

Raccomandazioni sull'uso dell'intelligenza artificiale nelle relazioni pubbliche e nella comunicazione

L'intelligenza artificiale (IA) può essere uno strumento prezioso per la comunicazione professionale. Consente di rendere i processi più efficienti e apre nuove prospettive professionali. Tuttavia, la responsabilità dei contenuti pubblicati spetta sempre alle persone e alle organizzazioni.

In qualità di associazione professionale, pr suisse si impegna in favore di un utilizzo competente, trasparente e responsabile dell'IA. Attualmente in Svizzera non esiste una legislazione globale specifica sull'IA¹. Tuttavia, normative straniere, come l'AI Act dell'UE, possono essere applicabili anche alle organizzazioni svizzere.

I seguenti principi hanno lo scopo di guidare i professionisti della comunicazione e di contribuire alla definizione di standard di qualità comuni all'interno del settore svizzero della comunicazione.

1. Verifica dei contenuti – Garantire la qualità e la responsabilità

I professionisti della comunicazione verificano in modo adeguato l'accuratezza e la veridicità dei contenuti generati o modificati dall'IA prima della loro pubblicazione. I fatti, i dati, le citazioni e le dichiarazioni essenziali vengono verificati utilizzando fonti affidabili; ove possibile, vengono consultate le fonti primarie pertinenti. Vengono chiarite le fonti, nonché i diritti d'autore e i diritti di utilizzo di testi, immagini, video e file audio. Non ci si deve affidare a fonti o citazioni inventate o non verificabili.

Le decisioni strategiche, etiche e relative alla reputazione rimangono di competenza degli esseri umani. La responsabilità dei contenuti, della validazione e dell'impatto ricade sulle persone e sull'organizzazione. L'IA non è una fonte.

2. Identificare correttamente i contenuti generati dall'IA

I contenuti generati o modificati dall'IA devono essere chiaramente segnalati qualora possano essere percepiti come reali o creati da un essere umano, oppure qualora vengano pubblicati automaticamente senza essere stati verificati, soluzione che in linea di principio andrebbe evitata. Tale indicazione deve essere immediatamente riconoscibile dai destinatari.

¹ <https://www.bk.admin.ch/it/regolamentazione>

È necessario inserire una nota o una dichiarazione, in particolare, nei seguenti casi:

- immagini, file audio o video dall'aspetto realistico che sono stati generati tramite l'IA o modificati deliberatamente. Quando sono rappresentate persone reali, occorre prestare particolare attenzione ai diritti della personalità e ai consensi richiesti;
- persone, testimonianze o eventi generati artificialmente;
- sistemi automatizzati o semi-autonomi che comunicano autonomamente con le parti interessate.

Il semplice supporto alla ricerca, alla strutturazione, alla traduzione, alla trascrizione o alla revisione linguistica non deve essere menzionato separatamente, a condizione che il contenuto risultante sia sottoposto a un'adeguata verifica umana e che venga assunta la relativa responsabilità.

3. Proteggere i dati personali e le informazioni riservate

Le informazioni di carattere personale, riservate o protette vengono trattate esclusivamente in sistemi di intelligenza artificiale autorizzati a tal fine. Prima di qualsiasi utilizzo, è necessario specificare in che modo i dati saranno trattati, archiviati e riutilizzati. È necessario rispettare i requisiti in materia di protezione dei dati, riservatezza e sicurezza.

4. Prevenire l'inganno, la manipolazione e la discriminazione

I professionisti della comunicazione contribuiscono attivamente a impedire che l'IA venga utilizzata per creare identità false, deepfake ingannevoli, bot o interazioni artificiali che simulino il consenso, la pertinenza o l'autenticità.

I contenuti generati dall'IA sono inoltre sottoposti a una verifica volta a individuare eventuali pregiudizi, discriminazioni, stereotipi e altre rappresentazioni distorte o ingiuste.

5. Tutelare la libertà di opinione

L'intelligenza artificiale non deve essere utilizzata per manipolare le opinioni attraverso la disinformazione, l'influenza occulta o il sostegno simulato.

Quando si tratta di temi di interesse sociale e politico, e in particolare nel contesto di elezioni e referendum, i professionisti della comunicazione si assicurano che i fatti siano verificabili e che le fonti e gli interessi in gioco siano trasparenti.

¹ <https://www.bk.admin.ch/it/regolamentazione>

6. Regolamentare in modo vincolante l'uso dell'IA

Le organizzazioni stabiliscono quali sistemi di IA e quali dati possono essere utilizzati, in quali casi sono necessarie la verifica e la segnalazione da parte di esseri umani e chi convalida i contenuti. Inoltre, in caso di pubblicazioni errate o fuorvianti generate dall'IA, viene specificato chi è responsabile della correzione, come questa venga effettuata in modo trasparente e quali committenti o persone interessate debbano essere informate.

Vengono inoltre chiarite le responsabilità e le regole tra committenti, agenzie, liberi professionisti e altri fornitori di servizi.

7. Fornire gli strumenti necessari ai professionisti della comunicazione

Le organizzazioni garantiscono che i professionisti della comunicazione conoscano le potenzialità, i limiti e i rischi dei sistemi di intelligenza artificiale utilizzati e siano in grado di valutarne i risultati in modo professionale.

Ciò include, in particolare, competenze in materia di verifica delle fonti, protezione dei dati, diritto d'autore, pregiudizi, trasparenza sull'impiego, rischi di manipolazione e controllo di qualità.

Una iter di verifica semplice

Prima di utilizzare o pubblicare contenuti generati dall'IA, è opportuno rispondere a cinque domande:

- I ruoli di verifica, convalida e responsabilità relativi al contenuto sono chiaramente definiti?
- Il contenuto è corretto ed è stato verificato?
- Le fonti, i diritti e i dati riservati sono protetti?
- Il pubblico potrebbe essere indotto in errore riguardo all'origine o all'autenticità del contenuto?
- La trasparenza sull'uso dell'IA è rilevante per instaurare fiducia o consentire una corretta comprensione?

Principio guida

L'intelligenza artificiale facilita la comunicazione: le decisioni e le responsabilità spettano alle persone e alle organizzazioni.

Baden, settembre 2026

¹ <https://www.bk.admin.ch/it/regolamentazione>