

Quando vince l'uomo Dai colloqui di Ikea alle cucine dei locali

ELISABETTA PAGANI

Anche i robot, nel loro piccolo, vengono licenziati. Sostituiti da esseri umani che si prendono la rivincita per tanti «colleghi di specie» rimossi. Durerà? Probabilmente no, osserva Giorgio Metta, vicedirettore scientifico dell'Istituto italiano di tecnologia e robotico di formazione. Ma un asso nella manica ci rimarrà sempre.

Abituati a notizie sui successi di robot dalle caratteristiche sempre più umane - fra gli ultimi Nao, sperimentato nell'università di Plymouth come consulente nei colloqui motivazionali - sorprende scoprire che Ikea ha deciso, almeno momentaneamente, di non rinnovare il contratto a Vera, uno dei primi esempi di uso dell'intelligenza artificiale per la selezione del personale su larga scala.

La carta d'identità del robot, impiegato da centinaia di compagnie russe, informa che è capace d'intervistare 1.500 candidati in un solo giorno. I collo-

**Il vicedirettore dell'Iit:
"Alla fine prevarranno
i robot, ma ci rimarrà
un asso nella manica"**

qui, in russo e in inglese, avvengono telefonicamente o in video e ogni intervista dura circa 8 minuti. Al termine di questa prima fase, i candidati migliori vengono indirizzati a selezionatori umani, a cui spetta la scelta finale. E come sta andando da Ikea? «Abbiamo usato Vera in autunno in un progetto pilota per un grande magazzino di Mosca - ci risponde la multinazionale svedese - e per ora abbiamo deciso di non usarlo in futuro».

Il fattore fiducia

In Russia, spiega l'azienda, «Ikea Retail ogni anno riceve migliaia di curriculum e il processo di selezione assorbe tempo e risorse considerevoli ai nostri specialisti di risorse umane. Per questo abbiamo deciso di provare un nuovo approccio con Vera». Dal progetto pilota, però, è emerso «che c'è una grande differenza nell'atteggiamento dei candidati del settore vendite rispetto a chi lavora in tecnologia o finanza: i nostri agivano con più cautela di fronte a un approccio robotizzato, dimostrando minor fiducia rispetto al colloquio tradizionale». Perciò, pur «considerando la possibilità di usarlo in operazioni più a lungo termine», per ora addio robot.

Le abilità mancanti

Un caso isolato? No. Ha fatto discutere quanto successo alla Tesla, dove, secondo gli analisti di Bernstein, Elon Musk aveva esagerato nell'automatizzare la catena di montaggio, soprattutto nell'assemblaggio finale, rallentando la produzione. «È vero, ci sono stati problemi - osserva il professor Metta - ma ora il processo funziona abbastanza bene». A differenza di altri. Cosa i robot non sanno (ancora) fare? «Manipolare gli oggetti: l'artigiano non è stato sostituito. Sul web girano video di robot ai fornelli, ma in realtà è un'abilità che per ora non hanno. I robot sanno assemblare cellulari ma non sono flessibili: se gli elementi dell'oggetto cambiano si ferma, non sanno reagire».

Altro ambito critico è quello che prevede il rapporto con gli esseri umani. «Pepper, creato dalla Softbank come assistente alle vendite - continua il vicedirettore dell'Iit -, funziona in laboratorio, ma una volta messo al punto informazioni, davanti non a un cliente ma a 5, e che magari cambiano idea, si confonde».

La forza dei robot, si sa, è che costano meno degli uomini. Ma, anche qui, non sempre. «Siamo stati contattati da un distributore alimentare - spiega - che voleva automatizzare il suo magazzino come fa Amazon. Dai test è emerso però che se risparmiare è possibile nelle grandi strutture, in quelle piccole costa meno l'impiego di uomini». Problemi che, osserva l'esperto di robotica, in futuro dovrebbero essere risolti. I robot prevarranno su tutto? «Probabilmente sì, ma l'unicità rimarrà un valore: continueremo a dare un peso diverso, anche economico, ai prodotti fatti a mano rispetto a quelli risultati da un'automazione». —

© BY NC ND ALCUNI DIRITTI RISERVATI



“LICENZIATA” VERA



Il robot Vera fa colloqui di lavoro di 8 minuti in inglese e in russo