

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

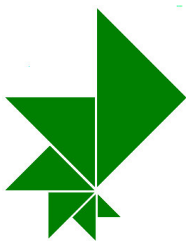
Direzione Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela del Consumatore

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.

RELAZIONE SULL'INDAGINE RELATIVA ALLA RISTORAZIONE AZIENDALE

analisi sincronica

anno di riferimento: 2005



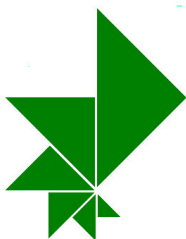
ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Il numero totale dei servizi di ristorazione aziendale oggetto del monitoraggio è stato, nell'anno 2005, di 74 unità.

La suddivisione per aree territoriali è riportata nel seguente prospetto:

Area territoriale	Numero monitoraggi
NO (Nord-Ovest): Valle d'Aosta – Piemonte – Liguria – Lombardia	15
NE (Nord-Est): Trentino AA – Veneto – Friuli VG – Emilia-Romagna	14
CE (Centro): Toscana – Marche – Umbria – Lazio	25
SU (Sud): Abruzzo – Molise – Campania – Puglia – Basilicata - Calabria	11
IS (Isole): Sicilia – Sardegna	9

I dati campionari – le cui elaborazioni e sintesi troviamo commentate in questo come negli altri elaborati di statistica facenti parte del presente lavoro – non hanno tanto l'aspirazione e la pretesa di produrre stime su prezzi e quantità supplementari rispetto alle fonti ufficiali, ma di fornire invece informazioni utili a razionalizzare il fenomeno della ristorazione ed assolvere la funzione di indagine pilota per successive e più puntuali analisi



Domanda n° 2

La gestione del servizio è affidata: a) ad aziende municipalizzate
b) ad una struttura interna
c) ad aziende private (in appalto)
d) altro (specificare nel riquadro sottostante)

Area NO (Nord-Ovest)

a)	0	0,00%
b)	2	13,33%
c)	13	86,67%
d)	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

a)	0	0,00%
b)	4	28,57%
c)	9	64,29%
d)	1	7,14%

Area CE (Centro)

a)	0	0,00%
b)	2	8,00%
c)	22	88,00%
d)	1	4,00%

Area SU (Sud)

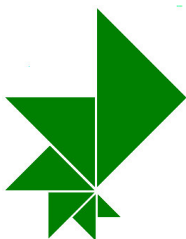
a)	0	0,00%
b)	0	0,00%
c)	11	100,00%
d)	0	0,00%

Area IS (Isole)

a)	0	0,00%
b)	1	11,11%
c)	8	88,89%
d)	0	0,00%

Totale Italia

a)	0	0,00%
b)	9	12,16%
c)	63	85,14%
d)	2	2,70%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale, si nota come la **gestione del servizio più diffusa** sia quella affidata ad **aziende private** (in appalto); essa rappresenta l'85,14% del totale.

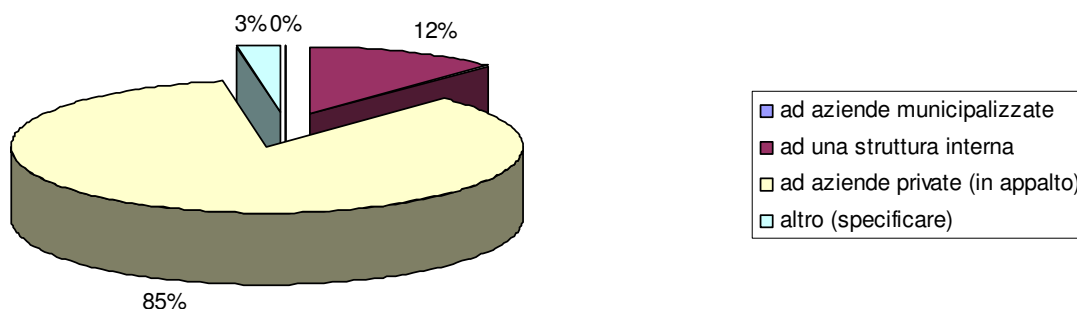
Segue, con una percentuale del 12,16% la tipologia **strutture interne** (gestione in economia).

Da ultimo vengono le **altre tipologie**, che rappresentano solo il 2,70% del totale.

Non è presente la tipologia **aziende municipalizzate**, dipendendo la ristorazione aziendale dai Comuni.

Data la percentuale esigua o nulla delle ultime due tipologie citate, queste non saranno oggetto di analisi territoriale.

Fig. 1. Suddivisione nazionale delle diverse tipologie di gestione



Nei seguenti grafici vengono confrontate le **tipologie di gestione del servizio** tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

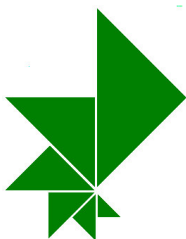


Fig. 2. Gestione in economia: media italiana e differenze territoriali

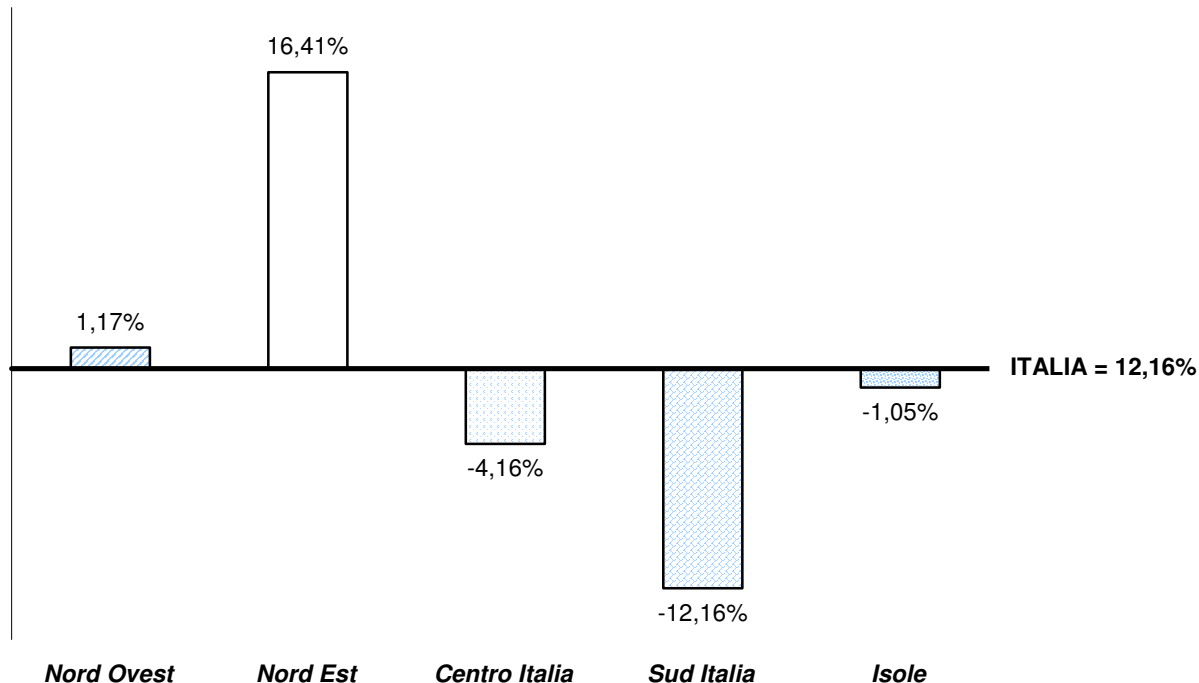
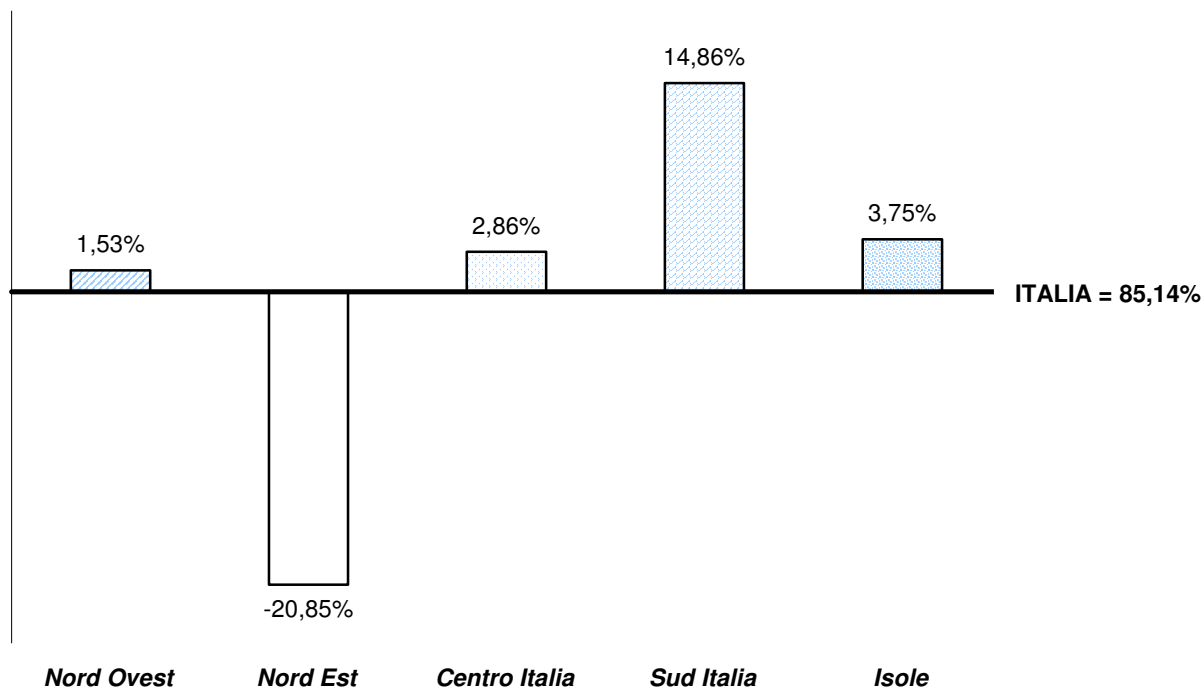
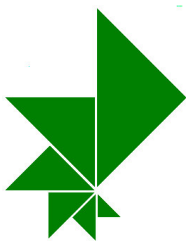


Fig. 3. Gestione in appalto: media italiana e differenze territoriali



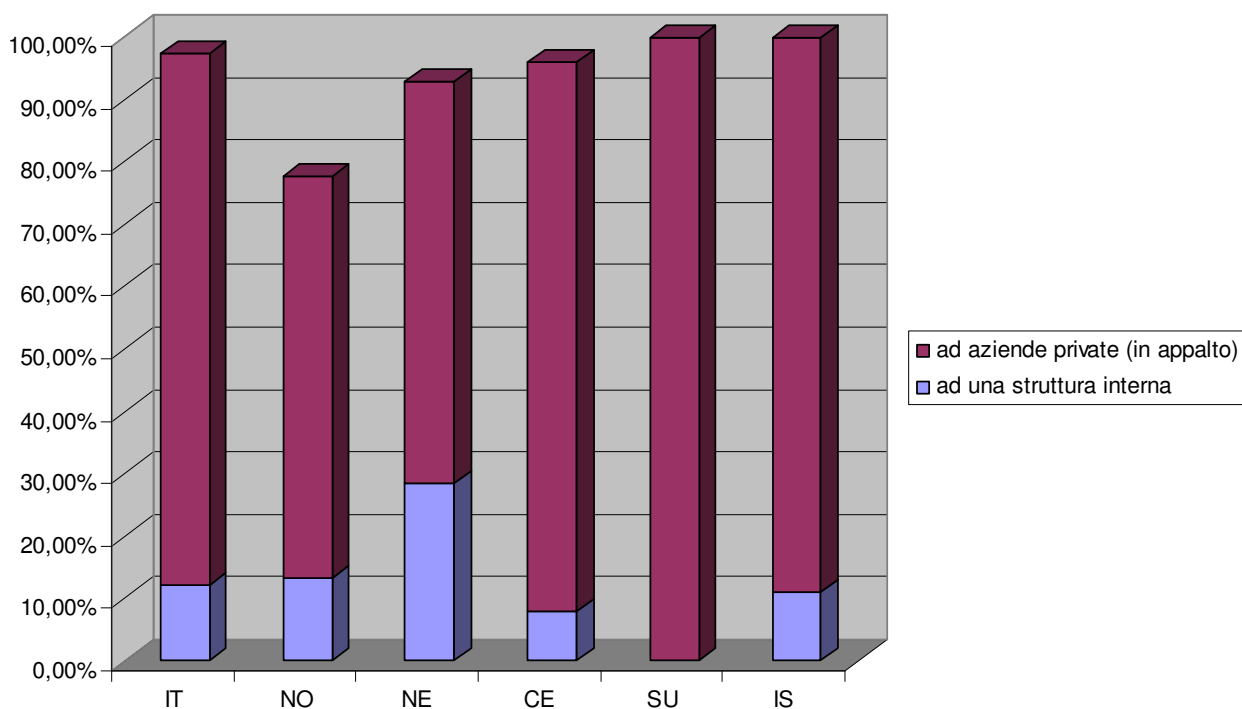


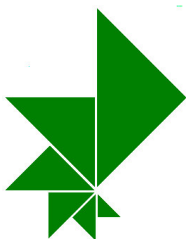
Dalla comparazione dei dati si evince come le gestioni in appalto siano maggioritarie in tutte le aree territoriali, anche se la gestione diretta è ancora presente in tutte le aree, tranne che al Sud.

I rapporti tra queste due forme di gestione della ristorazione aziendale sono tuttavia diversi nel territorio: nel Nord-Est (per il 28,57% del totale) la gestione diretta ha ancora una certa diffusione, superando il doppio della media nazionale, mentre al Centro (dove è inferiore al 10%) la presenza di questa forma di gestione è molto più limitata fino al valore-limite del Sud, dove il dato è nullo.

La proporzione tra la gestione affidata in appalto e quello diretta (in economia) è evidenziata nel grafico sottostante.

Fig. 4. Proporzioni fra gestione in appalto e in economia nelle mense aziendali (anno 2005)





Domande n° 3 e 4

La produzione dei pasti viene fatta nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione? **Sì** **No**

Se la risposta alla domanda precedente è a) i pasti arrivano caldi pronti per il consumo no, come avviene la veicolazione dei pasti? **b) i pasti vengono "rinvenuti" sul posto**

Area NO (Nord-Ovest)
Domanda 3

sì	5	33,33%
no	10	66,67%

Area NE (Nord-Est)
Domanda 3

sì	9	64,29%
no	5	35,71%

Area CE (Centro)
Domanda 3

sì	20	80,00%
no	5	20,00%

Domanda 4

a)	8	80,00%
b)	2	20,00%

Domanda 4

a)	4	80,00%
b)	1	20,00%

Domanda 4

a)	2	40,00%
b)	3	60,00%

Area SU (Sud)
Domanda 3

sì	6	54,55%
no	5	45,45%

Area IS (Isole)
Domanda 3

sì	8	88,89%
no	1	11,11%

Totale Italia
Domanda 3

sì	48	64,86%
no	26	35,14%

Domanda 4

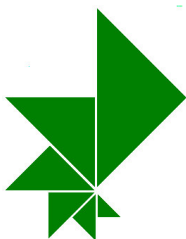
a)	5	100,00%
b)	0	0,00%

Domanda 4

a)	0	0,00%
b)	1	100,00%

Domanda 4

a)	19	73,08%
b)	7	26,92%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 3, si nota come la **produzione dei pasti** avvenga in quasi i 2/3 dei casi (64,86%) nello **stesso luogo** dove si verifica la loro somministrazione.

