

ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

MANGIARE FUORI CASA

Progetto n. 157

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

Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive

Direzione Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela del Consumatore

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

RELAZIONE SULL'INDAGINE RELATIVA ALLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

analisi sincronica

anno di riferimento: 2005-2006



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Il numero totale dei servizi di ristorazione scolastica oggetto del monitoraggio è stato, nell'anno scolastico 2005-2006, di 185 unità.

La suddivisione per aree territoriali è riportata nel seguente prospetto:

Area territoriale	Numero monitoraggi
NO (Nord-Ovest): Valle d'Aosta – Piemonte – Liguria – Lombardia	40
NE (Nord-Est): Trentino AA – Veneto – Friuli VG – Emilia-Romagna	34
CE (Centro): Toscana – Marche – Umbria – Lazio	58
SU (Sud): Abruzzo – Molise – Campania – Puglia – Basilicata - Calabria	32
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.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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)	18	45,00%
b)	1	2,50%
c)	21	52,50%
d)	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

a)	0	0,00%
b)	13	38,24%
c)	17	50,00%
d)	4	11,76%

Area CE (Centro)

a)	4	6,90%
b)	3	5,17%
c)	46	79,31%
d)	5	8,62%

Area SU (Sud)

a)	0	0,00%
b)	6	18,75%
c)	26	81,25%
d)	0	0,00%

Area IS (Isole)

a)	1	4,76%
b)	1	4,76%
c)	19	90,48%
d)	0	0,00%

Totale Italia

a)	23	12,43%
b)	24	12,97%
c)	129	69,73%
d)	9	4,86%



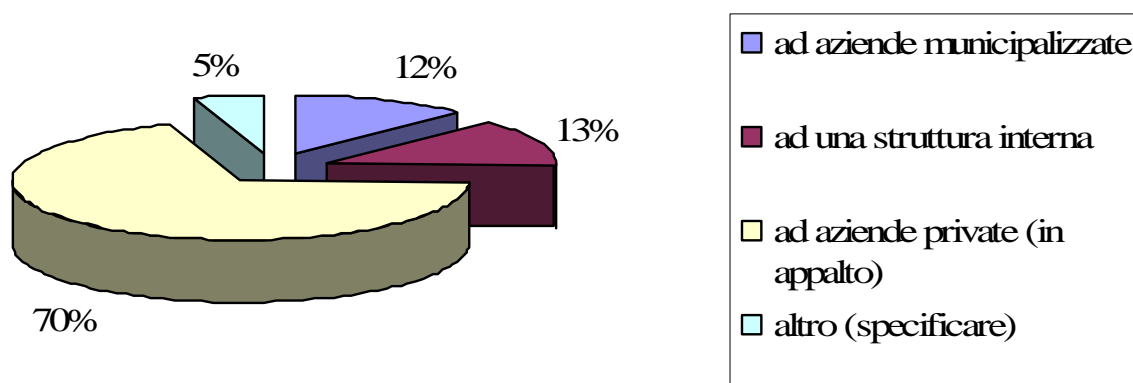
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale, si nota come la **gestione del servizio più diffusa** sia quella affidata ad **aziende private** (in appalto); essa rappresenta quasi il 70% del totale.

Seguono, con percentuali simili (intorno al 13%), le tipologie **aziende municipalizzate** e **strutture interne** (gestione in economia).

Da ultimo vengono le **altre tipologie**, che rappresentano quasi il 5% del totale. Le tipologie indicate nel campo di specifica di questa voce sono: *società a capitale misto pubblico-privato* e *autogestite*.

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 (prima colonna a destra)



Fig. 2. Gestione affidata ad aziende municipalizzate: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)

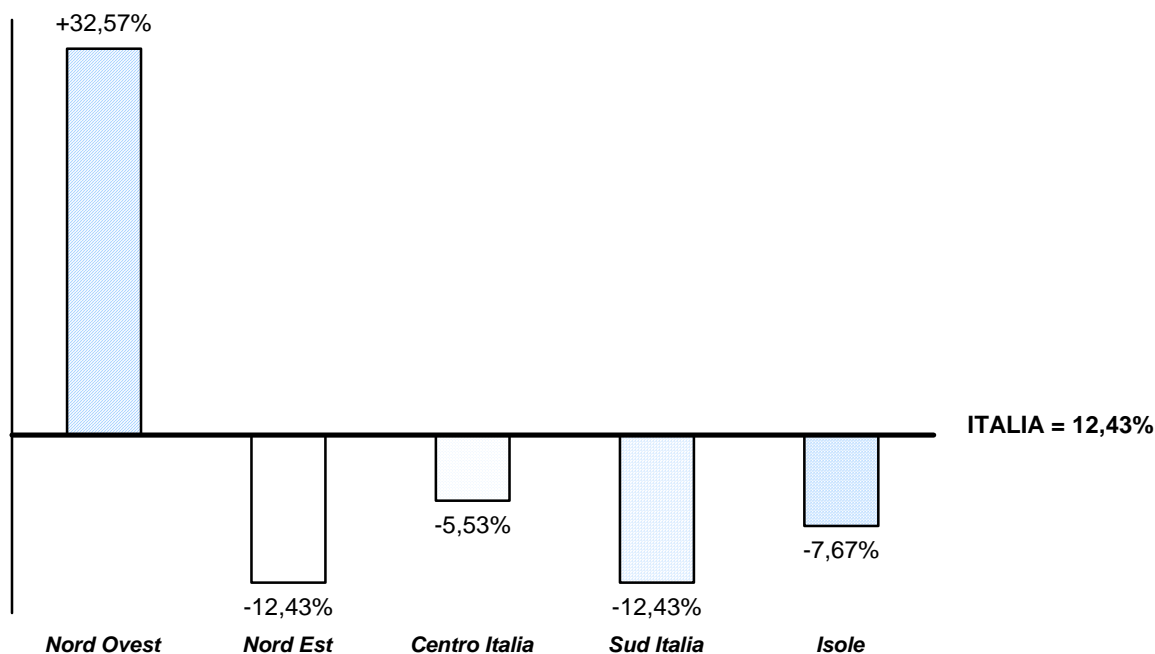


Fig. 3. Gestione in economia: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)

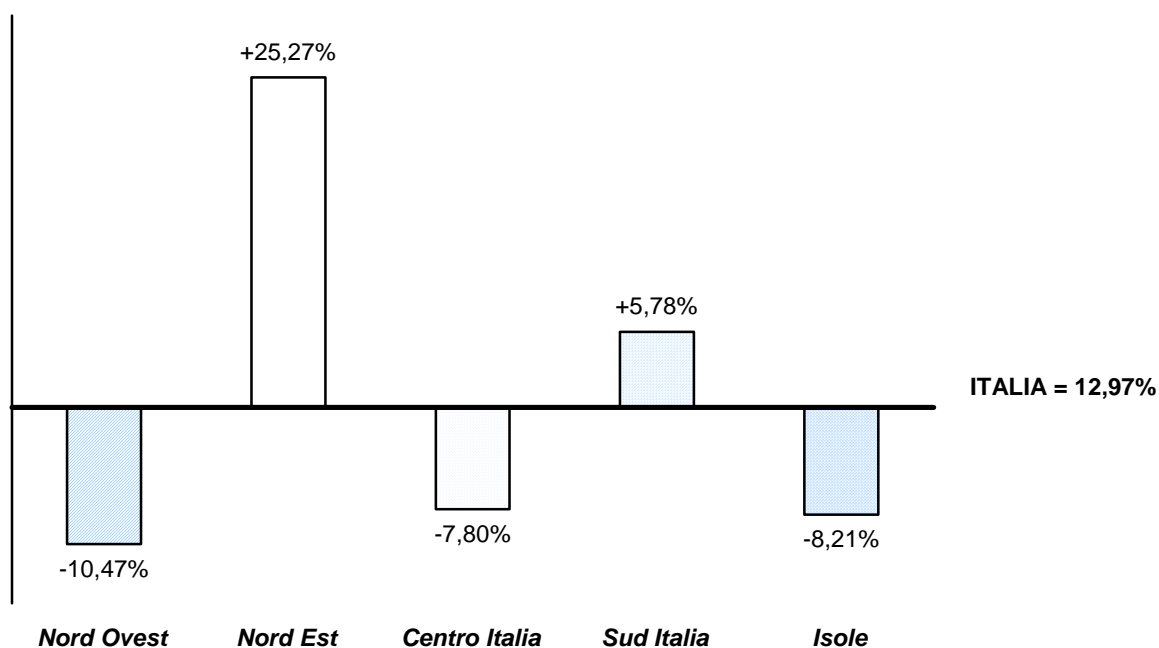




Fig. 4. Gestione in appalto: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)

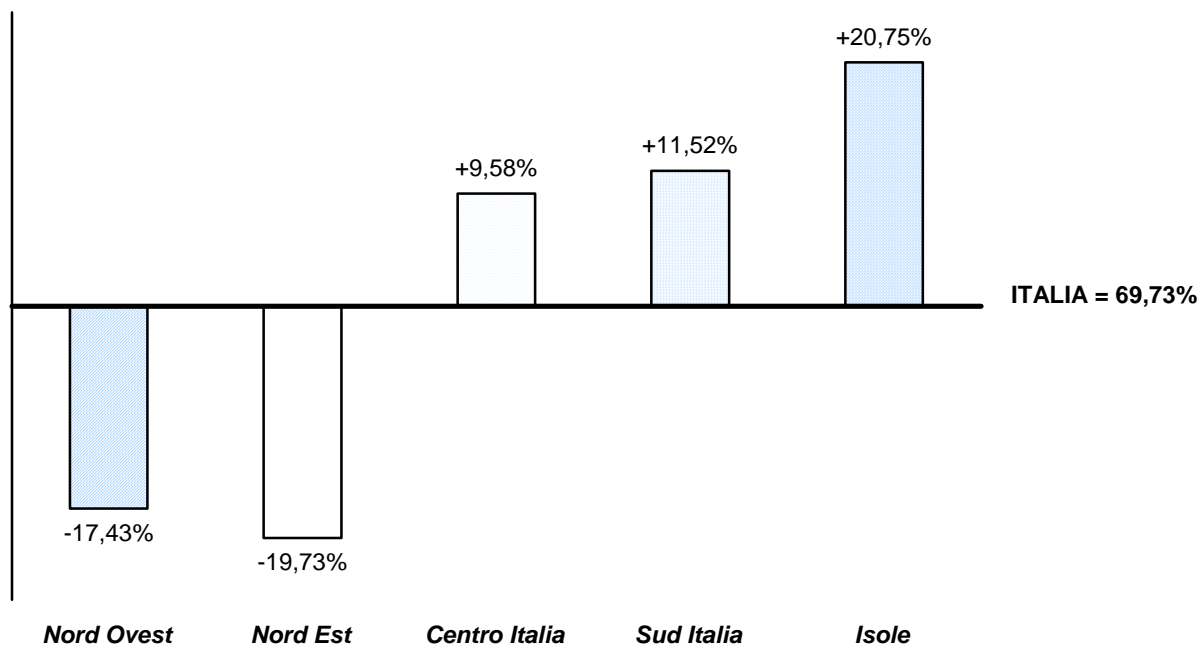
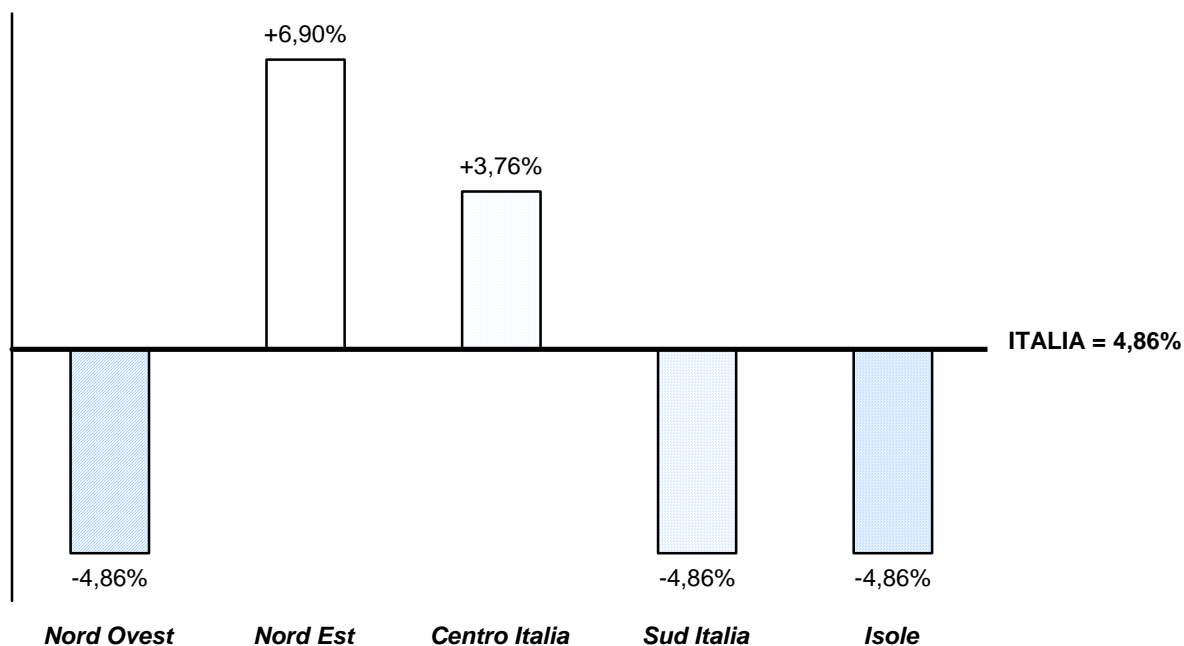


Fig. 5. Gestione affidata ad altre strutture: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Dalla comparazione dei dati si evince come le aziende municipalizzate siano presenti quasi esclusivamente nel Nord-Ovest, mentre le strutture interne (a gestione diretta) sono ancora presenti in notevole percentuale nel Nord-Est. Al Centro, Sud e Isole prevale nettamente la gestione affidata ad aziende private (in appalto).



