Ristorazione, una posizione su due è difficile da trovare: come l'AI può entrare nelle selezioni

c854447a-dacf-4c48-a8c1-592964b87985

La difficoltà di trovare lavoratori nella ristorazione è stata confermata anche nell’estate 2026: a giugno il 52,8% degli esercenti e addetti nelle attività di ristorazione ricercati dalle imprese risultava difficile da reperire, secondo il Sistema Excelsior di Unioncamere e Ministero del Lavoro. Ma il problema non riguarda soltanto quanti candidati ci sono, bensì q**uanto efficacemente lavoratori e ristoratori riescono a incontrarsi durante la selezione**. Ed è anche per ridurre questo mismatch che l’intelligenza artificiale sta entrando nei processi di recruiting della ristorazione, con l’obiettivo di gestire grandi volumi di candidature, individuare i profili più in linea e raccogliere informazioni che spesso il solo curriculum non riesce a restituire.

Le candidature non partono

A fotografare l’impatto di questo approccio sono i dati di Restworld, agenzia per il lavoro specializzata in ristorazione e ospitalità, che ha analizzato 187.553 candidature effettive ricevute tra il 1° gennaio e il 23 agosto 2026. Su 100 candidature, circa 51 arrivano al ristoratore già pre-selezionate, ovvero dopo una conversazione e con una valutazione allegata; 38 si fermano nel processo di selezione automatizzato, 8 vengono ritirate direttamente dal candidato e circa 2 vengono chiuse manualmente dal team, nella maggior parte dei casi perché la ricerca si è conclusa nel frattempo, mentre una resta in lavorazione o in altri stati.

Il primo elemento che emerge sono dunque le **candidature che non partono**: nel 2026, 43.911 candidature, il 23,4% delle 187.553 complessivamente analizzate, si sono fermate perché il candidato non ha mai risposto al primo messaggio di pre-selezione. Tra chi contesta il no, un candidato su due corregge un'informazione sul proprio profilo

La reazione dei candidati di fronte a un no

Un secondo livello dell’analisi riguarda invece come reagiscono i candidati quando la selezione si conclude con un no motivato. In questo caso, tra il 1° settembre 2025 e il 5 agosto 2026, Restworld ha registrato 65.702 candidature fermate. Le contestazioni ricevute sono state 119, appena lo 0,18%; quando l’esclusione viene accompagnata da un feedback reale, motivato e riferito alla specifica candidatura, infatti, oltre il 99% dei candidati non contesta l’esito, pur avendo la possibilità di farlo e di chiedere una revisione umana.

Inoltre, circa la metà delle 119 contestazioni riguarda la necessità di correggere o integrare le informazioni disponibili sul proprio profilo, come un’esperienza professionale non inserita nel curriculum o una distanza dal luogo di lavoro che la persona precisa di essere disponibile a percorrere. Davanti a un’esclusione motivata spesso il candidato non risponde “il criterio è sbagliato”, ma “non avevate tutte le informazioni su di me”. In questi casi, la persona può chiedere una revisione umana e il caso viene analizzato dal team.

Quote

Cercare lavoro è molto più che mandare un curriculum: non ricevere risposte e non capire cosa non abbia funzionato può diventare frustrante. Il punto non è soltanto dare un feedback, ma permettere al candidato di contestarlo e chiederne la revisione. Il fatto che nella quasi totalità dei casi non accada dimostra quanto sia importante sostituire il silenzio con una spiegazione utile. L’AI non deve essere un filtro aggiuntivo, ma aiutare il candidato a raccontarsi meglio e il ristoratore ad avere più informazioni.

Luca Lotterio, CEO di Restworld

Esperienza e distanza: dove nasce il mismatch

A spiegare parte della distanza tra domanda e offerta sono anche le 22.711 candidature che nel 2026 hanno completato il pre-colloquio ma non sono state proposte al ristoratore: nel 69% dei casi l’esperienza era distante da quella richiesta, seguita dalla effettiva distanza dal luogo di lavoro (40%), dalla difficoltà nel motivare l’interesse per la posizione (28%), dall’incompatibilità con i turni (19%) e da un percorso lavorativo frammentato (15%).

«Chi cerca lavoro soffre la mancanza di risposte, mentre chi cerca personale ha spesso il problema opposto: troppe candidature da leggere - continua Lotterio -. L’automazione serve a ridurlo e a far emergere le persone realmente in linea, senza togliere loro la possibilità di spiegarsi o correggere un’informazione. Poi, quando la candidatura passa al ristoratore non possiamo rispondere al suo posto, ma evitiamo che qualcuno resti senza risposta: sollecitiamo il locale ogni tre giorni, aggiorniamo il candidato e comunichiamo noi la chiusura della ricerca. Rendere personale anche questo passaggio è il fronte su cui stiamo lavorando insieme ai ristoratori».

Da quando Restworld ha internalizzato il **pre-screening**, inoltre, il tasso di contestazione è sceso dallo 0,20% allo 0,14%.

AI e recruiting

Il tema va oltre la ristorazione italiana. A gennaio 2026 è stata avviata in California una proposta di class action contro Eightfold AI: secondo le accuse, alcuni candidati sarebbero stati valutati senza essere adeguatamente informati e senza poter correggere eventuali informazioni inesatte utilizzate nella valutazione.

In Europa, intanto, dal 2 agosto 2026 sono applicabili gli **obblighi di trasparenza previsti dall’AI Act** per determinati utilizzi dell’intelligenza artificiale, mentre le disposizioni specifiche per i sistemi ad alto rischio applicati anche al recruiting entreranno in vigore successivamente.

«Dire a un candidato che viene utilizzata l’AI è necessario, ma non basta. Servono standard chiari su cosa viene valutato, come viene spiegato un risultato, quando interviene una persona e come il candidato può correggere un’informazione. È un confronto che vogliamo aprire anche con istituzioni e operatori del mercato del lavoro», conclude Lotterio.