



Il Tavolo Qualità incontra i Referenti della Qualità dei GAS

Origgio, 27 settembre 2016

Obiettivi dell'incontro

- Condivisione ed illustrazione del lavoro del Tavolo Qualità
- Il ruolo del Referente della qualità
- Proposte per la valutazione della qualità dei prodotti
- Raccolta dei suggerimenti e contributi dei referenti della Qualità
- Definizione di un approccio condiviso



Premessa

- Pochi GAS fanno segnalazioni sulla qualità dei prodotti
- Le poche segnalazioni rischiano di dare un'idea non oggettiva della reale qualità del prodotto
- A volte le responsabilità sono dei Produttori, a volte sono nostre
- Il reclamo qualitativo, se di nostra responsabilità penalizza ingiustamente il Produttore
- Vanno sempre tenute presenti le finalità di AEQUOS ed il rapporto reciproco di collaborazione con i Produttori



AEQUOS siamo noi

In nostri VALORI

Promuovere e sostenere la crescita di un'economia basata sulla valorizzazione delle relazioni interpersonali, della dimensione locale, della giustizia, dell'equità sociale, della sostenibilità ecologica, **in una logica di rete e di cooperazione tra diverse realtà e in alternativa alle logiche dominanti del profitto e della competitività.** *(dallo Statuto di AEQUOS)*



Qualità: un patrimonio comune

Promuovere, sostenere e rendere accessibili prodotti che rispettino criteri di qualità globale:

- **qualità diretta dei prodotti:** bontà, salubrità, naturalezza, secondo criteri trasparenti e verificabili;
- **rispetto dell'ambiente:** prodotti da agricoltura biologica, preferibilmente di origine locale, a basso impatto ambientale, con ridotto uso di chimica e di energia, basso impatto dei trasporti, ridotta produzione di rifiuti;
- **rispetto dell'uomo:** consentire ai molti che sono esclusi dai circuiti economici e da un mercato del lavoro iper-competitivo di lavorare e partecipare ad uno sviluppo sociale sostenibile.

Le suddette finalità sono patrimonio comune di tutte le realtà aderenti. *(dallo Statuto di AEQUOS)*



Sostegno ai Produttori

Sostenere i produttori che aderiscono ai criteri di qualità globale:

- qualità diretta dei prodotti;
- rispetto dell'**ambiente** e rispetto dell'**uomo**,
 - sia mediante relazioni commerciali tradizionali,
 - sia attraverso **patti e relazioni innovative** (programmazione condivisa della produzione, anticipo dei costi, partecipazione al rischio d'impresa)
- per un **riconoscimento del loro ruolo fondamentale a livello sociale ed ambientale** che stimoli un'adeguata crescita produttiva, qualitativa, culturale e sociale.

(dallo Statuto di AEQUOS)



AEQUOS

NON È UN NEGOZIO

**È UNA ALTERNATIVA
(IMPEGNATIVA)
ALLA GDO**



Criteri di scelta dei produttori

- Certificazione biologica
- Filiera corta
- Qualità
- Biodiversità
- Chilometro zero
- Solidarietà
- Programmazione
- Adeguata capacità produttiva e logistica



Il referente della qualità: chi è

- E' un gasista che vuole far crescere il proprio GAS. Crede nei valori del GAS e di AEQUOS e per questo si assume delle responsabilità e dedica del tempo (con costanza).
- Sarebbe bello se avesse un backup, un altro gasista in grado di sostituirlo operativamente durante le vacanze o in caso sia impossibilitato (col quale condividere il lavoro e lo «stile», cioè il modo di interpretare il ruolo di referente qualità e col quale poter ragionare sulle segnalazioni ricevute e sulle eventuali risposte da dare ai gasisti).



Cosa fa il referente della qualità

“che la finalità di questa nostra funzione è quella di aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei prodotti. [...]

