

PROTOCOLLO DI VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI DEL SETTORE STREET-FOOD

*Sistema di valutazione e comparazione delle
performance*



AGIRE

Polo di Innovazione Agroalimentare d'Abruzzo

PROTOCOLLO DI VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI DEL SETTORE STREET-FOOD

Sistema per la valutazione delle performance degli operatori del settore street-food, per il monitoraggio dell'andamento temporale delle prestazioni e per la comparazione territoriale

Progetto **FOSTER**:

«FOod STreet Research & Development»

PON Imprese e competitività 2014 – 2020. Asse I, Azione 1.1.3

Prog n. F/200059/01/X45 – CUP: B48I20000130005 COR: 2825548

“Finanziato nell'ambito della risposta dell'Unione alla pandemia di COVID-19”



Agire Soc. Cons. a r.l.

P.Iva 01776590679

Via Isidoro e Lepido Facii snc

64100 Sant'Atto – Teramo

www.poloagire.it

Introduzione

Street-food è un concetto ampio che racchiude sia la definizione di una specifica tipologia di alimenti sia il settore economico che ne è derivato. Il cibo di strada, o street-food, è un termine che fa riferimento a tutti gli alimenti già pronti per il consumo, alimenti venduti in strutture ambulanti o chioschi e che vengono consumati in strada; luogo deputato sia alla vendita che alla consumazione. Il cibo da strada è un fenomeno presente da sempre in Italia e parte della nostra cultura enogastronomica e delle tradizioni locali. Piadina, Focaccia Genovese, Cecina, Lampredotto, Arrosticini, Pannelle sono tutti esempi di prodotti tipici tradizionalmente consumati anche al di fuori dei locali commerciali. Un patrimonio di storia e sapori da proteggere e valorizzare, promuovendo la conoscenza dei consumatori, dei produttori e degli street-fooder, i venditori. Negli ultimi anni la globalizzazione ha provocato un peggioramento delle abitudini alimentari, attraverso il dilagare dei fast-food e del cibo standardizzato; cambiamenti che rischiano di far perdere le secolari tradizioni gastronomiche dei nostri territori. A causa della polverizzazione dell'offerta, che vede un numero enorme di operatori di dimensioni spesso estremamente ridotte, finora vi è stato uno scarso interesse alla realizzazione di iniziative e indagini mirate, con la conseguenza che il settore manca di conoscenze e strumenti adeguati alla sua importanza e alle sue prospettive di crescita. La definizione di un Protocollo di valutazione degli operatori del settore street-food si colloca in tale contesto. Il Protocollo consentirà di fornire uno strumento ed una base di valutazione degli operatori rispetto ad alcuni parametri essenziali, elementi necessari alla sicurezza dei consumatori, alla valorizzazione delle produzioni locali e alla tutela del lavoro degli operatori. Lo Strumento di valutazione consentirà, inoltre, di monitorare e valutare l'andamento delle performance nel corso del tempo, evidenziando percorsi di crescita positivi e carenze degli operatori, e consentendo anche una comparazione territoriale dei risultati. La definizione di un Protocollo di valutazione degli operatori costituisce uno degli strumenti e delle azioni messe in atto nell'ambito di una più ampia iniziativa rivolta al mondo dello street-food denominata FOSTER, «FOod STreet Research & Development». FOSTER è un progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale cofinanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico che mira a promuovere la crescita e la valorizzazione del settore street-food e degli operatori economici che vi operano. La conoscenza è alla base di ogni sviluppo e il sistema imprenditoriale va rafforzato facendo leva sull'eccellenza e sull'innovazione. L'introduzione di uno strumento oggi non presente qual è il Protocollo di valutazione rappresenta una importante opportunità di crescita per il settore e tutti i suoi stakeholder.

Il concetto di qualità nel settore agroalimentare e l'importanza di uno strumento di valutazione facoltativo

L'Oxford Dictionary of Business definisce la qualità come l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o servizio che si riferiscono alla sua capacità di soddisfare bisogni espliciti o impliciti.

Come si vede si tratta di una definizione molto aperta, che consente di considerare la forte evoluzione che sta avendo, in generale come nell'agroalimentare, il concetto di qualità. Nel tempo si sono aggiunti molti aspetti che non erano stati considerati, la dimensione soggettiva della qualità è divenuta sempre più importante e si sono modificate anche le esigenze che la qualità è chiamata a soddisfare, sempre più di natura accessoria. La qualità è divenuta, inoltre, trasversale all'intero processo produttivo, fino a comprendere le materie prime, la loro conservazione e trasformazione, la presentazione del prodotto finale e le corrette modalità di consumo.

La definizione proposta contiene alcuni elementi che richiedono un approfondimento.

Un primo chiarimento riguarda il riferimento ai bisogni impliciti ed espliciti. In generale sono espresse le aspettative che riguardano i requisiti percepibili del prodotto, come le proprietà sensoriali o i requisiti commerciali mentre sono implicite tutte le aspettative che corrispondono a sicurezza e legittimità e che generalmente non sono direttamente percepibili dal consumatore [Peri, 2004].

Un secondo punto riguarda invece la relazione fra caratteristiche e prestazioni del prodotto, e i loro legami con le diverse dimensioni della qualità. È possibile individuare due dimensioni della qualità. In un primo approccio, di tipo oggettivo, la qualità si configura come l'insieme dei requisiti tecnico-funzionali che possiede un determinato servizio o prodotto. In questo caso si fa riferimento alla conformità di un prodotto a delle specifiche tecniche. Nel secondo approccio, di tipo soggettivo, la qualità si configura come la proiezione di un'esperienza di consumo da parte di un consumatore utente. Si fa quindi riferimento all'idoneità all'uso o, in termini più generali, allo scopo di un prodotto o servizio. Alla prima dimensione attengono le caratteristiche e le proprietà di un prodotto, che costituiscono il mezzo attraverso il quale soddisfare le necessità dell'utilizzatore. Queste sono dei dati oggettivi, attribuibili all'oggetto, che non variano al cambiare dell'osservatore o dell'utente. Sono di questo tipo i dati di forma, peso, dimensione, struttura, composizione. Le prestazioni e le funzioni che queste caratteristiche forniscono fanno invece riferimento alla seconda dimensione e sono dei dati soggettivi, cioè relativi al soggetto e non esistono se non nell'interazione fra prodotto e persona che lo usa o lo consuma. Sono di questo tipo i dati sensoriali, nutrizionali, di sicurezza, estetici.

Le componenti soggettive della qualità, come affermato da Canali [2010], rappresentano una difficoltà per quanti operano a livello aziendale, anzitutto perché non sono sempre facili da identificare, classificare, raggruppare e valutare per la loro portata economica; ma, allo stesso tempo, costituiscono una grande opportunità: è proprio dalla capacità di soddisfare con successo questa domanda di qualità che possono scaturire le migliori opportunità economiche per un dato prodotto e/o per una data azienda. Ciò passa però dall'ottenimento della conformità delle caratteristiche del prodotto agli standard prefissati. Quando si parla di standard di qualità e di specifiche dei prodotti, ci si riferisce in generale a intervalli di conformità delle caratteristiche, al di fuori dei quali il prodotto non è conforme. I limiti e gli intervalli di conformità in alcuni casi sono stabiliti dalla legge, in altri sono fissati per contratto in accordo con il cliente, in altri ancora sono fissati

da disciplinari di produzione obbligatori o volontari e in altri, infine, sono fissati come limiti e intervalli di conformità interni scelti dal management aziendale per tenere sotto controllo il processo [Peri, 2004]. Entrambe le dimensioni contribuiscono quindi alla soddisfazione del cliente, che per definizione indica la misura della qualità del prodotto o servizio.

Una volta analizzata nel dettaglio la definizione di qualità, è ora possibile soffermarsi sugli elementi che la compongono.

Come per altri beni di consumo, la qualità dei prodotti agroalimentari è la risultante di un insieme di fattori eterogenei. Peri, nel suo saggio “Qualità nelle aziende e nelle filiere agroalimentari”, ha proposto un modello analitico della qualità alimentare nel quale i requisiti fondamentali sono articolati in tre tipologie principali di qualità:

- qualità del prodotto in sé;
- qualità dell’oggetto commercializzato;
- qualità complessiva dell’offerta.

La qualità del prodotto in sé si compone a sua volta di più qualità. Una prima dimensione è quella della genuinità, ed è data dalla somma dei requisiti di sicurezza e merceologici. Per quanto riguarda i primi, la legislazione esprime in generale la sicurezza come assenza o limiti massimi tollerabili di fattori di rischio. La non conformità ai requisiti di sicurezza costituisce un reato e un rischio per la salute del consumatore; si tratta quindi di requisiti che devono essere sempre soddisfatti e che di conseguenza rappresentano un fattore precompetitivo per gli operatori del settore. I requisiti merceologici, invece, sono definiti da leggi, norme o consuetudini e riguardano gli elementi che contribuiscono alla definizione di prodotto. Possono comprendere la definizione delle materie prime e della ricetta, quella di alcune fasi o operazioni caratterizzanti del processo e le caratteristiche del prodotto (chimiche, fisiche, genetiche, microbiologiche, meccaniche, ecc.). La non conformità alle caratteristiche merceologiche costituisce una frode e quindi un reato.

