

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 COMMERCIALE

prima parte

analisi sincronica

anno di riferimento: 2006



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Il numero totale dei servizi di ristorazione commerciale oggetto del monitoraggio è stato, nell'anno 2006, di 254.

La suddivisione per aree territoriali è riportata nel seguente prospetto:

| Area territoriale | Numero monitoraggi |
|--|---------------------------|
| NO (Nord-Ovest): Valle d'Aosta – Piemonte – Liguria – Lombardia | 73 |
| NE (Nord-Est): Trentino AA – Veneto – Friuli VG – Emilia-Romagna | 53 |
| CE (Centro): Toscana – Marche – Umbria – Lazio | 64 |
| SU (Sud): Abruzzo – Molise – Campania – Puglia – Basilicata - Calabria | 43 |
| IS (Isole): Sicilia – Sardegna | 21 |

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° 1

Qual è il settore?

tavola fredda
tavola calda
fast-food
asporto
pizzeria
catering
altro (specificare)

Area NO (Nord-Ovest)

| | | |
|---------------------|----|--------|
| tavola fredda | 1 | 1,37% |
| tavola calda | 40 | 54,79% |
| fast-food | 5 | 6,85% |
| asporto | 3 | 4,11% |
| pizzeria | 14 | 19,18% |
| catering | 0 | 0,00% |
| altro (specificare) | 9 | 12,33% |

Area NE (Nord-Est)

| | | |
|---------------------|----|--------|
| tavola fredda | 3 | 5,66% |
| tavola calda | 21 | 39,62% |
| fast-food | 2 | 3,77% |
| asporto | 2 | 3,77% |
| pizzeria | 14 | 26,42% |
| catering | 1 | 1,89% |
| altro (specificare) | 10 | 18,87% |

Area CE (Centro)

| | | |
|---------------------|----|--------|
| tavola fredda | 6 | 9,38% |
| tavola calda | 31 | 48,44% |
| fast-food | 3 | 4,69% |
| asporto | 0 | 0,00% |
| pizzeria | 15 | 23,44% |
| catering | 0 | 0,00% |
| altro (specificare) | 9 | 14,06% |

Area SU (Sud)

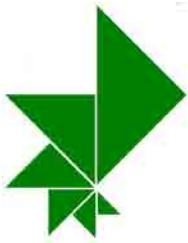
| | | |
|---------------------|----|--------|
| tavola fredda | 1 | 2,33% |
| tavola calda | 11 | 25,58% |
| fast-food | 2 | 4,65% |
| asporto | 2 | 4,65% |
| pizzeria | 18 | 41,86% |
| catering | 2 | 4,65% |
| altro (specificare) | 7 | 16,28% |

Area IS (Isole)

| | | |
|---------------------|----|--------|
| tavola fredda | 1 | 4,76% |
| tavola calda | 3 | 14,29% |
| fast-food | 4 | 19,05% |
| asporto | 1 | 4,76% |
| pizzeria | 1 | 4,76% |
| catering | 1 | 4,76% |
| altro (specificare) | 10 | 47,62% |

Totale Italia

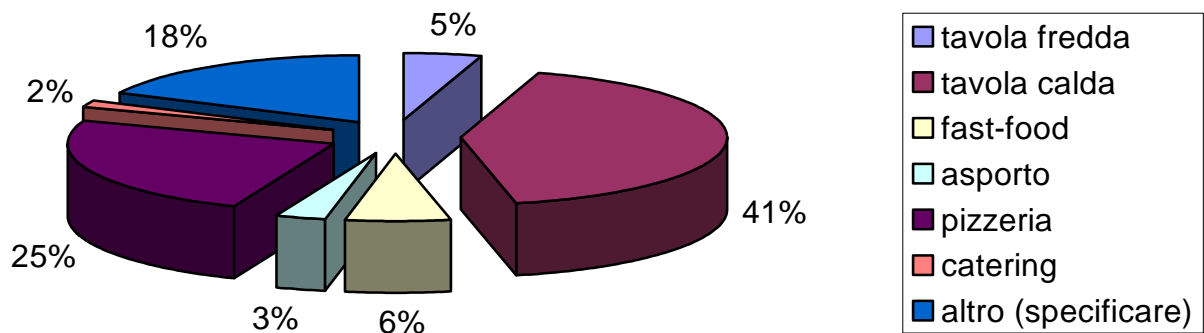
| | | |
|---------------------|-----|--------|
| tavola fredda | 12 | 4,72% |
| tavola calda | 106 | 41,73% |
| fast-food | 16 | 6,30% |
| asporto | 8 | 3,15% |
| pizzeria | 62 | 24,41% |
| catering | 4 | 1,57% |
| altro (specificare) | 45 | 17,72% |



Commenti ai risultati

Nel campione nazionale, la suddivisione delle tipologie di ristorazione commerciale monitorate è quella riportata nel grafico sottostante.

Fig. 1. Suddivisione nazionale delle diverse tipologie di ristorazione commerciale oggetto dell'indagine





Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla Domanda 2, si nota come la **produzione dei pasti** avvenga in quasi tutti i casi (91,34%) 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 7,09%.

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

Il trasporto può avvenire con due diverse modalità:

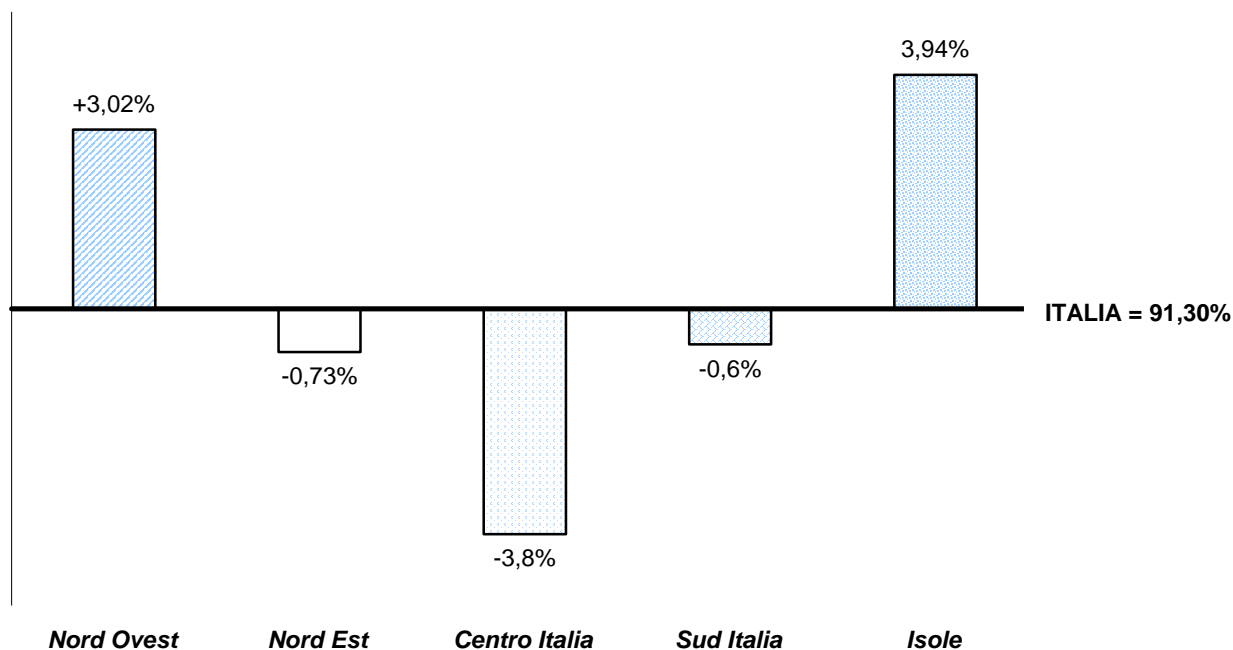
- Con **legame fresco-caldo**: i pasti vengono trasportati caldi in appositi contenitori termici ($t \geq 65^{\circ}\text{C}$), tranne i prodotti che vengono consumati freschi (verdura, frutta, pane, ecc.) che ovviamente non devono essere riscaldati. In questo caso i pasti caldi devono essere prodotti 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 3, si nota come, **nel caso in cui il pasto venga veicolato**, il trasporto avvenga per una **parte consistente**, ma non maggioritaria, dei casi esaminati con **legame fresco-caldo** (risposta a = 38,89%), mentre **nella maggior parte dei casi** la veicolazione avviene con **legame refrigerato** (risposta b = 55,56%). Questa seconda tipologia, piuttosto diffusa in Europa nella ristorazione sta lentamente prendendo quota anche in Italia.

Nel seguente grafico vengono confrontate le tipologie di produzione dei pasti tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.



Fig. 2. Distribuzione territoriale del caso a) i pasti vengono preparati nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione



Dalla comparazione dei dati si evince come in oltre il 90% degli esercizi la produzione dei pasti avviene nello stesso luogo della loro somministrazione (tipologia a) in tutte le aree territoriali.

Per quanto riguarda la tipologia b): i pasti vengono preparati in un luogo differente rispetto al quale avviene la loro somministrazione, e quindi vengono trasportati, la sua diffusione, sempre inferiore al 10%, tocca i valori massimi (superiori del 30% rispetto alla media nazionale) al Nord-Est e al Sud.



