

ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

MANGIARE FUORI CASA

Progetto n. 157

Obiettivo ristorazione: tariffe, prezzi, qualità. Miglioramento della condizione informativa dei consumatori sui prezzi e servizi rapportati a standard di qualità predefiniti nel settore della ristorazione

*Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive
Direzione Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela del Consumatore*

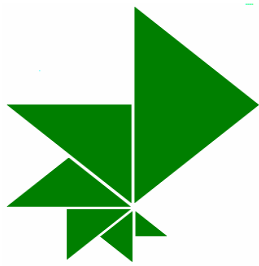
Disposizioni per il cofinanziamento delle iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 148, comma 1, Legge 23 dicembre 2000 n. 388 – art. 12 D.M. 3 luglio 2003.

CONCLUSIONI DALL'INDAGINE SUL TERRITORIO

ACU-Associazione Consumatori Utenti Onlus - Via Padre Luigi Monti 20/c – 20162 Milano
Centralino 02/6615411 – Fax 026425293

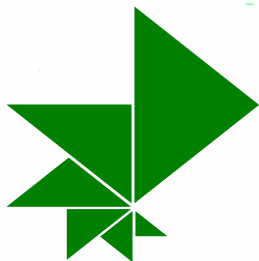
e-mail: associazione@acu.it sito web: www.acu.it

Associazione iscritta nell'elenco nazionale Legge 281/98, D.M. 14/10/99 Gazz. Uff. n. 251 del 25/10/99 e successivi aggiornamenti, Decreto 02.12.2005 Gazz.Uff. n. 290 del 14.12.2005, D. Lgs. 06.09.2005 n. 206.



Sommario

<i>PREMESSA</i>	3
1. ANALISI SINCRONICA	4
1.1 ANALISI SINCRONICA – RISTORAZIONE ISTITUZIONALE	4
1.2 ANALISI SINCRONICA – RISTORAZIONE COMMERCIALE	13
2. ANALISI DIACRONICA	17
3. ANALISI COMPARATIVA	19



PREMESSA

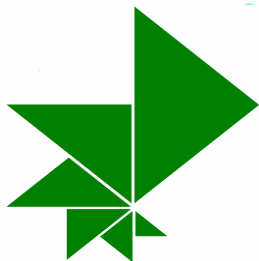
Consumare il pasto fuori casa è una necessità quotidiana per milioni di consumatori ed ACU da anni ha sviluppato un proprio specifico intervento nel settore della ristorazione extradomestica che ha avuto un importante impulso con il progetto cofinanziato dal MAP “Mangiare fuori casa – obiettivo ristorazione – tariffe – prezzi – qualità”.

Il lavoro svolto ha raggiunto l’obiettivo nel realizzare una ricerca originale sul settore e produrre informazioni per i consumatori sul rapporto qualità/prezzo del servizio. Le relazioni complete si possono trovare sul sito dell’ACU.

L’indagine ha riguardato sia la ristorazione istituzionale scolastica, ospedaliera e aziendale sia la ristorazione commerciale come tavole calde, fredde e pizzerie, cioè le situazioni in cui studenti, malati, degenti, lavoratori mangiano fuori casa durante l’intervallo di pranzo, ed è stata svolta in tutti i capoluoghi di regione e nelle città con un numero di abitanti superiore a 100.000 unità.

Sono stati indagati in tutto il territorio nazionale:

- per la **ristorazione scolastica** 185 centri di cottura dedicati, per i quali sono state effettuate due rilevazioni: una nell’anno scolastico 2004-2005 e l’altra nell’anno scolastico 2005-2006;
- per la **ristorazione aziendale** 74 mense aziendali, per le quali sono state effettuate due rilevazioni: una nell’anno 2004 e l’altra nell’anno 2005;
- per la **ristorazione ospedaliera** 82 mense ospedaliere, per le quali sono state effettuate due rilevazioni: una nell’anno 2004 e l’altra nell’anno 2005;
- per **altri tipi di ristorazione istituzionale** 20 tra caserme e carceri, per le quali sono state effettuate due rilevazioni: una nell’anno 2004 e l’altra nell’anno 2005;
- per la **ristorazione commerciale** 254 tavole calde, fredde e pizzerie, per le quali si sono rilevati i parametri di qualità e i prezzi dell’anno 2005 e dell’anno 2006; inoltre sono stati rilevati nel 2006 i prezzi delle colazioni in 48 bar della periferia e in 48 del centro nelle città oggetto dell’indagine.



Sui dati raccolti sono state effettuate diversi tipi di analisi:

- un'analisi sincronica, relativa alla situazione attuale e diversificata per tipologia di ristorazione, basata sui dati più recenti;
- un'analisi diacronica, effettuata sulla ristorazione scolastica, per la quale l'ACU aveva già svolto un'indagine analoga nell'anno scolastico 2001-2002;
- un'analisi comparativa, nella quale vengono messi a confronto i dati comparabili riscontrati nell'indagine delle diverse categorie di ristorazione.

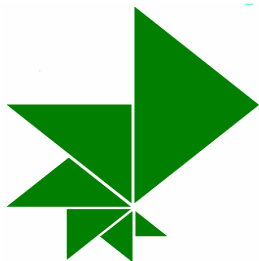
1. ANALISI SINCRONICA

1.1 ANALISI SINCRONICA – RISTORAZIONE ISTITUZIONALE

Dai dati dell'analisi sincronica relativa alla ristorazione istituzionale si ricavano le seguenti considerazioni.

