

MI PIACE? MA QUANTO MI PIACE?

I risultati di un questionario sul gradimento del nostro house organ *Celiachia Notizie*: vi piace oppure no? Cosa vi piace di più e cosa non gradite? Può essere migliorato, e in quali aspetti?



NELLA FOTO: Caterina Pilo, Direttore Generale di AIC, davanti alle tante copertine di *Celiachia Notizie* che ripercorrono la nostra storia

Di **Caterina Pilo**
DIRETTORE GENERALE AIC

AIC si appresta a presentare un nuovo, rinnovato *Celiachia Notizie*. Nuovo nella grafica e nel modo di proporre i contenuti. La veste attuale ha già compiuto 10 anni, è tempo di cambiare. Senza rinnegare nulla: noi che CN lo scriviamo, lo produciamo e inviamo a tutti voi, siamo molto legati al nostro house organ e ne abbiamo amato tutte le versioni. Chi vi scrive, lavora ogni giorno circondata dalle copertine di tutti i *Celiachia Notizie*, appesi alle pareti dell'ufficio.

Questo legame, però, non deve ostacolare la comprensione del cambiamento, che è necessario. Il mondo è mutato e senz'altro l'approccio del lettore all'informazione si è trasformato. Due gli obiettivi del rinnovo in corso: **offrire ai lettori un formato digitale davvero fruibile su tutti i dispositivi e proporre contenuti in modo più sintetico, attraverso infografiche e dati di più rapida comprensione**, lasciando accesso alle fonti di approfondimento solo a chi ne ha interesse e necessità.

Il coinvolgimento di esperti di settore per progettare il migliore prodotto non può prescindere dal vostro parere, dall'opinione di chi *Celiachia Notizie* lo riceve e lo legge. Abbiamo, quindi, chiesto a voi di dirci cosa preferite di CN ma, soprattutto, quello che non va bene oppure non va più bene. Abbiamo diffuso il questionario costruito con un professionista, il sociologo Marco Razzi (che di seguito ci spiega ogni dettaglio dei dati raccolti), ricevendo una altissima partecipazione da parte vostra (grazie!) e informazioni utilissime, che contribuiranno alla costruzione del nuovo giornale. **In parte avete consolidato quanto già ipotizzavamo, in parte avete aggiunto osservazioni inedite: tutte utili informazioni al lavoro in corso.** Si conferma, infatti, che anche il microcosmo AIC si è spostato sulla lettura digitale.

Infine, abbiamo intervistato anche gli ex soci, il 30% dei quali ha detto che *Celiachia Notizie* è una delle cose che più gli manca di AIC. Si aggiunge, quindi, un altro obiettivo al progetto del nuovo CN: riportare a casa chi non si iscrive più. ♦

Di **Marco Razzi**
SOCIOLOGO

AIC ha realizzato, tra novembre 2024 e gennaio 2025, un'indagine per rilevare opinioni, riflessioni e valutazioni sulla rivista *Celiachia Notizie* attraverso un questionario trasmesso a tutti gli iscritti delle diverse sezioni territoriali di loro appartenenza. Lo strumento, costruito a novembre 2024, ha previsto inizialmente domande sul modo in cui gli intervistati sono soliti leggere la rivista, sui temi ritenuti imprescindibili o da integrare al suo interno in quanto mancanti, per poi focalizzarsi sulla valutazione dei suoi contenuti, del suo linguaggio, della grafica e dell'impaginazione utilizzate, cogliendone l'impatto sulle diverse modalità di lettura degli intervistati. Nella parte conclusiva del questionario, dopo aver rilevato le loro preferenze, tra lettura su supporto cartaceo e/o digitale, sono state brevemente sondate l'attualità, il gradimento e l'eventuale migliorabilità della APP AIC Mobile, in vista di una sua possibile revisione nell'anno in corso. All'inizio di dicembre 2024 AIC ha quindi inviato via mail a tutti i soci il link da utilizzare per l'accesso allo strumento, lasciando poi a ciascuno la scelta di procedere alla compilazione, in base all'interesse suscitato dal tema dell'indagine; i risultati ottenuti sono illustrati nel seguito.