I requisiti di sicurezza e quelli merceologici possono dunque essere considerati come pre-requisiti della qualità e sono accomunati, nella percezione del consumatore, nel concetto di “genuinità”. Sono misurabili e verificabili con adeguati metodi di analisi, però non sono percepibili dal consumatore. Il fatto che le caratteristiche merceologiche e di sicurezza non siano percepibili genera una forte apprensione nel consumatore e pertanto la reazione alla notizia di una frode o di un rischio per la salute è molto forte e genera effetti di rifiuto della marca o addirittura della tipologia del prodotto incriminato.

Una seconda dimensione nella quale si articolano i requisiti del prodotto in sé e quella della qualità biologica del cibo, che si compone dei requisiti nutrizionali e di quelli sensoriali. Essi rappresentano l’obiettivo essenziale dell’alimentazione, che è allo stesso tempo quello di nutrire e quello di piacere. I requisiti nutrizionali sono ovviamente dei parametri molto importanti poiché l’obiettivo principale del mangiare è di soddisfare le esigenze nutrizionali. D’altro canto, alcune proprietà nutrizionali sono degradate da alterazioni attribuibili ai processi di produzione, conservazione e commercializzazione degli alimenti (contaminazioni microbiche, danno termico o meccanico, ossidazioni, ecc.) pertanto la valutazione di alcuni elementi rilevanti in termini nutrizionali è spesso un indicatore della bontà dei processi produttivi. Più recentemente ci si è interessati con particolare attenzione alle proprietà “salutistiche” di alcuni cibi. Infatti, si è constatato che l’assunzione regolare di alcuni cibi ha uno specifico effetto benefico sulla salute e potenzia le difese dell’organismo nei riguardi di diverse malattie croniche (malattie

cardiovascolari, tumori, malattie reumatiche, ecc.). Questi cibi sono detti “funzionali” oppure, per indicare un loro posizionamento in qualche modo intermedio fra cibi e farmaci, “nutraceutici”. I requisiti sensoriali sono il più importante strumento d’interazione fra prodotto e consumatore, e pertanto il più diretto strumento di giudizio del consumatore sulla qualità del prodotto. Poiché l’organo che traduce le sensazioni in percezioni è il cervello, quello della percezione sensoriale è l’ambito in cui la materialità del cibo comunica con la nostra psicologia e interagisce con altre funzioni del cervello: memoria, cultura, valori, ecc. A questo complicato crocevia pervengono, oltre alle sensazioni, anche le informazioni che riguardano il cibo (sensazioni, memoria, cultura) e tutto ciò crea una percezione integrata che determina l’idea che l’emozione che inevitabilmente associamo a un cibo. Quest’area della percezione della qualità, fra sensi e psicologia, è una delle aree più importanti di sviluppo della scienza dell’alimentazione, altrettanto importante e certamente più complessa delle aree della ricerca sulla nutrizione e sulla sicurezza.

La terza ed ultima dimensione della qualità del prodotto in sé e data dalla qualità psicologica, frutto dei requisiti culturali, ambientali ed etici del contesto produttivo, ossia più in generale, dei re-quisiti del contesto produttivo. L’indicazione dell’origine del prodotto o dell’applicazione delle tecniche produttive biologiche, esercita un notevole richiamo sul consumatore. Si tratta innanzitutto di un effetto psicologico ed emotivo per il quale il cibo è messo in risonanza con attese che hanno radici nei ricordi, nella cultura e nella visione che abbiamo della vita, della natura, dell’ambiente. Benché le condizioni del contesto influenzino le caratteristiche del prodotto in modo decisivo, tuttavia non le influenzano in modo univoco e ciò impedisce di collegare la conformità di questi requisiti a un’analisi del prodotto, per quanto completa e complessa essa sia. In sostanza, nessuna analisi e nessuna percezione materiale ci possono garantire che un prodotto provenga da una data zona o sia stato ottenuto con una certa tecnologia. Questa situazione genera, ovviamente, un elevato rischio di frode e, di conseguenza, una notevole apprensione nel consumatore. Possiamo qualificare i requisiti del contesto come requisiti immateriali della qualità. Essi soddisfano esigenze immateriali (psicologiche, culturali, etiche) del consumatore; non determinano un effetto fisiologico, ma piuttosto emotivo e non dipendono dal prodotto, cioè dal “che cosa è” del cibo, ma dal contesto, cioè dal “come”, dal “quando” e dal “dove” della sua produzione. Benché i requisiti del contesto produttivo non siano percepibili o valutabili nel prodotto, possiamo dire tuttavia che si tratta di dati oggettivi perfettamente verificabili nel processo produttivo. I requisiti del prodotto in sé appena enunciati, uniti ai requisiti di servizio, costituiscono la seconda tipologia principale di qualità individuata da Peri.

I requisiti di servizio rappresentano gli elementi che facilitano l’uso del prodotto. Alcune prestazioni, che sono prevalentemente legate alla confezione, facilitano l’uso o il trasporto o la conservazione del prodotto. Altre riguardano la preparazione del prodotto per il consumo: da queste è nata la grande famiglia dei prodotti di “convenience”.

Possiamo indicare in questa categoria anche le informazioni per l’uso e per la conservazione, che spesso si trovano in etichetta, ma anche le prestazioni estetiche, cioè legate alla presentazione del prodotto. Esse sono legate alla confezione e sono essenziali nel determinare la prestazione del prodotto non tanto quanto cibo quanto come oggetto di dono o di celebrazione. Vi sono occasioni di consumo così particolari che le prestazioni estetiche finiscono per diventare il motivo dominante della scelta.

I requisiti di servizio completano il quadro dell’unità prodotto-confezione, che costituisce l’oggetto della commercializzazione, e si arriva all’ultima grande dimensione

della qualità: la qualità complessiva dell'offerta. Essa oltre a comprendere gli elementi finora esposti, ingloba anche i requisiti di garanzia e del sistema prodotto-mercato.

Con i requisiti di garanzia si allarga il problema della qualità dal prodotto al sistema produttivo. Nel rapporto fra consumatore e attori della filiera produttiva si gioca il grande problema della fiducia su cui è basato il rapporto commerciale. I sociologi e gli psicologi che si sono occupati di questo tema hanno chiarito che la fiducia non è basata su un rapporto fra il consumatore e il prodotto, ma fra il consumatore e il suo interlocutore che rappresenta il sistema produttivo e che può essere, di volta in volta, il distributore (fiducia nel negoziante presso di cui si acquista) oppure l'azienda di trasformazione, quale è l'operatore street-food (fiducia nella insegna) oppure il produttore agricolo (fiducia nell'origine). Si dice anche, con ragione, che la mancanza di fiducia del consumatore nel sistema produttivo, che esplode in gravi crisi alimentari ogni qual volta si diffonde la notizia di un rischio o di una frode alimentare, sia dovuta essenzialmente alla mancanza di comunicazione fra il sistema produttivo e il consumatore e alla scarsa trasparenza del sistema produttivo. Per questo negli ultimi anni si è fatto sempre più ricorso a sistemi di certificazione e di tracciabilità della filiera come a strumenti di rassicurazione del consumatore. Questi sistemi hanno un valore non soltanto tecnico o commerciale, ma, poiché toccano il problema dei rapporti fra soggetti, della garanzia, della trasparenza e della fiducia, essi hanno anche un valore etico.

La preferenza e la scelta del consumatore non dipendono però soltanto da ciò che il prodotto è o dal chi, dal come e dal dove è stato prodotto. Altri elementi attribuibili al sistema commerciale hanno un ruolo decisivo: essi riguardano il prodotto non tanto quanto oggetto di consumo, quanto come oggetto di commercio. Innanzitutto, il prezzo e particolarmente l'idea che il consumatore si fa del rapporto tra prezzo e qualità. In secondo luogo, la disponibilità del bene al momento giusto, nel posto giusto e nella quantità desiderata. Questi elementi, che vanno sotto il nome di requisiti del sistema prodotto-mercato, riguardano il sistema complessivo dell'offerta alimentare e influenzano il giudizio del consumatore in maniera differenziata a seconda delle specifiche esigenze relative allo stesso consumatore e alle diverse occasioni di consumo. Un conto è rivolgersi a un consumatore indifferenziato e un conto è indirizzare l'offerta verso una categoria precisa: i bambini, gli anziani, gli sportivi ecc. Un conto è offrire un prodotto per i consumi familiari e un altro offrirlo per le occasioni di snack o per la ristorazione collettiva. Ognuno di questi consumatori e di queste occasioni richiede un diverso profilo della qualità offerta.

