

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5203 di Martedì 12 luglio 2022

AIWM e SSL: l'intelligenza artificiale per la gestione del personale

Un documento dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro offre una panoramica sull'uso dell'intelligenza artificiale per la gestione del personale. La relazione, le caratteristiche, il sistema AIWM e i rischi per i lavoratori.

Bilbao, 12 Lug ? L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro ([EU-OSHA](#)) segnala che le tecnologie digitali e l'intelligenza artificiale (IA) e hanno ormai dato origine a "**nuove forme di gestione dei lavoratori**".

Si indica che "a differenza delle forme di gestione tradizionali che dipendono in larga misura da supervisori umani", la gestione dei lavoratori basata sull'IA "fa riferimento a nuovi sistemi e strumenti di gestione che raccolgono dati in tempo reale sui comportamenti dei lavoratori da varie fonti al fine di informare la dirigenza e sostenere decisioni automatizzate o semiautomatizzate basate su algoritmi o forme più avanzate di intelligenza artificiale".

Le ricerche in questo settore, promosse dall'Agenzia europea, individuano ed esaminano le opportunità offerte dai nuovi sistemi per la gestione basata sull' intelligenza artificiale, in quanto "possono sostenere le decisioni volte a migliorare la SSL sul luogo di lavoro quando sono concepite e attuate in modo trasparente e i lavoratori sono informati e consultati". Nelle ricerche si rilevano anche le sfide e i rischi relativi alla privacy, le preoccupazioni in materia di salute e sicurezza, in particolare con riferimento ai rischi psicosociali connessi a queste nuove forme di monitoraggio e gestione dei lavoratori.

Per parlare di questi temi presentiamo oggi la relazione, in lingua inglese, dal titolo "**Artificial intelligence for worker management: an overview**" (*L'intelligenza artificiale per la gestione del personale: una panoramica*), a cura di Aleksandr Christenko, Vaida Jankauskaite e Agne Paliokaite (Visionary Analytics), Egidius Leon van den Broek, Karin Reinhold e Marina Järvis (Tallin University of Technology).

Artificial intelligence for worker management: an overview

Report



Safety and health at work is everyone's concern. It's good for you. It's good for business.

L'articolo di presentazione del report si sofferma sui seguenti argomenti:

- [AIWM: la gestione dei lavoratori con l'intelligenza artificiale](#)
- [AI-based worker management: i rischi per i lavoratori](#)
- [L'indice del documento EU-OSHA](#)

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0808] ?#>

AIWM: la gestione dei lavoratori con l'intelligenza artificiale

Il documento, collegato al programma che l'Agenzia europea ha avviato sulla digitalizzazione e la sicurezza e la salute sul lavoro (SSL), presenta dunque i risultati del progetto dell'EU-OSHA sulle nuove forme di gestione dei lavoratori attraverso sistemi basati sull'intelligenza artificiale (**AI-based worker management, AIWM**) e la SSL. L'obiettivo del progetto è individuare eventuali criticità e priorità per la SSL e formulare raccomandazioni e indicazioni utili per affrontare nel migliore dei modi questi cambiamenti nel mondo del lavoro.

Si indica che la **gestione dei lavoratori** si è evoluta in una scienza che vuole migliorarne l'efficienza senza comprometterne la salute, sicurezza o benessere. E uno dei maggiori cambiamenti nella gestione dei lavoratori è avvenuto con l'introduzione dei computer sul posto di lavoro.

Con la gestione dei lavoratori basata sull'intelligenza artificiale (IA) si può fare riferimento ad un sistema di gestione che raccoglie dati, spesso in tempo reale, sullo spazio lavorativo, sui lavoratori, sui compiti lavoro che svolgono e sugli strumenti (digitali) che utilizzano per il loro lavoro. Dati che poi vengono inseriti in un modello basato sull'IA che prende decisioni automatizzate o semi-automatizzate o fornisce informazioni ai responsabili su questioni relative alla gestione dei lavoratori.

Queste decisioni e raccomandazioni possono includere, ad esempio, la definizione dei turni di lavoro e/o l'assegnazione dei compiti, la valutazione delle prestazioni dei lavoratori, il monitoraggio delle attività dei lavoratori e la formulazione di raccomandazioni su come prevenire i rischi per la salute.

Si segnala poi che con AIWM si fa riferimento anche alla **gestione algoritmica**, che è caratterizzata dall'uso di algoritmi per assegnare, monitorare e valutare i compiti lavorativi e/o per monitorare e valutare il comportamento e le prestazioni dei lavoratori attraverso le tecnologie digitali e l'attuazione (semi-) automatica delle decisioni (Bérestégui, 2021; EU-OSHA, 2017; Kellogg et al., 2020; Mateescu & Nguyen, 2019).

Si indica che generalmente la gestione dei lavoratori comprende meccanismi di controllo e di sostegno dei lavoratori e il controllo e il supporto non si escludono a vicenda, poiché molte organizzazioni spesso utilizzano entrambi per gestire i lavoratori.

Si indica poi che la gestione algoritmica (e per estensione l'AIWM) - analogamente a qualsiasi sistema di gestione dei lavoratori non basato sull'uso dell'IA - consiste in **tre meccanismi di controllo dei lavoratori** (che possono essere suddivisi in 6 sottomeccanismi):

- **Direzione** - "specificare ciò che deve essere eseguito, in quale ordine e periodo di tempo, e con diversi gradi di precisione" (Kellogg et al., 2020, p. 372);
- **Valutazione** - "comporta l'esame dei lavoratori per correggere gli errori, valutare le prestazioni e identificare coloro che non stanno lavorando in modo adeguato" (Kellogg et al., 2020, p. 369);
- **Disciplina** - "comporta la punizione e la ricompensa dei lavoratori in modo da suscitare la cooperazione e imporre il rispetto della direzione del processo lavorativo da parte del datore di lavoro" (Kellogg et al., 2020, p. 369).