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 3, si nota come la **produzione dei pasti** avvenga in leggera prevalenza (51,89%) in un **luogo diverso** da quello dove si verifica la loro somministrazione. In questo caso i pasti vengono trasportati ai refettori.

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 refettori.
- 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 refettori, che devono essere dotati di un terminale per la conservazione (frigo) e di uno per il rinvenimento dei pasti (forno).

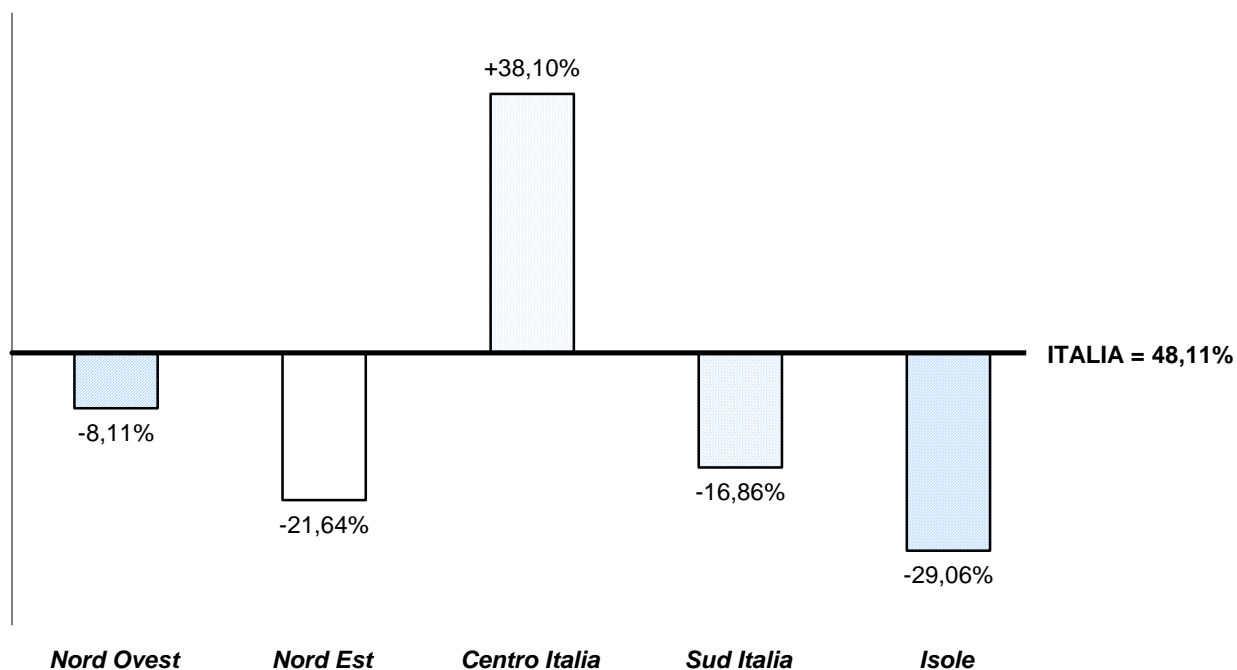
La **produzione dei pasti** avviene presso lo **stesso luogo** in cui avviene la loro somministrazione per una quota di quasi la metà dei casi (48,11%).

Analizzando invece il dato nazionale relativo alla domanda 4, si nota come, **nel caso in cui il pasto venga veicolato**, questa veicolazione avvenga quasi esclusivamente con **legame fresco-caldo** (risposta a = 95,83%), mentre **in pochissimi casi** la veicolazione avviene con **legame refrigerato** (risposta b = 4,17%). Questa seconda tipologia, piuttosto diffusa in Europa nella ristorazione scolastica (Parigi, Francoforte), non riscuote evidentemente lo stesso successo 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. 6. Distribuzione del caso a) i pasti vengono preparati nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione: media italiana e differenze territoriali



Dalla comparazione dei dati si evince come un'eccezione notevole rispetto alla media nazionale è rappresentata dal Centro, area in cui prevale nettamente la tipologia a): i pasti vengono preparati nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione (86,21%, contro una media nazionale del 48,11%).



Domanda n° 5

Quanti pasti vengono mediamente preparati per ogni servizio?

Area NO (Nord-Ovest)	
meno di 10	0
da 11 a 30	2
da 31 a 60	7
da 61 a 120	11
da 121 a 180	7
da 181 a 300	3
da 301 a 600	2
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	5
da 2.501 a 5000	1
più di 5.001	1
Totale	40
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>620,38</i>

Area NE (Nord-Est)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	1
da 61 a 120	6
da 121 a 180	3
da 181 a 300	5
da 301 a 600	6
da 601 a 1.000	3
da 1.001 a 2500	5
da 2.501 a 5000	5
più di 5.001	0
Totale	34
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>1.024,56</i>

Area CE (Centro)	
meno di 10	0
da 11 a 30	1
da 31 a 60	6
da 61 a 120	10
da 121 a 180	5
da 181 a 300	15
da 301 a 600	17
da 601 a 1.000	0
da 1.001 a 2500	3
da 2.501 a 5000	1
più di 5.001	0
Totale	58
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>382,59</i>

Area SU (Sud)	
meno di 10	1
da 11 a 30	0
da 31 a 60	5
da 61 a 120	6
da 121 a 180	6
da 181 a 300	8
da 301 a 600	1
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	4
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
Totale	32
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>370,00</i>

Area IS (Isole)	
meno di 10	0
da 11 a 30	2
da 31 a 60	3
da 61 a 120	4
da 121 a 180	6
da 181 a 300	1
da 301 a 600	1
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	2
da 2.501 a 5000	1
più di 5.001	0
Totale	21
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>484,52</i>

Totale Italia	
meno di 10	1
da 11 a 30	6
da 31 a 60	22
da 61 a 120	37
da 121 a 180	27
da 181 a 300	32
da 301 a 600	27
da 601 a 1.000	6
da 1.001 a 2500	19
da 2.501 a 5000	8
più di 5.001	1
Totale	185
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>561,38</i>

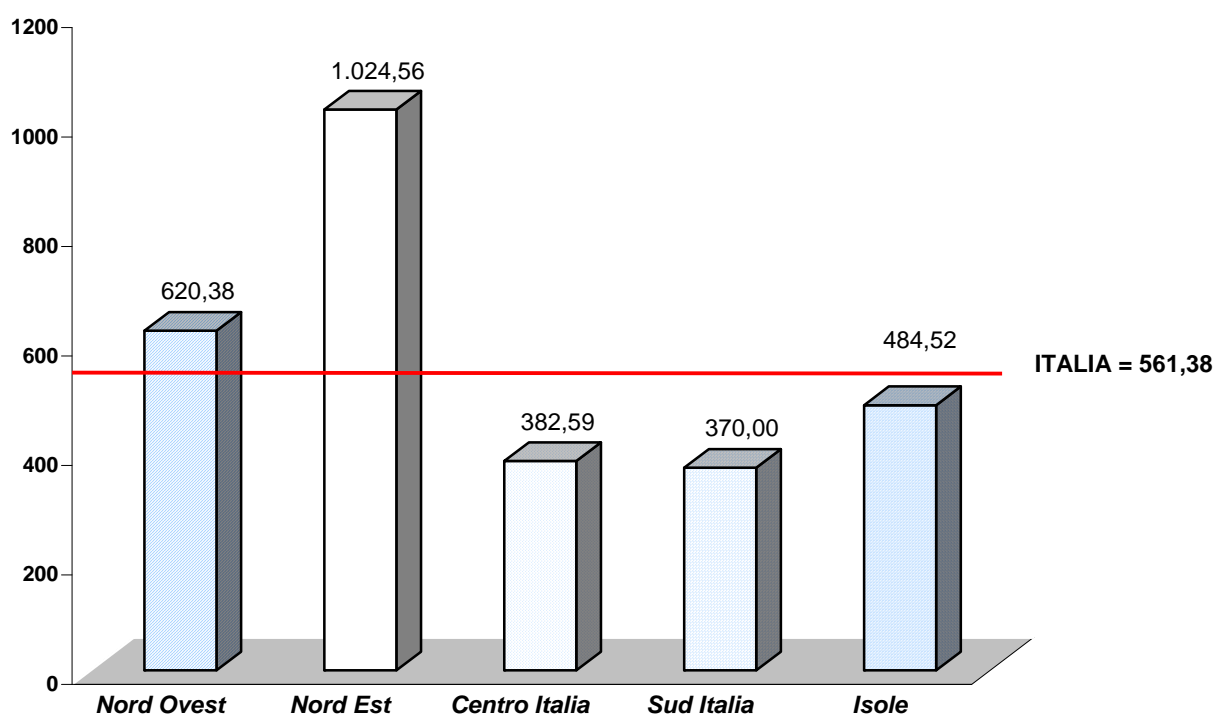


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come la **dimensione media dei centri cottura** per la ristorazione scolastica si collochi nella fascia tra 61 e 120 pasti prodotti: la **media** delle rilevazioni è 86,55 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. 7. 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** (in particolare nell'area Nord-Est, dove il dato supera del 90% la media nazionale), mentre, al contrario siano **minori al Centro-Sud** (in particolare nell'area Sud, dove il dato si colloca al 60% rispetto alla media nazionale).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 6

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
asili nido	€4,79	€91,34
Materne	€4,71	€93,41
Elementari	€4,53	€90,53
Medie	€4,55	€84,14
Docenti	€4,10	€0,00
altri (da specificare)	€0,00	€0,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 4,65</i>	<i>€ 89,86</i>

Area NE (Nord-Est)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
asili nido	€4,80	€84,00
Materne	€3,58	€65,67
Elementari	€4,21	€73,26
Medie	€3,97	€54,14
Docenti	€5,20	€82,00
altri (da specificare)	€4,50	€84,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 4,14</i>	<i>€ 69,27</i>

Area CE (Centro)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
asili nido	€6,68	€0,00
Materne	€2,43	€43,51
Elementari	€2,38	€43,19
Medie	€3,74	€45,36
Docenti	€5,25	€79,86
altri (da specificare)	€0,00	€0,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 3,81</i>	<i>€ 44,02</i>



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
asili nido	€3,36	€76,85
Materne	€2,92	€70,62
Elementari	€3,00	€69,21
Medie	€3,71	€79,25
Docenti	€3,72	€105,00
altri (da specificare)	€3,00	€90,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 3,25</i>	<i>€ 73,98</i>

Area IS (Isole)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
asili nido	€3,54	€68,67
Materne	€3,41	€64,92
Elementari	€3,47	€76,35
Medie	€3,36	€59,60
Docenti	€3,15	€58,00
altri (da specificare)	€4,90	€0,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 3,45</i>	<i>€ 67,39</i>

Totale Italia

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
asili nido	€4,63	€80,22
Materne	€3,41	€67,63
Elementari	€3,52	€70,51
Medie	€3,87	€64,50
Docenti	€4,28	€81,22
altri (da specificare)	€4,13	€87,00
<i>media costo max allievi</i>	<i>€ 3,86</i>	<i>€ 70,71</i>



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 6sc, si nota come il **costo massimo per pasto** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione scolastica è in media di €3,86, dato leggermente più elevato per gli asili-nido.

Il **costo massimo mensile** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione scolastica è in media di € 67,39, con un valore più elevato per le scuole elementari. Questo dato tuttavia non è molto significativo perché le risposte ricevute a questo quesito sono state molto limitate (meno di 1/4 dei casi), 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. 8. Distribuzione territoriale della media del costo massimo per pasto pagato dagli utenti





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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 scolastica è **maggiore al Nord**, in particolare nell'area Nord-Ovest, dove il dato è di €0,8 superiore rispetto alla media nazionale (+20%), mentre, al contrario è **minore al Sud**, in particolare nell'area Sud, dove il dato è di €0,6 inferiore rispetto alla media nazionale (-16%).

La **forbice di oscillazione costi massimi per pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione scolastica tra il minimo e il massimo è del **36%**.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 7

In quale fascia si colloca il costo pasto?

