L'automazione avanza nel caffè: serve investire di più sui baristi

Tamper automatici, sistemi per il latte, macchine completamente automatiche e software che regolano l'estrazione sono ormai standard in molte caffetterie. **Perfect Daily Grind** intervista Michael Phillips, consulente con dodici anni all'attivo in Blue Bottle Coffee, che inquadra il fenomeno senza allarmismi né entusiasmo acritico: l'automazione in sé non è il problema, lo sono le scelte di chi la usa per rincorrere solo l'efficienza e il taglio del costo del lavoro. Il rischio concreto esiste: caffetterie interamente automatizzate già operano, come Octane Coffee negli Stati Uniti, gestita interamente da robot. Ma i fallimenti pesano altrettanto: un caffè di Stoccolma interamente gestito da intelligenza artificiale ha chiuso, e Starbucks ha ritirato il proprio sistema AI di gestione dell'inventario dopo nove mesi, in seguito alle lamentele del personale. Le competenze che restano fuori dalla portata delle macchine, secondo Phillips, sono proprio quelle più rare dietro un bancone: costruire connessione con il cliente, generare entusiasmo per il prodotto, insegnare. Il punto che Phillips isola è economico più che tecnologico: la vera domanda non è se l'automazione tolga lavoro ai baristi, ma cosa fanno i proprietari con il margine che l'automazione libera. Se va verso meno persone ma pagate e formate meglio, l'automazione avrà fatto bene ai baristi; se va soltanto a fondo utile, il prodotto, l'esperienza e le persone su entrambi i lati del bancone ne usciranno peggio.