

Progetto “Possiamo scegliere: verso un'alimentazione consapevole”

Seminario a cura di Planet Life Economy Foundation e Aregai Terre di Benessere

«Il modello LICET® nella RISTORAZIONE»

IL PREMIO BEZZO E LA RISTORAZIONE COMMERCIALE

Enza Laretto

Belluno, 07/02/23

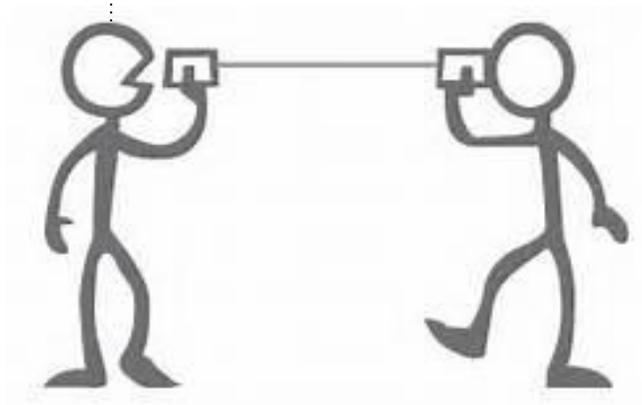


Un modello concreto per facilitare lo **sviluppo sostenibile partecipato** per generare **benessere sul territorio**.

Formato da un insieme di strumenti e metodologie di condivisione, misura, comunicazione e crescita infinita.



Bisogni



**Valore
percepito**



Per permettere a tutti di **COMPRENDERE** i diversi bisogni e tradurli in valori ci basiamo sulla metafora del PIATTO, risultato dell'insieme di azioni di più attori e visibile nella bontà, sostenibilità e benessere percepito dalla sua degustazione.





Bisogni



Valori misurabili



parla come mangi ...

**Protocollo UNESCO
2010 -2013 n.0884**
con il quale la dieta
Mediterranea è
sancita Patrimonio
Intangibile
dell'Umanità



**gli Obiettivi di
Sviluppo
Sostenibile-A
genda ONU
2030**



La dieta mediterranea

La dieta mediterranea comprende una serie di competenze, conoscenze, rituali, simboli e tradizioni concernenti la coltivazione, la raccolta, la pesca, l'allevamento, la conservazione, la cucina e soprattutto **la condivisione e consumo di cibo**.

Mangiare insieme è la base dell'identità culturale e della continuità delle comunità nel bacino Mediterraneo. **La dieta mediterranea enfatizza i valori dell'ospitalità, del vicinato, del dialogo interculturale e della creatività** e rappresenta un modo di **vivere guidato dal rispetto della diversità**.

Essa svolge un ruolo vitale in spazi culturali, festival e celebrazioni riunendo persone di tutte le età e classi sociali; include l'**artigianato** e la produzione di contenitori per **il trasporto, la conservazione e il consumo di cibo**, compresi piatti di ceramica e vetro. Le donne giocano un ruolo fondamentale nella **trasmissione delle conoscenze della dieta mediterranea**.



Esempi di AZIONI di un ristoratore per fare conoscere il valore del suo impegno



- **Promuove le tradizioni e la cultura della comunità locale**
- **Si approvvigiona di prodotti del territorio**
- **Migliora il tuo prodotto/servizio sulla base dei ritorni dei clienti e dei collaboratori.**
- **Investe in soluzioni innovative nei tuoi processi produttivi**
- **Rende conto del valore delle scelte, non solo del prezzo**
- **Collabora con i fornitori, secondo obiettivi condivisi**
- **Ottimizza tutte le risorse coinvolte nel ciclo di vita del tuo prodotto/servizio**
- **Promuove la biodiversità**
- **Investe in un miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei tuoi clienti e collaboratori**
- **Soddisfa chi ha necessità particolari per cultura, salute e religione.**

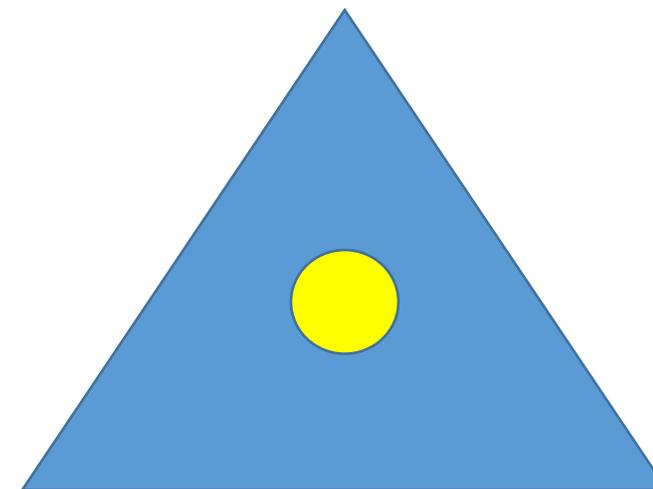


Per renderci conto del valore occorre sapere VALUTARE

Ma un per lo **SVILUPPO SOSTENIBILE CHE CREA BENESSERE EQUO E CONDIVISO** occorre che la valutazione sia **partecipata**:

1. **Autovalutazione**, per rafforzare la consapevolezza
2. **Misura Tecnica** per approfondire con competenza i punti di forza e miglioramento
3. **Confronto**, con l'attivazione di feed back per la valutazione del BENESSERE percepito da parte dei propri interlocutori.

AUTOVALUTAZIONE



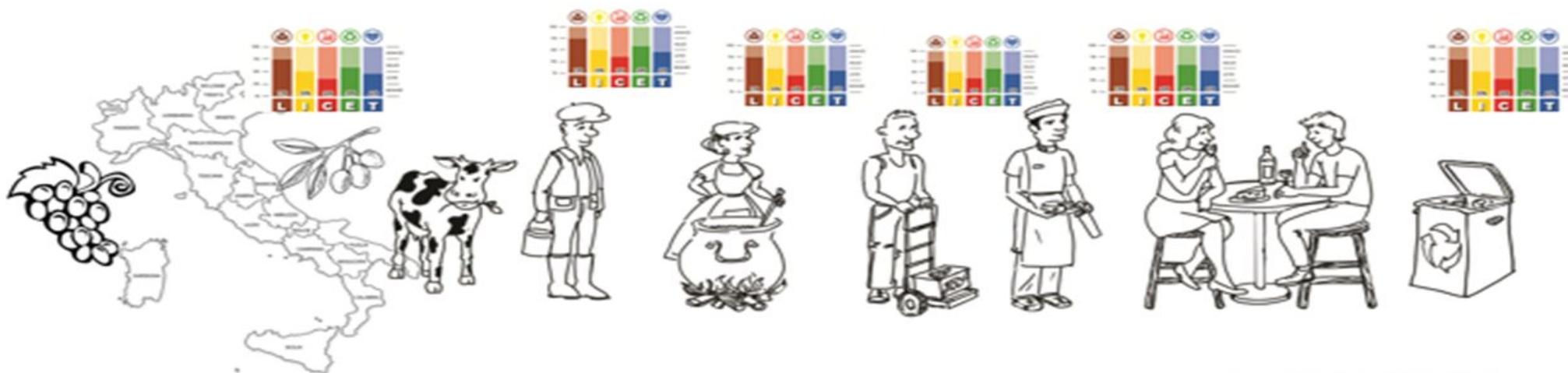
**MISURA
TECNICA**

CONFRONTO



CHI PRODUCE VALORE GESTENDO IN
MODO EQUILIBRATO LE RISORSE

CHI PERCEPISCE VALORE
PARTECIPANDO AL SUO
MIGLIORAMENTO



CHI RIGENERA VALORE
RIUTILIZZANDO,
RICICLANDO E USANDO
LE RISORSE
RINNOVABILI





GLI ALFIERI DEL TERRITORIO: I NUOVI PROTAGONISTI

LICET riconosce gli **ALFIERI DEL TERRITORIO** che valorizzano le risorse materiali ed immateriali locali a partire dalla food experience trasformando i luoghi in destinazione ospitali ad elevata qualità di vita.

Con questa visione chi si occupa di ospitalità e della ristorazione diventa:

- **punti di diffusione della cultura** con cui in futuro sviluppare itinerari di scoperta del territorio (es. enogastronomici)
- **protagonisti nel fare capire il valore del benessere equo e sostenibile** al grande pubblico (cittadini, turisti e pubblico on line) presentando le «virtù» della loro professionalità e personalità



COME OSSERVARE LA COERENZA DI UN'OFFERTA DI OSPITALITÀ E TURISMO CON I CRITERI DI SOSTENIBILITÀ E BENESSERE

- **LICET:** permette di porre la sostenibilità alla portata di tutti e di attivare un confronto costruttivo tra i diversi attori coinvolti,
- **SDGs:** permettono di condividere obiettivi sostenibili a cui conformarsi,
- **ISO:** permettono di riportare il sistema ad un livello internazionale,
- **BES:** permette alle pubbliche amministrazioni di dimostrare gli impatti sul territorio in modo da supportare il miglioramento orientando le politiche.

