



Per creare i presupposti di base dell'Attività Informativa per i Consumatori - To create the basic conditions for a new informational activity in behalf of consumers.

Raoul Ciappelloni

Abstract. A new activity to properly inform the consumers on food, is discussed. In this perspective, specially trained operators, will be engaged for this task. Formation of consumers should be carried out in the course of events located directly in the stores, with the participation of the distribution network operators and food producers. For merchants this activity allows you to give more value to the knowledge of human resources, to build customer loyalty. For consumers, this activity will be essential not only to ensure the health, but also a rational utilization of the family budget, reduction of waste, support the local agricultural and livestock production. This would rebuild a climate of trust between the parties, especially among food retailers and consumers, as well as convey essential information to consumers about the products and their characteristics of use

L'informazione per i consumatori è sempre una questione nodale, che dovrebbe condizionare le politiche degli Enti di ricerca e delle Istituzioni legate alla salute pubblica e al benessere sociale. Molti ne parlano, ma pochi discutono sulle adeguate modalità per realizzarla.

Per avviare efficaci attività informative sugli alimenti, sulla qualità alimentare e sui criteri di scelta dei prodotti che i consumatori giornalmente acquistano, è necessario partire dai punti vendita, grandi o piccoli che siano. Sono i luoghi d'elezione per avviare uno scambio di dati ed esperienze fra le parti in gioco. Per gli esercenti si tratta di valorizzare le conoscenze delle proprie risorse umane, per fidelizzare la clientela. Per i consumatori, tali informazioni saranno essenziali per non solo per garantire la salute, ma anche una razionale utilizzazione del budget familiare, diminuzione di sprechi, sostegno dell'ambiente agricolo e zootecnico locale.

Non dimentichiamo che il settore merceologico dei cibi di origine animale, specialmente se caratterizzati da un significativo contenuto in servizi (come porzionamento, preparazione gastronomica, precottura o altro), è attualmente un settore ipertecnologico. Oltretutto in rapida evoluzione.

Difficile comprenderlo e ancor più difficile saper distinguere fra vanterie pubblicitarie ed effettivo valore dei prodotti.

Sapersi orientare, per i consumatori, è quindi una questione essenziale. Ma un programma formativo a loro dedicato potrà avere successo solo se inserito nell'ambito di eventi effettivamente innovativi e realizzati in concerto con alcune componenti "di snodo" del settore, quali i sindacati degli operatori alimentari e dei consumatori.

Tali incontri dovrebbero essere anzitutto conviviali (cene e degustazioni a tema) e coinvolgere il personale di banco degli esercizi commerciali, per migliorare significativamente la capacità di assistere il consumatore, ricreando un clima di fiducia che nel tempo è andato decisamente affievolendosi. A questa attività, informativa e di sensibilizzazione, potrebbero partecipare tutti quei soggetti istituzionali, come gli Enti scientifici, specialmente quelli dotati di biblioteche attive sul territorio.

Da esperienze effettuate in passato (e pubblicate su questa rivista), si è visto che il punto vendita stesso, può facilmente (e vantaggiosamente) ospitare questi eventi. La figura di riferimento per

gestire una parte significativa dell'attività didattica verso i consumatori è quella del banconista. Lo definiremo Docente/Informatore di banco. Si tratta di un operatore con esperienze e conoscenze adeguate sull'Alimento e la Gastronomia sottesa, in grado di comunicare in modo appropriato con il cliente e contribuire alla creazione del materiale documentale necessario.

Uno degli strumenti di maggior interesse per la rivista SPVet.it è quello che potremmo definire: "Repertorio Elementare di Banco". Si tratta di documentazione in forma di FAQs (Frequently Asked / Answered Questions), che contiene informazioni relative alle domande (e relative risposte) che gli utenti indirizzano agli operatori nel corso della transazione al banco. I documentalisti coinvolti in questi progetti potranno mediare l'interazione fra banconisti e gruppi selezionati di consumatori. Le attività didattiche potranno riguardare: Accesso alle risorse informative via Web; Utilizzazione dello spazio di vendita per l'attività informativa del consumatore; Utilizzazione di un'offerta editoriale ad hoc (per la gestione del flusso informativo nell'area di vendita, come racconti tematici, manuali e poster).

Così potranno essere raggiunti alcuni obiettivi di notevole valore: primi fra tutti ricostruire un clima di fiducia fra le parti, soprattutto fra distribuzione alimentare e consumatori, trasmettere al consumatore informazioni essenziali sui prodotti e le loro caratteristiche d'uso, fidelizzare il cliente elevando lo standard qualitativo delle sue richieste. L'ultimo aspetto è certamente di grandissimo rilievo. Perché un cliente attento e ottimamente informato sarà sempre il più sicuro investimento per il punto vendita e contemporaneamente un sostegno per la salute pubblica.

Bibliografia

Bankier J. G., Smith C., (2008). Establishing Library Publishing: Best Practices for Creating Successful Journal Editors (<http://intersci.ss.uci.edu/wiki/pub/preprint-EstablishingLibraryPublishing-1.pdf>).

