



CONFLAVORO

Piccole Medie Imprese

Commissione XI Lavoro pubblico e Privato
Camera dei Deputati

**Indagine conoscitiva sul rapporto tra
Intelligenza Artificiale e mondo del lavoro,
con particolare riferimento agli impatti
che l'intelligenza artificiale generativa
può avere sul mercato del lavoro**

13 dicembre 2023

**Audizione di CONFLAVORO
PMI**

Conflavoro PMI
Confederazione Nazionale Piccole e Medie Imprese

www.conflavoro.it

presidenza@conflavoro.com

800 91195

Considerazioni generali: teorie dell'organizzazione e intelligenza artificiale

Il richiamo analitico alle **Teorie dell'organizzazione** che hanno gettato le basi dei moderni metodi di gestione dell'attività d'impresa e delle risorse umane rappresenta a nostro avviso un interessante punto di partenza per delle valutazioni compiute sull'impatto che l'implementazione delle nuove tecnologie e l'intelligenza artificiale potrebbero generare sulle micro, piccole e medie imprese italiane.

Il mondo del lavoro, l'economia e il modo di analizzare e comprendere le realtà imprenditoriali che ci circondano sono infatti fortemente mutati nel corso del tempo, attraverso contributi che hanno permesso di comprendere a fondo le migliori modalità di operare ai fini dello sviluppo economico e sociale di ciascun Paese.

Fin dagli albori delle prime teorie dell'organizzazione, il ruolo delle risorse umane si è posto quale componente fondamentale ed imprescindibile di uno sviluppo concreto e consapevole dell'economia. Ciò è rinvenibile nella stessa definizione del concetto di **Organizzazione**, vista come un'entità sociale guidata da obiettivi e progettata come un sistema di attività strutturata e coordinata che interagisce con l'ambiente esterno dal quale recepisce input e al quale restituisce output.

Senza dubbio, la definizione di organizzazione ci fa porre l'accento su alcuni aspetti che saranno fondamentali in questa sede ai fini della comprensione del potenziale impatto che le varie forme di intelligenza artificiale potranno rendere sull'economia e nelle varie forme di organizzazione:

- il **primo aspetto** è quello dell'**entità sociale**, e dunque come le organizzazioni - o più nello specifico le aziende - viste come insieme di individui che interagendo tra di loro, scambiano idee e divengono ancor più produttivi;
- il **secondo aspetto** riguarda l'**interazione con l'ambiente esterno** che, inevitabilmente, influenza l'operato delle organizzazioni e delle risorse umane interne, rendendo le stesse delle realtà che operano in continuo confronto con l'ambiente esterno dal quale ricevono stimoli, necessariamente da elaborare.

Nonostante la stessa definizione di organizzazione riporti il concetto di socialità, il ruolo delle risorse umane e il valore della loro interazione non è stato sin da subito compreso e valorizzato dalle prime teorie organizzative. **Taylorismo** e **Fordismo** infatti, pur essendo le prime e reali teorie organizzative che consentono di rispondere efficientemente alle esigenze della Rivoluzione Industriale e della gestione di masse operaie scarsamente specializzate e formate, concentrano i loro principi sull'empiricità del lavoro, scomponendo lo stesso in piccole mansioni semplici e ripetitive, in grado di aumentare la produttività attraverso la scelta del metodo di lavoro più rapido e dell'eliminazione di movimenti inutili o lenti, anche attraverso la definizione certissima dei tempi di esecuzione per ciascuna mansione.

Il modello della "Catena di Montaggio" di Ford e della "Spaghetti Chart" di Mc Donald's sono l'emblema di questi principi, attraverso una scomposizione del lavoro in compiti semplici, altamente controllabili e ripetitivi, che potessero ambire a quattro fini ben precisi:

1. Efficienza
2. Quantificazione
3. Prevedibilità
4. Controllo

Chiaramente, una simile organizzazione del lavoro genera due problemi principali:

- da un lato l'**alienazione del lavoratore**, causata dalla ripetitività ed estrema semplicità della mansione da svolgere, in un modello che rendeva pressoché assenti le interazioni con gli altri colleghi e dunque limitava fortemente la componente di interscambio e confronto, rendendo l'organizzazione un modello rigido, privo di stimoli e incapace di dar vita a nuove idee ed innovazioni provenienti dagli stessi lavoratori;
- dall'altro, proprio a causa delle **rigidità strutturali e di organigramma**, le organizzazioni tendevano ad essere fortemente soggette al rischio di eventi imprevisti ed imprevedibili che, in un contesto in cui non esistono relazioni interpersonali, minano fortemente il raggiungimento di obiettivi quali produttività, efficienza ed efficacia.

