dell'intelligenza artificiale. Le istituzioni educative sono chiamate non soltanto a integrare le nuove tecnologie nei percorsi formativi, ma anche a sviluppare strumenti interpretativi che consentano agli studenti di comprendere i processi culturali, economici e sociali connessi all'IA. L'impatto dell'intelligenza artificiale non riguarda infatti esclusivamente

l'ambito tecnologico, ma investe dimensioni più ampie della vita sociale, trasformando il lavoro cognitivo, le relazioni sociali e le modalità di accesso alla conoscenza (Mortara, Scramaglia, 2025).

In questo scenario di crescente diffusione delle tecnologie intelligenti, il progetto di ricerca si propone di esplorare l'impatto sociale dell'intelligenza artificiale tra gli studenti universitari, con un focus specifico sull'utilizzo dell'IA conversazionale, come *chatbot*, tutor virtuali e assistenti digitali allo studio. La rapida diffusione di strumenti quali ChatGPT, Gemini o Claude ha infatti introdotto nuove modalità di accesso alla conoscenza e di supporto ai processi cognitivi, modificando in modo significativo le pratiche di apprendimento e le relazioni degli studenti con il sapere.

Negli ultimi due anni, l'adozione dell'IA generativa in ambito educativo ha registrato una crescita estremamente rapida. Secondo il report *Global AI Student Survey 2025*, pubblicato da HEPI (Higher Education Policy Institute), circa il 92% degli studenti universitari nel Regno Unito dichiara di aver utilizzato strumenti di IA generativa nel proprio percorso di studio, rispetto al 66% registrato nel 2024 (HEPI, 2025). La percentuale di studenti che utilizzano strumenti di intelligenza artificiale generativa, come ChatGPT, per produrre materiale su cui poi saranno valutati è aumentata dal 53% del 2024 all'88% del 2025. L'IA generativa è usata maggiormente per approfondire concetti, riassumere articoli e suggerire idee di ricerca. Solo il 12% degli studenti intervistati ha dichiarato di non aver utilizzato questi strumenti per la stesura di tesine, report o tesi di laurea. Sempre dalla stessa ricerca emerge che il motivo principale per cui gli stessi utilizzano l'IA è risparmiare tempo (indicato dal 51% degli studenti), seguito a breve distanza dal miglioramento della qualità del loro lavoro (50%). I principali fattori che scoraggiano gli studenti dall'utilizzare l'IA sono il timore di essere accusati di copiare (indicato dal 53% degli intervistati) e l'ottenere risultati falsi o "allucinazioni" (51%). Solo il 15% è

scoraggiato dal possibile impatto ambientale degli strumenti di IA. È interessante notare che, mentre il 67% degli studenti ritiene che l'uso dell'IA sia "essenziale" nel mondo di oggi, solo il 36% dichiara di avere ricevuto, nel corso del proprio percorso d'istruzione, una formazione adeguata al suo utilizzo.

Le indicazioni contenute nella *Guidance for Generative AI in Education and Research* (UNESCO, 2024) sottolineano alcuni rischi che comporterebbe l'uso di IA per gli studenti, soprattutto per i più giovani, come l'accettazione acritica dei suoi output che, come noto, possono essere inaccurati, superficiali o fuorvianti (Ahmad et al., 2023). Lo stesso documento, inoltre, sottolinea come l'accesso diseguale ai dati, alla connettività e agli strumenti di IA possa ampliare le disuguaglianze educative, penalizzando studenti del Sud del mondo e gruppi già marginalizzati, nonché mette in guardia dai *bias* algoritmici (Shah, Sureja, 2025), dato che i modelli di IA, addestrati prevalentemente su dati del Nord del mondo, riflettono valori e norme dominanti, riducendo la rappresentazione delle minoranze culturali e linguistiche.

Alla luce di queste considerazioni, il progetto di ricerca presta particolare attenzione all'analisi delle conoscenze, delle competenze digitali e delle pratiche d'uso sviluppate dagli studenti. La letteratura recente sottolinea infatti che la diffusione dell'IA non coincide automaticamente con una piena alfabetizzazione digitale. Come osservava già van Dijk (2020), gli utenti contemporanei tendono a utilizzare piattaforme e sistemi algoritmici in modo intensivo senza possedere strumenti critici adeguati a comprenderne logiche, limiti e implicazioni sociali. A conferma di ciò, recenti documenti della Commissione Europea sulle competenze digitali sottolineano come l'elevata esposizione alle tecnologie non corrisponda necessariamente allo sviluppo di competenze critiche avanzate. Le indagini europee evidenziano infatti persistenti disuguaglianze nella capacità dei giovani di valutare

e verificare i contenuti online e algoritmici, soprattutto in relazione alla disinformazione e ai sistemi di IA generativa (European Commission, 2023).

Il progetto si concentra inoltre sulle modalità attraverso cui l'intelligenza artificiale viene integrata nei processi di apprendimento e nelle interazioni quotidiane e relazionali. Diversi studi mostrano come l'IA conversazionale stia modificando il rapporto tra studenti e conoscenza, favorendo pratiche di apprendimento più personalizzate, ma anche potenzialmente più dipendenti dall'automazione cognitiva. Selwyn (2022) sottolinea che l'uso sistematico di assistenti intelligenti può portare a una ridefinizione delle pratiche educative tradizionali, spostando parte delle attività interpretative e riflessive verso sistemi automatizzati. Parallelamente, Holmes et al. (2019) evidenziano come l'IA possa contribuire a sviluppare forme di apprendimento adattivo e personalizzato, offrendo supporti mirati agli studenti con differenti bisogni educativi. Inoltre, secondo recenti studi, strumenti di IA conversazionale come ChatGPT possono favorire forme di apprendimento maggiormente individualizzate e personalizzate, ma al tempo stesso rischiano di generare fenomeni di *overreliance*, ovvero un'eccessiva dipendenza dal sistema, con una conseguente riduzione dell'impegno cognitivo e delle capacità critiche degli studenti (Kasneci et al., 2023).

