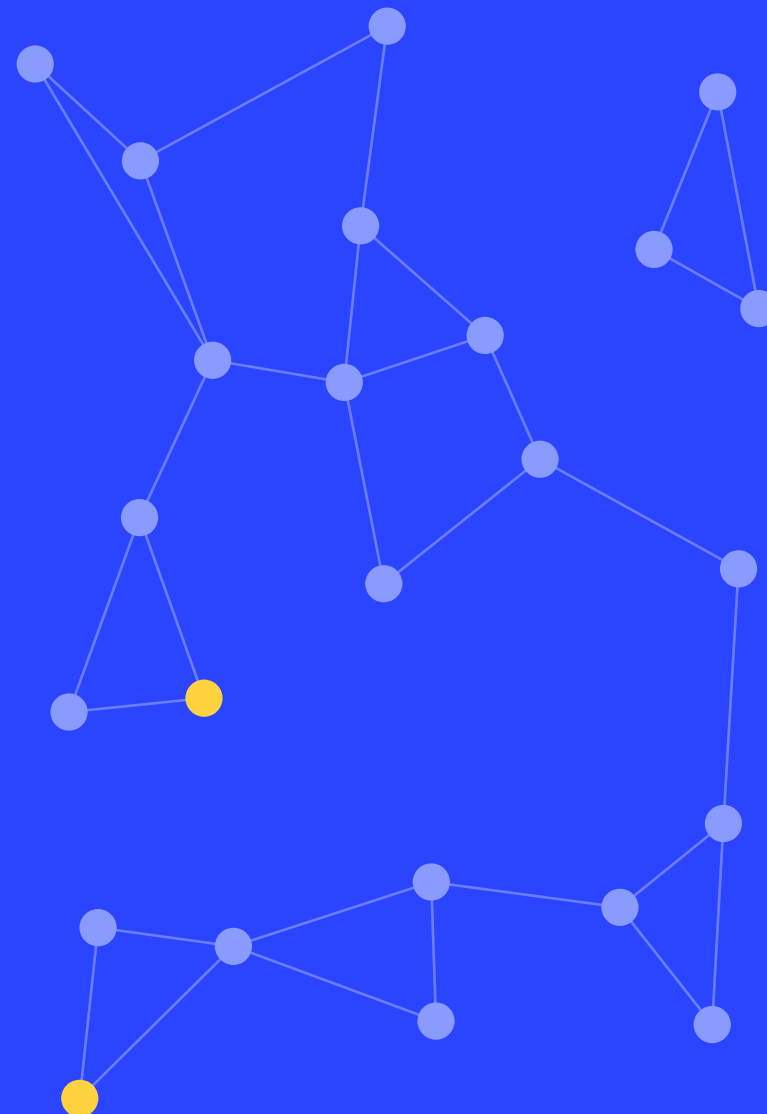


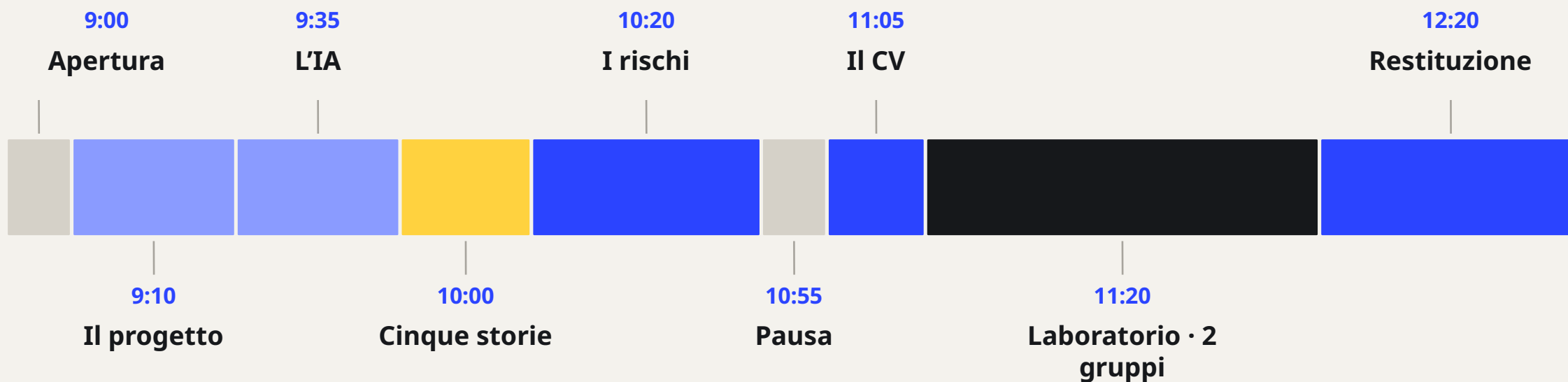
Cosa può andare storto?

Rischi interni, privacy e CV sulla piattaforma

Organizzazione e performance · Aniello Iervolino · Università degli Studi di Salerno



Lo stesso progetto, visto da chi lo controlla.



Cosa vi preoccupa di una piattaforma dove i dipendenti pubblici caricano il proprio CV?

Una parola in chat. Tenetela a mente: tra un'ora diventa il vostro lavoro.

Aniello Iervolino

Comunicazione, progettazione
digitale e intelligenza artificiale.

Climbers Studio

fondatore · racconto, video e siti per il turismo

L'IA nel lavoro

per scrivere, progettare siti, produrre immagini

Viaggi Wild

fotografia e documentari

Praia a Mare

Calabria

Uso questi strumenti ogni giorno. Per questo so anche dove sbagliano.

Cinque lezioni. Quattro ruoli. Una piattaforma.

VOI SIETE QUI



Il progetto, dall'inizio

Cosa stiamo costruendo, e cosa ha fatto chi c'era prima di voi

25 MINUTI

Serve a: sapere cosa state controllando

Sto lavorando a un progetto. Come trovo, in un altro Comune, chi sta lavorando allo stesso progetto?

Oggi si telefona a chi si conosce, si scrive al protocollo, si chiede in un gruppo WhatsApp. E spesso si rifà tutto da capo.

Una specie di LinkedIn, ma per lavorare insieme tra enti.

1

Il profilo

Chi sono, dove lavoro, cosa so fare, su cosa sono disponibile a collaborare.

ruolo ed ente

competenze

progetti

2

La community

Un forum dove si chiede, si risponde, si condividono documenti e soluzioni.

domande

risposte utili

documenti

3

Tag e matching

Parole chiave condivise. La piattaforma suggerisce chi può aiutare, e dice perché.

SUAP

appalti

PNRR

Due lezioni di progettazione. Ecco cosa hanno deciso.