Stante la rapida evoluzione che caratterizza il concetto stesso di qualità, al di là del modello analitico appena presentato può essere utile proporre anche una schematizzazione più elementare, che non considera analiticamente tutti i singoli requisiti, ma che si basa su una concezione dinamica della qualità

Nello specifico, si tratta della classificazione proposta nel rapporto Indicod 2003 curato da Nomisma, che distingue i fattori della qualità in due categorie aperte:

1. **musts**: sono tutti quegli elementi che devono essere valutabili in maniera certa perché un pro-dotto (o un servizio) sia dichiarato accettabile;
2. **wants**: sono elementi variabili, che corrispondono a desideri o ad aspettative e che servono per decidere sulle scelte



Figure 1 - Una rappresentazione dinamica del concetto di qualità.
 Fonte: fonte: Rapporto Indicod 2003

In generale si potrebbe dire che la qualità, così com'era concepita in passato fosse prevalentemente, ma molto spesso esclusivamente, riferita ai primi, mentre la "nuova" qualità sicuramente include i primi ed una buona dose dei secondi.

Dall'analisi fin qui proposta sul concetto di qualità e sulle sue componenti, emerge in maniera chiara il grande problema della qualità: la percezione da parte degli acquirenti di tutti gli elementi che concorrono a formare la qualità di un prodotto e la necessità di strumenti utili quali i protocolli di valutazione.

Oltre al fatto che la percezione della qualità non è né può essere univoca, nel settore agroalimentare questa problematica è fortemente amplificata dalla presenza di requisiti, come i caratteri organolettici, per i quali ad oggi non è possibile effettuare una misurazione oggettiva ma è necessario ricorrere alla strada della comparabilità e alla costruzione di scale di confronto, e di parametri che pur essendo teoricamente oggettivamente misurabili e valutabili, di fatto non lo sono per il singolo consumatore se non dopo il consumo o addirittura neanche dopo di questo.

Seguendo una classificazione divenuta ormai classica, i beni alimentari possono essere considerati dei "beni-esperienza" (experience goods) nel senso che il loro livello qualitativo e le loro caratteristiche possono essere conosciute quasi soltanto mediante un'esperienza diretta di consumo, o meglio dopo tale esperienza. Inoltre, sempre più frequentemente, gli alimenti si comportano anche come "beni fiducia" (credence goods), nel senso che talune caratteristiche non possono essere conosciute con certezza nemmeno dopo l'esperienza di consumo (si pensi, ad esempio, al contenuto di additivi, conservanti o sostanze utili alla salute, al contenuto in residui, oppure al rispetto di determinate modalità produttive). Con riferimento a questi parametri (o ad altri analoghi) è solo la fiducia nei marchi o nelle informazioni in etichetta o in altri elementi che indirettamente comunicano una certa "reputazione" del prodotto, che il consumatore assume le sue decisioni [Canali 2010].

Questo tipo di valutazioni sulla qualità dei prodotti può essere riportata ai singoli requisiti, distinguendoli in tre categorie:

1. search (evidenza): attributi rilevabili e valutabili prima dell'acquisto direttamente sulla base della rispondenza a ben definiti caratteri;

2. *experience* (esperienza): attributi che si rilevano solo dopo l'acquisto attraverso l'utilizzo del bene e che, a seguito di ripetuti acquisti, sono classificati e consolidati nelle scale di giudizio. Da ciò deriva il riferimento al concetto "esperienza";
3. *credence* (fiducia): attributi non valutabili neppure dopo il consumo, o che comunque lo sono in maniera molto complessa e costosa rispetto al valore intrinseco del prodotto per un singolo acquirente, il quale deve fare affidamento su elementi non oggettivi.

Queste ultime caratteristiche stanno acquisendo oggi una rilevanza crescente, e sono sempre più determinanti nei comportamenti degli acquirenti. Tutto questo a dispetto dell'importante atto di fiducia che richiedono. Infatti, mentre le dimensioni, il colore, la forma di un ortaggio o di un frutto si vedono, così come il grasso di un taglio di carne, e mentre il contenuto in nutrienti, la composizione, la carica microbica ecc. si possono analizzare e verificare, sia pure dopo l'acquisto, per la provenienza geografica, il rispetto delle regole tradizionali di produzione del prodotto tipico, il metodo biologico, l'allevamento in condizioni di rispetto delle norme sul benessere animale, la conformità alle norme etiche ecc., siamo di fronte a caratteristiche esclusivamente di fiducia per le quali il consumatore non può far altro che apprezzare la credibilità del produttore/distributore e spesso di entrambi congiuntamente [Indicod-Nomisma].

Il sistema agroalimentare presenta quindi delle forti asimmetrie informative che, in assenza d'idonei strumenti di controllo e d'informazione, possono creare problemi sia per i consumatori sia per gli stessi operatori settore. Si comprende quindi l'importanza, specie in questi casi, dei sistemi di controllo, di garanzia e di comunicazione, che devono essere finalizzati da una parte a garantire una corretta formazione dei giudizi individuali, e dall'altra a rendere meno aleatori i comportamenti facendo in modo di ricondurre gli elementi verificabili all'ambito dell'oggettività.

Riferimenti bibliografici:

Canali, G. (2010). *Verso una politica europea della qualità agroalimentare. Quali strumenti per la competitività*. Working paper, Gruppo 2013.

Peri, C., Lavelli, V., & Matjani, A. (2004). *Qualità nelle aziende e nelle filiere agroalimentari. Gestione e certificazione dei sistemi per la qualità, per la rintracciabilità e per l'igiene*. Hoepli.

Nomisma. (2003). *La qualità a supporto della competitività della filiera agroalimentare italiana*. Indicod-Ecr.

II PROTOCOLLO DI VALUTAZIONE

Architettura del sistema di valutazione

Il Sistema di valutazione delle performance sviluppato si basa sull'individuazione di alcuni aspetti fondamentali per l'analisi del processo produttivo e del prodotto realizzato. Aspetti relativi alla sicurezza igienico-sanitaria, alla tracciabilità e all'origine delle materie prime utilizzate, alla loro qualità, alla trasparenza e alla completezza delle informazioni riportate nei confronti dei consumatori, alla salubrità delle preparazioni, alla adeguatezza della dotazione di attrezzature. Il sistema intende fornire un quadro minuzioso e particolareggiato dei parametri valutati e, allo stesso tempo, una sintesi di immediata lettura delle performance dell'operatore. Il Protocollo, dunque, si pone in un'ottica di confronto e si pone come obiettivo di rendere disponibile uno strumento di misurazione, confronto e rappresentazione delle performance a beneficio di operatori e consumatori. In quest'ottica multidimensionale i risultati conseguiti dagli operatori sono stati analizzati secondo sei macro-dimensioni di analisi, fattori composti da parametri e indicatori relativi ad aspetti di valutazione più "fini"; parametri di valutazione e osservazione in grado di evidenziare gli aspetti fondamentali delle performance di un operatore di un settore particolare quale è lo street-food.

Il Sistema di valutazione, pertanto, è articolato in una struttura ad albero che vede sei dimensioni di analisi generali, a cui è attribuito un valore di sintesi, e una sotto ramificazione in numerosi altri parametri e indicatori puntuali relativi ad aspetti specifici, i quali sono valutati in maniera diretta e la cui media genera il valore di sintesi della dimensione di analisi

Il sistema di valutazione e la rappresentazione dei risultati

Il Protocollo prevede la presenza di sei dimensioni di analisi, le quali sono composte, complessivamente, da 24 parametri, che in ragione della loro complessità e articolazione possono essere articolati in indicatori. Complessivamente vi sono 60 indicatori nel sistema. Tutti i fattori considerati sono valutati secondo una scala di valutazione composta da cinque livelli. Pur con talune peculiarità, la Scala viene applicata sia alle dimensioni di analisi, sia ai parametri e agli indicatori. Ciascun livello di valutazione è associato ad un voto numerico, ad un giudizio e ad un colore. Il sistema dei punteggi adottato prevede una scala di valutazione che va da 1 a 5. Ad un valore pari a 1 corrisponde un giudizio "*performance molto scarsa*", al valore 2 "*performance scarsa*", al valore 3 "*performance media*", al valore 4 "*performance buona*" e al valore 5 "*performance ottima*". Ad ogni punteggio, come detto, è associato un colore. I colori adottati traggono spunto dai colori di un semaforo e danno una evidenza immediata del giudizio. Il Sistema sviluppato, pertanto, prevede una valutazione espressa con un voto numerico, a cui è associato un giudizio, a cui è legato un colore.