Una componente centrale del progetto riguarda gli effetti psicosociali dell'interazione con l'IA, con particolare attenzione ai temi dell'isolamento sociale, del benessere psicologico, dell'ottimismo e della percezione di autoefficacia. Negli ultimi anni, numerose ricerche hanno evidenziato come le tecnologie conversazionali possano produrre effetti ambivalenti sul piano emotivo e relazionale. Da un lato, gli assistenti virtuali vengono percepiti come strumenti in grado di ridurre stress, ansia da prestazione e senso di solitudine durante le attività di studio, grazie alla disponibilità continua, alla

personalizzazione delle interazioni e alla possibilità di ricevere supporto immediato in contesti percepiti come meno giudicanti rispetto alle relazioni umane tradizionali (Balan et al., 2024; Gutierrez et al., 2025). Inoltre, alcuni studi mostrano che i chatbot conversazionali possono essere percepiti come forme di supporto sociale virtuale, contribuendo ad attenuare sentimenti di isolamento e solitudine, soprattutto tra soggetti che sperimentano ansia sociale o difficoltà relazionali (Merrill et al., 2025). Dall'altro lato, alcuni studiosi evidenziano il rischio che la crescente diffusione di assistenti virtuali e sistemi conversazionali favorisca una progressiva sostituzione delle relazioni umane con interazioni mediate algoritmicamente. In particolare, Turkle (2011; 2015) sottolinea come gli individui tendano a privilegiare relazioni digitali percepite come più gestibili e meno conflittuali, con possibili effetti di impoverimento dell'empatia, della conversazione e della socialità faccia a faccia.

Uno studio recente condotto dal Pew Research Center (McClain et al., 2026), basato su un campione rappresentativo di 1.458 adolescenti statunitensi tra 13 e 17 anni, riporta che, nonostante il 34% degli intervistati tema un'eccessiva dipendenza dall'IA con conseguente perdita di pensiero critico e riduzione della creatività, il 12% dichiara di aver usato *chatbot* di IA per supporto emotivo o consigli personali. Inoltre, studi recenti sul rapporto tra IA e benessere psicologico mostrano che gli studenti che utilizzano frequentemente *chatbot* conversazionali tendono a sviluppare forme più elevate di fiducia nell'efficacia delle tecnologie digitali, ma anche livelli maggiori di delega cognitiva nelle attività di *problem solving* (Maples et. al., 2025).

L'attenzione alla dimensione psicosociale appare particolarmente rilevante alla luce delle trasformazioni che l'IA sta producendo nelle dinamiche di coesistenza umano-macchina. Come osserva Floridi (2015, 2023), le società contemporanee si collocano sempre più all'interno di una

condizione “*onlife*”, nella quale i confini tra esperienza umana e ambienti digitali risultano progressivamente sfumati, ridefinendo le modalità attraverso cui gli individui interagiscono con l’informazione e con i sistemi tecnologici. In tale contesto, diventa centrale comprendere come gli studenti costruiscano relazioni simboliche, cognitive ed emotive con l’intelligenza artificiale, intesa non solo come strumento, ma come componente dell’ambiente informazionale in cui si sviluppano nuove forme di socialità e di *agency*.

L’obiettivo complessivo del progetto è quindi quello di restituire un quadro aggiornato delle modalità attraverso cui gli studenti integrano l’IA nelle pratiche quotidiane di studio, comunicazione e relazione, individuando opportunità, rischi e bisogni formativi emergenti. La ricerca intende contribuire allo sviluppo di pratiche educative e politiche inclusive, capaci di promuovere un utilizzo consapevole, equo ed emotivamente sostenibile delle tecnologie intelligenti. In particolare, il progetto mira a evidenziare l’importanza di sviluppare competenze trasversali e *soft skills* — quali pensiero critico, autonomia decisionale, capacità relazionali e alfabetizzazione digitale — considerate sempre più centrali nei futuri contesti professionali caratterizzati dalla crescente integrazione tra lavoro umano e sistemi di IA (World Economic Forum, 2025).

Il metodo e il campione

La ricerca è stata realizzata attraverso un questionario auto-compilato somministrato online tramite la piattaforma SurveyMonkey.

Tra novembre e dicembre 2025 sono stati raccolti un totale di 10.410 questionari, utilizzando un approccio di campionamento a valanga (Gabor, 2007; Handcock, Gile, 2011); nello specifico, sono

stati coinvolti circa 600 studenti universitari provenienti dai corsi di Comunicazione Digitale e Società, di Sociologia Generale e di Sociologia dell'Università IULM di Milano, provenienti da tutta Italia, i quali hanno inviato il link a una cerchia ristretta di parenti, amici e conoscenti che, a loro volta, hanno girato il questionario ad altri.