30 SETTEMBRE

Griglia dei fabbisogni

cosa manca oggi a chi lavora

Campi del profilo

cosa serve sapere di una persona

Prima lista di tag

le parole con cui ci si cerca

1 OTTOBRE

Funzionalità di socializzazione

come ci si trova e ci si parla

Criteri di matching

chi suggerire, e perché

Vocabolario dei tag

un solo nome per ogni cosa

Li apriamo insieme: sono il punto di partenza del vostro lavoro.

Guardatelo con un occhio diverso.

Mentre vi mostro il prototipo, scrivete sulla lavagna ogni «e se...?» che vi viene in mente.



E se qualcuno carica il CV con i dati di salute?



E se un dirigente usa i profili per valutare le persone?



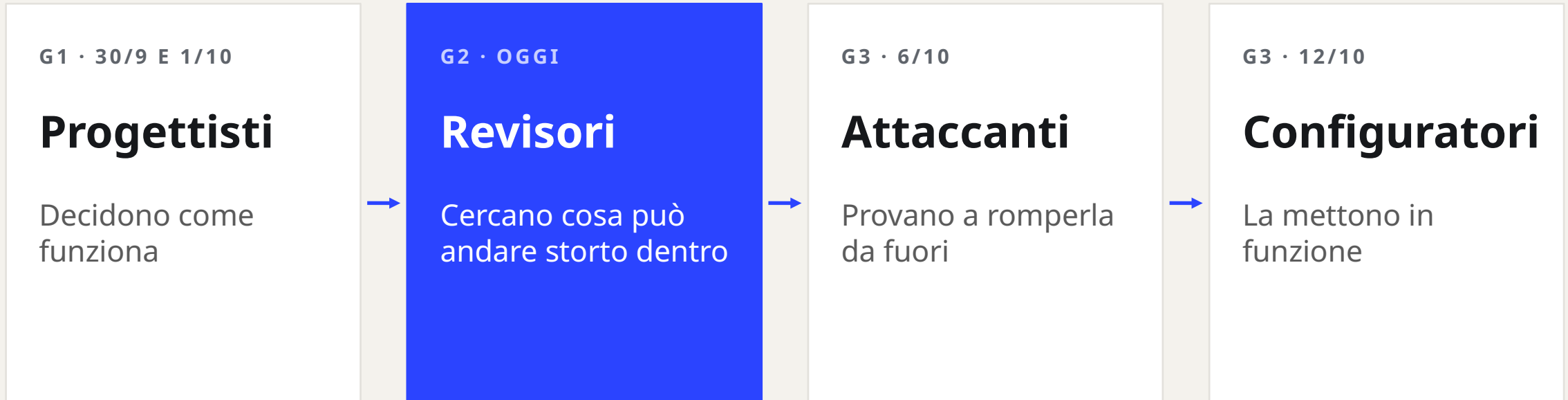
E se nel forum finisce il nome di un cittadino?



E se chi ha cambiato lavoro ha ancora l'accesso?

Ogni «e se...?» è un rischio. Tra poco li mettiamo in ordine.

Loro l'hanno progettata. Voi cercate dove si rompe.



Il vostro lavoro di oggi passa al gruppo G3, che lo metterà alla prova.

Come funziona l'IA

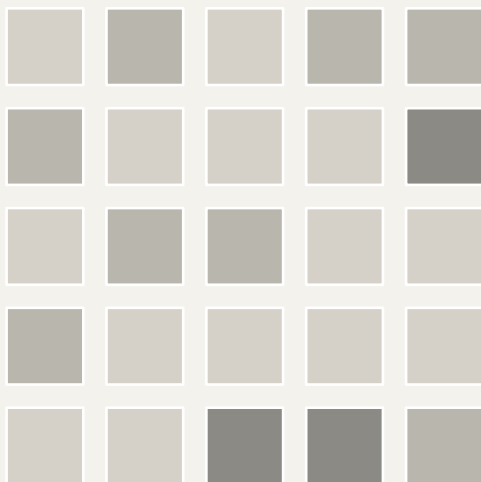
Cosa sa fare, come ragiona, dove sbaglia

25 MINUTI

Serve a: capire cosa fa l'IA con un CV

Un sistema che, per un **obiettivo**, ricava dai **dati** come generare **risultati**.

DATI



**sistema
di IA**

obiettivo



RISULTATI

- previsioni
- contenuti
- raccomandazioni
- **decisioni**

Riconoscere

Il volto che sblocca il telefono
Leggere documenti scansionati

Suggerire

Il navigatore
**Il collega esperto, nella nostra
piattaforma**

Classificare

Il filtro antispam
Smistare le richieste dei cittadini

Generare

I chatbot
La bozza di una FAQ

Il Comune comunica che il servizio sarà...