Talvolta abbiamo visto, soprattutto da gasisti abituati a comperare le cose al supermercato, la paura che vi sia della malafede da parte del produttore. L'esperienza di questi anni ci ha insegnato che la ricetta è la trasparenza, far arrivare le informazioni”.

ciò fa cultura nel GAS, ANCHE

- analizzando criticamente le segnalazioni dei gasisti (cioè avendo presente i valori del GAS e della Cooperativa);
- dando risposte al gasista – prima ancora di fare la segnalazione - , spiegando se la richiesta è «sostenibile» o meno e perché (cioè fa cultura);
- decidendo se mandare avanti le segnalazioni ricevute;
- trasferisce al GAS (tutto) le risposte della Cooperativa



Un solo strumento per le segnalazioni

Tutti i tipi di segnalazione di qualità:

- Qualità oggettiva (marcescenza, danneggiamento evidente, appassimento, calibro,...)
- Differenza di peso delle cassette
- Qualità soggettiva (es. sapore)

devono **SEMPRE** essere inviate **SOLO ATTRAVERSO IL DATA BASE** per le segnalazioni (gestito da Nilla).

NON via mail, ne tantomeno si deve scrivere a Umberto o Pietro

Le segnalazioni fatte via mail non saranno prese in considerazione



Confermare tempestivamente quanto ricevuto

Il martedì successivo alla distribuzione viene inviata dalla Cooperativa AEQUOS una mail di richiesta di conferma / rettifica delle quantità ricevute con l'evidenza degli "aggiustamenti" che vengono fatti in magazzino (ad esempio se arrivano meno cassette di un prodotto rispetto a quanto ordinato o, nel caso contrario, se a un GAS ne vengono consegnate di più)



La risposta alla mail deve essere sollecita, perchè sulla base dei riscontri vengono emesse le fatture.

In caso ci siano quantità diverse e siano segnalate in ritardo, la rettifica della fattura o la sua ri-emissione generano costi e lavoro inutili.



In pratica...è importante

- Leggere il Notiziario: se ci sono problemi noti vengono segnalati lì (se si fa in tempo)
- Leggere i notiziari, anche quelli vecchi: ci sono informazioni sui prodotti in consegna, con anche indicazioni per la corretta segnalazione
- Conoscere la procedura di segnalazione
- Fare un uso ragionato di WhatsApp/indirizzo mail
- Utilizzare sempre il sito della Cooperativa
- Inserire i dati completi → tutte le info richieste dal “modulo di segnalazione”
- Non mandare segnalazioni incomplete → non sono prese in considerazione



Analizzare criticamente...

- Distinguere tra problemi “soggettivi” (“le carote sanno di poco”) e problemi oggettivi (marcescenze, danni, non maturazione)
- Cercare di capire se l’origine della non conformità possa derivare da comportamenti non corretti del gasista (o durante la distribuzione al GAS), ad esempio, verificare se il GAS/gasista ha interrotto la catena del freddo o quali sono state le modalità di conservazione dal ritiro presso il punto logistico fino a casa del gasista;
- Non inviare segnalazioni di difformità fuori dallo spirito del GAS;
- **Esito delle richieste di rimborso** → guardare le fatture; non è possibile, al momento, dare riscontro personale di tutti gli esiti delle richieste.