Il questionario

La versione finale del questionario, sottoposta a un adeguato pre-test prima della somministrazione, è composta da 63 domande, di cui 8 a risposta aperta. Lo strumento include scale di atteggiamenti e comportamenti ampiamente validate e utilizzate a livello internazionale, oltre a batterie di item derivate da precedenti indagini e ricerche, al fine di consentire la comparabilità dei dati raccolti con quelli già presenti in letteratura scientifica. Oltre alle variabili di profilazione anagrafica (genere, età, percezione del reddito, titolo di studio, percorso di studi intrapreso), in coerenza con gli obiettivi della ricerca esposti precedentemente, si sono poste domande relative alla conoscenza e all'utilizzo dell'IA nei diversi ambiti della vita quotidiana, se ne è indagato l'impatto positivo, ma anche le principali preoccupazioni con particolare riferimento ai principi etici (Ghosh, 2025). È stata quindi inserita una serie di variabili dedicate a esplorare la relazione, la frequenza di utilizzo e la percezione che l'intervistato ha dei diversi sistemi conversazionali (chatGPT, Gemini, Copilot, Perplexity o altri *chatbot* similari, ma anche assistenti vocali come Siri, Google Assistant, ecc. e *chatbot* integrati in siti/app). Il questionario prosegue poi con una sezione dedicata ai robot umanoidi e a come questi vengano percepiti e si conclude con alcune scale volte a comprendere del benessere soggettivo percepito (PGWB-S scale) (Grossi et al., 2006), ad indagare la qualità della rete di supporto (Better Life Index (BLI)) (OECD, 2020) e ad analizzare la percezione di solitudine (UCLA Loneliness Scale,

versione breve) (Russell, 1996). Il questionario prevede, inoltre, una sezione dedicata specificamente agli studenti e all'utilizzo dell'IA nello studio e nell'apprendimento e una sezione dedicata ai lavoratori per comprendere l'impatto dell'IA in ambito professionale.

Dopo un'attenta fase di pulizia dei dati, 8.127 questionari sono stati inseriti in un database Excel e successivamente analizzati tramite il software SPSS. Sono state condotte diverse tipologie di analisi statistiche, tra cui analisi multivariate, analisi fattoriali, analisi dei cluster e test di significatività, oltre a confronti con studi e statistiche esistenti, relativi alle tendenze indagate. I risultati presentati nel presente volume risultano statisticamente significativi. Le principali evidenze sono illustrate nei contributi di Federica Fortunato e Simonetta Muccio e di Giorgio Tavano Blessi ed Enzo Grossi.

Il campione

L'età e il genere

Il campione non probabilistico di 8.127 individui è composto per il 65% da donne, per il 34,7 da uomini e per lo 0,3% da persone che si identificano come non binarie.

Nonostante tutte le fasce di età siano rappresentate, occorre sottolineare che la maggioranza del campione (53,2%) ha tra 18 e 24 anni, il 9,2% ha tra 25 e 34 anni, il 10,8% ha tra 35 e 49 anni, il 22,8% ha tra 50 e 64 anni e il 4% ha più di 65 anni.

Si tratta quindi di un campione in cui i giovani e le donne sono sovrarappresentati.

La collocazione geografica

Gli intervistati sono distribuiti sull'intero territorio nazionale (le 20 regioni italiane sono tutte rappresentate), tuttavia, la maggior parte del campione proviene dal Nord-Ovest del Paese (74,2%), con una forte incidenza della Lombardia (63,3%). Per quanto riguarda gli altri intervistati, il 10,7 vive nel Nord-Est, il 7,7% risiede nelle regioni del Sud e dalle Isole e il restante 6,6% nelle regioni centrali dell'Italia.

Anche se è possibile rintracciare realtà urbane di diverse dimensioni, sono maggiormente presenti gli abitanti dei centri più piccoli, quelli che hanno una popolazione fino a 10.000 abitanti (26,1%). Il 23,5% vive in città con una popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti, il 19,2% in città con una popolazione compresa tra 30.000 e 100.000 abitanti, il 21,5% vive in città con una popolazione superiore a 500.000 abitanti e l'8,7% con una popolazione compresa tra 100.000 e 500.000 abitanti.

La composizione familiare²

Data l'alta percentuale di giovani che compongono il campione non stupisce che la metà dei rispondenti (50,2%) viva con i genitori, tale percentuale sale all'84,13% fra i 18-24enni.

Per quanto riguarda il campione generale, il 31,9% vive con il partner/coniuge, la percentuale si alza nella fascia d'età tra i 50 e i 60 anni (76,7,8%) e tra i 35 e i 49 anni (71,5%).

² La domanda consentiva più risposte.

Inoltre, il 24,1% degli intervistati vive con figli. E, di nuovo, come ci si può aspettare, la percentuale aumenta tra i 35-49enni (61,4%) e i 50-64enni (69%), mentre solo l'8,3% dei 25-34enni vive con i propri figli.

Sono meno numerosi coloro che vivono da soli (6,9%) o con amici (6,5%). Si tratta principalmente di over 65 (22,6%) e di 25-34enni (12,1%). A vivere con gli amici sono prevalentemente i 18-24enni (10,7%).

Il livello di istruzione

Considerando che la maggior parte del campione ha un'età compresa tra i 18 e i 24 anni e che quindi in questa fascia di età sono pochi coloro che hanno già conseguito una laurea, anche solo triennale, il livello d'istruzione dei rispondenti è alto: il 59,9% del campione totale è in possesso di un diploma di scuola superiore, il 13,3% ha acquisito una laurea triennale e il 17,3% una laurea magistrale o una specializzazione post-laurea. Solo il 4,7% ha seguito un corso professionale e il 4,8% ha completato la propria formazione con una licenza di scuola elementare o media inferiore.

La condizione professionale

Considerando la giovane età di gran parte del campione, come ci si può aspettare, un'alta percentuale di rispondenti si dichiara studenti (20,7%), a questi si aggiungono gli studenti lavoratori (8,9%) e quelli che fanno lavoretti occasionali (15,2%).