La **produzione dei pasti** avviene in un **luogo diverso rispetto** a quello in cui avviene la loro somministrazione per una quota del 35,14%.

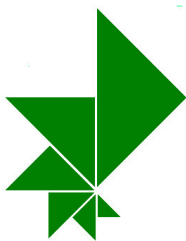
In questo caso i pasti vengono trasportati ai centri di consumo.

Il trasporto può avvenire con due diverse modalità:

- Con **legame fresco-caldo**: i pasti vengono trasportati caldi in appositi contenitori termici ($t \geq 65^{\circ}\text{C}$), tranne i prodotti che vengono consumati freschi (verdura, frutta, pane, ecc.) che ovviamente non devono essere riscaldati. In questo caso i pasti caldi devono essere prodotti in un centro-cottura non troppo lontano dai centri di consumo.
- Con **legame refrigerato**: i pasti vengono cucinati e poi subito sottoposti ad abbattimento rapido di temperatura; vengono poi conservati e quindi trasportati in regime di freddo con veicoli a temperatura controllata ($t \leq 4^{\circ}\text{C}$), e poi rinvenuti sul posto (ovviamente solo quelli che devono essere riscaldati). I pasti possono essere prodotti in centri-cottura anche lontani dai centri di consumo, che devono essere dotati di un terminale per la conservazione (frigo) e di uno per il rinvenimento dei pasti (forno).

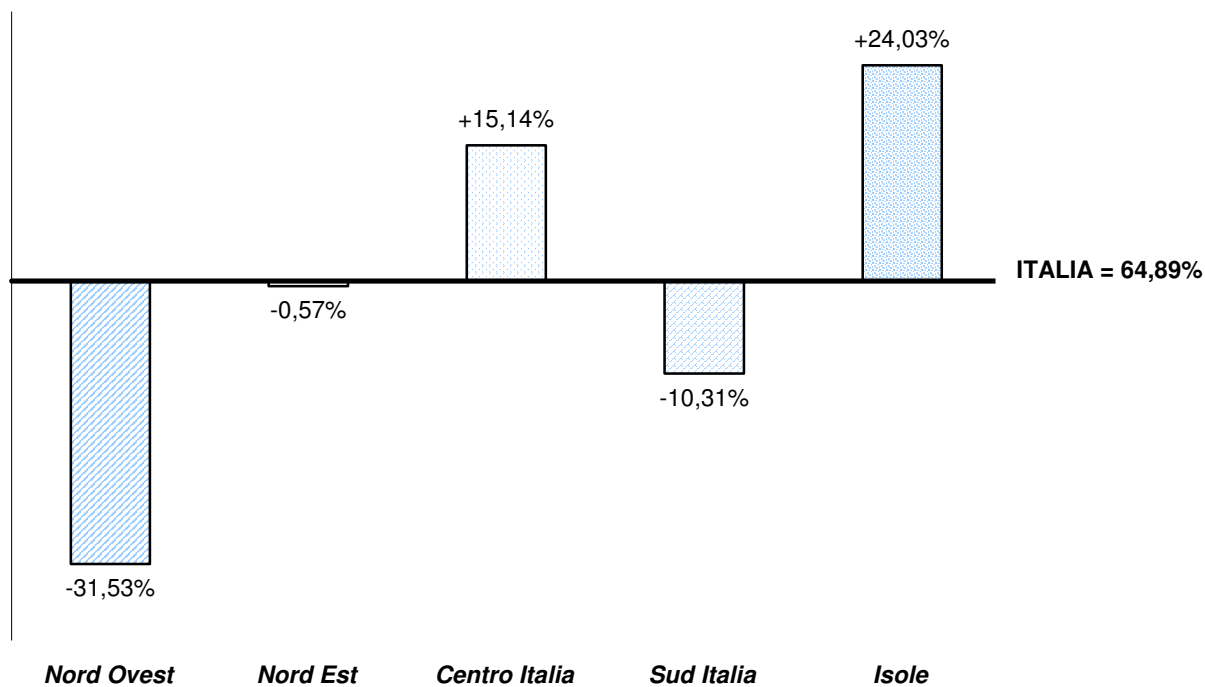
Analizzando invece il dato nazionale relativo alla domanda 4, si nota come, **nel caso in cui il pasto venga veicolato**, il trasporto avvenga soprattutto con **legame fresco-caldo** (risposta a = 73,81%), mentre **in alcuni casi** la veicolazione avviene con **legame refrigerato** (risposta b = 26,92%). Questa seconda tipologia, piuttosto diffusa in Europa nella ristorazione istituzionale sta lentamente prendendo quota anche in Italia.

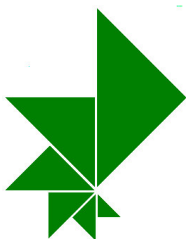
Nel seguente grafico viene confrontata la tipologia di produzione dei pasti tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale. Dalla comparazione dei dati si evince come eccezioni notevoli rispetto alla media nazionale sono rappresentate dalle Isole, dove i pasti vengono prodotti nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione per l'88,89% dei casi, 24 punti sopra la media nazionale, e dal Nord-Ovest, area in cui prevale nettamente la tipologia b): i pasti vengono



preparati in un luogo differente rispetto al quale avviene la loro somministrazione, quindi vengono trasportati (66,67%, quasi il doppio della media nazionale, che è del 35,14%).

Fig. 5. Distribuzione del caso a) i pasti vengono preparati nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione: media italiana e differenze territoriali





Domanda n° 5

Quanti pasti vengono mediamente preparati per ogni servizio?

Area NO (Nord-Ovest)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	2
da 61 a 120	5
da 121 a 180	1
da 181 a 300	3
da 301 a 600	2
da 601 a 1.000	0
da 1.001 a 2500	0
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	1
<i>Totale</i>	<i>14</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>700,71</i>

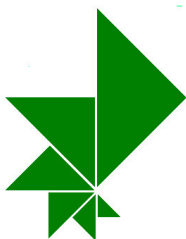
Area NE (Nord-Est)	
meno di 10	1
da 11 a 30	3
da 31 a 60	0
da 61 a 120	0
da 121 a 180	2
da 181 a 300	1
da 301 a 600	3
da 601 a 1.000	3
da 1.001 a 2500	0
da 2.501 a 5000	1
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>14</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>578,93</i>

Area CE (Centro)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	0
da 61 a 120	8
da 121 a 180	5
da 181 a 300	3
da 301 a 600	6
da 601 a 1.000	2
da 1.001 a 2500	1
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>25</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>329,60</i>

Area SU (Sud)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	5
da 61 a 120	1
da 121 a 180	1
da 181 a 300	1
da 301 a 600	1
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	1
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>11</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>336,82</i>

Area IS (Isole)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	1
da 61 a 120	5
da 121 a 180	2
da 181 a 300	0
da 301 a 600	0
da 601 a 1.000	0
da 1.001 a 2500	0
da 2.501 a 5000	1
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>9</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>505,00</i>

Totale Italia	
meno di 10	1
da 11 a 30	3
da 31 a 60	8
da 61 a 120	19
da 121 a 180	11
da 181 a 300	8
da 301 a 600	12
da 601 a 1.000	6
da 1.001 a 2500	2
da 2.501 a 5000	2
più di 5.001	1
<i>Totale</i>	<i>73</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>471,30</i>

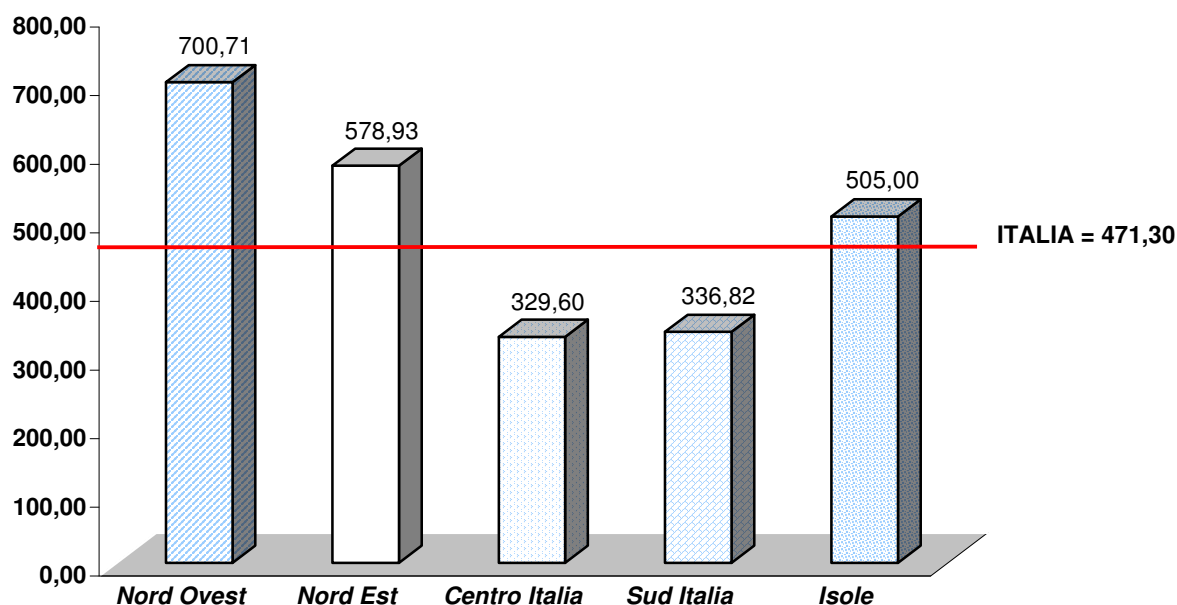


Commenti ai risultati

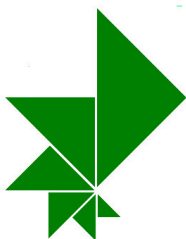
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come la **dimensione media dei centri cottura** per la ristorazione aziendale si collochi nella fascia tra 301 e 600 pasti prodotti: la **media** delle rilevazioni è 471,30 pasti per centro cottura.

Nel seguente grafico viene confrontata la media dei pasti prodotti nei centri cottura tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 6. Distribuzione territoriale del numero medio di pasti prodotti nei centri cottura



Dalla comparazione dei dati si evince come, rispetto al dato medio nazionale, le **dimensioni medie dei centri cottura** (in termini di numero di pasti prodotti) siano **maggiori al Nord**, specialmente nell'area Nord-Ovest, dove i dati sono superiori di circa il 50% rispetto alla media nazionale, mentre, al contrario siano **minori al Centro e al Sud** (in particolare nelle isole, dove il dato è inferiore di circa il 30% rispetto alla media nazionale).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 6sa

Ristoraz.scolastica - Qual è il costo massimo per l'utente, comprensivo di tasse e imposte?

Area NO (Nord-Ovest)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 3,25	€ 50,55

Area NE (Nord-Est)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 4,07	€ 69,20

Area CE (Centro)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 5,05	€ 127,65

Area SU (Sud)

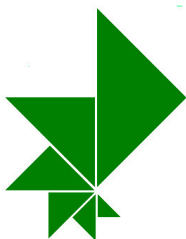
Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 5,26	€ 98,33

Area IS (Isole)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 5,40	€ 187,55

Totale Italia

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
personale dell'azienda	€ 4,61	€ 106,66



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 6az, si nota come il **costo massimo per pasto** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione aziendale sia in media di € 4,61.

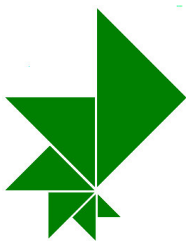
Il **costo massimo mensile** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione aziendale è in media di € 106,66. Questo dato tuttavia non è molto significativo perché le risposte ricevute a questo quesito sono state molto limitate, mentre al quesito relativo al costo massimo per pasto pagato dagli utenti hanno risposto quasi tutti gli intervistati.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi massimi per pasto pagati dagli utenti tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 7. Distribuzione territoriale della media del costo massimo per pasto pagato dagli utenti



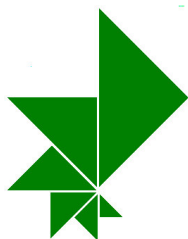
Dalla comparazione dei dati si può dedurre che, rispetto al dato medio nazionale, la **media dei costi massimi per pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione aziendale cresce costantemente **dal Nord al Sud**, in particolare nell'area **Nord-Ovest** si registrano i **valori minimi**: la media dei costi è € 3,25, di € 1,36 inferiore rispetto alla media nazionale (-30%), mentre, al contrario i **valori**



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

massimi si registrano nelle **Isole**, dove il dato è di € 0,79 superiore rispetto alla media nazionale (+17%).

La **forbice di oscillazione costi massimi per pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione aziendale tra il minimo e il massimo è del **47%**.



Domanda n° 7

In quale fascia si colloca il costo pasto?

Area NO (Nord-Ovest)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	2
da € 2,58 a € 2,84	1
da € 2,85 a € 3,10	1
da € 3,11 a € 3,36	0
da € 3,37 a € 3,62	0
da € 3,63 a € 3,87	1
da € 3,88 a € 4,13	3
da € 4,14 a € 4,39	0
più di € 4,40	7
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,85</i>

Area NE (Nord-Est)

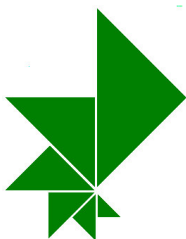
Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	2
da € 2,58 a € 2,84	0
da € 2,85 a € 3,10	1
da € 3,11 a € 3,36	0
da € 3,37 a € 3,62	0
da € 3,63 a € 3,87	0
da € 3,88 a € 4,13	1
da € 4,14 a € 4,39	0
più di € 4,40	10
<i>Media costo pasto</i>	<i>4,06</i>

Area CE (Centro)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	0
da € 2,58 a € 2,84	0
da € 2,85 a € 3,10	4
da € 3,11 a € 3,36	6
da € 3,37 a € 3,62	2
da € 3,63 a € 3,87	1
da € 3,88 a € 4,13	0
da € 4,14 a € 4,39	1
più di € 4,40	5
<i>Media costo pasto</i>	<i>2,75</i>

Area SU (Sud)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	0
da € 2,58 a € 2,84	0
da € 2,85 a € 3,10	0
da € 3,11 a € 3,36	1
da € 3,37 a € 3,62	0
da € 3,63 a € 3,87	0
da € 3,88 a € 4,13	2
da € 4,14 a € 4,39	2
più di € 4,40	6
<i>Media costo pasto</i>	<i>4,26</i>



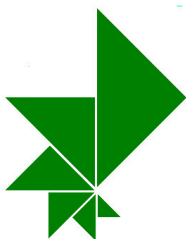
ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	2
da € 2,58 a € 2,84	0
da € 2,85 a € 3,10	0
da € 3,11 a € 3,36	0
da € 3,37 a € 3,62	0
da € 3,63 a € 3,87	0
da € 3,88 a € 4,13	1
da € 4,14 a € 4,39	0
più di € 4,40	6
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,97</i>

Totale Italia

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di € 2,58	6
da € 2,58 a € 2,84	1
da € 2,85 a € 3,10	6
da € 3,11 a € 3,36	7
da € 3,37 a € 3,62	2
da € 3,63 a € 3,87	2
da € 3,88 a € 4,13	7
da € 4,14 a € 4,39	3
più di € 4,40	34
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,59</i>



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 7, si nota come il **costo pasto** sostenuto dalle strutture che gestiscono il servizio di ristorazione aziendale sia in media di € 3,59 piuttosto inferiore quindi al costo massimo pagato mediamente dagli utenti del servizio (vedi domanda precedente).