Tipologia della gestione del servizio.

In tutte le categorie di ristorazione la gestione affidata in appalto ad aziende private è la tipologia prevalente (dal 50% all'85% dei casi), seguita a grande distanza dalla gestione diretta. Questo dato, confrontato con quelli storici disponibili (fonti: ConfCommercio e altri) indica una accelerazione della tendenza in atto verso il ridimensionamento progressivo della gestione diretta. Il fenomeno è stato sicuramente spinto dalla crescente esigenza di ristrutturazione dell'assetto organizzativo e gestionale del comparto. Da un punto di vista di analisi "storica", invece, il risultato sembrerebbe confermare la tendenza evidenziatasi già a partire dalla seconda metà degli anni '80 con il venir meno della forza contrattuale delle organizzazioni sindacali, prevalentemente orientate ad assumere una posizione di critica nei riguardi del servizio gestito in appalto. Del resto questo processo non è stato seguito adeguatamente dalle stesse organizzazioni dei lavoratori che hanno lasciato le proprie strutture di base sprovviste di quella formazione e degli strumenti indispensabili di controllo e di difesa della qualità che le Commissioni mensa aziendali avrebbero potuto mettere in campo a tutela di un servizio tuttora molto importante.



Veicolazione dei pasti e modalità di trasporto

In tutte le categorie della ristorazione istituzionale, ad eccezione della scolastica, prevale la produzione dei pasti nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione, mentre la veicolazione dei pasti da un centro cottura esterno è la tipologia meno diffusa, tranne come si è detto nella ristorazione scolastica dove supera di poco il 50% dei casi. Laddove esiste la veicolazione dei pasti prevale nettamente l'uso del **legame fresco-caldo**, mentre quello del **legame refrigerato** è significativo solo nella ristorazione aziendale, dove supera di poco il 25% dei casi.

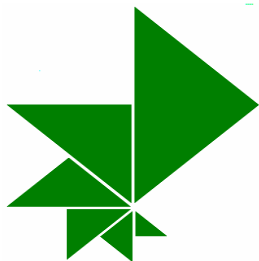
Si fa osservare che si può agevolmente affermare come, in Italia, si sia sempre registrata una diffusa opposizione dei commensali al consumo di pasti refrigerati (legame refrigerato) dovuta anche ad una caratterizzazione dei menù italiani a base di pasta che difficilmente si presta a questa tecnologia. Infatti il legame refrigerato comporta un riscaldamento, poco prima del consumo, della preparazione gastronomica e ciò altera la consistenza delle preparazioni a base di amidi e una alterazione dei sapori dove sono presenti condimenti grassi.

A fronte di queste problematiche la sperimentazione e la ricerca hanno avuto, in questi ultimi anni, notevoli impulsi positivi e le stesse ricette tradizionali sono state modificate per ridurre al minimo talune caratteristiche sensoriali percepite negativamente dai consumatori.

Non vi è dubbio che il legame refrigerato comporta un risparmio di costi e una concentrazione della produzione dei pasti. A fronte di questi vantaggi competitivi le aziende possono pertanto offrire una maggiore professionalità e un a maggiore qualità delle materie prime utilizzate, ma spetta anche agli utenti sollecitare questi obiettivi, ma anche in questi casi è necessaria una qualificata formazione delle Commissioni mensa e una assistenza permanente del servizio di controllo pubblico (ASL).

Costo pasto

Il costo del pasto non risulta essere molto diverso nelle differenti categorie di ristorazione, oscillando, infatti, tra € 3,4 e € 4,2. Il costo effettivo a carico degli utenti è



invece variabile e dipendendo da fattori “locali” tra i quali la politica sociale dei Comuni (per la ristorazione scolastica) e delle Regioni (ristorazione ospedaliera).

Dall’esperienza ACU, risulta abbastanza generalizzata la situazione nella quale sono di bassa entità le iniziative di informazione a favore degli utenti per ciò che riguarda i costi complessivi del servizio di ristorazione. Questo elemento è rilevante nel rapporto amministrazione/gestione del servizio/utenza, laddove a fronte di aumenti dei prezzi per l’utenza non corrisponde una parallela percezione della crescita della qualità.

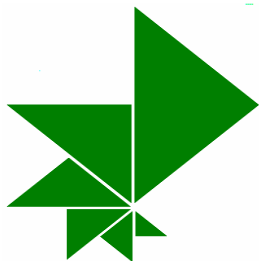
Composizione del pasto

Il primo piatto, il secondo piatto, il contorno e la frutta fresca/dessert/yogurt sono costantemente presenti nella composizione di tutte le categorie di ristorazione, mentre la merenda si ritrova soprattutto nei menù della ristorazione scolastica (dove comunque è al di sotto del 50% dei casi) e, in misura minore, in quella delle case di riposo e degli ospedali.