Fra coloro che lavorano, il 22% ha un contratto a tempo indeterminato a tempo pieno, il 5,4% lavora invece part-time; con un contratto a tempo determinato lavora il 4,7% (a tempo pieno) e il 1,8% (part-time), l'1,6%

ha un lavoro occasionale/stagionale; il 9,3% è un imprenditore o libero professionista. I pensionati ammontano al 4,3%, le casalinghe sono il 2,1%, mentre i disoccupati, o le persone in attesa di prima occupazione, ammontano al 2,2%.

Guardando alle diverse fasce di età, il 37,8% dei 18-24enni dichiara di essere uno studente, la percentuale sale a 80% se si aggiungono anche gli studenti lavoratori e con lavoretti. Tale percentuale si abbatte a 5,7% tra 25-34enni (19,2 studenti lavoratori). I giovanissimi sono anche il gruppo che annovera la percentuale più alta di persone in cerca di lavoro o disoccupate (2,5%). I lavoratori dipendenti a tempo determinato full time appartengono per il 43,1% alla fascia 25-34, per il 49,3% a quella tra i 35-49enni e per il 43,7% a quella tra i 50-64enni.

La condizione economica

Per evitare il rischio di mettere a disagio i rispondenti con una domanda relativa ai loro guadagni (Moore et.al., 2000), il reddito è stato determinato attraverso una domanda indiretta che fa riferimento alla percezione della propria situazione economica. Così, il 52,3% dei partecipanti alla ricerca indica che "vive decorosamente con qualche sacrificio", il 16,5% dichiara di "vivere discretamente, ma con molti sacrifici", il 15,8% "vive senza fare sacrifici", solo il 5,7% "sopravvive" (e il 9,7% preferisce non rispondere).

I 35-49enni sembrano essere quelli che si percepiscono in maggiore difficoltà: il 10,2% dichiara di riuscire solo a sopravvivere.

Conoscenza e utilizzo dell'IA nella vita quotidiana

Secondo recenti ricerche (Capone, 2026), l'intelligenza artificiale generativa, utilizzata per creare testi, immagini, video e audio, è impiegata dal 48% degli italiani, con un incremento del 20% rispetto al 2024. Nel 14% dei casi l'uso è frequente o quotidiano. Nonostante una maggiore consapevolezza sul tema, le competenze rimangono ancora limitate. In Italia, solo il 33% della popolazione dichiara di sentirsi in grado di utilizzare la maggior parte dei servizi basati sull'intelligenza artificiale, a fronte di una media europea pari al 40%. Il dato, pur in crescita di cinque punti percentuali rispetto alla rilevazione precedente, continua a mettere in evidenza un marcato divario generazionale. Tra gli over 60 non attivi professionalmente, soltanto il 19% si ritiene adeguatamente preparato, mentre nella fascia 18-26 anni la quota sale al 56%, segnalando una differenza significativa nelle competenze percepite tra giovani e anziani.

Questi dati trovano conferma presso i nostri intervistati. Alla domanda "Di questi tempi si parla molto spesso di Intelligenza Artificiale (IA). Quanto ne sai?", su una scala da 1 a 10 (per niente – la conosco molto bene), il campione totale ha risposto con un valore medio pari a 5,9, con una differenza statisticamente significativa fra maschi (6,1) e femmine (5,8). Non stupisce che fra i più giovani la media salga leggermente (6,4) e decresca stabilmente fino agli over 65 (3,8).

Nonostante la consapevolezza di una conoscenza non ottimale, però, più della metà del campione (55,4% somma di "spesso" e "molto spesso") fa un uso quasi quotidiano degli strumenti di IA; tale percentuale sale al 70,6% tra i più giovani (18-24) e scende al 31,6% fra gli over 65, dimostrando la pervasività di questi sistemi intelligenti.

Come si può vedere dalla tabella 1, gli intervistati utilizzano in modo consistente gli strumenti di IA sia per uso personale sia per studio e lavoro.

Tab. 1 - Ambiti di utilizzo degli strumenti di IA

	N	%
Utilizzo personale (gioco, tempo libero, curiosità, ecc.)	4497	55,3%
Studio	4013	49,4%
Lavoro	2569	31,6%

Fonte: elaborazione personale

In particolare, come era prevedibile, nella fascia dei più giovani la percentuale di chi li utilizza per studio sale all'80,6% e nelle fasce d'età 35-49 e 50-64 l'uso più consistente avviene in ambito lavorativo. Per i più anziani l'uso prevalente è quello personale (41,6%).

Dato il crescente utilizzo in ambito lavorativo e di studio, agli intervistati è stato chiesto di esprimere un parere, su una scala da 1 a 10 (per nulla – moltissimo) sull'affidabilità dei risultati ottenuti utilizzando le risorse dei sistemi intelligenti. Il valore medio è di 6,2 quindi la fiducia sembra essere appena più che sufficiente (6,3 nei maschi e 6,2 nelle femmine). Anche in questo caso i giovanissimi si fidano un po' di più (6,4) e il valore medio scende progressivamente fino a 5 per gli over 65enni.

Dalla tabella 2 si evincono con chiarezza le molteplici attività per cui vengono utilizzati i sistemi intelligenti. È interessante notare che del 5,9% di coloro che dichiarano di utilizzare l'IA per cercare compagnia o interazione emotiva ben il 76,7% sono donne e per l'81,8% appartengono alla fascia dei 18-24 anni.