Ciò si spiega con il fatto che in molte aziende buona parte del costo pasto viene sostenuta dall'azienda stessa in forza dei contratti di lavoro.

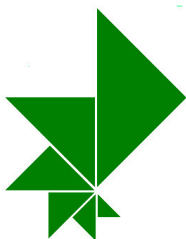
Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi pasto tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 8. Distribuzione territoriale della media dei costi pasto



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione aziendale è **minore al Centro**, dove il dato è di € 0,84 inferiore rispetto alla media nazionale (-23%), mentre, al contrario è **maggiore al Sud**, dove il dato è di € 0,67 superiore rispetto alla media nazionale (+19%).

La forbice di oscillazione dei costi pasto tra il minimo e il massimo è quindi del 42%, leggermente inferiore a quella dei costi massimi per pasto pagati dagli utenti del servizio, riscontrata nell'analisi del punto precedente.



Domanda n° 8

Come è composto il pasto?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	15	100,00%
secondo piatto	15	100,00%
contorno caldo/freddo	15	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	15	100,00%
Merenda	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	14	100,00%
secondo piatto	13	92,86%
contorno caldo/freddo	13	92,86%
frutta fresca/dessert/yogurt	11	78,57%
Merenda	1	7,14%

Area CE (Centro)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	25	100,00%
secondo piatto	25	100,00%
contorno caldo/freddo	25	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	25	100,00%
Merenda	0	0,00%

Area SU (Sud)

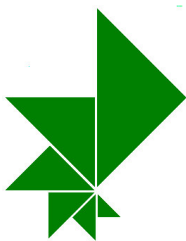
Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	11	100,00%
secondo piatto	11	100,00%
contorno caldo/freddo	11	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	10	90,91%
Merenda	2	18,18%

Area IS (Isole)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	9	100,00%
secondo piatto	9	100,00%
contorno caldo/freddo	8	88,89%
frutta fresca/dessert/yogurt	8	88,89%
Merenda	0	0,00%

Totale Italia

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	74	100,00%
secondo piatto	73	98,65%
contorno caldo/freddo	72	97,30%
frutta fresca/dessert/yogurt	69	93,24%
Merenda	3	4,05%

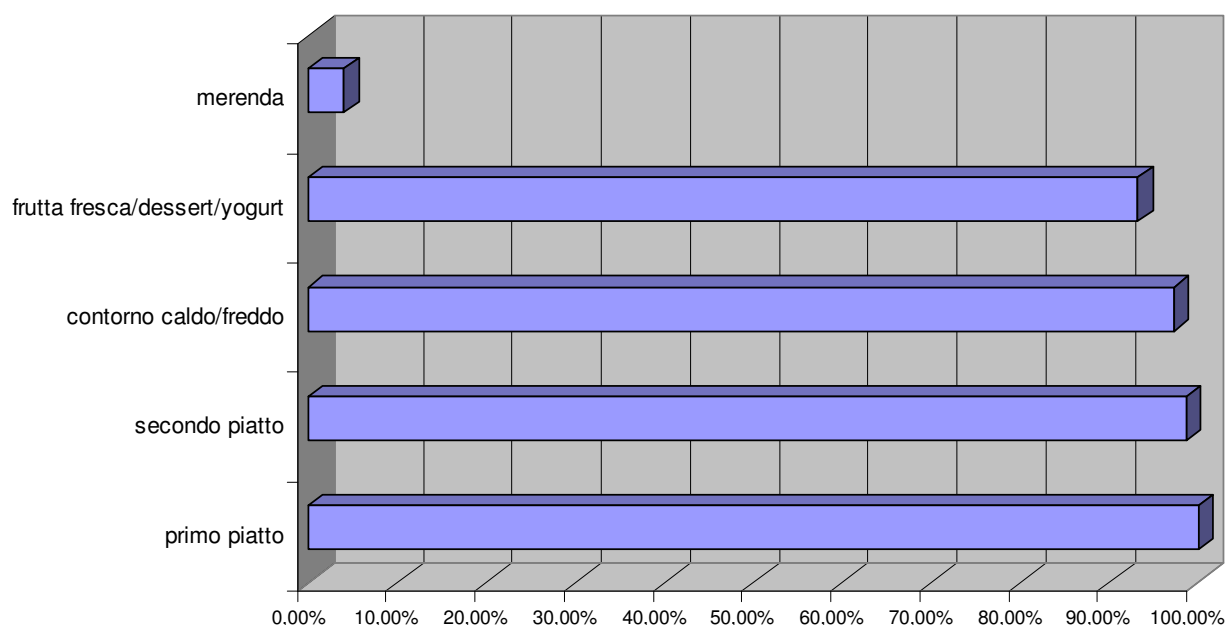


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 8, si nota come la **composizione dei pasti** sia formata sempre da **primo piatto** e, nella quasi totalità dei casi, anche **da secondo piatto, contorno caldo/freddo, frutta fresca/dessert/yogurt**.

La **merenda** fa parte del servizio fornito dalla ristorazione aziendale solo nel 4,05% dei casi.

Fig. 9. Dati medi nazionali della composizione del pasto



La composizione media del pasto è sostanzialmente omogenea su tutto il territorio nazionale per le prime quattro portate: primo piatto, secondo piatto, contorno caldo/freddo, frutta fresca/dessert/yogurt.

Una certa **variabilità** si riscontra solo per la fornitura della **merenda**. Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi della presenza della merenda nella composizione del pasto tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **presenza della merenda** nella composizione del pasto si verifica solo nel Nord-Est (per il 7,14% dei casi) e nel Sud (per il 18,18% dei casi).

Nelle altre Aree territoriali il dato è nullo.

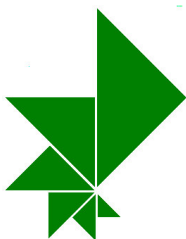
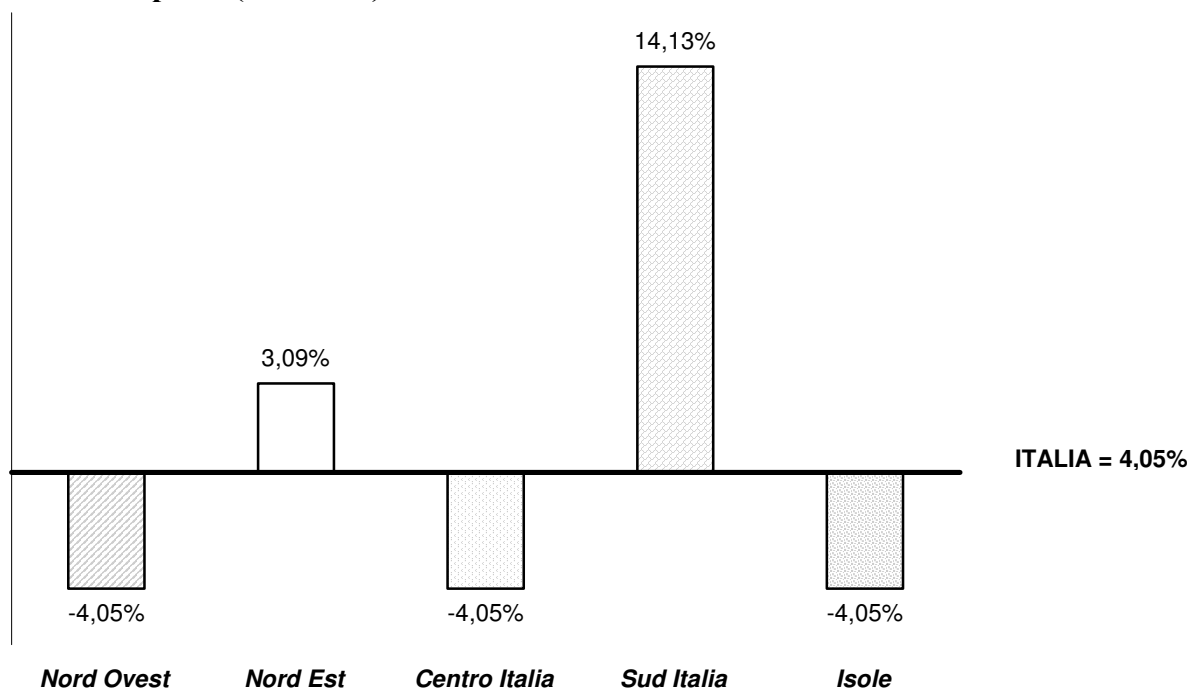
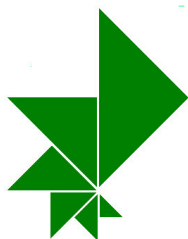


Fig. 10. Distribuzione territoriale della presenza della merenda nella composizione del pasto (dati in %)





Domande n° 9 e 10

Esiste un organismo di controllo, formato da sì
rappresentanti degli utenti? (Es.: Commiss.mensa) no

Se la risposta alla domanda precedente è sì, da chi è composto?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 9

sì	9	60,00%
no	6	40,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 9

sì	6	42,86%
no	8	57,14%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	7	77,78%
consulenti esterni	1	11,11%
altro (da specificare)	1	11,11%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	6	100,00%
consulenti esterni	1	16,67%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area CE (Centro)

Domanda 9

sì	12	48,00%
no	9	36,00%

Area SU (Sud)

Domanda 9

sì	8	72,73%
no	3	27,27%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	18	75,00%
consulenti esterni	5	20,83%
altro (da specificare)	3	12,50%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
Utenti del servizio	4	50,00%
consulenti esterni	4	50,00%
altro (da specificare)	2	25,00%

Area IS (Isole)

Domanda 9

sì	8	88,89%
no	1	11,11%

Totale Italia

Domanda 9

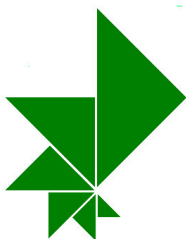
sì	43	58,11%
no	27	36,49%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	5	62,50%
consulenti esterni	3	37,50%
altro (da specificare)	1	12,50%

Domanda 10

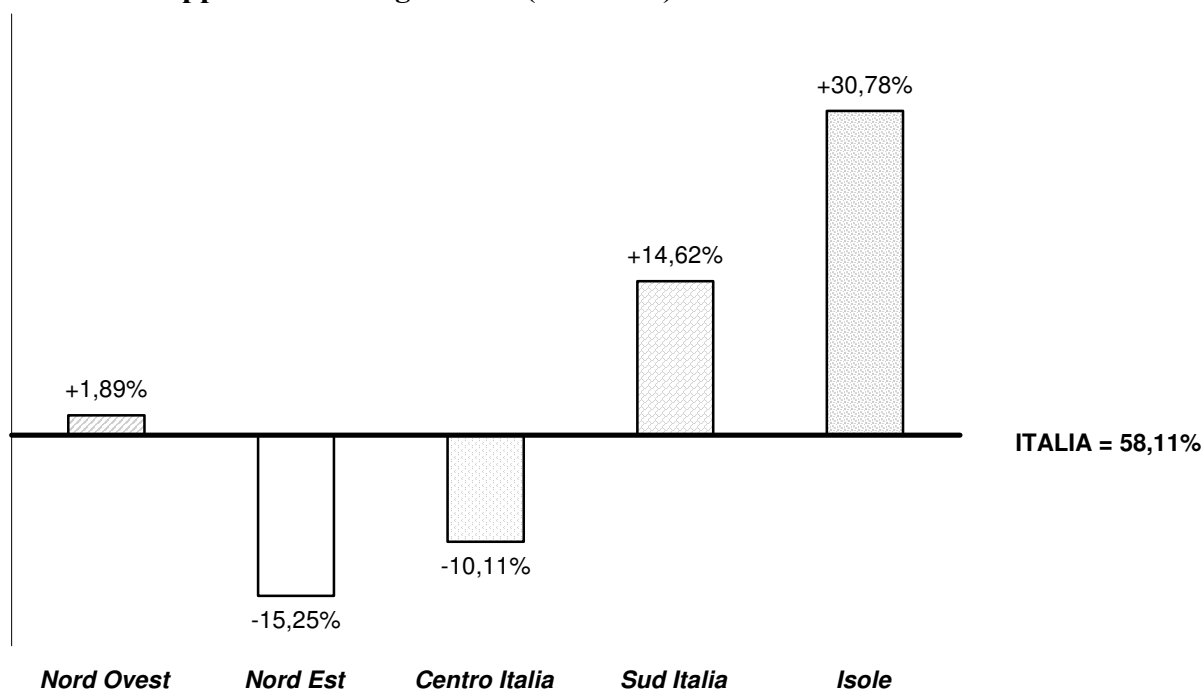
insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	40	72,73%
consulenti esterni	14	25,45%
altro (da specificare)	7	12,73%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 9, si nota come in una percentuale di poco più della metà dei casi (58,11%) sia presente un **organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti** (Commissione mensa).

Fig. 11. Distribuzione territoriale della presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti (dati in %)



Dalla comparazione dei dati si ricava che nelle aree Isole e Sud la **presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti** è più elevata rispetto alla media nazionale e tocca il massimo nelle Isole, dove sfiora il 90% dei casi.

Al Nord-est (43% circa dei casi) e al Centro (48% dei casi) il dato è al di sotto della media nazionale, mentre al Nord-Ovest la presenza della Commissione mensa è in linea con la media nazionale.