Area NO (Nord-Ovest)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	8
da €2,58 a €2,84	2
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	19
da €4,14 a €4,39	11
più di €4,40	0
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,67</i>

Area NE (Nord-Est)

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	1
da €3,37 a €3,62	0
da €3,63 a €3,87	3
da €3,88 a €4,13	2
da €4,14 a €4,39	9
più di €4,40	14
<i>Media costo pasto</i>	<i>4,00</i>

Area CE (Centro)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	1
da €2,58 a €2,84	0
da €2,85 a €3,10	2
da €3,11 a €3,36	0
da €3,37 a €3,62	2
da €3,63 a €3,87	10
da €3,88 a €4,13	18
da €4,14 a €4,39	20
più di €4,40	4
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,93</i>

Area SU (Sud)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	17
da €2,58 a €2,84	2
da €2,85 a €3,10	1
da €3,11 a €3,36	0
da €3,37 a €3,62	1
da €3,63 a €3,87	3
da €3,88 a €4,13	0
da €4,14 a €4,39	0
più di €4,40	8
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,09</i>



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	4
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	13
da €3,88 a €4,13	0
da €4,14 a €4,39	0
più di €4,40	3
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,56</i>

Totale Italia

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	30
da €2,58 a €2,84	4
da €2,85 a €3,10	7
da €3,11 a €3,36	2
da €3,37 a €3,62	3
da €3,63 a €3,87	29
da €3,88 a €4,13	39
da €4,14 a €4,39	40
più di €4,40	29
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,70</i>

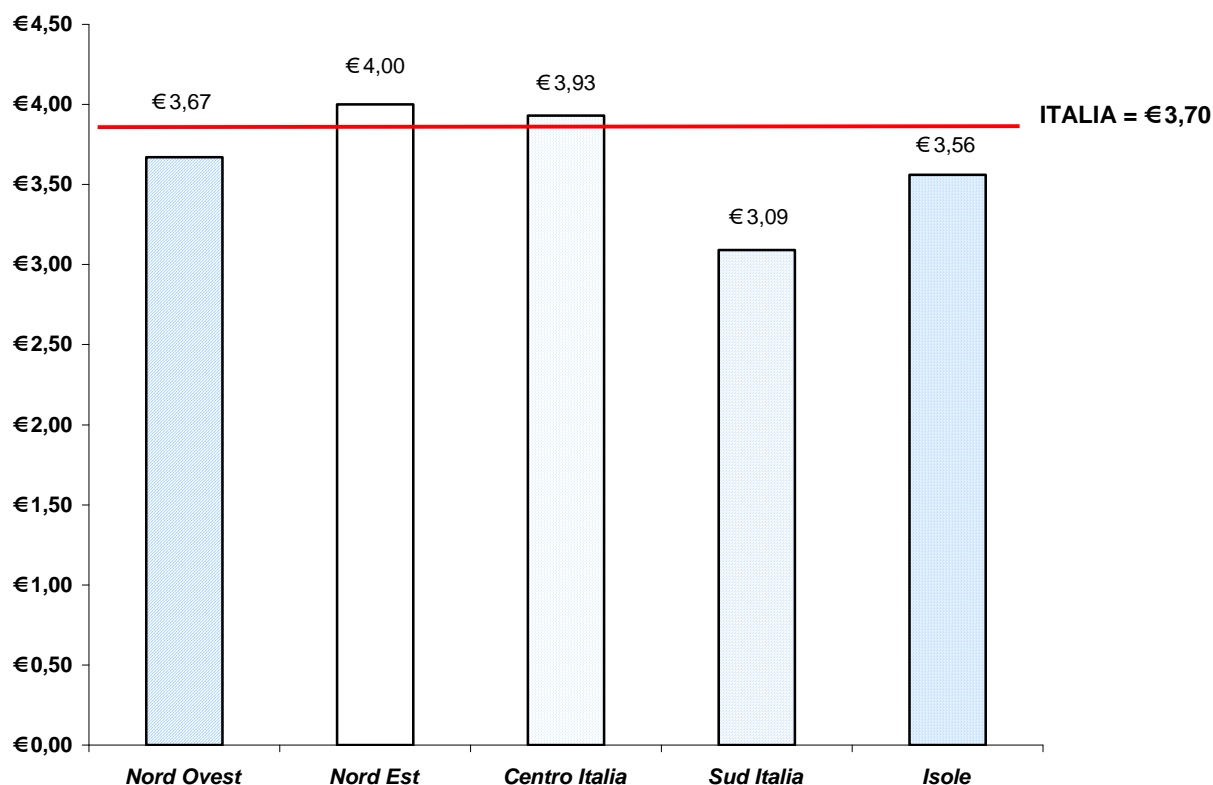


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 7, si nota come il **costo pasto** sostenuto dalle strutture che gestiscono il servizio di ristorazione scolastica è in media di € 3,70, leggermente inferiore quindi al costo massimo pagato mediamente dagli utenti del servizio (vedi domanda precedente).

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

Fig. 9. 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 scolastica è **maggiore al Nord**, in particolare nell'area Nord-Ovest, dove il dato è di €0,3 superiore rispetto alla media nazionale (+8%), mentre, al contrario è **minore al Sud**, in particolare nell'area Sud, dove il dato è di €0,6 inferiore rispetto alla media nazionale (-16%).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

La **forbice di oscillazione dei costi pasto** tra il minimo e il massimo è quindi **del 24%**, 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	40	100,00%
secondo piatto	40	100,00%
contorno caldo/freddo	40	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	40	100,00%
Merenda	18	45,00%

Area NE (Nord-Est)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	34	100,00%
secondo piatto	34	100,00%
contorno caldo/freddo	34	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	28	82,35%
Merenda	12	35,29%

Area CE (Centro)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	58	100,00%
secondo piatto	58	100,00%
contorno caldo/freddo	58	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	56	96,55%
Merenda	47	81,03%

Area SU (Sud)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	32	100,00%
secondo piatto	32	100,00%
contorno caldo/freddo	32	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	29	90,63%
Merenda	6	18,75%

Area IS (Isole)

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	21	100,00%
secondo piatto	21	100,00%
contorno caldo/freddo	19	90,48%
frutta fresca/dessert/yogurt	21	100,00%
Merenda	1	4,76%

Totale Italia

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	185	100,00%
secondo piatto	185	100,00%
contorno caldo/freddo	183	90,48%
frutta fresca/dessert/yogurt	174	94,05%
Merenda	84	45,41%



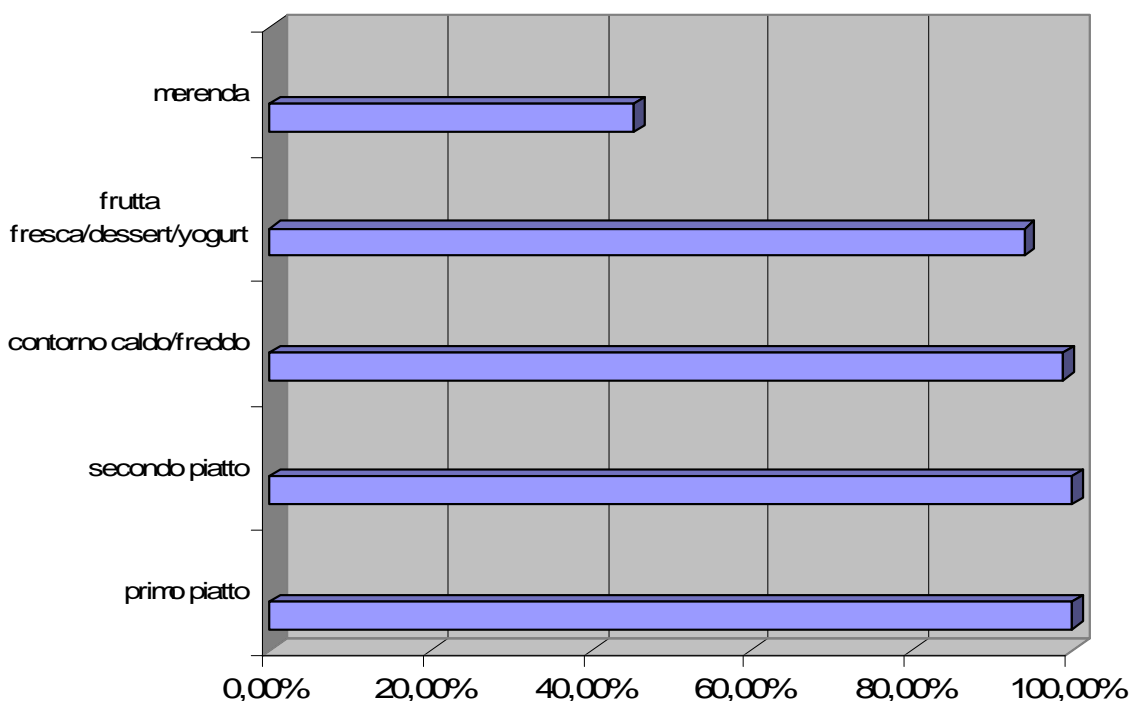
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 8, si nota come la **composizione dei pasti** sia formata sempre da **primo piatto, secondo piatto**.

Il **contorno caldo/freddo** (nel 98,92% dei casi) e la **frutta fresca/dessert/yogurt** (nel 94,05% dei casi) sono portate quasi sempre presenti.

La **merenda** fa parte del servizio fornito dalla ristorazione scolastica nel 45,41% dei casi.

Fig. 10. Dati medi nazionali della composizione del pasto

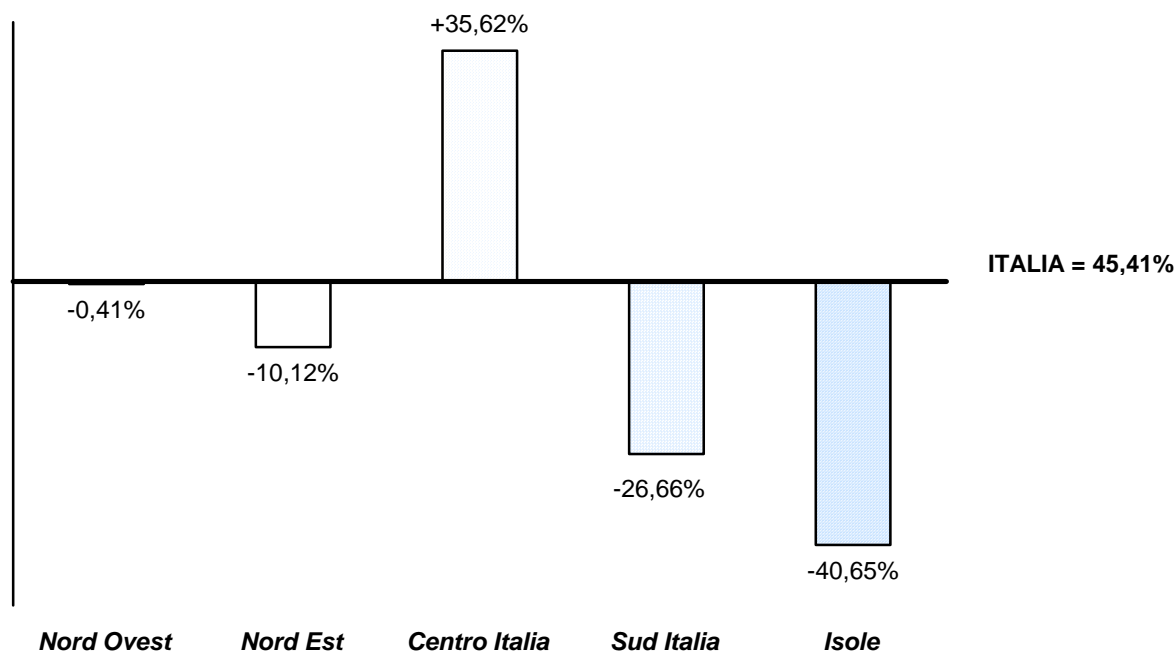


La composizione media del pasto è costante su tutto il territorio nazionale per le prime quattro portate: primo piatto, secondo piatto, contorno caldo/freddo, frutta fresca/dessert/yogurt.

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.



Fig. 11. Distribuzione territoriale della presenza della merenda nella composizione del pasto (dati in %)



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **presenza della merenda** nella composizione del pasto è **maggiore al Centro** dove il dato è quasi il doppio rispetto alla media nazionale, mentre, al contrario è **minore al Sud**, in particolare nell'area Isole, dove il dato si trova sotto del 40% rispetto alla media nazionale.

Nel **Nord** infine il dato è pressoché in linea con la media nazionale.



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	40	100,00%
no	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 9

sì	28	82,35%
no	6	17,65%

Domanda 10

insegnanti	39	97,50%
genitori	39	97,50%
utenti del servizio	0	0,00%
consulenti esterni	1	2,50%
altro (da specificare)	1	2,50%

Domanda 10

insegnanti	18	64,29%
genitori	27	96,43%
utenti del servizio	2	7,14%
consulenti esterni	9	32,14%
altro (da specificare)	4	14,29%

Area CE (Centro)

Domanda 9

sì	57	98,28%
no	1	1,72%

Area SU (Sud)

Domanda 9

sì	26	81,25%
no	6	18,75%

Domanda 10

insegnanti	9	15,79%
genitori	54	94,74%
utenti del servizio	3	5,26%
consulenti esterni	26	45,61%
altro (da specificare)	14	24,56%

Domanda 10

insegnanti	21	80,77%
genitori	21	80,77%
Utenti del servizio	4	15,38%
consulenti esterni	16	61,54%
altro (da specificare)	4	15,38%

Area IS (Isole)

Domanda 9

sì	16	76,19%
no	5	23,81%

Totale Italia

Domanda 9

sì	167	90,27%
no	18	9,73%

Domanda 10

insegnanti	4	25,00%
genitori	9	56,25%
utenti del servizio	1	6,25%
consulenti esterni	1	6,25%
altro (da specificare)	8	50,00%

Domanda 10

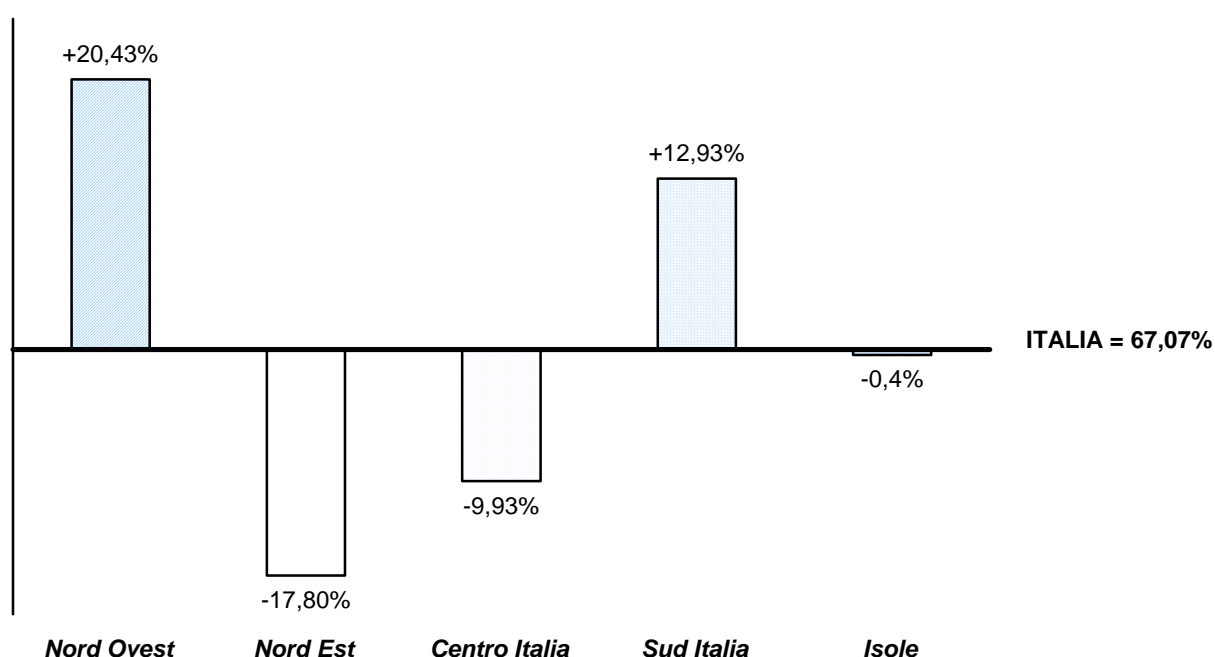
insegnanti	91	54,49%
genitori	150	89,82%
utenti del servizio	10	5,99%
consulenti esterni	53	31,74%
altro (da specificare)	31	18,56%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 9, si nota come in una percentuale molto alta (90,27%) sia presente un **organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti** (Commissione mensa).