Le criticità appena descritte sono le medesime che hanno mosso le teorie dell'organizzazione verso nuovi paradigmi che, come nel caso di Elton Mayo o di Maslow, iniziano a comprendere il reale valore aggiunto delle **risorse umane**, il loro ruolo nell'apportare valori ed idee nuove all'interno del contesto aziendale, nonché la fondamentale ed imprescindibile esigenza di regolare al meglio il rapporto tra persone e macchine, di modo che le prime non divenissero delle mere appendici delle seconde, rischiando una naturale e correlata assuefazione.

In linea di continuità con questi passaggi evolutivi che hanno interessato le teorie dell'organizzazione, in special modo con riguardo alla scomposizione dell'empiricità del lavoro in ordine alla valorizzazione dell'apporto proveniente dalle risorse umane, l'avvento dell'intelligenza artificiale giunge oggi a scrivere l'inizio di un nuovo capitolo sui cambiamenti che interesseranno, e in parte stanno già interessando, il mondo del lavoro nel prossimo futuro.

L'Intelligenza Artificiale, intesa come quell'insieme di software in grado di pensare ed agire in modo razionale al fine di fornire all'elaboratore elettronico risultati ed attività riconducibili all'intelligenza umana, è ormai al centro di un ampio dibattito sull'impatto consolidato che la stessa avrà sulla gestione

delle nostre organizzazioni aziendali contemporanee, che si può semplificare riconducendolo ad una sua frammentazione in due correnti sostanzialmente opposte.

Da un lato, coloro che vedono l'intelligenza artificiale con ottimismo e connotata da un sostanziale **effetto di integrazione dell'intelligenza umana**, in grado dunque di aumentare la produttività affiancando il lavoratore nell'esecuzione di compiti e mansioni, dunque non sostituendosi agli esseri umani ma collaborando con essi e velocizzando le loro attività. Questa prima corrente di pensiero vede l'impatto dell'intelligenza artificiale come limitato, non costituendo pertanto un ingente problema per l'occupazione, ma anzi determinando una riduzione di posti di lavoro limitata alle sole mansioni a scarsa e ridotta professionalità e fortemente routinarie, portando così un generale miglioramento anche a livello di motivazione dei singoli individui che, a fronte dell'implementazione dell'IA, verranno anche più intensamente formati. Tale approccio ritiene inoltre che gli effetti siano limitati solo a determinati settori e comparti merceologici come la sanità, la logistica e i trasporti, le attività scientifiche e il mondo del marketing e del digitale.

Un secondo approccio pone invece l'accento sul negativo **effetto di sostituzione** che l'intelligenza artificiale tenderebbe a realizzare nei confronti delle risorse umane, andando a sostituire l'uomo in mansioni prettamente routinarie, con un effetto ad oggi non concretamente calcolabile sulla riduzione dell'occupazione e sulla composizione degli organici aziendali.

In quest'ottica, i paradigmi delle prime Teorie dell'Organizzazione e i relativi pro e contro tornano ad essere rilevanti anche per la valutazione del potenziale impatto dell'intelligenza artificiale nel mondo del lavoro. Se infatti l'individuazione di compiti semplici e routinari rischia di portare il lavoratore ad una condizione di alienazione, deleteria per la motivazione personale e per la produttività aziendale, **introdurre l'intelligenza artificiale in azienda attraverso le sue varie forme per portare a termine le mansioni più semplici e ripetitive**, consentirebbe di ridurre il rischio di alienazione e di efficientare il processo aziendale. In tal modo si offrirebbe l'opportunità all'individuo di concentrarsi su altri aspetti del proprio lavoro, anche dedicando una parte del tempo ad aspetti altrimenti lasciati in secondo piano, potendo dunque diversificare meglio il proprio operato anche attraverso nuove fonti di formazione, liberando nuovo potenziale e ulteriore creatività.

Questo consentirebbe dunque di inserire l'intelligenza artificiale in modo graduale e comunque in termini **integrativi** rispetto alle risorse umane che, come già evidenziato, sono elemento costitutivo ed imprescindibile del concetto di organizzazione. In tal senso dunque, è doveroso ricordare l'importanza dell'**interazione tra le risorse umane** come strumento di valorizzazione dell'attività aziendale e di ulteriore produttività, in quanto il relativo know-how, se correttamente valorizzato, condiviso e analizzato, può generare importanti riflessi sulla produttività e sulla motivazione.

Da non tralasciare inoltre la rigidità delle strumentazioni di IA, le quali sono strettamente correlate al genio e alla fantasia di chi le interpella, non essendo dunque del tutto in grado di risolvere criticità e variabili imprevedibili ed impreviste durante il processo per le quali operano.

