PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 27 - numero 5874 di Venerdì 20 giugno 2025

Gestione dei lavoratori basata sull'intelligenza artificiale

Per comprendere l'impatto della gestione algoritmica e dell'IA sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, è fondamentale analizzare dati affidabili, individuare rischi emergenti e cogliere percezioni di lavoratori e datori. Un'analisi di Eu-Osha.

Per comprendere meglio l'impatto della gestione dei lavoratori attraverso algoritmi o intelligenza artificiale sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, è essenziale esaminare fatti e cifre. Dati affidabili aiutano a valutare lo stato attuale dell'attuazione, a identificare rischi e tendenze emergenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro (SSL) e ad acquisire una visione più chiara di come questi sistemi siano percepiti, vissuti e gestiti sia dai lavoratori che dai datori di lavoro.

Stato di avanzamento della Gestione dei lavoratori basata su algoritmi (AIWM) nei luoghi di lavoro dell'UE

I sistemi AIWM stanno guadagnando terreno nei luoghi di lavoro convenzionali in tutta Europa, estendendosi oltre il loro utilizzo iniziale in lavori atipici nell'economia delle piattaforme digitali. I datori di lavoro li stanno adottando per una varietà di scopi , dall'assegnazione di compiti ai lavoratori al monitoraggio delle loro prestazioni. Recenti indagini sull'uso delle tecnologie digitali nella gestione dei lavoratori (sebbene non sempre incentrate esclusivamente sull'AIWM) offrono un'istantanea di come queste nuove tecnologie di gestione vengono applicate nella pratica.

Secondo un'indagine OCSE del 2024 condotta sui dirigenti di medio livello, nei quattro Stati membri dell'UE inclusi nello studio (Francia, Germania, Italia e Spagna), il 79% delle organizzazioni ha già adottato strumenti AIWM. Le applicazioni più comuni riguardano l'invio di istruzioni ai lavoratori (69%) e il monitoraggio di base (33%), come i software per il monitoraggio dell'orario di lavoro. Una quota minore, il 6%, utilizza AIWM per monitorare il contenuto e il tono di conversazioni, chiamate o e-mail.

Inoltre, i risultati dell'ultima indagine europea tra le imprese sui rischi nuovi ed emergenti (ESENER 2024) mostrano che più di un'azienda su dieci nell'UE utilizza sistemi per l'assegnazione automatica di compiti, orari di lavoro o turni. Inoltre, il 7% ha adottato tecnologie per monitorare le prestazioni o il comportamento. I dati dell'indagine OSH Pulse del 2022 evidenziano ulteriormente queste tendenze dal punto di vista dei lavoratori: il 30% di loro dichiara di essere soggetto a strumenti che assegnano compiti, turni o orari di lavoro, mentre il 25% afferma che questi sistemi vengono utilizzati per monitorare il loro lavoro o comportamento.

Tuttavia, i tassi di adozione variano significativamente a seconda di fattori quali il settore, le dimensioni dell'azienda e il tipo di occupazione. L'AIWM è più comune in lavori ripetitivi e di routine come magazzini, trasporti, vendita al dettaglio, pulizie, lavori manuali e agricoli. È diffuso anche tra il personale amministrativo, di vendita, di assistenza e di call center, ma meno in ruoli professionali, tecnici o amministrativi di livello superiore. L'uso di questi sistemi è inoltre più diffuso nelle organizzazioni più grandi con una forza lavoro considerevole e/o con lavoratori da remoto o telelavoratori, e tra le persone in determinati rapporti di lavoro atipici come il lavoro su piattaforma digitale.

Pubblicità

Impatto dell'AIWM sui lavoratori e sui rischi psicosociali

I manager intervistati nell'indagine OCSE hanno segnalato un miglioramento della propria soddisfazione lavorativa grazie all'AIWM, citando la riduzione delle attività ripetitive e dello stress. Tuttavia, il 60% di loro ha affermato che la preoccupazione per i lavoratori rimane una ragione comune per la mancata adozione di queste tecnologie di gestione. In particolare, oltre un quarto ha riconosciuto un'inadeguata protezione della salute fisica e mentale dei lavoratori, evidenziando una crescente consapevolezza tra i dirigenti dei potenziali impatti negativi dell'AIWM sui lavoratori.