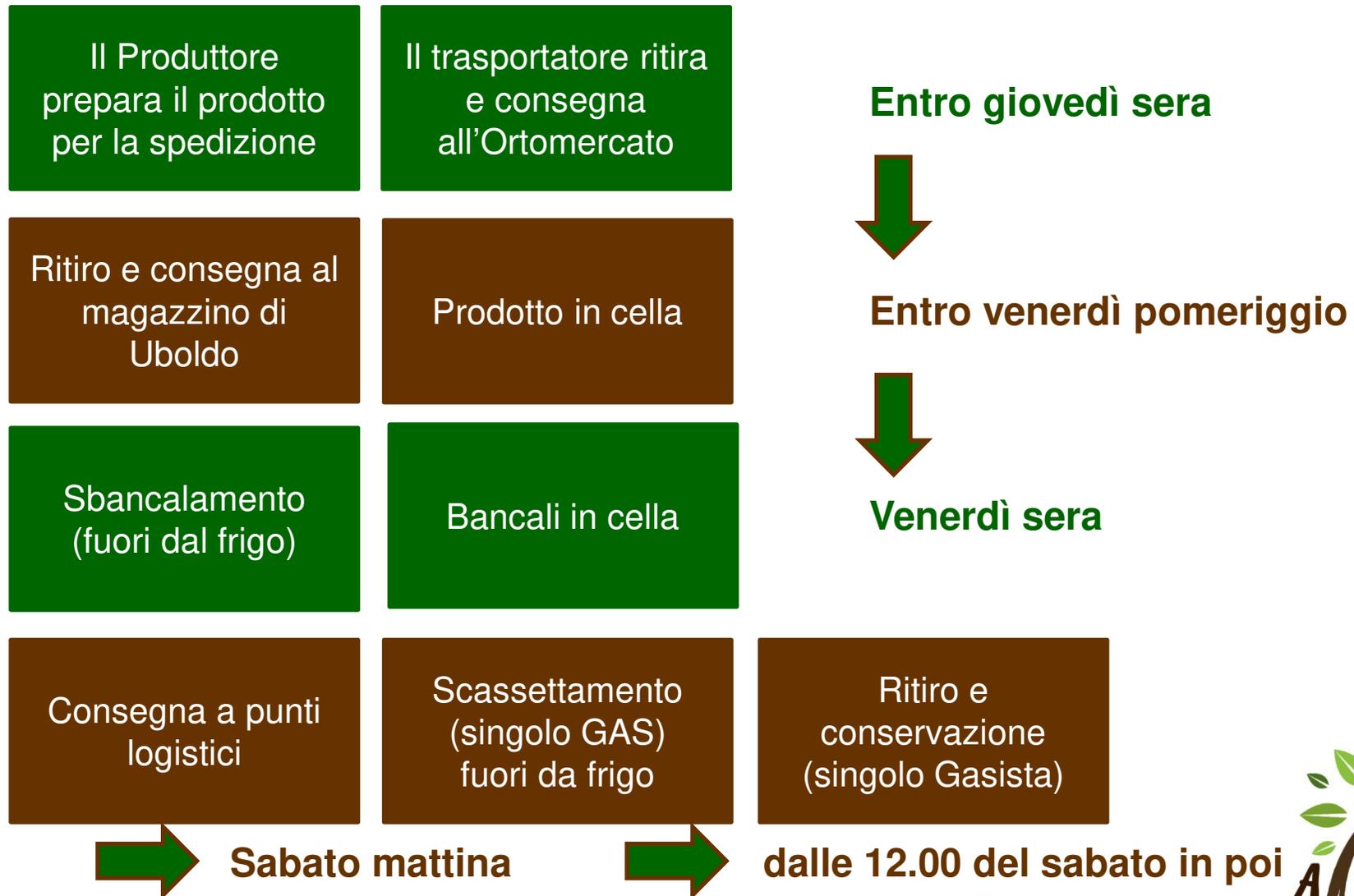


I prodotti: come arrivano sulla nostra tavola

- Teniamo conto che i prodotti vengono raccolti **quando sono pronti per il consumo**, quindi a maturazione sostanzialmente completata
- Dal campo alla tavola il prodotto subisce **una serie di passaggi e sbalzi di temperatura**



Il processo di distribuzione



Il processo di distribuzione



Il nostro comportamento è determinante

Per prevenire l'insorgenza di problemi di conservazione e qualità è importante porre attenzione a quanto ricevuto ed adottare alcune **importanti precauzioni**