A titolo di riflessione ulteriore sull'intelligenza artificiale generativa, sulla scia di quanto sin qui considerato, si rileva altresì interessante **la dicotomia tra chi ritiene che l'intelligenza artificiale sia un mero strumento di copia e chi vede l'intelligenza artificiale come importante strumento di creazione.**

L'intelligenza generativa è un particolare tipo di IA che consente la creazione di testi, immagini, video, media o altri contenuti a seguito delle richieste specifiche dell'utente. Secondo alcuni, in realtà, non si tratterebbe di una vera e propria attività generativa, ma di un semplice copia e incolla di contenuti presenti nei vari database cui l'IA è correlata, con potenziali rischi circa la violazione del diritto d'autore. In realtà, il processo di apprendimento è pressoché simile a quello umano, poiché anche gli stessi esseri umani apprendono leggendo, osservando, ascoltando e dunque anche raccogliendo spunti ed emulando attività ed elaborati che hanno avuto modo di vedere, sentire ed approfondire.

In questo senso dunque, risulterebbe più accreditata la seconda corrente di pensiero, secondo cui l'intelligenza artificiale agisce similmente all'uomo. Chiaramente, in linea con quanto già precedentemente espresso, l'IA non deve sostituirsi ai lavoratori, i quali devono continuare a mantenere **genio e fantasia tipici dell'essere umano**, rimanendo gli ultimi ed unici decisori di ciò che, eventualmente con l'ausilio delle varie forme di IA, viene elaborato.

L'Intelligenza Artificiale: opportunità e criticità nelle micro imprese e nelle PMI italiane

Parlando dell'impatto che l'implementazione dell'intelligenza artificiale potrebbe avere nel contesto economico italiano, non può essere tralasciata la riflessione sul tessuto imprenditoriale che caratterizza il nostro Paese che, come noto, è prevalentemente costituito dalle piccole e medie imprese e dalle microimprese, che sono quindi il vero cuore pulsante dell'economia italiana. Emblematici a tal proposito sono gli **ultimi dati recentemente diffusi dall'Istat** nel mese di novembre e riferiti alla rilevazione multiscopo correlata al censimento permanente delle imprese, focalizzato su un campione di circa 280 mila imprese, rappresentative di oltre 1 milione di unità (circa il 22% delle imprese italiane): quasi l'80% del totale è costituito da microimprese, ovvero aziende con un organico composto da meno di 10 dipendenti; circa il 18,5% del totale sono imprese di piccole dimensioni, mentre le medie e le grandi imprese corrispondono rispettivamente al 2,2% e allo 0,4% del totale. Una fotografia estremamente veritiera di quello che è il panorama imprenditoriale nazionale nella sua totalità, all'interno del quale si inserisce chiaramente una diversificazione importante dei comparti merceologici, con esigenze di organizzazione e crescita fortemente diversificate.

Ciò che è tipicamente in comune, indipendentemente dal settore di riferimento, sono le **problematiche delle micro e PMI italiane**, riconducibili alle seguenti sfere:

- Limitatezza delle risorse finanziarie e dei capitali a disposizione con correlata difficoltà di accesso al credito;
- Difficoltà di fronteggiare la concorrenza;
- Criticità nella gestione della crescita e degli investimenti.

In linea con l'ultimo punto, vi è il tema della digitalizzazione e dell'integrazione delle nuove tecnologie nelle realtà imprenditoriali italiane. A tal proposito, uno studio del Politecnico di Milano dimostra come **nel 2023 solo il 26% delle imprese italiane risulta essere matura**, mentre la restante parte non si dimostra ancora aperta o in grado di integrare consapevolmente la tecnologia nella propria attività imprenditoriale, ciò determinando, oltre ad un limite per la crescita, anche un aumento delle difficoltà nel fronteggiare la concorrenza.

Chiaramente, tornando al tema dell'intelligenza artificiale, essa non può che delinearsi come una determinante fonte di crescita e miglioramento per l'economia italiana e le sue imprese.

La frammentazione dei comparti merceologici, la diversa tipologia di management attuato e le differenze nell'organico aziendale, rendono sicuramente difficile una valutazione unica e generale sull'impatto che l'implementazione dell'IA potrebbe avere nelle micro e PMI italiane, tuttavia è sicuramente evidente la correlazione tra IA e un **efficientamento dei modelli organizzativi aziendali**, in termini sia di management che di gestione delle risorse umane.

Smart working e intelligenza artificiale nelle imprese italiane

Gli eventi che si sono susseguiti negli ultimi anni - dalla pandemia ai conflitti che hanno sconvolto gli scenari geopolitici - hanno provocato una rivoluzione del modo di pensare ed organizzare il mondo del lavoro, complice anche la nascita di nuove esigenze nella popolazione stessa, specialmente a partire dai più giovani.

