

L'AI e il machine learning sulla soglia delle fabbriche e delle aziende: l'uso dell'intelligenza artificiale nel mondo del lavoro (profili giuslavoristici)

I Introduzione

L'intelligenza artificiale ("AI") e il *machine learning* si stanno affacciando – o, più ragionevolmente, lo hanno già fatto anche nell'inconsapevolezza degli operatori del settore – sul mondo lavoro, ponendo non poche questioni connesse all'opportunità di un loro utilizzo e alle conseguenze che da detto utilizzo discendono.

L'accostamento di AI e mondo del lavoro evoca funesti presagi, corroborati da quanti pronosticano che l'ingresso dell'intelligenza artificiale porterà alla perdita di posti di lavoro, che saranno sostituiti da "macchine" più efficienti, più produttive, meno soggette a errori e meno "pretenziose" di un lavoratore medio (che ha aspettative in termini di crescita di retribuzione, di progressione di carriera, di ferie e riposo, etc.).

Ma è davvero (solo) in questi termini che può essere posta la questione dell'impiego dell'AI nel mondo del lavoro?

Qui di seguito si analizzeranno brevemente alcuni degli usi che – allo stato – si possono ipotizzare dell'AI e del *machine learning* nel mondo del lavoro.

II ChatGPT e l'AI generativa nel mondo del lavoro: vietare o consentire?

Chat GPT è un uno strumento di elaborazione del linguaggio naturale: esso utilizza algoritmi avanzati di apprendimento automatico per generare risposte simili a quelle umane all'interno di un discorso. Alla base dell'elaborazione del linguaggio vi è la tecnologia denominata *Natural Language Processing* (NLP), branca dell'intelligenza artificiale, che si concentra sull'interazione tra computer e linguaggio umano, in particolare sul come programmare i computer per elaborare e analizzare le lingue naturali. La tecnologia NLP consente a Chat GPT di comprendere i modelli e le sfumature del linguaggio umano, funzionalità essenziale per generare risposte pertinenti e coerenti. Ciò è

CHIOMENTI

possibile grazie all'uso di algoritmi di *machine learning*, addestrati su una grande quantità di dati di testo (e.g., dati tratti da libri, articoli, contenuti Web, conversazioni umane, ecc.).

Che impatto può avere Chat GPT sul mondo del lavoro?

In estrema sintesi, qualsiasi lavoratore le cui mansioni includano l'elaborazione di testi / risposte con un contenuto "intellettuale" potrebbe avvalersi di Chat GPT come "aiuto" in detta elaborazione, anche nelle comunicazioni inviate a terzi (colleghi, clienti, fornitori).

È evidente come detto utilizzo ponga, tuttavia, non poche problematiche:

- (i) In primo luogo, vi è un problema di accuratezza dei testi e delle risposte fornite dal chatbot; dunque, qualsiasi uso che si voglia consentire nel mondo del lavoro deve necessariamente passare attraverso la responsabilizzazione del personale, affinché questi comprenda che è suo onere e sua responsabilità verificare la correttezza delle informazioni elaborate anche mediante l'uso di Chat GPT e che, ne consegue, l'utilizzo dello stesso non può fungere da esimente per giustificare eventuali errori o imprecisioni.
- (ii) Connesso alla questione dell'accuratezza e correttezza dei testi, vi è una tematica di *liability*: la responsabilità del contenuto generato anche mediante l'impiego di Chat GPT è ascrivibile al solo dipendente che l'ha utilizzata e "l'ha fatta propria" (che è il fine a cui il processo di responsabilizzazione di cui al punto che precede dovrebbe tendere)? O si può fondare una responsabilità in capo al datore di lavoro che abbia consentito l'impiego di Chat GPT ai propri dipendenti?
- (iii) Si pone poi un ulteriore problema riguardante la tutela dei dati (sia in termini di *data protection*, e, dunque, di tutela dei dati personali, sia in termini di dati riservati e confidenziali, dunque più prossimo ai profili IP e di proprietà industriale) "inseriti" in Chat GPT per ottenerne una risposta (*rectius*, uno spunto di risposta); anche sotto tale punto di vista, il personale dovrà essere adeguatamente formato e responsabilizzato affinché i dati "condivisi" sul chat bot siano dati non riservati e confidenziali e che, dunque, anche l'impiego di tale strumento avvenga nel pieno rispetto delle obbligazioni sempre gravanti per legge e contratto su ciascun lavoratore (e.g., segretezza, confidenzialità, correttezza e fedeltà).