Il campione finale e le prime riflessioni proposte

La raccolta dei dati, avviata lo scorso 2 dicembre, si è conclusa il 10 gennaio 2025. Hanno risposto 2.335 soci, in prevalenza appartenenti:

- alle due classi 45-54 anni e 55-64 anni, che da sole rappresentano oltre il 51% dei casi. Seguono le classi 35-44 anni (16,6%), 25-34 anni (10,5%), 65 anni e oltre (9,0%) e 18-24 anni (6,4%), con lo stesso peso degli intervistati minori (il cui questionario è stato compilato da genitori o altri parenti);
- al mondo del lavoro come occupati a vario titolo nel 65,3%, seguiti da studenti (12,2%) e pensionati (11,6%). Residuali

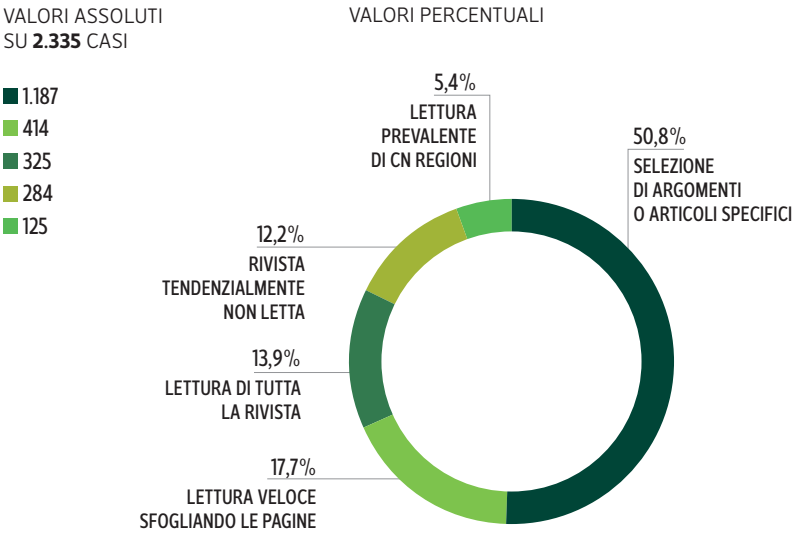
(in totale pari a poco meno dell'11%) le persone che si occupano di casa/figli, gli studenti lavoratori, gli inoccupati e i disoccupati;

- a sedi del Nord Ovest (38,8%) e del Nord Est (32,1%), Centro (18,5%), Sud (8,1%), Isole (2,7%);
- nel 69,1% di genere femminile.

Che tipo di interesse suscita la rivista negli intervistati? Questa domanda trova una prima serie di risposte relative al modo in cui gli stessi hanno affermato di leggerla. Come si può notare dal Grafico 1, quasi l'88% del totale ha dichiarato di leggere *Celiachia Notizie*: poco meno del 51% del totale seleziona gli argomenti di interesse, mentre quasi il 14% consulta tutti i contenuti. Poco più del 12% degli intervistati ha invece ammesso di non provare nessun interesse per la rivista, e quindi tendenzialmente di non leggerla. Le motivazioni principali di questa scelta stanno nei contenuti ritenuti poco interessanti (45,0%) o nella grafica non accattivante (17,3%), ma anche nel preferire la consultazione di testi e libri online o attraverso APP dedicate (17,3%). Infine una quota di poco superiore al 20% dichiara di non avere proprio tempo in generale da dedicare alla lettura.



COME VIENE LETTO CELIACHIA NOTIZIE
GRAFICO 1 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI





I CONTENUTI PIÙ APPREZZATI SONO LE INFORMAZIONI MEDICO-SCIENTIFICHE E SULL'ALIMENTAZIONE

Questa parte di intervistati considera comunque il tema della celiachia interessante tanto da affermare che, a proprio giudizio, una rivista per celiaci dovrebbe contenere come minimo informazioni di tipo medico-scientifico (50,0%), aggiornamenti su studi e ricerche sia nazionali che internazionali (24,3%), informazioni sull'educazione alimentare (11,7%). E su questi argomenti *Celiachia Notizie* non risulta certo carente.

Se fino ad ora ci siamo occupati di coloro che hanno affermato di non avere alcun interesse per *Celiachia Notizie*, lasciamo ora spazio a chi invece la legge, pur con modalità diverse.