Stando ai dati emersi da una rielaborazione operata dal **Centro Studi Conflavoro** riguardo l'indagine "*Rimettere a fuoco lo Smart Working: necessità, convenzione o scelta consapevole?*" condotta dall'Osservatorio smart working della School of Management del Politecnico di Milano, dal periodo Covid ad oggi, lo **smart working** risulta essere uno strumento sempre più utilizzato ed anche apprezzato dai lavoratori. Nel 2023, i lavoratori agili sono **3,585 milioni** - in leggero aumento rispetto ai 3,570 milioni del 2022 - e ben il **541%** in più rispetto al periodo pre-Covid. Inoltre si stima che anche nel 2024 il lavoro da remoto tenderà a crescere, con circa **3,65 milioni** di lavoratori.

Approfondendo, l'attivazione di rapporti di lavoro agile caratterizza principalmente le grandi imprese con un dato di oltre un lavoratore su due, pari a 1,88 milioni di persone. Coerentemente con le difficoltà

evidenziate in questa sede, nelle PMI solo il 10% degli addetti lavora da remoto - circa 570 mila lavoratori - e un piccolo 9% nelle microimprese, pari a 620 mila lavoratori, in calo rispetto all'anno precedente.

In linea con le rigidità di attivazione di contratti di smart working, anche l'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale si assesta su questa prassi. Gli imprenditori italiani certo comprendono e riconoscono il potenziale di tali tecnologie e l'apporto positivo che essi potrebbero avere in termini di produttività ed efficienza, ma le difficoltà nell'utilizzo permangono.

Stando allo studio condotto da FreshBooks su un campione di mille PMI operanti nei territori di Usa e Canada, 2 aziende su 3 hanno attivato strumenti di intelligenza artificiale generativa nel 2023, una proporzione pressoché totale se si pensa che in Italia **meno del 6% delle PMI** ha implementato progetti di IA, a fronte di una media europea del 7% (IISole24Ore, 2023).

Tale dato peraltro è concentrato in comparti specifici - vale a dire quello dell'ICT, delle telecomunicazioni, dell'informatica e della produzione di computer e prodotti di elettronica - e riguarda attività piuttosto circoscritte quali l'elaborazione di contenuti testuali per blog, siti internet e social network, creazione di immagini e ricerche di marketing e, in piccola proporzione, l'assistenza clienti.

Dai dati emersi da una survey del **Centro Studi Conflavoro**, il campo di applicazione dell'intelligenza artificiale dunque risulta ad oggi fortemente circoscritto perché da un lato il **47%** degli imprenditori dichiara di non comprendere quali vantaggi potrebbe ottenere dall'implementazione l'IA; dall'altro la restante parte ammette di non sapere come attivare la stessa all'interno della propria realtà aziendale.

L'intelligenza artificiale: elemento complementare o sostitutivo della forza lavoro?

Da un punto di vista generale possiamo distinguere le imprese in due grandi categorie: la **categoria manifatturiera** e le **attività professionali**. Giocoforza, le modalità di implementazione ed utilizzo variano notevolmente, così come l'effetto che l'IA può avere sui rapporti di lavoro.

Nel caso delle attività professionali, con particolare riferimento alle professioni intellettuali, gli strumenti di intelligenza artificiale costituiscono un vantaggio competitivo che può sostenere il lavoratore nella soluzione di problemi e richieste derivanti dalla stessa attività lavorativa svolta. In questo caso dunque, l'intelligenza artificiale si connota come uno **strumento complementare all'attività lavorativa**, in quanto supporto attivo per le richieste poste dall'operatore.

Esempi specifici sono la creazione di contenuti testo, immagini, video o audio; la redazione di post per siti web, blog o social network; la scrittura di e-mail o newsletter; la redazione di comunicati stampa o documenti più o meno tecnici; l'ausilio nella ricerca di dati anche ai fini della creazioni di presentazioni aziendali; l'assistenza clienti mediante chatbot specifiche. Questi, ed altri infiniti esempi di attività che possono essere realizzate dalle strumentazioni di IA, avvengono attraverso percorsi efficienti che riducono

in maniera significativa il tempo necessario per realizzare materiali utili alle attività d'impresa, rendendo più veloce e produttivo il processo condotto dall'essere umano.

Da questi esempi risulta dunque chiaro come l'intelligenza artificiale si identifichi come uno strumento a supporto del lavoratore che consente di **massimizzare i risultati dell'intelligenza umana** e liberare spazio a favore di un'ulteriore diversificazione dell'attività lavorativa e di una razionalizzazione dei relativi tempi.

Ragionamento opposto deve essere fatto per le attività manifatturiere o di tipo più prettamente fisico-manuale. Da quanto si apprende, circa il **40%** delle imprese manifatturiere utilizza gli strumenti di IA per finalità di **automatizzazione di processi**, in ottica di riduzione dei tempi di produzione e dunque di efficientamento del processo produttivo complessivo.