Tab.2 - Tipologia di utilizzo degli strumenti di IA

	N	%
Scrivere testi (e-mail, articoli, relazioni, ecc.)	3594	44,2%
Riassumere/comprendere testi complessi	3365	41,4%
Uso ricreativo (curiosità, esplorazione, intrattenimento)	3218	39,6%
Tradurre o migliorare testi scritti	2812	34,6%
Imparare con il supporto dell'IA	2755	33,9%
Cercare pareri specialistici (es. medicina, diritto, finanza)	2295	28,2%
Creare contenuti visivi, multimediali o creativi	1729	21,3%
Programmare o sviluppare in codice	681	8,4%
Cercare compagnia o interazione emotiva	479	5,9%

Fonte: elaborazione personale

È stato inoltre chiesto agli intervistati, utilizzando una scala da 1 (per niente) a 10 (moltissimo) quanto ritenessero di poter considerare l'IA un amico/amica. Mediamente il voto ottenuto è pari a 3,1 (3,3 per i maschi e 3 per le femmine), guardando alle fasce di età, la media cala per i 25-34enni e i 35-49enni (rispettivamente 2,9 e 2,7) mentre sale per gli over 65 (3,9).

Una ricerca relativamente recente, condotta per indagare il modo in cui gli utenti di un *chatbot* sociale interpretano e vivono l'amicizia con un'intelligenza artificiale (Brandtzaeg et al., 2022), mette in evidenza il concetto di "*personalized friendship*": a differenza dell'amicizia umana, basata sulla reciprocità tra individui autonomi, l'amicizia con l'IA ruota soprattutto attorno ai bisogni dell'utente. Il *chatbot* è costantemente disponibile, adattabile e personalizzabile, creando una relazione molto centrata sul sé.

Infine, è stato chiesto agli intervistati di esprimere il loro grado di accordo su una scala da 1 (per nulla) a 5 (assolutamente) in merito alle seguenti affermazioni: "sono attento ai principi etici quando utilizzo applicazioni o prodotti basati sull'Intelligenza Artificiale" (grado di accordo medio 3,5 che sale a 4 nelle due fasce di età più elevate); "sono attento alle questioni relative alla privacy e alla sicurezza delle informazioni quando utilizzo applicazioni o prodotti basati sull'Intelligenza Artificiale" (grado di accordo medio 3,4 che sale a 4 nei 50-64enni e a 4,1 negli over 65); "ritengo che la tecnologia basata sull'Intelligenza Artificiale possa incorporare dei pregiudizi (es: di genere, razziali, religiosi...)" (grado di accordo medio pari a 2,4 che sale progressivamente da 2,2 dei più giovani fino a 2,8 dei più anziani).

Dall'analisi dei dati emerge il forte radicamento dell'IA nella vita quotidiana dei più giovani. Gli strumenti generativi sono ormai utilizzati in maniera continuativa soprattutto per finalità educative,

informative e produttive, confermando il progressivo passaggio dell'IA da tecnologia specialistica a tecnologia ordinaria.

Preoccupazioni nei confronti dell'intelligenza artificiale

Il questionario ha quindi indagato tramite una batteria di item quali fossero i principali timori nei confronti dell'IA.

Tra le paure³ legate all'IA, al primo posto si colloca la preoccupazione per la diffusione di *fake news* (58,8%) seguito dalla diminuzione di posti di lavoro (49%), il 47,5% degli intervistati paventa la violazione della privacy. A seguire, il timore per il monitoraggio e la profilazione fatta attraverso gli algoritmi (36,7%) e la manipolazione delle scelte personali dei singoli individui (34,7%). Circa un terzo del campione teme che l'IA prenderà il sopravvento sugli uomini e solo il 12,7% pensa che gli algoritmi di IA incorporino pregiudizi e discriminazioni. Infine, solo l'1,4% del campione dichiara di non avere alcuna preoccupazione legata all'IA. Facendo un confronto maschi/femmine, le donne sono più preoccupate degli uomini rispetto al rischio di sopravvento dell'IA, temono maggiormente le *fake news* e la diminuzione dei posti di lavoro. Guardando invece alle fasce di età sono i più giovani che paventano maggiormente l'invasione della privacy, la perdita dei posti di lavoro e, complessivamente, il sopravvento dell'IA sull'uomo.

I timori e le preoccupazioni nei confronti dell'IA restituiscono un quadro fortemente ambivalente. Da un lato gli intervistati riconoscono i benefici della tecnologia in termini di velocità, accessibilità e

³ La domanda consentiva più risposte.

supporto cognitivo; dall'altro emergono paure significative legate alla diffusione delle *fake news*, alla perdita dei posti di lavoro, alla violazione della privacy e alla manipolazione algoritmica. Tali risultati mostrano come gli intervistati non vivano l'innovazione tecnologica in maniera ingenuamente entusiastica, ma sviluppino una percezione complessa e stratificata dell'IA che oscilla tra fiducia e diffidenza. Particolarmente interessante è il fatto che i più giovani risultino spesso i più preoccupati rispetto al possibile impatto dell'IA sulla società e sulle opportunità lavorative future, segno di una crescente consapevolezza delle implicazioni economiche e culturali dell'automazione.

Dalla ricerca emerge anche una significativa contraddizione: all'aumento dell'utilizzo delle tecnologie intelligenti non corrisponde sempre una crescita delle competenze critiche e della consapevolezza rispetto al loro funzionamento. Ciò sottolinea il rischio di una diffusione rapida dell'IA accompagnata da forme di dipendenza cognitiva, automatizzazione del pensiero e delega eccessiva delle attività interpretative, ai sistemi intelligenti.

Relazioni interpersonali e tecnologie intelligenti

Nella successiva sezione del questionario si è voluto indagare più nello specifico circa la relazione che si instaura fra gli individui e i sistemi di IA conversazionale come ChatGPT, Gemini e gli altri *chatbot* nonché gli assistenti vocali come Siri, Google Assistant, e individuare la loro frequenza di utilizzo.