Fig. 12. Distribuzione territoriale della presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti (dati in %)

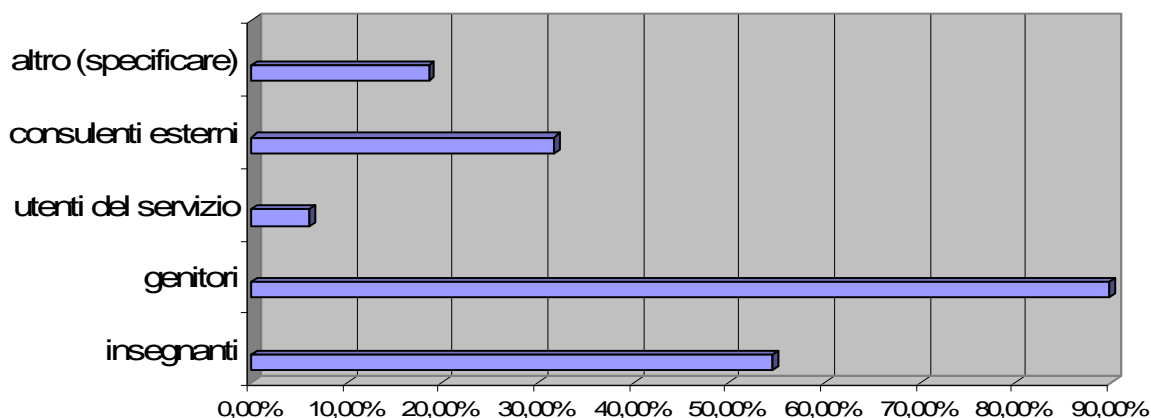


Dalla comparazione dei dati si ricava che nelle aree Nord-Ovest e Centro la **presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti** è più elevata rispetto alla media nazionale e tocca (al Nord-Ovest) o sfiora (al Centro) la totalità dei casi.

Il dato minore è quello delle Isole, dove comunque la presenza della Commissione mensa supera di poco il 75% dei casi.



Fig. 13. 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 da **genitori** (nell'89,82% dei casi) e da **insegnanti** (54,49% dei casi).

Abbastanza rappresentati sono anche **i consulenti esterni** (31,74%) e le **altre categorie** (18,56%).

Queste ultime comprendono soprattutto personale delle ASL, dietiste, rappresentanti del Comune.

La categoria meno rappresentata è costituita dagli **utenti del servizio**, dato facilmente spiegabile con il fatto che quasi tutti gli utenti sono studenti di un arco di età che oscilla tra 1-3 anni (asili nido) a 12 anni (medie inferiori). I pochi casi in cui è stata segnalata questa categoria riguardano le mense universitarie oggetto dell'indagine.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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	00,00%
conformità delle etichette	34	85,00%
conformità delle materie prime	34	85,00%
grammature	31	77,50%
assaggio	39	97,50%
pulizia delle attrezzature e dei locali	38	95,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	33	82,50%
altro (da specificare)	1	2,50%

Area NE (Nord-Est)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	1	2,94%
conformità delle etichette	9	26,47%
conformità delle materie prime	9	26,47%
grammature	15	44,12%
assaggio	19	55,88%
pulizia delle attrezzature e dei locali	11	32,25%
modalità di manipolazione degli alimenti	2	5,88%
altro (da specificare)	4	11,76%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	9	15,52%
conformità delle etichette	24	41,38%
conformità delle materie prime	26	44,83%
grammature	23	39,66%
assaggio	45	77,59%
pulizia delle attrezzature e dei locali	30	51,72%
modalità di manipolazione degli alimenti	25	43,10%
altro (da specificare)	2	3,45%

Area SU (Sud)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	00,00%
conformità delle etichette	19	59,38%
conformità delle materie prime	22	68,75%
grammature	24	75,00%
assaggio	19	59,38%
pulizia delle attrezzature e dei locali	25	78,13%
modalità di manipolazione degli alimenti	22	68,75%
altro (da specificare)	1	3,13%

Area IS (Isole)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	00,00%
conformità delle etichette	12	57,14%
conformità delle materie prime	10	47,62%
grammature	10	47,62%
assaggio	16	76,19%
pulizia delle attrezzature e dei locali	15	71,43%
modalità di manipolazione degli alimenti	10	47,62%
altro (da specificare)	1	4,76%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	10	5,41%
conformità delle etichette	98	52,97%
conformità delle materie prime	101	54,59%
grammature	103	55,68%
assaggio	138	74,59%
pulizia delle attrezzature e dei locali	119	64,32%
modalità di manipolazione degli alimenti	92	49,73%
altro (da specificare)	9	4,86%



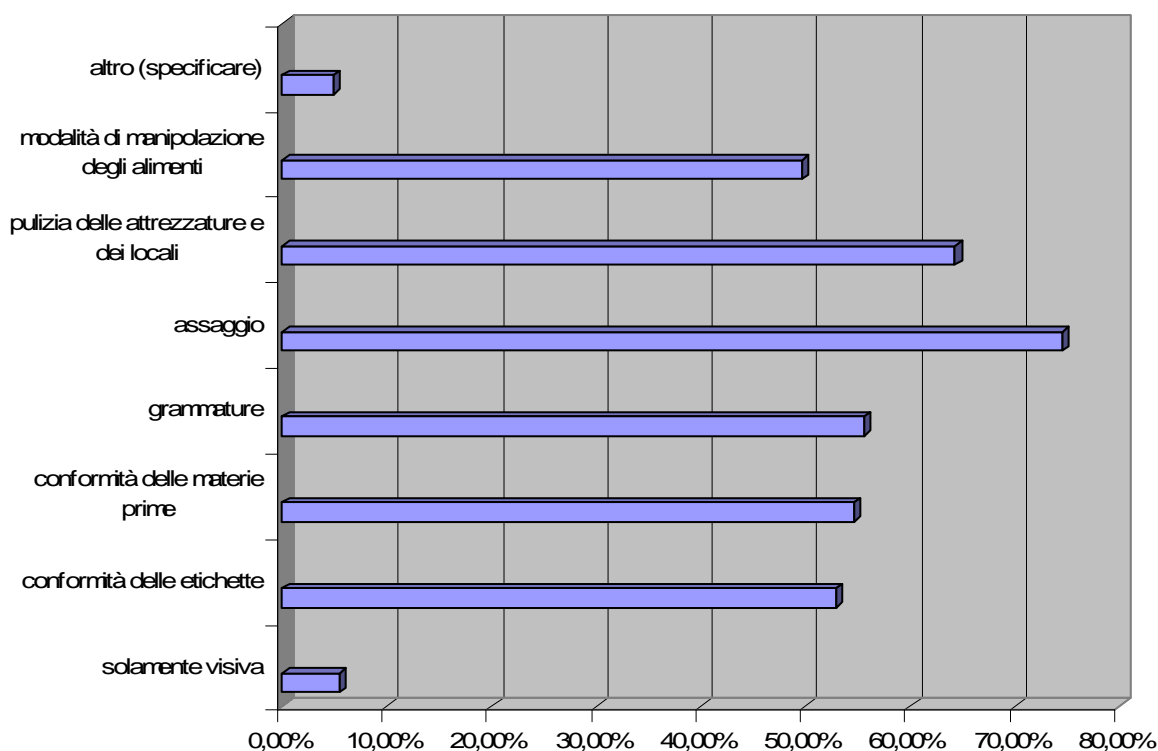
Commenti ai risultati

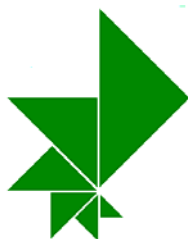
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 11 e il grafico sotto riportato, si nota come tra gli oggetti delle verifiche il più frequentemente citato è l'**assaggio** (nel 74,59% dei casi), seguito **dalla pulizia delle attrezzature e dei locali** (nel 64,32% dei casi) e, con dati medi che si attestano intorno al 50%, nell'ordine: le **grammature**, la **conformità delle materie prime**, la **conformità delle etichette** e la modalità **dei manipolazione degli alimenti**.

La categoria "**solamente visiva**", che si riferisce ad un controllo solo superficiale, e che esclude ovviamente tutte le altre forme di controllo, rappresenta solo il 5,41% dei casi.

Anche la voce "altro" è stata poco riscontrata.

Fig. 14. 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	39	97,50%
no	1	2,50%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 12

sì	30	88,24%
no	4	11,76%

Domanda 13

attraverso interviste	2	5,13%
attraverso questionari	36	92,31%
altro (da specificare)	1	2,56%

Domanda 13

attraverso interviste	30	88,24%
attraverso questionari	4	11,76%
altro (da specificare)	30	88,24%

Area CE (Centro)

Domanda 12

sì	37	63,79%
no	21	36,21%

Area SU (Sud)

Domanda 12

sì	23	71,88%
no	9	28,13%

Domanda 13

attraverso interviste	6	16,22%
attraverso questionari	29	78,38%
altro (da specificare)	1	2,70%

Domanda 13

attraverso interviste	3	13,04%
attraverso questionari	18	78,26%
altro (da specificare)	1	4,35%

Area IS (Isole)

Domanda 12

sì	16	76,19%
no	5	23,81%

Totale Italia

Domanda 12

sì	145	78,38%
no	40	21,62%

Domanda 13

attraverso interviste	4	25,00%
attraverso questionari	9	56,25%
altro (da specificare)	3	18,75%

Domanda 13

attraverso interviste	15	10,34%
attraverso questionari	116	80,00%
altro (da specificare)	12	8,28%

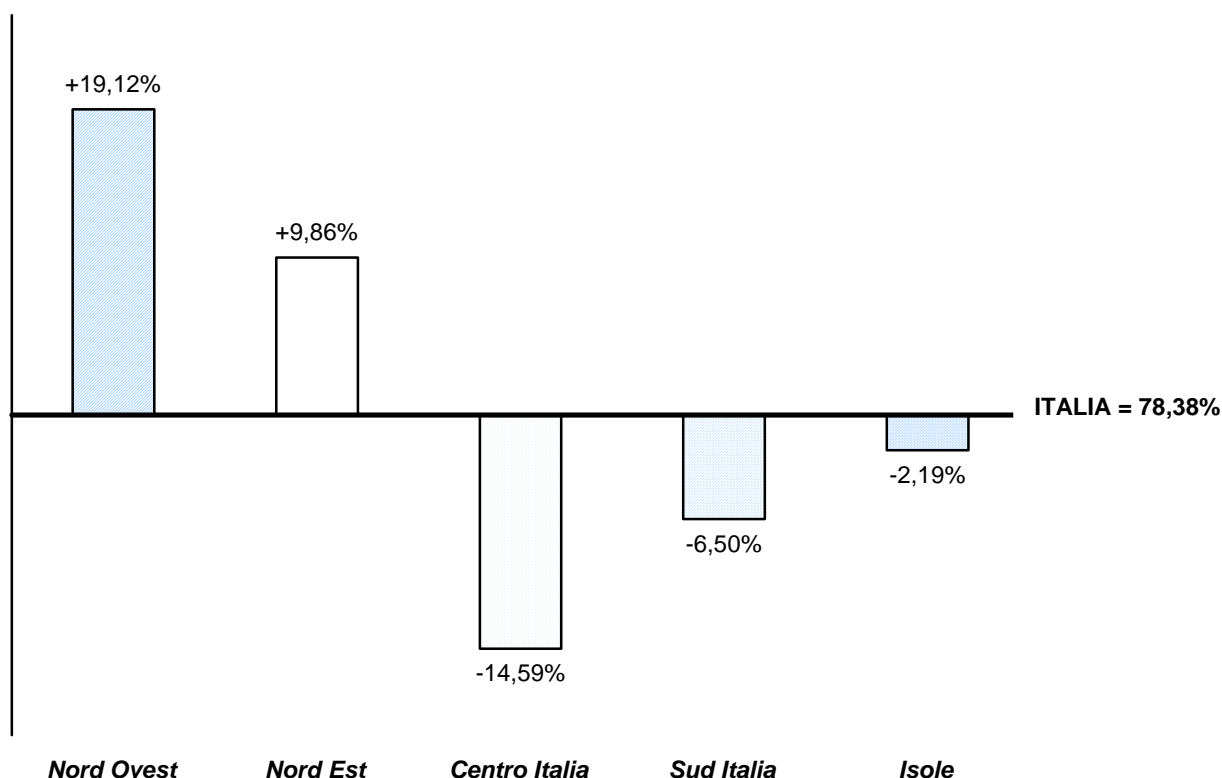


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 12, si nota come le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** siano previste in modo diffuso: infatti il 78,38% 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. 15. Distribuzione territoriale della diffusione di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti



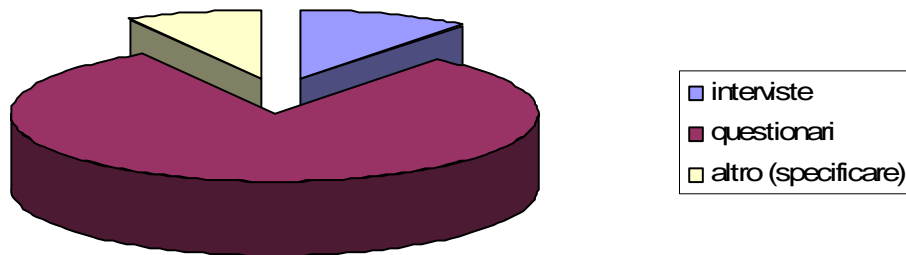
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che le iniziative volte a valutare la soddisfazione degli utenti sono maggiormente diffuse al Nord (con un massimo nell'area Nord-Ovest del 97,50% dei casi), sono vicine alla media nel Sud e nelle Isole, mentre al Centro sono meno diffuse (63,79%, contro una media nazionale del 78,38%).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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 nell'80% dei casi, seguito dalle **interviste** (10,34% dei casi) e da a altri metodi (prove di assaggio, report dalle cucine sono i più citati).

Fig. 16. Distribuzione media nazionale delle modalità di rilevazione della Customer Satisfaction





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	39	48,00
ispezioni con consulenti esterni	28	3,00
ispezioni sui fornitori	21	4,89
analisi chimiche sugli alimenti	38	22,00
analisi sensoriali	24	280,00
visite mediche agli addetti	30	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	33	127,67
valutazione dei documenti dei fornitori	36	29,33
altro (da specificare)	1	0,00

Area NE (Nord-Est)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	32	10,44
ispezioni con consulenti esterni	22	8,29
ispezioni sui fornitori	18	5,60
analisi chimiche sugli alimenti	30	5,96
analisi sensoriali	22	26,00
visite mediche agli addetti	21	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	25	19,16
valutazione dei documenti dei fornitori	21	50,67
altro (da specificare)	7	100,60



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	53	4,72
ispezioni con consulenti esterni	35	4,09
ispezioni sui fornitori	37	67,91
analisi chimiche sugli alimenti	55	3,20
analisi sensoriali	35	72,42
visite mediche agli addetti	12	2,56
monitoraggio degli animali infestanti	43	30,67
valutazione dei documenti dei fornitori	49	29,11
altro (da specificare)	4	110,00

Area SU (Sud)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	28	12,96
ispezioni con consulenti esterni	16	10,20
ispezioni sui fornitori	12	4,42
analisi chimiche sugli alimenti	11	5,60
analisi sensoriali	20	213,88
visite mediche agli addetti	26	5,88
monitoraggio degli animali infestanti	25	7,68
valutazione dei documenti dei fornitori	23	1,32
altro (da specificare)	3	1,00

Area IS (Isole)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	16	10,33
ispezioni con consulenti esterni	14	71,15
ispezioni sui fornitori	3	3,67
analisi chimiche sugli alimenti	5	11,80
analisi sensoriali	3	105,33
visite mediche agli addetti	14	4,04
monitoraggio degli animali infestanti	14	5,79
valutazione dei documenti dei fornitori	6	54,00
altro (da specificare)	0	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	168	17,29
ispezioni con consulenti esterni	115	19,35
ispezioni sui fornitori	91	17,30
analisi chimiche sugli alimenti	139	9,71
analisi sensoriali	104	139,53
visite mediche agli addetti	103	2,89
monitoraggio degli animali infestanti	140	47,19
valutazione dei documenti dei fornitori	135	32,88
altro (da specificare)	15	42,32

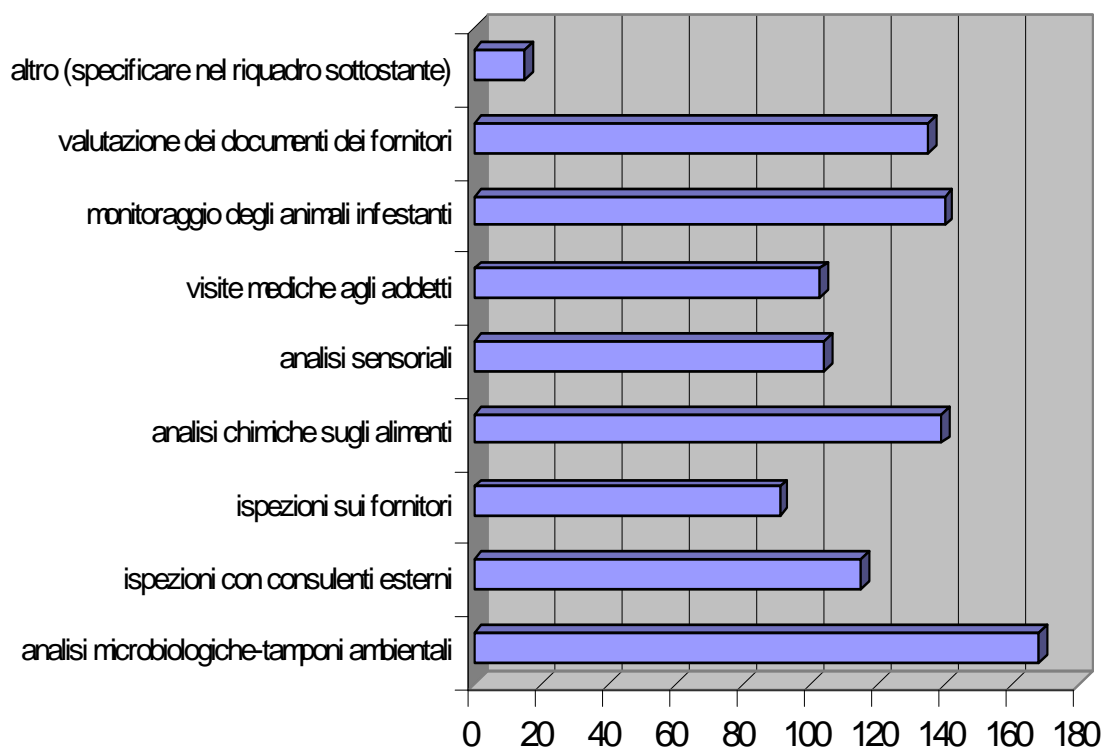


Commenti ai risultati

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

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

Fig. 17. Distribuzione media nazionale delle tipologie di controlli standard effettuati dalle aziende



La tipologia **più frequente** dei controlli effettuati risulta essere la prima: **analisi microbiologiche-tamponi ambientali**, mentre quella **meno frequente** è la tipologia “**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 (dati %)

TIPOLOGIA di CONROLLO STANDARD	MEDIA NAZ. CASI
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	91%
ispezioni con consulenti esterni	62%
ispezioni sui fornitori	49%
analisi chimiche sugli alimenti	75%
analisi sensoriali	56%
visite mediche agli addetti	56%
monitoraggio degli animali infestanti	76%
valutazione dei documenti dei fornitori	73%
altro (specificare nel riquadro sottostante)	8%

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.

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 CONROLLO STANDARD	FREQUENZA MEDIA
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	2 volte al mese
ispezioni con consulenti esterni	2 volte al mese
ispezioni sui fornitori	2 volte al mese
analisi chimiche sugli alimenti	mensile
analisi sensoriali	3 volte alla settimana
visite mediche agli addetti	quadrimestrale
monitoraggio degli animali infestanti	settimanale
valutazione dei documenti dei fornitori	ogni 10 giorni
altro (specificare nel riquadro sottostante)	settimanale



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 – DM24 alle aziende fornitrici. In pratica, a fronte di 1.010 risposte relative alla tipologia dei controlli (bisogna ricordare che erano possibili risposte multiple), solo in 355 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:



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 15

Quale tipo di servizio adottate? • •

Area NO (Nord-Ovest)

self-service	13	32,50%
ai tavoli	25	62,50%
free flow	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

self-service	4	11,76%
ai tavoli	30	88,24%
free flow	0	0,00%

Area CE (Centro)

self-service	3	5,17%
ai tavoli	55	94,83%
free flow	0	0,00%

Area SU (Sud)

self-service	1	3,13%
ai tavoli	27	84,38%
free flow	4	12,50%

Area IS (Isole)

self-service	4	19,05%
ai tavoli	17	80,95%
free flow	0	0,00%

Totale Italia

self-service	25	13,51%
ai tavoli	154	83,24%
free flow	4	2,16%



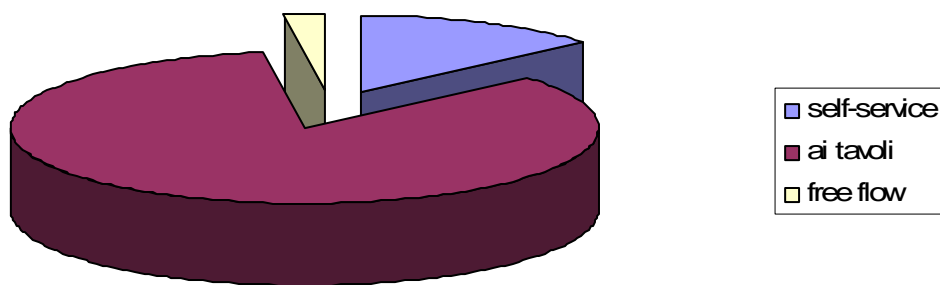
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15, si rileva che il **tipo di servizio** di gran lunga (per l'83,24% dei casi) più adottato è quello **ai tavoli**, seguito a molta distanza dal **self-service** (13,51%).

Il **free flow** viene adottato solo nel 2,15% dei casi, quasi esclusivamente nelle mense universitarie.

Nel seguente grafico viene confrontata la distribuzione del tipo di servizio tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale (prima colonna a destra).

Fig. 18. Distribuzione media nazionale del tipo di servizio adottato





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

molto	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Area CE (Centro)

molto	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Area SU (Sud)

molto	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Area IS (Isole)

molto	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Totale Italia

molto	22	55,00%
abbastanza	14	35,00%
poco	2	5,00%
è ininfluyente	0	0,00%

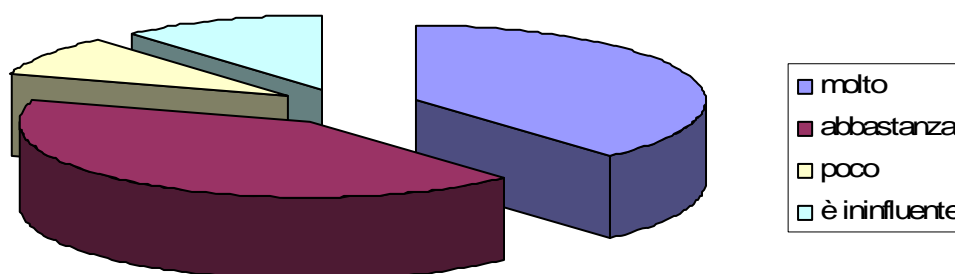


Commenti ai risultati

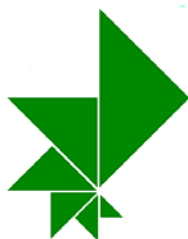
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 16, si rileva che l'**influenza dell'ambiente in cui si consuma il pasto sulla qualità percepita** dello stesso pasto per la maggior parte degli intervistati è un parametro importante: se si sommano infatti le risposte **“molto”** e **“abbastanza”** si arriva a 4/5 del totale.

La somma delle risposte **“poco”** e **“è influente”** rappresenta invece solo 1/5.