In realtà, il contributo dell'intelligenza artificiale nel mondo della manifattura può e deve essere più mirato ed ampio - anche al fine di mantenere il ruolo di prestigio che l'industria manifatturiera italiana ha e che la colloca al secondo posto in Europa e al quinto nel mondo - non essendo più sufficienti le caratteristiche di qualità, celerità e personalizzazione, tipiche del nostro Made in Italy.

L'intelligenza artificiale in questo contesto dunque, deve essere vista come **uno strumento che possa affiancare le imprese in un mondo di produzione e commercio globalizzato**, in costante contrasto con il costo del lavoro molto elevato in Italia ed il confronto con le economie emergenti a basso costo ed inferiore qualità, ma anche colpite dalle sfide della catena del valore, in rapporto con i clienti e i fornitori multinazionali.

In quest'ottica, il focus nel corso del tempo è cambiato: dalla centralità del prodotto, a quella del cliente, al fine di fornire un prodotto che possa essere il più possibile in linea con le esigenze dei consumatori finali e nell'ottica di creare un sistema di fidelizzazione basato sulla valorizzazione del cliente in una relazione duratura che possa accrescere la propensione al riacquisto nel corso del tempo, portando dunque un vantaggio economico all'impresa.

In questo, l'intelligenza artificiale può supportare le imprese nella **Customer Experience** e dunque nell'assistenza clienti nelle varie fasi della relazione - dalla quella di acquisto a tutta l'assistenza post vendita - anche in caso di eventuale assistenza tecnica dovuta a guasti o difetti nel prodotto.

Oltre agli aspetti relativi all'assistenza clienti, in **ambito manifatturiero** i principali benefici dell'intelligenza artificiale riguardano:

- la riduzione dei costi dei passaggi di produzione;
- la semplificazione del lavoro;
- la riduzione delle operazioni da svolgere manualmente;
- Machine Learning per la gestione rapida ed efficiente delle anomalie e la manutenzione predittiva.

L'utilizzo di soluzioni di intelligenza artificiale, genererebbero una **manifattura di tipo adattivo**, mediante l'utilizzo di infrastrutture hardware flessibili e capaci di interagire con le persone e l'ambiente esterno, creando conseguentemente un positivo duplice effetto:

- **migliorare l'efficienza** sul piano interno eliminando tutti i passaggi o le attività lavorative più ripetitive, **liberando spazio alla creatività**;
- **aumentare il livello di competitività** rispetto all'esterno, anche in considerazione del fatto che un uso costruttivo e consapevole può diventare una leva anche per l'**internazionalizzazione**.

Chiaramente questi rappresentano solo alcuni esempi di possibile utilizzo delle strumentazioni di intelligenza artificiale e solo alcuni dei benefici che si stima possano riguardare da vicino le realtà imprenditoriali.

Ciò che è ancor più certo, è il potenziale di crescita e miglioramento dell'intelligenza artificiale, fino ad arrivare a creare sistemi produttivi e macchinari in grado di apprendere costantemente dalla loro esperienza, riuscendo a creare processi produttivi alternativi in grado di agire anche con variabili non programmate che porteranno ad una trasformazione sempre più tangibile del mondo del lavoro.

Da ciò che emerge sul settore manifatturiero, il **rischio di sostituzione del lavoratore** con tecnologie di intelligenza artificiale, sembra essere più presente e tangibile. L'intelligenza artificiale potrebbe infatti rischiare di sostituire le risorse umane nei processi routinari o nelle operazioni più semplici - in entrambi i casi di facile digitalizzazione - nonché nelle procedure di assistenza clienti, almeno per i casi più semplici e standardizzati.

L'alternativa in questo caso, sarebbe procedere con una **rieducazione dell'organico aziendale** attraverso la formazione come strumento di ampliamento delle conoscenze dei lavoratori in un'ottica da un lato di **aggiornare ed espandere le competenze professionali** personali necessarie per convivere con l'IA e dedicarsi ad altre attività prima marginali o non svolte; dall'altro di **integrare le conoscenze** a fronte della nascita delle nuove figure professionali dovute all'implementazione dell'IA in azienda.

L'impatto dell'intelligenza artificiale sul mondo del lavoro

L'inevitabile impatto delle nuove tecnologie di intelligenza artificiale sul mondo del lavoro sin qui analizzato sotto molteplici aspetti deve necessariamente essere accompagnato da un cambio di mentalità da parte di manager ed imprenditori - nell'ottica di **riconoscere le strumentazioni di IA come investimenti di medio-lungo periodo** - non necessariamente in grado di dare una risposta nell'immediato. Investimenti di questo tipo non possono ulteriormente essere rinviati, ma devono essere realizzati con estrema

attenzione e programmazione, anche in considerazione degli inevitabili cambiamenti interni alla struttura aziendale che genereranno una crescita futura sempre più consapevole.

Sul punto, il World Economic Forum segnala come, entro il 2027, l'implementazione dell'intelligenza artificiale e delle ulteriori forme di tecnologia comporteranno il **cambiamento del 23% dei posti di lavoro**, creando **69 milioni di nuovi posti** ed **eliminandone 83 milioni**.