Precauzioni per la corretta gestione dei prodotti

- Appena a casa è consigliabile operare subito una selezione per identificare i prodotti che potrebbero più facilmente deteriorarsi
- Non lasciare mai la frutta ammucchiata nelle cassette o nelle vaschette
- Riporre subito i prodotti in frigorifero
- Controllare regolarmente (quotidianamente)

Questo è il prezzo della qualità – ossia di un prodotto maturato sulla pianta

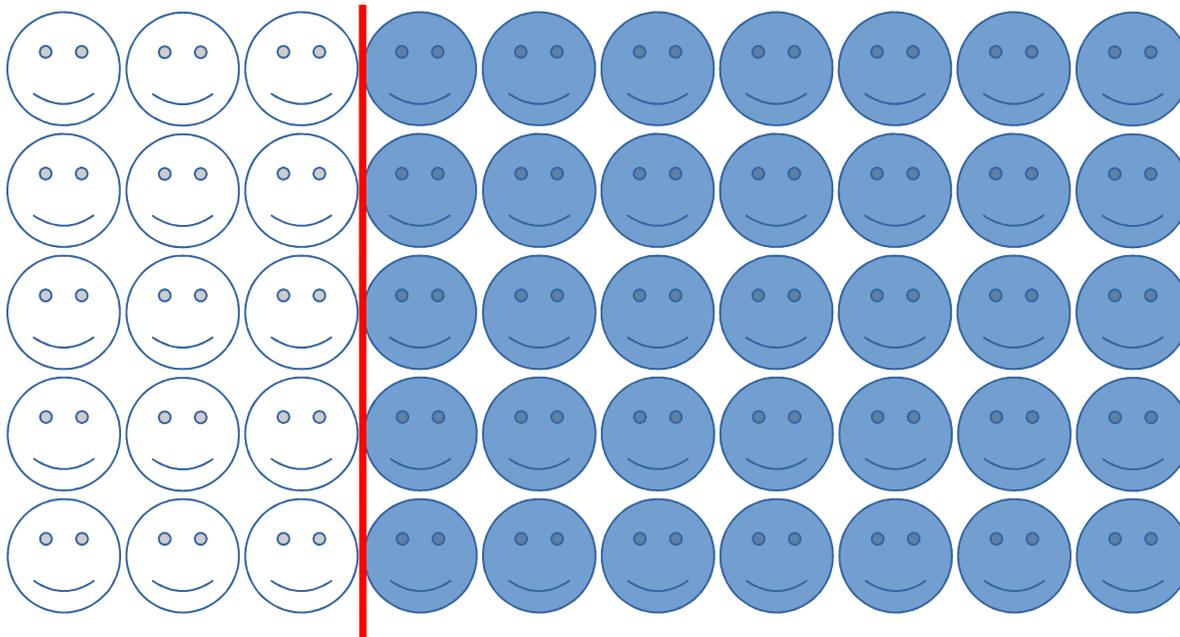




Qualità: La Proposta di Gasello

Origgio, 27 settembre 2016

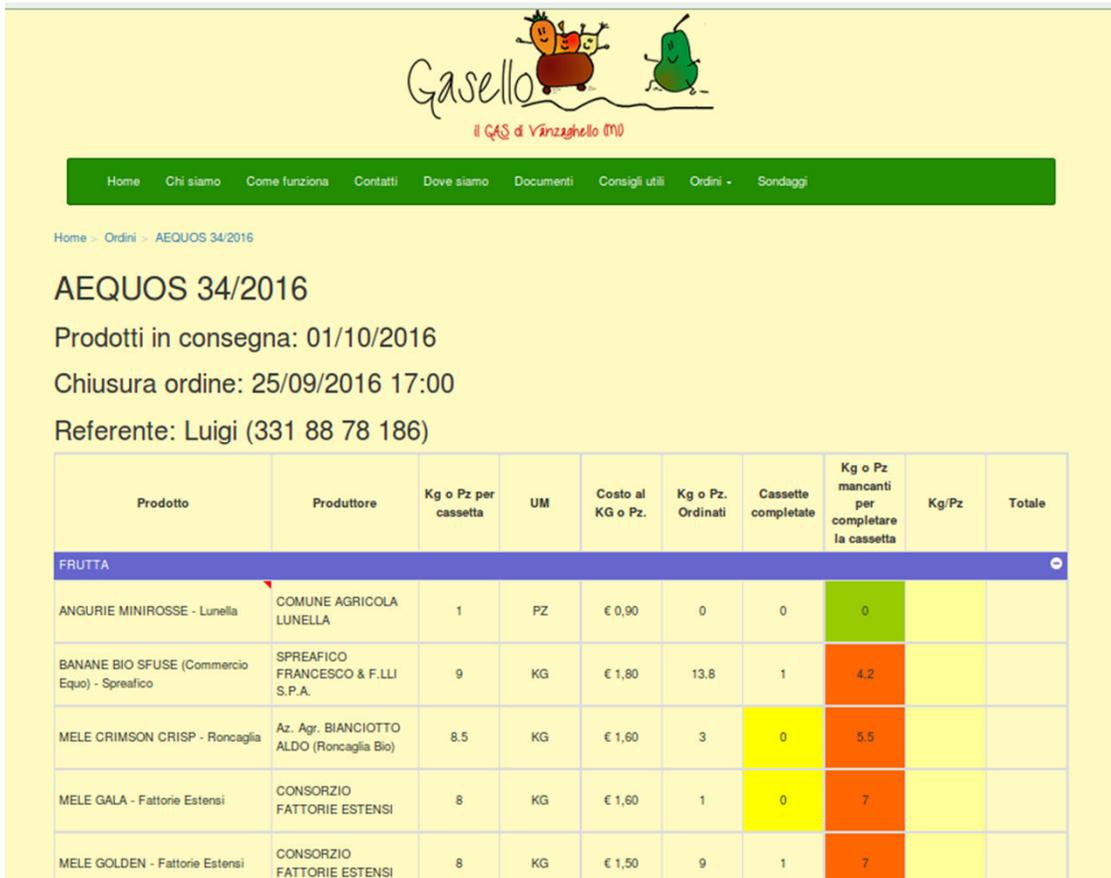
Gasello: chi siamo



- Il nostro GAS è composto da circa 50 famiglie
- ogni settimana 35 famiglie acquistano prodotti da Aequos



Gestione ordini



The screenshot shows the Gasello website interface. At the top, there is a logo for "Gasello" with a cartoon illustration of a basket of fruit and a pear. Below the logo is a navigation menu with links: Home, Chi siamo, Come funziona, Contatti, Dove siamo, Documenti, Consigli utili, Ordini, and Sondaggi. The main content