VOTO	GIUDIZIO	COLORE
5	<i>performance ottima</i>	
4	<i>performance buona</i>	
3	<i>performance media</i>	
2	<i>performance scarsa</i>	
1	<i>performance molto scarsa</i>	

Figura 2 - Scala di Valutazione delle Performance

Il Protocollo prevede la redazione di un report nel quale viene riportata la valutazione puntuale di tutti gli elementi considerati. Allo stesso tempo, il sistema prevede una sintesi della valutazione espressa attraverso il giudizio delle sole macro dimensioni di analisi alle quali sono associate delle etichette di immediata lettura. Le etichette sono riportate in Tabella 1:

ETICHETTE	DIMENSIONI DI ANALISI
SICUREZZA	Sicurezza igienico-sanitaria
TRACCIABILITÀ	Origine materie prime e tracciabilità
SALUBRITÀ	Salubrità delle preparazioni e qualità delle materie prime
MATERIE PRIME	Qualità delle materie prime utilizzate
CONSERVAZIONE	Conservazione degli alimenti
TRASPARENZA	Informazioni sugli ingredienti e le materie prime utilizzate

Tabella 1 - Etichette Dimensioni di Analisi

Le sei dimensioni di analisi sono valutate attraverso la scala di giudizio in maniera indiretta. Il voto associato alle diverse etichette, infatti, non viene assegnato direttamente ma deriva dal voto ricevuto dai parametri e dagli indicatori che compongono quella particolare dimensione di analisi. Pertanto, si ha una valutazione diretta degli indicatori e dei parametri che genera, mediante una semplice media aritmetica, il voto dell'etichetta. Inoltre, alcuni parametri sono valutati direttamente mentre altri sono anch'essi valutati attraverso la media aritmetica semplice degli indicatori in cui è articolato. La scala di giudizio in linea generale viene utilizzata nella sua interezza ma vi sono, come anticipato, alcune eccezioni. Sono presenti indicatori per i quali il range di valutazione è ristretto e vi sono, inoltre, indicatori valutati secondo una logica di tipo binario (voto 1/voto 5). Le valutazioni dei singoli parametri e complessivamente delle Dimensioni di analisi, come detto media dei voti dei singoli indicatori, vengono riportati in forma illustrata in un grafico a bersaglio. Il grafico a bersaglio prevede dei cerchi concentrici di colori diversi che convergono verso un centro. I cerchi sono di numero pari al numero di giudizi e di colore corrispondente. Più il valore del Parametro è positivo più il parametro si avvicina al centro.

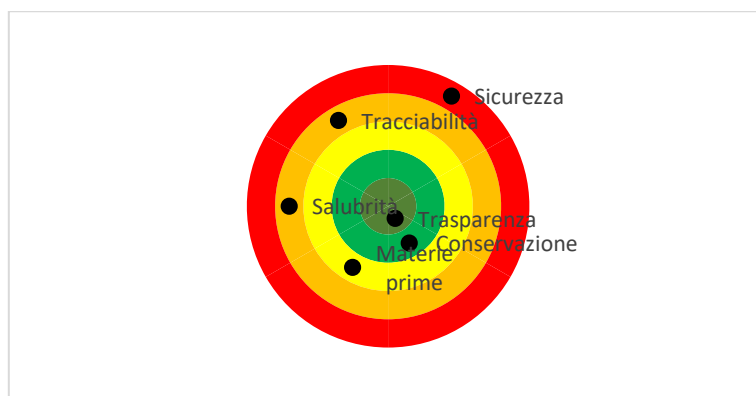


Figura 3 - Il Bersaglio

Il bersaglio è un sistema di rappresentazione dei risultati adottato in ragione della sua facilità di lettura e comprensione. La sua adozione è motivata dalla volontà di affiancare ad una valutazione dettagliata degli aspetti oggetto di analisi un sistema di rappresentazione grafica delle valutazioni che completasse il Sistema e fornisse una indicazione di sintesi e di lettura immediata dei risultati. Il Bersaglio, inoltre, evidenzia in maniera chiara punti di forza e di debolezza, nonché l'obiettivo verso il quale devono propendere gli operatori, rappresentando in questo modo un elemento motivazionale all'adozione di un percorso di crescita. Per ogni parametro vengono poi riportati in un istogramma i punteggi dei singoli indicatori. In questo modo viene data evidenza grafica anche delle performance puntuali di analisi.

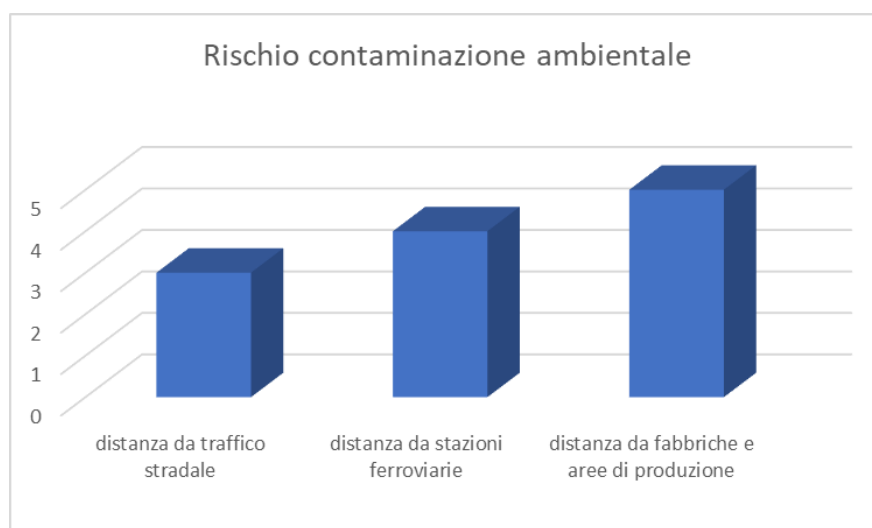


Figura 1 - La Valutazione dei singoli indicatori e parametri

I parametri di valutazione

Le dimensioni di analisi, i parametri e gli indicatori valorizzati nel Sistema sono i seguenti:

- **Sicurezza igienico - sanitaria**

Nell'ambito di questa prima dimensione di analisi si intende valorizzare alcuni comportamenti positivi adottati a fronte di alcune criticità tipiche del settore, rischi connaturati alle peculiari modalità di lavorazione e somministrazione del mondo street-food. I parametri considerati, pur facendo riferimento all'ambito igienico - sanitario, non si sovrappongono agli aspetti oggetto delle normative sanitarie nazionali ed europee. Ciò in quanto il rispetto delle normative vigenti non è derogabile ed il suo controllo è demandato ad enti pubblici. Il rispetto della normativa igienico - sanitaria è, pertanto, un dato esogeno al Sistema considerato come acquisito. Gli aspetti considerati attengono invece ad alcuni comportamenti ed aspetti che possono incrementare i livelli igienico sanitari al di sopra degli standard minimi e garantire, ai consumatori, esperienze di consumo migliori, e agli operatori, condizioni lavorative superiori. In ragione delle valutazioni esposte, e con l'intento di evitare letture sbagliate di questo indicatore da parte dei consumatori, si è ritenuto opportuno ridurre il range di valutazione per questi parametri. Pertanto, il valore minimo è stato fissato a 2, corrispondente a una "performance scarsa". Ciò di nuovo a sottolineare che performance insufficienti non possono sussistere e che valutazioni negative non implicano il mancato rispetto degli standard igienico-sanitari richiesti. Il voto dei Parametri è dato dalla media aritmetica del voto dei singoli indicatori. Un primo parametro considerato è quello del **RISCHIO DI CONTAMINAZIONE AMBIENTALE**. Lo street-food ha nel suo nome la sua peculiarità: il consumo e la preparazione di cibi in strada. Questa caratteristica pone, evidentemente, delle sfide in termini di sicurezza igienico sanitaria sia rispetto alla fase di preparazione dei cibi che di consumo degli stessi. Spesso, poi, le postazioni sono posizionate nei punti di maggior traffico stradale, nei pressi di stazioni ferroviarie o nelle vicinanze delle fabbriche, per poter sfruttare la pausa pranzo dei lavoratori e i punti di passaggio. Sono quindi esposte all'inquinamento atmosferico.