Sempre sulla scia del cambiamento, lo studio realizzato da Ernst & Young, Manpower Group e Sanoma, dimostra come nei prossimi anni si realizzerà un **calo della domanda di circa il 41,7%** a danno di professioni a scarsa specializzazione o in settori a bassa crescita come agricoltura, industrie tradizionali, cuoio e pelle.

Le competenze relative alla conoscenza ed utilizzo dell'intelligenza artificiale saranno dunque requisiti sempre più richiesti in fase di selezione e ai fini dell'ottenimento di un posto di lavoro, ma anche in ottica di mantenimento della posizione eventualmente già acquisita, questo perché si stima che - oltre alla nascita di vere e proprie nuove posizioni lavorative - vi sarà un generale e massiccio **reskilling** di molti mestieri già esistenti, volto all'adattamento delle conoscenze e competenze possedute.

Secondo i dati di Cisco e Salesforce infatti, solo 1 lavoratore su 10 ritiene di possedere adeguate competenze in materia di IA, fondamentali specialmente in alcuni settori specifici quali il campo dell'ITC e IT; analisi e progettazione software; ingegneria, con particolare riferimento all'ambito TLC, biomedico e alla bioingegneria; elettronica, elettrotecnica e automazione dei processi; assistenza sociale e orientamento; analisi di sistema.

L'urgenza in tal senso diviene quella di **formare adeguatamente** le risorse già presenti in organico - con particolare riferimento a quei lavoratori le cui mansioni verranno pressochè completamente svolte da strumenti di IA e che potranno in questo modo operare in contesti più ampi e diversificati, anche più gratificanti - nonché i futuri lavoratori, mediante una **long life learning** che parta dalla formazione scolastica e proceda per tutta la durata della carriera lavorativa, anche in considerazione del costante e crescente avanzamento delle tecnologie utilizzate.

Le soft skills, la capacità di problem solving e la necessità di sviluppare uno spiccato senso critico, sono elementi che devono essere stimolati fin dai percorsi scolastici, con particolare riferimento all'istruzione superiore e ai corsi di laurea, al fine di formare lavoratori e lavoratrici all'utilizzo responsabile e consapevole delle nuove tecnologie e dell'IA.

Una **formazione scolastica ed universitaria** così strutturata, permetterà inoltre di formare figure in linea con le esigenze del mercato del lavoro e delle aziende stesse, le quali dovranno a loro volta garantire **opportunità di continuo aggiornamento professionale**, in linea con l'evoluzione delle tecnologie. Seguendo un simile percorso, l'essere umano resterà comunque al centro del mondo del lavoro e diventerà l'artefice nonché il **governatore dei processi di evoluzione ed avanzamento delle tecnologie e dell'IA**, in grado di conoscere e regolare i vari fenomeni collegati, mantenendo il genio e la creatività tipici dell'essere umano in quanto tale.

Le proposte di Conflavoro PMI

Conflavoro, in qualità di Associazione di categoria rappresentativa delle istanze delle micro e PMI italiane, ritiene di primaria importanza mantenere il **focus proprio sulle realtà imprenditoriali del territorio**, anche alla luce delle difficoltà che esse si troveranno a fronteggiare nel prossimo futuro.

L'implementazione di nuove tecnologie e dell'IA deve avvenire mediante un'analisi costi-benefici che possano da un lato evidenziare gli effetti positivi in termini di produttività e flessibilità del lavoro; dall'altro tener conto delle esigenze di aziende e lavoratori, ambendo ad una **crescita economica socialmente sostenibile e responsabile**.

Per procedere al raggiungimento di tali fini, riteniamo necessario e doveroso **intervenire sui seguenti ambiti**:

1. Informazione;
2. Formazione;
3. Sicurezza sul lavoro;
4. Risorse ed incentivi pubblici.

L'**informazione** è sicuramente il punto di partenza per un'implementazione consapevole e produttiva delle nuove tecnologie. Attraverso l'informazione, manager e datori di lavoro devono essere resi edotti circa le **potenzialità dell'IA e le modalità di utilizzo** delle stesse all'interno delle varie realtà.

Questo permetterebbe di far sì che quel **49% di imprenditori ad oggi titubanti e preoccupati** dei riflessi che le nuove tecnologie potrebbero avere sull'economia e sul mondo del lavoro, possano consapevolmente avviare le proprie attività verso l'implementazione dei nuovi strumenti di IA, traendo vantaggi in termini di competitività e produttività. Ciò comporterà una necessaria revisione degli assetti organizzativo-aziendali da realizzare con un doveroso senso etico da parte di manager ed imprenditori, volto alla presa in considerazione delle **nuove esigenze dei lavoratori** che - a fronte anche di una

formazione più specifica e volta ad una **alta professionalizzazione** - forgerà risorse con un **elevato quoziente intellettuale digitale**, e dunque di elevato valore professionale, aprendo le stesso ancor più alle esigenze di flessibilità che già oggi riguardano i rapporti di lavoro.

