

INDAGINE SULLA COMUNICAZIONE IN ZOOTECCNIA

Il medico veterinario è il consulente più gradito dall'allevatore

Chi è il consulente più ascoltato in allevamento? Uno studio dimostra l'influenza della comunicazione veterinaria sull'efficienza aziendale. L'allevatore lo predilige, ma il veterinario non sta sfruttando il suo vantaggio.

di Micaela Cipolla
Gruppo Giovani Fnovi
Dipartimento di Scienze veterinarie e
Sanità pubblica (DIVET), Università degli
Studi di Milano

Il medico veterinario è il consulente più gradito dall'allevatore, ma le sue competenze comunicative devono migliorare. Lo ha evidenziato il primo progetto di ricerca in Italia sulla comunicazione in zootecnia, promosso dal Dipartimento di Scienze Veterinarie e Sanità Pubblica (DIVET) dell'Università degli Studi di Milano e coordinato dal Prof. Alfonso Zecconi. Lo studio, che ha visto la collaborazione dell'editore *L'Informatore Agrario*, ha coinvolto un centinaio di allevatori di 30 diverse province, e ha fornito una fotografia attuale della situazione. L'importanza delle competenze comunicative per l'esercizio della professione è già stata ampiamente riconosciuta da studi analoghi effettuati all'estero. Queste indagini hanno sottolineato l'impatto della comunicazione in ambito buiatico e il suo impiego per migliorare l'efficienza dell'alleva-

mento. È dimostrato che il modo in cui le informazioni vengono date è in grado di influenzare le azioni dell'allevatore e, quindi, il modo in cui vengono messe in pratica le indicazioni dei consulenti.

La comunicazione diventa così lo strumento che consente alle competenze tecniche dei consulenti di raggiungere l'allevatore, e la modalità con cui questo trasferimento di conoscenza avviene contribuisce in modo significativo a determinare i risultati degli interventi pratici sul campo.

L'AFFIDABILITÀ

La ricerca ha permesso di individuare le prassi con cui in Italia avviene lo scambio comunicativo tra consulenti e allevatori, identificando le criticità presenti e le possibili ripercussioni sull'intero settore.

È emerso un disagio da parte degli allevatori, che si trovano a ricevere informazioni diverse e talvolta persino contrastanti da varie fonti, nessuna delle quali però risulta essere considerata completamente affidabile. Questo com-

porta un danno per l'intero comparto e dimostra che, anche nel nostro Paese, è fondamentale migliorare le capacità comunicative per un rilancio della professione nell'ottica di un miglioramento comune. Va ricordato che la comunicazione è una competenza tecnico-scientifica al pari delle altre e non può essere improvvisata. Infatti, nonostante il medico veterinario sia risultato essere il consulente più gradito, i risultati hanno dimostrato che i margini di miglioramento sono ampi e molto c'è ancora da fare.

IL CONSULENTE IDEALE

Intervistati sulle caratteristiche del consulente ideale, gli allevatori hanno risposto che dev'essere utile, pratico e concreto, comprensibile ed infine esaustivo. Il veterinario è l'unica categoria professionale che segue questo *pattern*, tuttavia ad un livello molto più basso di quello del modello ideale. Ad esempio, a fronte di un desiderio di chiarezza espresso dagli allevatori pari all'83%, il veterinario "reale" ha raggiunto solo il 52%. Pur



Fondazione per i Servizi
di Consulenza in Agricoltura

**CONSULENZE AZIENDALI
PER LO SVILUPPO RURALE**

www.fondazioneconsulenza.it

essendo complessivamente la figura professionale più apprezzata, la soddisfazione degli allevatori nei confronti del veterinario non riesce a raggiungere il 60%, fermandosi al 57%, valore comunque alto se confrontato con quello relativo agli altri consulenti. Gli altri liberi professionisti (zootecnico, nutrizionista) si attestano al 37%, mentre i rappresentanti di aziende mangimistiche e farmaceutiche risultano essere i meno apprezzati, con valori pari al 23 e al 9%.

La ricerca ha consentito di identificare le necessità, sia in termini di comunicazione sia di informazione, del settore zootecnico. Gli allevatori hanno segnalato un desiderio di informazione che forse può stupire la categoria veterinaria. Gli incontri di approfondimento sulle varie tematiche di interesse sono risultati essere la modalità informativa più richiesta, seguita dalle riviste spe-

cializzate e dalle risorse online.

I RISCHI DEL VUOTO COMUNICATIVO

È stata considerata anche la tendenza dei consulenti a fornire informazioni in modo spontaneo, senza che vi fosse una richiesta esplicita da parte dell'allevatore, per rispondere alle sue esigenze di comunicazione non solo quando ha un problema specifico. Questa capacità è risultata in proporzione più marcata nei rappresentanti, più bassa negli altri liberi professionisti e ancora più bassa nel medico veterinario. Questo rappresenta un potenziale problema perché, se il veterinario non riesce a soddisfare le necessità di informazione degli allevatori, corre il rischio di lasciare spazio ad altre figure professionali, magari più preparate dal punto di vista comunicativo ma

meno dal punto di vista scientifico. Va infatti ricordato che il veterinario è portatore di competenze che gli consentono di gestire, meglio di altre figure, le diverse necessità di un allevamento.

Questi risultati rispecchiano quanto osservano tutti coloro che operano in ambito buiatrico, ovvero che il veterinario spesso è molto attivo in ambito aziendale ma tende a comunicare poco con l'allevatore, e questo spesso lo fa sentire poco ascoltato.

Gli studi sulla comunicazione hanno permesso di identificare tre possibili rapporti tra veterinario e allevatore: quello di dipendenza, in cui l'allevatore si affida completamente al veterinario, quello di indipendenza, dove non esiste dialogo tra i due, e quello di interdipendenza, basato sul dialogo e sull'ascolto reciproco. Solo quest'ultimo porta a risultati concreti, permettendo di raggiungere gli obiettivi dell'allevamento e anche di valorizzare la professione.

EVOLVERE INSIEME

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie e Sanità Pubblica dell'Università degli Studi di Milano (DIVET) ha voluto, con questo studio, fare il primo passo in questa direzione, nell'ottica di un'evoluzione delle competenze necessarie per il libero professionista. La ricerca ha infatti mostrato una zootecnia che cambia e ha delle richieste ben precise, che si discostano da quelle tradizionali. Di fronte al quadro che si è delineato, anche la professionalità del veterinario deve cambiare per rispondere meglio alle nuove esigenze, colmando le lacune che si sono evidenziate non solo nel nostro Paese. ●



LA 'CLASSIFICA' DEI CONSULENTI

È il veterinario il più apprezzato dall'allevatore

1. Medico veterinario: 57%
2. Altri liberi professionisti (zootecnico, nutrizionista): 37%
3. Rappresentanti di aziende mangimistiche 23
4. Rappresentanti di aziende farmaceutiche: 9%

Fonte: "M. Cipolla, A. Zecconi La comunicazione in zootecnia: i risultati della ricerca - 67ª Fiera Internazionale del bovino da latte, 25-28 ottobre 2012".