Questa struttura tradizionale del pasto si scontra sempre più con una vera e propria “destrutturazione” del bisogno alimentare che negli ultimi anni si riscontra sia nelle giovani generazioni come in gruppi di consumatori “esigenti” e motivati ad intraprendere una dieta particolare o quanto meno personalizzata. Gli effetti pratici di questi cambiamenti culturali ed alimentari si evidenziano più marcatamente nella ristorazione commerciale, ma non dobbiamo affatto escludere che nei prossimi dieci anni assisteremo ad un profondo mutamento della struttura dei pasti anche nella ristorazione istituzionale. La preoccupazione che già da ora manifestiamo è quella riferibile sia alle difficoltà delle amministrazioni che delle società di gestione, che dovranno superare nell’orientare questi mutamenti che avranno un importante impatto sull’organizzazione di questo servizio.

Presenza delle Commissioni mensa

La presenza delle Commissioni mensa è diffusa soprattutto nella ristorazione scolastica (90% dei casi)e, in misura decrescente nella ristorazione ospedaliera (67% dei casi), in quella aziendale (58% dei casi) e in quella delle case di riposo (31% dei casi). Questi dati sono eloquenti e dimostrano l’immenso lavoro che l’ACU dovrà svolgere nel



promuovere le Commissioni mensa svolgendo quel lavoro di formazione e di assistenza che in parte oggi viene svolto dalle strutture sanitarie locali e da altri soggetti privati

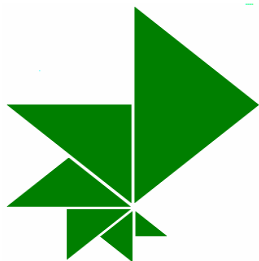
Composizione delle Commissioni mensa

La composizione delle Commissioni mensa varia nelle diverse istituzioni. In quella scolastica le figure più presenti sono genitori e insegnanti, in quella ospedaliera esperti interni e consulenti esterni, in quella aziendale gli utenti del servizio, in quella delle case di riposo esperti interni e utenti del servizio. Si osserva una differenziazione dettata oggettivamente dalla tipologia del servizio e dalla “storia” propria di ciascuna situazione. Laddove esistono indicazioni precise da parte delle Amministrazioni competenti registriamo una omogeneità della composizione delle Commissioni mensa. In ogni caso appare importante sottolineare l’apporto professionale esterno che potrebbe tranquillamente essere sostituito da una struttura capace e motivata di una o più Organizzazioni dei consumatori, offrendo in tal modo un supporto più avanzato sul piano della tutela dei diritti degli utenti.

Tipologie di controllo effettuati dalle Commissioni mensa

Le tipologie di controllo più diffuse effettuate dalle Commissioni mensa sono, in misura abbastanza simile nelle diverse categorie di ristorazione, la *modalità di manipolazione degli alimenti*; la *conformità ai capitolati*, le *grammature*, l’*assaggio* e la *pulizia delle attrezzature e dei locali*; la tipologia nettamente minoritaria è il *controllo solamente visivo*, che rappresenta certamente quello di minore efficacia e validità.

L’obiettivo di controllare “qualità e sicurezza” è comune a tutte le Commissioni mensa, ma, in assenza di un aggiornamento periodico e costante nel tempo dei componenti della commissione mensa, porta inevitabilmente alla perdita dell’efficacia del controllo medesimo ed il prevalere di una condizione di frustrazione e di apatia, che può essere superata anche con l’ausilio e l’apporto di interventi come quelli che ACU sa mettere in campo.



Presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

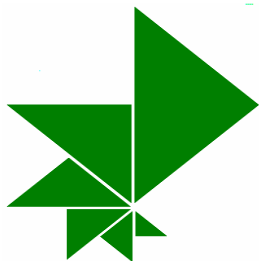
La presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti è diffusa in percentuali elevate in tutte le categorie di ristorazione, e la modalità più diffusa con la quale tale valutazione viene effettuata risulta essere l'uso di questionari, seguito a lunga distanza dall'effettuazione di interviste. Questo dato è indice di una sempre maggiore attenzione rivolta alla Customer Satisfaction, anche in considerazione della necessità di dotarsi di strumenti volti a misurarla richiesti dalla certificazione ISO 9001:2000 di cui sono in possesso la maggior parte delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione.

Lo sviluppo di questa tendenza viene percepito anche in sede UNI dove, grazie agli stimoli portati dall'ACU alla Commissione tecnica Alimenti e Bevande (ora Agroalimentare) si sta attivando un gruppo di lavoro sulla ristorazione extradomestica che permetterà di affrontare delle problematiche specifiche finora non contemplate nelle norme volontarie e rappresentate in modo marginale dalla legislazione cogente (es. la qualità della formazione degli operatori del settore, l'informazione all'utenza connessa alla denominazione composizione delle preparazioni gastronomiche, le tecniche di manipolazione dei cibi in cucina, ecc.), e dove saranno di sicuro ausilio i risultati dell'esperienza progettuale e i dati riportati in questa sede.

Tipologie di controllo effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione

Le tipologie di controllo più diffuse effettuate dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione sono, in misura abbastanza simile nelle diverse categorie di ristorazione, le *analisi microbiologiche - tamponi ambientali*; le *ispezioni con consulenti esterni*, il *monitoraggio della presenza delle contaminazioni provocati da insetti e roditori*, le *analisi sensoriali*, la *valutazione dei documenti dei fornitori*; altre tipologie utilizzate, in misura minore, sono le *visite mediche agli addetti*, le *analisi chimiche sugli alimenti* e le *ispezioni sui fornitori*

Dall'analisi dei dati, quindi emerge come vi sia una diffusa applicazione delle norme HACCP che ogni unità produttiva/azienda deve adottare per legge, sul rispetto delle



quali intervengono le ASL. Sulla base dei risultati emersi dai dati rilevati, riguardo a questo aspetto, la situazione ci autorizza all'ottimismo.