I **contenuti più apprezzati** sono le informazioni medico-scientifiche (29,0%) a cui segue, con pochissima differenza, la parte dedicata all'alimentazione (28,6%), ripartita fra le ricette (14,8%) e quella specifica sull'educazione alimentare (13,8%). Le storie e testimonianze di vita e le rubriche¹ incidono complessivamente per il 21% (ciascuna pari al 10,5%), le notizie di attualità sono apprezzate dal 10% degli intervistati e l'aggiornamento sulle attività dell'Associazione da poco meno dell'8%. Chiudono la graduatoria i contenuti rivolti ai bambini (3,6%).

Fra i **contenuti** invece **meno apprezzati**, al primo posto si trovano nuovamente quelli dedicati ai bambini (21,6%), già visti prima in ultima posizione: il dato mostra come questo venga considerato un argomento più "di nicchia", quindi fisiologicamente di poco o nessun interesse per chi non abbia figli e/o nipoti piccoli. Seguono la parte dedicata all'alimentazione (18,9% in totale), anche in questo caso ripartita fra le ricette (poco più del 13%) e quella dell'educazione alimenta-

re (5,7%), le rubriche (16,3%), le storie e testimonianze (15,8%), la sezione di aggiornamento sulle attività dell'Associazione (10,4%) e le notizie di attualità (9,4%). All'ultimo posto si trovano le informazioni medico-scientifiche (3,8%).

La valutazione di alcuni aspetti di CN

La fase successiva si è focalizzata da un lato su contenuti e linguaggio, dall'altro su grafica e impaginazione.

Sono stati scelti per ogni aspetto quattro aggettivi che gli intervistati dovevano di volta in volta valutare ricorrendo ad una scala formata da due modalità positive e da due di valenza negativa. Il primo valore accanto ad ogni termine indica la somma ottenuta dalle due positive, ossia 'Abbastanza' e 'Molto'².

Con riferimento ai **contenuti**, gli intervistati li hanno definiti:

- **Chiari:** 92,3%, di cui 55,7% 'Abbastanza' e 36,6% 'Molto'
- **Interessanti:** 89,2% (56,8% e 32,4%)
- **Facilmente leggibili:** 88,7% (51,3% e 37,4%)
- **Approfonditi:** 87,5% (57,3% e 30,2%)

Non emergono differenze significative tra le valutazioni dei quattro aggettivi. Il valore più "basso" (se tale può definirsi) fra le modalità positive lo ha ottenuto il livello di **approfondimento** (87,5%), mentre il migliore è quello relativo alla loro **chiarezza**, riconosciuta dal 92,3% degli intervistati. Se si considerano le due posizioni estreme, fra la prima e l'ultima la differenza è pari a poco meno di 5 punti percentuali.

Il **linguaggio** è stato valutato:

- **Comprensibile:** 94,0%, di cui 55,3% 'Abbastanza' e 38,7% 'Molto'
- **Semplice:** 93,4% (54,6% e 38,8%)
- **Scientifico:** 85,2% (61,0% e 24,2%)
- **Coinvolgente:** 76,9%, di cui 58,2% e 18,7% (in questo caso è peraltro rilevante anche la modalità 'poco', pari al 18,1%)

Il valore più basso risulta quindi quello relativo alla capacità di *Celiachia Notizie* di

Note

1 Nel questionario, come esempio, erano indicate Incipit, Viaggi, Lo Sportivo.

2 Le due modalità negative utilizzate in ogni scala sono state 'Poco' e 'Per nulla'.

coinvolgere il lettore (76,9%), dove la modalità 'Abbastanza' è la seconda fra tutte, ma dove peraltro le modalità 'Molto' e 'Poco' hanno avuto preferenze simili. Quello migliore è stato invece attribuito alla **semplicità**, che in totale corrisponde al 93%, con poco più di 17 punti percentuali di differenza rispetto al valore raggiunto dall'aggettivo '**Coinvolgente**'. Se consideriamo ora gli altri due aspetti oggetto di valutazione, ossia **grafica e impaginazione**, è emerso in primo luogo come una parte degli intervistati, rispettivamente il 32,8% e il 38,8%, non ritenga necessario prevedere cambiamenti perché li considera già validi così come sono (vedi Grafici 2 e 3).

Il 49,6% del totale degli intervistati (1.158 casi) ha invece auspicato **modifiche alla grafica**, il 45,5% in termini di semplice miglioramento, solo il 4,1% invece di cambiamento totale.