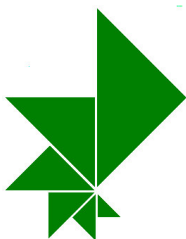
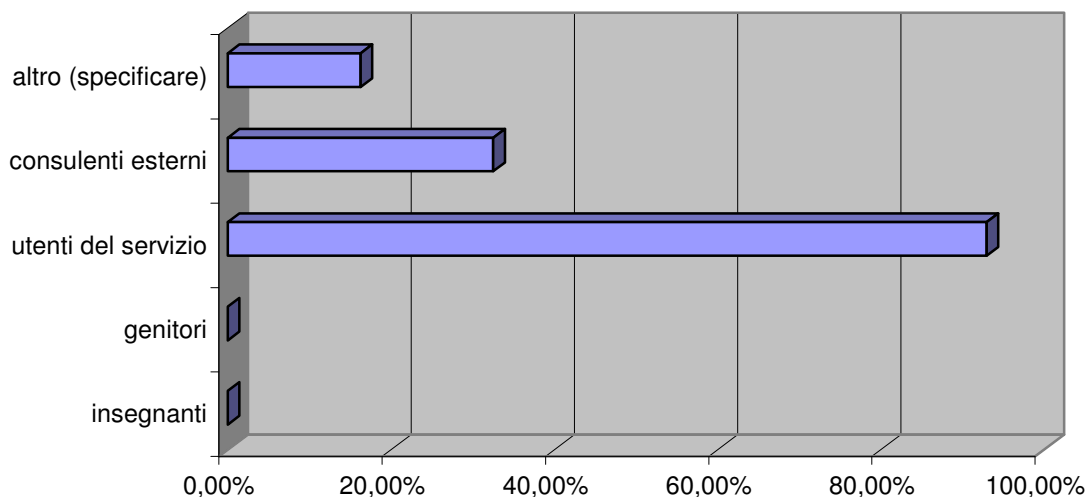


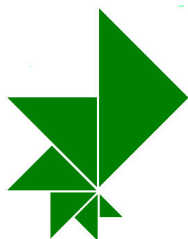
Fig. 12. Distribuzione % della composizione delle Commissioni mensa



Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 10, e il grafico sopra riportato, si nota come l'**organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti** sia composto soprattutto dagli **utenti del servizio** (93,02% dei casi) e dai **consulenti esterni** (32,56%).

Abbastanza rappresentata è anche la voce **altro** (nel 16,28% dei casi). Questa ultima comprende soprattutto Commissioni interne, Organismi Sindacali e Responsabili dei centri cottura.

Le categorie **genitori** e **insegnanti**, diffuse nella ristorazione scolastica, non sono qui ovviamente rappresentate.



Domanda n° 11

**Quali sono gli oggetti delle verifiche da parte
dell'organismo di controllo degli utenti?**
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

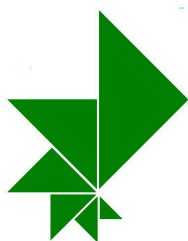
Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	2	13,33%
conformità delle materie prime	3	20,00%
Grammature	2	13,33%
Assaggio	5	33,33%
pulizia delle attrezzature e dei locali	3	20,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	3	20,00%
altro (da specificare)	1	6,67%

Area NE (Nord-Est)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	4	28,57%
conformità delle materie prime	5	35,71%
Grammature	6	42,86%
Assaggio	4	28,57%
pulizia delle attrezzature e dei locali	5	35,71%
Modalità di manipolazione degli alimenti	4	28,57%
altro (da specificare)	1	7,14%

Area CE (Centro)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	2	8,00%
conformità delle etichette	19	76,00%
conformità delle materie prime	20	80,00%
Grammature	8	32,00%
Assaggio	12	48,00%
pulizia delle attrezzature e dei locali	19	76,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	20	80,00%
altro (da specificare)	2	8,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

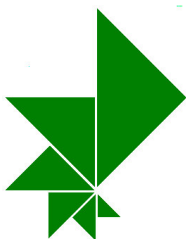
Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	6	54,55%
conformità delle materie prime	8	72,73%
Grammature	8	72,73%
Assaggio	8	72,73%
pulizia delle attrezzature e dei locali	9	81,82%
modalità di manipolazione degli alimenti	6	54,55%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	7	77,78%
conformità delle materie prime	8	88,89%
Grammature	6	66,67%
Assaggio	6	66,67%
pulizia delle attrezzature e dei locali	8	88,89%
modalità di manipolazione degli alimenti	6	66,67%
altro (da specificare)	0	0,00%

Totale Italia

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	2	2,70%
conformità delle etichette	38	51,35%
conformità delle materie prime	44	59,46%
Grammature	30	40,54%
Assaggio	35	47,30%
pulizia delle attrezzature e dei locali	44	59,46%
modalità di manipolazione degli alimenti	39	52,70%
altro (da specificare)	4	5,41%



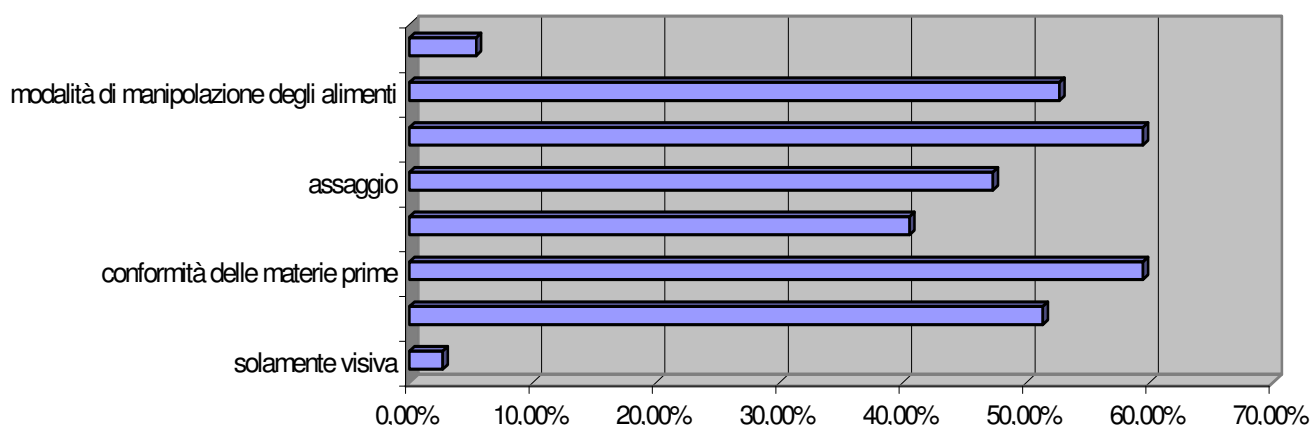
Commenti ai risultati

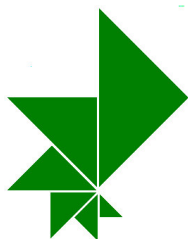
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 11 e il grafico sotto riportato, si nota come tra gli oggetti delle verifiche i più frequentemente citati, sono la **conformità delle materie prime** e la **pulizia delle attrezzature e dei locali** (entrambe nel 59,46% dei casi), seguiti dalla **modalità di manipolazione degli alimenti** (nel 52,70% dei casi) e dalla **conformità delle etichette** (nel 51,35%), e, a seguire, con dati medi che si attestano tra il 40% e il 50%, nell'ordine: l'**assaggio** e le **grammature**.

La categoria “**solamente visiva**”, che si riferisce ad un controllo solo superficiale, e che esclude ovviamente tutte le altre forme di controllo, viene considerata in una minima parte dei casi.

Anche la voce “**altro**” è stata poco riscontrata.

Fig. 13. Distribuzione % degli oggetti delle verifiche effettuate dalle Commissioni mensa





Domande n° 12 e 13

**Sono previste iniziative per valutare sì
la soddisfazione degli utenti? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è sì, come
viene rilevata la soddisfazione?**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 12

sì	9	60,00%
no	6	40,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 12

sì	8	57,14%
no	6	42,86%

Domanda 13

attraverso interviste	1	11,11%
attraverso questionari	8	88,89%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 13

attraverso interviste	1	12,50%
attraverso questionari	6	75,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area CE (Centro)

Domanda 12

sì	22	88,00%
no	3	12,00%

Area SU (Sud)

Domanda 12

sì	9	81,82%
no	2	18,18%

Domanda 13

attraverso interviste	6	27,27%
attraverso questionari	15	68,18%
altro (da specificare)	1	4,55%

Domanda 13

attraverso interviste	1	11,11%
attraverso questionari	8	88,89%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

Domanda 12

sì	7	77,78%
no	2	22,22%

Totale Italia

Domanda 12

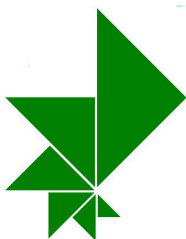
sì	55	74,32%
no	19	25,68%

Domanda 13

attraverso interviste	2	28,57%
attraverso questionari	3	42,86%
altro (da specificare)	2	28,57%

Domanda 13

attraverso interviste	11	20,00%
attraverso questionari	40	72,73%
altro (da specificare)	3	5,45%

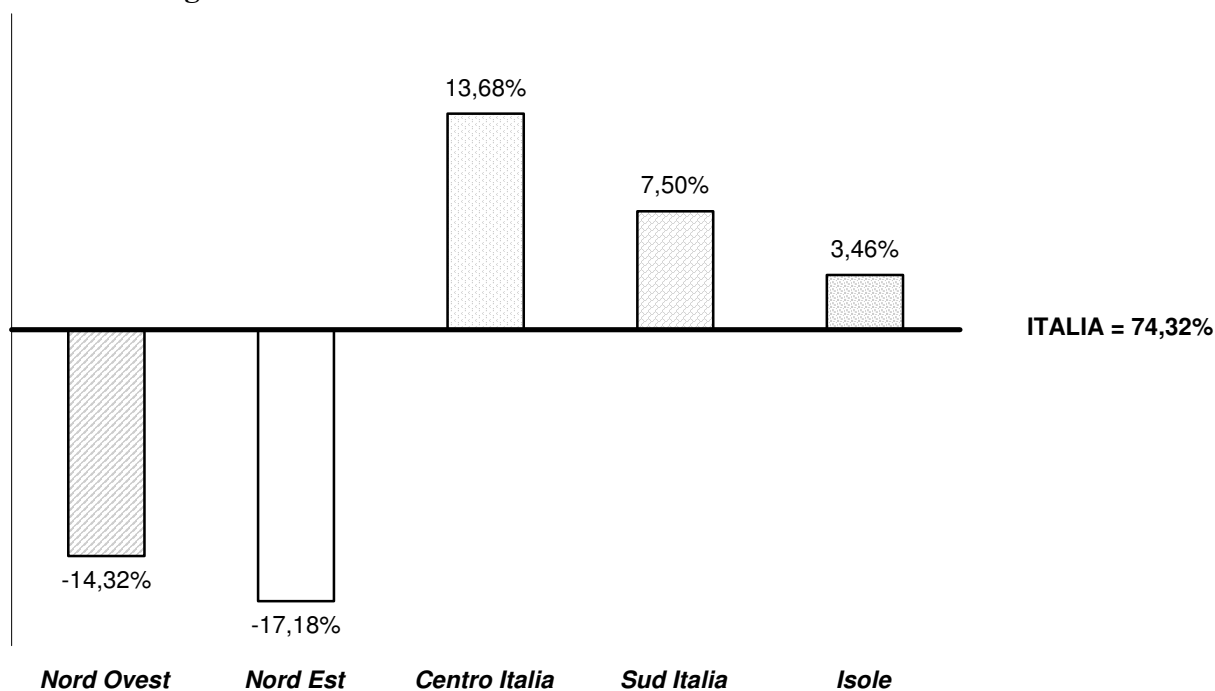


Commenti ai risultati

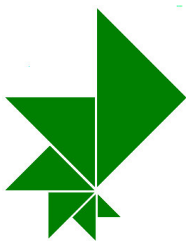
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 12, si nota come le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** siano previste in modo abbastanza diffuso: infatti il 74,32% del campione dichiara di mettere in atto, in diverse forme meglio esplicitate nella domanda seguente, iniziative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction).

Nel seguente grafico viene confrontata la diffusione delle iniziative per valutare la soddisfazione dell'utente tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 14. Distribuzione territoriale della diffusione di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

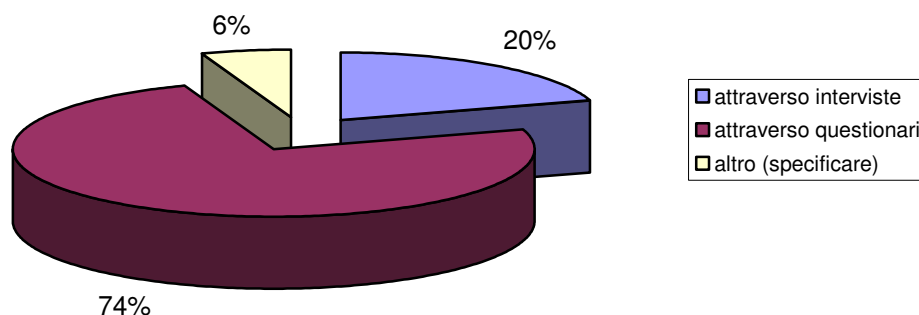


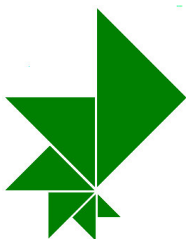
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che le iniziative volte a valutare la soddisfazione degli utenti sono maggiormente diffuse al Centro (per l'88% dei casi) e al Sud (per l'81,82% dei casi) sono vicine alla media nelle Isole, mentre nel Nord sono meno diffuse, toccando i valori minimi nel Nord-Est (per il 57,14% dei casi, contro una media nazionale del 74,32%).



Analizzando infine il dato nazionale relativo alla domanda 13, si nota come la metodologia nettamente più diffusa per rilevare la soddisfazione degli utenti sia l'uso di **questionari** (a volte accoppiati con altri metodi), che vengono scelti nel 74% dei casi, seguito dalle **interviste** (20% dei casi) e, a grande distanza, da altri metodi.