Domanda n° 4

Quanti pasti vengono mediamente preparati per ogni servizio?

| Area NO (Nord-Ovest) | |
|---------------------------------------|---------------|
| meno di 10 | 1 |
| da 11 a 30 | 9 |
| da 31 a 60 | 19 |
| da 61 a 120 | 15 |
| da 121 a 180 | 11 |
| da 181 a 300 | 9 |
| da 301 a 600 | 6 |
| da 601 a 1.000 | 1 |
| più di 1.001 | 1 |
| <i>Totale</i> | <i>72</i> |
| <i>Media pasti per centro cottura</i> | <i>155,56</i> |

| Area NE (Nord-Est) | |
|---------------------------------------|---------------|
| meno di 10 | 2 |
| da 11 a 30 | 8 |
| da 31 a 60 | 13 |
| da 61 a 120 | 15 |
| da 121 a 180 | 6 |
| da 181 a 300 | 5 |
| da 301 a 600 | 2 |
| da 601 a 1.000 | 1 |
| da 1.001 a 2500 | 1 |
| <i>Totale</i> | <i>53</i> |
| <i>Media pasti per centro cottura</i> | <i>139,72</i> |

| Area CE (Centro) | |
|---------------------------------------|--------------|
| meno di 10 | 4 |
| da 11 a 30 | 10 |
| da 31 a 60 | 18 |
| da 61 a 120 | 13 |
| da 121 a 180 | 10 |
| da 181 a 300 | 3 |
| da 301 a 600 | 1 |
| da 601 a 1.000 | 1 |
| più di 1.001 | 0 |
| <i>Totale</i> | <i>60</i> |
| <i>Media pasti per centro cottura</i> | <i>94,50</i> |

| Area SU (Sud) | |
|--------------------------------------|---------------|
| meno di 10 | 4 |
| da 11 a 30 | 3 |
| da 31 a 60 | 15 |
| da 61 a 120 | 15 |
| da 121 a 180 | 3 |
| da 181 a 300 | 1 |
| da 301 a 600 | 0 |
| da 601 a 1.000 | 2 |
| più di 1.001 | 0 |
| <i>Totale</i> | <i>43</i> |
| <i>Media pasti per cento cottura</i> | <i>102,21</i> |

| Area IS (Isole) | |
|--------------------------------------|--------------|
| meno di 10 | 0 |
| da 11 a 30 | 5 |
| da 31 a 60 | 7 |
| da 61 a 120 | 5 |
| da 121 a 180 | 2 |
| da 181 a 300 | 1 |
| da 301 a 600 | 1 |
| da 601 a 1.000 | 0 |
| più di 1.001 | 0 |
| <i>Totale</i> | <i>21</i> |
| <i>Media pasti per cento cottura</i> | <i>88,33</i> |

| Totale Italia | |
|--------------------------------------|---------------|
| meno di 10 | 11 |
| da 11 a 30 | 35 |
| da 31 a 60 | 72 |
| da 61 a 120 | 63 |
| da 121 a 180 | 32 |
| da 181 a 300 | 19 |
| da 301 a 600 | 10 |
| da 601 a 1.000 | 5 |
| più di 1.001 | 2 |
| <i>Totale</i> | <i>249</i> |
| <i>Media pasti per cento cottura</i> | <i>122,59</i> |

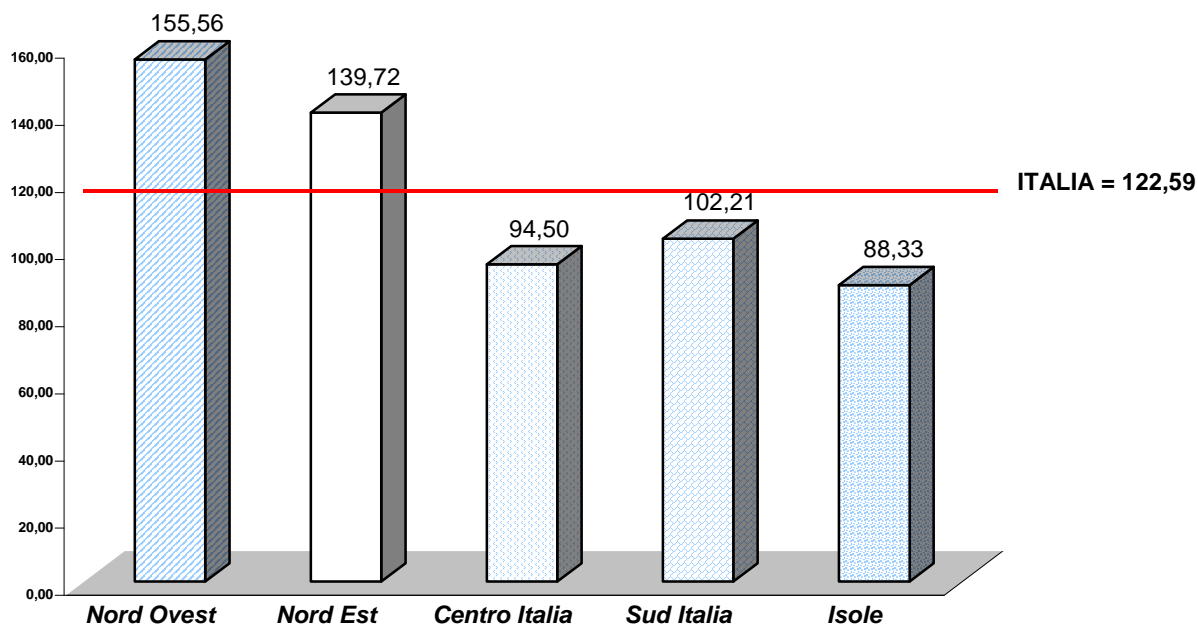


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come la **dimensione media dei centri cottura** per la ristorazione commerciale si collochi nella fascia tra 121 e 180 pasti prodotti: la **media** delle rilevazioni è 122,59 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. 3. 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 27% 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 28% rispetto alla media nazionale).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 5

In quale fascia si colloca il costo degli antipasti?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 7 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 45 |
| più di € 7,00 | 11 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 5,31</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 16 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 21 |
| più di € 7,00 | 5 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 4,14</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 21 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 31 |
| più di € 7,00 | 1 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 3,69</i> |

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 11 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 28 |
| più di € 7,00 | 0 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 4,01</i> |

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 8 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 0 |
| più di € 7,00 | 10 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 5,67</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 63 |
| da € 3,01 a € 7,00 | 125 |
| più di € 7,00 | 27 |
| <i>Media costo degli antipasti</i> | <i>€ 4,48</i> |



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come il **costo degli antipasti** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 4,48**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù antipasti per i propri clienti è di **215**, che corrisponde all'**84,65%** del campione.

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

Fig. 4. Distribuzione territoriale della media dei costi degli antipasti



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi degli antipasti** nella ristorazione commerciale è **minore al Centro**, dove il dato è di € 0,79 inferiore rispetto alla media nazionale (-18%), mentre, al contrario è **maggiore al Sud**, dove il dato è di € 1,19 superiore rispetto alla media nazionale (+27%).

La **forbice di oscillazione** dei **costi degli antipasti** tra il minimo e il massimo è quindi del **45%**.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 6

In quale fascia si colloca il costo dei primi piatti?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 2 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 22 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 35 |
| più di € 8,01 | 2 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 5,58</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 2 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 19 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 19 |
| più di € 8,01 | 2 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 5,35</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 4 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 28 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 18 |
| più di € 8,01 | 3 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 5,06</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 8 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 16 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 9 |
| più di € 8,01 | 0 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 4,08</i> |

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 4 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 11 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 2 |
| più di € 8,01 | 3 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 4,80</i> |

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|-------------------------------------|----------------------|
| meno di € 3,00 | 20 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 96 |
| da € 5,01 a € 8,00 | 83 |
| più di € 8,01 | 10 |
| <i>Media costo dei primi piatti</i> | <i>€ 5,09</i> |



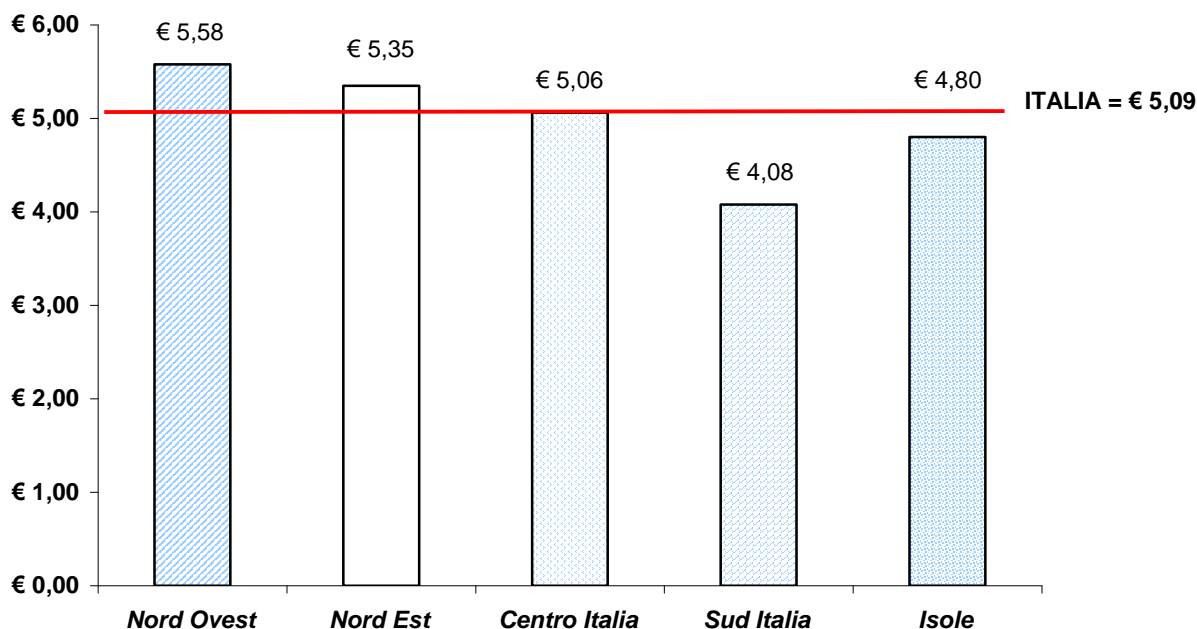
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 6, si nota come il **costo dei primi piatti** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 5,09**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù primi piatti per i propri clienti è di **209**, che corrisponde all'**82,28%** del campione.