Esiste un'ormai ampia letteratura scientifica sulla percezione dei *chatbot* e degli agenti conversazionali che si è concentrata su temi quali l'antropomorfismo (Go, Sundar, 2019), la presenza sociale (Crollic et al. 2022), la fiducia, l'accettazione tecnologica e le dinamiche relazionali tra utenti e sistemi di intelligenza artificiale (Kasneci et al., 2023; Dwivedi et al. 2023). Già nel 2017, Følstad e Brandtzaeg,

avevano messo in evidenza come i *chatbot* non fossero più percepiti soltanto come strumenti funzionali, ma come interfacce conversazionali dotate di una forma di presenza relazionale e sociale. Elementi quali nome proprio, immagine del profilo, stile linguistico e tono conversazionale influenzano significativamente la percezione di “umanità” del *chatbot*, aumentando coinvolgimento e risposta sociale da parte degli utenti, così come la presenza di specifici segnali antropomorfici migliora la percezione dell’agente conversazionale e dell’organizzazione che lo utilizza, aumentando la presenza sociale percepita e la fiducia nell’interazione (Araujo, 2018).

Alcuni studi (Crollic et al., 2022) si sono concentrati sulla relazione tra antropomorfismo, emozioni e attribuzione di responsabilità morale ai *chatbot* sottolineando come gli utenti tendano ad attribuire maggiore responsabilità agli agenti conversazionali quando questi vengono percepiti come soggetti sociali autonomi, soprattutto in situazioni di errore o fallimento del servizio. In particolare, i modelli generativi di intelligenza artificiale, come ChatGPT vengono sempre più considerati come veri e propri interlocutori cognitivi e sociali (Kasneci et al., 2023; Dwivedi et al. 2023) con cui gli utenti sono portati a instaurare forme di relazione caratterizzate da fiducia, delega cognitiva e attribuzione di competenze quasi umane.

La tabella 3 mostra come quasi la metà del campione percepisca il *chatbot* come un aiutante operativo, sono invece una minoranza coloro che lo considerano come un compagno di studi o un insegnante e solo il 2,7% gli attribuisce il ruolo di uno psicologo. Il comportamento è analogo anche all’interno delle singole fasce d’età.

Tab. 3 - Rappresentazione dell'IA

	%
Un aiutante operativo - gestisce compiti pratici e mi semplifica la vita	45,7%
Un estraneo o una presenza distante - lo percepisco lontano, lo uso poco, mi lascia indifferente	16%
Un compagno di studi o di lavoro - collabora e costruisce con me nuove idee	14,7%
Una guida o un insegnante - mi orienta e mi aiuta a capire meglio le cose	14,6%
Un maggiordomo digitale - fa le cose al posto mio, preciso ma distaccato	6,3%
Uno psicologo o un consigliere - mi aiuta a riflettere o chiarire i pensieri	2,7%
Totale	100%

Fonte: elaborazione personale

Come si può vedere dalla tabella 4, quasi il 67% del campione utilizza le versioni gratuite delle principali piattaforme di IA. Dal confronto per genere emerge che le donne sono meno propense a utilizzare le versioni a pagamento rispetto ai maschi (4,3% vs. 9,4%). Mentre dal confronto per classi di età non emergono sostanziali differenze.

Tab. 4 –Utilizzo conversazionale dell’IA (nelle ultime quattro settimane)

	%
Sì, uso versioni gratuite	66,8%
No	16,7%
Sì, uso versioni gratuite e a pagamento	10,4%
Sì, uso versioni a pagamento	6,0%
Totale	100%

In tempi recenti, la crescente diffusione dell’intelligenza artificiale nei contesti ad alta responsabilità decisionale ha alimentato un ampio dibattito sul ruolo dell’IA come soggetto capace di sostituire, supportare o affiancare figure professionali tradizionalmente associate ad autorevolezza, competenza e fiducia, come il giudice e il medico. Nel settore giuridico, numerosi studi hanno evidenziato come l’automazione dei processi decisionali possa modificare non soltanto l’efficienza delle procedure, ma anche la percezione pubblica della legittimità delle decisioni giudiziarie. In particolare, Barysè e Sarel (2024) mostrano come l’opinione pubblica sia generalmente più favorevole all’uso dell’IA come strumento di supporto piuttosto che come sostituto integrale del giudice umano. Parallelamente, nel campo sanitario, la letteratura si è concentrata soprattutto sul tema della fiducia nei sistemi diagnostici basati su IA. Alam e Mueller (2021) dimostrano che la presenza di spiegazioni comprensibili e trasparenti aumenta significativamente la soddisfazione e la

fiducia degli utenti nei confronti dei sistemi diagnostici automatizzati, soprattutto nelle situazioni percepite come critiche o incerte. Tali risultati confermano che l'accettazione sociale dell'IA non dipende esclusivamente dall'accuratezza tecnica delle risposte prodotte, ma anche dalla capacità dei sistemi di fornire motivazioni interpretabili e coerenti con le aspettative umane. In questa prospettiva, Quinn et al. (2020) evidenziano come la fiducia nell'IA medica rappresenti una questione non soltanto tecnologica, ma soprattutto socio-istituzionale, poiché coinvolge temi di *accountability*, *governance* e responsabilità professionale.

Alla domanda "Se dovessi essere giudicato per un'infrazione stradale, da chi preferiresti essere giudicato?" l'86,4% sceglie un giudice umano piuttosto che un *judge-bot*; parallelamente l'88,9% preferirebbe essere curato da un medico umano e non da un *doctor-bot* (la percentuale sale al 91,5% fra le donne).