In questo senso, sarà necessario da un lato valutare **nuove modalità di redistribuzione degli utili aziendali** che, a fronte dell'aumento di produttività dell'IA, tenderanno a crescere; dall'altro garantire forme di **rapporti di lavoro più flessibile**, volte alla **riduzione dell'orario di lavoro** e all'introduzione di **nuove e costanti opportunità di crescita professionale**.

Come già evidenziato, il ruolo della **formazione** diventerà di primo ordine, sia per i nuovi assunti, sia per i lavoratori già stabilmente presenti in azienda. Sul punto, riteniamo necessario e doveroso intervenire con una **revisione completa e consapevole dei percorsi di studio di scuole superiori ed università**, al fine di allineare i programmi formativi con le nuove esigenze del mondo del lavoro, nell'ottica di **colmare il mismatch tra domanda e offerta** di lavoro che tuttavia già oggi è presente. A tal proposito, stimolare il ricorso all'**apprendistato duale di primo livello** in chiave di sviluppo delle competenze legate all'utilizzo dell'intelligenza artificiale potrebbe divenire uno strumento funzionale per accorciare le distanze tra l'ambito dell'istruzione e il mondo del lavoro, di fatto predisponendo un canale di trasferimento delle competenze dal primo apprendimento all'applicazione pratica delle conoscenze specialistiche. In questo quadro, la **collaborazione fattiva tra aziende e istituti formativi** può e deve diventare una leva essenziale per la diffusione delle soft skills e delle hard skills richieste per garantire, con estrema urgenza e prontezza, la crescita del mercato del lavoro in corso di evoluzione, preparando così le aziende ad accogliere nuove classi di lavoratori in corrispondenza della diffusione sempre più importante di soluzioni di IA generativa e robotica avanzata all'interno degli ecosistemi aziendali.

Come Associazione di categoria, riteniamo inoltre utile e doveroso il coinvolgimento di **Enti Bilaterali, Fondi Interprofessionali** e altre realtà abilitate alla formazione per addivenire all'obiettivo di **reskilling** delle risorse già presenti in organico, anche al fine di riadattare le conoscenze e competenze dei lavoratori che operano nei settori più densamente correlati alla digitalizzazione. Il punto di riferimento, in quest'ottica, deve rimanere il lavoratore il quale, come essere umano, deve mantenere lo spirito critico, la capacità di problem solving e la creatività tipiche dell'individuo, integrate dalle necessarie competenze per gestire consapevolmente l'implementazione ed utilizzazione dei nuovi strumenti.

Una simile evoluzione dovrà tener conto necessariamente delle misure relative alla **Sicurezza sul lavoro**, tema per cui l'intelligenza artificiale può essere un vantaggio, ma non deve rischiare di diventare una minaccia. In termini di vantaggi, l'intelligenza artificiale può essere utilizzata in primo luogo come

strumento di valorizzazione nella formazione delle varie figure del rapporto di lavoro, rendendo i corsi stessi più interessanti e anche più reali. La **realtà virtuale** sarà in questo caso il punto di svolta per comprendere i reali rischi derivanti dallo svolgimento delle mansioni - rendendoli più tangibili attraverso esperienze sensoriali e immagini di realtà parallele - dando in questo modo una connotazione più pratica della formazione svolta, che sarà quindi più "coinvolgente" ed efficace.

Da un punto di vista documentale, l'intelligenza artificiale può svolgere la funzione - citata in apertura - di **strumento a supporto delle mansioni di tecnici ed ingegneri**, al fine di una più completa valutazione dei rischi ed elaborazione delle relative soluzioni.

L'intelligenza artificiale può essere utilizzata anche per la **sorveglianza sanitaria**, attraverso una più attenta analisi dei dati ambientali, la valutazione del rischio ergonomico - anche in linea con il tema dell'IA che renderà le mansioni sempre più sedentarie - nonché il monitoraggio di lesioni ed incidenti sul lavoro, al fine di incrementare le opportunità di **prevenzione** degli stessi per tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori.

L'introduzione delle nuove tecnologie e dell'intelligenza artificiale genererà indubbiamente una rivisitazione del mondo del lavoro e dell'organizzazione aziendale. In questo senso, riteniamo necessario il giusto supporto alle realtà imprenditoriali che deve partire in prima istanza dal Soggetto Pubblico, anche attraverso l'**incentivazione delle attività di informazione e formazione** precedentemente citate. I benefici dell'intelligenza artificiale, per poter essere apprezzati, devono in prima istanza essere resi noti e, successivamente, compresi, anche al fine di evitare distorsioni dovute, nel caso delle PMI, a una mancanza di consapevolezza rispetto all'utilizzo dell'intelligenza artificiale, di conseguenza non potendone concretamente valutare i relativi benefici o necessità di miglioramento.