Tipologie di servizio adottate

La tipologia di servizio più diffusa nelle diverse categorie di ristorazione istituzionale è quella *ai tavoli*, ad eccezione della ristorazione aziendale dove si utilizza prevalentemente il *self-service*, e in misura molto minore (10% circa) il *free flow*. Alla categoria *ai tavoli* è assimilato il servizio *ai letti* della ristorazione ospedaliera.

Questa diversificazione comporta anche una diversa formazione del personale addetto, ma non sempre questo appare evidente e si riscontrano inadeguatezze del servizio dovute a questo fattore.

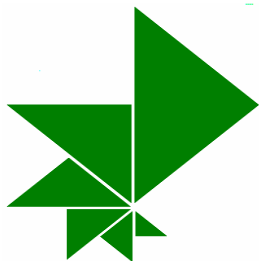
Influenza dell'ambiente in cui vengono somministrati i pasti sulla qualità del servizio

L'influenza dell'ambiente sulla qualità del servizio viene giudicata importante (risposte "molto" e "abbastanza") nell'80% circa dei casi nella ristorazione scolastica ed ospedaliera. Tale percentuale scende di 15 punti nel caso della ristorazione aziendale e in quello delle case di riposo.

Questo fattore, storicamente trascurato, assume oggi un rilievo equivalente alla qualità del cibo offerto. E' naturale ritenere, e il risultato dei nostri ripetuti sondaggi, telematici e in presenza, lo conferma, che l'ambiente dove viene consumato il pasto è determinante per il commensale. Rumorosità, spazi, luminosità, colori, arredo e layout sono alcuni fattori importanti dell'ambiente e sui quali la Commissione mensa può esprimere richieste utili ed indispensabili; anche per la cura di questi aspetti è necessaria una formazione specialistica.

Supporti informatici adottati per la gestione del servizio

Quasi tutte le aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano supporti informatici per più di un'operazione. I campi nei quali vengono più frequentemente utilizzati supporti informatici sono la *gestione degli ordini*, la *gestione economica degli incassi* e la *gestione delle materie prime (rintracciabilità)*. Nella ristorazione ospedaliera e, in misura minore, in quella aziendale la *gestione dei pasti e delle*



prenotazioni viene gestita prevalentemente con supporto informatico. Tali supporti vengono utilizzati più raramente nella *gestione e manutenzione delle macchine, impianti, strutture* e nel *monitoraggio degli sprechi*.

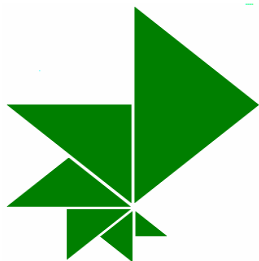
L'introduzione massiccia di questi supporti ha determinato una razionalizzazione degli acquisti, delle ricette, delle grammature dei piatti offerti e la loro standardizzazione. Lo sviluppo futuro attiene anche all'uso che possono fare i commensali dell'informatica: ad esempio la scelta dei piatti del giorno potrà avvenire secondo una scelta di contenuto nutrizionale simile ma ottenuto con cibi diversi, per arrivare anche a programmare un menù settimanale personalizzato senza che questo crei particolari difficoltà al gestore del servizio.

Formazione dei dipendenti

Il 90% circa delle aziende (dato medio) che gestiscono il servizio di ristorazione fanno frequentare corsi di formazione ai dipendenti, quasi sempre su argomenti come *l'igiene alimentare e personale, le norme antincendio e il primo soccorso* e, in misura minore, su altre tematiche. Su questo dato influisce certamente l'obbligo per i gestori, previsto dalle norme sulla sicurezza alimentare e sul luogo di lavoro, di formare il personale su questi temi.

Dalla nostra esperienza, possiamo agevolmente affermare che l'aspetto della formazione degli addetti soffre, invece, di una assenza di motivazione retributiva tipica di un settore che registra una diffusa precarietà e una sempre maggiore presenza di immigrati tra gli addetti, che, prima ancora del bisogno formativo, generalmente devono soddisfare bisogni di sussistenza.

L'investimento sul fattore umano è certamente l'aspetto più critico in tutti i comparti della ristorazione extradomestica, non si può pensare di risolverlo agevolmente se non ricorrendo ad uno sforzo comune che coinvolga sia il privato che il pubblico. In tal senso, in un ottica di riqualificazione, diventa fondamentale tenere presente la rilevanza, non solo economica ma anche sociale (pensiamo solo alla prevenzione sanitaria) del settore.



Carta dei servizi per la ristorazione

La Carta dei servizi è presente nel 43% dei casi dei servizi di ristorazione scolastica, nel 35% dei casi in quelli di ristorazione ospedaliera, nel 31% dei casi in quelli di ristorazione aziendale e nel 25% dei casi nelle case di riposo.

L'interesse a realizzare una Carta dei servizi laddove manca è elevato nel caso della ristorazione scolastica (67% dei casi), minore nelle altre categorie (35% dei casi nella ristorazione ospedaliera, 18% dei casi in quella aziendale e 10% dei casi nelle case di riposo).