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

Fig. 5. Distribuzione territoriale della media dei costi dei primi piatti



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi dei primi piatti** nella ristorazione commerciale è **minore al Sud**, dove il dato è di € 1,01 inferiore rispetto alla media nazionale (-20%), mentre, al contrario è **maggiore al Nord-Ovest**, dove il dato è di € 0,49 superiore rispetto alla media nazionale (+10%).

La **forbice di oscillazione** dei **costi dei primi piatti** tra il minimo e il massimo è quindi del **30%**.



Domanda n° 7

In quale fascia si colloca il costo dei secondi piatti a base di carne?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 5 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 12 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 40 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 7 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 7,95</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 4 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 11 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 20 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 5 |
| più di € 14,01 | 1 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 7,90</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 7 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 17 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 18 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 5 |
| più di € 14,01 | 2 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 7,52</i> |

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 13 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 16 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 6 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 0 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 5,13</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 6 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 8 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 2 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 1 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 5,41</i> |

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 35 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 64 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 86 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 18 |
| più di € 14,01 | 3 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di carne</i> | <i>€ 7,15</i> |



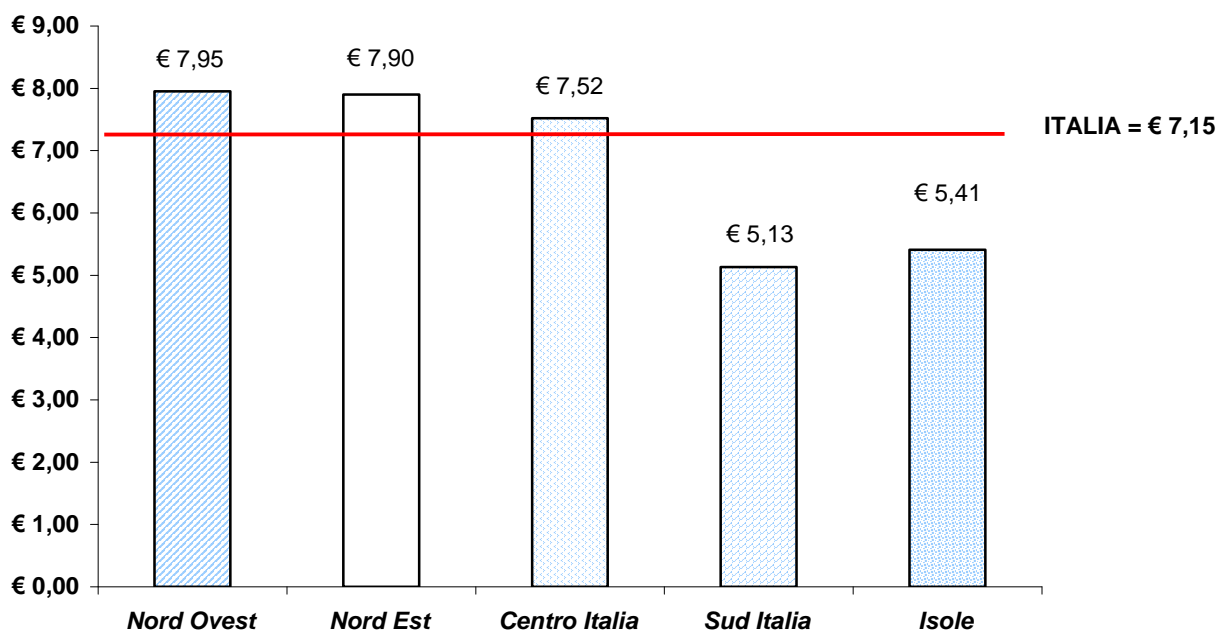
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 7, si nota come il **costo dei secondi piatti a base di carne** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 7,15**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù secondi piatti a base di carne per i propri clienti è di **206**, che corrisponde all'**81,10%** del campione.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi dei secondi piatti a base di carne tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 6. Distribuzione territoriale della media dei costi dei secondi piatti a base di carne



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi dei secondi piatti a base di carne** nella ristorazione commerciale è **minore al Sud**, dove il dato è di € 2,02 inferiore rispetto alla media nazionale (-28%), mentre, al contrario è **maggiore al Nord-Ovest**, dove il dato è di € 0,80 superiore rispetto alla media nazionale (+11%).

La **forbice di oscillazione dei costi dei secondi piatti a base di carne** tra il minimo e il massimo è quindi del **39%**.



Domanda n° 8

In quale fascia si colloca il costo dei secondi piatti a base di pesce?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 1 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 7 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 21 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 21 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 9,50</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 3 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 6 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 11 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 5 |
| più di € 14,01 | 2 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 8,63</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 5 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 7 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 13 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 10 |
| più di € 14,01 | 5 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 9,38</i> |

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 7 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 12 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 7 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 0 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 5,73</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 1 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 10 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 4 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 4 |
| più di € 14,01 | 0 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 7,61</i> |

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|---|----------------------|
| meno di € 5,00 | 17 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 42 |
| da € 7,01 a € 10,00 | 56 |
| Da € 10,01 a € 14,00 | 40 |
| più di € 14,01 | 7 |
| <i>Media costo dei secondi piatti a base di pesce</i> | <i>€ 8,50</i> |



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 8, si nota come il **costo dei secondi piatti a base di pesce** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 8,50**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù secondi piatti a base di pesce per i propri clienti è di **162**, che corrisponde al **63,78%** del campione.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi dei secondi piatti a base di pesce tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 7. Distribuzione territoriale della media dei costi dei secondi piatti a base di pesce



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi dei secondi piatti a base di pesce** nella ristorazione commerciale è **minore al Sud**, dove il dato è di € 2,87 inferiore rispetto alla media nazionale (-33%), mentre, al contrario è **maggiore al Nord-Ovest**, dove il dato è di € 1,00 superiore rispetto alla media nazionale (+12%).

La **forbice di oscillazione** dei **costi dei secondi piatti a base di pesce** tra il minimo e il massimo è quindi del **45%**.



Domanda n° 9

In quale fascia si colloca il costo di una pizza margherita?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 6 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 32 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 11 |
| più di € 7,01 | 0 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 4,14</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 8 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 26 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 4 |
| più di € 7,01 | 0 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 3,68</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 14 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 29 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 4 |
| più di € 7,01 | 1 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 3,54</i> |

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 12 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 19 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 1 |
| più di € 7,01 | 0 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 3,13</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 4 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 5 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 0 |
| più di € 7,01 | 0 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 2,89</i> |

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|--|----------------------|
| meno di € 3,00 | 44 |
| da € 3,01 a € 5,00 | 111 |
| da € 5,01 a € 7,00 | 20 |
| più di € 7,01 | 1 |
| <i>Media costo di una pizza margherita</i> | <i>€ 3,63</i> |



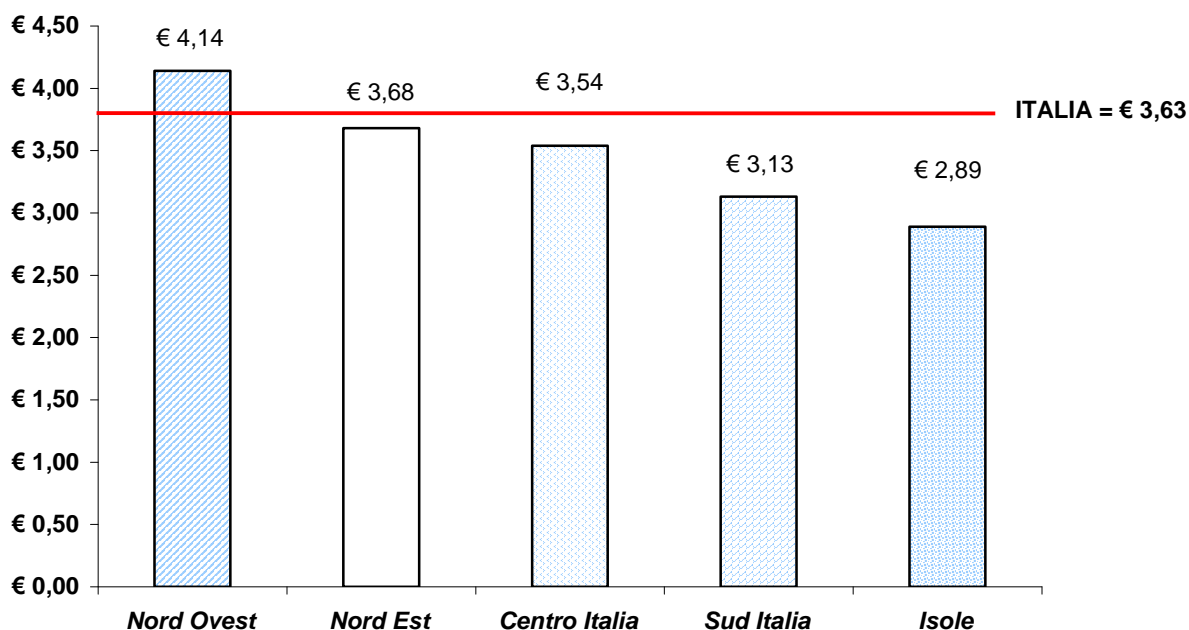
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 9, si nota come il **costo di una pizza margherita** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 3,63**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù una pizza margherita per i propri clienti è di 176, che corrisponde al **69,29%** del campione.