area displays the order details for "AEQUOS 34/2016", including the delivery date (01/10/2016), order closing date (25/09/2016 17:00), and the referent (Luigi, 331 88 78 186). Below this is a table listing the products ordered.

Prodotto	Produttore	Kg o Pz per cassetta	UM	Costo al KG o Pz.	Kg o Pz. Ordinati	Cassette completate	Kg o Pz. mancanti per completare la cassetta	Kg/Pz	Totale
FRUTTA									
ANGURIE MINIROSSE - Lunella	COMUNE AGRICOLA LUNELLA	1	PZ	€ 0,90	0	0	0		
BANANE BIO SFUSE (Commercio Equo) - Spreafico	SPREAFICO FRANCESCO & F.LLI S.P.A.	9	KG	€ 1,80	13,8	1	4,2		
MELE CRIMSON CRISP - Roncaglia	Az. Agr. BIANCIOTTO ALDO (Roncaglia Bio)	8,5	KG	€ 1,60	3	0	5,5		
MELE GALA - Fattorie Estensi	CONSORZIO FATTORIE ESTENSI	8	KG	€ 1,60	1	0	7		
MELE GOLDEN - Fattorie Estensi	CONSORZIO FATTORIE ESTENSI	8	KG	€ 1,50	9	1	7		



- Il singolo gasista, utilizzando in nostro gestionale, inserisce il proprio ordine
- Il gestionale facilita le cose, ma non è necessario. Va bene anche Go!Gas o anche un foglio condiviso
- è il metodo che conta!