Se infatti dal punto di vista delle PMI chiaramente quella dell'intelligenza artificiale non può che essere vista potenzialmente come un'opportunità, soprattutto in termini di evoluzione tecnologica nel medio-lungo termine, contemporaneamente vanno necessariamente considerati tutti i potenziali problemi che potrebbero replicarsi per questa tipologia di imprese, a partire, per esempio, dalle lacune e dalle problematiche oggi riscontrate rispetto ad altri campi come quello della digitalizzazione. Se ad oggi le PMI versano in uno stato di arretratezza rispetto alle transizioni digitale ed ecologica, quanto potrà risultare complicato e lungo adattarsi alla transizione verso l'intelligenza artificiale?

Per questo potrebbe essere necessario orientare lo stimolo complessivo per il ricorso all'intelligenza artificiale in azienda verso un intervento che preveda l'erogazione di **incentivi pubblici** dedicati, al fine di

eliminare, per le micro e PMI, eventuali **barriere all'accesso** nell'implementazione delle nuove tecnologie a causa della limitatezza dei capitali a disposizione.

Sul punto, un'altra strategia potrebbe essere quella di diffondere l'informazione su **sistemi open source**, acquisibili a costi inferiori rispetto ai sistemi chiusi, investendo sui primi al fine di renderli più performanti benché con costi ridotti rispetto ai principali competitor di software di proprietà.

Inoltre, sulla linea di quanto già fatto dal Governo attuale, sarà necessario attenzionare ancor più la componente del **costo del lavoro** che, come già descritto nei precedenti paragrafi, tenderà inevitabilmente a crescere con l'aumento del livello di professionalizzazione richiesta.

Considerazioni conclusive

Il mondo del lavoro è sottoposto - e lo sarà sempre più negli anni a venire - ad una profonda revisione degli assetti caratteristici, attraverso una modifica importante delle mansioni esistenti e la nascita di altre, compatibilmente con le nuove esigenze del mercato. Aziende e lavoratori dovranno sviluppare attitudini e competenze che rendano gli stessi capaci di lavorare in un contesto in cui **persone e macchine sono strettamente e costantemente connesse**, nell'ottica di un **apprendimento continuo nel corso di tutta l'età lavorativa**.

In questo senso è doveroso precisare come l'innovazione non sia destinata solo alle grandi realtà, ma possa determinarsi un vantaggio competitivo senza precedenti anche per le realtà piccole e medie, che non possono fare a meno delle opportunità messe a disposizione dalle nuove tecnologie per le PMI.

Da questo punto di vista, il ricorso all'intelligenza artificiale potrebbe diventare uno strumento chiave anche nella **valutazione degli indici di sostenibilità di un'impresa**, fornendo un'analisi ed una sintesi dei dati utili per una concreta valutazione degli standard aziendali su cui innestare il perfezionamento delle scelte migliorative che i datori di lavoro devono effettuare per le proprie organizzazioni aziendali, sempre nell'ottica di favorire la logica della complementarietà e non della sostituzione.

L'intelligenza artificiale, che può sembrare una tecnologia del futuro, in realtà è già ben presente e deve essere vista come uno strumento al supporto delle PMI nell'affrontare le varie sfide di business.

Come Conflavoro riteniamo necessario restare al fianco delle imprese, al fine di trovare le soluzioni alle eventuali criticità legate all'implementazione delle tecnologie, determinare la giusta chiave che possa evidenziare gli ambiti di crescita e di miglioramento, comprendere le strategie aziendali e supportare gli imprenditori nella crescita di medio-lungo termine, **valorizzando la sfera culturale ed imprenditoriale in termini digitali**, nonché le relative **capacità di interazione con l'ecosistema e l'ambiente esterno**.

Per questo potrebbe essere opportuno che **organizzazioni rappresentative dei comparti produttivi come Conflavoro vengano coinvolte direttamente in qualità di organismo, se così possiamo definirlo, di raccordo tra le istituzioni e il tessuto imprenditoriale nazionale**, replicando anche per la diffusione delle competenze e delle tecnologie legate all'utilizzo dell'intelligenza artificiale quel modello di guida, formazione ed assistenza che si è già rivelato efficace per altri ambiti o settori, come l'accesso al credito, il ricorso ad incentivi pubblici e la trasmissione di informazioni inerenti i campi dell'e-commerce e della cybersicurezza.



CONFLAVORO

Piccole Medie Imprese

Conflavoro PMI

Confederazione Nazionale Piccole e Medie Imprese

www.conflavoro.it

presidenza@conflavoro.com

800 911958