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

Fig. 8. Distribuzione territoriale della media dei costi di una pizza margherita



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media di una pizza margherita** nella ristorazione commerciale è **minore nelle Isole**, dove il dato è di € 0,74 inferiore rispetto alla media nazionale (-20%), mentre, al contrario è **maggiore al Nord-Ovest**, dove il dato è di € 0,51 superiore rispetto alla media nazionale (+14%).

La **forbice di oscillazione dei costi di una pizza margherita** tra il minimo e il massimo è quindi del **34%**.



Domanda n° 10

In quale fascia si colloca il costo dei dolci?

Area NO (Nord-Ovest)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 12 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 43 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 13 |
| più di € 6,01 | 0 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 2,54</i> |

Area NE (Nord-Est)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 16 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 22 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 4 |
| più di € 6,01 | 1 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 2,20</i> |

Area CE (Centro)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 19 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 32 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 4 |
| più di € 6,01 | 1 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 2,14</i> |

Area SU (Sud)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 21 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 15 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 1 |
| più di € 6,01 | 0 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 1,72</i> |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 13 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 5 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 0 |
| più di € 6,01 | 0 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 1,50</i> |

Totale Italia

| Intervalli di costi | Casi rilevati |
|------------------------------|----------------------|
| meno di € 2,50 | 81 |
| da € 2,51 a € 4,00 | 117 |
| da € 4,01 a € 6,00 | 22 |
| più di € 6,01 | 2 |
| <i>Media costo dei dolci</i> | <i>€ 2,15</i> |



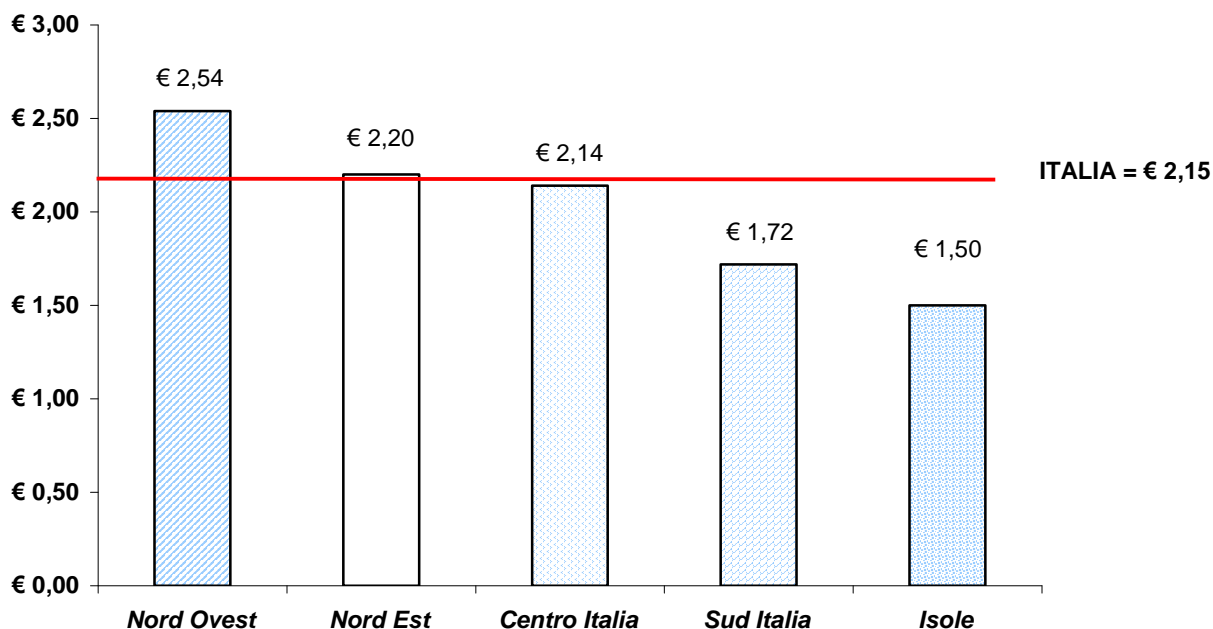
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 10, si nota come il **costo dei dolci** negli esercizi che gestiscono il servizio di ristorazione commerciale sia in **media di € 2,15**.

Il **numero di esercizi** che offrono nel menù dolci per i propri clienti è di **222**, che corrisponde all'**87,40%** del campione.

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

Fig. 9. Distribuzione territoriale della media dei costi dei dolci



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi dei dolci** nella ristorazione commerciale è **minore nelle Isole**, dove il dato è di € 0,65 inferiore rispetto alla media nazionale (-30%), mentre, al contrario è **maggiore al Nord-Ovest**, dove il dato è di € 0,39 superiore rispetto alla media nazionale (+18%).

La **forbice di oscillazione dei costi dei dolci** tra il minimo e il massimo è quindi del **48%**.



Domande n° 11 e 12

**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 11

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 49 | 67,12% |
| no | 22 | 30,14% |

Area NE (Nord-Est)

Domanda 11

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 13 | 24,53% |
| no | 40 | 75,47% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|----|--------|
| attraverso interviste | 20 | 40,82% |
| attraverso questionari | 21 | 42,86% |
| altro (da specificare) | 6 | 12,24% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|---|--------|
| attraverso interviste | 7 | 53,85% |
| attraverso questionari | 2 | 15,38% |
| altro (da specificare) | 4 | 30,77% |

Area CE (Centro)

Domanda 11

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 17 | 26,56% |
| no | 47 | 73,44% |

Area SU (Sud)

Domanda 11

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 21 | 48,84% |
| no | 22 | 51,16% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|----|--------|
| attraverso interviste | 20 | 40,82% |
| attraverso questionari | 21 | 42,86% |
| altro (da specificare) | 6 | 12,24% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|----|--------|
| attraverso interviste | 11 | 52,38% |
| attraverso questionari | 3 | 14,29% |
| altro (da specificare) | 5 | 23,81% |

Area IS (Isole)

Domanda 11

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 11 | 52,38% |
| no | 10 | 47,62% |

Totale Italia

Domanda 11

| | | |
|----|-----|--------|
| sì | 111 | 43,70% |
| no | 141 | 55,51% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|---|--------|
| attraverso interviste | 8 | 72,73% |
| attraverso questionari | 2 | 18,18% |
| altro (da specificare) | 1 | 9,09% |

Domanda 12

| | | |
|------------------------|----|--------|
| attraverso interviste | 52 | 46,85% |
| attraverso questionari | 33 | 29,73% |
| altro (da specificare) | 21 | 18,92% |

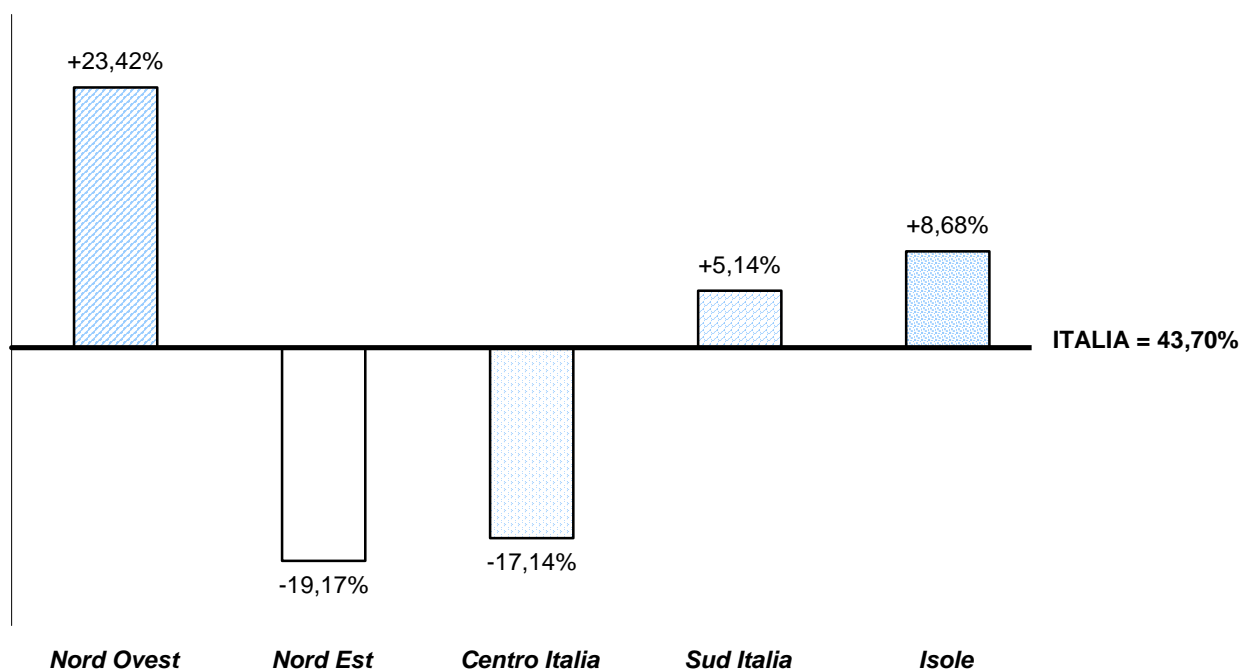


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 11, si nota come le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** siano previste in meno della metà degli esercizi: infatti solo il 43,70% 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. 10. Distribuzione territoriale della diffusione di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