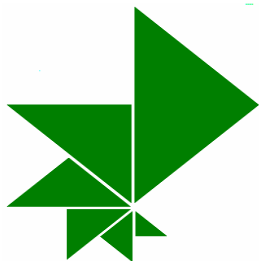
Quest'ultimo dato riveste un interesse particolare poiché spesso la redazione della Carta dei servizi viene fatta con il contributo delle Associazioni dei consumatori e degli utenti.

I risultati fino ad ora registrati in questo ambito sono notevoli se si pensa che, a differenza di altri settori, la Carta non è obbligatoria. In tal senso è per noi confortante è il fatto che ACU sia stata la prima Associazione di consumatori a sostenere l'importanza di questo strumento già a partire dai primi anni '90 con le prime esperienze nazionali portate avanti in Emilia Romagna.

Presenza di un sistema di monitoraggio degli scarti

Dalle rilevazioni effettuate risulta che un sistema di monitoraggio degli scarti è presente nel 51% dei casi dei servizi di ristorazione scolastica e aziendale, nel 58% dei casi in quelli di ristorazione ospedaliera e nel 19% dei casi nelle case di riposo. L'interesse a realizzare un sistema di monitoraggio degli scarti, laddove manca, è piuttosto limitato (da un minimo del 16% dei casi nelle case di riposo ad un massimo del 25% dei casi nella ristorazione scolastica).

La lotta agli sprechi passa anche per la ristorazione istituzionale e in questa direzione si intrecciano i comuni interessi delle Amministrazioni con quelli delle Associazioni dei consumatori. Anche in questo caso sono possibili ulteriori iniziative sul territorio oltre a quelle già sperimentate fino ad oggi.



Presenza nel menù di prodotti a filiera controllata (prodotti dell'agricoltura biologica o integrata, DOP, IGP, prodotti del Commercio Equo & Solidale)

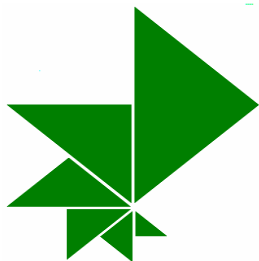
La ristorazione scolastica è la categoria nella quale è più diffuso (95% dei casi) l'approvvigionamento di prodotti a filiera controllata (in particolare quelli dell'agricoltura biologica), mentre tale dato scende al 62% dei casi nella ristorazione aziendale, al 52% dei casi in quella ospedaliera e al 50% dei casi nelle case di riposo. In questi tre ultimi casi l'approvvigionamento di prodotti DOP e IGP equivale sostanzialmente ai prodotti dell'agricoltura biologica. L'interesse di massima a introdurre prodotti a filiera controllata nei menù laddove questi non sono presenti è più elevato (dal 33% al 40% dei casi) nella ristorazione scolastica ed ospedaliera, mentre è minimo nella ristorazione aziendale.

L'inserimento dei prodotti a filiera controllata nella ristorazione scolastica (in particolare quelli dell'agricoltura biologica) è previsto da diverse Leggi Regionali e dalla Legge finanziaria di alcuni anni fa e comunque viene richiesto dai capitolati di molti Comuni. Questa è la ragione principale della diffusione diversificata dell'approvvigionamento di questi prodotti nelle categorie della ristorazione istituzionale.

Appare evidente che un incremento dei consumi di queste tipologie di prodotti nel settore della ristorazione favorirebbe anche la relativa produzione nazionale, con tutte le ricadute benefiche, sia di natura economica che ambientale, conseguenti. Anche in questa direzione è proponibile una vera e propria campagna nazionale che veda coinvolti i diversi attori del mercato e soprattutto le Amministrazioni nazionali, regionali e locali.

Presenza di un sistema di qualità certificato nelle aziende che gestiscono il sistema di ristorazione

La maggior parte delle aziende possiedono almeno una certificazione di qualità (dal 69% delle case di riposo fino all'87% nella ristorazione scolastica). La certificazione più diffusa è la ISO 9001:2000. Le ragioni di questa diffusione si collegano in primo



luogo al meccanismo delle gare d'appalto, per le quali è previsto quasi sempre un punteggio aggiuntivo se l'azienda è certificata.

In questo contesto, ci preme sottolineare come, grazie alla nostra esperienza pluriennale, si stia facendo strada anche la certificazione di prodotto quale ulteriore di garanzia specifica sempre più richiesta dai consumatori e sulla quale l'ACU è particolarmente impegnata partecipando alle attività tecniche di diversi organismi di certificazione.

1.2 ANALISI SINCRONICA – RISTORAZIONE COMMERCIALE

Dai dati dell'analisi sincronica relativa alla ristorazione commerciale si possono ricavare le seguenti considerazioni.

Veicolazione dei pasti e modalità di trasporto

Nella ristorazione commerciale prevale nettamente la produzione dei pasti nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione, mentre la veicolazione dei pasti da un centro di cottura esterno è molto poco diffusa (7% dei casi).