LICET, facilitando la correlazione tra indicatori utilizzati da diverse organizzazioni e tipologie di aziende, consente una continuità tra le filiere produttive ed i programmi territoriali che altrimenti non sarebbero allineati con perdite in termini di risorse, sprechi e demotivazioni.



- **Indicatore BES** (Benessere Equo e Sostenibile) per la valutazione degli effetti delle scelte politiche e di governance inseriti nella legge di bilancio.
- **l'Agenda 2030 e degli obiettivi di sviluppo sostenibile** (Sustainable Development Goals – SDGs, nell'acronimo inglese) dell'Assemblea Generale dell'ONU.

12 LE DIMENSIONI DEL BENESSERE

1. Salute
2. Istruzione e formazione
3. Lavoro e conciliazione tempi di vita
4. Benessere economico
5. Relazioni sociali
6. Politica e istituzioni
7. Sicurezza
8. Benessere soggettivo
9. Paesaggio e patrimonio culturale
10. Ambiente
11. Ricerca e innovazione
12. Qualità dei servizi

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE 2015-2030



RACCONTARE IL TERRITORIO col BES

BES	LICET®	SDGs
POLITICA E ISTITUZIONI	Dirigere la propria crescita verso obiettivi condivisi e medio-lungo termine (C1) e comunicare infondendo fiducia nei propri interlocutori (C9), garantendo il rispetto dei requisiti di legge e altri (C3).	TUTTI 
SALUTE	Progettare e preparare menu per proteggere la salute dei collaboratori e dei clienti (T2, T4) e li educa a fare scelte in grado di migliorare il loro stile di vita (T7).	
SICUREZZA	Assicurare con il prodotto/servizio, la location, le lavorazioni, il servizio, la sicurezza delle persone (T2, T4)	
BENESSERE ECONOMICO	Fare acquisti equo-solidali (T1) e assicurare la propria sostenibilità economica: ottimizzando i costi (C5) definendo il giusto rapporto qualità/prezzo (C10), stabilendo un reciproco beneficio con i fornitori (C7) anche per incrementare l'economia locale (L4) e valorizzare le filiere (L3)	
LAVORO E CONCILIAZIONE TEMPI DI VITA	Prestare attenzione al benessere dei lavoratori (T3)	
RELAZIONI SOCIALI	Creare opportunità di convivialità e socializzazione, conoscenza tra i clienti e con le realtà sociali ed economiche locali (L4)	
BENESSERE SOGGETTIVO	Valutare la soddisfazione degli avventori, dei dipendenti e dei fornitori (I6). Educare alla sostenibilità e sani stili di vita e ove possibile, rispondere alle necessità di inclusione (T5) e ai bisogni particolari (T6)	

RACCONTARE IL TERRITORIO col BES

BES	LICET®	SDGs
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Accrescere le competenze dei lavoratori (C6), comprese quelle digitali e le soft skills (I1), con tecniche di mutuo apprendimento (I5).	   
PAESAGGIO E PATRIMONIO CULTURALE	Valorizzare la storia e cultura locale (L1), il paesaggio (L2) e la biodiversità (E8) sia nell'immagine che nell'offerta del locale	 
AMBIENTE	Assicurare attenzione a non inquinare: promuovendo acquisti ecologici (E1), gestendo i rifiuti (E2), ottimizzando le risorse (E3), riducendo l'inquinamento in tutto il ciclo di vita del pasto (E4), gestendo le sostanze chimiche (E5), riducendo le esternalità negative (E6), i cambiamenti climatici (E7). Utilizzare le energie rinnovabili (E9) e aumentare l'efficienza idrica (E10)	        
INNOVAZIONE, RICERCA E CREATIVITÀ	Agevolare l'innovazione (I1) anche con tecniche di monitoraggio (I2)	 
QUALITÀ DEI SERVIZI	Migliorare (I3) i processi di produzione e servizio ottimizzando l'organizzazione (C2) le attrezzature (C8) gestendo i rischi, le emergenze e le opportunità (C4)	     



Misura i Valori, aggiunge Valore

I 5 valori nella ristorazione

PRESENTAZIONE DEI 5 VALORI LICET® IN TERMINI GENERALI				
Offerta enogastronomica con prodotti locali, tradizionali, a filiera corta e a valenza culturale	Menu variegato con piatti per tutti i gusti e flessibilità per personalizzare l'offerta anche sulle modalità di consegna.	Staff preparato e attento agli sprechi, materie prime di qualità ad un prezzo per ogni tasca e modalità di pagamento	Prodotti stagionali e attenti alla biodiversità. Processi non inquinanti e ottimizzazione di tutte le risorse.	Pasto etico e nutrizionalmente bilanciato e attento ai bisogni speciali da consumare in un clima conviviale.





I criteri prioritari di LICET®



LEGAME CON IL TERRITORIO

LEGAME CON LA STORIA E LA CULTURA

LOCALE - attenzione a fare percepire (tramite la vista, l'udito, il gusto, l'olfatto e il tatto) gli elementi autentici che caratterizzano la comunità locale e la sua identità storica-culturale ereditata dal passato.

UTILIZZO DI FILIERE LOCALI - facilitare l'identificazione della provenienza delle materie prime, rendendo possibile conoscere i fornitori della filiera e tracciare i passaggi nell'area geografica, potenzialmente attraverso una conoscenza diretta.

PAESAGGIO E RISORSE NATURALI	Rafforzare il patrimonio paesaggistico e antropico. Patrimonio ereditato dal passato o costruzione di valore per il futuro.
LECONOMIA LOCALE	Promuovere lo sviluppo economico favorendo la diversificazione, la creazione di nuove opportunità imprenditoriali e l'occupazione.
COMUNITA' LOCALE	Fare crescere il senso di appartenenza al territorio delle parti interessate





I criteri prioritari di LICET®



INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE –

attenzione a fidelizzare i commensali con proposte basate sull'analisi delle opinioni dei propri clienti

INNOVAZIONE - preparazione del piatto preceduta da una ricerca creativa per fare provare una nuova esperienza al cliente, anche riproponendo in chiave moderna i piatti della tradizione (es. impiattamento, tecniche di cottura, scelta di ingredienti, nuove tecnologie, etc.)

CONOSCENZA E INFORMAZIONE	Scambio di informazioni
MONITORAGGIO	Tenere sotto controllo tutto il processo con una visione a 360°
MIGLIORAMENTI	Coinvolgere in modo chiaro le parti interessate affinché siano consapevoli di come contribuire al successo dell'evento
MUTUO APPRENDIMENTO	Accrescere le competenze sulla qualità e la sostenibilità





I criteri prioritari di LICET®



COMPETITIVITA' E CORRETTEZZA

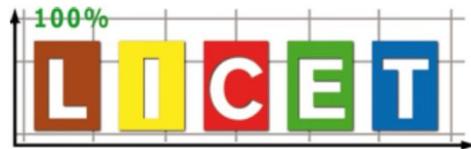
COMUNICAZIONE TRASPARENTE

presentazione per rassicurare il cliente e per ampliare le conoscenze dei clienti al fine di indirizzarli verso scelte non solo basate sul prezzo

CATENA DEL VALORE - attenzione a selezionare e collaborare i fornitori per garantire la qualità e la riproducibilità del piatto

GOVERNANCE	Condividere chiari obiettivi di sostenibilità
ORGANIZZAZIONE	Attuare un efficace sistema organizzativo
REQUISITI DI LEGGE E ALTRI	Rispettare le leggi e i regolamenti
RISCHI ED EMERGENZE	Prevenire e gestire tutti i rischi, essere pronti alle emergenze
PERFORMANCE ECONOMICA	Risparmiare e guadagnare
CAPITALE UMANO	Fare lavorare le persone in squadra in un buon clima organizzativo.
ATTREZZATURE	Garantire attrezzature performanti
QUALITÀ/PREZZO	Costo chiaro e trasparente con attenzione ad un corretto rapporto qualità/prezzo.