Fig. 19. Livello di influenza dell'ambiente sulla qualità del cibo percepita



E' evidente l'importanza attribuita all'ambiente refettorio 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)	38	95,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	20	50,00%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	31	77,50%
gestione economica degli incassi	36	90,00%
gestione degli ordini	35	87,50%
monitoraggio degli sprechi	33	82,50%
altro (da specificare)	19	47,50%

Area NE (Nord-Est)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	38	95,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	20	50,00%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	31	77,50%
gestione economica degli incassi	36	90,00%
gestione degli ordini	35	87,50%
monitoraggio degli sprechi	33	82,50%
altro (da specificare)	19	47,50%



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)	17	50,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	9	26,47%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	10	29,41%
gestione economica degli incassi	24	70,59%
gestione degli ordini	14	41,18%
monitoraggio degli sprechi	6	17,65%
altro (da specificare)	3	8,82%

Area SU (Sud)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	29	50,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	20	34,48%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	7	12,07%
gestione economica degli incassi	10	17,24%
gestione degli ordini	38	65,52%
monitoraggio degli sprechi	2	3,45%
altro (da specificare)	4	6,90%

Area IS (Isole)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	8	38,10%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	16	76,19%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	2	9,52%
gestione economica degli incassi	16	76,19%
gestione degli ordini	12	57,14%
monitoraggio degli sprechi	4	19,05%
altro (da specificare)	0	0,00%



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)	102	55,14%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	83	44,86%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	57	30,81%
gestione economica degli incassi	107	57,84%
gestione degli ordini	126	68,11%
monitoraggio degli sprechi	46	24,86%
altro (da specificare)	26	14,05%



Commenti ai risultati

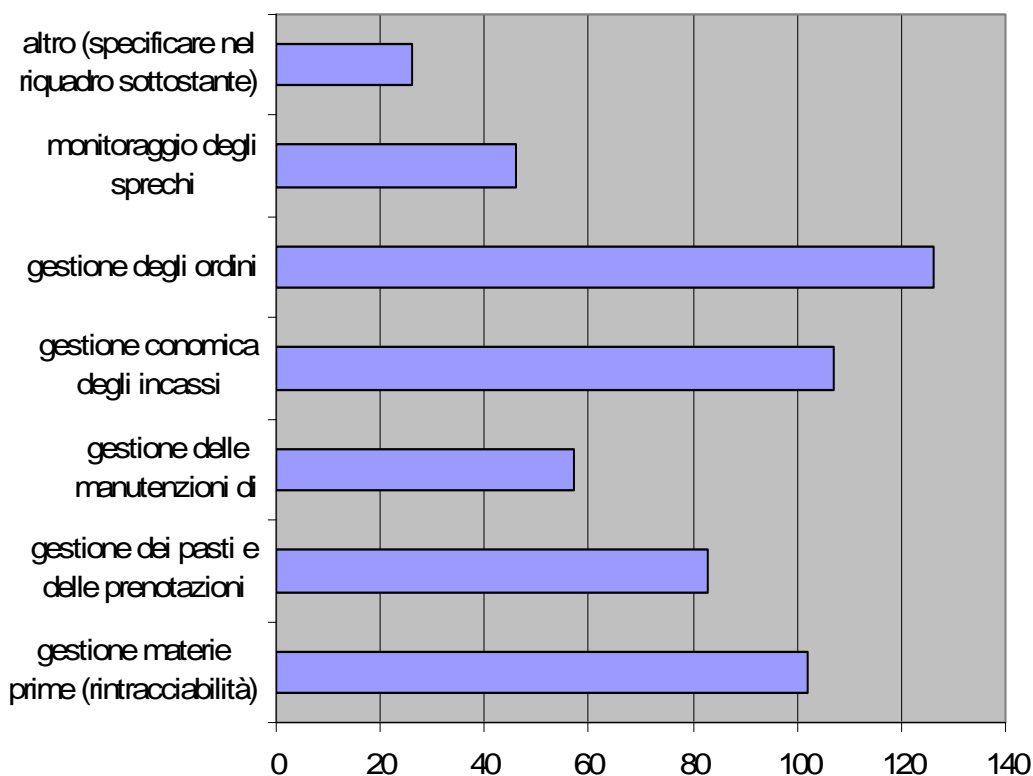
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 17, si nota come il **supporto informatico** venga adottato diffusamente solo per alcune parti della **gestione del servizio**.

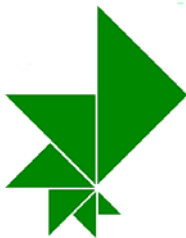
Più della metà degli Enti e delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano il supporto informatico per le seguenti attività (in ordine decrescente):

- gestione degli ordini
- gestione economica degli incassi
- gestione delle materie prime (rintracciabilità)

La gestione dei pasti e delle prenotazioni viene attuata con supporto informatico in circa il 45% dei casi. Per le altre attività l'uso del supporto informatico è percentualmente più limitato.

Fig. 20. 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	38	95,00%
no	2	5,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	37	97,37%
Antincendio	35	92,11%
igiene e sicurezza alimentare e personale	38	100,00%
servizio ai tavoli	11	28,95%
Comunicazione	19	50,00%
lingue straniere	18	47,37%
Intercultura	1	2,63%
decorazione piatti	11	28,95%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	33	86,64%
feste a tema e menù speciali	19	50,00%
altro (da specificare)	3	7,89%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 18

sì	34	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	23	67,65%
Antincendio	24	70,59%
igiene e sicurezza alimentare e personale	34	100,00%
servizio ai tavoli	16	47,06%
Comunicazione	11	32,35%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	1	2,94%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	4	11,76%
feste a tema e menù speciali	8	23,53%
altro (da specificare)	7	20,59%

Area CE (Centro)

Domanda 18

sì	57	98,28%
no	1	1,72%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	52	91,23%
Antincendio	36	63,16%
igiene e sicurezza alimentare e personale	56	98,25%
servizio ai tavoli	46	80,70%
Comunicazione	41	71,93%
lingue straniere	1	1,75%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	2	3,51%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	4	7,02%
feste a tema e menù speciali	4	7,02%
altro (da specificare)	8	14,04%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 18

Sì	30	93,75%
No	2	6,25%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	22	73,33%
Antincendio	23	76,67%
igiene e sicurezza alimentare e personale	30	100,00%
servizio ai tavoli	6	20,00%
Comunicazione	2	6,67%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	3	10,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	4	13,33%
feste a tema e menù speciali	3	10,00%
altro (da specificare)	1	3,33%

Area IS (Isole)

Domanda 18

Sì	16	76,19%
No	5	23,81%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	8	50,00%
Antincendio	14	87,50%
igiene e sicurezza alimentare e personale	15	93,75%
servizio ai tavoli	2	12,50%
Comunicazione	1	6,25%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	1	6,25%
decorazione piatti	1	6,25%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
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 18

Sì	175	94,59%
No	10	5,41%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	142	81,14%
Antincendio	132	75,43%
igiene e sicurezza alimentare e personale	173	98,86%
servizio ai tavoli	81	46,29%
Comunicazione	74	42,29%
lingue straniere	19	10,86%
Intercultura	2	1,14%
decorazione piatti	18	10,29%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	45	25,71%
feste a tema e menù speciali	37	21,14%
altro (da specificare)	20	11,43%

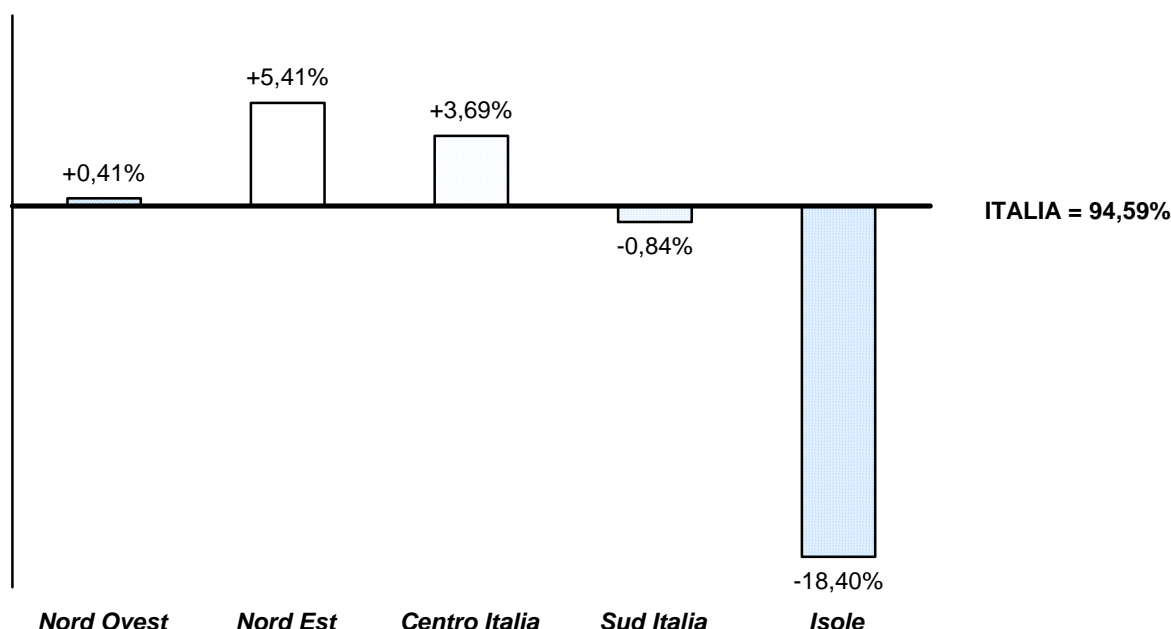


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 18, si nota che le aziende e gli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione scolastica fanno frequentare **corsi di formazione al personale** in quasi la totalità dei casi (media nazionale: 94,59%).

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



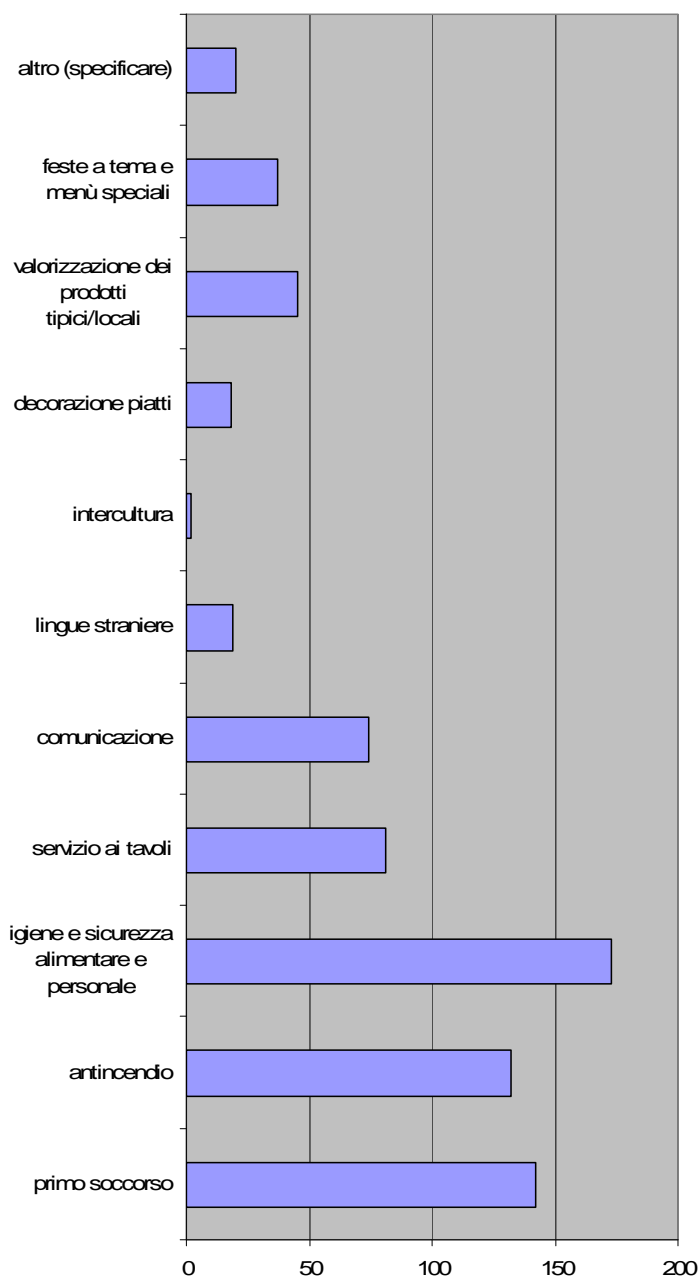
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che i dati relativi ai casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale sono abbastanza omogenei rispetto alla media nazionale del 94,59%, fatta eccezione per l'area territoriale Isole, dove il dato scende al 76,19%.