sospeso

attivo

disponibile

gratuito

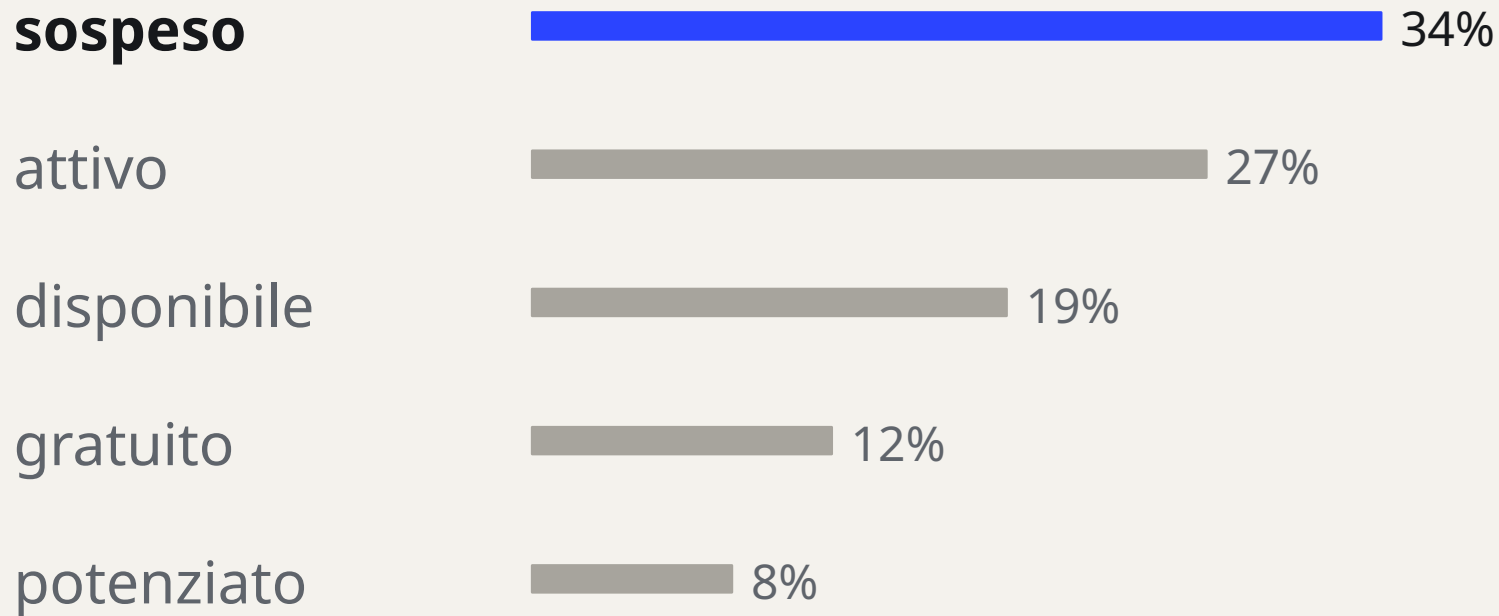
potenziato

rinvitato

online

chiuso

Il servizio sarà...



Percentuali inventate per spiegare il meccanismo.

Non cerca la risposta giusta in un archivio.

Calcola quanto è probabile ogni continuazione, ne sceglie una, e ripete. Parola dopo parola.



Parametri.

Miliardi di numeri, come manopole. Ogni correzione le gira di poco. Nessuno ha scritto al modello la grammatica: l'ha ricavata dagli esempi.

FINESTRA DI CONTESTO

**le vostre istruzioni
i documenti incollati
la conversazione fin qui**

Ciò che non c'è, per lui non esiste.

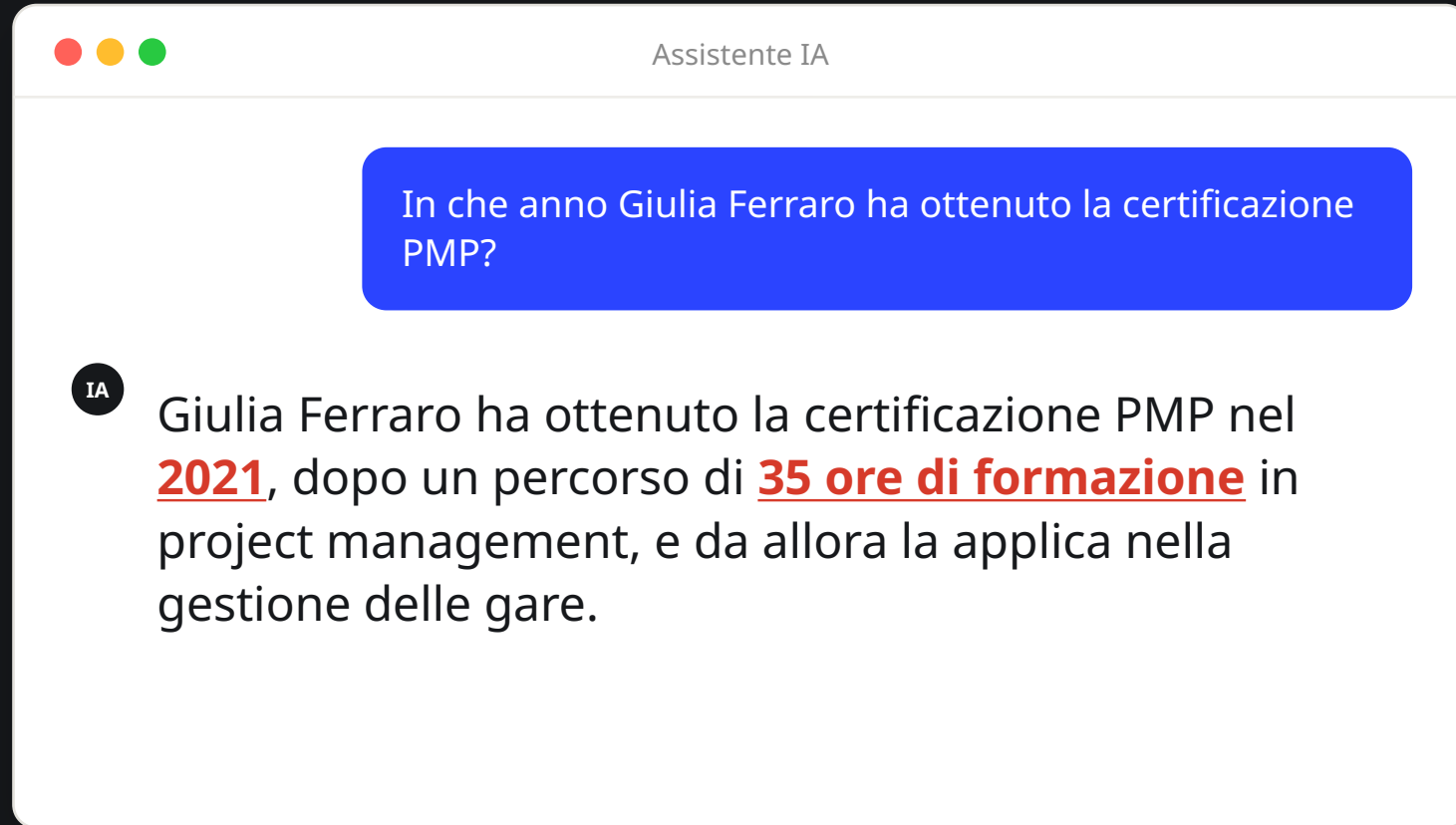
DATA DI AGGIORNAMENTO

**Conosce il mondo solo
fino alla data del suo
addestramento.**

Per norme e fatti recenti servono una
ricerca o documenti forniti da noi.

Prevede.
Non sa.

Un modello come ChatGPT è addestrato a scrivere il testo più plausibile, parola dopo parola. Di solito plausibile e vero coincidono. Quando non sa, scrive lo stesso.



**Nel CV non c'è
nessuna
certificazione PMP.**

Tono sicuro. Dettagli precisi.
Tutto inventato.