Cercato M. C., Ciappelloni R., Cognetti G., Fruttini L., Loreti A., 2009. Medscripta: the library as physical and virtual space for narrative medicine, creative writing, lectures, promoting the patients' nutritional wellness and health - Medscripta: la biblioteca come spazio fisico e virtuale di medicina narrativa, scrittura creativa, letture ad alta voce per il benessere alimentare e la salute del paziente. *Sanità Pubblica Veterinaria*, n. 54, Giugno, <http://indice.spvet.it#424>.

Ciappelloni R., 2009. Narrative approach in the bioscience useful to scientists, physicians and patients - L'approccio narrativo nelle bioscienze utile per ricercatori, medici e pazienti. *Sanità Pubblica Veterinaria*, n. 54, Giugno, <http://indice.spvet.it#430>.

Ciappelloni R., Fruttini L., 2010. Comunicazione scientifica e il territorio: La biblioteca e l'editoria elettronica per l'informazione sanitaria rivolta al cittadino - SC&T - Scientific Communication and the Territory initiative: Library and electronic publishing for the citizens's information on health. *Sanità Pubblica Veterinaria*, n. 58, Febbraio, <http://indice.spvet.it#465>.

Ciappelloni R., Fruttini L., Parisi A., (2008). Two trends in library space: service virtualization for information retrieval and physical reorganization for training, socialization and access of people. libraries will survive? The 11th European Conference of Medical and Health Libraries, Helsinki, Finland 23 - 28 June 2008 "Towards a New Information Space - Innovations and Renovations". Poster.

Fruttini L., 2009. The worth of the informative activity of the library in the National Health System - Il valore dell'attività informativa della biblioteca nel Servizio Sanitario Nazionale. Convegno: L'informazione scientifica nel Sistema Sanitario Nazionale - L'evoluzione della figura professionale del bibliotecario e documentalista biomedico dalla scomparsa di Luigina Lazzari (2004-2009). Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali; Roma 19 Giugno 2009. *Sanità Pubblica Veterinaria*, n. 55, Agosto, <http://indice.spvet.it#440>.

Guédon J. C., (2004). Per la pubblicità del sapere. I bibliotecari, i ricercatori, gli editori e il controllo dell'editoria scientifica. Edizioni Plus University Press, Pisa. (<http://bfp.sp.unipi.it/ebooks/guedon.zip>).

Hahn K. L. (2008). Research Library Publishing Services. New Options for University Publishing. Association of Research Libraries, Washington DC, USA. (<http://www.arl.org/bm~doc/research-library-publishing-services.pdf>).

Jingfeng X. (2009). Library Publishing as a New Model of Scholarly Communication. Journal of Scholarly Publishing - Volume 40, numero 4, Luglio 2009.

MacColl J. (2006). Financial Aspects of Institutional Repositories. Open Scholarship 2006: New Challenges for Open Access Repositories. The University of Glasgow 18-20 October 2006. (http://www.lib.gla.ac.uk/openscholarship/presentations/6_01_Maccoll.ppt).

Maron N. L., Smith K. K., (2008). Current Models of Digital Scholarly Communication. Results of an Investigation Conducted by Ithaka for the Association of Research Libraries. Association of Research Libraries, Washington DC, USA. (<http://www.arl.org/bm~doc/current-models-report.pdf>).

Motta S., Toni F., Fruttini L., Curti M. (2010). Sailing in the reaserch activity of italian biomedical libraries: the Bibliosana analysis. 12th EAHIL Conference. Discovering new seas of knowledge. Technologies, environments and users in the future of health libraries. 14-18 Jun 2010. Lisbona. (http://www.eahil2010.org/en/images/stories/docs/fulltexts/c1_02_motta_full.pdf)

Solomon D. (2008). Developing Open access journals: a practical guide. Chandos Publishing, Oxford. (Excerpta) (http://www.developing-oa-journals.org/Guide_to_developing_oa_journals.pdf).

Willinsky J. (2007) An Introduction To Use of Roles in Open Journal Systems. PowerPoint presentation illustrating how OJS uses different roles to manage and publish journals online. (<http://pkp.sfu.ca/files/OJS%20User%20Roles.pdf>). The Public Knowledge Project.

Il presente lavoro è stato realizzato nell'ambito del progetto di Continuing Education del Servizio Biblioteca Informazione Editoria dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche (2010 - 2011)



Per creare i presupposti di base dell'Attività Informativa per i Consumatori by Raoul Ciappelloni, 2014 is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Permissions beyond the scope of this license may be available at [More permissions](#).

	Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche, Via G. Salvemini 1. 06126, Perugia - Italy	
Centralino Istituto	Tel. +39 075 3431 - Fax. +39 075 35047	
Biblioteca	Tel. / Fax +39 075 343217 e-mail: bie@izsum.it	
Rivista SPVet.it ISSN 1592-1581	Tel. +39 075 343207 e-mail: editoria@izsum.it ; redazione-spvet@izsum.it http://spvet.it ; http://indice.spvet.it	
U. R. P.	Tel. +39 075 343223; Fax: +39 075 343289 e-mail: URP@izsum.it	