I criteri prioritari di LICET®



ECO - SOSTENIBILITA'

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE - facilitare la riduzione degli sprechi in tutto il ciclo di vita del pasto

BIODIVERSITA' - promuovere le diversità delle specie naturali e dei modi di trasformarle

ACQUISTI ECOLOGICI	Ridurre gli impatti ambientali nella filiera produttiva
GESTIONE DEI RIFIUTI	Prevenire la produzione dei rifiuti e rimmetterli in circolo per farli diventare materie prime di altri processi produttivi
INQUINAMENTO	Ridurre gli inquinanti in tutto il ciclo di vita del prodotto/servizio.
SOSTANZE CHIMICHE	Eliminare, ridurre e controllare l'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi.
ESTERNALITA'	Ridurre i costi e gli impatti ambientali per chi usa/ usufruisce dei prodotti/servizi nell'intero ciclo di vita.
CAMBIAMENTI CLIMATICI E TRASPORTI	Ridurre le emissioni di gas a effetto serra (attenzione ai mezzi di trasporto, alla logistica, alle attrezzature di riscaldamento, raffreddamento, ...).
ENERGIE RINNOVABILI	Miglioramento del rendimento energetico (uso, consumo, intensità ecc.) in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio e utilizzazione/produzione di energia rinnovabile.
EFFICIENZA IDRICA	Miglioramento del rendimento idrico (uso, consumo, recupero, intensità, ecc.) in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio.





I criteri prioritari di LICET®



TUTELA DELLA PERSONA

SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI CONSUMATORI

- facilitare il riconoscimento degli ingredienti dannosi e indirizzare verso quelli più nutrienti e gustosi secondo specifici bisogni (allergie, intolleranze,

NON DISCRIMINAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE

- rispettare i bisogni di tutte le persone con religione, cultura, salute e altre necessità particolari.

COMMERCIO EQUO-SOLIDALE	Migliorare il benessere equo e sostenibile nelle comunità locali in tutto il ciclo di vita del servizio
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Garantire salute e sicurezza sul lavoro
BENESSERE DEI LAVORATORI	Rispettare l'equilibrio vita - lavoro
DIVERSE ABILITÀ	Prestare attenzione ai bisogni di tutti
EDUCAZIONE	Rendere consapevoli tutte le parti interessate





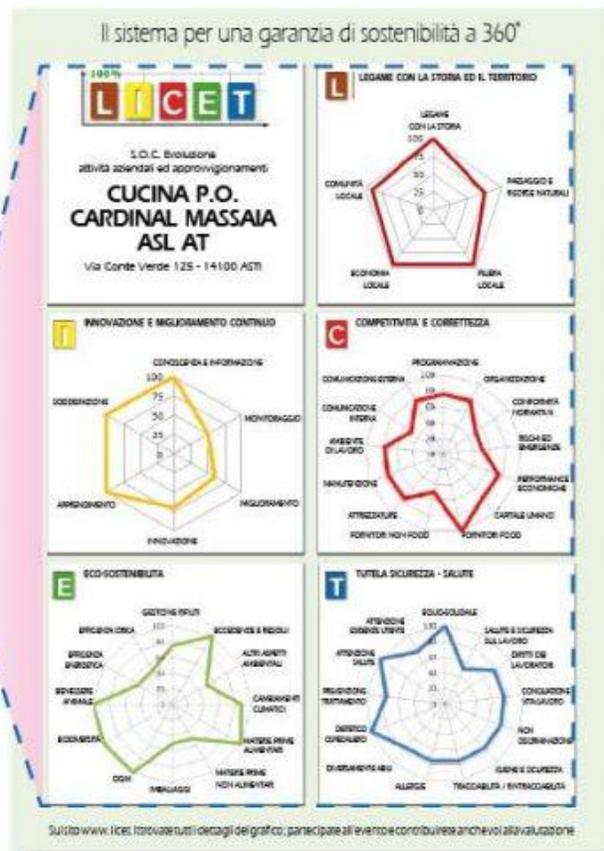
Come leggere una Smart Label

Sezione "parlante" con le evidenze oggettive di scelte e comportamenti

Status delle fasi di valutazione attivate



Sistema di valutazione





I VANTAGGI RISPETTO AD UN RATING

La scelta di non avere un unico valore aggregato del livello di sostenibilità di tutti i 5 valori serve per:

- **Aspetto logico** – l'equilibrio dei 5 valori rappresenta un impegno su più fronti e non può si evidenziare con un valore unico
- **Aspetto matematico** – la media dei valori può dare un risultato composto dalla totale assenza di azioni positive su uno dei valori.
- **Aspetto di comunicazione trasparente** – ogni organizzazione può avere punti di forza e di debolezza che vanno raccontati. C'è chi dà più importanza agli impatti ambientali positivi, chi al valore sociale, chi al legame con il territorio.



PREMIO BEZZO

- Un premio per alimentare la cultura del benessere equo e sostenibile misurando gli effetti sul territorio, partendo dalla Ristor-Azione in memoria del Cav. Giuseppe Bezzo, storico Presidente di CRAI -CODE'



2017-2018
RISTORAZIONE COLLETTIVA

**APPALTO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
DEL COMUNE DI CASALE MONFERRATO**



2018-2020
RISTORAZIONE COMMERCIALE

**RISTORANTE GINGER PEOPLE&FOOD
DEL COMUNE DI AGRIGENTO**

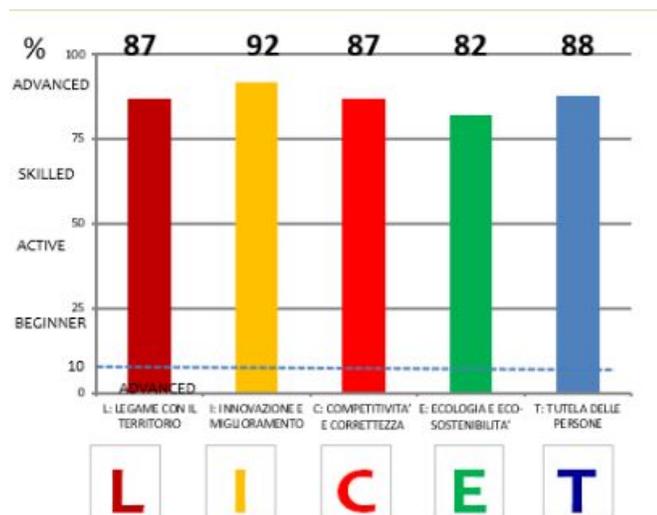




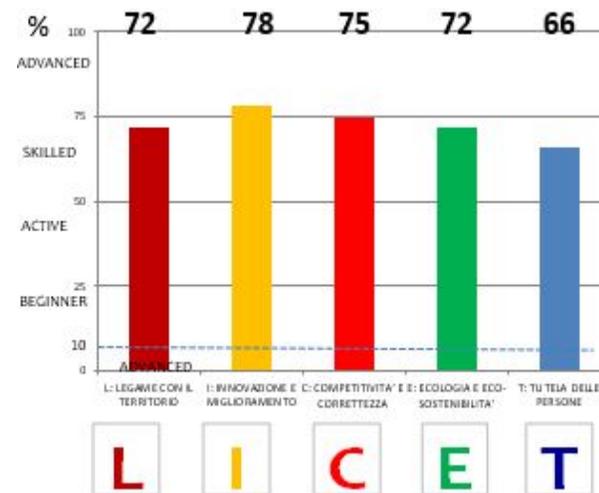
LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL PREMIO I BEZZO

VINCITORE: Comune di Casale Monferrato

*Autovalutazione
Casale M.to*



*Valutazione
tecnica Giuria*

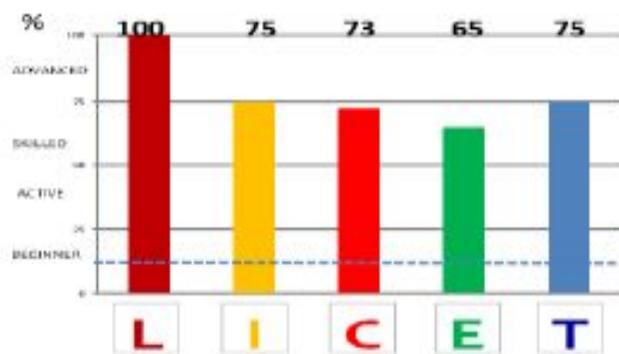




LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL PREMIO II BEZZO

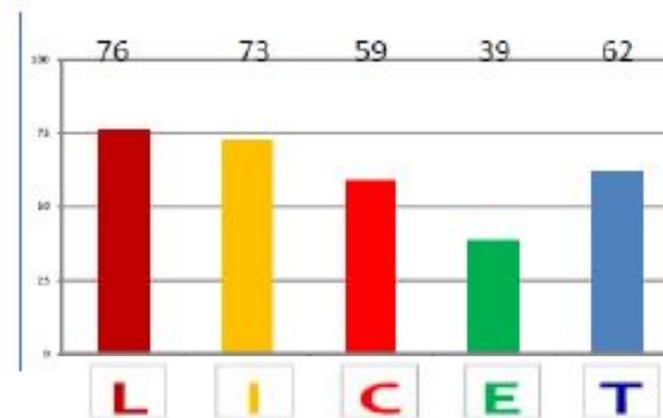
VINCITORE: ristorante Ginger People&Food di Agrigento