Fig. 15. Distribuzione media nazionale delle modalità di rilevazione della Customer Satisfaction





Domanda n° 14

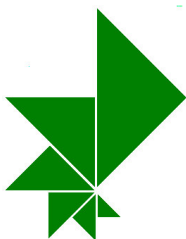
Che tipo di controlli standard vengono effettuati nell'azienda?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	12	46,29
ispezioni con consulenti esterni	12	10,50
ispezioni sui fornitori	9	22,50
analisi chimiche sugli alimenti	9	11,50
analisi sensoriali	3	75,50
visite mediche agli addetti	8	2,00
monitoraggio degli animali infestanti	13	28,00
valutazione dei documenti dei fornitori	13	121,25
altro (da specificare)	7	0,00

Area NE (Nord-Est)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	9	5,44
ispezioni con consulenti esterni	2	2,50
ispezioni sui fornitori	5	4,80
analisi chimiche sugli alimenti	5	4,60
analisi sensoriali	3	98,67
visite mediche agli addetti	3	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	6	63,80
valutazione dei documenti dei fornitori	7	52,67
altro (da specificare)	2	142,00



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

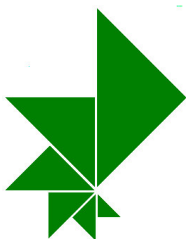
Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	10	4,13
ispezioni con consulenti esterni	19	5,50
ispezioni sui fornitori	4	211,00
analisi chimiche sugli alimenti	7	5,33
analisi sensoriali	5	165,57
visite mediche agli addetti	6	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	14	146,17
valutazione dei documenti dei fornitori	8	187,20
altro (da specificare)	3	0,00

Area SU (Sud)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	11	9,36
ispezioni con consulenti esterni	7	6,86
ispezioni sui fornitori	3	5,00
analisi chimiche sugli alimenti	6	4,00
analisi sensoriali	5	211,50
visite mediche agli addetti	8	1,71
monitoraggio degli animali infestanti	9	6,50
valutazione dei documenti dei fornitori	9	37,13
altro (da specificare)	0	0,00

Area IS (Isole)

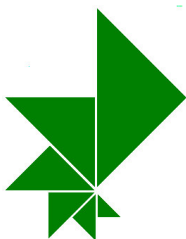
Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	7	4,57
ispezioni con consulenti esterni	3	3,00
ispezioni sui fornitori	6	58,33
analisi chimiche sugli alimenti	4	12,00
analisi sensoriali	2	8,00
visite mediche agli addetti	5	2,20
monitoraggio degli animali infestanti	7	6,50
valutazione dei documenti dei fornitori	5	169,40
altro (da specificare)	1	0,00



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	49	13,96
ispezioni con consulenti esterni	43	5,67
ispezioni sui fornitori	27	60,33
analisi chimiche sugli alimenti	31	7,49
analisi sensoriali	18	111,85
visite mediche agli addetti	30	1,58
monitoraggio degli animali infestanti	49	50,19
valutazione dei documenti dei fornitori	42	113,53
altro (da specificare)	13	28,40

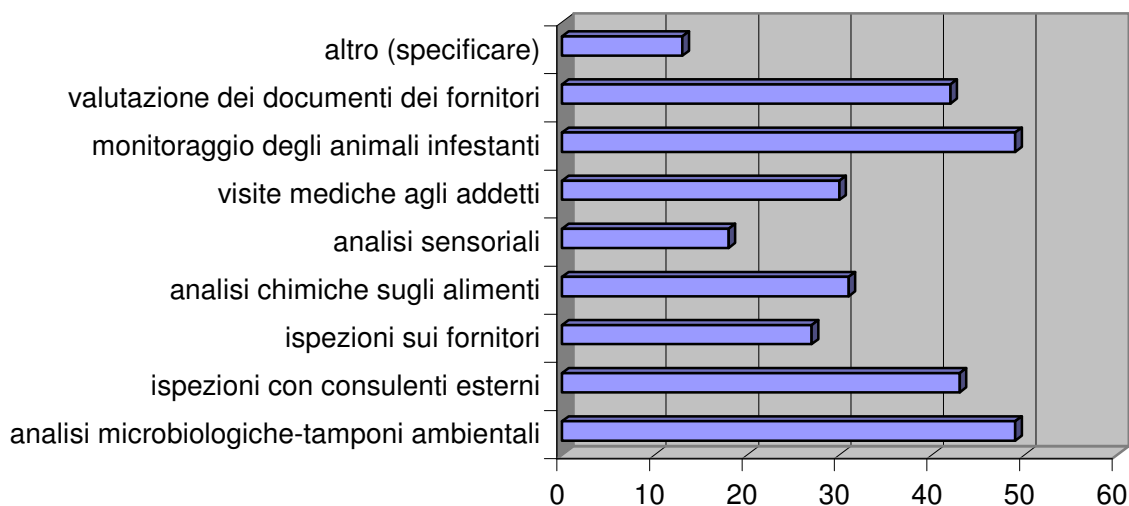


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 14, si rileva che i **controlli standard effettuati dall'azienda** che gestisce il servizio di ristorazione aziendale sono di diverse tipologie.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte relative alle diverse tipologie di controlli effettuati.

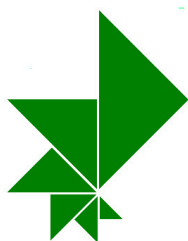
Fig. 16. Distribuzione media nazionale delle tipologie di controlli standard effettuati dalle aziende



Le tipologie **più frequenti** dei controlli effettuati risultano essere, nell'ordine: **analisi microbiologiche-tamponi ambientali** e **monitoraggio degli animali infestanti** (entrambi con 49 casi su 74), **ispezioni con consulenti esterni** (con 43 casi), **valutazioni dei documenti dei fornitori** (con 42 casi) e, con circa 30 casi ognuno, da **analisi chimiche sugli alimenti**, **visite mediche agli addetti** e **ispezioni sui fornitori**.

La tipologia **meno frequente** è quella “**solamente visiva**”.

La distribuzione relativa delle diverse tipologie (media nazionale) è riportata nella tabella seguente.



Tab. 1. Distribuzione media nazionale delle tipologie dei controlli standard effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione (dati %)

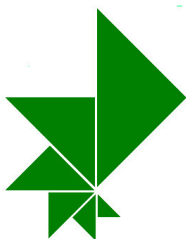
TIPOLOGIA di CONTROLLO STANDARD	MEDIA NAZ. CASI
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	66%
ispezioni con consulenti esterni	58%
ispezioni sui fornitori	36%
analisi chimiche sugli alimenti	42%
analisi sensoriali	24%
visite mediche agli addetti	41%
monitoraggio degli animali infestanti	66%
valutazione dei documenti dei fornitori	57%
altro (specificare nel riquadro sottostante)	18%

Per quanto riguarda la **frequenza media annua** con cui vengono eseguiti i diversi tipi di controlli standard c'è da notare che, in diversi casi, ad una risposta positiva per quanto riguarda la tipologia di controllo standard effettuato non corrisponde un'analogia risposta relativa alla frequenza media annua, in quanto molti intervistati hanno dichiarato di non conoscerla o hanno preferito non rispondere. In pratica, a fronte di 302 risposte relative alla tipologia dei controlli (bisogna ricordare che erano possibili risposte multiple), in meno di 200 casi è stata indicata la frequenza.

In ogni caso, dai dati rilevati, considerando 280 giorni utili (= 40 settimane) all'anno si ricava il seguente schema:

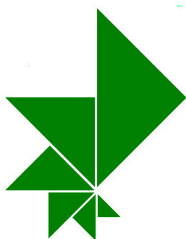
Tab. 2. Frequenza media delle tipologie dei controlli standard effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione, calcolata sulle risposte date (dati nazionali)

TIPOLOGIA di CONTROLLO STANDARD	FREQUENZA MEDIA
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	1 volta al mese
ispezioni con consulenti esterni	1 volta al bimestre
ispezioni sui fornitori	1,5 volte alla settimana
analisi chimiche sugli alimenti	1 volta ogni 40 giorni
analisi sensoriali	3 volte alla settimana
visite mediche agli addetti	semestrale
monitoraggio degli animali infestanti	1 volta alla settimana
valutazione dei documenti dei fornitori	3 volte alla settimana
altro (specificare nel riquadro sottostante)	3 volte al mese



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Per quanto riguarda la tipologia “**altro**” i casi più frequenti riguardano: audit interni – analisi materie prime – ispezioni in cucina.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 15

Quale tipo di servizio adottate?

Area NO (Nord-Ovest)

self-service	15	100,00%
ai tavoli	0	0,00%
free flow	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

self-service	9	64,29%
ai tavoli	0	0,00%
free flow	5	35,71%

Area CE (Centro)

self-service	21	84,00%
ai tavoli	2	8,00%
free flow	0	0,00%

Area SU (Sud)

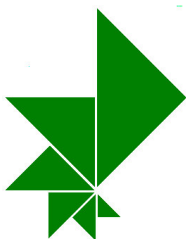
self-service	9	81,82%
ai tavoli	0	0,00%
free flow	2	18,18%

Area IS (Isole)

self-service	6	66,67%
ai tavoli	2	22,22%
free flow	1	11,11%

Totale Italia

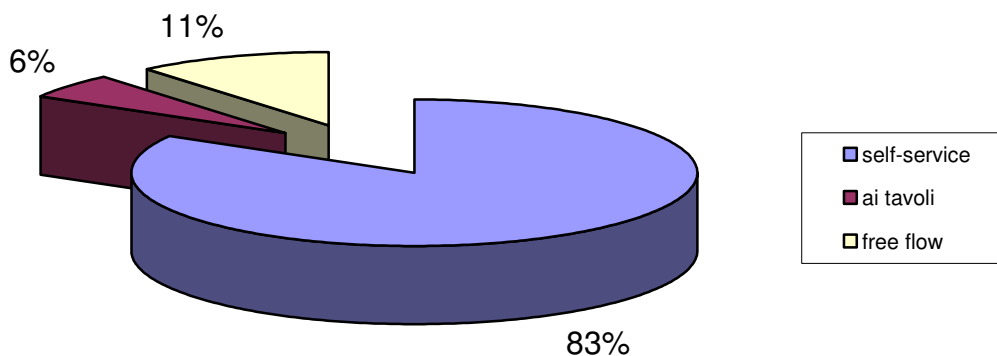
self-service	60	81,08%
ai tavoli	4	5,41%
free flow	8	10,81%

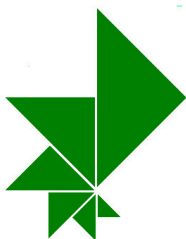


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15 e il grafico sotto riportato, si rileva che il **tipo di servizio** di gran lunga (per l'83% dei casi) più adottato è quello **self-service**, seguito a molta distanza dal **free-flow** (11%), e dal servizio **ai tavoli** (6%).

Fig. 17. Distribuzione media nazionale del tipo di servizio adottato





Domanda n° 16

A quale livello l'ambiente in cui vengono somministrati i pasti influisce sulla qualità del cibo percepita?

Area NO (Nord-Ovest)

molto	11	73,33%
abbastanza	3	20,00%
poco	1	6,67%
è ininfluyente	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

molto	0	0,00%
abbastanza	9	64,29%
poco	3	21,43%
è ininfluyente	2	14,29%

Area CE (Centro)

molto	4	16,00%
abbastanza	6	24,00%
poco	11	44,00%
è ininfluyente	4	16,00%

Area SU (Sud)

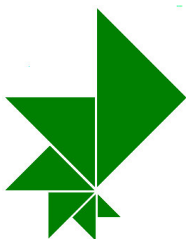
molto	1	9,09%
abbastanza	7	63,64%
poco	1	9,09%
è ininfluyente	2	18,18%

Area IS (Isole)

molto	4	44,44%
abbastanza	2	22,22%
poco	2	22,22%
è ininfluyente	1	11,11%

Totale Italia

molto	20	27,03%
abbastanza	27	36,49%
poco	18	24,32%
è ininfluyente	9	12,16%

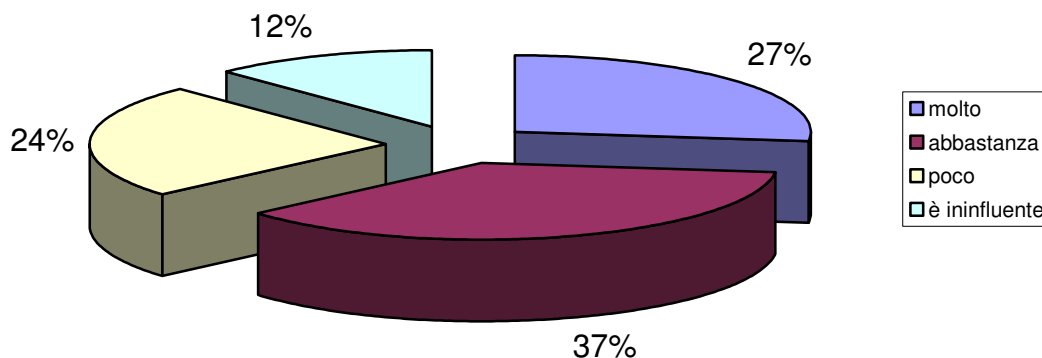


Commenti ai risultati

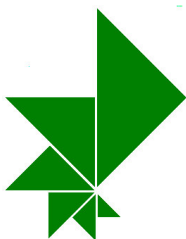
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 16, si rileva che l'**influenza dell'ambiente in cui si consuma il pasto sulla qualità percepita** dello stesso pasto per la maggior parte degli intervistati è un parametro importante: se si sommano infatti le risposte "**molto**" e "**abbastanza**" si arriva a circa i 2/3 del totale.

La somma delle risposte "**poco**" e "**è ininfluente**" rappresenta invece poco più di 1/3 del totale.

Fig. 18. Livello di influenza dell'ambiente sulla qualità del cibo percepita



E' evidente l'importanza attribuita all'ambiente in cui vengono consumati pasti dagli intervistati come parte integrante della qualità percepita del servizio complessivo.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 17

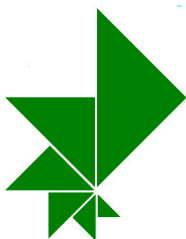
**Che tipo di supporto informatico viene adottato
per la gestione del servizio di ristorazione?**
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	11	73,33%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	8	53,33%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	1	6,67%
gestione economica degli incassi	7	46,67%
gestione degli ordini	12	80,00%
monitoraggio degli sprechi	2	13,33%
altro (da specificare)	1	6,67%

Area NE (Nord-Est)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	4	28,57%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	5	35,71%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	4	28,57%
gestione economica degli incassi	5	35,71%
gestione degli ordini	9	64,29%
monitoraggio degli sprechi	2	14,29%
altro (da specificare)	2	14,29%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

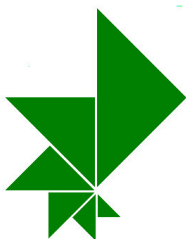
Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	18	72,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	18	72,00%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	15	60,00%
gestione economica degli incassi	14	56,00%
gestione degli ordini	16	64,00%
monitoraggio degli sprechi	9	36,00%
altro (da specificare)	1	4,00%

Area SU (Sud)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	7	63,64%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	9	81,82%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	3	27,27%
gestione economica degli incassi	9	81,82%
gestione degli ordini	10	90,91%
monitoraggio degli sprechi	2	18,18%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

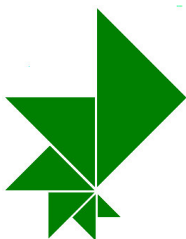
Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	5	55,56%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	6	66,67%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	4	44,44%
gestione economica degli incassi	5	55,56%
gestione degli ordini	6	66,67%
monitoraggio degli sprechi	4	44,44%
altro (da specificare)	1	11,11%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	45	45
gestione dei pasti e delle prenotazioni	46	46
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	27	27
gestione economica degli incassi	40	40
gestione degli ordini	53	53
monitoraggio degli sprechi	19	19
altro (da specificare)	5	5



Commenti ai risultati

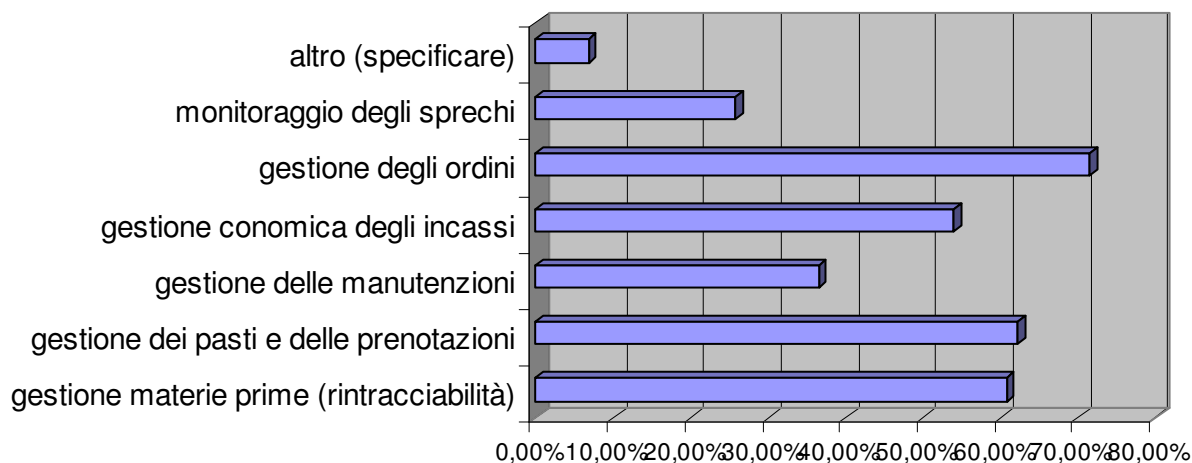
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 17, si nota come il **supporto informatico** venga adottato diffusamente solo per alcune parti della **gestione del servizio**.