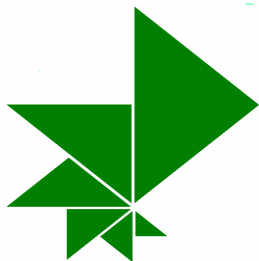
Nel caso di veicolazione dei pasti prevale nettamente l'uso del **legame refrigerato** (56% dei casi) rispetto a quello del **legame fresco-caldo**, a dimostrazione che la tecnologia del refrigerato si presta ad essere adottata anche per la sua flessibilità operativa, ma ciò, a nostro avviso, dovrebbe comportare anche un controllo igienico-sanitario più accurato e puntuale anche da parte delle strutture pubbliche locali.

Costo delle diverse portate

Il costo medio delle diverse portate è di € 4,50 per gli antipasti, di € 5,10 per i primi piatti, di € 7,20 per i secondi piatti a base di carne, di € 8,50 per i secondi piatti a base di pesce, di € 3,60 per la pizza margherita, di € 2,20 per i dolci.

Composizione del pasto

La *pizza* è il piatto più consumato durante la pausa pranzo (24% dei casi), seguita dalle voci *antipasto e primo piatto*, *secondo piatto e contorno caldo/freddo*, *primo piatto e secondo piatto e primo piatto e contorno caldo/freddo* (tutte con l'11%-12% dei casi).



Questo risultato, che evidenzia come, negli anni, si sia modificato il sistema di abitudini alimentari, ci autorizza a ritenere che la composizione effettiva del pasto consumato fuori casa andrebbe, forse, valutata con maggiore attenzione nella definizione del paniere ai fini della determinazione dell'inflazione; in tal senso, ci spinge a una riflessione in merito alla necessità di aggiornare adeguatamente la struttura del paniere laddove una definizione “pasto”, alla luce di questi risultati, appare ormai troppo generica. Del resto una puntuale analisi dei mutamenti delle abitudini alimentari adottate dai consumatori fuori casa, permetterebbero anche di meglio indagare le motivazioni economico-sociali di tali cambiamenti.

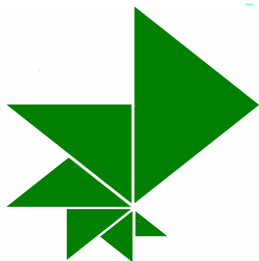
Tipologie di controllo effettuati volontariamente nell'azienda

La tipologia di controllo più diffuso effettuato nell'azienda è la *pulizia delle attrezzature e dei locali* seguita, con frequenze abbastanza simili, dalla *conformità delle etichette e delle materie prime*; seguono l'*assaggio* e la *modalità di manipolazione degli alimenti*. Il *controllo solamente visivo* è stato scarsamente riscontrato: ciò è coerente con il fatto che rappresenta certamente il controllo di minore efficacia e validità.

Presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

La presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti risulta diffusa in circa il 43% dei casi indagati, e la modalità più diffusa con la quale tale valutazione viene effettuata risulta essere l'effettuazione di interviste, seguita dall'uso di questionari. E' evidente come l'interesse per la rilevazione sistematica della Customer Satisfaction sia più diffuso nella ristorazione istituzionale rispetto alla ristorazione commerciale, nella quale, oltre alla minore frequenza delle rilevazioni, vengono utilizzati anche strumenti meno oggettivi, come le interviste che si traducono in un breve scambio di opinioni tra cameriere/gestore e commensali.

Non si osservano esperienze codificate in questo ambito né una presenza attiva collegiale dei consumatori. E' evidente che questo dovrà diventare un terreno di intervento più puntuale per le Associazioni di consumatori superando l'attuale intervento *post* dettato dalle segnalazioni degli utenti su eventuali tossifenzioni



alimentari subite dopo il consumo del pasto, o per registrare aumenti dei prezzi eccessivi.

Tipologie di controllo effettuati dalle aziende

Le tipologie di controllo più diffuse effettuate dalle aziende di ristorazione commerciale sono, in misura abbastanza simile, le *analisi microbiologiche - tamponi ambientali* e il *monitoraggio degli animali infestanti*; seguono, nell'ordine, le *visite mediche agli addetti*, la *valutazione dei documenti dei fornitori*, le *ispezioni sui fornitori* e le *analisi chimiche sugli alimenti*; altre tipologie utilizzate, in misura minore, sono, le *ispezioni con consulenti esterni* e le *analisi sensoriali*.

In questo ambito, da una nostra riflessione sui risultati dell'indagine, emerge l'importanza di definire veri e propri protocolli tra organizzazioni del settore e associazioni dei consumatori così da rendere il sistema di controllo volontario e privato più credibile, trasparente ed efficace. In questa direzione l'esperienza del progetto "Mangiare Fuori Casa" ci indica il percorso, e ci offre gli strumenti, per perseguire questo obiettivo di indubbia rilevanza.

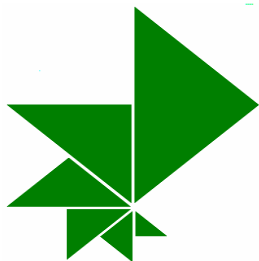
Tipologie di servizio adottate

La tipologia di servizio più diffusa nella ristorazione commerciale è quella *ai tavoli* (69% dei casi), seguita dal *self-service* (21% dei casi), e in misura molto minore (7% circa), dal *free flow*. In tutte queste tipologie abbiamo osservato una carenza di informazioni per i commensali che invece andrebbe colmata a anche con l'adozione di accordi tra le parti.