*Autovalutazione
Ginger*



Autovalutazione Ginger

*Valutazione
tecnica Giuria*



Valutazione tecnica Giuria



Delle **10 città finaliste capitale cultura italiana** hanno gareggiato in **4** con **9 ristoranti**:

- Agrigento: 2 ristoranti
- Casale: 1 ristorante
- Macerata: 2 ristoranti
- Parma: 4 ristoranti

Pochi, ma rappresentativi dal Nord al Sud Italia



AUTOVALUTAZIONE

PIATTO	INGREDIENTI	CRITERIO DI SCELTA /EVIDENZA
PRIMO: esempio di compilazione - Spaghetti al pomodoro	Spaghetti Pelati Aglio Olio d'oliva	Raccontare il valore delle scelte fatte per impreziosire le materie prime con competenza tecnica e creatività secondo i 10 criteri, ad esempio: FILIERA LOCALE (2) / presentazione del fornitore "Mulino xxx" sito in via yy e possibilità offerta al cliente di conoscere le metodiche di lavorazione. SODDISFAZIONE (3) / molti apprezzamenti da parte dei clienti per l'olio di oliva BIODIVERSITA' (8) / uso di grani antichi SALUTE E SICUREZZA: cottura a bassa temperatura per mantenere le qualità nutritive



PREMIO BEZZO 2018



PIATTO	INGREDIENTI	MODALITA' DI LAVORAZIONE	CRITERIO DI SCELTA /EVIDENZA
ANTIPASTO: MAREO DI FAVE CON ROBIOLA DI CAPRA BIRGENTANA	FAVE SECCHE BORRAGINE SOFFRITTO ROBIOLA	SOFFRIGGERE E A RUOTO SEDANO E IPOLLA, STEVIA LE FAVE SECCHE ED AGGIUNGERE BRODO VEGETALE FINO A COTTURA	PIATTO TRADIZIONALE FILIGRA PORTA LOCALE USO DI ERBE SPONTANEE EQUILIBRIO NUTRIZIONALE
PRIMO: TABLIATELLA DI PEREIASACEHI (GRANA AMARO) SCORFANO E MANDORLA	GARIMA DI PEREIASACEHI PESCE SCORFANO MANDORLA RILIEGGINO	PREPARAZIONE DELLA PASTA FRESCA IN PANNELLA OLIO, PESCE SPILETTATO E RILIEGGINO BRODO DI PESCE - SALTARE	USO DI GRANI ANTICHI PESCE LOCALE POVERO VARIETA' DI MANDORLE LOCALI PESCA SOSTENIBILE E STAGIONALE
SECONDO: SUGARELLO IN OLIO E COTTURA E BIETA SELVATICA CROCCANTE	OLIO EVO SUGARELLO BIETA	SPILETTARE IL PESCE E IMBUSTARLO INSIEME ALL'OLIO. SALTARE LA BUSTA D'INFORNARE A 65° 15 MIN.	UTILIZZO DI PESCE AZZURRO TECNICA ANTICA DI COTTURA CON UTILIZZO DI NUOVE TECNOLOGIE

PROMUZIONE
DELLA
BIODIVERSITA'
LOCALE





RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE

BENESSERE SOSTENIBILE =





COME SI È RACCONTATO IL RISTORANTE VINCITORE

1° classificato GINGER, PEOPLE AND FOOD

ANTIPASTO:

CAPONATA DI VERDURE

PRIMO:

COUSCOUS DI TERRA

SECONDO:

POLPETTE DI PESCE AZZURRO

DOLCE:

**SHERBET DI FRUTTA FRESCA DI
STAGIONE**

BEVANDE:

GINGER

PREZZO MEDIO in euro: € 40





COME SI È RACCONTATO

IL RISTORANTE VINCITORE

- **Legame con territorio:** evidente il legame con il territorio specifico agrigentino e con la vasta cultura africana. Da sottolineare che il ristorante Ginger fa parte delle attività svolte dalla Cooperativa Al Karub, impegnata sia nella rivitalizzazione delle biodiversità agricole e dell'apicoltura (reinserimento dell'ape nera siciliana), nell'inserimento lavorativo di migranti, nel conferimento di alimenti pronti a sostegno di persone in difficoltà, fino all'organizzazione di corsi di cucina per donne migranti, al fine di offrir loro opportunità di apprendimento della lingua italiana e formazione lavoro. La cooperativa intraprende eventi di coinvolgimento della popolazione locale attraverso l'organizzazione di festival e partecipazione ad eventi (Sagra del Mandorlo in Fiore, CousCous Festival, ecc). Non viene lavorata carne suina, per rispetto alla fede islamica.
- **Innovazione e miglioramento:** La cucina di Mareme Cisse rappresenta una proposta culinaria innovativa non solo per il mercato agrigentino. La chef si tiene aggiornata grazie alla partecipazione a corsi ed a workshop, è molto attenta ad ottimizzare la fruizione dei prodotti in cucina. Le forniture alimentari hanno stoccaggio minimo, in quanto gli acquisti sono fatti in base alle concrete previsioni di consumo. Il gruppo di lavoro in cucina ed in sala (4 persone in tutto) è molto coeso e solidale.