Confabulazione

Scrive testo plausibile anche quando non sa

Cita una norma che non esiste

Pregiudizi

Ha imparato da testi con i loro squilibri

Associa certi ruoli a un genere

Conoscenza datata

Conosce i testi fino a una data

Ignora una norma recente

Dà ragione

È rifinito per essere collaborativo

Conferma un'idea sbagliata

Dati inseriti

Ciò che scriviamo passa da un fornitore

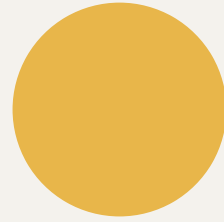
Un CV reale nello strumento sbagliato



Verde

**Dati inventati o
pubblici**

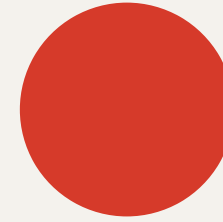
si usano



Giallo

**Materiali interni non
riservati**

solo se autorizzati, con una
finalità chiara

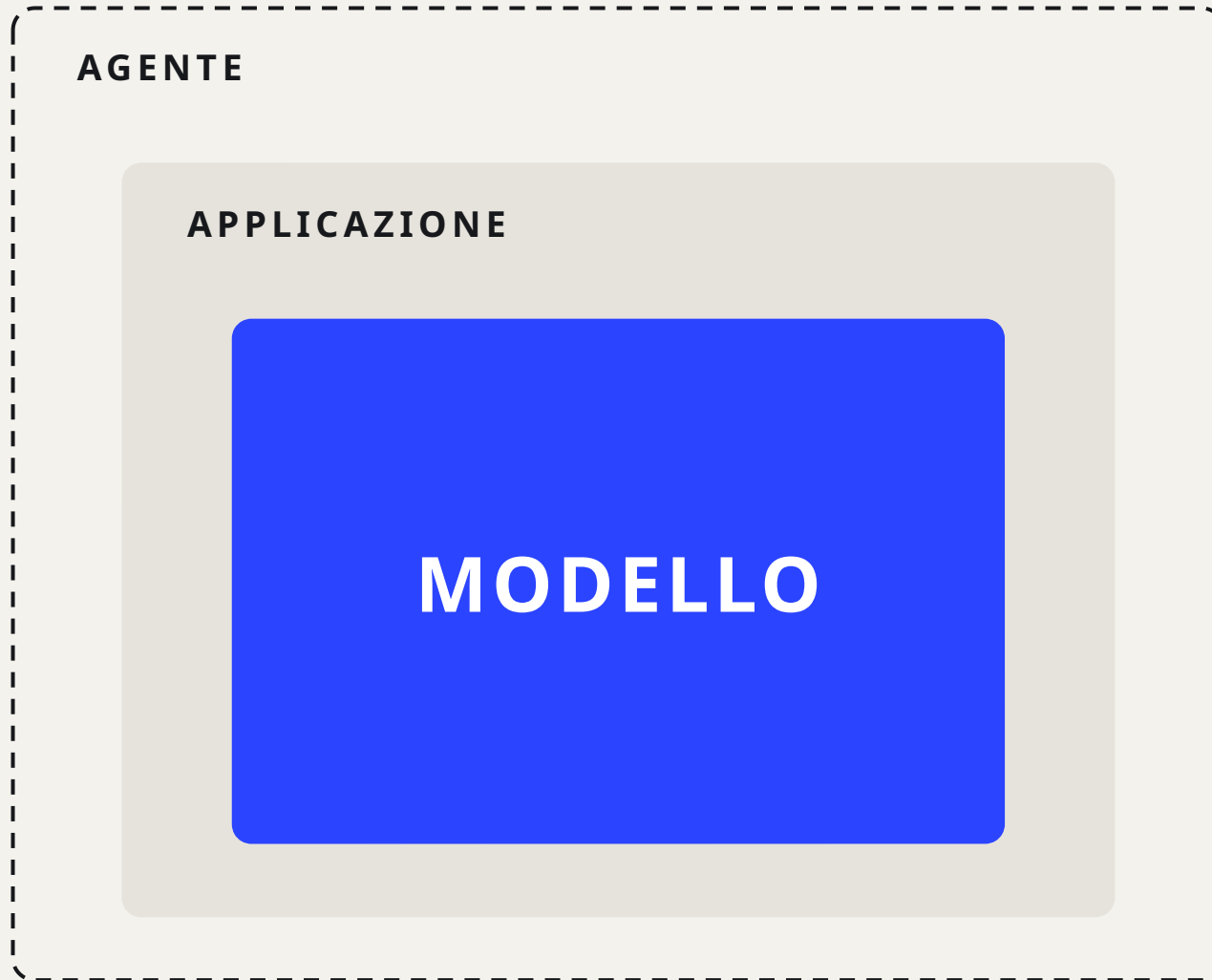


Rosso

**Dati personali,
sensibili o riservati**

mai negli strumenti non
autorizzati

In aula usiamo solo il verde: persone ed enti inventati.



Modello

il motore

Il sistema addestrato che produce testo, immagini o codice. GPT, Claude, Gemini.

Applicazione

l'auto

Il programma con cui lo usiamo. ChatGPT, Copilot, l'app di Claude.

Agente

l'autista

Riceve un obiettivo e sceglie i passi. Codex.

Sette elementi per dare istruzioni all'IA.

Ruolo

chi deve essere

Vincoli

cosa deve evitare

Obiettivo

che risultato vogliamo

Formato

come presentare il risultato

Contesto

perché e per chi

Verifica

come controlliamo

Dati

cosa può usare

In rosso i due che oggi contano di più: cosa l'IA non deve fare, e come lo controlliamo.