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 98,86% dei casi, seguita a breve 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. 22. Distribuzione media nazionale delle tipologie di corsi frequentati dal personale (valori assoluti)





Domanda 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	39	97,50%
no	1	2,50%

Domanda 21

sì	0	0,00%
no	1	100,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 20

sì	11	32,25%
no	19	55,88%

Domanda 21

sì	17	89,47%
no	2	10,53%

Area CE (Centro)

Domanda 20

sì	21	36,21%
no	37	63,79%

Domanda 21

sì	18	48,65%
no	18	48,65%

Area SU (Sud)

Domanda 20

sì	6	71,88%
no	26	81,25%

Domanda 21

sì	16	61,54%
no	5	19,23%

Area IS (Isole)

Domanda 20

sì	3	14,29%
no	18	85,71%

Domanda 21

sì	7	38,89%
no	10	55,56%

Totale Italia

Domanda 20

sì	80	43,24%
no	101	54,59%

Domanda 21

sì	58	57,43%
no	36	35,64%

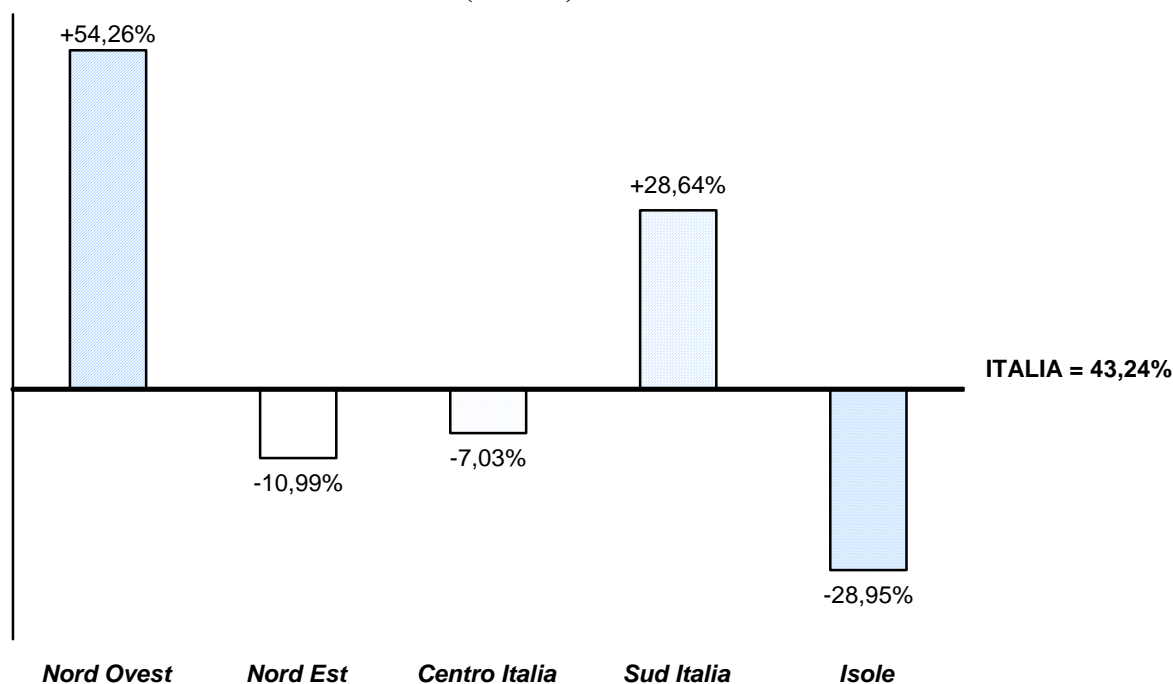


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 20, si può rilevare che poco meno della metà (43,24%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione scolastica possiede una **carta dei servizi**.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati relativi alla frequenza della presenza della carta dei servizi nella ristorazione scolastica tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 23. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente la Carta dei servizi nella ristorazione scolastica (dati %)



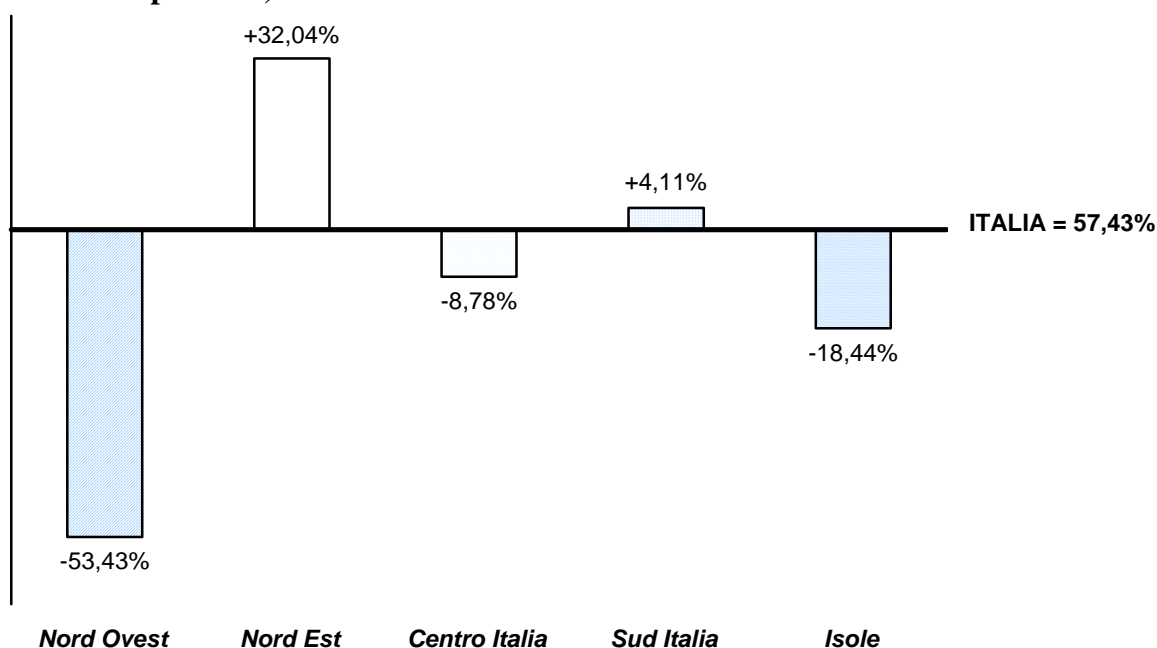
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: la carta dei servizi è infatti presente nella ristorazione scolastica dell'area Nord-Ovest per il 97,50% dei casi, mentre nelle altre aree territoriali tale presenza è costantemente al di sotto della media nazionale, con un minimo nelle Isole (14,29% dei casi)

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), il 57,43% degli Enti che gestiscono la ristorazione scolastica 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 scolastica tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 24. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di dotarsi di una Carta dei servizi nella ristorazione scolastica (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 Nord-Est sembra manifesta la massima intenzione di dotarsi dello strumento Carta dei servizi (89,47% dei casi), mentre nelle altre aree territoriali il dato oscilla intorno alla media nazionale. Fa eccezione il dato 0% dell'area Nord-Ovest, spiegabile con il fatto che la quasi totalità dei servizi di ristorazione scolastica in quest'area ha già la Carta dei Servizi.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domande n° 22 e 23

**Viene effettuato un monitoraggio degli sì
scarti di produzione e/o di consumo? no**

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

**Area NO (Nord-Ovest)
Domanda 22**

sì	37	92,50%
no	3	7,50%

Domanda 23

sì	2	66,67%
no	1	33,33%

**Area NE (Nord-Est)
Domanda 22**

sì	24	70,59%
no	10	29,41%

Domanda 23

sì	6	60,00%
no	4	40,00%

**Area CE (Centro)
Domanda 22**

sì	16	27,59%
no	40	68,97%

Domanda 23

sì	1	2,50%
no	38	95,00%

**Area SU (Sud)
Domanda 22**

sì	10	31,25%
no	20	62,50%

Domanda 23

sì	6	30,00%
no	13	65,00%

**Area IS (Isole)
Domanda 22**

sì	8	38,10%
no	13	65,00%

Domanda 23

sì	7	53,85%
no	6	46,15%

**Totale Italia
Domanda 22**

sì	95	51,35%
no	86	46,49%

Domanda 23

sì	22	25,58%
no	62	72,09%

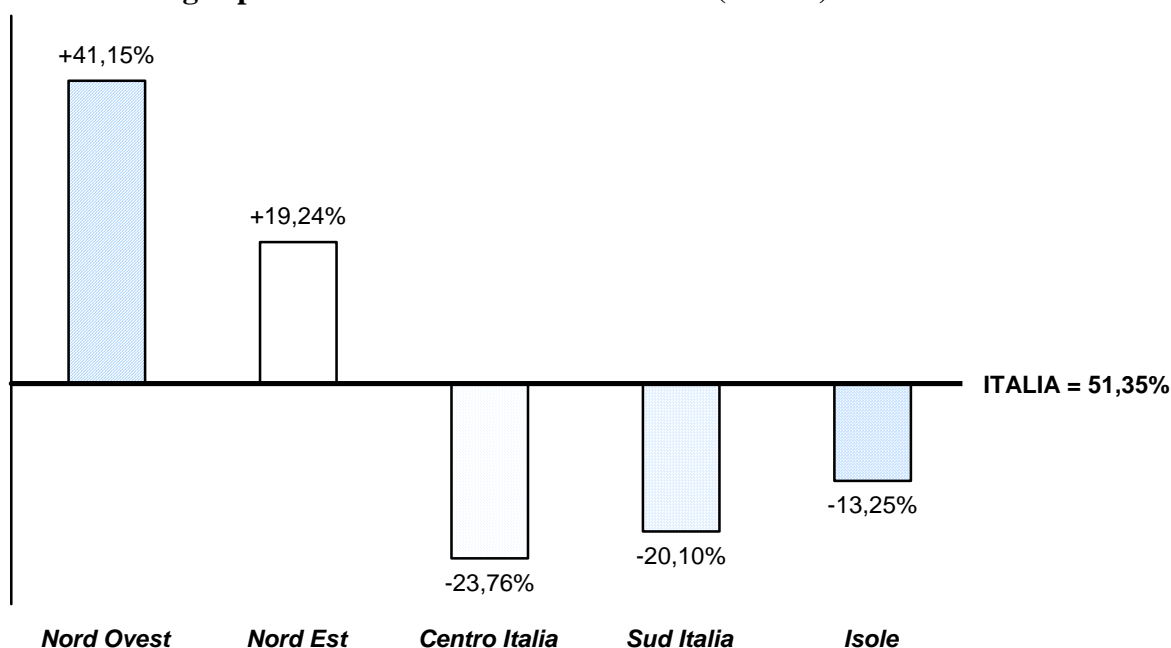


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 22, si può rilevare che poco più della metà (43,24%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione scolastica 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 scolastica tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 25. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione scolastica (dati %)



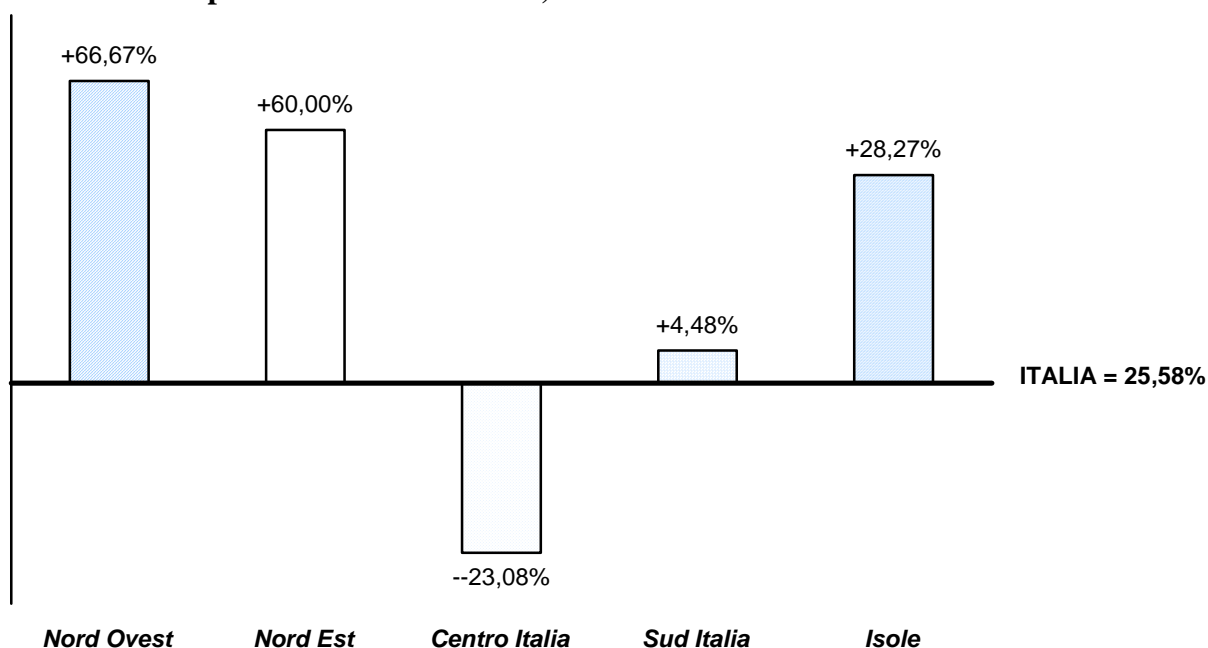
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: il monitoraggio degli sprechi viene infatti effettuato in misura superiore alla media nazionale nella ristorazione scolastica delle aree Nord-Ovest (92,50% dei casi) e Nord-Est (70,59% dei casi), mentre nelle altre aree territoriali è decisamente al di sotto della media nazionale, con un minimo nel Centro (27,59% 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), circa 1/4 degli Enti che gestiscono la ristorazione scolastica 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 scolastica tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 26. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione scolastica (dati % sul campione che non lo effettua)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava anche in questo caso una notevole disomogeneità: le aree Nord-Ovest, Nord-Est e Isole sembrano manifestare una maggiore propensione a dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi, mentre al Sud il dato è inferiore alla media nazionale, e al Centro raggiunge il minimo (2,50%).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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	40	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	40	44%	4,7
prodotti dell'agricoltura integrata	38	31%	4,7
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	38	19%	2,4
prodotti del commercio equo & solidale	39	2%	2,1

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

Area NE (Nord-Est)

Domanda 24

sì	34	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	34	56%	4,6
prodotti dell'agricoltura integrata	17	7%	3,3
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	25	8%	3,0
prodotti del commercio equo & solidale	8	6%	2,3

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)	1	11,11%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%

Area CE (Centro)

Domanda 24

sì	57	98,28%
no	1	1,72%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	55	78%	4,9
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	54	7%	4,1
prodotti del commercio equo & solidale	49	4%	5,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	100,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	0,00%
prodotti del commercio equo & solidale	1	12,50%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 24

sì	27	84,38%
no	5	15,63%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	27	25%	4,6
prodotti dell'agricoltura integrata	4	50%	4,3
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	19	24%	5,0
prodotti del commercio equo & solidale	5	6%	3,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	0	100,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	12	52,17%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	4	50,00%
prodotti del commercio equo & solidale	15	68,18%

Area IS (Isole)