Qualità: la nostra proposta

CONTROLLO VISIVO / SCARTI
durante la fase di distribuzione

segnalazioni spontanee da parte dei
gasisti:
RECLAMI / ECCELLENZE

raccolta del **GIUDIZIO QUALITATIVO**
su tutti i prodotti acquistati dalle famiglie
del campione rappresentativo
(e dagli altri gasisti che volessero
eventualmente a loro volta esprimersi)

SABATO mattina



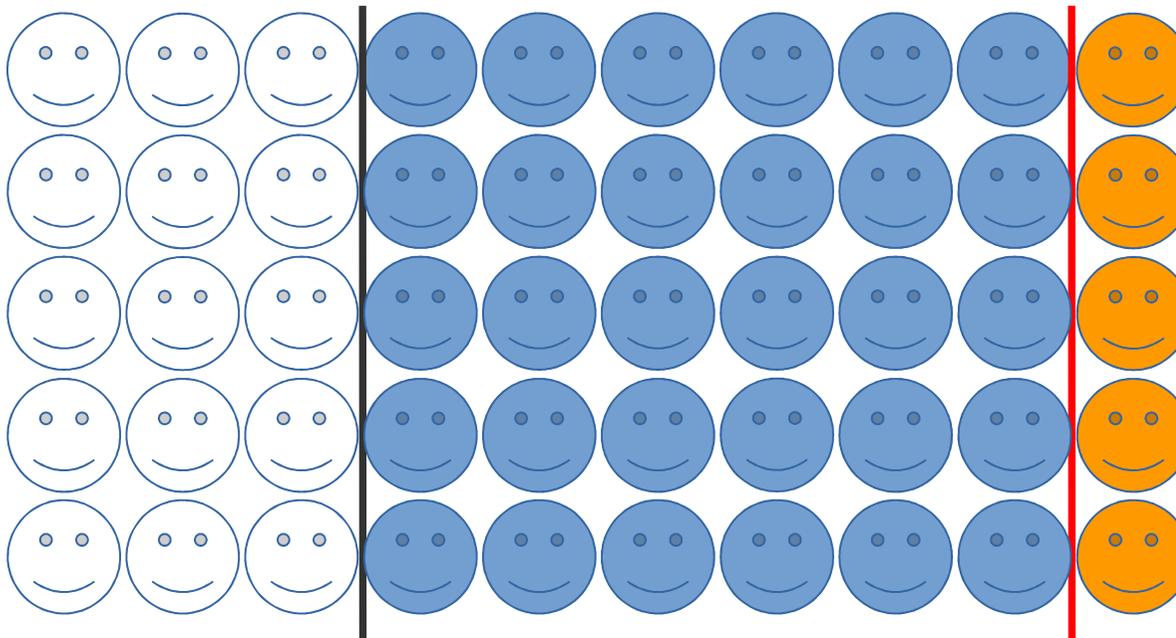
entro **MARTEDI'**



al momento dell'ordine
successivo



Il campione rappresentativo



- Ogni settimana 5 famiglie su 35, prima di effettuare l'ordine per la settimana successiva, esprimono la loro valutazione su tutti i prodotti acquistati la settimana precedente.
- Le 5 famiglie sono scelte in base agli ordini effettuati normalmente, facendo in modo che l'ammontare dei loro acquisti abituali corrisponda a circa 1/7 del totale degli ordini Aequos