Peraltro l'intenzione di operare delle migliorie è in realtà nelle previsioni di AIC: i dati rilevati hanno quindi confermato quanto già in atto per il miglioramento della rivista.

Chi ha indicato **l'opportunità dei cambiamenti** è entrato più nel dettaglio proponendo di:

- **Evidenziare** le parti più importanti negli articoli: 315 casi (27,2%)
- **Aggiungere** più elementi grafici: 247 casi (21,3%)
- **Rendere** i font più leggibili e accattivanti: 177 casi (15,3%)
- **Un mix di combinazioni** delle precedenti modalità: 419 casi (36,2%)

Una parte degli intervistati si è dichiarata favorevole a modifiche anche per l'**impaginazione**. Si tratta di poco meno del 41% del totale (951 casi), suddiviso fra chi reputa sufficienti i miglioramenti (37,3%) e chi, invece, vorrebbe dei veri e propri cambiamenti (3,5%, quota nuovamente residuale), mentre non risponde il 20,5%. Anche in questo caso è stato chiesto di proporre modifiche: ecco quel che è emerso.

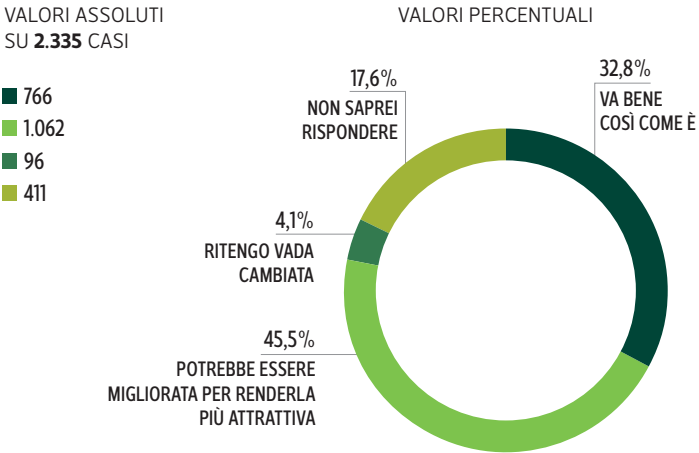
- **Aumentare** la sola parte di grafici,

tabelle numeriche e infografiche a supporto del testo: 310 casi (32,8%)

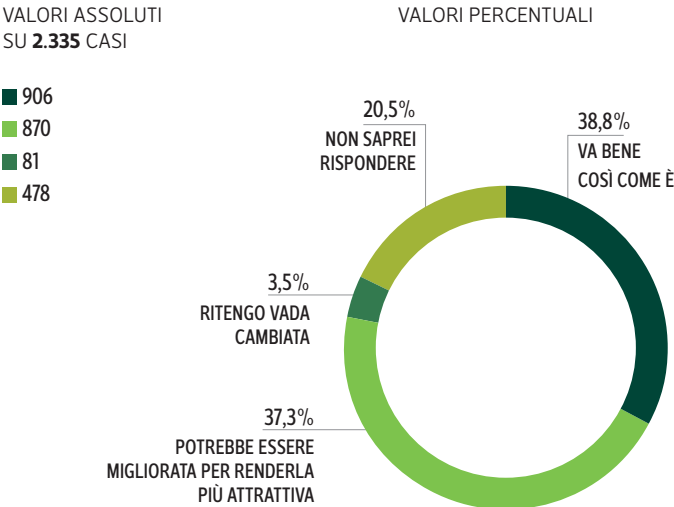
- **Aumentare** la sola parte delle immagini e ridurre quella testuale: 194 casi (20,5%)
- **Ridurre** la sola parte di grafici, tabelle numeriche e infografiche a supporto del testo: 133 casi (14,1%)
- **Ridurre** la sola parte delle immagini e aumentare quella testuale: 64 casi (6,8%).

COME GLI INTERVISTATI VALUTANO LA GRAFICA DI CN

GRAFICO 2 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI



VALUTAZIONE DELL'IMPAGINAZIONE DI CELIACHIA NOTIZIE
GRAFICO 3 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI





FAVOREVOLE AL GIORNALE DIGITALE BEN IL 61% DELLE PERSONE MENTRE IL 34,1% NE VORREBBE COMUNQUE LA VERSIONE CARTACEA

Carta e/o digitale per la lettura di un testo: qual è la modalità migliore?

