

Intelligenza artificiale e lavoro. Una sfida giuridica, ma anche etica

Luca Failla - Professore a contratto di diritto del lavoro presso l'Università degli Studi LUM

In contesti aziendali sempre più dematerializzati, potrebbe diventare prassi affidarsi, a sistemi di intelligenza artificiale per compiere attività di gestione sempre più complesse, quali i colloqui, attraverso chatbots o software di riconoscimento emotivo, fino ai processi di valutazione e alla gestione dei piani di esubero. Quando si toccano alcuni aspetti di gestione del rapporto di lavoro che sono sempre stati appannaggio esclusivo dell'intelligenza umana, nascono interrogativi etici e giuridici. Quale sarà il compito del diritto? Regolare sia i tradizionali rapporti tra l'impresa e i dipendenti, sia quelli tra dipendenti "umani" e dipendenti "artificiali", fornendo anche ai produttori le linee guida fondamentali per la programmazione delle intelligenze artificiali che potrebbero essere chiamate con sempre maggiore frequenza ad affiancare gli uomini nei contesti aziendali.

In queste ultime settimane/mesi, hanno suscitato grande scalpore e non poche riflessioni le notizie relative ai **licenziamenti annunciati** - (oltre 150.000 dipendenti stando alle ultime stime) pare realizzati in pochissimo tempo, **utilizzando sistemi di intelligenza artificiale** - da parte di alcune delle Big Tech della Silicon Valley (Meta, Google, Amazon, Microsoft, Twitter e Netflix fra gli altri). In Europa ha fatto eco a queste notizie la decisione di un noto marchio di abbigliamento svedese di ricorrere all'Intelligenza Artificiale per **gestire la fase preliminare del piano di esuberi** della divisione Business Tech, colpita - proprio come molte delle aziende della Silicon Valley - da una consistente necessità di revisione degli organici dovuta probabilmente alla necessità di **ripensare gli assetti organizzativi** nel post-pandemia. Nel caso specifico del gruppo svedese, l'obiettivo era sottoporre ad uno o più test di intelligenza i dipendenti (circa 1500 a quanto risulta), al fine di fornire ai manager parametri di valutazione per la **scelta del personale** da fare rientrare nel piano di esuberi (in Italia non sarebbe possibile alla luce dei criteri di scelta previsti dalla legge n. 223/1991 attuativa delle Direttive UE in argomento).

Nel frattempo, probabilmente sull'onda degli annunciati licenziamenti da parte delle Big Tech, il Washington Post ha pubblicato una ricerca dalla quale risulterebbe che un numero consistente di **manager USA** sarebbe disposto ad avvalersi di sistemi di intelligenza artificiale per poter essere supportato nel difficile compito di analizzare i profili, nonché valutare e selezionare il personale da far rientrare nei **piani di esubero**, forse anche per "scaricarsi" di responsabilità dirette nella scelta dei licenziandi ("mi dispiace ma l'ha deciso l'algoritmo...").

È chiaro che nell'uso dell'**intelligenza artificiale**, che è già parte da tempo - anche inconsapevolmente - delle nostre vite in molti modi, si sta iniziando ad andare verso territori che erano fino a ieri ancora inesplorati. Ambiti nei quali sembra che attraverso l'intelligenza artificiale sia ormai possibile **facilitare molti compiti** e **velocizzare molte attività**, ma che nascondono rilevanti **interrogativi etici e giuridici**, quando toccano alcuni aspetti di **gestione del rapporto di lavoro** che sono sempre stati appannaggio esclusivo dell'**intelligenza umana**. Molti studiosi prefigurano che l'anno appena iniziato sia quello decisivo per affrontare un passaggio fondamentale in termini di tecnologia applicata e che sia proprio questo l'anno dell'intelligenza artificiale.

Ma quale intelligenza artificiale, ci si chiede? In realtà, nel volgere di pochi anni vi è stato un tale salto in avanti sul versante di questa tecnologia, che parlare in modo semplicistico di intelligenza artificiale potrebbe apparire riduttivo, proprio perché stanno aumentando le applicazioni, gli ambiti e la portata dei **diversi strumenti** che **utilizzano algoritmi** - quindi sistemi di intelligenza artificiale - che a vario titolo **influiscono sull'organizzazione del**

lavoro.

Leggi anche L'intelligenza artificiale cambia i modelli organizzativi aziendali. Attenzione ai limiti

Con il termine di intelligenza artificiale, infatti, si intende comunemente quell'insieme di tecnologie e di macchinari dotati - attraverso specifici algoritmi - della possibilità di analizzare ed elaborare una serie massiccia di dati e di tradurli in azioni semplici o via via sempre più complesse. Sistemi dotati della possibilità di analizzare una enorme mole di dati - machine learning - per poi elaborarli in azioni specifiche. Le **applicazioni** sono le più svariate e sono appannaggio dei data scientist: si va dalle **piattaforme di e-commerce** che utilizzano sistemi sempre più sofisticati di profilazione, alla gestione automatizzata dei **processi di marketing** e di molte attività amministrative, per arrivare all'automazione di alcuni processi, quali le attività di **manutenzione predittiva**, al **rilevamento delle frodi** per i sistemi bancari, a quelli di **screening e selezione dei candidati** al fine di supportare i **processi di assunzione** (per non parlare delle chatbots durante i colloqui).