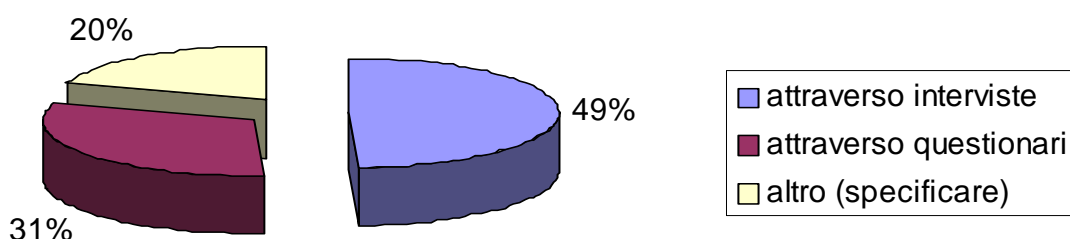


Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che le iniziative volte a valutare la soddisfazione degli utenti sono maggiormente diffuse al Nord-Ovest (67,12% dei casi), sono vicine alla media nel Sud e nelle Isole, mentre al Centro e nel Nord-Est sono meno diffuse (in quest'ultimo caso per il 24,53%, contro una media nazionale del 43,70%).



Analizzando infine il dato nazionale relativo alla domanda 12, si nota come la metodologia più diffusa per rilevare la soddisfazione degli utenti sia l'uso di **interviste** (a volte accoppiate con altri metodi), che vengono scelte nel 49% dei casi rilevati, seguita dai **questionari** (31% dei casi) e da **altri metodi** (nel 20% dei casi). All'interno di quest'ultima tipologia i casi più citati sono metodologie alquanto soggettive, come: colloqui verbali alla cassa, a voce.

Fig. 11. Distribuzione media nazionale delle modalità di rilevazione della Customer Satisfaction





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 13

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

Area NO (Nord-Ovest)

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 10 | 13,70% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 7 | 9,59% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 6 | 8,22% |
| antipasto e primo piatto | 6 | 8,22% |
| antipasto e secondo piatto | 0 | 0,00% |
| solo primo piatto | 5 | 6,85% |
| solo secondo piatto | 7 | 9,59% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 1 | 1,37% |
| pizza | 20 | 27,40% |
| pizza e contorno | 2 | 2,74% |
| altro (specificare) | 6 | 8,22% |

Area NE (Nord-Est)

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 9 | 16,98% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 7 | 13,21% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 7 | 13,21% |
| antipasto e primo piatto | 5 | 9,43% |
| antipasto e secondo piatto | 0 | 0,00% |
| solo primo piatto | 4 | 7,55% |
| solo secondo piatto | 1 | 1,89% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 2 | 3,77% |
| pizza | 14 | 26,42% |
| pizza e contorno | 3 | 5,66% |
| altro (specificare) | 1 | 1,89% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 4 | 6,25% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 6 | 9,38% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 10 | 15,63% |
| antipasto e primo piatto | 6 | 9,38% |
| antipasto e secondo piatto | 2 | 3,13% |
| solo primo piatto | 5 | 7,81% |
| solo secondo piatto | 1 | 1,56% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 4 | 6,25% |
| pizza | 15 | 23,44% |
| pizza e contorno | 3 | 4,69% |
| altro (specificare) | 4 | 6,25% |

Area SU (Sud)

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 2 | 4,65% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 9 | 20,93% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 5 | 11,63% |
| antipasto e primo piatto | 2 | 4,65% |
| antipasto e secondo piatto | 1 | 2,33% |
| solo primo piatto | 0 | 0,00% |
| solo secondo piatto | 1 | 2,33% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 6 | 13,95% |
| pizza | 13 | 30,23% |
| pizza e contorno | 4 | 9,30% |
| altro (specificare) | 0 | 0,00% |



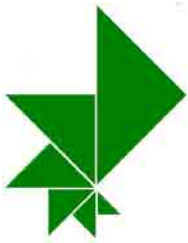
ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 4 | 19,05% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 1 | 4,76% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 0 | 0,00% |
| antipasto e primo piatto | 11 | 52,38% |
| antipasto e secondo piatto | 1 | 4,76% |
| solo primo piatto | 2 | 9,52% |
| solo secondo piatto | 0 | 0,00% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 1 | 4,76% |
| pizza | 0 | 0,00% |
| pizza e contorno | 0 | 0,00% |
| altro (specificare) | 1 | 4,76% |

Totale Italia

| Portate | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| primo piatto e secondo piatto | 29 | 11,42% |
| secondo piatto e contorno caldo/freddo | 30 | 11,81% |
| primo piatto e contorno caldo/freddo | 28 | 11,02% |
| antipasto e primo piatto | 30 | 11,81% |
| antipasto e secondo piatto | 4 | 1,57% |
| solo primo piatto | 16 | 6,30% |
| solo secondo piatto | 10 | 3,94% |
| antipasto, primo piatto e secondo piatto | 14 | 5,51% |
| Pizza | 62 | 24,41% |
| pizza e contorno | 12 | 4,72% |
| altro (specificare) | 12 | 4,72% |

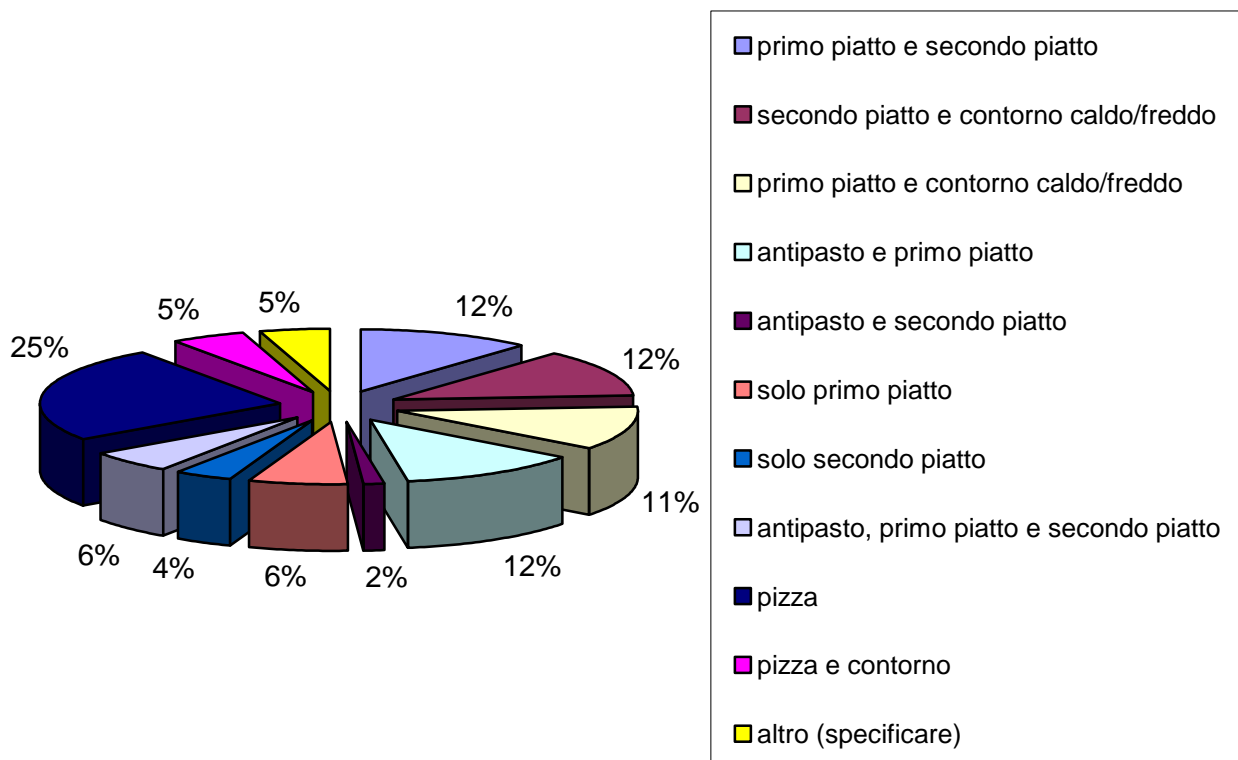


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 13, si nota come il **menù solitamente più richiesto** sia costituito dalla **pizza** (1/4 dei casi rilevati), seguito, più o meno con le stesse percentuali (intorno al 12%), da:

- **secondo piatto e contorno caldo/freddo**
- **antipasto e primo piatto**
- **primo piatto e secondo piatto**
- **primo piatto e contorno caldo/freddo**