Cinque storie vere

Quando i dati sono usciti senza che nessuno volesse

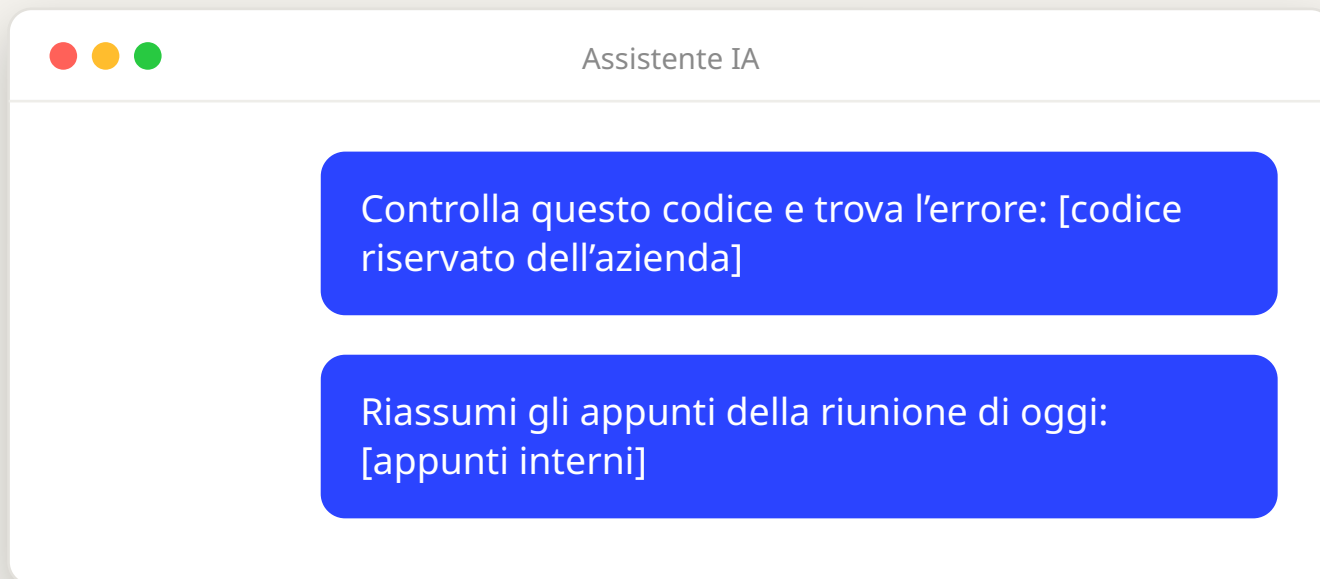
20 MINUTI

Serve a: capire perché le regole servono

Nessuna di queste storie ha un cattivo. Tutte hanno una persona che stava solo lavorando.

Cinque casi veri, documentati. Ognuno diventa una regola per la piattaforma.

Incollare è già pubblicare.



Nel 2023 alcuni dipendenti di Samsung hanno incollato in un assistente IA codice riservato e appunti di una riunione. Pochi giorni dopo l'azienda ha vietato l'IA generativa sui dispositivi aziendali.

PER LA PIATTAFORMA

**Un CV incollato in un'IA
qualunque è un CV uscito
dall'ente.**

**Solo strumenti autorizzati,
con un contratto che dice
dove finiscono i dati.**

L'IA che leggeva i CV ha imparato i pregiudizi.



Amazon aveva costruito un'IA che dava un punteggio ai CV, addestrata sui CV di dieci anni, quasi tutti di uomini. Ha imparato a penalizzare la parola «femminile». L'azienda l'ha abbandonata.

PER LA PIATTAFORMA

**L'IA della piattaforma
estrae, non giudica.**

**Nessun punteggio, nessuna
classifica delle persone.**

Tre dati, nessun nome.

CAP

84017

DATA DI NASCITA

**4 maggio
1979**

SESSO

M

**Su 100 persone,
quante si riconoscono
solo con questi tre
dati?**

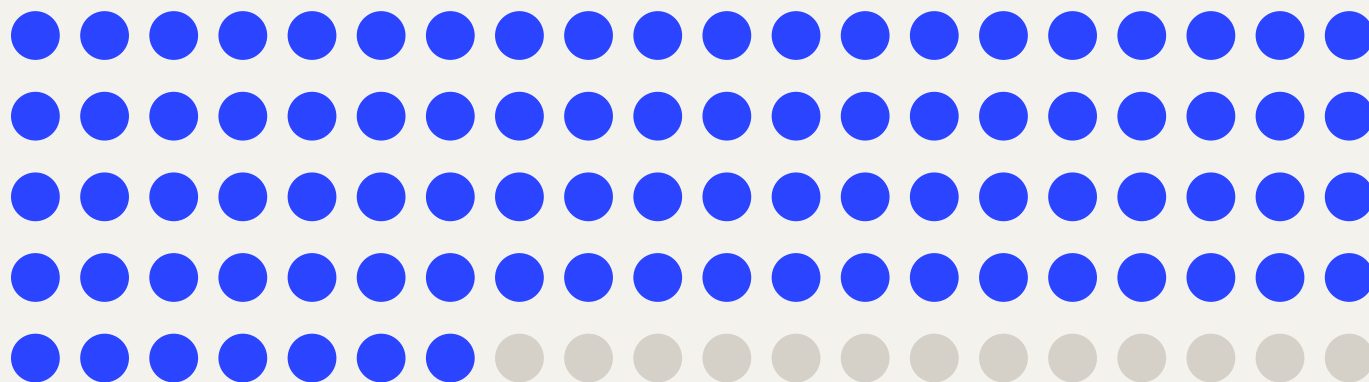
PERSONE IDENTIFICATE CON CERTEZZA

?

Alzate la mano:
5 · 25 · 50 · più di 80

87 persone su 100.

PERSONE IDENTIFICATE CON CERTEZZA



87%

con CAP, data di nascita e sesso

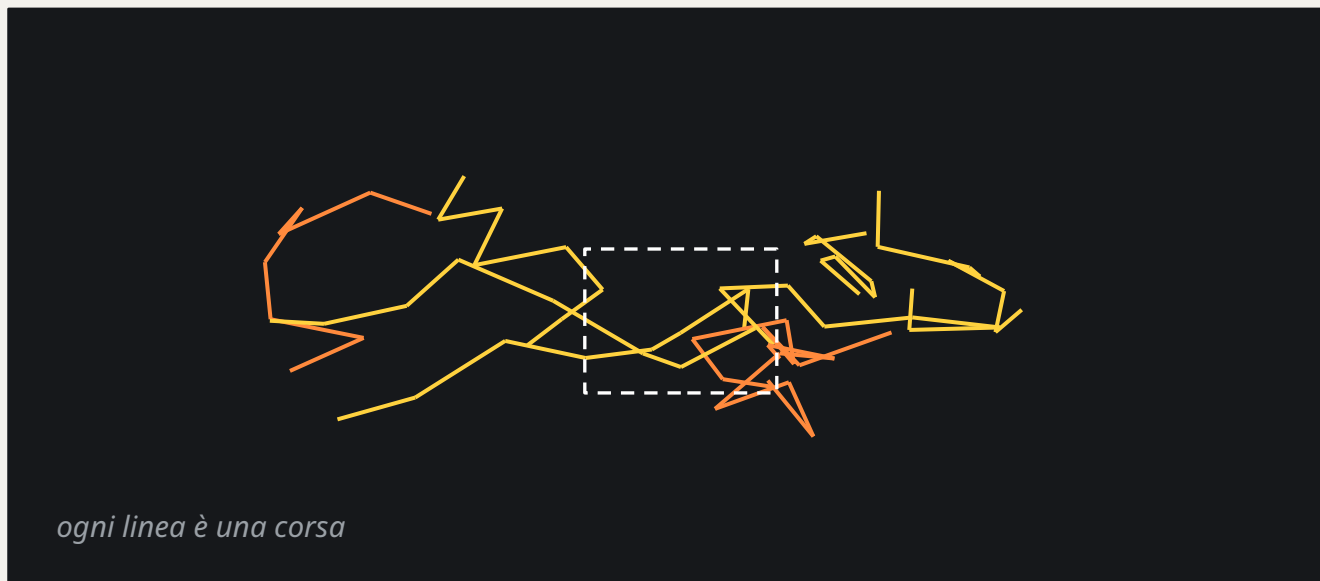
Una ricercatrice americana ha dimostrato che l'87% degli statunitensi si identifica con questi tre dati. Con dati sanitari «anonimi» ha ritrovato la cartella clinica del governatore del Massachusetts.

