

IL LAVORO CHE CAMBIA

## Contrattazione con l'azienda in campo l'intelligenza artificiale

Prime applicazioni dell' algoritmo anche per l'aumento di stipendio. Finora casi limitati solo ai contratti commerciali

di **Raffaele Ricciardi**

**MILANO** – Può essere lo *sparring partner* per preparare un colloquio di lavoro o per chiedere un aumento di stipendio. Ma può anche diventare il *deus ex machina* che decide nel concreto le sorti del lavoratore.

Il fenomeno Intelligenza artificiale (Ia) dilaga, tanto da diventare protagonista in uno dei momenti decisivi della vita lavorativa: la contrattazione della busta paga. Pur essendo ancora ai primi passi, alcune esperienze di frontiera dal mondo anglosassone, dicono che dopo esser entrato nella valutazione dei candidati a un posto di lavoro, l'algoritmo potrebbe diventare decisivo anche sul fronte più "delicato" della trattativa con le aziende: i soldi.

Il caso più interessante, citato in una panoramica dalla testata online Usa *Axios*, è quello di Pactum Ai. Una società che ha sviluppato software per automatizzare le trattative nei contratti di fornitura. Un suo grande cliente è Walmart, il colosso dei supermercati. Si tratta di un caso studiato anche ad Harvard: Walmart deve regolare i rapporti con 100mila fornitori: inevitabilmente, una parte significativa (il 20%) degli accordi finisce con l'essere un semplice elenco di clausole, senza "valore aggiunto". Mettere un team umano a estrarre quel valore costerebbe troppo. Ma un *chatbot* debitamente istruito lo può fare. Prima in Canada, poi negli Usa, le ha condotto le trattative per conto di Walmart e chiuso i contratti di fornitura, con risparmio di tempi e costi (nell'ordine del 3%).

Ora questo tipo di procedimento potrebbe sbarcare nella contrattazione salariale. Pactum lo fa internamente, mentre Ironclad - startup fi-

nanziata dai fondi Sequoia e Accel - si sta specializzando nell'uso dell'Ia per l'analisi dei contratti. «Maggiore oggettività ed efficacia nell'analisi dei dati»: sono i vantaggi che Federico Ferri, partner di JobPricing, individua nell'uso dell'Ia in questi ambiti. Il *chatbot* può eliminare quei preconcetti che dilagano nella contrattazione salariale, a cominciare dal discriminare tra uomini e donne. E potrebbe interpretare al meglio le nuove esigenze dei lavoratori emerse durante la pandemia, vista la rapidità con la quale può apprendere i nuovi trend e la mole di informazioni che può digerire.

Questi sono i pro, ma non mancano i contro. Nuove disuguaglianze potrebbero emergere: i lavoratori che approciano il *chatbot* dando indicazioni inadeguate, o in situazione di difetto di informazioni di contesto, si troveranno in svantaggio. C'è

poi da capire come reagirebbero i migliori profili di fronte alla difficoltà di mettere in mostra le loro "soft-skill", le capacità trasversali come il "saper fare gioco di squadra", che spesso emergono dalla comunicazione non verbale. Un conto è mercanteggiare la fornitura di carrelli o patate, un altro cercare di reclutare un talento, soprattutto se è un profilo di quelli che scarseggiano e bisogna farlo sentire desiderato. Ai bravi *recruiter* serve «la capacità di trovare un buon bilanciamento tra il rispetto delle linee guida aziendali, per garantire l'equità dei trattamenti - sostiene Ferri - e la comprensione degli stati emotivi delle persone. Riducendo l'interazione personale e l'empatia, sarebbe anche difficile far

re le motivazioni di un 'no' ad alcune richieste». Per non parlare dei problemi di privacy che potrebbero aprirsi qualora il *chatbot* fosse incauto nel maneggiare i dati personali. Non a caso Martin Rand, il ceo di Pactum, ha dichiarato che vede ancora

difficile uno sviluppo su larga scala. E se vogliamo pensare al mercato del lavoro italiano, non possiamo dimenticare le forti differenze rispetto a quello anglosassone: ci sono maggiori rigidità, la contrattazione personale del pacchetto retributivo è limitata agli inquadramenti più alti, la presenza dei contratti nazionali crea una cornice piuttosto rigida.

Vista dal lato dei lavoratori, l'intelligenza generativa potrebbe essere comunque interessante per un altro aspetto: una palestra per esercitarsi alla contrattazione salariale. Una controparte con la quale dialogare per chiedere un aumento, in attesa di cimentarsi poi con il datore nel mondo reale. E rubare qualche dritta all'algoritmo. © RIPRODUZIONE RISERVATA

**Pactum Ai ha sviluppato un software utilizzato anche da Walmart**

comprendere al lavoratore le scelte dell'azienda, per esempio supporta-





▲ **Robot** Un visitatore fotografa i robot alla Conferenza Mondiale sulla Ia a Shanghai

WANG ZHAO / AP

## I punti chiave



**1** **Occupazione**  
Per l'Organizzazione internazionale del lavoro un quarto delle mansioni d'ufficio sarà impattato dall'Ia. Più esposte le donne, ma il saldo sarà positivo



**2** **Investimenti**  
Goldman Sachs calcola che gli investimenti per l'Ia generativa potrebbero raggiungere i 200 miliardi di dollari annui dal 2025



**3** **Le società**  
Il 16% delle società del Russel 3000, indice delle quotate americane, ha citato l'Ia presentando i conti trimestrali. Era l'1% nel 2016