Dal punto di vista dei lavoratori, le principali preoccupazioni includono un maggiore monitoraggio, una microgestione, una maggiore intensità del lavoro e una maggiore pressione sulle prestazioni, nonché una riduzione dell'autonomia e della privacy.

Ulteriori approfondimenti dell'indagine OSH Pulse 2022 indicano che le organizzazioni che utilizzano strumenti digitali per l'assegnazione automatica di compiti o orari di lavoro, o per monitorare il lavoro o il comportamento, registrano un aumento dei rischi psicosociali segnalati. Oltre la metà dei lavoratori intervistati in questi ambienti sperimenta una forte pressione temporale e un sovraccarico di lavoro. Quasi la metà riferisce di lavorare da sola, più di un terzo segnala una scarsa comunicazione all'interno della propria organizzazione e oltre un quarto segnala una ridotta autonomia lavorativa.

Questi fattori di rischio psicosociali sono strettamente correlati a problemi di salute mentale nei lavoratori, come stress, depressione o ansia , condizioni segnalate dal 31% dei lavoratori in cui le tecnologie digitali vengono utilizzate per assegnare automaticamente compiti o orari di lavoro e dal 34% in cui vengono utilizzate per monitorare il lavoro o il comportamento (OSH Pulse 2022). Sintomi come mal di testa, affaticamento degli occhi e affaticamento generale sembrano inoltre essere correlati al crescente utilizzo delle tecnologie digitali sul posto di lavoro.

Attenuazione degli effetti negativi

Misure di prevenzione in materia di SSL vengono implementate in tutti i luoghi di lavoro dell'UE per mitigare i rischi associati alle tecnologie digitali. Ad esempio, secondo ESENER 2024, il 56% delle aziende che utilizzano tecnologie digitali conferma che il loro utilizzo viene preso in considerazione nelle valutazioni dei rischi sul luogo di lavoro. Inoltre, un terzo delle organizzazioni dichiara di discutere i potenziali impatti delle tecnologie digitali con i lavoratori, rispetto a un quarto nel 2019.

Secondo il rapporto dell'OCSE sul posto di lavoro, un sondaggio condotto tra i membri dei sindacati in Danimarca, Svezia, Finlandia e Norvegia rivela che la gestione algoritmica non ha un impatto negativo sull'autonomia, o la soddisfazione lavorativa nei luoghi di lavoro in cui i dipendenti hanno un'influenza sostanziale sulle decisioni aziendali e sono attivamente coinvolti e consultati durante l'implementazione di nuovi sistemi.

Come confermato anche dai risultati dell'EU-OSHA tratti da casi di studio , la partecipazione dei lavoratori e la trasparenza sono importanti fattori di mitigazione per alcuni dei rischi psicosociali associati all'AIWM. Pertanto, è fondamentale che le organizzazioni rispettino i requisiti legali previsti dalla Direttiva quadro sulla SSL, dalla Legge sull'IA e da ulteriori normative pertinenti in materia di prevenzione sul luogo di lavoro, partecipazione dei lavoratori e per proteggere la salute e il benessere dei lavoratori dai rischi derivanti dall'inquinamento atmosferico da sostanze stupefacenti.

Fonte: Eu-Osha

Leggi gli altri articoli pubblicatoi sul tema:
Gestione dei lavoratori tramite intelligenza artificiale
I possibili rischi psicosociali dei nuovi sistemi di gestione del personale
Gestione dei lavoratori e intelligenza artificiale: due casi studio
Le sfide della gestione dei lavoratori con intelligenza artificiale e algoritmi

Scarica i documenti:
Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Towards AI-based and algorithmic worker management systems for more productive, safer and healthier workplaces", Scheda informativa, in lingua inglese, prodotta per la campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale", edizione 2025.

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Digital technologies for worker management: implications for safety and health. A comparative study of two automotive companies in Belgium and Italy", report in lingua inglese, a cura di Annarosa Pesole (ILO) e Armanda Cetrulo (Scuola Superiore Sant'Anna- SSSUP - Istituto di Economia), edizione 2024.

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