PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5665 di Giovedì 18 luglio 2024

Intelligenza artificiale e lavoro: quali sono le opportunità e i rischi?

Un editoriale del direttore esecutivo dell'Agenzia europea EU-OSHA esplora le sfide e le opportunità che l'intelligenza artificiale presenta per la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori.

Bilbao, 18 Lug ? Non c'è dubbio che uno dei temi più delicati affrontati dalla campagna europea 2023-2025 " Lavoro sano e sicuro nell'era digitale", promossa dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), riguarda l'uso e l'evoluzione della **intelligenza artificiale**, che solleva grandi aspettative, ma anche grandi preoccupazioni.

Per la salute e la sicurezza sul lavoro l'intelligenza artificiale è una opportunità? E quali sfide sono tuttavia connesse al suo sviluppo e al suo utilizzo nella gestione della sicurezza?



Per rispondere a queste domande l'Agenzia europea ha pubblicato un interessante editoriale del suo direttore esecutivo (*executive director*) **William Cockburn**, dal titolo "**Artificial intelligence and workplace safety and health: The future of work or a complex challenge?**" (*Intelligenza artificiale e sicurezza e salute sul lavoro: Il futuro del lavoro o una sfida complessa?*).



Ci soffermiamo su alcune parti dell'editoriale con particolare riferimento ai seguenti argomenti:

- L'intelligenza artificiale e il lavoro su piattaforma digitale
- L'automazione dei compiti e gli algoritmi per la gestione dei lavoratori
- L'intelligenza artificiale, la normativa, il futuro e la collaborazione

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0966] ?#>

L'intelligenza artificiale e il lavoro su piattaforma digitale

Nell'introduzione si ricorda che l'**intelligenza artificiale** (*artificial intelligence* - AI) ha rivoluzionato molti aspetti della nostra vita quotidiana, dal modo in cui impariamo e ci intratteniamo, al modo in cui viaggiamo o comunichiamo con gli altri. E il lavoro non fa eccezione: varie tecnologie basate sull' intelligenza artificiale sono sempre più comunemente integrate in diversi settori e ruoli lavorativi.

Ma per capire se l'AI sarà vantaggiosa o dannosa per la sicurezza e la salute sul lavoro (SSL) bisogna, prima di tutto, conoscerla meglio ed esplorare le possibili sfide e opportunità che l'intelligenza artificiale presenta per la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori.

Si segnala che l' intelligenza artificiale si riferisce a **sistemi che mostrano un comportamento intelligente** analizzando l'ambiente circostante e intraprendendo azioni con un certo grado di autonomia per raggiungere obiettivi specifici. Ed è utilizzata in vari ambiti e con varie funzioni, ad esempio negli editor di testo e nelle funzioni di correzione automatica, ma anche nella raccolta automatizzata di ortaggi nelle aziende agricole, nelle auto a guida autonoma, nei chatbot utilizzati nell'assistenza ai clienti, nei sistemi che ottimizzano le catene di approvvigionamento, nel controllo della qualità e nella gestione dei progetti, nella valutazione automatizzata nell'istruzione e in molti altri settori.

Questa tecnologia si presenta quindi in forme molto diverse e può essere integrata in molti settori e lavori, ognuno dei quali presenta **possibilità e rischi propri** e l'autore si sofferma su alcune **aree chiave**.

Ad esempio, sulla possibilità di **collegare lavoratori e clienti attraverso l'intelligenza artificiale**. E, a questo proposito, il lavoro su piattaforma digitale è una forma di lavoro relativamente nuova in cui semplici forme di algoritmi di intelligenza artificiale fanno incontrare domanda e offerta di lavoro attraverso una piattaforma. Si pensi a un'applicazione che metta in contatto chi ordina cibo con un autista per le consegne, o a un sito web che metta in contatto una persona che ha bisogno di aiuto per riparare un rubinetto che perde con qualcuno che offre i suoi servizi idraulici. Questi collegamenti sono facilitati da algoritmi basati sull' intelligenza artificiale, che sono insiemi di istruzioni che guidano il software dei computer a risolvere problemi specifici, come l'abbinamento tra domanda e offerta di lavoro.

Il problema è che questo affidamento agli algoritmi di intelligenza artificiale presenta un rischio significativo: la **mancanza di trasparenza**. I lavoratori e i datori di lavoro spesso hanno una visione limitata di tutti i fattori che influenzano il funzionamento degli algoritmi e dei risultati da essi generati, il che può portare, ad esempio, a decisioni distorte non individuate e a situazioni pericolose per i lavoratori.

E dunque se il lavoro su piattaforma può offrire anche potenziali vantaggi per i lavoratori, (alto grado di flessibilità, opportunità di sviluppare diverse competenze e acquisire esperienza lavorativa), questa opacità pone delle sfide alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) dei lavoratori su piattaforma. La loro condizione di occupazione precaria, unita all'insicurezza del posto di lavoro e all'imprevedibilità del reddito, e a fattori quali l'elevato carico di lavoro e i lunghi orari di lavoro, aumentano poi i possibili rischi.

L'automazione dei compiti e gli algoritmi per la gestione dei lavoratori

Un altro modo in cui l'intelligenza artificiale sta rimodellando il posto di lavoro è l'**automazione dei compiti**, un tema che abbiamo affrontato anche nell'intervista a Maurizio Curtarelli (Senior Research Project Manager - Prevention and Research Unit EU-OSHA) dal titolo " Quali sono i vantaggi e svantaggi dell'automazione dei compiti lavorativi?".