La sezione successiva del questionario ha riguardato le modalità di lettura preferite dagli intervistati: da quella “tradizionale” su supporto esclusivamente cartaceo a quella in formato anche (o soltanto) digitale.

Va detto che, a livello generale, le opinioni su questo tema sono diverse. C'è chi ama leggere libri servendosi di strumenti quali PC, Tablet, ma anche e-reader. Altri preferiscono invece “ascoltare” l'autore o un altro “prestavoce” che legge i testi. L'opzione degli audiolibri è inoltre una valida alternativa per chi ama leggere ma ha poco tempo, per coloro che proprio non riescono a praticare la lettura nel modo classico o, infine, per chi ha problemi causati da dislessia o difficoltà di concentrazione. Ma sono ancora molti

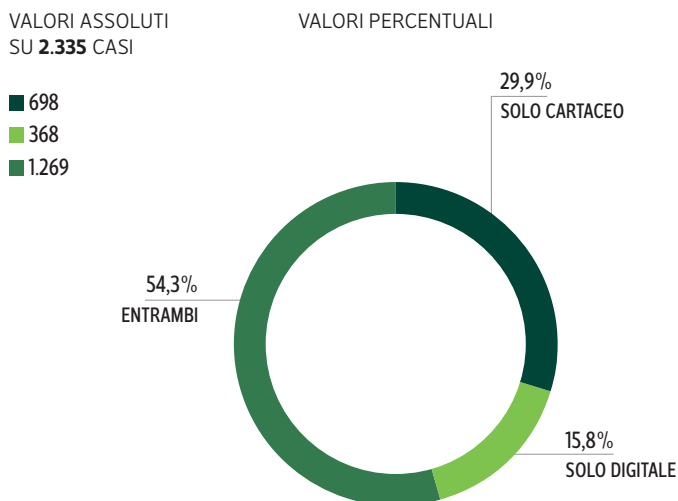
coloro che sostengono come niente sia meglio del formato cartaceo.

E i nostri intervistati cosa pensano in proposito? Poco meno del 30% del campione (vedi Grafico 4) legge libri, riviste e articoli soltanto su supporto cartaceo, mentre i soli digitali rappresentano poco meno del 16% del totale. La quota rimanente comprende coloro che guardano più al contenuto e che, proprio per questo, non fanno differenza tra un testo letto su carta, in un e-book o da un audiolibro (54,3%).

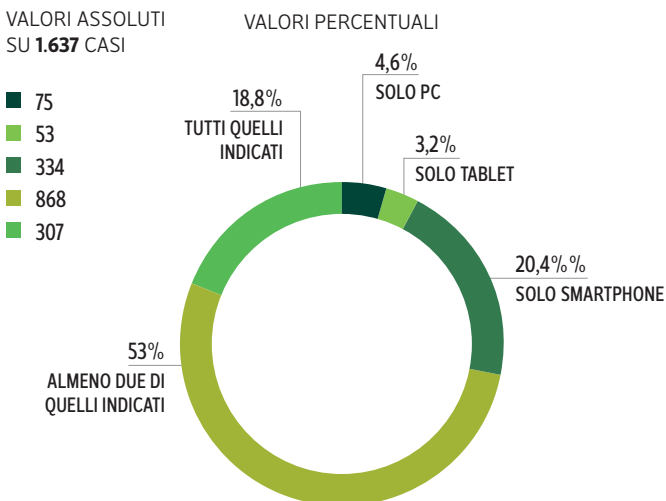
Interessante è anche il dato relativo al tipo di supporto digitale indicato dalla quota che lo utilizza. Al di là dei dati relativi ai singoli strumenti (vedi Grafico 5), il 53% del campione afferma di fare ricorso ad almeno due fra quelli proposti (Smartphone, PC e Tablet), mentre poco meno del 19% a tutti e tre.