E, si noti, quanto sopra vale sia per i dati di titolarità del datore di lavoro, sia per i dati di titolarità di terzi in possesso del datore di lavoro in virtù di accordi contrattuali con il loro titolare; un impiego illegittimo, da parte del personale, di detti dati può causare un pregiudizio al datore di lavoro, ma anche a terze parti; queste ultime, è ragionevole attendersi, si rivarranno nei confronti del datore di lavoro (quale loro controparte contrattuale, soprattutto ove questi si sia impegnato a far rispettare al proprio personale le obbligazioni di riservatezza e confidenzialità assunte contrattualmente, oltre che quale soggetto capiente e aggredibile).

L'elenco di problematiche connesse all'impiego di Chat GPT per fini lavorativi può indurre molti datori di lavoro a vietarne l'uso, con la conseguenza che qualsiasi suo utilizzo (anche ove contenuto entro limiti che non costituiscano violazioni della riservatezza, della disciplina di tutela della proprietà intellettuale e industriale, etc.) potrà costituire un illecito disciplinare.

In alternativa, i datori di lavoro – riconoscendo come anche l'intelligenza artificiale generativa possa essere un "supporto" al lavoro – possono optare per una sua regolamentazione, attraverso l'introduzione di *policy* che, appunto, pongano le regole e i principi cui tutto il personale deve attenersi nell'utilizzo di detti strumenti, adottando un approccio multidisciplinare, che valorizzi i collegati profili in materia di *data protection* e di proprietà intellettuale, e che funga da formazione per il personale dipendente.



Impiego di AI nel processo di selezione del personale e di definizione del “perfetto pay mix”

L'intelligenza artificiale – predittiva - può trovare un suo impiego nel mondo del lavoro come strumento per supportare gli HR / i datori di lavoro nel processo di selezione del personale.

In realtà aziendali con una forza lavoro più “contenuta” detta esigenza potrebbe non essere avvertita; diversamente potrebbe accadere laddove il numero di dipendenti sia elevato e, conseguentemente, anche il processo di selezione sia articolato e complesso (fin dalle fasi iniziali, e.g., dalla selezione dei *curricula* pervenuti al dipartimento HR), involgendo diverse fasi.

L'intelligenza artificiale può divenire un utile strumento che consenta, appunto, una prima “selezione” dei *curricula*, ai fini della successiva organizzazione di più approfonditi colloqui e, dunque, del successivo avvio della fase più propriamente selettiva.

In detto utilizzo, i profili problematici sono, almeno, due.

Da un lato, è noto come gli strumenti di AI / *machine learning* si basino sulla (grande quantità di dati messa a loro disposizione. Ove tali dati contengano dei *bias*, anche il relativo *output* che su tali dati è stato elaborato non potrà che essere viziato e riprodurre quei medesimi *bias*. Applicando detto concetto alla selezione del personale, ove gli strumenti di AI siano stati abituati a una determinata tipologia di “candidato perfetto” (e.g., avente determinate caratteristiche etniche, culturali, di formazione, di provenienza geografica, etc.), gli stessi continueranno a ricercare la medesima tipologia di “candidato” perfetto, senza tener conto dei possibili profili discriminatori insiti nei dati sui quali sono stati “allenati” (oltre che delle perdite di profili professionali pure meritevoli ma non rispondenti al “profilo standard”).

Sotto altro profilo, occorrerebbe chiedersi se l'impiego di detti strumenti si qualifichi come “*utilizzo di sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati deputati a fornire indicazioni rilevanti ai fini della assunzione o del conferimento dell'incarico, della gestione o della cessazione del rapporto di lavoro, dell'assegnazione di compiti o mansioni nonché indicazioni incidenti sulla sorveglianza, la valutazione, le prestazioni e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali dei lavoratori*”, di cui al c.d. “Decreto Trasparenza” (D. Lgs. 104/2022). Le connesse obbligazioni, in capo al datore di lavoro, non sono di poco conto e non si risolvono nei soli doveri di informativa a favore dei lavoratori, coinvolgendo anche profili di *data protection* e di tutela dei dati personali, oltre che di possibile confronto sindacale (ove gli stessi, come si suppone, non possano qualificarsi come “*strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa*” ex art. 4 Statuto Lavoratori e richiedano quindi l'accordo sindacale per il loro impiego o, in assenza, un'autorizzazione ministeriale). Non è un caso che vi sia ancora notevole diffidenza nei confronti di detti sistemi e che gli stessi siano raramente impiegati (o il loro utilizzo raramente reso pubblico o neutralizzato ai fini della sua necessaria *disclosure*)

Ciononostante, assumendo che si riesca ad attutire, se non escludere, profili potenzialmente discriminatori, e che vengano correttamente adempiuti gli obblighi informativi / di confronto sindacale di volta in volta, a seconda dei casi, previsti per legge, detti strumenti possono rivelarsi utili, non solo nella fase selettiva, come utile “supporto” all'insostituibile lavoro umano (o almeno così si preferisce ritenerlo), ma anche oltre la stessa, nella fase più propriamente “gestoria” delle risorse umane.