Domanda 9

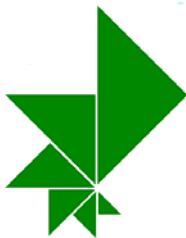
sì	18	85,71%
no	3	14,29%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	17	9%	3,1
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	9	11%	3,9
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	2	11,11%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	2	22,22%
prodotti del commercio equo & solidale	2	11,11%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Domanda 24

sì	176	95,14%
no	9	4,86%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	173	42%	4,3
prodotti dell'agricoltura integrata	59	18%	2,5
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	145	14%	3,7
prodotti del commercio equo & solidale	101	4%	2,5

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	3	40,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	14	13,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	7	17,00%
prodotti del commercio equo & solidale	18	18,00%

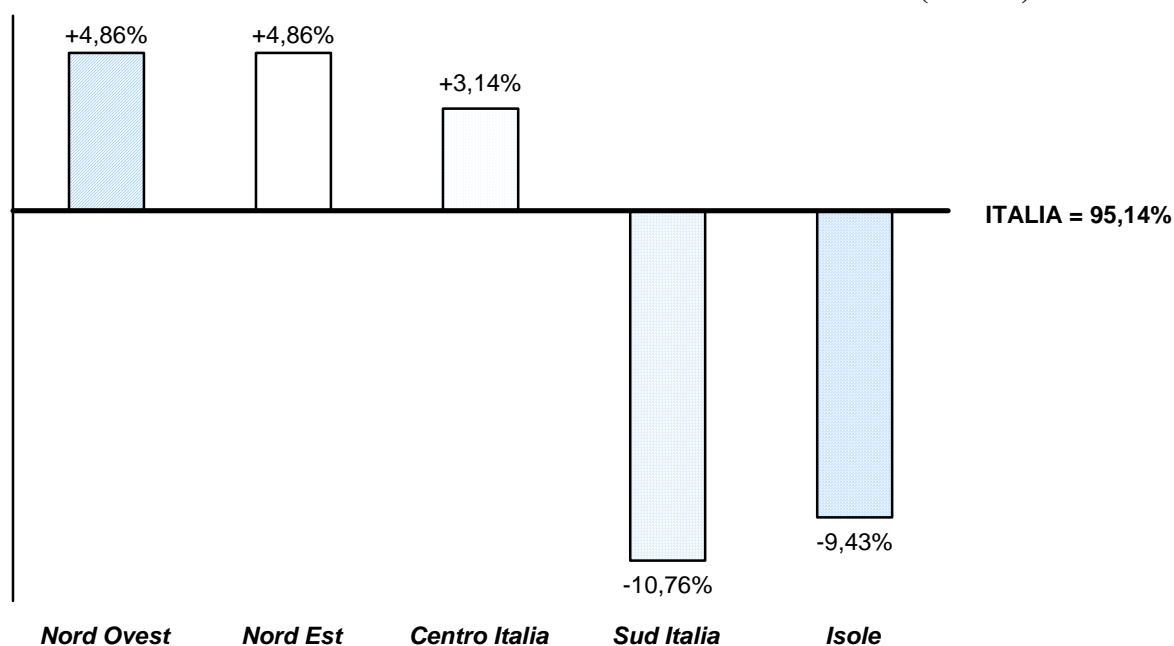


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si può rilevare che la quasi totalità (95,14%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione scolastica 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 scolastica di prodotti di qualità e/o a filiera controllata, tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 27. Distribuzione territoriale dei casi in cui sono presenti prodotti di qualità e/o a filiera controllata nel menù nella ristorazione scolastica (dati %)

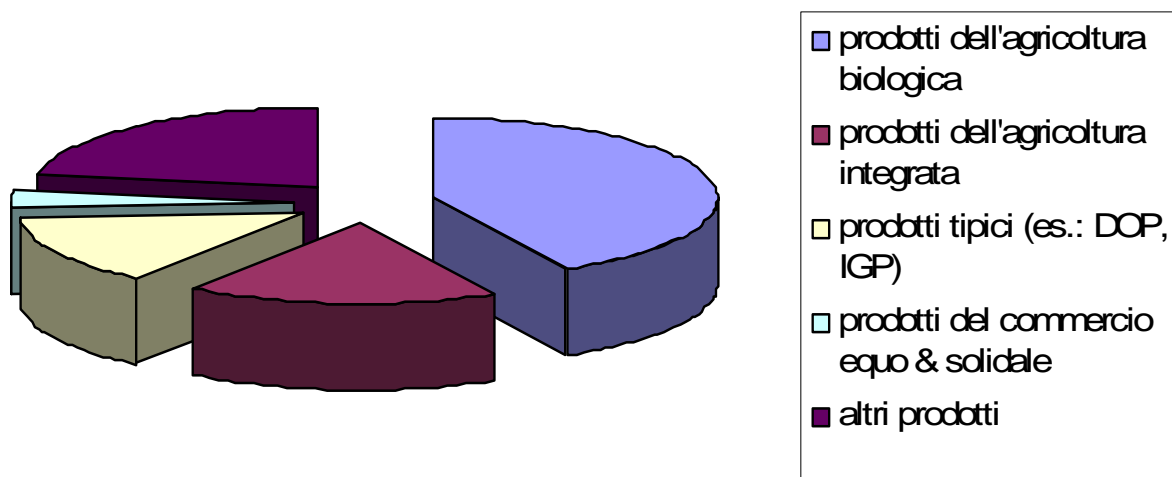


Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una certa omogeneità: l'utilizzazione nel menù della ristorazione scolastica di prodotti di qualità e/o a filiera controllata viene dichiarata nel 100% dei casi al Nord, nel 98,28% dei casi al Centro e con frequenze intorno all'85% al sud e nelle Isole.

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 42% in peso sul totale delle materie prime e vengono forniti in media 4,3 volte su 5 giorni della settimana.



Fig. 28. Distribuzione media nazionale delle materie prime nella ristorazione scolastica



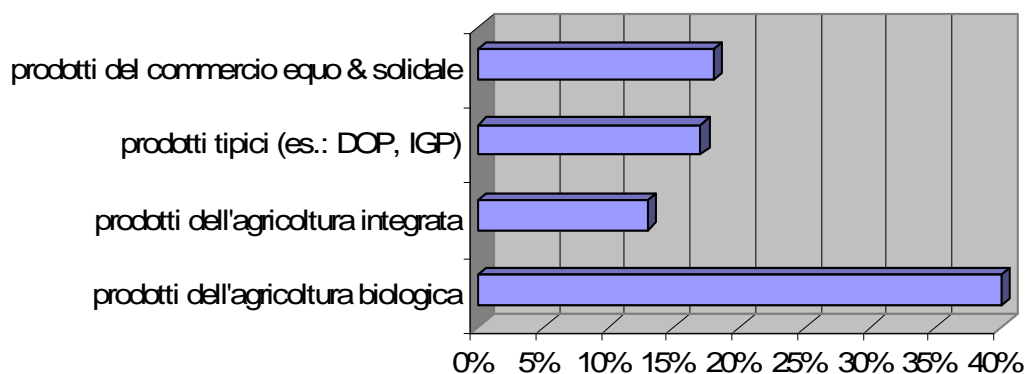
Analizzando il grafico precedente, ricavato secondo i dati medi nazionali, risulta che i prodotti di qualità e/o a filiera controllata risultano ammontare al 77% in peso delle materie prime acquistate, contro il 23% degli altri prodotti.

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), nell'87,03% dei casi circa gli Enti che gestiscono la ristorazione scolastica 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 scolastica rispetto alle diverse tipologie di prodotti.



Fig. 29. 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 dell'agricoltura biologica, che già ora sono i più diffusi, mentre per le altre tipologie la propensione è minore.



Domande n° 27 e 28

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

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

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 27

sì	40	100,00%
no	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 27

sì	25	73,53%
no	9	26,47%

Domanda 28

ISO 9001:2000	40	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	2	5,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	12	30,00%

Domanda 28

ISO 9001:2000	25	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	4	16,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	5	20,00%

Area CE (Centro)

Domanda 27

sì	53	91,38%
no	4	6,90%

Area SU (Sud)

Domanda 27

sì	25	78,13%
no	7	21,88%

Domanda 28

ISO 9001:2000	53	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	15	28,30%
EMAS	1	1,89%
altro (da specificare)	12	22,64%

Domanda 28

ISO 9001:2000	25	100,00%
ISO 22000	3	12,00%
ISO 14001	17	68,00%
EMAS	1	4,00%
altro (da specificare)	15	60,00%

Area IS (Isole)

Domanda 27

sì	18	85,71%
no	2	9,52%

Totale Italia

Domanda 27

sì	161	87,03%
no	22	11,89%

Domanda 28

ISO 9001:2000	18	100,00%
ISO 22000	4	22,22%
ISO 14001	4	22,22%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 28

ISO 9001:2000	161	100,00%
ISO 22000	7	4,35%
ISO 14001	42	26,09%
EMAS	2	1,24%
altro (da specificare)	44	27,33%

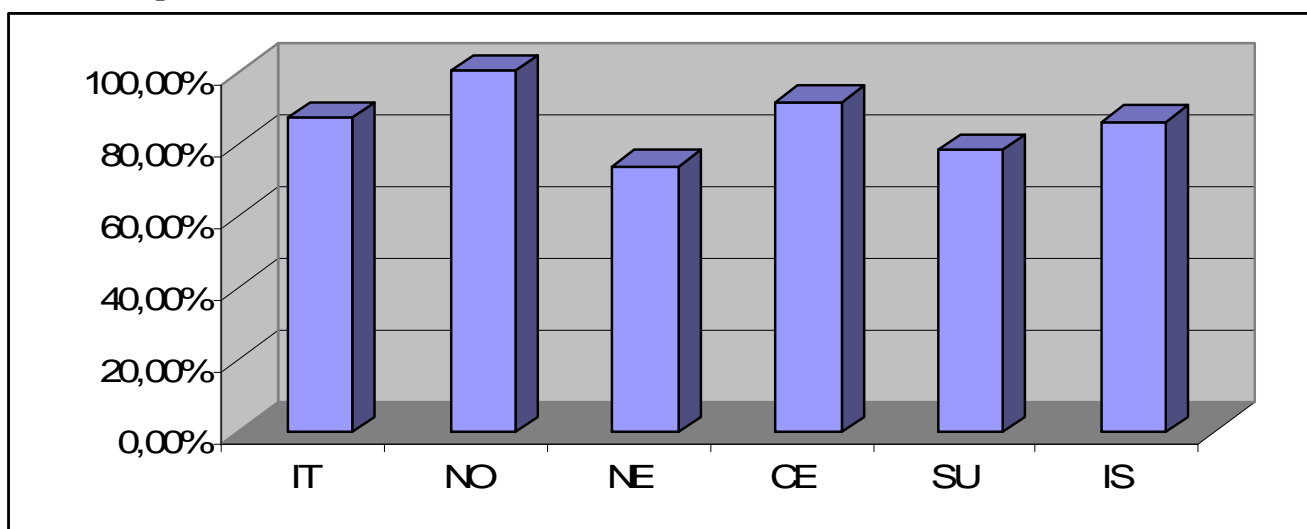


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 27, si può rilevare che una larga maggioranza (87,03%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione scolastica dichiara di possedere almeno una **certificazione di qualità**.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza della presenza di una certificazione di qualità nella ristorazione scolastica tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale (prima colonna a sinistra).

Fig. 30. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente almeno una certificazione di qualità nella ristorazione scolastica (dati %)



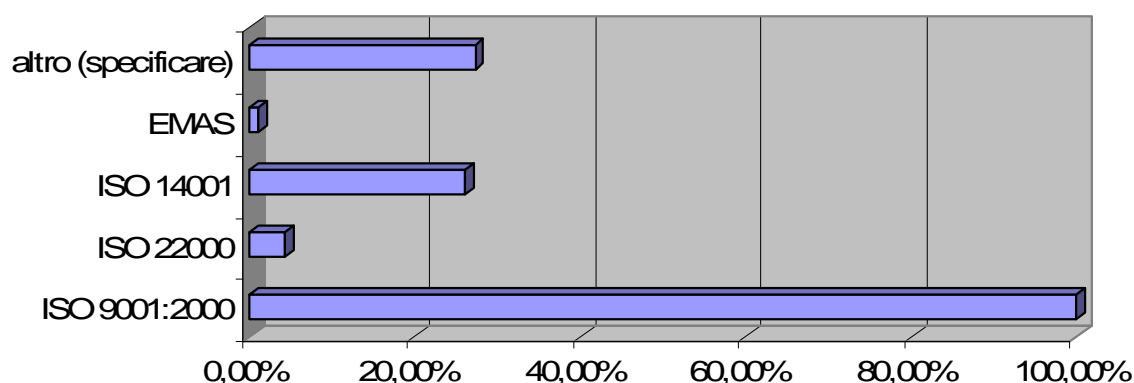
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una relativa omogeneità: se infatti il 100% degli Enti che gestiscono il servizio di ristorazione scolastica nel Nord-Ovest dichiara di essere certificato, nelle altre aree territoriali i valori oscillano intorno alla media nazionale, con un minimo nel Nord-Est, dove comunque il 73,53% 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 scolastica possiede almeno una certificazione. Non è sempre così, invece, quando il servizio è gestito in economia.



Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 28, si rileva che, tra le tipologie di certificazione di qualità quella prevalente (nel 100% dei casi) è la ISO 9001:2000, seguita a grande distanza dalle altre tipologie.

Fig. 31. Distribuzione media nazionale delle tipologie di certificazione nella ristorazione scolastica



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 **ISO 14001** (26,09% dei casi) e la tipologia “**altro**” (27,33% dei casi). All’interno di questa voce sono state segnalate le tipologie più disparate, molte delle quali non sono sistemi di certificazione (come norme UNI e HACCP)