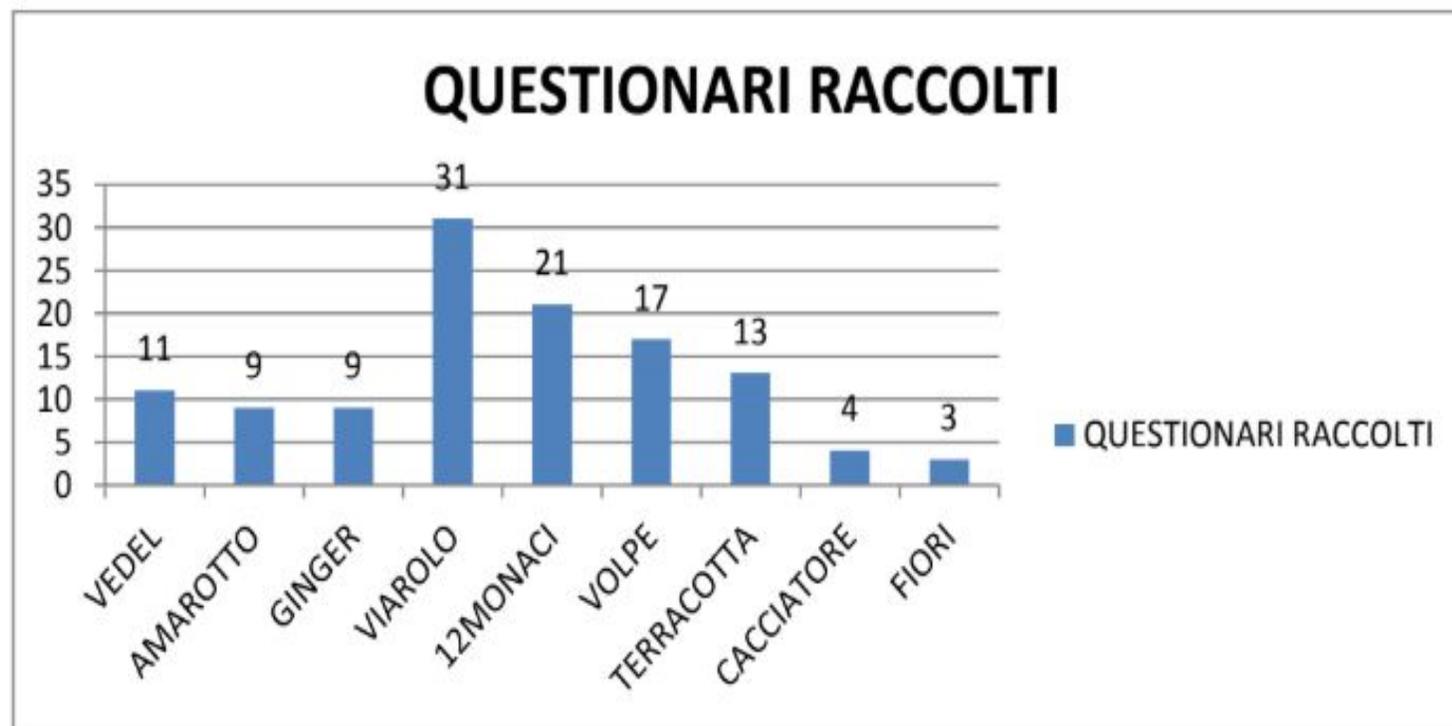
COME SI È RACCONTATO

IL RISTORANTE VINCITORE

- **Competitività e correttezza:** Il gruppo di lavoro convoca riunioni, al bisogno, per comunicazioni urgenti e per verificare/correggere eventuali criticità di servizio. Il ristorante si impegna ad interagire con organizzazioni imprenditoriali di promozione e condivide iniziative anche attraverso i propri canali internet. La comunicazione delle scelte effettuate è chiara e trasparente, come dimostrato dalla menzione dei fornitori scelti. Si tratta spesso di piccoli o piccolissimi produttori, che hanno guadagnato la fiducia del ristorante grazie alla qualità dei loro prodotti ed alla fiducia che si è instaurata nel tempo. La competitività viene alimentata anche dallo story telling del personale che intrattiene i clienti raccontando, per esempio, dell'uso di spezie e dello zenzero (ginger=zenzero, di cui viene offerta bevanda all'inizio del pasto).
- **Ecosostenibilità:** L'impegno per la sostenibilità ambientale viene perseguito sia con la riduzione di sprechi e scarti, grazie a modalità di acquisto razionalizzate, che attraverso il conferimento di oli esausti. Viene incentivata la pratica del 'doggy bag'. Molta attenzione viene rivolta anche alla raccolta differenziata cittadina. L'illuminazione è a LED, non temporizzata. Non sono rilevate tecniche o sistemi di raccolta acqua (cisterne per raccolta acqua piovana, per esempio).
- **Tutela della Persona:** Il personale ha svolto i corsi di sicurezza sul lavoro come da normativa cogente. Si tiene in debita considerazione il corretto equilibrio tra lavoro e famiglia. Nel rapporto con la clientela si evidenzia la grande attenzione rivolta ai bisogni particolari sia di carattere alimentare che di mobilità. Si sottolinea l'impegno della cooperativa Al Karub a mettere in atto ogni forma di comunicazione trasversale dal fornitore al cliente finale al fine di perseguire fattivamente obiettivi scalari di crescita che vedano coinvolti tutti gli stakeholder della filiera e tutti ne traggano vantaggi.