Il metro di giudizio

Prodotto	UM	Q.tà	Prezzo	Totale	Voto	Scarto	Nota
ANGURIE MINIROSSE - Lunella	PZ	3.585	€ 0,90	€ 3,23	☆☆☆☆☆	<input type="text"/>	<input type="text"/>



corrisponde ad un RECLAMO ufficiale che verrà inoltrato alla Qualità Aequos, pertanto sarà obbligatorio indicare la quantità scartata e una descrizione del problema riscontrato.

prodotto con qualche problema, ma per il quale non voglio fare un reclamo ufficiale. In questo caso non è obbligatorio indicare la quantità scartata e la descrizione del problema riscontrato, ma siete comunque invitati a farlo, perchè sono informazioni preziose.

prodotto di qualità media

prodotto di buona qualità

corrisponde ad un giudizio di ECCELLENZA che verrà segnalato al sistema Qualità di Aequos



il report settimanale

AEQUOS 20/2016

[PDF](#)
[Excel](#)

Prodotto	Quantità		Valutazione visiva		Valutazione qualitativa				Eccellenze	Note
	Ordinata	Distribuita	Voto	Scarto	Voto medio	N° Voti	Scarto	Reclami		
ALBICOCHE - Agrinova Bio	42	29,64	3	3	3,5	11			1	mandate 10Kg. In meno 5 — belle sode e saporite
ARANCE LANE LATE CALIBRO MISTO - Valenziani	8	8,31	4		4	2			1	
ARANCE VALENCIA CALIBRO MISTO - Valenziani	8	7,94	4		3,3	3				
BANANE BIO SFUSE (Commercio Equo) - Spreafico	45	46,04	4		3,9	12				
FRAGOLE - La Quercia	25	24	4		3,1	13	3,5	1		1 — Metà della confezione è stata buttata per fragole con muffa, schiacciate e molli 2 — molte erano troppo mature 2 — Molte già con muffa 4 — ammaccate ma buonissime 4 — 3 fragole disfatte in uno dei due cestini. Le altre sode e gustose.
LIMONI - Valenziani	16	15,945	4		4	10				
MELE FUJI - Rampanelli	17	17,255	4		3,3	3				
MELE GOLDEN - Rampanelli	16	16,065	4		3,5	4				

Qualche numero... su tutto

Periodo considerato: dal 7 maggio al 17 settembre 2016 (n° 16 ordini)
Tipologia prodotti: tutti

	num	valutazioni
Prodotti distribuiti	611	
CONTROLLO VISIVO / SCARTI		
Prodotti valutati	311 (51%)	
voto medio		3,7
GIUDIZIO QUALITATIVO		
numero valutazioni	572	
voto medio		3,7
RECLAMI		5
ECCELLENZE		117



Qualche numero... sul fresco

Periodo considerato: dal 7 maggio al 17 settembre 2016 (n° 16 ordini)
Tipologia prodotti: fresco venduto al kg (no zucche, meloni, vaschette, ecc.)

	num	kg	valutazioni
Prodotti distribuiti	359	4723	
CONTROLLO VISIVO / SCARTI			
Prodotti valutati	287 (80%)		
voto medio			3,7
scarto segnalato		-121 (2,5%)	
GIUDIZIO QUALITATIVO			
numero valutazioni	340		
scarto segnalato		-17 (0,3%)	
voto medio			3,6
RECLAMI			4
ECCELLENZE			69



