

## Tecnologia per il Lavoro

*Questa relazione è stata presentata a: Fondazione Smith Kline Symposium, Scienza Salute Società 2018 - Lavoro e tecnologia - Isola della Scala - Verona, 28 Settembre 2018*

Devo ammettere di essere un uomo fortunato. Sono cresciuto in una famiglia dove ho avuto modo di vedere e toccare con mano tante esperienze di lavoro, dall'allevamento del bestiame, alla produzione dei mobili, all'agricoltura. Lo zio faceva il fabbro, un altro zio era idraulico, il suocero muratore. Sono persone che mi hanno trasmesso esperienze che nella vita mi sono ritornate utili nelle scelte che insieme alla mia famiglia ho fatto.

Sono fortunato perché ho avuto un papà che mi ha assecondato ed aiutato, dandomi stimoli e spiegandomi che il futuro è innovazione e rinnovamento; e che bisogna mettersi in prima persona a trovare soluzioni per migliorarsi; occorre inoltre circondarsi di persone che devono essere ascoltate e che hanno voglia di crescere insieme per il piacere di vedere i risultati prefissati.

Oggi il mio lavoro di ristoratore, che svolgo da 40 anni, mi consente di dire che i consigli che ho avuto sono stati davvero utilissimi. Ho iniziato, insieme con mio fratello, con una piccola pizzeria, dopo aver imparato i metodi di preparazione e della cottura della pizza. Abbiamo voluto approfondire le nostre curiosità e i molti aspetti che riguardano le attrezzature, le materie prime, i metodi di cottura: tutte cose che abbiamo appreso frequentando le fiere del settore, oppure rivolgendoci ad aziende specializzate e mettendo in pratica le cose che ritenevamo importanti e utili.

Vi posso assicurare che ancora oggi il mondo della pizza è in continua evoluzione, con innovazione sulle farine, sulle lievitazioni, addirittura sull'acqua che viene usata per l'impasto, sul tipo di impastatrice, o di forno per la cottura. Oggi ad esempio il forno a legna è ormai usato in poche pizzerie, mentre sono usati in prevalenza i forni a gas o elettrici, con ottimi

risultati. Le temperature e i tempi pre-impostati ci permettono di servire al cliente un prodotto di ottima qualità e costante nel tempo.

---

## **Innovazione per migliorare l'organizzazione e le procedure**

Dopo qualche anno di questa meravigliosa esperienza, la mia curiosità mi portò, mentre visitavo la Fiera delle attrezzature per la ristorazione a Milano (che ancora oggi visito sempre volentieri), a vedere per la prima volta quelle che venivano usate nei fast-food americani, e che qui sembravano macchine da fantascienza. Parliamo di trentaquattro anni fa. Dopo qualche incontro con l'importatore, che poi divenne un mio carissimo amico, capii l'importanza che quelle attrezzature potevano avere per far sì che i veronesi potessero imparare ad apprezzare l'*hamburger*: il famoso panino con la svizzera che ormai era presente in mezza Europa, ma che in Italia doveva ancora diventare quell'alimento che viene usato oggi come un vero e proprio pasto. I nostri clienti principalmente erano i giovani, il menù era composto da sei panini, patate fritte, bibite, frappé ed uno *strudel* di mele, tutto servito in velocità su un vassoio.

In quel momento imparai e capii molte cose che ancora oggi sono le basi del mio attuale lavoro: le procedure. In quel periodo con l'amico Antonio, importatore delle attrezzature, andavo ogni anno negli Stati Uniti. Con lui si frequentavano i ristoranti per capire soprattutto come venivano gestite le risorse umane, e le aziende che producevano attrezzature per la ristorazione e programmi gestionali, che ancora da noi erano allo stato embrionale. Le esigenze che notavo erano uguali alle nostre, ma tutto era più facile e scorrevole, all'interno delle cucine e delle sale ristorante tutto era fluido e piacevole. Nessuna tensione. Tutto sembrava facile. Il motivo lo capii subito. Tutto era coordinato da attrezzature che gestivano tempi e temperature con dei *computer* che avvertivano l'operatore quando il prodotto era pronto. Lo stesso valeva per i camerieri che servivano i clienti in sala, inviando le «comande» in preparazione; pertanto nessuna comunicazione tra il cameriere ed il cuoco, ma solo informazioni chiare e comprensibili che arrivavano da una stampante.

Oggi per la nostra esigenza aziendale abbiamo creato un *software* (non esistente in commercio) avente le caratteristiche che vi ho precedentemente elencato e che dà le informazioni attraverso un video, migliorando la qualità dei cibi, e di conseguenza la soddisfazione dei clienti con un servizio migliore, ed un aumento del fatturato. Questo programma lo abbiamo chiamato "Videocomande".

Una volta correttamente programmato il *software* ci permette di:

- Conoscere in anticipo sia i tempi di preparazione di tutti i prodotti a menù che i tempi medi di consumazione degli stessi da parte dei clienti;
- Assegnare simultaneamente ciascun prodotto ordinato al reparto di produzione, gestendo i prodotti in ordine di tempo di preparazione.