Fig. 12. dati medi nazionali del menù solitamente più richiesto





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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 | 42 | 5,57 |
| ispezioni con consulenti esterni | 9 | 5,56 |
| ispezioni sui fornitori | 41 | 9,18 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 59 | 7,37 |
| analisi sensoriali | 25 | 98,44 |
| visite mediche agli addetti | 44 | 2,00 |
| monitoraggio degli animali infestanti | 63 | 3,46 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 27 | 55,17 |
| altro (da specificare) | 1 | 0,00 |

Area NE (Nord-Est)

| Controlli standard effettuati | Casi rilevati | Frequenza media annua |
|--|----------------------|------------------------------|
| analisi microbiologiche – tamponi ambientali | 25 | 23,79 |
| ispezioni con consulenti esterni | 21 | 3,88 |
| ispezioni sui fornitori | 21 | 4,00 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 10 | 5,14 |
| analisi sensoriali | 16 | 2,14 |
| visite mediche agli addetti | 22 | 1,43 |
| monitoraggio degli animali infestanti | 27 | 3,06 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 29 | 51,67 |
| altro (da specificare) | 4 | 250,00 |

Area CE (Centro)

| Controlli standard effettuati | Casi rilevati | Frequenza media annua |
|--|----------------------|------------------------------|
| analisi microbiologiche – tamponi ambientali | 41 | 3,03 |
| ispezioni con consulenti esterni | 29 | 3,30 |
| ispezioni sui fornitori | 10 | 96,44 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 15 | 2,58 |
| analisi sensoriali | 13 | 158,56 |
| visite mediche agli addetti | 31 | 2,25 |
| monitoraggio degli animali infestanti | 22 | 41,28 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 20 | 124,75 |
| altro (da specificare) | 7 | 0,00 |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

| Controlli standard effettuati | Casi rilevati | Frequenza media annua |
|--|----------------------|------------------------------|
| analisi microbiologiche – tamponi ambientali | 34 | 4,41 |
| ispezioni con consulenti esterni | 13 | 3,67 |
| ispezioni sui fornitori | 20 | 6,67 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 15 | 4,93 |
| analisi sensoriali | 15 | 19,45 |
| visite mediche agli addetti | 26 | 3,04 |
| monitoraggio degli animali infestanti | 21 | 4,29 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 23 | 7,53 |
| altro (da specificare) | 3 | 0,00 |

Area IS (Isole)

| Controlli standard effettuati | Casi rilevati | Frequenza media annua |
|--|----------------------|------------------------------|
| analisi microbiologiche – tamponi ambientali | 18 | 7,89 |
| ispezioni con consulenti esterni | 18 | 14,17 |
| ispezioni sui fornitori | 14 | 28,85 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 6 | 3,00 |
| analisi sensoriali | 5 | 74,25 |
| visite mediche agli addetti | 16 | 1,40 |
| monitoraggio degli animali infestanti | 19 | 4,61 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 16 | 42,67 |
| altro (da specificare) | 0 | 0,00 |

Totale Italia

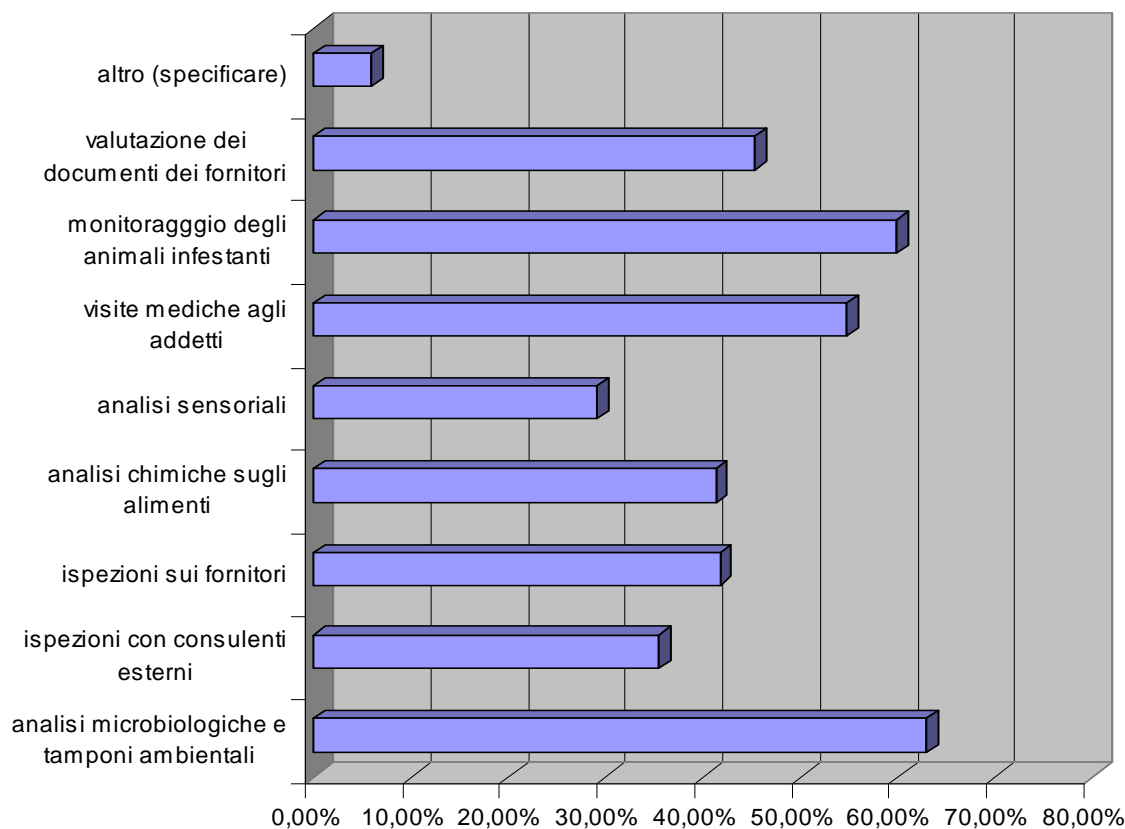
| Controlli standard effettuati | Casi rilevati | Frequenza media annua |
|--|----------------------|------------------------------|
| analisi microbiologiche – tamponi ambientali | 160 | 8,94 |
| ispezioni con consulenti esterni | 90 | 6,11 |
| ispezioni sui fornitori | 106 | 29,03 |
| analisi chimiche sugli alimenti | 105 | 4,61 |
| analisi sensoriali | 74 | 70,57 |
| visite mediche agli addetti | 139 | 2,02 |
| 60 | 152 | 11,34 |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 115 | 56,36 |
| altro (da specificare) | 15 | 50,00 |



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

Fig. 13. Distribuzione media nazionale delle tipologie di controlli standard effettuati dalle aziende



Le tipologie **più frequenti** dei controlli effettuati risultano essere, nell'ordine: **analisi microbiologiche e tamponi ambientali**, **monitoraggio degli animali infestanti**, **ispezioni con consulenti esterni**, **visite mediche agli addetti** e **valutazioni dei documenti dei fornitori**.

La tipologia **meno frequente** è "altro".

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 commerciale (dati %)

| TIPOLOGIA di CONTROLLO STANDARD | MEDIA NAZ. CASI |
|--|------------------------|
| analisi microbiologiche-tamponi ambientali | 63% |
| ispezioni con consulenti esterni | 35% |
| ispezioni sui fornitori | 42% |
| analisi chimiche sugli alimenti | 42% |
| analisi sensoriali | 29% |
| visite mediche agli addetti | 55% |
| monitoraggio degli animali infestanti | 60% |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 45% |
| altro (specificare nel riquadro sottostante) | 6% |

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 506 risposte relative alla tipologia dei controlli (bisogna ricordare che erano possibili risposte multiple), in meno di 300 casi è stata indicata la loro 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 | ogni 40 giorni |
| ispezioni con consulenti esterni | 1 volta al bimestre |
| ispezioni sui fornitori | 3 volte alla settimana |
| analisi chimiche sugli alimenti | 1 volta al trimestre |
| analisi sensoriali | 2 volte alla settimana |
| visite mediche agli addetti | semestrale |
| monitoraggio degli animali infestanti | 1 volta al mese |
| valutazione dei documenti dei fornitori | 1 volta ogni 5 giorni |
| altro (specificare nel riquadro sottostante) | 1 volta alla settimana |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Per quanto riguarda la tipologia “**altro**” i casi più frequenti riguardano le analisi delle materie prime.