Influenza dell'ambiente in cui vengono somministrati i pasti sulla qualità del servizio

L'influenza dell'ambiente sulla qualità del servizio viene giudicata importante (risposte "molto" e "abbastanza") nell'82% circa dei casi nella ristorazione commerciale.

Ciò dimostra che gli esercenti hanno ben presente l'importanza della qualità dell'ambiente discostandosi non poco da quanto registrato tra i gestori della ristorazione istituzionale.



Approvvigionamento delle materie prime

Le aziende della ristorazione commerciale si riforniscono prevalentemente da *fornitori altamente professionali*; altre fonti di approvvigionamento sono i *grandi magazzini con vendita all'ingrosso*, seguiti dalle *aziende produttrici*. Seppure la strutturazione di filiere produttivo-distributive per la ristorazione non sembrano rappresentare ancora un fatto consolidato, questo obiettivo appare indispensabile sia per ottenere la razionalizzazione e riduzione dei costi, e quindi, dei prezzi finali, nonché per potersi avvalere dei vantaggi provenienti da una standardizzazione di talune materie prime, oggi, decisamente di scarsa qualità.

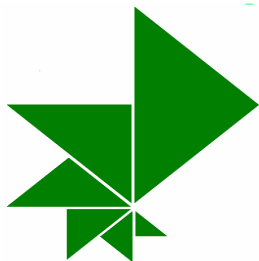
Formazione dei dipendenti

Il 70% circa delle aziende (dato medio) di ristorazione commerciale fanno frequentare corsi di formazione ai dipendenti, quasi sempre su argomenti come l'*igiene alimentare e personale*, le *norme antincendio* e il *primo soccorso* e, in misura minore, su altre tematiche. Anche in questo caso, come nella ristorazione istituzionale, il dato risente certamente dell'obbligo, previsto dalle norme sulla sicurezza alimentare e sul luogo di lavoro di formare il personale su questi temi. Tuttavia c'è da rilevare che ben il 30% delle aziende della ristorazione commerciale dichiara di non fare alcuna formazione, nemmeno nel campo della sicurezza alimentare e sul lavoro. Quest'ultimo dato mette l'ACU in allarme e la stimola a intraprendere iniziative atte favorire un processo di crescita culturale che coinvolga utenti, gestori e le stesse organizzazioni di categoria.

ANALISI SINCRONICA – COSTI DELLA COLAZIONE

Analizzando i dati dell'indagine si rileva che la media dei costi della colazione (cappuccino + brioche) nei bar del centro sia costantemente superiore rispetto a quella dei bar di periferia: il differenziale dei costi nella media nazionale tra bar del centro e bar di periferia è di € 0,13 (+7,36%).

Le cause di queste differenze sono da ascrivere principalmente allo scarto che, naturalmente c'è, nei costi fissi che le diverse tipologie di strutture sopportano.



2. ANALISI DIACRONICA

Dai dati dell'analisi diacronica si possono ricavare le seguenti considerazioni, ricavate dal confronto tra dati relativi alla ristorazione scolastica riferiti alle variazioni riscontrate nell'arco di 5 anni scolastici (dal 2001-2002 al 2005-2006).

Tipologia della gestione del servizio.

Si riscontra una notevole riduzione, di oltre il 20%, della gestione diretta, un aumento di poco meno del 20% della gestione affidata in appalto ad aziende private e un aumento, di circa il 10% della gestione affidata ad aziende municipalizzate.

Veicolazione dei pasti e modalità

Si è ridotta di ben il 18% la produzione dei pasti nello stesso luogo della loro somministrazione ed è aumentata contestualmente della stessa quota l'utilizzazione della veicolazione dei pasti. Questa variazione è interamente dovuta al Centro Italia, in forte contro-tendenza rispetto alle altre aree territoriali del paese.

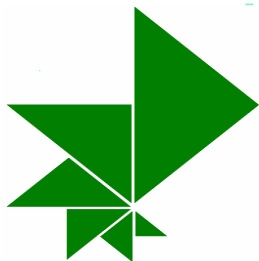
In questi ultimi anni è aumentato di circa il 25% sia l'uso del **legame fresco-caldo** sia in misura molto più lieve, di circa il 4%, quello del **legame refrigerato**, la cui presenza era nulla nell'anno scolastico 2001-2002.

Costo pasto

Il costo del pasto è aumentato mediamente del 17,24%, passando da un costo medio di € 3,16 a € 3,70. Ciò corrisponde ad un incremento medio di € 0,14 all'anno in valori assoluti e del 4,31% medio annuo in valori percentuali. Questo dato ci conforta riguardo la nostra riflessione circa la necessità che il prezzo del pasto fuori casa (in questo caso consumato nella ristorazione istituzionale) entri, con un certo peso ponderale, nel paniere utilizzato per il calcolo dell'inflazione.

Composizione del pasto

Il *primo piatto*, il *secondo piatto*, il *contorno* e la *frutta fresca/dessert/yogurt* sono costantemente presenti nella composizione del pasto in percentuali pari o molto vicine al 100%; la presenza della merenda è aumentata passando da circa il 35% a poco più del 45% dei casi.



Presenza delle Commissioni mensa

La presenza delle Commissioni mensa è aumentata mediamente del 24,26%, raggiungendo nel 2005-2006 il 90,27%. Tale incremento è stato maggiore laddove, come nel Sud e nelle Isole, il dato di partenza era più basso, inferiore al 50% dei casi. L'incremento medio annuo è stato del 4,41%.