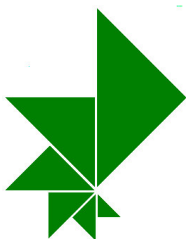
Circa la metà degli Enti e delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano il supporto informatico per le seguenti attività (in ordine decrescente):

- gestione degli ordini
- gestione dei pasti e delle prenotazioni
- gestione delle materie prime (rintracciabilità)
- gestione economica degli incassi

Per le altre attività l'uso del supporto informatico è percentualmente più limitato.

Fig. 19. Attività della gestione aziendale per i quali viene utilizzato un supporto informatico





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domande n° 18 e 19

**Avete fatto frequentare corsi di sì
formazione al personale dell'azienda? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è sì,
quali tipi di corsi?**

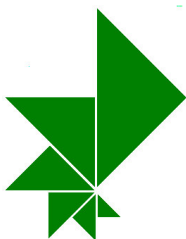
Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 18

sì	14	93,33%
no	1	6,67%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	13	92,86%
antincendio	14	100,00%
igiene e sicurezza alimentare e personale	13	92,86%
servizio ai tavoli	0	0,00%
comunicazione	1	7,14%
lingue straniere	1	7,14%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	1	7,14%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	1	7,14%
feste a tema e menù speciali	1	7,14%
altro (da specificare)	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 18

sì	12	85,71%
no	2	14,29%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	7	58,33%
antincendio	5	41,67%
igiene e sicurezza alimentare e personale	9	75,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
comunicazione	1	8,33%
lingue straniere	2	16,67%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	0	0,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
feste a tema e menù speciali	1	8,33%
altro (da specificare)	1	8,33%

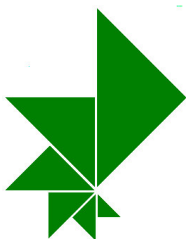
Area CE (Centro)

Domanda 18

sì	19	76,00%
no	6	24,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	17	89,47%
antincendio	17	89,47%
igiene e sicurezza alimentare e personale	19	100,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
comunicazione	1	5,26%
lingue straniere	0	0,00%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	2	10,53%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
feste a tema e menù speciali	2	10,53%
altro (da specificare)	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 18

sì	11	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	9	81,82%
antincendio	10	90,91%
igiene e sicurezza alimentare e personale	11	100,00%
servizio ai tavoli	1	9,09%
comunicazione	1	9,09%
lingue straniere	1	9,09%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	1	9,09%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	1	9,09%
feste a tema e menù speciali	2	18,18%
altro (da specificare)	0	0,00%

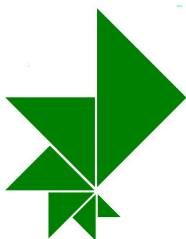
Area IS (Isole)

Domanda 18

sì	6	66,67%
no	3	33,33%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	6	100,00%
antincendio	5	83,33%
igiene e sicurezza alimentare e personale	6	100,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
comunicazione	1	16,67%
lingue straniere	0	0,00%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	2	33,33%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	1	16,67%
feste a tema e menù speciali	1	16,67%
altro (da specificare)	0	0,00%



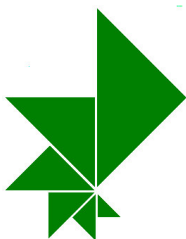
ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia
Domanda 18

si	62	83,78%
no	12	16,22%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	52	83,87%
antincendio	51	82,26%
igiene e sicurezza alimentare e personale	58	93,55%
servizio ai tavoli	1	1,61%
comunicazione	5	8,06%
lingue straniere	4	6,45%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	6	9,68%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	3	4,84%
feste a tema e menù speciali	7	11,29%
altro (da specificare)	1	1,61%

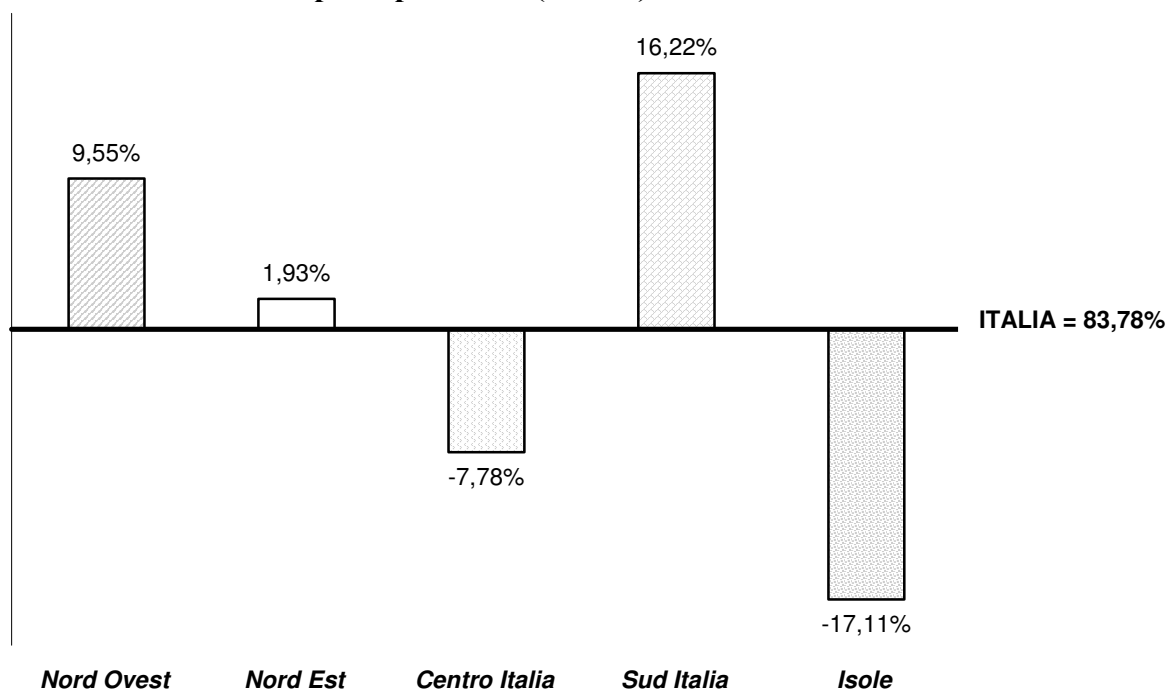


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 18, si nota che le aziende e gli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione aziendale fanno frequentare **corsi di formazione al personale** in buona parte dei casi (media nazionale: 83,78%).

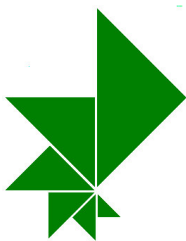
Nel seguente grafico viene confrontata la diffusione dei casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 20. Distribuzione territoriale dei casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale (dati %)



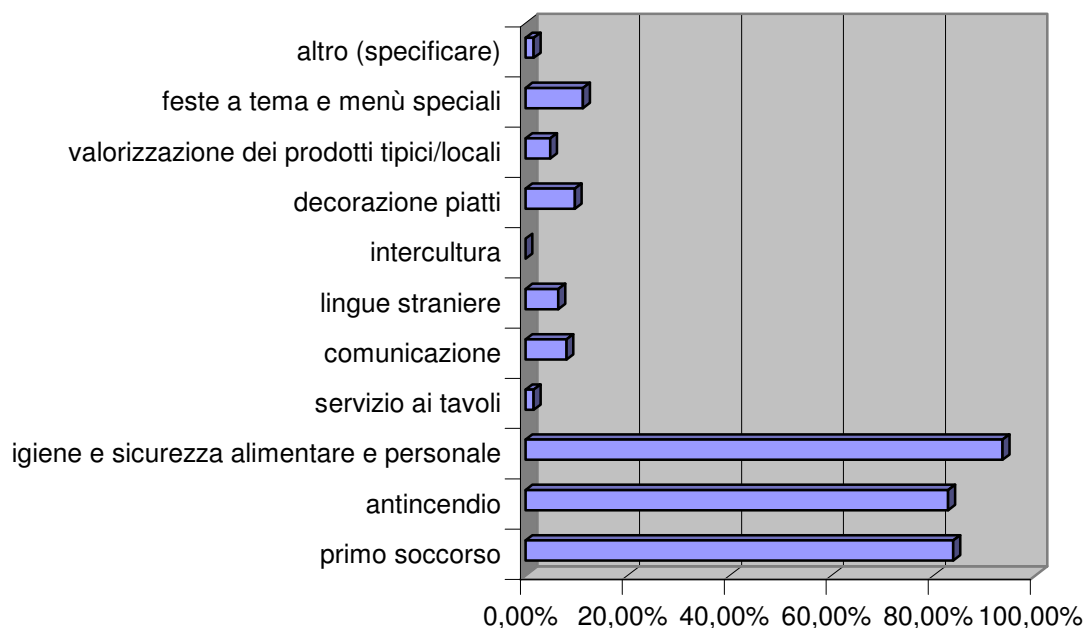
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che i dati relativi ai casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale presentano discrete differenze rispetto alla media nazionale dell'83,78%; il dato minore è nelle Isole, dove raggiunge il 66,67%, mentre quello maggiore si registra al Sud (100%), con uno scarto.

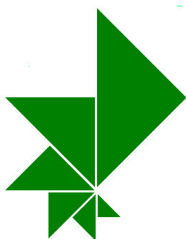
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 19, si rileva che la **tipologia di corsi fatti frequentare al personale** è piuttosto varia, con la netta prevalenza di quelli relativi all'**igiene e sicurezza alimentare e personale**, tipologia presente nel 93,55% dei casi, seguita a breve distanza da quelle relative al **primo soccorso** e all'**antincendio**, anche a causa degli obblighi di legge.



Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte relative alle diverse tipologie di corsi frequentati dal personale.

Fig. 21. Distribuzione media nazionale delle tipologie di corsi frequentati dal personale (valori assoluti)





Domande n° 20 e 21

**Esiste una carta dei servizi sì
per la ristorazione? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è no, sì
siete intenzionati a realizzarla? no**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 20

sì	1	6,67%
no	14	93,33%

Domanda 21

sì	1	7,14%
no	12	85,71%

Area CE (Centro)

Domanda 20

sì	11	44,00%
no	12	48,00%

Domanda 21

sì	2	16,67%
no	9	75,00%

Area IS (Isole)

Domanda 20

sì	3	33,33%
no	6	66,67%

Domanda 21

sì	0	0,00%
no	5	83,33%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 20

sì	7	50,00%
no	7	50,00%

Domanda 21

sì	2	28,57%
no	5	71,43%

Area SU (Sud)

Domanda 20

sì	1	9,09%
no	10	90,91%

Domanda 21

sì	4	40,00%
no	4	40,00%

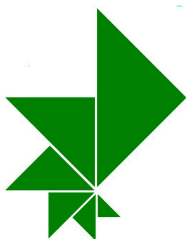
Totale Italia

Domanda 20

sì	23	31,08%
no	49	66,22%

Domanda 21

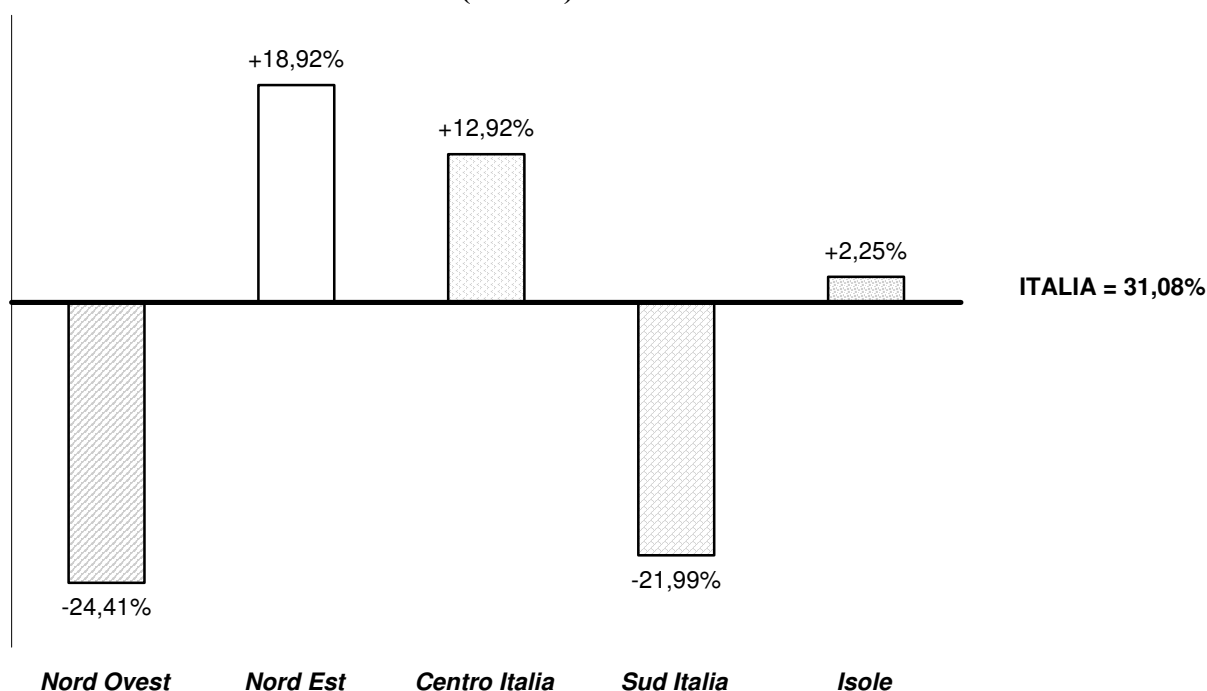
sì	9	18,37%
no	35	71,43%



Commenti ai risultati

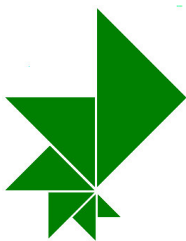
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 20, si può rilevare che poco meno di 1/3 (31,08%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione aziendale possiede una **carta dei servizi**. Nel seguente grafico vengono confrontati i dati relativi alla frequenza della presenza della carta dei servizi nella ristorazione aziendale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 22. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente la Carta dei servizi nella ristorazione aziendale (dati %)