Agli intervistati che, alla domanda sul formato preferito per leggere, avevano risposto solo digitale o digitale e cartaceo (poco più del 68% del totale, 1.637 casi), è stato chiesto di indicare la propria opinione sull'opportunità di rendere *Celiachia Notizie* anche digitale. Risulta assolutamente favorevole poco meno del 61% (vedi Grafico 6), mentre il 34,1% ne vorrebbe comunque la versione cartacea. Gli “irriducibili” del carta-

COME GLI INTERVISTATI PREFERISCONO LEGGERE UN TESTO
GRAFICO 4 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI



STRUMENTI DIGITALI UTILIZZATI PER LEGGERE TESTI
GRAFICO 5 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI



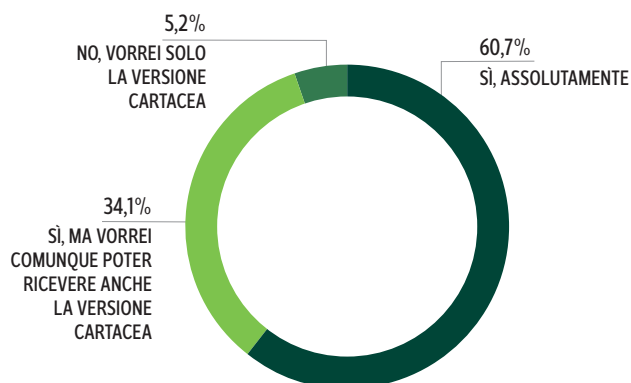
GRADIMENTO DI CELIACHIA NOTIZIE IN VERSIONE ANCHE DIGITALE

GRAFICO 6 - VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI

VALORI ASSOLUTI
SU 1.637 CASI

■ 993
■ 559
■ 85

VALORI PERCENTUALI



GLI “IRRIDUCIBILI” DEL FORMATO CARTACEO SONO SOLO IL 5,2% DEGLI INTERVISTATI

ceo corrispondono infine al 5,2% (85 casi). Ma quanti sarebbero invece gli intervistati che approverebbero la diffusione di CN in formato solo digitale? La domanda è stata posta a coloro che, alla precedente (vedi sempre Grafico 6), avevano risposto ‘Sì’ senza condizioni (60,7%, 993 casi). A fronte di 937 casi (94,4%) di digitali convinti, una quota pari al 2,9% (29 casi) ha comunque ammesso di non poter fare a meno anche della versione cartacea, mentre quella residua (27 casi, 2,7%) ha detto di non avere le idee chiare in proposito.

LA APP AIC Mobile

Le ultime domande poste agli intervistati hanno riguardato l’**APP AIC Mobile**. L’85,1% (1.987 casi) ha dichiarato di usarla, fatto che ha permesso di chiedere un giudizio più specifico in proposito. Questi intervistati lo hanno definito un prodotto³:

- **Aggiornato**: 958 casi (48,2%)
- **Ancora funzionale**: avrebbe però bisogno di

un aggiornamento 901 casi (45,3%)

- **Superato**: 101 casi (5,5%)⁴

I miglioramenti/cambiamenti proposti da chi vorrebbe modificare la APP (1.002 casi) sono i seguenti⁵:

- **Ampliamento** delle informazioni sui prodotti in prontuario, come la visualizzazione delle etichette: 930 risposte (24,6%)
- **Possibilità** di prenotare in locali AFC in APP: 856 risposte (22,6%)
- **Ampliamento** della funzionalità rating con possibilità di esprimere commenti: 756 risposte (20,0%)
- **Possibilità** di accedere a CN da APP: 706 risposte (18,7%)
- **Contenuti** extra come news e aggiornamenti: 532 risposte (14,1%)

Ma non è finita qui! AIC, sempre nello stesso periodo, ha svolto un’altra indagine, con un questionario simile a quello utilizzato per i soci attivi, rivolta ad un campione di persone che, per varie ragioni, non hanno rinnovato l’iscrizione all’Associazione. I risultati più significativi non differiscono molto da quelli illustrati nella parte precedente. Due riflessioni proposte dagli intervistati sono però interessanti: per il 30,4% di loro CN è una delle poche cose che manca. “Nostalgia” anche, e più alta, per la APP AIC Mobile: manca a ben il 65,1% degli ex soci. ♦

Note

3 I valori sono pesati sulla sola quota di coloro che hanno dichiarato di usarla al netto delle risposte errate di cui alla nota successiva.

4 I 27 casi mancanti (1,4%) rappresentano risposte non valide.

5 Era possibile indicare fino a tutte e cinque le risposte previste, oltre alla opzione ‘Altro’ ma con richiesta di specifica.