Esempio di analisi su un prodotto

ord.	Prodotto	Quantità		Valutazione visiva		Valutazione qualitativa			Reclami	Ecell.	Note
		Ordin.	Distrib.	Voto	Scarto	Voto medio	N° Voti	Scarto			
17	FRAGOLE - Lunella	42	41		1	4,2	11			4	2 — acquistate 2 vaschette, lo scarto del 20% è relativo solo ad 1 vaschetta, l'altra scarto 0%
18	FRAGOLE - Lunella	42	42,5	2		3,6	13			1	
	ricorrenza dato	2		1	1		2	0	0	2	
	somme	84	83,5		1		24	0	0	5	
	medie			2		3,9					

ord.	Prodotto	Quantità		Valutazione visiva		Valutazione qualitativa			Reclami	Ecell.	Note
		Ordin.	Distrib.	Voto	Scarto	Voto medio	N° Voti	Scarto			
19	FRAGOLE - La Quercia	30	31,5	4		3,5	11				
20	FRAGOLE - La Quercia	25	24	4		3,1	13	3,5	1		1 — Metà della confezione è stata buttata per fragole con muffa, schiacciate e molli 2 — molte erano troppo mature 2 — Molte già con muffa 4 — ammaccate ma buonissime 4 — 3 fragole disfatte in uno dei due cestini. Le altre sode e gustose
21	FRAGOLE - La Quercia	20	20	3		3,8	5			1	
22	FRAGOLE - La Quercia	19,5	19,5	4		3,2	10	4		1	2 — altre schiacciate ma mangiabili
	ricorrenza dato	4		4	0		4	2	1	2	
	somme	94,5	95		0		39	7,5	1	2	
	medie			3,8		3,4					

**CONTROLLO
VISIVO / SCARTI**

GIUDIZIO QUALITATIVO



Tavolo Qualità

LA PROPOSTA



Obiettivi del Tavolo Qualità

Capire la qualità oggettiva dei prodotti acquistati

- Per:
 - avere rapporti sempre più corretti e trasparenti con i Produttori (a tutela di AEQUOS, dei suoi Soci e dei Produttori)
 - avviare un circolo sempre più virtuoso nel rispetto delle finalità di AEQUOS
 - mantenere elevata la qualità dei prodotti acquistati, venendo anche incontro alle eventuali difficoltà delle quali i Produttori ci rendono partecipi, in un contesto di rischio condiviso (**accetto prodotti non “belli” ma vorrei essere avvisato** se le zucchine in consegna sono un po' vecchie)



Capire le responsabilità

- **Verificare come il prodotto arriva al magazzino è importante per separare cosa dipende dal Produttore e dal trasporto, rispetto alle nostre eventuali responsabilità**
- Anche lo scassetamento del singolo GAS costituisce un momento fondamentale di verifica della qualità (tutti i prodotti – salvo ordini di cassette intere - sono pesati)



Proposta: allo sbacalamento

- Creare un gruppo ristretto (es. 8-10 persone) che diventino «esperti» nel verificare la qualità secondo criteri comuni condivisi.
- Ogni venerdì in occasione dello sbancalamento 2 di questi «esperti» potrebbero rilevare alcuni parametri oggettivi, es. presenza di:
 - marcescenza
 - danneggiamento evidente
 - appassimento
 - pezzatura (es. zucchine troppo grosse)
- su un campione di prodotti (NON tutti i prodotti) da definire di volta in volta (es. quelli potenzialmente più deperibili, o altri criteri condivisi)



Proposta: allo scassetamento

- Un GAS a settimana raccoglie di dati sulla qualità oggettiva dei prodotti, rilevando su una scheda predefinita, la presenza di:
 - marcescenza
 - danneggiamento evidente
 - appassimento
 - pezzatura (es. zucchine troppo grosse)



Qualità soggettiva

La valutazione della qualità soggettiva, es. sapore, sarebbe invece lasciata ai singoli gasisti al momento della consumazione del prodotto.



Le segnalazioni rimangono

TUTTO QUESTO NON ANDREBBE IN ALCUN MODO A SOSTITUIRE LE SINGOLE SEGNALAZIONI ma andrebbe a costituire una base oggettiva sulla quale inquadrare le segnalazioni individuali ricevute, aiutandoci ad identificare meglio le singole responsabilità e l'effettiva qualità.



La parola ai Referenti Qualità

COSA NE PENSATE?