LA VALUTAZIONE PARTECIPATA

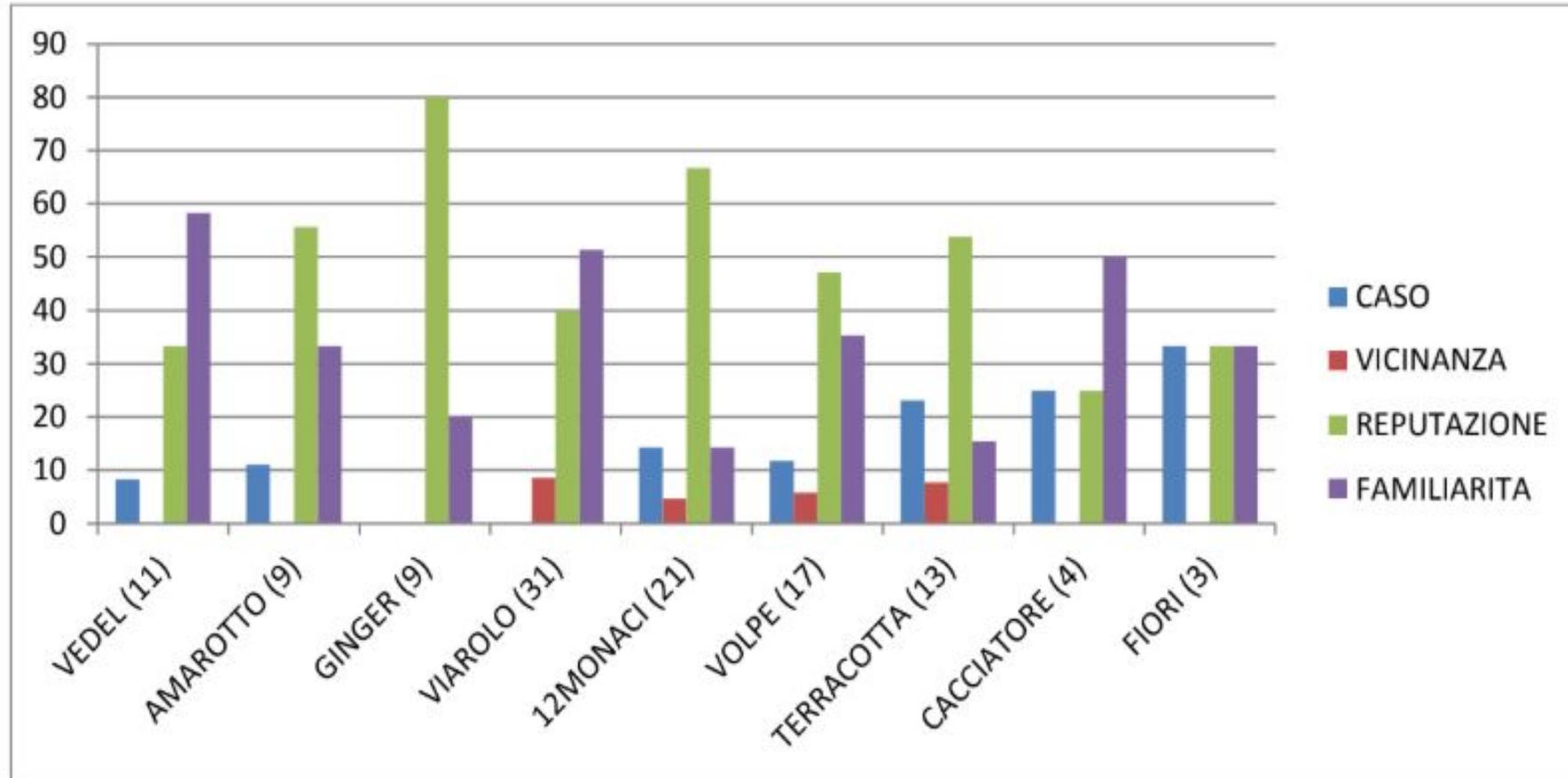


TOTALE= 118



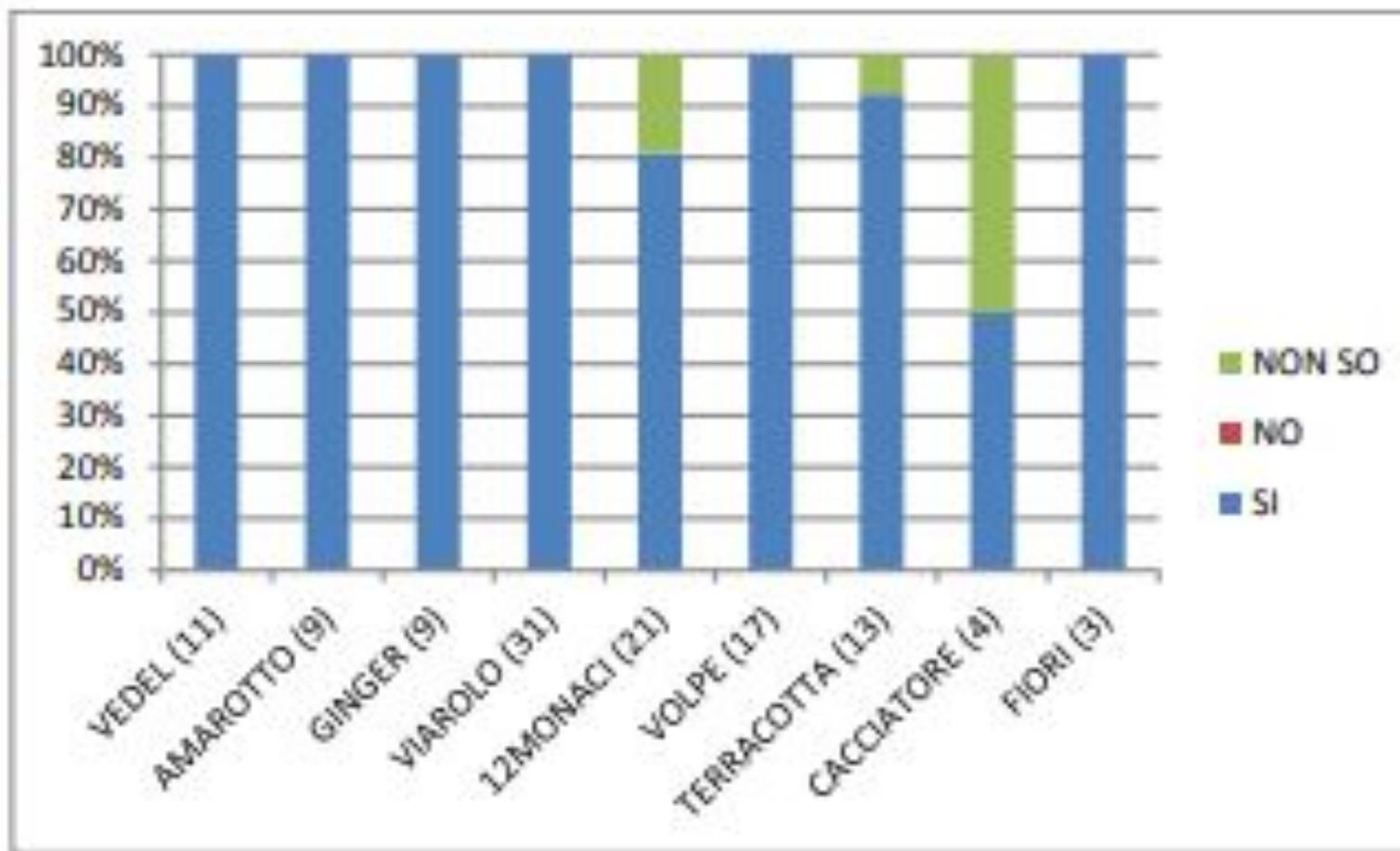


1) Perché ha scelto questo ristorante?



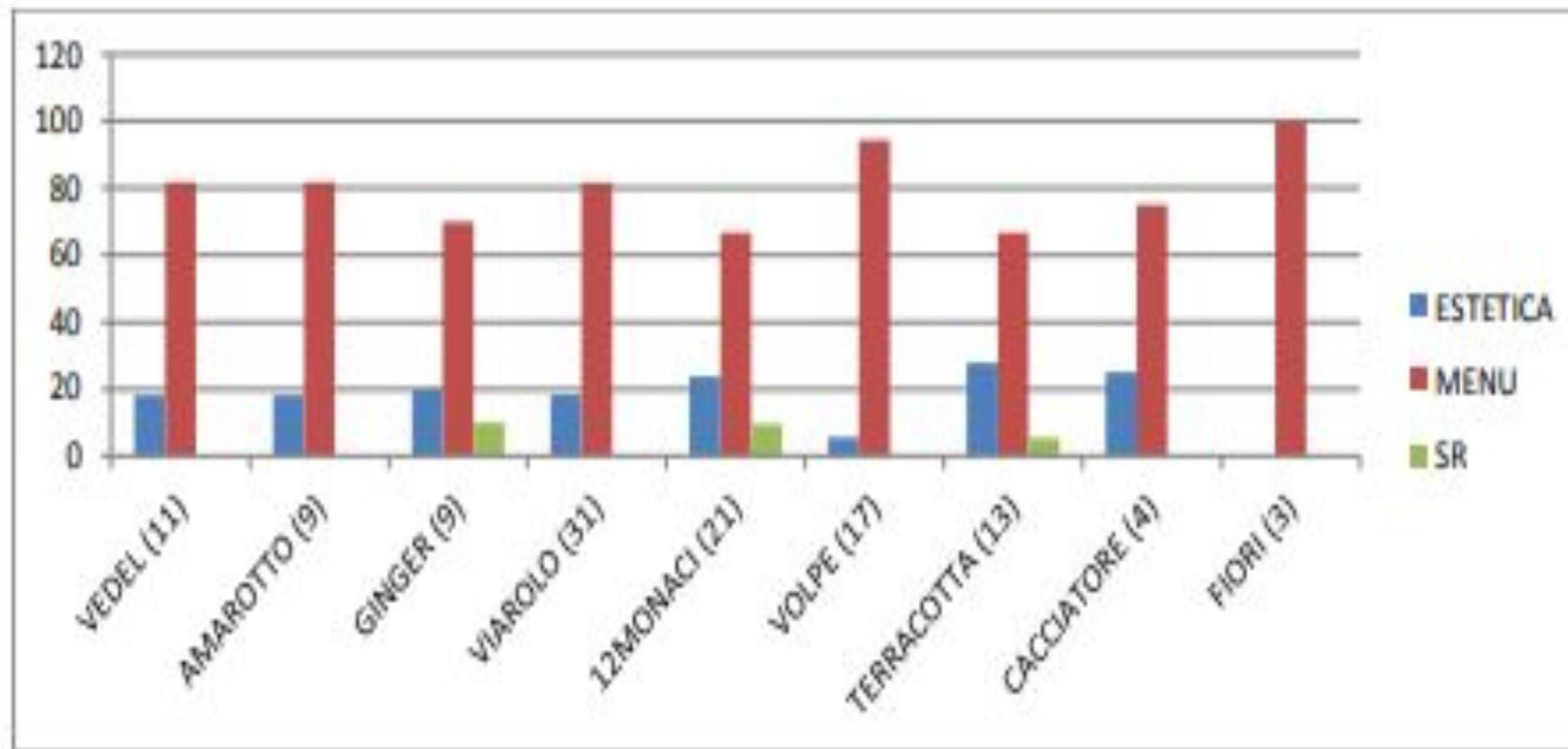


2) Il ristorante propone e rende evidente il legame con la cultura locale?





3) Se sì, in che modo nel ristorante ha percepito il legame con la cultura locale?

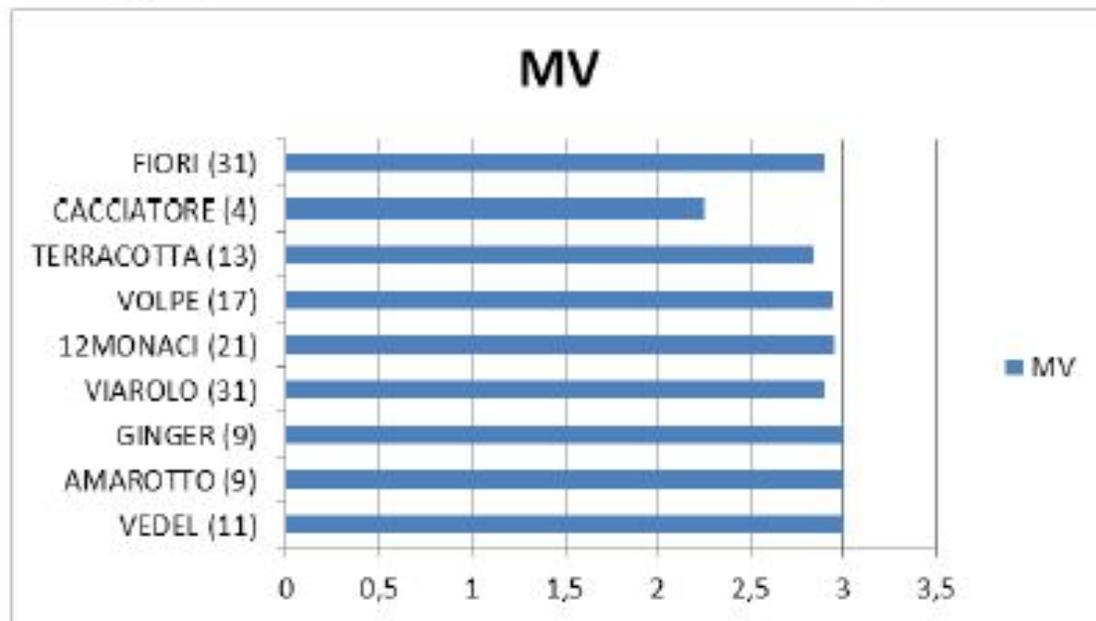




4) **Da 0 a 3, che livello di adattabilità alle esigenze del cliente ha percepito durante la sua permanenza all'interno del locale?**