Domanda n° 15

**Quali sono gli oggetti delle verifiche da parte
Volontariamente messe in atto dall'azienda?**
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 5 | 6,85% |
| conformità delle etichette | 56 | 76,71% |
| conformità delle materie prime | 53 | 72,60% |
| grammature | 25 | 34,25% |
| assaggio | 47 | 64,38% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 59 | 80,82% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 33 | 45,21% |
| altro (da specificare) | 1 | 1,37% |

Area NE (Nord-Est)

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 5 | 9,43% |
| conformità delle etichette | 38 | 71,70% |
| conformità delle materie prime | 33 | 62,26% |
| grammature | 12 | 22,64% |
| assaggio | 33 | 62,26% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 50 | 94,34% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 23 | 43,40% |
| altro (da specificare) | 3 | 5,66% |

Area CE (Centro)

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 20 | 31,25% |
| conformità delle etichette | 38 | 59,38% |
| conformità delle materie prime | 38 | 59,38% |
| grammature | 20 | 31,25% |
| assaggio | 30 | 46,88% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 51 | 79,69% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 24 | 37,50% |
| altro (da specificare) | 2 | 3,13% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 18 | 41,86% |
| conformità delle etichette | 33 | 76,74% |
| conformità delle materie prime | 38 | 88,37% |
| grammature | 8 | 18,60% |
| assaggio | 24 | 55,81% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 40 | 93,02% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 21 | 48,84% |
| altro (da specificare) | 3 | 6,98% |

Area IS (Isole)

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 4 | 19,05% |
| conformità delle etichette | 21 | 100,00% |
| conformità delle materie prime | 21 | 100,00% |
| grammature | 8 | 38,10% |
| assaggio | 18 | 85,71% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 21 | 100,00% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 17 | 80,95% |
| altro (da specificare) | 0 | 0,00% |

Totale Italia

| Oggetti delle verifiche | Casi rilevati | % sul totale |
|--|----------------------|---------------------|
| solamente visiva | 52 | 20,47% |
| conformità delle etichette | 186 | 73,23% |
| conformità delle materie prime | 183 | 72,05% |
| grammature | 73 | 28,74% |
| assaggio | 152 | 59,84% |
| pulizia delle attrezzature e dei locali | 221 | 87,01% |
| modalità di manipolazione degli alimenti | 118 | 46,46% |
| altro (da specificare) | 9 | 3,54% |



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15 e il grafico sotto riportato, si nota come tra gli oggetti delle verifiche i più frequentemente citati, sono la **pulizia delle attrezzature e dei locali** (nell'87% dei casi), la **conformità delle etichette** (nel 73% dei casi), la **conformità delle materie prime** (nel 72% dei casi), l'**assaggio** (nel 60% dei casi).

Le verifiche su altri oggetti vengono eseguite in meno della metà dei casi: nell'ordine la **modalità di manipolazione degli alimenti** (nel 46% dei casi), le **grammature** (nel 29% dei casi).

La categoria “**solamente visiva**”, che si riferisce ad un controllo solo superficiale, e che esclude ovviamente tutte le altre forme di controllo, viene considerata nel 20% dei casi.

La voce “**altro**” è stata poco riscontrata.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 16

Quale tipo di servizio adottate?

Area NO (Nord-Ovest)

| | | |
|--------------|----|--------|
| self-service | 11 | 15,07% |
| ai tavoli | 55 | 75,34% |
| free flow | 3 | 4,11% |

Area NE (Nord-Est)

| | | |
|--------------|----|--------|
| self-service | 7 | 13,21% |
| ai tavoli | 43 | 81,13% |
| free flow | 1 | 1,89% |

Area CE (Centro)

| | | |
|--------------|----|--------|
| self-service | 18 | 28,13% |
| ai tavoli | 38 | 59,38% |
| free flow | 8 | 12,50% |

Area SU (Sud)

| | | |
|--------------|----|--------|
| self-service | 9 | 20,93% |
| ai tavoli | 27 | 62,79% |
| free flow | 7 | 16,28% |

Area IS (Isole)

| | | |
|--------------|----|--------|
| self-service | 8 | 38,10% |
| ai tavoli | 12 | 57,14% |
| free flow | 0 | 0,00% |

Totale Italia

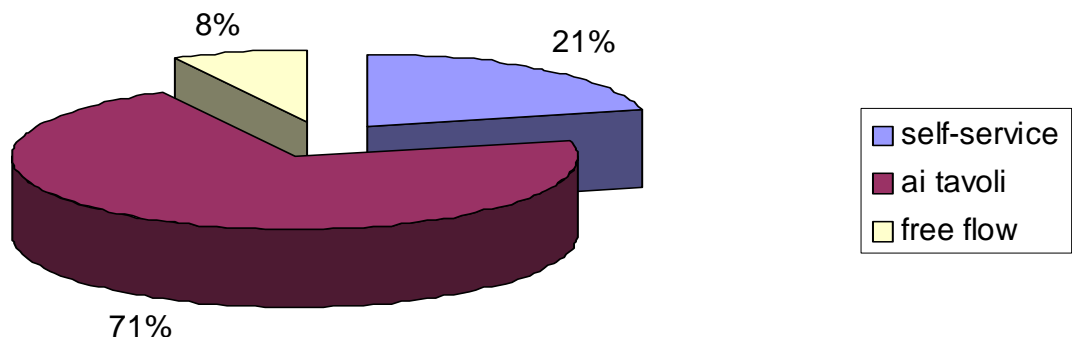
| | | |
|--------------|-----|--------|
| self-service | 53 | 20,87% |
| ai tavoli | 175 | 68,90% |
| free flow | 19 | 7,48% |

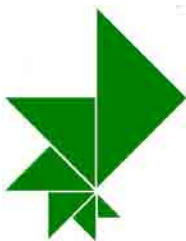


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15 e il grafico sotto riportato, si rileva che il **tipo di servizio** più adottato (per il 71% dei casi rilevati) è quello **ai tavoli**, seguito a distanza dal **self-service** (per il 21% dei casi), e infine dal **free flow** (per l'8% dei casi)

Fig. 14. Distribuzione media nazionale del tipo di servizio adottato





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 17

L'azienda si rifornisce principalmente da:
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

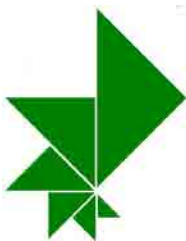
| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 38 | 52,05% |
| fornitori altamente professionali | 46 | 63,01% |
| aziende produttrici | 26 | 35,62% |
| altro (specificare) | 4 | 5,48% |

Area NE (Nord-Est)

| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 29 | 54,72% |
| fornitori altamente professionali | 35 | 66,04% |
| aziende produttrici | 18 | 33,96% |
| altro (specificare) | 2 | 3,77% |

Area CE (Centro)

| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 27 | 42,19% |
| fornitori altamente professionali | 49 | 76,56% |
| aziende produttrici | 28 | 43,75% |
| altro (specificare) | 0 | 0,00% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 21 | 48,84% |
| fornitori altamente professionali | 32 | 74,42% |
| aziende produttrici | 13 | 30,23% |
| altro (specificare) | 8 | 18,60% |

Area IS (Isole)

| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 7 | 33,33% |
| fornitori altamente professionali | 20 | 95,24% |
| aziende produttrici | 9 | 42,86% |
| altro (specificare) | 0 | 0,00% |

Totale Italia

| L'azienda si rifornisce principalmente da: | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| grandi magazzini con vendita all'ingrosso | 122 | 48,03% |
| fornitori altamente professionali | 182 | 71,65% |
| aziende produttrici | 94 | 37,01% |
| altro (specificare) | 14 | 5,51% |

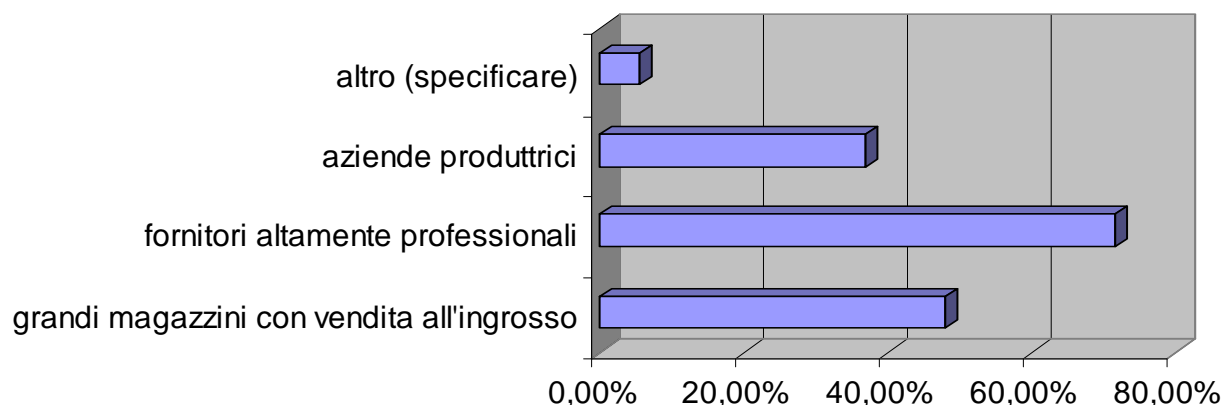


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 17, si nota come gli esercizi di **ristorazione commerciale** effettuano i **rifornimenti delle materie prime**. Prevalentemente da fornitori altamente professionali (per il 71,65% dei casi rilevati), a seguire presso **grandi magazzini con vendita all'ingrosso** (per il 48,03% dei casi) e direttamente presso le **aziende produttrici** (per il 37,01% dei casi).

Essendo possibili risposte multiple a questa domanda, vi sono spesso casi di esercizi che acquistano le materie prime da più tipologie di fornitori.