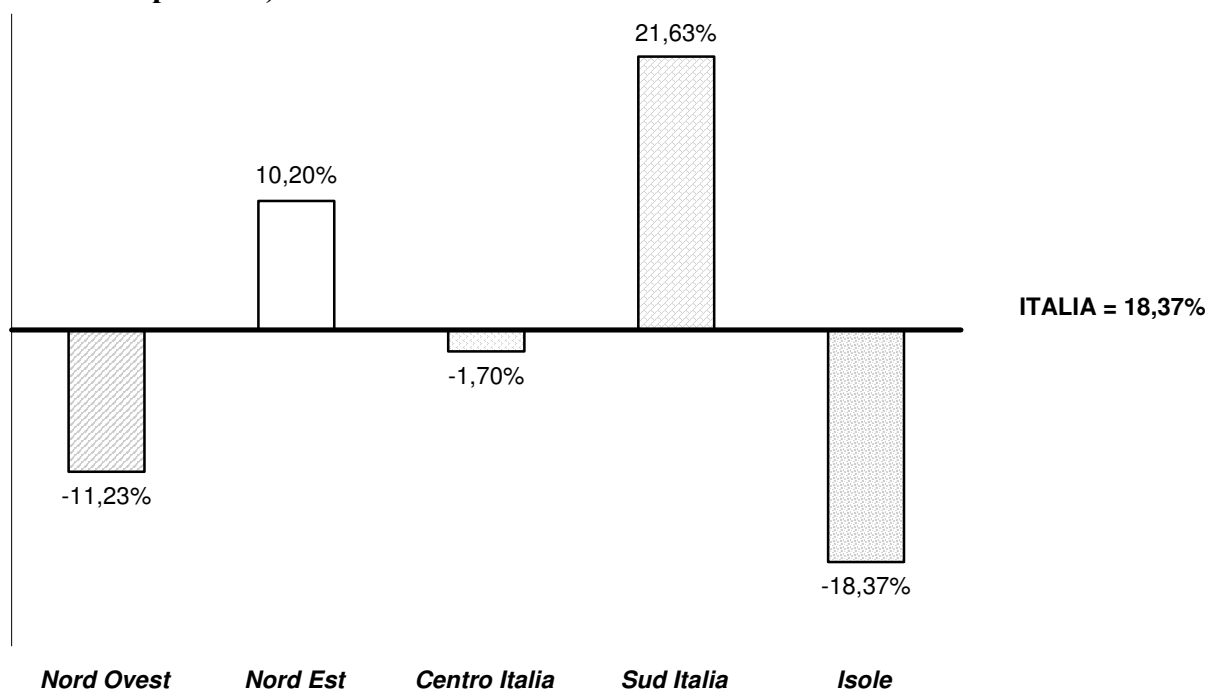
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: la carta dei servizi è infatti presente nella ristorazione aziendale dell'area Nord-Est per il 50% dei casi, per l'area Centro per il 44% dei casi, per l'area Isole è vicina alla media nazionale, mentre nelle altre aree territoriali tale presenza è costantemente al di sotto della media nazionale, con un minimo nel Nord-Ovest (6,67% dei casi, -24,41% rispetto alla media nazionale))

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 21, si rileva che, nel caso in cui non sia presente la carta dei servizi (risposta "no" alla domanda precedente), solo il 18,37% degli Enti che gestiscono la ristorazione aziendale ha manifestato l'intenzione di dotarsi di questo strumento.

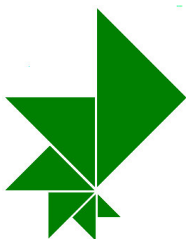


Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all'intenzione di dotarsi di una carta dei servizi nella ristorazione aziendale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 23. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di dotarsi di una Carta dei servizi nella ristorazione aziendale (dati % sul campione che non la possiede)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava anche in questo caso una notevole disomogeneità: nell'area territoriale del Sud sembra manifestare la massima intenzione di dotarsi dello strumento Carta dei servizi (40% dei casi), seguita dal Nord-Est con il 28,57%, mentre nelle altre aree territoriali il dato è al di sotto della media nazionale. Da notare il dato 0% delle Isole.

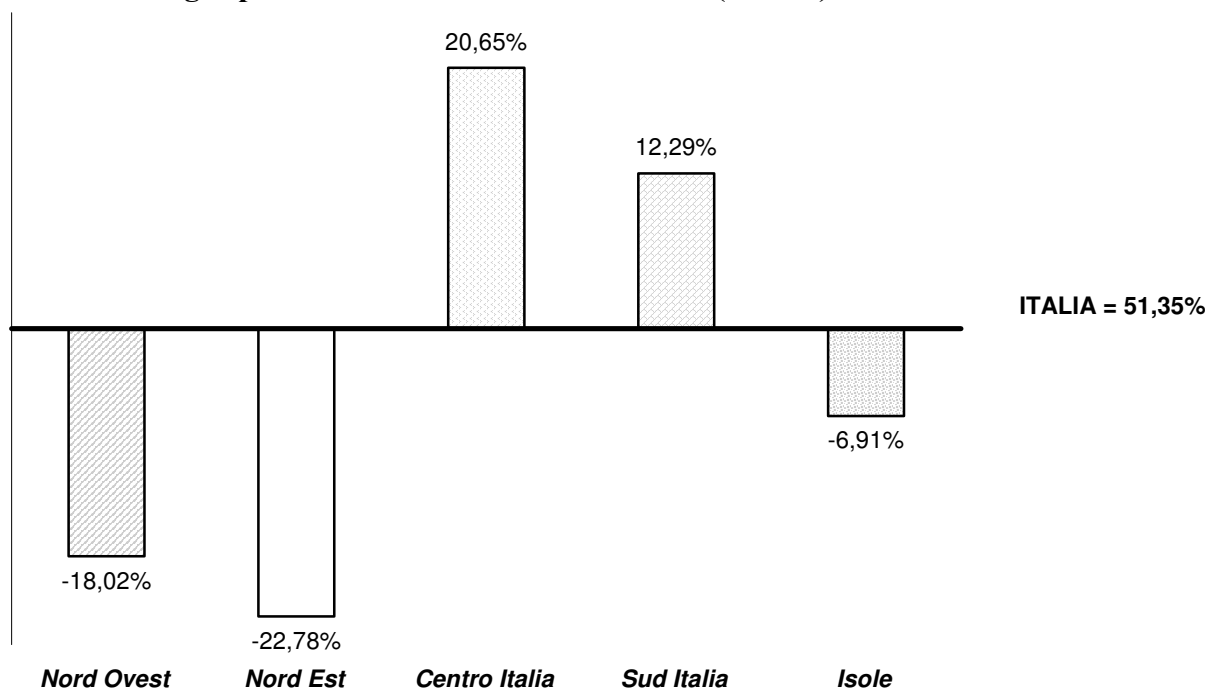


Commenti ai risultati

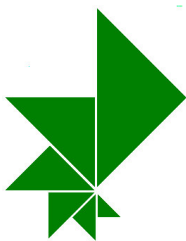
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 22, si può rilevare che poco più della metà (51,35%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione aziendale dichiara di effettuare un **monitoraggio degli sprechi**.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza della presenza di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione aziendale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 24. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione aziendale (dati %)



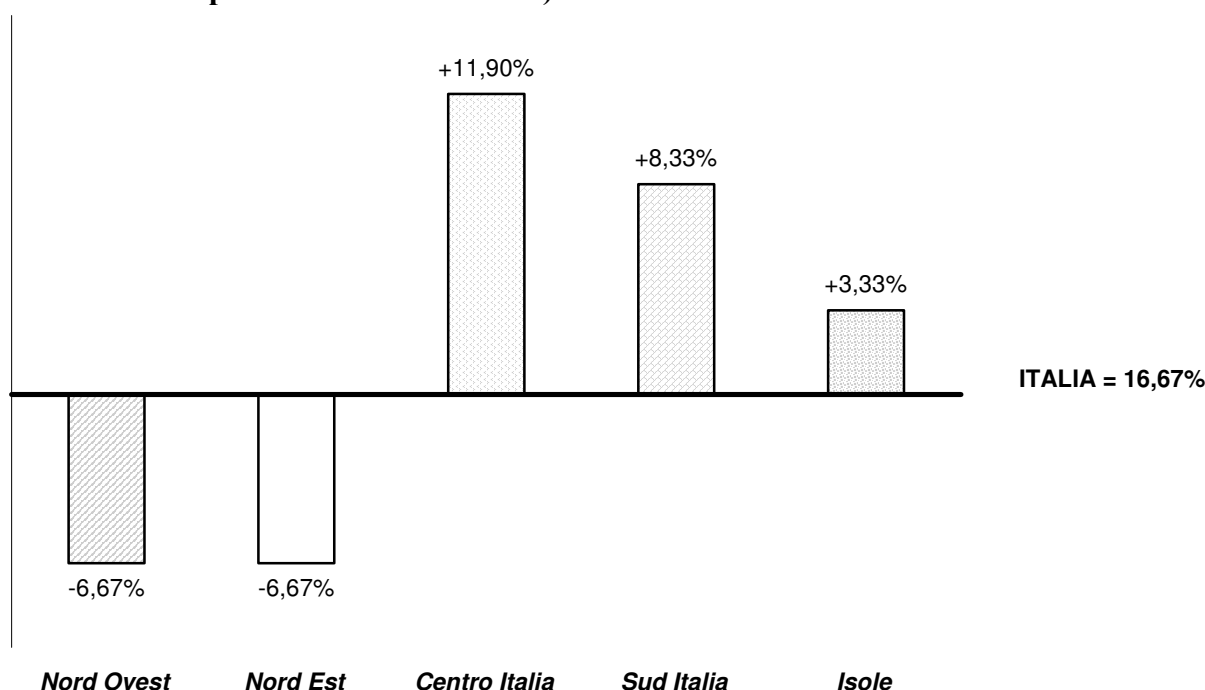
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: il monitoraggio degli sprechi viene infatti effettuato in misura superiore alla media nazionale nella ristorazione aziendale delle aree Centro (72% dei casi) e Sud (63,64% dei casi), per l'area Isole è vicina alla media nazionale, mentre nelle altre aree territoriali è al di sotto della media nazionale, con un minimo nel Nord-Est (28,57% dei casi)



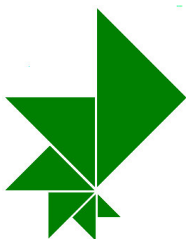
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 23, si rileva che, nel caso in cui non venga effettuata un monitoraggio degli sprechi (risposta no alla domanda precedente), solo il 16,67% degli Enti che gestiscono la ristorazione aziendale hanno manifestato l'intenzione di attivarlo.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all'intenzione di dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione aziendale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 25. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione aziendale (dati % sul campione che non lo effettua)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava anche in questo caso una notevole disomogeneità: l'area Centro, seguita dal Sud e dalle Isole, sembrano manifestare una maggiore propensione a dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi, mentre al Nord si riscontra una propensione minore in merito.



Domande n° 24, 25 e 26

**Nel menù sono presenti prodotti di sì
qualità e/o a filiera controllata? no**

Se la risposta alla domanda precedente è sì, quali prodotti sono presenti nel menù?
(sono possibili più risposte)

**Se la risposta alla domanda 24 è no, pensate di voler inserire in futuro
alcune categorie di prodotti di qualità nel menù?**
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 24

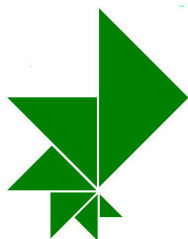
sì	9	60,00%
no	6	40,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	4	17%	4,3
prodotti dell'agricoltura integrata	1		5,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	8	20%	4,5
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	40,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	1	12,50%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	0,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 24

sì	9	64,29%
no	5	35,71%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	3	50%	3,5
prodotti dell'agricoltura integrata	2		
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	8	23%	2,0
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	1	16,67%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	1	11,11%
prodotti del commercio equo & solidale	1	11,11%

Area CE (Centro)

Domanda 24

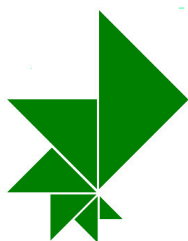
sì	16	64,00%
no	9	36,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	13	14%	2,9
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	14	12%	2,0
prodotti del commercio equo & solidale	9	4%	1,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	66,67%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	100,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 24

sì	8	72,73%
no	3	27,27%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	7	14%	3,4
prodotti dell'agricoltura integrata	3	8%	2,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	6	12%	4,3
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	1	100,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	2	100,00%
prodotti del commercio equo & solidale	1	33,33%

Area IS (Isole)

Domanda 9

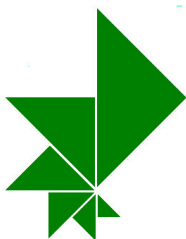
sì	4	44,44%
no	5	55,56%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	3	5%	3,5
prodotti dell'agricoltura integrata	1	5%	1,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	3	28%	3,5
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	0	0,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	0,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia
Domanda 9

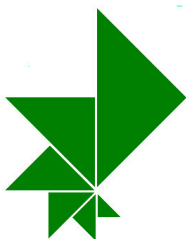
si	46	62,16%
no	28	37,84%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	30	20%	3,5
prodotti dell'agricoltura integrata	7	7%	2,7
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	39	19%	3,3
prodotti del commercio equo & solidale	9	1%	0,2

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	6	13%
prodotti dell'agricoltura integrata	1	3%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	3	42%
prodotti del commercio equo & solidale	2	9%

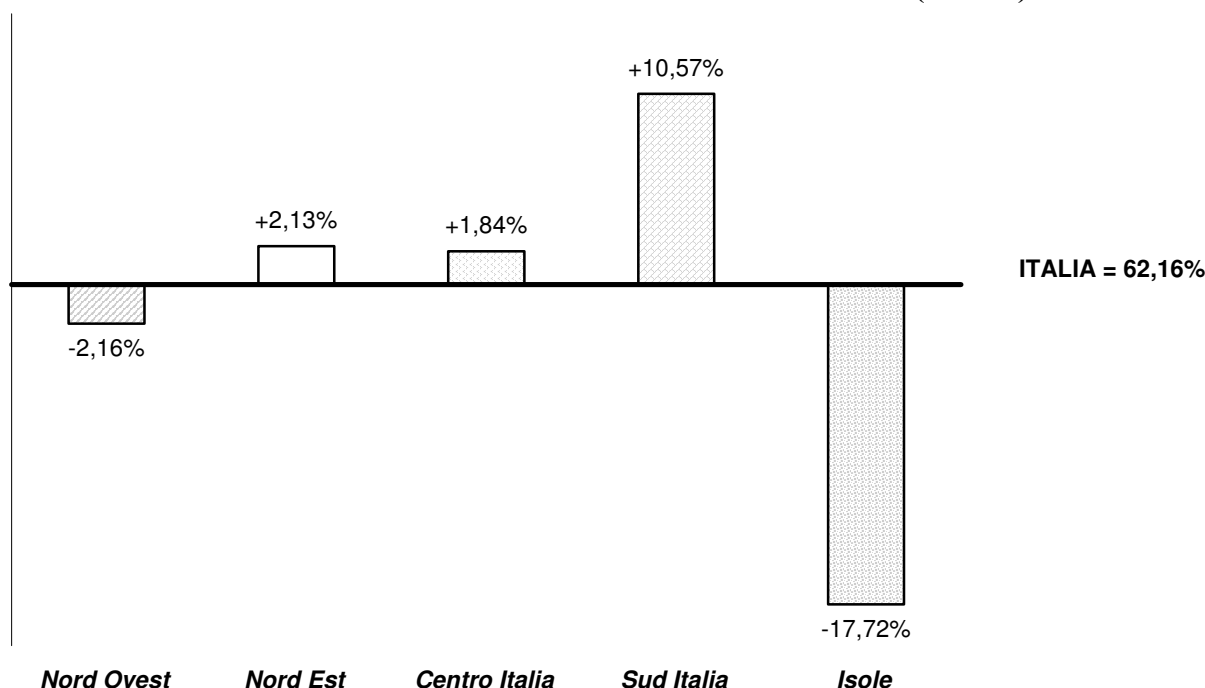


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si può rilevare che poco meno di 2/3 (62,16%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione aziendale dichiara di utilizzare nel menù **prodotti di qualità e/o a filiera controllata**.