0 – 1 – 2 – 3

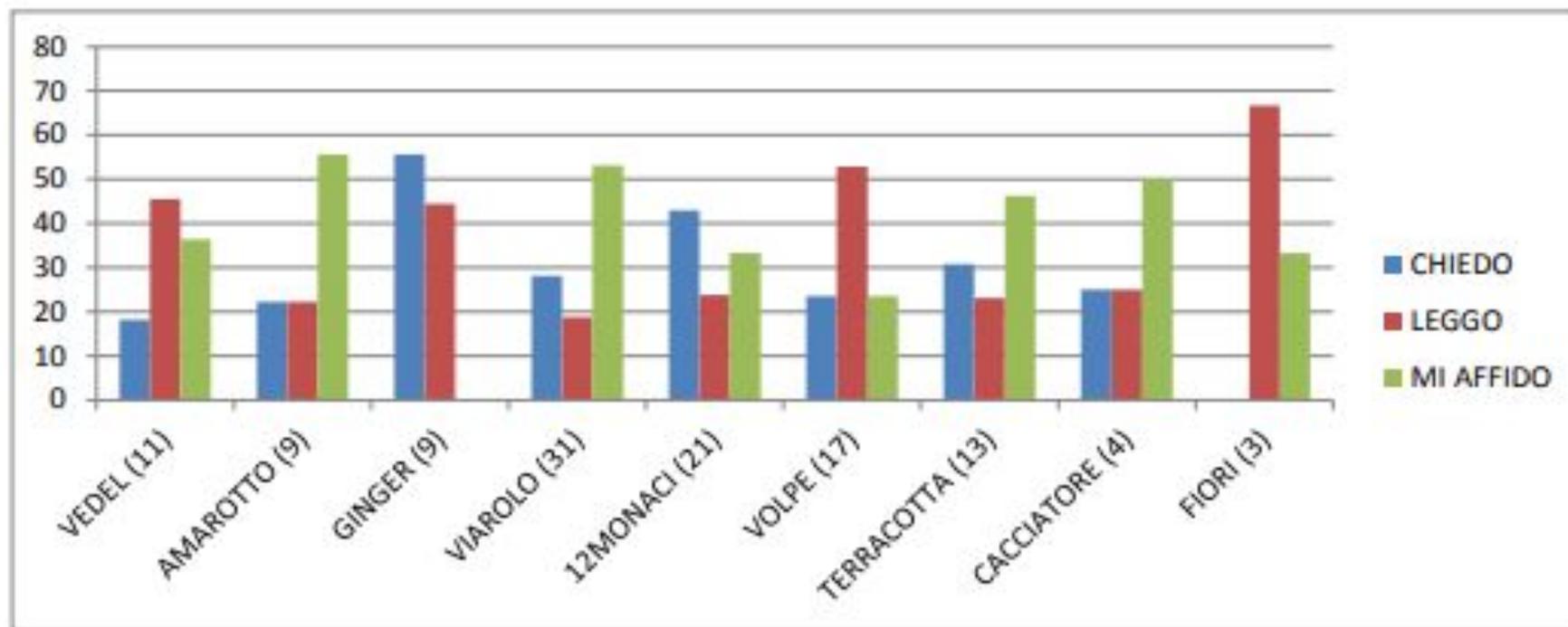
Qui la domanda intende chiedere al cliente di osservare l'attenzione ai bisogni propri e degli altri ospiti, come ad es. menu differenziati, ecc.





5) Di solito, quando va al ristorante, è interessato all'origine degli ingredienti che le vengono offerti durante la consumazione?

- Chiedo sempre le informazioni sull'origine e sul trattamento degli ingredienti
 - Se presente, leggo la lista di riferimento
 - Mi rimetto al giudizio e alle scelte del ristoratore





6) Durante la consultazione del menu e il rapporto con il personale, la comunicazione è stata trasparente e piacevole?

Si – No

Questa domanda serve a capire se il cliente ha vissuto un'esperienza di benessere rispetto al menu e alla presentazione del servizio.

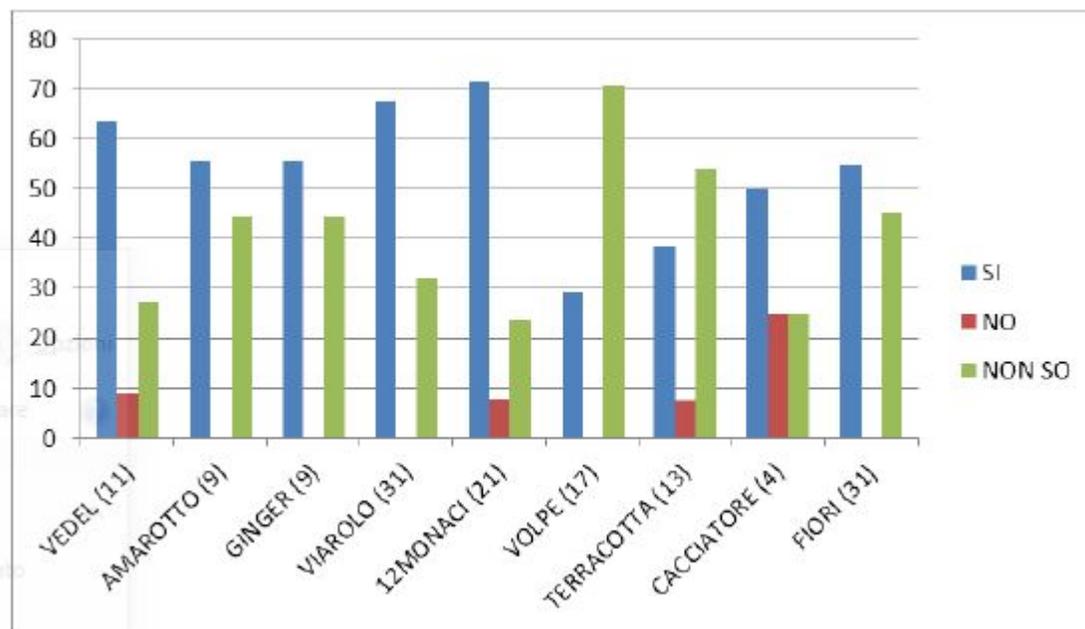
Hanno Risposto “Si” il 100% dei clienti



7) Nel ristorante è prevista la possibilità di portare a casa il cibo avanzato?

Si – No – Non so

Caratteristica del locale che, se permessa a livello legale, mostra il valore e l'attenzione riposti nel cibo come bene, e non come oggetto.

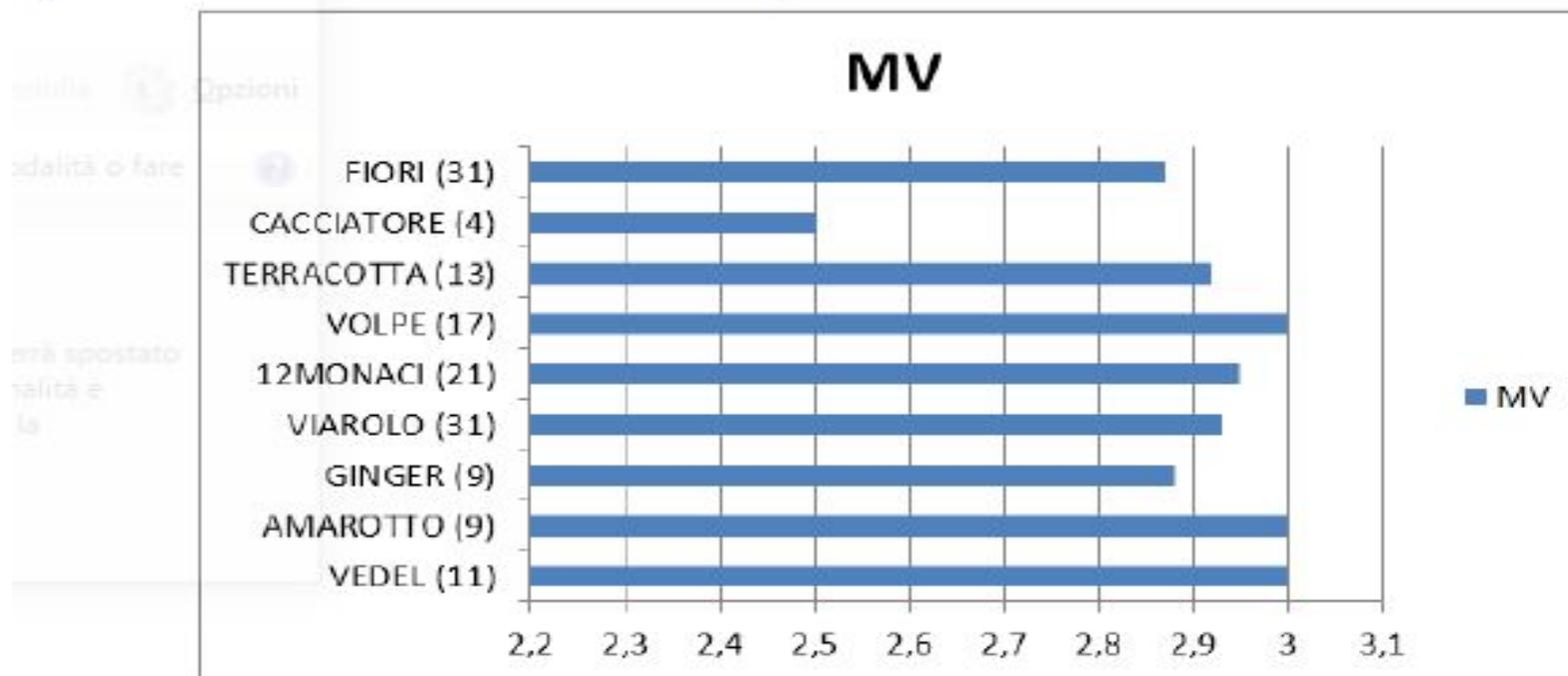




8) Da 0 a 3, quanto ritiene che il ristorante sia riuscito a trasmettere la propria professionalità?