E infatti, l'AI può divenire un utile strumento anche per definire la “perfetta retribuzione” per ciascun profilo professionale. Tale impiego può spingersi oltre la fase selettiva, e, dunque, di predisposizione dell'offerta di lavoro subordinato, ed estendersi all'intera vita lavorativa, ogniqualevolta sia prevista una progressione di carriera e/o un incremento retributivo.

CHIOMENTI

Muovendo dalla grande quantità di dati su cui gli strumenti di AI sono stati “formati”, detti strumenti potrebbero giungere a definire il perfetto “pacchetto retributivo” per ciascun candidato, tenendo in considerazione, solo in via esemplificativa, le mansioni a questi affidate, come queste siano retribuite in azienda, anche a seconda dell’anzianità di servizio di quanti siano addetti ad analoghe mansioni, come siano retribuite presso i *competitor* operanti nel medesimo settore. Il pacchetto retributivo, poi, può essere composto da più voci, oltre alla retribuzione fissa, *e.g.*, da un *entry bonus*, una retribuzione variabile basata su risultati aziendale e/o obiettivi individuali, piani a lungo termine, etc. Di qui, la possibilità che l’AI sia utilizzata – oltre che per definire “un numero”, *i.e.*, la retribuzione fissa – per identificare il perfetto *pay mix* per ciascun candidato, in modo che questo, da un lato, ne soddisfi le aspettative, sia in linea con il mercato – rendendo quindi attrattiva l’azienda – e sia sostenibile per il datore di lavoro.

IV

Impiego di AI nella definizione di processi di H&S sul luogo di lavoro

Infine, l’intelligenza artificiale può trovare applicazione in ambito salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Gli impieghi possono essere molteplici, variabili da settore a settore, e vanno dal controllo di determinati processi, dall’impiego di robot per lo svolgimento di mansioni / attività pericolose per l’uomo, dal *testing* dei macchinari / processi produttivi e operativi in ambiente virtuale, etc.

In astratto, inoltre, gli strumenti di AI potrebbero essere impiegati per controllare il personale nello svolgimento dell’attività lavorativa, al fine, da un lato, di monitorarne, attraverso i parametri biometrici, le condizioni psico-fisiche (con finalità di tutela della loro salute e sicurezza) e, dall’altro, di valutarne la produttività, così da identificarne fasi di picco e di “caduta”, così da, ad esempio, definire un orario di lavoro / turni lavorativi che tengano in considerazione detti parametri per un più efficiente ma anche bilanciato svolgimento dell’attività lavorativa.

Si tratta, tuttavia, di un impiego altamente controverso.

Oltre ai connessi profili procedurali (*e.g.*, necessità di sottoscrizione di accordi sindacali *ex art.* 4 St. Lav. o di autorizzazione ministeriale, salvo che tali strumenti non possano qualificarsi come “*strumenti di lavoro*”, sebbene tale qualificazione sia dibattuta ed esponga a rischi di contestazione) e in materia di *data protection* (il datore di lavoro si troverebbe a gestire una notevole quantità di dati, alcuni dei quali qualificabili come “categorie particolari”), è innegabile chiedersi se tale uso sia lecito e, se lo fosse, necessario o se, al contrario, possa esporre i lavoratori a un eccessivo stress lavorativo (con conseguente potenziale incremento del connesso contenzioso giuslavoristico, anche su base seriale).

*** * ***

È indubbio che l’AI sia per tutti gli operatori professionali del mondo del lavoro una sfida. Se pure è vero che si “vocifera” che il suo utilizzo porterà a una drastica riduzione di posti di lavoro, accanto a tali (giustificate) voci, vi sono quelle di quanti ritengono che l’AI si affiancherà ai lavoratori e ne aumenterà le capacità.

Sotto tale prospettiva, l’AI potrebbe portare con sé una crescente richiesta di nuove professionalità, di nuove competenze e mansioni che attorno a essa si sviluppino e con essa siano in grado di rapportarsi con consapevolezza.