PER LA PIATTAFORMA

Anche senza nome, un caso nel forum può identificare una persona.

«La collega con la 104 dell'ufficio tributi di Valleverde» ha un nome. Tutti lo sanno.

Dati innocui, messi insieme, diventano segreti.



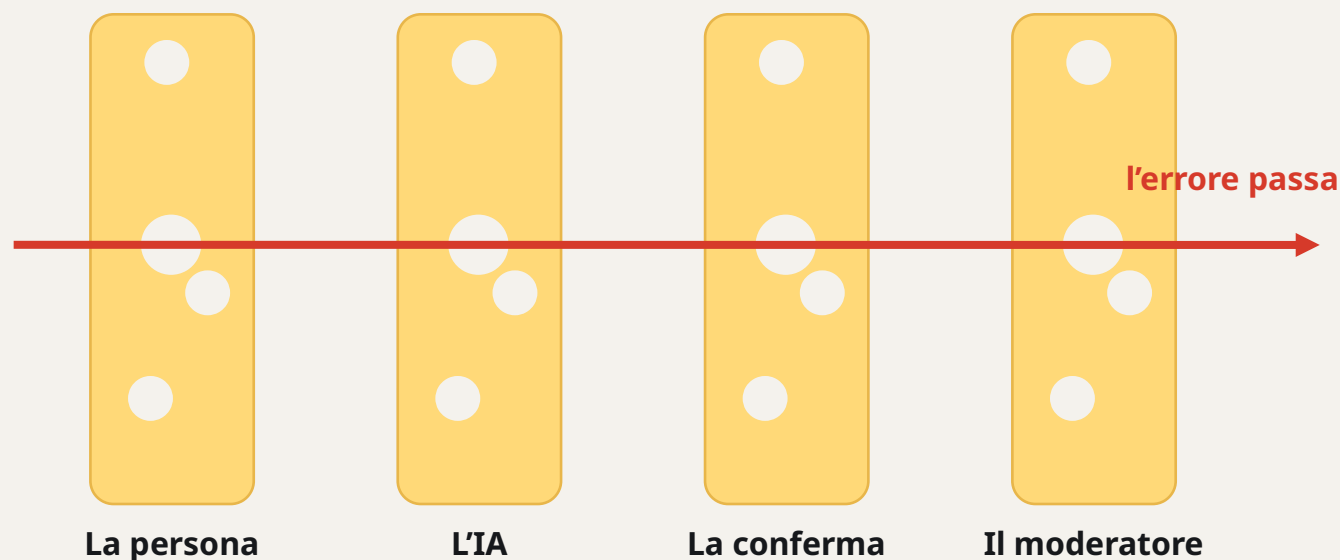
Strava pubblicò la mappa delle corse dei suoi utenti. Nel deserto, le corse dei soldati disegnavano il perimetro di basi militari che non dovevano essere visibili. Ognuno aveva condiviso solo la sua corsa.

PER LA PIATTAFORMA

Tanti profili insieme dicono cose che nessuno ha scritto.

Chi è in congedo, chi cerca di cambiare ente, quale ufficio si sta svuotando. Chi può vedere l'insieme?

Gli incidenti non hanno un solo colpevole.



Ogni barriera ha i suoi buchi. Un incidente succede quando i buchi di tutte le barriere si allineano: la persona sbaglia, l'IA non se ne accorge, nessuno ricontrolla, il moderatore è in ferie.

PER LA PIATTAFORMA

**Nessuna barriera è perfetta.
Ne servono diverse, e
diverse tra loro.**

**Ogni barriera ha un
responsabile. È la vostra
matrice.**

Quello che ci portiamo nella matrice.

STORIA

REGOLA PER LA PIATTAFORMA

Samsung

Solo strumenti autorizzati, con un contratto

Amazon

L'IA estrae, non dà punteggi

L'87%

Anche senza nome si riconosce una persona

Strava

L'insieme dei dati dice più dei singoli

Formaggio svizzero

Più barriere, ognuna con un responsabile

Adesso vediamo dove possono succedere da noi.

I rischi interni

Cosa può andare storto dentro l'organizzazione

35 MINUTI

Serve a: la matrice dei rischi

$$\text{Rischio} = \text{probabilità} \times \text{impatto}$$

quanto è facile che succeda quanto è grave se succede

INTERNI · OGGI

Nascono dentro l'organizzazione: errori, distrazioni, usi impropri, regole che mancano.

ESTERNI · 6 OTTOBRE

Arrivano da fuori: attacchi informatici, furti di account, profili falsi.

Molti problemi di privacy non nascono da un hacker. Nascono da una distrazione di chi lavora dentro.

Quattro punti in cui qualcosa può andare storto.

1



Il CV entra

CV caricato con dati di salute, figli, foto

CV di un collega caricato da altri

2



L'IA lo legge

Deduce cose non scritte

Il testo del CV resta salvato

3



Le persone si scambiano informazioni

Il nome di un cittadino nel forum

Uno screenshot inoltrato fuori

4

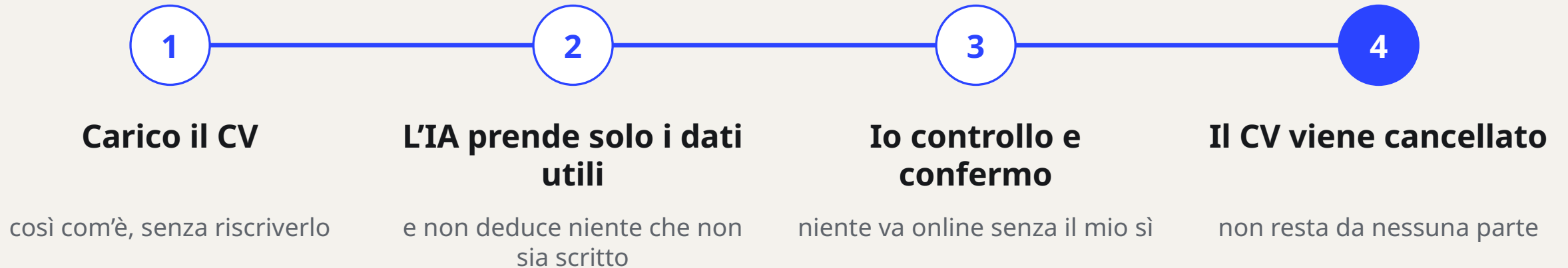


L'organizzazione

Ex dipendenti ancora con l'accesso

Profili usati per valutare le persone

Come deve funzionare l'IA con il CV.