0 – 1 – 2 – 3

Domanda di carattere generale, utile per scoprire come l'insieme di valori presentati dal ristoratore si combini per un ottimo risultato finale.





9) **È complessivamente soddisfatto del livello di pulizia e igiene del locale?**

Si – No

Domanda relativa alla percezione cognitiva sugli aspetti di sicurezza.

Hanno Risposto “Si” il 100% dei clienti

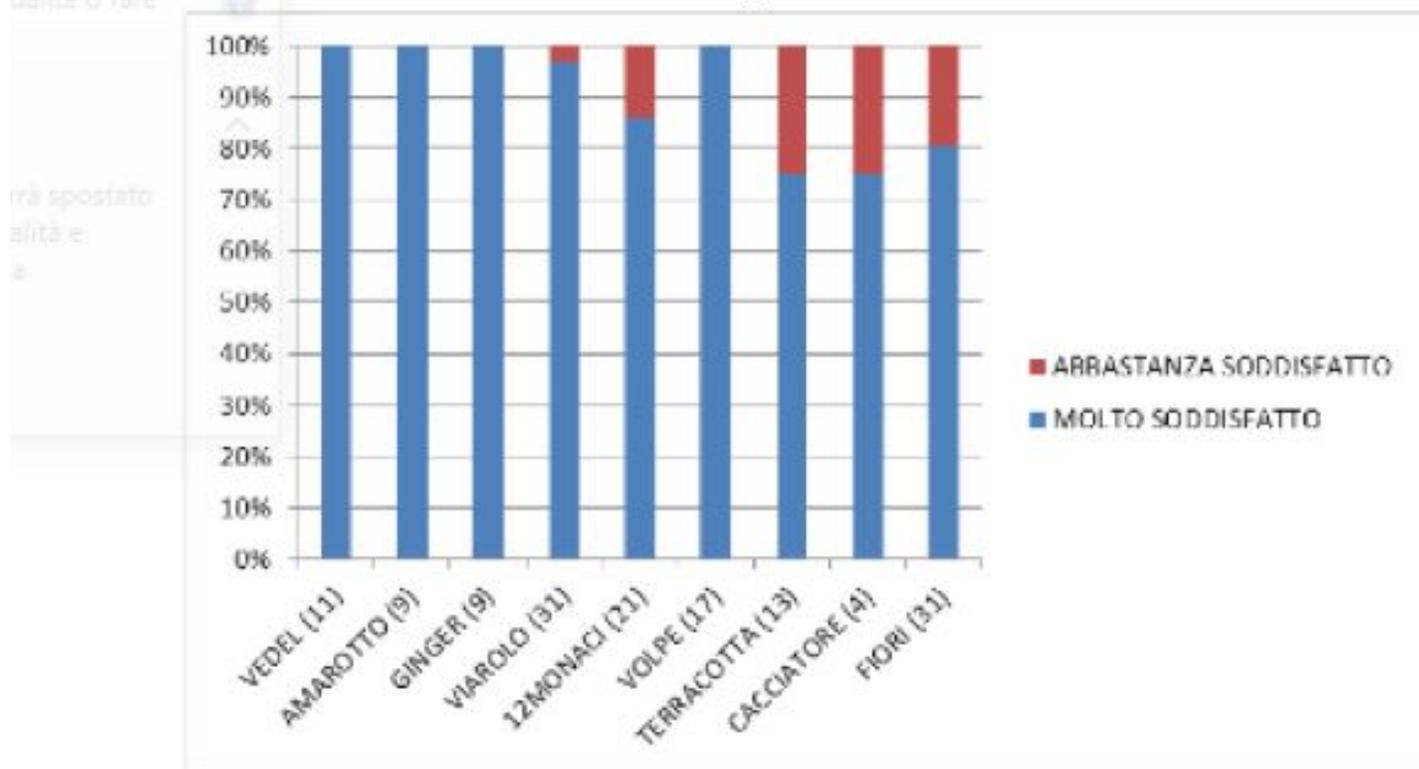
Domanda tanto semplice quanto importante. Un riscontro positivo nei 146 questionari ricevuti è da considerare nella norma, e qualsiasi risposta diversa sarebbe stata oggetto di un necessario approfondimento.



10) Complessivamente come valuterrebbe la soddisfazione delle proprie aspettative riguardanti il locale?

Molto soddisfatto – Abbastanza soddisfatto – Poco soddisfatto

Domanda relativa al rapporto tra la comunicazione verso l'esterno prodotta e diffusa al di fuori del locale e le reali "prestazioni".





ANALISI DEL BENESSERE PERCEPTO NELL'ALIMENTAZIONE LOCALE AD AGRIGENTO

La ricerca dell'università di Palermo (Polo didattico di Agrigento) in collaborazione con PLEF, AIQUAV e AREGAI

Nella sezione dedicata alla soddisfazione alimentare e i profili dei consumatori la ricerca fa notare un aspetto interessante e cioè che emergono tre profili che, con un po' di ironia, sono chiamati:

- **i salutisti:** nelle scelte alimentari conferiscono importanza alla dimensione espressiva dell'acquisto e dell'alimentazione (alla stagionalità, all'impatto sull'ambiente e sulla salute, alla conoscenza diretta del produttore, alla provenienza biologica del prodotto);
- **i comodisti:** attribuiscono all'alimentazione una dimensione strumentale, (viene data più importanza al costo, alla facilità di preparazione e alla prossimità del luogo di acquisto);
- **equo-ambientalisti:** fanno riferimento a una dimensione di responsabilità sociale (sono attenti all'ambiente e alla provenienza equo-solidale).

La ricerca ha confermato che la soddisfazione alimentare è una funzione della cura prestata all'alimentazione stessa e, in fondo, comincia all'atto dell'acquisto. Più l'atteggiamento all'atto dell'acquisto è responsabile



CONCLUSIONI

Nella ristorazione non bisogna mai dimenticare la dimensione sociale.

L'equilibrio di tutti i valori visti e valutati integrati in sinergia porta ad una migliore percezione del benessere non solo alimentare, ma anche psico-fisico della vita quotidiana.

I territori e gli Alfieri solo con azioni equilibrate secondo i 5 valori LICET possono diventare attrattori, non solo di turisti, ma anche di nuovi cittadini.



2011/55

E. LARETTO

LA RISTOR-AZIONE VIRTUOSA

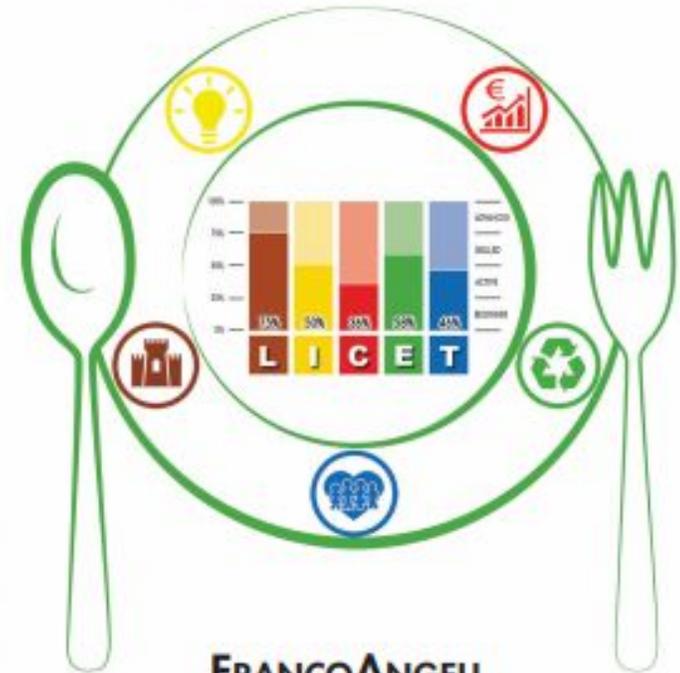


ENZA LARETTO

LA RISTOR-AZIONE VIRTUOSA

Guida all'uso del percorso LICET®- BES:
Come cibo e ristorazione sostenibili possono contribuire al benessere del cittadino e del territorio

Prefazione di Filomena Maggino Presidente della Cabina di Regia Benessere Italia



FRANCOANGELI



Grazie dell'attenzione