SICUREZZA IGIENICO-SANITARIA	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
RISCHIO CONTAMINAZIONE AMBIENTALE	voto da 2 a 5
distanza da traffico stradale	voto da 2 a 5
distanza da stazioni ferroviarie	voto da 2 a 5
distanza da fabbriche e aree di produzione	voto da 2 a 5
DOTAZIONE AREA DI STAZIONAMENTO	voto da 2 a 5
disponibilità acqua corrente pubblica	voto da 2 a 5
disponibilità servizi igienici	voto da 2 a 5
disponibilità attrezzature e servizi per la raccolta dei rifiuti	voto da 2 a 5
CROSS CONTAMINATION (MICRORGANISMI E ALLERGENI)	voto da 2 a 5
Presenza acqua corrente	voto da 2 a 5
Numero operatori	voto da 2 a 5
Separazione mansioni operatori	voto da 2 a 5

Separazione dei prodotti in esposizione per categoria	voto da 2 a 5
PROTEZIONE DAGLI AGENTI ATMOSFERICI	voto da 2 a 5
Esposizione ai raggi solari	voto da 2 a 5
Esposizione alla polvere	voto da 2 a 5
Esposizione al vento	voto da 2 a 5
Esposizione alla temperatura esterna	voto da 2 a 5

Figura 2 - SICUREZZA IGIENICO-SANITARIA. Parametri e Indicatori

Anche la **DOTAZIONE DELL'AREA DI STAZIONAMENTO** riveste un ruolo importante. La presenza nell'area di acqua, di attrezzature per lo smaltimento dei rifiuti e di servizi igienici può incrementare notevolmente la sicurezza igienico sanitaria della postazione di lavoro e dell'area di consumo, se prevista ed attrezzata. Ulteriore parametro considerato, di primaria importanza nel settore, è quello della **CROSS CONTAMINATION**, o contaminazione crociata. La contaminazione è un grosso problema nel settore perché la ridotta disponibilità di superfici di lavoro e attrezzature per la conservazione degli alimenti pone rischi e sfide in tal senso. Il Protocollo considera la presenza di alcuni elementi che possono aiutare a ridurre il rischio e che, grazie alla loro presenza e rispetto, possono portare a una naturale ed insita situazione di rischio ridotto. Ultimo parametro considerato è quello relativo alla **PROTEZIONE DAGLI AGENTI ATMOSFERICI**. Gli operatori dello street-food si trovano di fronte alla duplice esigenza di mostrare gli alimenti e renderli appetibili al pubblico salvaguardandoli allo stesso tempo da condizioni esterne. Se la presenza di una vetrina refrigerata è una condizione normale e che non pone particolari rischi all'interno di un supermercato, in strada le cose cambiano ed è necessario adottare alcuni accorgimenti per proteggere gli alimenti dai raggi solari e dagli agenti atmosferici

- Origine materie prime e tracciabilità

Questa dimensione di analisi intende valorizzare l'origine delle materie prime utilizzate e la presenza di sistemi di tracciabilità interna. Presupposto del Sistema di valutazione è, in questo caso, l'attribuzione di valore all'origine locale delle materie prime. Posto questo elemento a fondamento dell'analisi, tanto più il luogo di produzione e/o origine delle materie prime si allontana dalla regione dove opera l'operatore tanto meno è valutato positivamente il parametro. La Dimensione di analisi "Origine materie prime e tracciabilità" si compone di tre parametri: l'origine dei prodotti, le modalità di conservazione delle materie prime e dei prodotti lavorati. L'**ORIGINE DELLE MATERIE PRIME** viene qui valorizzata in ragione della sostenibilità, della qualità delle materie prime e del suo valore commerciale. L'utilizzo di materie prime locali costituisce un forte elemento caratterizzante ed un volano per uno sviluppo positivo del settore. Inoltre, ricorrendo a fornitori e prodotti locali si sostengono le economie locali e si svolge un ruolo verso il raggiungimento della sovranità e la sicurezza alimentare, costituendo una filiera sostenibile rurale-urbana.

ORIGINE MATERIE PRIME E TRACCIABILITÀ	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
provenienza materie prime (regionale, nazionale, europea, extra UE)	voto da 1 a 5

Origine regionale	5
Origine nazionale	4
Origine europea	3
Origine extra-UE	1
modalità di stoccaggio e conservazione materie prime	voto da 1 a 5
modalità di stoccaggio e conservazione prodotti lavorati invenduti	voto da 1 a 5

Figura 3 - ORIGINE MATERIE PRIME E TRACCIABILITÀ. Parametri e Indicatori

Se il primo parametro è di immediata comprensione, la valutazione delle **MODALITÀ DI STOCCAGGIO E CONSERVAZIONE** va intesa come mezzo per valutare la presenza di un sistema di tracciabilità interna. Non avrebbe senso, infatti, fare una valutazione della provenienza delle materie prime senza valutare se e in quale misura questo aspetto viene “riportato” al consumatore. Ciò che qui si vuole evidenziare non è la sicurezza alimentare, e quindi la gestione di informazioni quali lotto di produzione, data di scadenza, etc. Si vuole evidenziare l’origine delle materie e l’azienda di produzione delle stesse. Si considererà quindi la presenza di un sistema di tracciabilità intra aziendale delle materie prime dalla fase di ricevimento dai fornitori alla fase di produzione e consegna del prodotto finito al cliente. Un sistema di gestione delle materie prime e dei prodotti lavorati che separi i materiali non solo secondo tipologia di prodotto ma anche secondo l’origine. Separazione che deve sussistere nello stoccaggio delle materie prime, se l’operatore possiede un magazzino, così come nella conservazione nei truck/punti vendita, e nella conservazione dei prodotti lavorati invenduti o preparati in anticipo per la vendita. Se per le modalità di conservazione e stoccaggio il parametro è oggetto di un voto unico per il parametro dell’origine il voto è frutto della media aritmetica del voto di alcuni sotto indicatori. Il sistema adottato è, volutamente, di semplice rilevazione e lettura. La presenza di materie prime di una certa origine da luogo al voto corrispondente. Si procede poi ad eseguire una media aritmetica dei singoli valori che fornisce il voto complessivo del parametro. Analisi più fini che comprendessero anche il valore o la quantità dei diversi ingredienti comporterebbero difficoltà e problematiche nella rilevazione.

- **Salubrità delle preparazioni**

La salubrità di un alimento non va confusa con la sua sicurezza igienico sanitaria. Un alimento salubre è un alimento che giova alla salute mentre un alimento sicuro dal punto di vista igienico sanitario è un alimento che non nuoce alla salute. Pertanto, mentre la salubrità è un concetto che viene definito in senso positivo in quanto indica la presenza di una qualità, la sicurezza alimentare, al contrario, viene definita in negativo nel senso che indica l’assenza di una pericolosità. Chiarita questa premessa terminologica, la necessità di introdurre questa dimensione di analisi va ricercata nelle dinamiche di consumo che si osservano da decenni. Lo street-food è un fenomeno che affonda le sue radici nella storia e nella cultura italiana. Negli ultimi anni, però, la diffusione di cibi cosiddetti spazzatura e di prodotti poco salutari sta portando ad un peggioramento della qualità dei prodotti venduti dagli operatori dello street-food, con conseguenze negative sulla salute della popolazione e sulle tradizioni culinarie del nostro paese. Introducendo dei parametri di valutazione afferenti a questa dimensione si intende promuovere la crescita del settore attraverso la valorizzazione di prodotti sani e tipici del nostro territorio come l’olio extra vergine di oliva; un prodotto locale, tradizionale e ricco di proprietà organolettiche positive. Come per le altre dimensioni di analisi, il valore dei

parametri è dato dalla media aritmetica dei valori dei singoli indicatori. Questo valore di sintesi fornisce un indicatore utile a valutare la frequenza ottimale di consumo di un determinato alimento. Non si vuole, dunque, scoraggiare il consumo di determinate pietanze quanto fornire indicazioni utili per un loro consumo sano ed intelligente. Avremo quindi pietanze con ottimi livelli di salubrità, il cui consumo è sempre consigliabile, e alimenti che invece richiedono una moderazione nel loro consumo, sia in termini di quantità che di frequenza. Il grado di salubrità è direttamente proporzionale al punteggio del parametro. Un primo parametro considerato è quello delle **MODALITÀ DI COTTURA** adottate. Si tratta di un aspetto che impatta sia sulla salute dei consumatori che sui produttori di materie prime. Spesso, infatti, non vengono rispettate le indicazioni fornite dai produttori circa il corretto utilizzo degli ingredienti, con temperature eccessive che possono portare al deperimento di alcuni nutrienti ed intaccare le proprietà dei prodotti. Alcuni metodi di cottura frequenti nel cibo di strada possono incrementare la presenza di contaminanti, come gli idrocarburi policiclici aromatici (cotture alla griglia) o l'acrilamide (frittura di alimenti ricchi di amido) o ancora le amine eterocicliche aromatiche (cotture a temperature molto elevate). Scegliere i metodi di cottura maggiormente idonei per i diversi alimenti nonché evitare di cuocere eccessivamente i cibi ad alto contenuto di carboidrati e proteine, mantenendo invece una temperatura di cottura bassa e costante sono comportamenti positivi che vengono valutati di conseguenza. Il parametro "Modalità di cottura" ha un punteggio che va da 1 a 5. Il punteggio inferiore è assegnato alla cottura ad alte temperature in ragione incremento di rischio oncologico correlato al consumo di alimenti cotti secondo questa modalità dovuto allo sviluppo di ammine eterocicliche e idrocarburi policiclici aromatici.