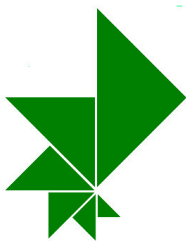
Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza dell'utilizzazione nel menù della ristorazione aziendale di prodotti di qualità e/o a filiera controllata, tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 26. Distribuzione territoriale dei casi in cui sono presenti prodotti di qualità e/o a filiera controllata nel menù nella ristorazione aziendale (dati %)



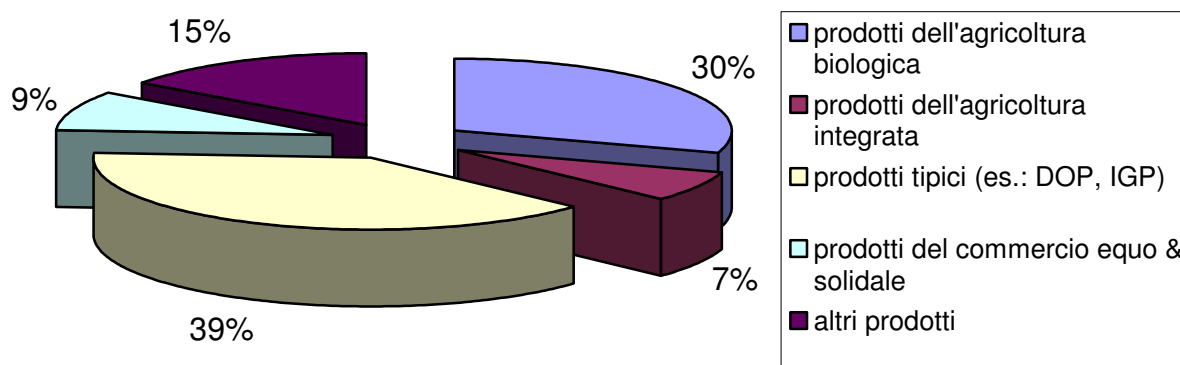
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una certa omogeneità: l'utilizzazione nel menù della ristorazione aziendale di prodotti di qualità e/o a filiera controllata si colloca su valori vicini alla media nazionale (62,16%) ad eccezione delle Isole, dove il dato è del 44,44% (-17,72% rispetto al dato nazionale).

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si rileva che, tra le categorie di prodotti di qualità e/o a filiera controllata, quelli dell'**agricoltura biologica** costituiscono in media il 30% in



peso sul totale delle materie prime, e vengono forniti in media 3,5 volte su 5 giorni della settimana; i prodotti tipici costituiscono invece il 39% in peso sul totale delle materie prime, e vengono forniti in media 3,3 volte su 5 giorni della settimana.

Fig. 27. Distribuzione media nazionale delle materie prime nella ristorazione aziendale



Analizzando il grafico precedente, ricavato secondo i dati medi nazionali, risulta che i prodotti di qualità e/o a filiera controllata risultano ammontare al 93% in peso delle materie prime acquistate, contro il 7% degli altri prodotti. Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 26, si rileva che, nel caso in cui non si utilizzino prodotti di qualità e/o a filiera controllata (risposta no alla domanda 24), nel 17% dei casi circa gli Enti che gestiscono la ristorazione aziendale hanno manifestato l'intenzione di inserirli nel menù.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all'intenzione di inserire nel menù della ristorazione aziendale rispetto alle diverse tipologie di prodotti.

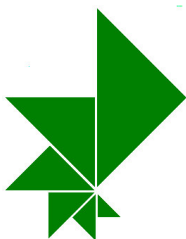
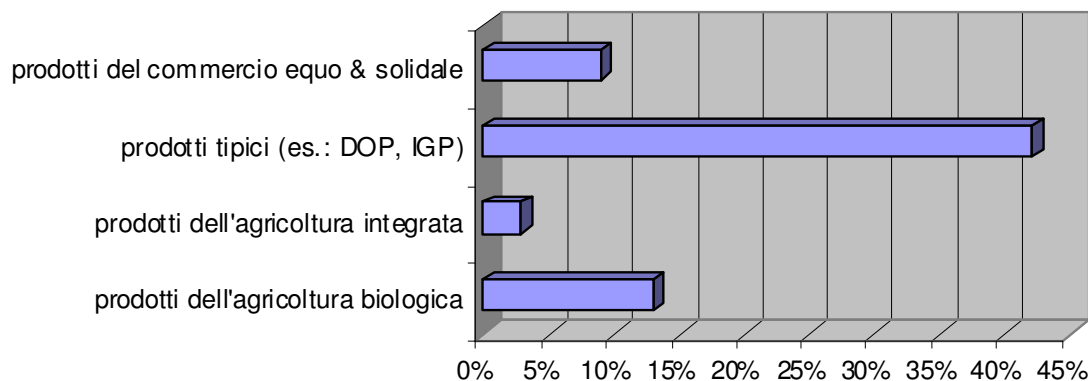
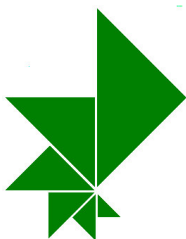


Fig. 28. Distribuzione dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di utilizzare prodotti di qualità e/o a filiera controllata per tipologia di prodotto (dati % sul campione che non li utilizza)



Dalla comparazione dei dati risulta che vi sia una maggiore propensione a inserire nel menù prodotti tipici (DOP, IGP) che già ora sono i più diffusi, seguiti da quelli dell'agricoltura biologica, mentre per le altre tipologie la propensione è minore.



Domande n° 27 e 28

**L'azienda che gestisce il servizio di sì
ristorazione è certificata? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è sì,
quale tipo di certificazione possiede?**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 27

sì	13	86,67%
no	2	13,33%

Domanda 28

ISO 9001:2000	13	100,00%
ISO 22000	2	15,38%
ISO 14001	2	15,38%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	1	7,69%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 27

sì	14	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 28

ISO 9001:2000	13	92,86%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	0	0,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	1	7,14%

Area CE (Centro)

Domanda 27

sì	22	88,00%
no	3	12,00%

Domanda 28

ISO 9001:2000	22	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	0	0,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area SU (Sud)

Domanda 27

sì	8	72,73%
no	3	27,27%

Domanda 28

ISO 9001:2000	8	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	4	50,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	4	50,00%

Area IS (Isole)

Domanda 27

sì	6	66,67%
no	2	22,22%

Domanda 28

ISO 9001:2000	6	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	0	0,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)		16,67%

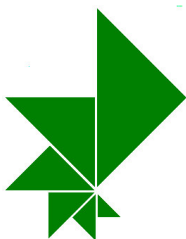
Totale Italia

Domanda 27

sì	63	85,14%
no	10	13,51%

Domanda 28

ISO 9001:2000	62	98,41%
ISO 22000	2	3,17%
ISO 14001	6	9,52%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	7	11,11%

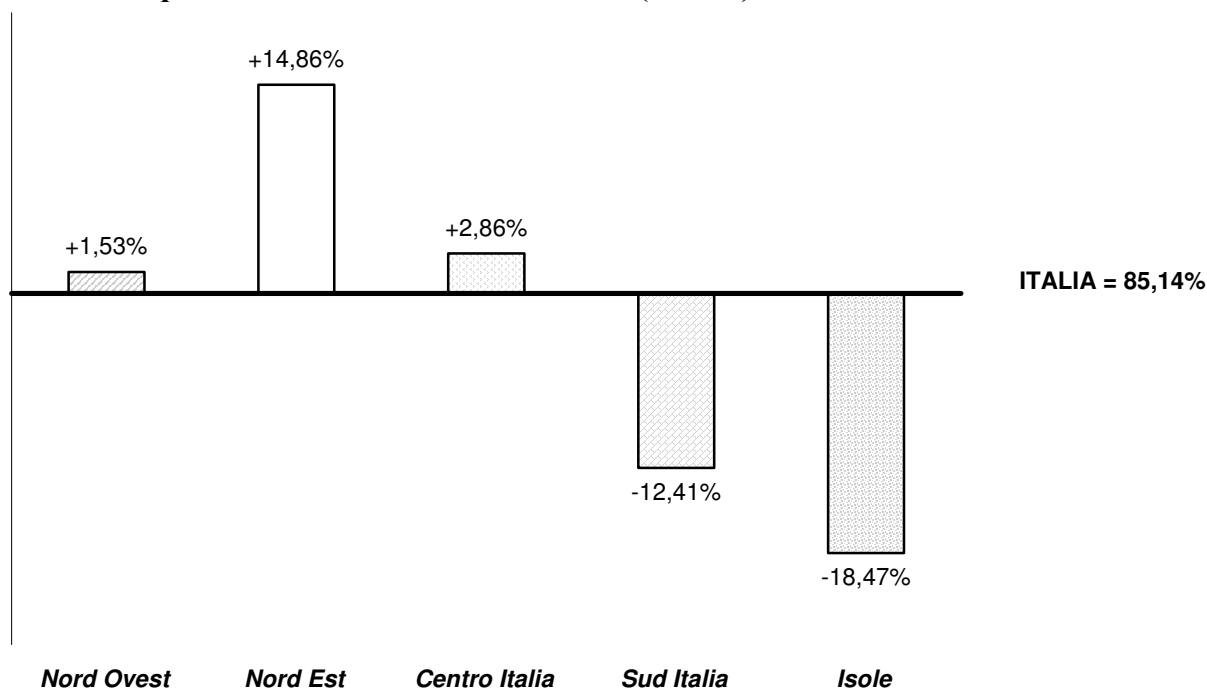


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 27, si può rilevare che una larga maggioranza (85,14%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione aziendale dichiara di possedere almeno una **certificazione di qualità**.

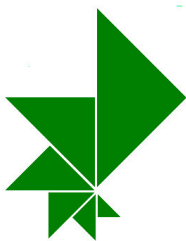
Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza della presenza di una certificazione di qualità nella ristorazione aziendale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 29. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente almeno una certificazione di qualità nella ristorazione aziendale (dati %)



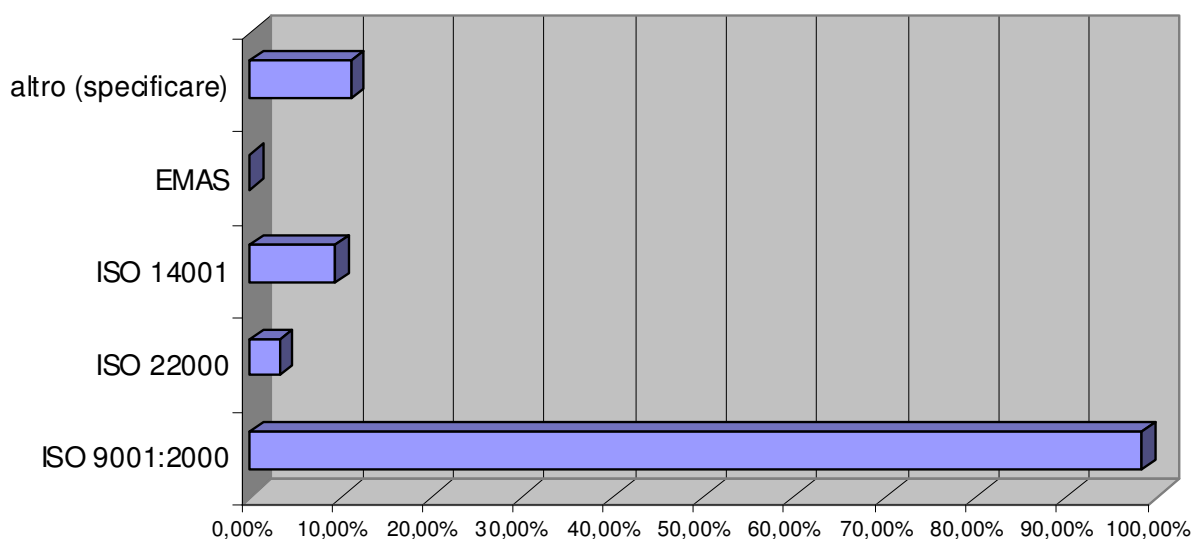
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una relativa omogeneità: se infatti il 100% degli Enti che gestiscono il servizio di ristorazione aziendale nel Nord-Est dichiara di essere certificato, nelle altre aree territoriali i valori oscillano intorno alla media nazionale, con un minimo nelle Isole, dove il 66,67% degli Enti gestori dichiarano di essere certificati.

C'è da considerare che possedere una certificazione di qualità è un plus molto importante per partecipare alle gare d'appalto in questo settore, per cui la quasi totalità delle aziende di ristorazione aziendale possiede almeno una certificazione.



Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 28, si rileva che, tra le tipologie di certificazione di qualità quella prevalente (nel 98,41% dei casi) è la ISO 9001:2000, seguita a grande distanza dalle altre tipologie.

Fig. 30. Distribuzione media nazionale delle tipologie di certificazione nella ristorazione aziendale



Analizzando il grafico precedente, ricavato secondo i dati medi nazionali, risulta che, dopo la ISO 9001:2000, le altre certificazioni di qualità più diffuse sono la tipologia “altro” (16,67% dei casi) e la ISO 14001 (9,52% dei casi). All’interno di questa voce sono state segnalate le tipologie più disparate (agricoltura biologica, ecc.), molte delle quali non sono sistemi di certificazione (vengono citate la ISO 10854:2004 - DS 3027:2000 e l’HACCP).