Infine, la letteratura recente sull'intelligenza artificiale e sui robot sociali domestici evidenzia come tali tecnologie vengano sempre più concepite non soltanto come strumenti funzionali, ma come veri e propri attori relazionali inseriti nella vita quotidiana. In particolare, gli studi sull'interazione uomo-robot mostrano che la fiducia rappresenta una variabile centrale nell'accettazione degli assistenti domestici intelligenti. Schneiders et al. (2023), analizzando la percezione dei robot sociali in ambiente domestico, evidenziano come gli utenti riconoscano benefici sia utilitaristici sia ricreativi nell'uso di questi dispositivi, pur mantenendo forti preoccupazioni relative alla privacy e alla reale utilità quotidiana. Analogamente, Kadylak et al. (2023) dimostrano che la socievolezza percepita dei robot domestici aumenta significativamente il livello di fiducia nei loro confronti, soprattutto tra gli anziani, suggerendo che l'accettazione dell'IA dipende anche dalla capacità delle macchine di aderire alle

norme sociali dell'interazione umana. In questa prospettiva, la dimensione antropomorfa e relazionale assume un ruolo fondamentale: non è sufficiente che il robot sia tecnicamente efficace, ma deve apparire comprensibile, collaborativo e socialmente appropriato. Più in generale, gli studi sull'interazione uomo-robot mostrano che la fiducia verso i sistemi intelligenti cresce quando gli utenti attribuiscono ai robot competenze comunicative e capacità di comprendere intenzioni e contesti sociali (Mou et al., 2021).

Alla domanda "Se avessi bisogno di un aiuto per la cura della casa, a chi ti rivolgeresti?" il 69,9% degli intervistati si rivolgerebbe a un collaboratore domestico umano e non a un *home-bot*, la percentuale sale di poco fra le donne (72,1%).

L'analisi delle rappresentazioni simboliche dell'IA mostra come *chatbot* e assistenti virtuali vengano percepiti prevalentemente come "aiutanti operativi", capaci di semplificare attività quotidiane e supportare processi cognitivi, ma anche, in misura minore, come compagni di studio, guide o persino consiglieri personali. Il dato relativo alla limitata disponibilità degli intervistati ad affidarsi a *judge-bot*, *doctor-bot* o *home-bot* evidenzia però come la fiducia nelle macchine rimanga ancora subordinata al bisogno di relazione umana, empatia e responsabilità sociale. Ciò suggerisce che, nonostante la crescente sofisticazione delle tecnologie intelligenti, le figure umane continuino a essere considerate insostituibili nei contesti caratterizzati da forte complessità emotiva, etica e decisionale.

Riferimenti bibliografici

- Agenda Digitale (2024), *Competenze digitali, in Italia progressi troppo lenti: il ruolo dei centri di facilitazione*, reperibile al seguente indirizzo: <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/competenze-digitali/competenze-digitali-in-italia-progressi-troppo-lenti-il-ruolo-dei-centri-di-facilitazione/#:~:text=Nei%202030%20l'80%20per%20cento%20dei%20cittadini,e%20siamo%20al%2045%20C%20rispetto%20al%2055%20C5.>
- Ahmad, Z., Kaiser, W., Rahim, S. (2023), "Hallucinations in ChatGPT: An Unreliable Tool for Learning", *Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, vol. 15, n.4, pp. 1-18.
- Alam, L., Mueller, S. T. (2021), "Examining the effect of explanation on satisfaction and trust in AI diagnostic systems", *BMC Medical Informatics and Decision Making*, vol.21, art. 178.
- Araujo, T. (2018), "Living up to the chatbot hype: The influence of anthropomorphic design cues and communicative agency framing on conversational agent and company perceptions", *Computers in Human Behavior*, 85, pp. 183–189.
- Balan, R., Dobrea, A., Poetar, C. R. (2024), "Use of automated conversational agents in improving young population mental health: a scoping review", *npj Digital Medicine*, vol. 7, n. 75.
- Barysé, D., Sarel, R. (2024), "Algorithms in the court: does it matter which part of the judicial decision-making is automated?", *Artificial Intelligence and Law*, vol. 32, pp. 117–146.
- Brandtzaeg, P. B., Skjuve, M., Følstad, A. (2022), "My AI friend: How users of a social chatbot understand their human-AI friendship", *Human communication research*, 48(3), pp. 404-429.
- Capone M. T. (2026), L'intelligenza artificiale in Italia entra nella vita quotidiana: cresce l'uso, ma restano dubbi e divari di competenze, reperibile al seguente indirizzo <https://www.consumerismo.it/lintelligenza-artificiale-in-italia-entra-nella-vita-quotidiana-cresce-luso-ma-restano-dubbi-e-divari-di-competenze-48676.html>.
- Censis (2025), *20° Rapporto sulla comunicazione. I Media e la Libertà*, https://www.censis.it/sites/default/files/downloads/Sintesi_34.pdf (28/05/2025).