Composizione delle Commissioni mensa

La presenza dei *genitori* si conferma il dato più diffuso, in quasi la totalità dei casi, pur con un leggero calo; la presenza degli *insegnanti* cala del 20%, dal 74,49% al 54,49%; la presenza di *consulenti esterni* cala in misura minore, scendendo dal 38,06% al 31,74%.

Tipologie di controllo effettuati dalle Commissioni mensa

Il maggior incremento, superiore al 28% è la *modalità di manipolazione degli alimenti*; la *conformità ai capitolati*, le *grammature*, l'*assaggio* e la *pulizia delle attrezzature e dei locali* fanno registrare tutte un aumento che va dal 10% al 15%; l'unica tipologia in calo è il *controllo solamente visivo*, che scende del 12% circa, attestandosi oggi a valori medi del 5,41%.

Presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

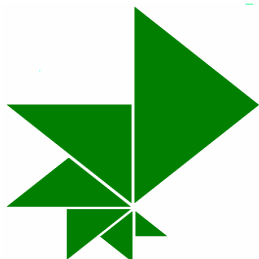
La presenza di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti è aumentata mediamente del 22,81%. L'incremento si è riscontrato in tutte le aree territoriali, salvo al Centro Italia, dove invece si è verificato un calo. L'incremento medio annuo è stato del 3,64%.

Questi dati sono piuttosto incoraggianti e sono il risultato dell'effetto ottenuto, quasi sempre, grazie anche alle sollecitazioni provenienti dalle associazioni di consumatori.

La Carta dei servizi per la ristorazione scolastica

L'introduzione della Carta è aumentata mediamente di 6 volte, partendo nel 2001-2002 da un dato del 7,35% dei casi e raggiungendo nel 2005-2006 il 43,24%.

L'interesse ad introdurre la Carta dei servizi è aumentata mediamente del 34,66%, partendo nel 2001-2002 da un dato del 42,65% dei casi e raggiungendo nell'ultimo anno scolastico il 57,43%.



In conclusione negli ultimi 5 anni si è verificato un aumento del costo pasto superiore all'inflazione e nel contempo sono aumentati in misura ragguardevole le iniziative volte a controllare meglio la qualità del servizio, come la presenza di Commissioni mensa, che hanno affinato e migliorato anche le modalità di controllo, la presenza di iniziative volte a misurare la Customer Satisfaction, e infine la presenza delle Carte dei servizi, presenti ormai in oltre il 43% dei Comuni.

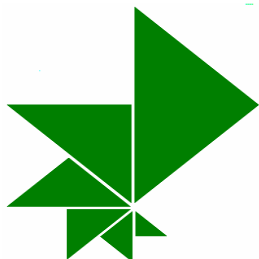
3. ANALISI COMPARATIVA

Dalla comparazione dei dati raccolti nel corso dell'indagine sulle tipologie di ristorazione istituzionale e commerciale, due risultano essere i principali elementi che caratterizzano le strutture: l'attenzione al cliente e la cura della professionalità.

L'analisi ha rilevato una sostanziale omogeneità nel settore istituzionale della ristorazione; con una buona probabilità di approssimazione si può affermare che, in questo comparto, le condizioni qualitative di base risultano essere, in generale, soddisfatte. Ciò è testimoniato, in particolare, dalla notevole diffusione delle certificazioni di qualità (e dunque dei requisiti necessari al loro rilascio), detenute, nella sostanza, dalla quasi totalità delle aziende, oggetto dell'indagine, operanti nel comparto istituzionale (oltre il 90% degli intervistati).

Ciò che sembra differenziare le strutture, anche rispetto a quelle appartenenti alla ristorazione commerciale, risiede in altri elementi distintivi, in particolare:

1. nell'introduzione di accorgimenti e adozione di politiche per il "cliente" che garantiscono una qualità superiore del servizio (principalmente dovuto all'utilizzo di prodotti di qualità controllata, all'introduzione di iniziative di preparazione del personale, di iniziative di attenzione verso il commensale, oltre alla presenza di organismi di controllo);
2. nel fattore "costo" che, riflettendosi direttamente sul prezzo, costituisce per il consumatore la vera altra variabile distintiva.



Riguardo il rapporto prezzo/qualità, seppure questo rappresenta uno tra i principali fattori che influiscono sulla scelta del consumatore, in particolare nella ristorazione commerciale, dobbiamo evidenziare, sulla base della nostra decennale esperienza, che il consumatore percepisce i fattori che compongono la qualità del servizio come troppo “generici” e non ponderati secondo una codificazione condivisibile.

Il progetto Mangiare Fuori Casa ha potuto mettere a punto questi criteri, e, l’ACU, nel metterli a disposizione del pubblico dei consumatori già ha riscontrato una particolare attenzione e una rilevante domanda proveniente da parte di utenti e componenti delle Commissioni mensa presenti su tutto il territorio nazionale.

Tale risultato è considerato dall’ACU di buon auspicio nel raggiungimento degli obiettivi di diffusione e promozione presso utenti e gestori delle principali dinamiche caratterizzanti il settore della ristorazione nel comparto istituzionale e commerciale riguardo il momento del pranzo.