SALUBRITÀ DELLE PREPARAZIONI	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
modalità di cottura	voto da 1 a 5
frittura	2
cotture ad alte temperature	1
cotture a basse temperature	4
forno	3
vapore	5
grado di diversificazione dell'offerta	Voto 1/5
disponibilità di prodotti vegetariani	1/5
disponibilità di prodotti vegani	1/5
disponibilità di prodotti senza glutine	1/5
Presenza di grassi animali	Voto da 2 a 5
no	5
si, naturalmente presenti negli alimenti	4
si, aggiunti in fase di lavorazione e cottura	2
Tipologia di grasso vegetale utilizzato per la frittura	Voto da 1 a 5
Olio di Arachidi	4
Olio di Girasole	3
Olio di Mais	2
Olio di Soia	2
Altri	1

Altro parametro considerato è quello relativo al **GRADO DI DIVERSIFICAZIONE DELL'OFFERTA**, ovvero alla disponibilità di alternative vegetariane, vegane e senza glutine; prodotti a cui fa ricorso un sempre maggiore numero di consumatori. Il parametro "Grado di diversificazione dell'offerta" è valutato in maniera binaria con un valore pari a 1 se assente e pari a 5 se presente. Un terzo parametro considerato è quello relativo alla **PRESENZA DI GRASSI ANIMALI**; parametro valutato con un voto scalare composto da tre giudizi (2, 4 e 5). La presenza di grassi animali è, ovviamente, un fattore naturale e che non deve destare particolare preoccupazione. Una sana e corretta alimentazione prevede però, come sottolineato anche dal Ministero della Salute, un consumo limitato di quelli di origine animale (burro, strutto, lardo, panna, etc.), una preferenza per grassi da condimento di origine vegetale e tra questi soprattutto l'olio extravergine d'oliva. Rimane valida la considerazione, generale, che il consumo di grassi vada ridotto. Considerata la dimensione di analisi all'interno del quale si colloca il parametro, e posta come premessa la volontà di promuovere abitudini di consumo sane, il Parametro viene valutato con un voto pari a 2 se i grassi di origine animale vengono aggiunti in fase di preparazione, con un voto pari a 4 se sono naturalmente presenti negli alimenti e con un voto pari a 5 se sono completamente assenti. L'alto voto riconosciuto ai grassi naturalmente presenti negli alimenti si spiega con la constatazione che la nostra tradizione culinaria si fonda su alimenti con queste caratteristiche e non avrebbe senso, in termini commerciali, richiedere comportamenti diversi. Ultimo parametro considerato è la **TIPOLOGIA DI GRASSO VEGETALE UTILIZZATO PER LA FRITTURA**. I grassi vegetali sono una componente fondamentale della nostra dieta e un prodotto rilevante nel settore agroalimentare. Il loro utilizzo va promosso nel rispetto del loro corretto utilizzo in funzione diverse proprietà degli oli di origine vegetale. I grassi sono elementi sensibili al calore e tendono ad alterarsi per azione delle alte temperature. Oli con una composizione chimica diversa si ossidano in modo diverso. Quelli ricchi di grassi polinsaturi si degradano più rapidamente di quelli ricchi di grassi monoinsaturi. Il tipo di grasso impiegato per la cottura riveste, pertanto, molta importanza. Generalmente, gli oli di semi, proprio a causa dell'elevato contenuto di acidi grassi polinsaturi sono più sensibili all'ossidazione rispetto agli oli monoinsaturi o saturi. Vi sono tuttavia alcune eccezioni, olio di arachide, ad esempio, che sopportano meglio le alte temperature, così come alcune miscele appositamente ideate per friggere. Friggere con grassi a maggiore saturazione offre il vantaggio di una minore formazione di prodotti di ossidazione, tuttavia espone al notevole svantaggio di una maggiore cessione di acidi grassi saturi all'alimento fritto. La valutazione del parametro rispecchia l'idoneità dei diversi grassi vegetali alla frittura, modalità di cottura molto utilizzata nello street-food e pertanto meritevole di una valutazione specifica.

- **Qualità delle materie prime utilizzate**

La qualità delle materie prime utilizzate è un aspetto al quale si intende dare un risalto importante. Il settore dello street-food può costituire un volano importante per il settore agroalimentare nazionale, un'opportunità di sviluppo nel solco della tradizione storica e a beneficio del consumatore finale. Il ricorso a materie prime biologiche o a prodotti di qualità quali DOP e IGP è un comportamento che valorizza il settore, premia le eccellenze territoriali e garantisce al consumatore un prodotto di qualità. Il primo parametro considerato è l'**UTILIZZO DI PRODOTTI DA AGRICOLTURA BIOLOGICA**. Nel contesto attuale un numero sempre crescente di consumatori adotta un comportamento

alimentare caratterizzato dalla ricerca di cibi biologici, naturali, genuini. Il consumo di prodotti provenienti da agricoltura biologica consente di ridurre il rischio di ingerire residui di fitofarmaci; prodotti oggi fortemente utilizzati in agricoltura. A dispetto dell'opinione comune, in agricoltura biologica in realtà è consentito, seppur in maniera limitata e controllata, l'utilizzo di alcune tipologie di fitofarmaci. Rimane vero, però, che il consumo di prodotti biologici ridurre di molto la probabilità di trovare residui di fitofarmaci di sintesi e pertanto si intende valorizzare la presenza di questo genere di materie prime. Il Parametro viene valutato secondo una logica binaria con voto 1 se assenti e voto 5 se presenti. Un secondo parametro utilizzato è l'**UTILIZZO PRODOTTI DOP E IGP**. Denominazione Geografica Protetta (DOP) e Indicazione Geografia Protetta (IGP) sono due marchi di qualità europei. Sono marchi che tutelano la proprietà intellettuale e la qualità di alcuni prodotti tipici, caratterizzati da una tradizione storica e un forte legame con il territorio. Da questo punto di vista l'Italia riveste un ruolo di primaria importanza, essendo il paese europeo con il maggior numero di prodotti agroalimentari a denominazione di origine e a indicazione geografica riconosciuti dall'Unione europea. Una dimostrazione della qualità dei nostri prodotti e del forte legame che lega le eccellenze agroalimentari italiane al territorio. Il Parametro viene valutato con una logica binaria con il voto 4 se sono presenti prodotti DOP e IGP di origine Europea e con voto 5 se sono presenti prodotti DOP e IGP Italiani.

QUALITÀ DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
utilizzo di prodotti da agricoltura biologica	voto 1/5
Presenti	voto 5
Assenti	voto 1
Utilizzo prodotti DOP e IGP	voto 4/5
Di origine Italiana	voto 5
Di origine Europea	voto 4
Panificati	voto 1/5
Prodotti direttamente	voto 5
Freschi	voto 4
Prodotti da semilavorati surgelati	voto 2
Industriali a lunga conservazione	voto 1
Rapporto prodotti freschi/surgelati	voto da 1 a 5
solo prodotti freschi	voto 5
rapporto 70/30	voto 4
rapporto 50/50	voto 3
rapporto 30/70	voto 2
solo prodotti surgelati	voto 1
Somministrazione di prodotti già pronti	voto da 1 a 5
Vendita di prodotti già pronti	Voto 1
Vendita di prodotti già pronti assemblati e/o riscaldati	Voto 2
Vendita di prodotti ottenuti da materie prime lavorate	Voto 5

Figura 5 - QUALITÀ DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE. Parametri e Indicatori

Un terzo parametro considerato è quello relativo ai **PANIFICATI**. Il simbolo dello street-food è, per eccellenza, il panino e il pane non può non avere una. Nel corso del tempo in generale, e soprattutto nello street-food, si è osservata una tendenza che vede il ricorso a panificati industriali in luogo di panini e pani freschi. Con l'intento di sostenere, anche in questo caso, lo sviluppo del settore attraverso la ricerca della qualità, il Protocollo prevede una valutazione che premia la produzione interna e il ricorso a pani e panini freschi e penalizza l'acquisto di prodotti industriali. Se è ovviamente comprensibile che gli operatori tendano ad acquistare prodotti contenenti conservanti e a lunga conservazione, si ritiene che una inversione di tendenza, che incontri anche la crescente domanda di prodotti salutari e artigianali, non possa che giovare agli operatori e ai consumatori. Per le medesime motivazioni e con la stessa logica è stato inserito e viene valutato il parametro **RAPPORTO PRODOTTI FRESCHI/SURGELATI**. Il Parametro viene valutato secondo una logica che premia il ricorso a prodotti freschi in luogo di quelli surgelati. In ultimo vi è il parametro **SOMMINISTRAZIONE DI PRODOTTI GIÀ PRONTI**. Il Parametro valorizza la presenza di prodotti pronti per la vendita, prodotti che non subiscono lavorazioni o che ne subiscono in misura marginale. Il Parametro ha un range di valutazione da 1 a 5. In presenza di alimenti già pronti per la vendita e che non subiscono ulteriori lavorazioni viene assegnato un voto pari a 1. In presenza di alimenti pronti per la vendita che prima di essere somministrati vengono riscaldati o assemblati, viene assegnato un voto pari a 2. In presenza di alimenti venduti ottenuti dalla lavorazione delle materie prime il voto è pari a 5. Il voto complessivo del Parametro è dato dalla media semplice dei voti dei sotto indicatori.