Nell'editoriale di William Cockburn si ricorda che con l'automatizzazione delle attività con l'intelligenza artificiale questi sistemi possono occuparsi dei **compiti ripetitivi o pericolosi**. E ciò consente ai lavoratori di concentrarsi su lavori più stimolanti e di evitare situazioni ad alto rischio. Tuttavia se da un lato l'automazione rende i lavoratori potenzialmente più sicuri e soddisfatti del proprio lavoro, dall'altro introduce alcuni rischi per la SSL. Attraverso, ad esempio un'eccessiva dipendenza dalla tecnologia, si può arrivare a una **riduzione della vigilanza e dell'attenzione** con la possibile conseguenza di errori fatali. Altre sfide sono legate alla perdita di competenze dei lavoratori e all'emergere di rischi psicosociali, anche connessi alla **paura di perdere il posto di lavoro**.

L'editoriale si sofferma poi sull'intelligenza artificiale e sugli **algoritmi per la gestione dei lavoratori**.

Infatti un'altra area in cui l'AI e gli algoritmi sono ampiamente presenti sul posto di lavoro è la gestione dei lavoratori. I sistemi basati sull'intelligenza artificiale raccolgono dati in tempo reale dallo spazio di lavoro, dalle attività e dai lavoratori e li utilizzano per prendere decisioni automatizzate. Ad esempio, i sistemi di AI che organizzano i turni considerano fattori come la disponibilità dei dipendenti, le competenze e il carico di lavoro per creare un programma. Possono anche utilizzare le informazioni sulla soddisfazione dei clienti, sulla durata delle attività e sui livelli di produttività per valutare le prestazioni dei lavoratori e suggerire premi o penalità.

La gestione dei lavoratori basata sull'AI ha la possibilità di **migliorare la SSL** monitorando i rischi, analizzando i modelli di lavoro e il comportamento umano e, di conseguenza, individuando e prevenendo situazioni pericolose e incidenti. Ad esempio, i

sistemi di intelligenza artificiale possono monitorare le posture dei lavoratori per identificare se sono a rischio di sviluppare dolori al collo e alla schiena e altri disturbi muscoloscheletrici.

Tuttavia, a causa dei rapidi ritmi di lavoro spesso incoraggiati da questi sistemi, i lavoratori possono sperimentare **ansia** e altri **problemi psicosociali**, particolarmente evidenti nei call center dove i sistemi tengono traccia della durata delle chiamate, degli intervalli tra di esse e della frequenza delle pause dei lavoratori. Inoltre, la capacità dell'AI di svolgere compiti finora svolti dai quadri intermedi può comportare una perdita di rapporto tra lavoratori e manager. Senza dimenticare i rischi legati alla **privacy dei dati** e all'eccessiva sorveglianza, ad esempio per quanto riguarda la salute o le conversazioni personali di un dipendente.

L'intelligenza artificiale, la normativa, il futuro e la collaborazione

Si ricorda, infine, che affrontare i rischi per la SSL posti dall'AI richiede un approccio globale, in cui l'**azione legislativa** è il primo passo. E se sono stati fatti diversi sforzi normativi a livello nazionale, anche l'Unione europea ha avviato il proprio **processo legislativo** in materia.

Si segnala che la legge europea sull'intelligenza artificiale è un quadro giuridico di riferimento per la sua regolamentazione. Include la trasparenza degli algoritmi, sottolineando l'importanza di sviluppare sistemi di AI in modo da garantire tracciabilità e chiarezza. Inoltre, la direttiva UE sul lavoro su piattaforma digitale, approvata di recente, mira a migliorare la trasparenza degli algoritmi che gestiscono le risorse umane e a garantire che i lavoratori siano adeguatamente informati e abbiano il diritto di contestare le decisioni automatizzate.

Quale sarà il futuro?

In futuro ? continua William Cockburn - è fondamentale riconoscere che le misure legislative da sole non saranno in grado di creare un lavoro sicuro e sano nell'era digitale, ed è essenziale la **collaborazione tra aziende, lavoratori, autorità di regolamentazione e imprese tecnologiche**.

Insieme, devono affrontare in modo proattivo le sfide per la SSL derivanti da questa tecnologia, al fine di cogliere i numerosi vantaggi che essa può apportare al mondo del lavoro.

In particolare, i datori di lavoro hanno la responsabilità di salvaguardare i dipendenti e di mitigare i rischi potenziali, e gli sviluppatori delle nuove tecnologie potrebbero essere di grande aiuto. Inoltre, i lavoratori e i loro rappresentanti dovrebbero essere attivamente informati, consultati e coinvolti ogni volta che vengono introdotti o utilizzati sistemi basati sull'AI sul loro posto di lavoro.

Infine ? conclude il direttore esecutivo Eu-Osha ? l'adozione di un approccio "***human in command***" per sfruttare i punti di forza delle tecnologie digitali, garantendo al contempo la sicurezza e la salute sul lavoro, è e sarà fondamentale per porre l'uomo al centro della digitalizzazione nei luoghi di lavoro.

RTM

Il link al sito della campagna "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale".

Scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, "Artificial intelligence and workplace safety and health: The future of work or a complex challenge?", editoriale di William Cockburn (EU-OSHA Executive Director) relativo alla campagna 2023-2025 "Lavoro sano e sicuro nell'era digitale", edizione 2024.

Licenza Creative Commons

---

www.puntosicuro.it