Tutto questo ha permesso di trasformare una cucina tradizionale in una zona dove, con una scheda del piatto, qualsiasi persona dopo un breve corso di formazione riesce a raggiungere l'obiettivo di poterlo realizzare. Vent'anni fa era impensabile.

Ho sempre cercato e cerco tutt'ora di trovare soluzioni, perché il cliente abbia la possibilità di ricevere e trovare il suo piatto sempre uguale e che qualsiasi persona in cucina lo possa produrre. L'unico sistema sono le procedure e le attrezzature, naturalmente rispettando sempre la pulizia e le norme igienico-sanitarie. Con il passare degli anni ho cercato di migliorare molti aspetti della mia attività, ad esempio il lavaggio. Ho scelto attrezzature che sono usate sulle grandi navi o nei lavaggi degli aeroporti. Queste tecnologie richiedono degli *standard* di operatività che permettono di monitorare ogni singolo cestello di lavaggio in qualsiasi ora del giorno (e a mantenere le registrazioni di tutti i lavaggi per tre anni), garantiscono le temperature di lavaggio e di risciacquo costanti, monitorando i cicli per evitare problemi sanitari. Queste attrezzature ci informano a video quando è il momento delle manutenzioni, esattamente come succede per le nostre automobili.

---

## **L'importanza delle risorse umane**

Per ultimo vorrei evidenziare in modo particolare l'importanza delle risorse umane, cosa che reputo fondamentale per il mio lavoro. Le persone per la nostra azienda valgono di più di qualsiasi attrezzatura. Pertanto puntiamo molto su questo aspetto e investiamo molto per trovare soluzioni migliori e vincenti per i nostri dipendenti, perché trovino nella nostra attività anche un insegnamento di vita che li aiuti a crescere a 360 gradi, permettendo anche a loro, oltre che ai nostri clienti, di vivere un'esperienza positiva.

Tutto questo ci impone di mettere a loro disposizione dettagliati manuali con spiegazioni chiare e semplici, di fare costanti riunioni sul valore e sull'importanza di ciò che fanno, di promuovere corsi con formatori esterni specializzati, al fine di valorizzare non solo i dipendenti (che sono persone), ma anche l'importanza di ciò che essi rappresentano nel momento in cui si relazionano con il cliente. Sono aspetti e valori che al giorno

d'oggi sono fondamentali se si vuol riuscire ad accontentare i clienti, che devono essere coccolati, e trattati come dei VIP dal momento in cui varcano l'ingresso del ristorante e fino al momento in cui ci salutano.

Come in qualsiasi attività anche la mia ha un futuro su più fronti.

1. Il primo è il mondo dei *social* dove sei obbligato ad essere, perché ormai il cliente sa tutto di te ancora prima di entrare nel ristorante, in quanto su *internet* ha trovato tutte le informazioni che riguardano i piatti, il menù, le recensioni eccetera. I *social* sono un mezzo che ti permette di raggiungere i clienti con una velocità immediata, e di condividere novità, iniziative, offerte. È un mondo meraviglioso.

2. In secondo luogo, ai clienti bisogna dare sempre qualche novità sul cibo e sui sapori. Le persone viaggiano molto di più di qualche anno fa, e hanno l'opportunità di avvicinarsi a culture diverse e, contestualmente, a cucine diverse e a sapori diversi da quelli della nostra tradizione, che tuttavia sono pur sempre apprezzati. Al giorno d'oggi per svariati motivi pranziamo o ceniamo fuori casa sempre di più ed è giusto dare a tutti l'opportunità di alimentarsi con un'offerta di piatti sempre più ampia e multi-etnica.

3. Terzo, come tutti voi, anch'io ogni giorno sento parlare di nuove tecnologie che vengono applicate nella vita di tutti i giorni. Ad esempio, in California esistono già dei ristoranti dove dei *robot* ti producono il tuo panino e ti servono la tua bevanda dopo aver preso l'ordine da un *tablet* senza nessun operatore umano; altro esempio: a Boston esiste un ristorante dove uno *chef* stellato e gli studenti del MIT (miglior istituto tecnologico al mondo) hanno realizzato una batteria di pentole automatizzate: ognuna di esse, una volta ricevuto l'ordine tramite *tablet*, seleziona i prodotti, li versa al suo interno, li cucina in 3 minuti, li serve su piatto, e si autopulisce, senza alcun operatore. Questi sono alcuni esempi di come il modo di cucinare si evolverà; tra qualche anno le macchine con intelligenza artificiale saranno sempre più preziose nella vita di tutti i giorni, aiutandoci a vivere meglio.

Dicevo all'inizio, che mio padre m'insegnò che l'innovazione ed il rinnovamento devono essere il «credo» di qualsiasi attività. A distanza di molti anni posso solo confermare. Oggi tutto questo deve essere portato avanti dai ricercatori nelle università, perché sono i giovani che, con i nostri consigli e con le opportunità che bisogna offrir loro, continueranno a portare avanti qualsiasi attività con le idee e le tecnologie corrette, per migliorare e crescere sempre di più, perché l'uomo è il futuro.

È un mio sogno vedere un giorno tutto ciò realizzato all'interno del mio ristorante.