- **Conservazione degli alimenti**

La conservazione degli alimenti è un parametro centrale nel protocollo di valutazione degli street-fooder. Il Parametro comprende aspetti diversi quali procedure di conservazione, modalità di lavoro, presenza di una dotazione adeguata di attrezzature. Le condizioni di trasporto e conservazione degli alimenti sono aspetti essenziali sia in relazione alla sicurezza alimentare sia alla preservazione delle caratteristiche organolettiche dei prodotti. Il controllo adeguato di umidità e temperature, nello stoccaggio così come nel trasporto degli alimenti, consente di ridurre al minimo lo sviluppo di funghi e l'eventuale produzione di micotossine. Inoltre, conservare il cibo in contenitori appropriati consente di ridurre il rischio di rilascio di sostanze tossiche. Nello street-food, dove il cibo viene preparato prevalentemente in banchi e furgoncini, i cosiddetti food-truck, con spazi ridotti per la conservazione e la manipolazione degli alimenti, il rispetto delle corrette modalità di trasporto e conservazione degli alimenti è un aspetto delicato e non scontato. La Dimensione di Analisi è composta da quattro diversi parametri.

CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
Conservazione degli alimenti	voto da 1 a 5
Tramite apposito veicolo refrigerato	voto 5
Tramite struttura mobile per la vendita	voto 3
tramite veicolo non refrigerato	voto 1
Stoccaggio materie prime	voto da 2 a 5
Conservazione presso la struttura (fissa o mobile) adibita alla vendita	voto 2
Deposito presso abitazione privata	voto 3
Deposito alimenti annesso all'attività dotato di cella frigorifera	voto 5

Modalità di conservazione nei banchi frigo	voto da 1 a 5
Separazione prodotti crudi e cotti	voto 1/5
Conservazione prodotti crudi in appositi contenitori/sacchetti	voto 1/5
Separazione alimenti di diversa tipologia	voto 1/5
Disponibilità attrezzature frigo presso la struttura di vendita	voto da 1 a 5
Presenza di soli frigoriferi di esposizione	voto 1/5
Presenza di frigoriferi di conservazione ed esposizione	voto 1/5
Numero attrezzatura frigo adeguata	voto 1/5

Il primo parametro concerne la **MOVIMENTAZIONE MATERIE PRIME FRESCHE E SURGELATE**. Il Parametro è valutato con un voto da 1 a 5 a seconda del caso che le materie prime vengano trasportate mediante un apposito furgone refrigerato, di proprietà dello street-fooder o del fornitore, (voto 5), direttamente con il furgone utilizzato anche per la vendita, voto 3, o in ultimo, venga trasportato con un mezzo non refrigerato (voto 1). Il Parametro intende premiare la corretta conservazione della catena del freddo e l'adozione di comportamenti volti a minimizzare il rischio legato alla sicurezza alimentare e a preservare correttamente i prodotti. Secondo parametro considerato è quello relativo allo **STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME**. Questo parametro viene valutato con un voto da 2 a 5. Viene riconosciuto un voto pari a 2 se i prodotti vengono conservati direttamente presso la struttura (fissa o mobile) adibita alla vendita, un voto pari a 3 se gli alimenti vengono depositati presso l'abitazione privata ed un voto pari a 5 se vengono stoccati presso un deposito alimenti annesso all'attività dotato di cella frigorifera. Il terzo parametro considerato è la **MODALITÀ DI CONSERVAZIONE NEI BANCHI FRIGO**. Il Parametro viene valutato con un voto da 1 a 5 ma il voto complessivo è la media di voti di tipo binario 1/5. Quindi, se vi è separazione tra alimenti crudi e cotti viene assegnato un voto pari a 5, altrimenti pari a 1. Medesima logica viene applicata ai sotto-indicatori Conservazione prodotti crudi in appositi contenitori/sacchetti e Separazione alimenti di diversa tipologia. Ultimo parametro considerato nella presente dimensione di analisi è dato dalla **DISPONIBILITÀ ATTREZZATURE FRIGO PRESSO LA STRUTTURA DI VENDITA**. Anche in questo caso la logica di valutazione vede un voto misto. Al contrario dei casi precedenti, però, in questo caso si ha un voto complessivo del parametro che va da 1 a 5 frutto di sotto-indicatori valutati sia secondo una logica di tipo binario 1/5 sia con voto da 1 a 5. I sotto-indicatori considerati sono Presenza di soli frigoriferi di esposizione (voto 5 risposta affermativa voto 1 risposta negativa), la Presenza di frigoriferi di conservazione ed esposizione (voto 5 risposta affermativa voto 1 risposta negativa) e l'adeguatezza del numero di frigo disponibili, voto da 1 a 5.

- [Trasparenza: informazioni sugli ingredienti e le materie prime utilizzate](#)

Ultima dimensione di analisi considerata nel Protocollo di valutazione è quella relativa alla trasparenza. Trasparenza su ingredienti e materie prime utilizzate, sui produttori, sull'origine dei prodotti, sulle modalità di conservazione. Lo street food, come tutte le attività

economiche, è soggette a norme in materia di comunicazione e trasparenza. Come per altri indicatori, anche qui non si vuole entrare in aspetti oggetto di normative ed obblighi di legge. Ciò che si intende perseguire, invece, è dare conto di una valutazione di aspetti facoltativi e dell'operato dello street-fooder nel perseguire l'obiettivo generale della trasparenza e della chiarezza nei confronti del consumatore. Storicamente su questi aspetti il Settore è stato sempre molto carente. C'è una scarsa cultura in proposito e le caratteristiche dei truck e delle postazioni di lavoro non agevola l'installazione di cartelli ed elementi descrittivi. I parametri considerati sono valutati con una scala da 1 a 5. Primo parametro considerato è la **CHIAREZZA E ACCESSIBILITÀ DEL LIBRO DEGLI INGREDIENTI**. Ovviamente il documento è richiesto dalla normativa del settore, la sua posizione però spesso lo rende poco accessibile e la forma testuale non agevola la lettura. Di fatto è un documento che non viene mai consultato. Si ritiene, invece, che anche in ragione del percorso di crescita qualitativo che si vuole promuovere per gli operatori anche la chiarezza degli ingredienti contenuti nelle preparazioni possa e debba avere il suo posto. Secondo parametro considerato è **LA TRASPARENZA SU ORIGINE MATERIE PRIME**. Diversi sono i parametri di valutazione del Protocollo che considerano l'origine delle materie prime e ne premiano quella locale. La richiesta di trasparenza su questo aspetto né è una diretta conseguenza. Il parametro **INDICAZIONE PRODUTTORI MATERIE PRIME** intende promuovere la comunicazione delle aziende produttrici delle materie prime. Segnalare il produttore di olio extravergine di oliva o l'allevatore dal quale ci si rifornisce per la carne valorizza le piccole realtà locali e fornisce all'operatore street-food un eccezionale elemento caratterizzante. Il consumatore, ovviamente, non può che beneficiarne. Ultimo parametro è quello relativo a **INDICAZIONE TEMPI E MODALITÀ DI CONSERVAZIONE PRODOTTI**. Questo fattore è stato inserito a tutela dei consumatori. Se, infatti, il cibo da strada è normalmente consumato sul posto, ciò non vuol dire che non vi siano casi nei quali questo non avviene. È dunque importante che il consumatore abbia a disposizione, in maniera chiara, quali sono i termini di conservazione e le modalità più opportune.

TRASPARENZA: INFORMAZIONI SUGLI INGREDIENTI E LE MATERIE PRIME UTILIZZATE	
PARAMETRO	TIPOLOGIA DI VALUTAZIONE
chiarezza e accessibilità libro degli ingredienti	voto da 1 a 5
trasparenza su origine materie prime	voto da 1 a 5
Indicazione produttori delle materie prime	voto da 1 a 5
Indicazione tempi e modalità di conservazione prodotti	voto da 1 a 5

Figura 6 - TRASPARENZA: INFORMAZIONI SUGLI INGREDIENTI E LE MATERIE PRIME UTILIZZATE. Parametri e Indicatori

La valutazione del percorso di crescita

Il Protocollo di valutazione sviluppato fotografa le performance dell'operatore in un dato momento. Attraverso le rilevazioni realizzate nel corso del tempo consente però anche una valutazione comparata dei risultati. Prendendo a riferimento le ultime due valutazioni è possibile realizzare un raffronto che consente di evidenziare le tendenze, positive o negative, nelle performance.