Fig. 15. Principali tipologie di fornitori di materie prime utilizzate nella ristorazione commerciale





Domanda n° 18

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

Area NO (Nord-Ovest)

| | | |
|----------------|----|--------|
| molto | 29 | 39,73% |
| abbastanza | 30 | 41,10% |
| poco | 4 | 5,48% |
| è ininfluyente | 4 | 5,48% |

Area NE (Nord-Est)

| | | |
|----------------|----|--------|
| molto | 25 | 47,17% |
| abbastanza | 22 | 41,51% |
| poco | 5 | 9,43% |
| è ininfluyente | 0 | 0,00% |

Area CE (Centro)

| | | |
|----------------|----|--------|
| molto | 18 | 28,13% |
| abbastanza | 34 | 53,13% |
| poco | 11 | 17,19% |
| è ininfluyente | 1 | 1,56% |

Area SU (Sud)

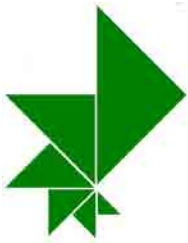
| | | |
|----------------|----|--------|
| molto | 9 | 20,93% |
| abbastanza | 18 | 41,86% |
| poco | 5 | 11,63% |
| è ininfluyente | 10 | 23,26% |

Area IS (Isole)

| | | |
|----------------|---|--------|
| molto | 9 | 42,86% |
| abbastanza | 7 | 33,33% |
| poco | 5 | 23,81% |
| è ininfluyente | 0 | 0,00% |

Totale Italia

| | | |
|----------------|----|--------|
| molto | 90 | 35,43% |
| abbastanza | 11 | 43,70% |
| poco | 30 | 11,81% |
| è ininfluyente | 15 | 5,91% |

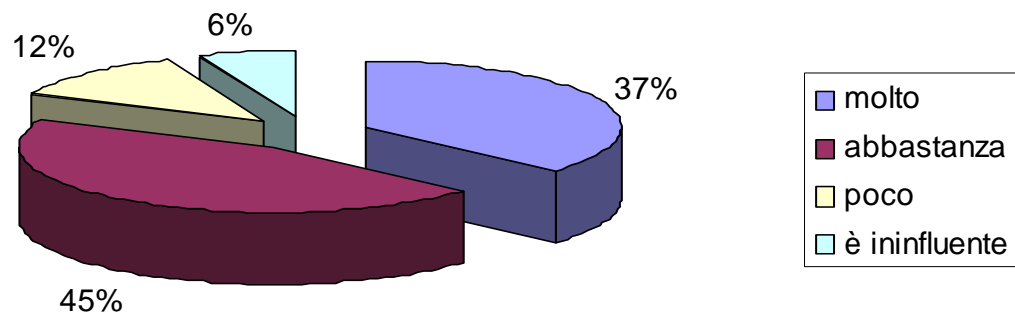


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 18, 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 oltre i 4/5 del totale.

La somma delle risposte "**poco**" e "**è ininfluente**" rappresenta invece meno di 1/5.

Fig. 16. Livello di influenza dell'ambiente sulla qualità del cibo percepita



E' evidente l'importanza attribuita all'ambiente del locale dove si consumano i pasti dagli intervistati come parte integrante della qualità percepita del servizio complessivo.



Domande n° 19 e 20

**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 19

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 56 | 76,71% |
| no | 12 | 16,44% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 41 | 73,21% |
| antincendio | 43 | 76,79% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 30 | 53,57% |
| servizio ai tavoli | 5 | 8,93% |
| comunicazione | 4 | 7,14% |
| lingue straniere | 5 | 8,93% |
| intercultura | 0 | 0,00% |
| decorazione piatti | 4 | 7,14% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 2 | 3,57% |
| feste a tema e menù speciali | 4 | 7,14% |
| altro (da specificare) | 1 | 1,79% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 19

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 34 | 64,15% |
| no | 18 | 33,96% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 23 | 67,65% |
| antincendio | 18 | 52,94% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 28 | 82,35% |
| servizio ai tavoli | 9 | 26,47% |
| comunicazione | 8 | 23,53% |
| lingue straniere | 10 | 29,41% |
| intercultura | 1 | 2,94% |
| decorazione piatti | 5 | 14,71% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 7 | 20,59% |
| feste a tema e menù speciali | 8 | 23,53% |
| altro (da specificare) | 4 | 11,76% |

Area CE (Centro)

Domanda 19

| | | |
|----|----|--------|
| sì | 47 | 73,44% |
| no | 16 | 25,00% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 31 | 65,96% |
| antincendio | 27 | 57,45% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 38 | 80,85% |
| servizio ai tavoli | 9 | 19,15% |
| comunicazione | 3 | 6,38% |
| lingue straniere | 9 | 19,15% |
| intercultura | 1 | 2,13% |
| decorazione piatti | 6 | 12,77% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 2 | 4,26% |
| feste a tema e menù speciali | 5 | 10,64% |
| altro (da specificare) | 8 | 17,02% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 19

| | | |
|----|----|--------|
| Sì | 26 | 60,47% |
| No | 16 | 37,21% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 15 | 57,69% |
| antincendio | 15 | 57,69% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 24 | 92,31% |
| servizio ai tavoli | 6 | 23,08% |
| comunicazione | 1 | 3,85% |
| lingue straniere | 8 | 30,77% |
| intercultura | 2 | 7,69% |
| decorazione piatti | 7 | 26,92% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 6 | 23,08% |
| feste a tema e menù speciali | 4 | 15,38% |
| altro (da specificare) | 3 | 11,54% |

Area IS (Isole)

Domanda 19

| | | |
|----|----|--------|
| Sì | 16 | 76,19% |
| No | 5 | 23,81% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 5 | 31,25% |
| antincendio | 8 | 50,00% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 13 | 81,25% |
| servizio ai tavoli | 5 | 31,25% |
| comunicazione | 2 | 12,50% |
| lingue straniere | 4 | 25,00% |
| intercultura | 1 | 6,25% |
| decorazione piatti | 5 | 31,25% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 2 | 12,50% |
| feste a tema e menù speciali | 3 | 18,75% |
| altro (da specificare) | 1 | 6,25% |



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Domanda 19

| | | |
|----|-----|--------|
| Sì | 179 | 70,47% |
| No | 67 | 26,38% |

Domanda 20

| Argomenti dei corsi | Casi rilevati | % sul totale |
|---|----------------------|---------------------|
| primo soccorso | 115 | 64,25% |
| antincendio | 111 | 62,01% |
| igiene e sicurezza alimentare e personale | 133 | 74,30% |
| servizio ai tavoli | 34 | 18,99% |
| comunicazione | 18 | 10,06% |
| lingue straniere | 36 | 20,11% |
| intercultura | 5 | 2,79% |
| decorazione piatti | 27 | 15,08% |
| valorizzazione dei prodotti tipici/locali | 19 | 10,61% |
| feste a tema e menù speciali | 24 | 13,41% |
| altro (da specificare) | 17 | 9,50% |

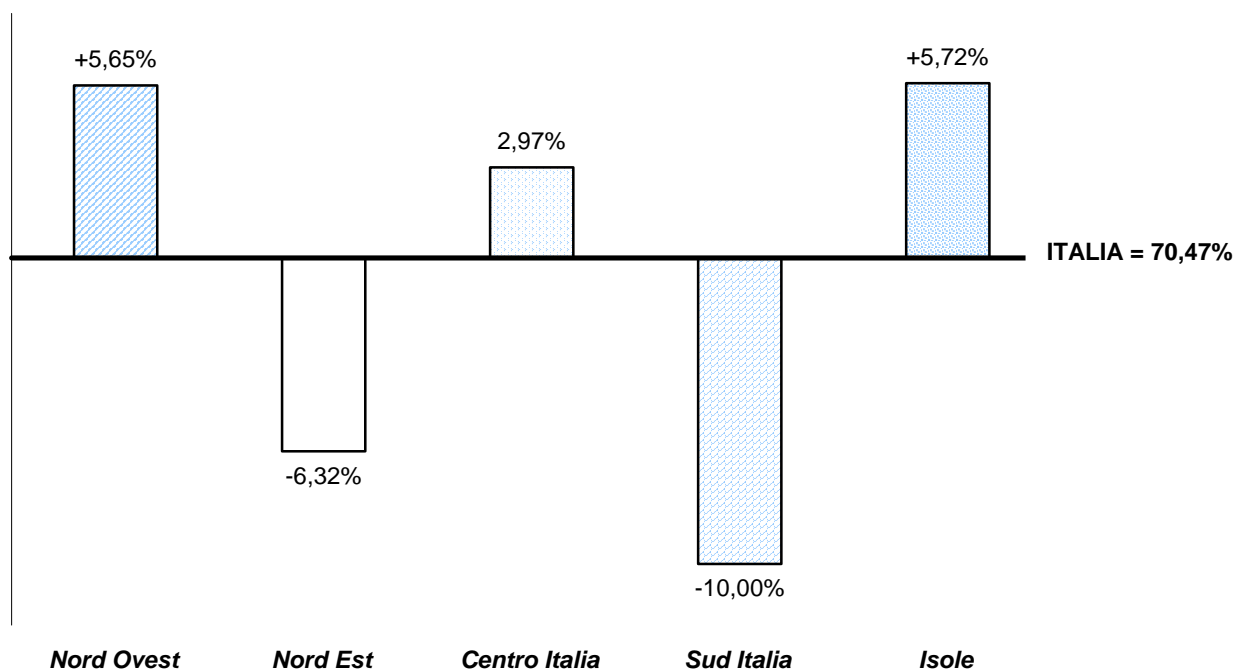


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 19, si nota che gli esercizi di ristorazione commerciale fanno frequentare **corsi di formazione al personale** in buona parte dei casi (media nazionale: 70,47%).

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. 17. 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 sono abbastanza omogenei rispetto alla media nazionale del 70,47%; il dato minore è al Sud, dove si attesta al 60,47%

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 20, 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 74,30% dei casi, seguita a una certa distanza da quelli relativi 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. 18. Distribuzione media nazionale delle tipologie di corsi frequentati dal personale (valori assoluti)