Attenzione: che il CV non resti salvato non lo garantisce il prompt. Lo garantiscono il contratto e la configurazione dello strumento.

Prendere solo quello che serve.

RESTA NEL PROFILO

Ruolo, ente e ufficio

Competenze

Progetti in corso e conclusi

Formazione e certificazioni

Lingue

Disponibilità a collaborare

Il principio: minimizzazione dei dati (GDPR, art. 5).

SI SCARTA

Data e luogo di nascita, codice fiscale

Indirizzo, telefono, email personali

Foto, stato civile, figli

Salute e disabilità, anche i permessi

Sindacato, religione, opinioni politiche, origine

Procedimenti giudiziari

Stipendio e vita privata

In rosso le categorie particolari di dati: le più protette dal GDPR (artt. 9 e 10).

Sei righe da un CV. Votate.

- 1 Laurea in Giurisprudenza
- 2 Nata a Pietrarossa il 12 marzo 1984
- 3 Ho tenuto un corso ai colleghi sui permessi della legge 104
- 4 Permesso legge 104 dal 2021
- 5 Rappresentante sindacale dal 2018 al 2020
- 6 Coordinamento del progetto PNRR sulla digitalizzazione

Per ogni riga:

**si tiene
si scarta
dipende**

Quello che l'IA deduce da sola.

DAL CV

2020–2021: congedo



IA



~~Probabile periodo di maternità o di malattia.~~

Regola: l'IA usa solo quello che è scritto in modo esplicito. Non interpreta buchi, date, congedi, trasferimenti.

Una deduzione sbagliata è un errore. Una deduzione giusta su salute o famiglia è un dato sensibile che nessuno ha dato.

Il profilo serve a trovare chi può aiutare. Non a valutare, selezionare o controllare le persone.

Se i profili diventano uno strumento di valutazione, nessuno scriverà più niente di vero. GDPR art. 88 · Statuto dei lavoratori artt. 4 e 8 · AI Act: la selezione del personale è un uso ad alto rischio.

Quello che non esce dall'ufficio.

Nomi e dati dei cittadini

«La signora Rossi di via Garibaldi ha chiesto...»

Documenti interni non pubblici

Bozze, note, pareri non ancora approvati

Procedimenti in corso

Gare, concorsi, contenziosi aperti

Giudizi su persone o enti

«In quell'ufficio non sanno lavorare»

E una regola per chi legge: quello che si legge nel forum non si inoltra fuori.

Un messaggio come tanti.

Rete Valore PA · Community · Appalti e contratti

Ricorso: qualcuno ha un modello di risposta?

Paolo G. · Comune di Pietrarossa · CHIEDO

Buongiorno a tutti. La signora Maria Esposito, di via Roma 3, ha presentato ricorso contro la nostra determina n. 45, che non è ancora stata pubblicata. Il collega dell'ufficio legale, come al solito, non sa nemmeno di cosa si parli. Qualcuno ha un modello di risposta? Grazie.

[Rispondi](#) · [Segnala](#)

Quattro cose non dovrebbero esserci.

Quali? A voce: chi le trova tutte e quattro?

Eccoli.

Rete Valore PA · Community · Appalti e contratti

Ricorso: qualcuno ha un modello di risposta?

Paolo G. · Comune di Pietrarossa · CHIEDO

Buongiorno a tutti. La signora Maria Esposito, di via Roma 3, ha presentato ricorso contro la nostra determina n. 45, che non è ancora stata pubblicata. Il collega dell'ufficio legale, come al solito, non sa nemmeno di cosa si parli. Qualcuno ha un modello di risposta? Grazie.

[Rispondi](#) · [Segnala](#)

1 Il nome di una cittadina

2 Il suo indirizzo

3 Un atto non ancora pubblicato

4 Un giudizio su un collega

«Abbiamo ricevuto un ricorso su una nostra determina. Qualcuno ha un modello di risposta?» Basta questo.

I rischi che non stanno nel software.



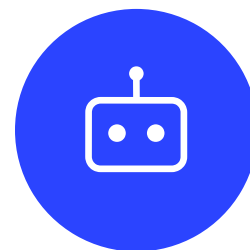
Gli accessi

Chi cambia ente o va in pensione deve perdere l'accesso. Subito.



Responsabilità

Chi è titolare dei dati?
Chi è il responsabile della protezione dei dati? Chi decide?



Gli strumenti

Solo IA autorizzate dall'ente. Mai la versione personale gratuita.



Il tempo

Se nessuno ha tempo per moderare, nessuno modera.

Per alzata di mano: nel vostro ente gli accessi si tolgono entro una settimana?

Una tabella che mette i rischi in ordine di urgenza.



La conoscete già.

È lo stesso schema della valutazione dei rischi per la sicurezza sul lavoro: probabilità per danno. Oggi lo usiamo per i dati e le persone.

Mettere in ordine i rischi.

IMPATTO

alto		1 2	3
medio		4	
basso			5
	bassa	media	alta

PROBABILITÀ

- 1 CV caricato con dati di salute
- 2 L'IA deduce informazioni non scritte
- 3 Il nome di un cittadino nel forum
- 4 Ex dipendente ancora con l'accesso
- 5 Profilo non aggiornato

In alto a destra si interviene subito. Esempi da discutere.

Una riga per ogni rischio.

Ogni rischio ha una contromisura e una persona che se ne occupa. Senza responsabile, non è una contromisura.

Matrice dei rischi · Rete Valore PA					
RISCHIO	DOVE NASCE	PROB.	IMPATTO	CONTROMISURA	CHI SE NE OCCUPA
Un collega carica il CV con un certificato medico	Caricamento CV	Media	Alto	Avviso prima del caricamento; l'IA scarta i dati di salute	Responsabile della piattaforma
Nel forum compare il nome di un cittadino	Forum	Alta	Alto	Controllo prima della pubblicazione; moderatori formati	Moderatori

Esempi inventati. Il modello è nei documenti dei due gruppi.

Pausa.

10 minuti

Al rientro: il CV giusto, poi al lavoro in due gruppi.

Il CV giusto

Come si scrive un CV che non crea problemi

15 MINUTI

Serve a: il profilo del CV, output del corso

Il CV di Marco, così come lo carica.