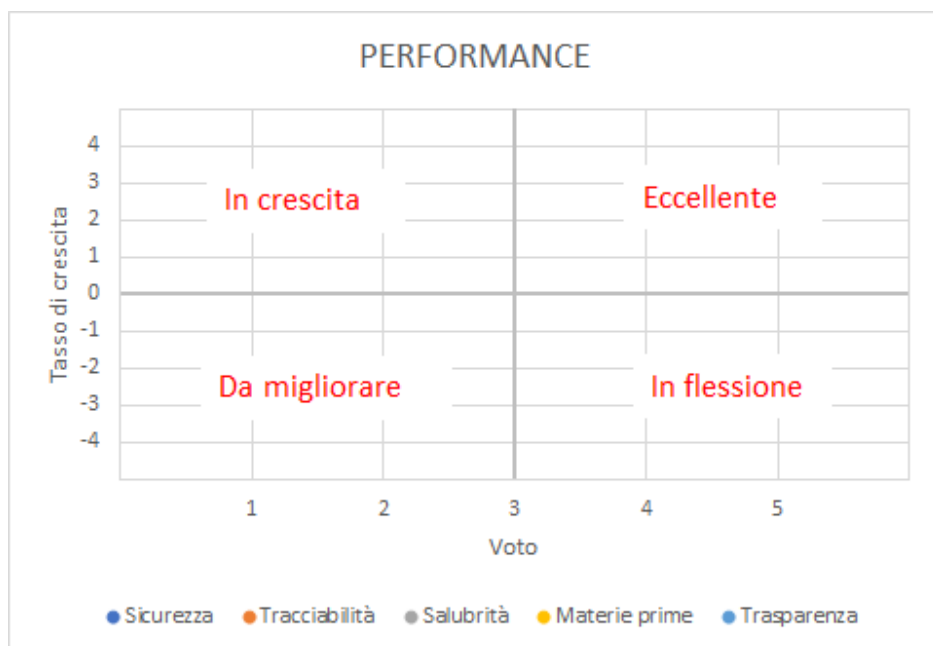


Figura 7 - Mappa della Performance

La valutazione dei parametri e delle Dimensioni di analisi divine in questo modo più ricca e completa perché considera nello stesso momento la valutazione puntuale del fattore e la sua variazione rispetto all'ultima analisi realizzata. Il grafico che segue costituisce la rappresentazione grafica di questa valutazione complessiva delle performance.

In questa mappa delle performance sull'asse verticale è riportato il tasso di crescita del voto tra l'ultima e la penultima analisi (es. voto 2021 - voto 2020 : voto 2020). I valori massimi e minimi sono pari a 4 e -4. Sull'asse orizzontale è riportato, invece, il voto dell'ultima analisi. Assumendo come base un tasso di crescita nullo e una performance media, si evidenziano nel grafico quattro distinti quadranti. Se il voto si colloca nel quadrante in alto a destra, la performance risulta ottima sia in termini assoluti che comparativi. Nel quadrante in basso a destra si ha invece una performance in flessione. Ciò significa che, pur mantenendo un giudizio positivo l'operatore sta riscontrando un calo. Nel quadrante in alto a sinistra si ha invece una performance in crescita; valori non ancora eccelsi ma il percorso di crescita intrapreso è positivo e il protocollo valorizza questo aspetto. Nel quadrante in basso a sinistra, infine, si è in presenza di performance scarse e di un trend negativo. Una valutazione rientrante in questo quadrante va intesa come un importante campanello di allarme per l'operatore. Il grafico si distingue per la chiarezza e l'immediatezza della valutazione. È immediatamente chiaro quale sia la valutazione dell'operatore e il andamento nel tempo.

Allegato 1 – Elenco completo indicatori di valutazione

Codice indicatore	PARAMETRI E INDICATORI
1	Sicurezza igienico-sanitaria
1.1	rischio contaminazione ambientale
1.1.1	distanza da traffico stradale
1.1.2	distanza da stazioni ferroviarie
1.1.3	distanza da fabbriche e aree di produzione
1.2	dotazione area di stazionamento
1.2.1	disponibilità acqua corrente pubblica
1.2.2	disponibilità servizi igienici
1.2.3	disponibilità attrezzature e servizi per la raccolta dei rifiuti
1.3	cross contamination (microrganismi e allergeni)
1.3.1	Presenza acqua corrente
1.3.2	Numero operatori
1.3.3	Separazione mansioni operatori
1.3.4	Separazione dei prodotti in esposizione per categoria
1.4	Protezione dagli agenti atmosferici
1.4.1	Protezione dai raggi solari
1.4.2	Protezione dalla polvere
1.4.3	Protezione dal vento
1.4.4	Protezione dalla temperatura esterna
2	Origine materie prime e tracciabilità
2.1	provenienza materie prime (regionale, nazionale, europea, extra UE)
2.1.1	Origine regionale
2.1.2	Origine nazionale
2.1.3	Origine europea
2.1.4	Origine extra-UE
2.2	modalità di stoccaggio e conservazione materie prime
2.3	modalità di stoccaggio e conservazione prodotti lavorati
3	Salubrità delle preparazioni
3.1	modalità di cottura
3.1.1	frittura
3.1.2	cotture ad alte temperature
3.1.3	cotture a basse temperature
3.1.4	griglia
3.1.5	forno
3.1.6	vapore
3.2	grado di diversificazione dell'offerta
3.2.1	disponibilità di prodotti vegetariani
3.2.2	disponibilità di prodotti vegani

3.2.3	disponibilità di prodotti senza glutine
3.3	Presenza di grassi animali
3.3.1	no
3.3.2	si, naturalmente presenti negli alimenti
3.3.3	si, aggiunti in fase di lavorazione e cottura
3.4	Tipologia di grasso vegetale utilizzato per la frittura
3.4.1	Olio di Arachidi
3.4.2	Olio di Girasole
3.4.3	Olio di Mais
3.4.4	Olio di Soia
3.4.5	Altri
4	Qualità delle materie prime utilizzate
4.1	utilizzo di prodotti da agricoltura biologica
4.1.1	presenti
4.1.2	assenti
4.2	Utilizzo prodotti DOP e IGP
4.2.1	Di origine Italiana
4.2.2	Di origine Europea
4.3	Panificati
4.3.1	Prodotti direttamente
4.3.2	Freschi
4.3.3	Prodotti da semilavorati surgelati
4.3.4	Industriali a lunga conservazione
4.4	rapporto prodotti freschi/surgelati
4.4.1	solo prodotti freschi
4.4.2	rapporto 70/30
4.4.3	rapporto 50/50
4.4.4	rapporto 30/70
4.4.5	solo prodotti surgelati
4.5	Tipologia di grassi vegetali utilizzati
4.5.1	Somministrazione di prodotti già pronti
4.5.2	Vendita di prodotti già pronti
4.5.3	Vendita di prodotti già pronti assemblati e/o riscaldati
4.5.4	Vendita di prodotti ottenuti da materie prime lavorate
5	CONSERVAZIONE DEGLI ALIMENTI
5.1	Movimentazione materie prime fresche e surgelate
5.1.1	Tramite apposito veicolo refrigerato
5.1.2	Tramite struttura mobile per la vendita
5.1.3	tramite veicolo non refrigerato
5.2	Stoccaggio materie prime
5.2.1	Conservazione presso la struttura (fissa o mobile) adibita alla vendita
5.2.2	Deposito presso abitazione privata
5.2.3	Deposito alimenti annesso all'attività dotato di cella frigorifera

5.3	Modalità di conservazione nei banchi frigo
5.3.1	Separazione prodotti crudi e cotti
5.3.2	Conservazione prodotti crudi in appositi contenitori/sacchetti
5.3.3	Separazione alimenti di diversa tipologia
5.4	Disponibilità attrezzature frigo presso la struttura di vendita
5.4.1	Presenza di soli frigoriferi di esposizione
5.4.2	Presenza di frigoriferi di conservazione ed esposizione
5.4.3	Numero attrezzatura frigo adeguata
6	Trasparenza: informazioni sugli ingredienti e le materie prime utilizzate
6.1	chiarezza e accessibilità libro degli ingredienti
6.2	trasparenza su origine materie prime
6.3	Indicazione produttori delle materie prime
6.4	Indicazione tempi e modalità di conservazione prodotti



Agire Soc. Cons. a r.l.
P.Iva 01776590679
Via Isidoro e Lepido Facii snc - 64100 Sant'Atto - Teramo
info@poloagire.it; - Tel.: +39 0861 232435
www.poloagire.it