Fino a quella che viene chiamata oggi **intelligenza artificiale generativa**, ossia quella che oltre ad analizzare i dati è in grado di **creare dei contenuti** fondati su quella analisi. Si pensi a **ChatGPT** - che il Garante della Privacy ha deciso di bloccare in Italia a causa di alcune criticità sulla gestione dei dati degli utenti -, solo per fare un esempio, ma stanno già nascendo sistemi analoghi per la creazione anche di **contenuti video**.

Ed è proprio sull'evoluzione di questi sistemi "intelligenti" e sulla necessità che essi hanno di acquisire dati per "alimentare l'algoritmo" che si inserisce l'**interrogativo etico e giuridico** su quale sia il futuro che ci aspetta, se molte delle attività che erano prima appannaggio esclusivo dell'uomo, sia in termini intellettuali sia in termini emozionali (o creativi), vengono oggi affidati a delle macchine.

La risposta l'abbiamo proprio dalla stessa evoluzione di questi sistemi di intelligenza artificiale: bisogna, infatti, ricordare che quando si usa un **sistema di intelligenza artificiale generativa** che si fonda sull'analisi di una grande quantità di dati, quello che **viene generato** è solo il frutto dell'analisi effettuata (sempre più sofisticato e di altissimo livello) e **non** il prodotto di un **sistema "intelligente" in senso umanistico**. Si pensa erroneamente che facendo una domanda ad uno di questi sistemi la risposta abbia lo stesso valore - in termini umanistici, creativi e culturali - di una risposta umana. Sembra così proprio perché si tratta di sistemi molto sofisticati. Detto in modo molto più semplice, come ricordato dagli esperti: alla domanda "chi è l'autore della Divina Commedia" il sistema genererà "Dante" solo perché frutto in senso anche probabilistico della mole - in continua crescita - di dati analizzati...

Lo stesso criterio potremmo applicarlo quando ci si affida a sistemi di intelligenza artificiale non solo per **semplificare delle attività nel mondo del lavoro** - come ad es. la prima selezione dei curricula - ma anche per compiere attività di gestione più complesse, quali ad esempio i **colloqui** (attraverso chatbots o software di riconoscimento emotivo), i **processi di valutazione**, la **gestione** appunto dei **piani di esubero**. Se da un lato possiamo plaudere alle conquiste che la tecnologia ci consente di realizzare, dall'altro non bisogna mai dimenticare - proprio per ragioni etiche ma anche giuridiche - che è attraverso l'**esperienza umana** in tutta la sua complessità sociale e umanistica che possiamo mettere in atto **comportamenti e azioni** rilevanti per l'**organizzazione aziendale**, finanche la valutazione dei profili che dovranno comporre un piano di esuberi. Senza questa consapevolezza sarà impossibile immaginare di transitare verso una società tecnologica nella quale i **sistemi di IA** cresceranno sempre di più e diverranno sempre più sofisticati. In **contesti aziendali sempre più dematerializzati**, sarà necessario prevedere che le persone e le intelligenze artificiali cooperino tra loro senza sovrapporsi e senza sostituirsi, perché è solo attraverso la costruzione di un **sistema etico di relazioni reciproche** sarà possibile trovare il **punto di equilibrio tra uomo e tecnologia**.

La questione, in ultima analisi, è **se l'azienda** si limiterà ad accettare acriticamente e passivamente il dato fornito dall'algoritmo ovvero se vi sarà un'attività umana di valutazione (etica e giuridica) del medesimo ai fini della decisione finale e degli impatti sulla popolazione professionale. Per fare un **esempio concreto** sul caso dell'azienda svedese, se alla fine verranno licenziati i dipendenti con più basso QI ovvero se tale dato verrà mediato con i criteri

di scelta ed i parametri giuridici previsti dalle normative in argomento, come sarebbe auspicabile.

In questo **nuovo contesto**, il compito del diritto e degli specialisti sarà quello di regolare e gestire sia i **tradizionali rapporti** tra l'impresa e i propri dipendenti sia quelli tra **dipendenti "umani"** e dipendenti **"artificiali"** fornendo anche ai produttori le **linee guida fondamentali** per la programmazione delle intelligenze artificiali che saranno chiamate con sempre maggiore frequenza ad affiancare gli uomini nei contesti aziendali, costruendo un nuovo e diverso **sistema di relazioni** e con esso il sistema **sociale ed etico** che accompagnerà anche l'**evoluzione delle norme**, al passo con l'evoluzione della stessa organizzazione del lavoro indotta dalla tecnologia.

Se molti sono già oggi gli ambiti entro i quali il **diritto si è evoluto** al passo con l'**evoluzione tecnologia** - si pensi alla disciplina dell'art. 4 Statuto dei lavoratori sul controllo a distanza e alla disciplina della privacy - molte di più saranno in futuro le occasioni nelle quali sarà necessario **valutare** se la **norma** sia ancora in grado di rispondere alle **necessità di crescita (o di decrescita)** delle **organizzazioni aziendali**.

Ma se la risposta la si troverà nella capacità di fare ancora affidamento sulle doti umanistiche e culturali dell'uomo senza abdicare ai valori che ne sono la concreta espressione sociale ed etica, vorrà dire che **uomo e tecnologia** avranno fatto un **ulteriore passo avanti** nel loro sistema di relazioni. Altrimenti vorrà dire che avremo imboccato una strada incerta, senza sapere dove potrà portare.