- Couldry, N., Mejias, U. A. (2019), *The Costs of Connection: How Data Is Colonizing Human Life and Appropriating It for Capitalism*, Stanford, Stanford University Press.
- Crolic, C., Thomaz, F., Hadi, R., Stephen, A. T. (2022), "Blame the bot: Anthropomorphism and anger in customer-chatbot interactions", *Journal of Marketing*, vol. 86, n. 1, pp. 132–148.
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., et al. (2023), "'So what if ChatGPT wrote it?' Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy", *International Journal of Information Management*, vol. 71, 102642.
- European Commission (2023), Measuring student digital skills and set competence target, reperibile al seguente indirizzo <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/actions/plan/measuring-student-digital-skills-and-set-competence-target>.
- Eurostat (2025), 32.7% of EU people used generative AI tools in 2025, reperibile al seguente indirizzo <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20251216-3>.
- Eurostat (2026). 64% of 16–24-year-olds used AI in 2025, reperibile al seguente indirizzo, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/edn-20260210-1>.
- Floridi, L. (Ed.). (2015), *The Onlife Manifesto: Being Human in a Hyperconnected Era*, New York, Springer Cham.
- Floridi, L. (2023). *The Ethics of Artificial Intelligence: Principles, Challenges, and Opportunities*, Oxford, Oxford University Press.
- Følstad, A., Brandtzaeg, P. B. (2017), "Chatbots and the new world of HCI", *Interactions*, vol. 24, n. 4, pp. 38–42.
- Gabor, M.R. (2007), "Types of non-probabilistic sampling used in marketing research. "Snowball" sampling", *Management & Marketing-Bucharest*, n. 3, 80-90.
- Ghosh, M. (2025), "Artificial intelligence (AI) and ethical concerns: a review and research agenda", *Cogent Business & Management*, vol. 12, n. 1, 2551809.
- Go, E., Sundar, S. S. (2019), "Humanizing chatbots: The effects of visual, identity and conversational cues on humanness perceptions", *Computers in Human Behavior*, 97, pp. 304–316.

- Grossi, E., Groth, N., Mosconi, P., Cerutti, R., Pace, F., Compare, A., Apolone, G., (2006), "Development and validation of the short version of the Psychological General Well-Being Index (PGWB-S)", *Health and quality of life outcomes*, 4, pp. 1-8.
- Gutierrez, R., Villegas-Ch, W., Govea, J. (2025), "Development of adaptive and emotionally intelligent educational assistants based on conversational AI", *Frontiers in Computer Science*, 7.
- Handcock, M. S., Gile, K. J. (2011), "Comment: On the concept of snowball sampling", *Sociological Methodology*, 41(1), 367-371, <https://doi.org/10.1111/j.1467-9531.2011.01243>.
- HEPI (2025), *Student Generative AI Survey 2025*, Higher Education Policy Institute, reperibile al seguente indirizzo: <https://www.hepi.ac.uk/reports/student-generative-ai-survey-2025/>.
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2019), *Artificial Intelligence in Education: Promises and Implications for Teaching and Learning*, Boston, Center for Curriculum Redesign.
- Kadylak, T., Bayles, M. A., Rogers, W. A. (2023), "Are Friendly Robots Trusted More? An Analysis of Robot Sociability and Trust. Robotics", vol. 12, n. 6, p. 162, <https://doi.org/10.3390/robotics12060162>.
- Kasneci, E., Seßler, K., Küchemann, S., Bannert, M., Dementieva, D., Fischer, F., Gasser, U., Groh, G., Günnemann, S., Hüllermeier, E. and Krusche, S. (2023), ChatGPT for good? On opportunities and challenges of large language models for education, *Learning and individual differences*, 103, p.102274.
- McClain C., Anderson M., Sidoti O., Bishop W. (2026), "How Teens Use and View AI", reperibile al seguente indirizzo: <https://www.pewresearch.org/internet/2026/02/24/how-teens-use-and-view-ai/>.
- Maples, B., Cerit, M., Vishwanath, A., Pea, R. (2025), "How AI Companions shape learner's socio-emotional learning and metacognitive development", *AI & SOCIETY*, pp. 1-19.
- Merrill, K., Mikkilineni, S. D., Dhnert, M. (2025), "Artificial intelligence chatbots as a source of virtual social support: Implications for loneliness and anxiety management", *Annals of the New York Academy of Sciences*, vol. 1549, n. 1, pp. 148–159.
- Mortara, A., Scramaglia, R. (2025), *Innovazione tecnologica e intelligenza artificiale. L'impatto sulla vita quotidiana tra aspettative e timori*, Milano, Lumi.

- Mou, W., Ruocco, M., Zanatto, D., Cangelosi, A. (2021), "When Would You Trust a Robot? A Study on Trust and Theory of Mind in Human-Robot Interactions", *arXiv:2101.10819v1*, <https://doi.org/10.48550/arXiv.2101.10819>.
- OECD (2020), *How's Life? 2020: Measuring Well-being*. Paris, OECD Publishing.
- Russell, D. (1996), "UCLA Loneliness Scale (Version 3): Reliability, validity, and factor structure", *Journal of Personality Assessment*, vol. 66, n.1, pp. 20–40.
- Quinn, T. P., Senadeera, M., Jacobs, S., Coghlan, S., Le, V. (2021), "Trust and Medical AI: The challenges we face and the expertise needed to overcome them", *Journal of the American Medical Informatics Association*, vol. 28, n. 4, pp. 890-894.
- Schneiders, E., Papachristos, E., van Berkel, N., Jacobsen, R. M. (2023), "'Briefly Entertaining but Pointless': Perceived Benefits & Risks of Social Robots in the Home", *Extended Abstracts of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, art. 61, pp. 1–6).
- Selwyn, N. (2022), *Education and Technology: Key Issues and Debates*, Bloomsbury Publishing.
- Shah, M., Sureja, N. (2025), "A comprehensive review of bias in deep learning models: Methods, impacts, and future directions", *Archives of Computational Methods in Engineering*, vol. 32, n. 1, pp.255-267.
- Turkle, S. (2011), *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*, New York, Basic Books.
- Turkle, S. (2015), *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*. New York, Penguin Press.
- UNESCO (2024). *Guidance for Generative AI in Education and Research*. Paris: UNESCO, reperibile al seguente indirizzo: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf00000386693>.
- van Dijck, J. (2020), *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*, Oxford, Oxford University Press
- World Economic Forum (2025), *Future of Jobs Report 2025*, Geneva, WEF, reperibile al seguente indirizzo: <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/>.