La gestione dei lavoratori, e di conseguenza l'AIWM, comprende poi anche una serie di **meccanismi di supporto** (Browne, 2017). Ad esempio, può includere il sostegno ai lavoratori affinché svolgano il loro compito in modo più efficiente attraverso una migliore comunicazione e cooperazione tra i lavoratori (Publicis Groupe, 2018).

AI-based worker management: i rischi per i lavoratori

Veniamo ora ai **rischi** della gestione dei lavoratori basata sull' intelligenza artificiale.

Si indica che il sistema AIWM se non implementato in modo etico e affidabile spesso crea il rischio di disumanizzare i lavoratori e di ridurli a comportarsi come macchine (Heaven, 2020; Moore, 2018; Wujciak, 2019).

In particolare secondo Eurofound (2020b, p. 35) i sistemi come l'AIWM che si basano molto sul monitoraggio e/o la sorveglianza dei lavoratori potrebbero "inibire il pensiero creativo, limitare l'indipendenza di pensiero e indurre malattie legate

allo stress". Allo stesso modo, la direzione algoritmica e basata sull'intelligenza artificiale può fornire raccomandazioni incomprensibili per i lavoratori, causando frustrazione, e restrizioni troppo severe, esercitando una pressione sulle prestazioni dei lavoratori che potrebbe impedire loro di interagire socialmente con i loro pari, di prendersi una pausa quando necessario e simili (Kellogg et al., 2020).

L'AIWM potrebbe anche generare ansia e stress nei lavoratori a causa della mancanza di fiducia nel sistema.

Inoltre, i lavoratori rischiano di essere oggettivizzati e trattati come merci, privando i lavoratori della libertà di scegliere, di avere una personalità o delle emozioni (Colclough, 2020). Ciò è particolarmente presente con le pratiche di monitoraggio che invadono la privacy dei lavoratori, il che influisce negativamente sul loro pensiero creativo e limita l'indipendenza di pensiero (Oliver, 2002).

Inoltre le organizzazioni spesso mancano di trasparenza in termini di divulgazione dell'utilizzo di strumenti di AIWM e del loro funzionamento: spesso i dipendenti non sono nemmeno consapevoli di essere monitorati o che un algoritmo, e non una persona, sta valutando automaticamente le loro prestazioni (AlgorithmWatch, 2019), anche se ciò è esplicitamente vietato dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'UE.

In particolare le pratiche di gestione dei lavoratori basate su algoritmi possono essere altamente invasive e intrusive (De Stefano, 2020), offuscando l'equilibrio tra lavoro e vita privata in quanto i lavoratori sono "sempre osservati" anche durante il loro tempo libero (Eurofound, 2020a) e violando così i diritti alla privacy delle persone, con possibili ripercussioni sulla dignità umana (Access Now, 2018)".

Infine l'uso estensivo dei sistemi di AIWM potrebbe anche aumentare il ritmo di lavoro e la pressione sulle prestazioni (Felstead et al., 2019). Un modo in cui l'IA può farlo è attraverso raccomandazioni e indicazioni in tempo reale per i lavoratori su come devono svolgere il loro lavoro, che potrebbero anche esercitare una pressione sui lavoratori per farli lavorare più velocemente, con conseguente aumento dello stress legato al lavoro, impatti negativi sulla loro salute fisica e incidenti (Moore, 2018).

L'indice del documento EU-OSHA

Rimandiamo, in conclusione, alla lettura integrale del report "**Artificial intelligence for worker management: an overview**" e ne riportiamo l'indice:

1 Introduction

1.1 Rationale and objectives

1.2 Scope

1.3 Research methods

1.4 Structure of the report

2 Defining the new forms of worker management through AI-based systems

2.1 A short history of worker management

2.2 Defining AI and related concepts

2.3 AIWM: an overview and classification

3 Mapping of current and potential future uses of AIWM

3.1 Uptake of AIWM tools

3.2 Effects of the COVID-19 pandemic on the implementation of AIWM

3.3 Potential future developments of AI and AIWM

4 Regulatory contexts and their relevance to AIWM and OSH

4.1 EU-level regulatory context and initiatives

4.2 National regulatory context and initiatives in the EU Member States

4.3 Gaps and needs for actions

5 Conclusions and recommendations

6 References

7 Annex I ? Key definitions

8 Annex II ? Examples of tools for AI-based worker management

9 Annex III ? European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks 2019 (ESENER-3) analysis

10 Annex IV ? European Company Survey (ECS-2019) analysis

11 Annex V ? Key words used for the literature review

12 Annex VI ? Questionnaire for written consultation with EU-OSHA's National Focal Points

RTM

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

[Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Artificial intelligence for worker management: an overview", report in lingua inglese, a cura di Aleksandr Christenko, Vaida Jankauskaite, Agne Paliokaite \(Visionary Analytics\), Egidius Leon van den Broek, Karin Reinhold, Marina Järvis \(Tallin University of Technology\), edizione 2022.](#)



Licenza [Creative Commons](#)

www.puntosicuro.it