Marco Rinaldi

Nato a Pietrarossa il 4 maggio 1979

Via dei Mille 12 · 333 000 0000

Coniugato, due figli

Comune di Valleverde, Ufficio tributi, dal 2016

Gestione IMU e TARI, recupero dell'evasione

Permesso legge 104 dal 2021

Iscritto a un sindacato dal 2010

Laurea in Economia · Excel avanzato · Inglese B1

Quali righe non devono finire nel profilo?

A voce: ditemi i numeri di riga. Poi vediamo cosa fa l'IA.

Lo stesso CV, prima e dopo l'IA.

Marco Rinaldi

~~Nato a Pietrarossa il 4 maggio 1979~~

~~Via dei Mille 12 - 333 000 0000~~

~~Coniugato, due figli~~

Comune di Valleverde, Ufficio tributi, dal 2016

Gestione IMU e TARI, recupero dell'evasione

~~Permesso legge 104 dal 2021~~

~~Iscritto a un sindacato dal 2010~~

Laurea in Economia · Excel avanzato · Inglese B1



Profilo proposto · da confermare

Marco R.

Istruttore · Comune di Valleverde · Ufficio tributi

COMPETENZE

tributi locali

IMU

TARI

recupero evasione

Excel

FORMAZIONE E LINGUE

Laurea in Economia · Inglese B1

SCARTATI: 6 DATI

nascita, contatti, famiglia, salute, sindacato

Come si scrive un CV per la piattaforma.

1 Solo il lavoro

ruolo, ente, competenze, progetti, formazione, lingue

2 Niente contatti personali

né indirizzo, né telefono, né email privata

3 Niente anagrafica

né data di nascita, né foto, né stato civile

4 Niente dati sensibili

salute, permessi, sindacato, religione, politica

5 Progetti senza nomi

nessun cittadino, nessun dato riservato

6 Competenze verificabili

quello che hai fatto, non quello che vorresti fare

7 Rileggi prima di confermare

la proposta dell'IA è una bozza

È la bozza della seconda parte del vostro output. Il gruppo A la completa.

Ruolo	Assistente che prepara profili professionali per una piattaforma di colleghi della PA.
Obiettivo	Dal CV estrai solo: ruolo, ente, ufficio, competenze (come tag brevi), progetti, formazione, lingue.
Contesto	Il profilo serve a trovare colleghi con cui collaborare. Non serve a valutare le persone.
Dati	Solo il testo del CV qui sotto.
Vincoli	Non riportare dati personali o sensibili. Non dedurre nulla che non sia scritto. Nel dubbio, scarta.
Formato	Una scheda con i campi indicati, niente testo libero.
Verifica	Elenca a parte cosa hai scartato e perché, così la persona può controllare.

Il prompt decide cosa l'IA prende. Non decide dove finisce il CV: quello lo decide lo strumento.

Al lavoro

Due gruppi, una matrice dei rischi

60 MINUTI

Serve a: l'output finale G2

Due gruppi, due missioni.

A • Il CV e l'IA

Marco carica il suo CV

Cosa può andare storto prima, durante e dopo?
Cosa prende l'IA, cosa scarta, dove finisce il CV?

B • Il forum e l'organizzazione

Una domanda di troppo

Un collega racconta un caso nel forum, con il nome di un cittadino. E poi? Chi se ne accorge, chi interviene, chi ne risponde?

Almeno otto rischi a gruppo, ognuno con contromisura e responsabile. Poi un prompt.

5 minuti per ripartire • 30 per la matrice • 20 per regole e prompt. Si rientra alle 12:20.

PRIMA

Cosa può andare storto quando qualcuno carica il CV?

DURANTE

Cosa può sbagliare l'IA mentre legge il CV?

DOPO

Dove può restare il CV? Chi può vederlo?

L'USO

Chi potrebbe usare i profili per altri scopi?

Risultato: le righe della matrice, le regole del CV completate, il prompt dell'IA che legge il CV.

PUBBLICARE

Cosa non deve mai finire nel forum?

ACCESSI

Chi entra, chi esce, chi controlla?

USCIRE

Come evitiamo che le informazioni escano dalla piattaforma?

RESPONSABILITÀ

Se succede, chi se ne occupa e cosa fa?

Risultato: le righe della matrice, le regole di pubblicazione, il prompt dell'IA che controlla un messaggio.

Un'IA che controlla prima di pubblicare.

Ruolo	Assistente che aiuta i colleghi a pubblicare nel forum senza errori di privacy.
Obiettivo	Prima della pubblicazione, segnala se il messaggio contiene dati che non devono uscire dall'ufficio.
Vincoli	Non riscrivere il messaggio e non pubblicarlo: segnala soltanto. Decide sempre la persona.
Formato	Verde, giallo o rosso, con il motivo in una riga.
Verifica	Nel dubbio, giallo: meglio un avviso in più che un nome di troppo.

È un modello: il gruppo B completa il contesto e i dati, e decide cosa è verde, giallo e rosso.

I rischi, uno per uno.

Prima il gruppo A, poi il B: i rischi più gravi, le contromisure, il prompt.
Poi decidiamo insieme i cinque più gravi.

I cinque rischi più gravi.

RISCHIO

PROB.

IMPATTO

CONTROMISURA

1

2

3

4

5

Votate per alzata di mano, fra i rischi dei due gruppi.

Output finale G2



Matrice dei rischi

Rischi interni con probabilità, impatto, contromisura e responsabile.



Profilo del CV

Come si scrive un CV senza problemi di privacy. Cosa l'IA prende, cosa scarta.



Due prompt

L'IA che legge il CV. L'IA che controlla un messaggio prima della pubblicazione.

Lo metto in ordine io con le vostre decisioni. Il 6 ottobre il gruppo G3 lo metterà alla prova.

Sette idee, oltre la piattaforma.

01

Solo quello che serve

Minimizzazione: si raccolgono solo i dati necessari allo scopo.

02

Niente deduzioni

L'IA usa solo ciò che è scritto. Non interpreta i buchi.

03

Il CV non resta

Lo garantiscono contratto e configurazione, non il prompt.

04

La finalità decide

Trovare chi aiuta, non valutare chi lavora.

05

Il forum non è l'ufficio

Nomi, bozze, procedimenti: restano dentro.

06

Ogni rischio ha un nome

Senza responsabile, non è una contromisura.

07

Il semaforo

Verde, giallo, rosso: prima di incollare, guarda il colore.

OUTPUT FINALE G2

Matrice dei rischi e profilo del CV.

Il 6 ottobre arrivano gli attaccanti.

Il gruppo G3 proverà a rompere quello che avete costruito oggi. Più la vostra matrice è precisa, più sarà difficile.

6 ottobre · IA e Cyber Security · validazione della matrice dei rischi