

SENZA GLUTINE FUORI CASA? NON CHIEDERE ALLE STELLE, USALE!



Grazie all'utilizzo di tutte le funzionalità previste dalla nostra App puoi contribuire anche tu a migliorare la qualità del Programma Alimentazione Fuori Casa

Di **Susanna Neuhold**

RESPONSABILE NAZIONALE FOOD

A circa sette anni dall'introduzione delle stelle nell'app AIC Mobile, ovvero della possibilità, per i soci e le socie dell'Associazione Italiana Celiachia, di fare recensioni dei locali senza glutine presenti nel network Alimentazione Fuori Casa senza glutine, mi sembra doveroso fare un punto sull'effettivo utilizzo che ne viene fatto, oltre che ribadire le motivazioni che stanno dietro a questa funzionalità.

Come funzionano le recensioni dei locali senza glutine sull'app AIC Mobile?

Recensire i locali del network AFC è piuttosto semplice e intuitivo, basta andare sul profilo del locale che si vuole valutare e cliccare sulla parola "Valuta". Il passaggio successivo permette di assegnare da un minimo di una stella (esperienza estremamente negativa) a un massimo di cinque stelle (esperienza estremamente positiva), su cinque diverse tematiche:

- Qualità degli alimenti gluten-free
- Ampiezza del menu gluten-free
- Prezzi degli alimenti gluten-free
- Gestione del cliente celiaco
- Valutazione complessiva

In caso di valutazioni, la media della valutazione dei due anni precedenti è immediatamente visibile fin dalla preview del locale, nella lista che compare in base alla singola ricerca in app.

Al momento non è possibile aggiungere un commento testuale alla valutazione tramite stelline. Questo permette una valutazione, ma anche una consultazione delle valutazioni, più semplice e immediata.

C'è da dire che da qualche anno abbiamo introdotto anche una valutazione oggettiva delle strutture, indicando, attraverso una serie di icone, la presenza di requisiti che riteniamo qualitativamente importanti per chi convive con la celiachia. Fra questi:

- Menù senza glutine sovrapponibile al menù convenzionale
- Prodotti senza glutine freschi come pane, dolci, pasta
- Menù senza glutine per bambini
- Piatti senza lattosio, oltre che senza glutine

- Pizza senza glutine prodotta in loco in maniera artigianale

La presenza di questi requisiti e il conferimento delle icone di valutazione oggettiva viene raccolta durante i monitoraggi annuali realizzati dai tutor del network AFC. Tuttavia non può sostituire completamente la valutazione soggettiva delle persone celiache, che fanno esperienza diretta di ciascun locale.

Perché le recensioni di chi usa l'app AIC Mobile sono importanti?

Le valutazioni dei locali AFC da parte di chi consulta l'app AIC Mobile sono importanti per diversi motivi. Vediamoli insieme.

Esperienza reale del celiaco

Al di là delle valutazioni oggettive svolte dai tutor qualificati AFC sul rispetto delle linee guida del programma, le recensioni fatte dagli utenti sono un sistema di valutazione della esperienza diretta del celiaco nel locale, questo garantisce un racconto reale della qualità e del servizio del locale recensito come percepiti dal cliente. Naturalmente più sono le recensioni più affidabile è il giudizio complessivo. Una media di valutazioni basata su un numero significativo di recensioni offre un quadro più realistico della qualità del ristorante, rispetto a una valutazione basata su poche opinioni. Ecco perché la funzionalità delle stelline è tanto più utile quanto più è usata dagli utenti.

Condivisione

Le recensioni offrono la possibilità di condividere le proprie esperienze, positive o negative che siano, con altre persone e contribuisce a creare fiducia nella scelta di un locale. Questo inoltre sviluppa un senso di comunità che, fra persone celiache, ha un valore ancora più grande e stringente.

Guida alla scelta

Quando si cerca un locale senza glutine, soprattutto in un luogo che non si conosce, le recensioni e le valutazioni degli utenti forniscono informazioni rapide, e quindi una guida immediata sulle diverse opportunità presenti.

Miglioramento della qualità

Uno dei motivi per i quali abbiamo introdot-



Ristorante Esempio

Qualità degli alimenti gluten-free



Ampiezza menu gluten-free



Prezzi alimenti gluten-free



Gestione cliente celiaco



Valutazione complessiva per questo locale



Prezzi**Stelline giù: cosa faremo**

L'unico punteggio che non ha seguito un trend lineare e positivo, come gli altri, è quello dei prezzi. Un elemento che sicuramente ha risentito dei recenti rincari che hanno riguardato un po' tutti i generi di consumo e su cui, come sapete, AIC è molto attenta.

La richiesta di AIC al Governo di intervenire sull'IVA dei prezzi dei prodotti per celiaci va proprio in questo senso. A ciò si aggiunge una recente proposta di emendamento al disegno di legge Murelli, promosso dalla Federazione Italiana Pubblici Esercizi (FIPE), che, se approvato, introdurrebbe uno sconto sul credito di imposta per tutti quei ristoranti che acquistano prodotti gluten free per celiaci.



to nell'app AIC Mobile le recensioni dei locali senza glutine del network AFC è stato per incentivare i locali aderenti ad offrire un servizio idoneo non solo dal punto di vista della sicurezza, ma sempre di più anche dal punto di vista della qualità dell'esperienza. Puntando su una maggiore varietà e normalizzazione del servizio senza glutine.

E in effetti, una delle conseguenze delle recensioni indipendenti e libere dei clienti sta proprio nella possibilità per i ristoratori di correggere il tiro là dove emergono criticità o dove si appare "più deboli", e perseverare quando emergono complimenti e buone pratiche. Incoraggiando, di fatto, il miglioramento continuo del servizio.

Visibilità e comunicazione

La visibilità offerta dal programma AFC, attraverso l'app AIC Mobile, non può che essere amplificata da recensioni positive. Le stelline sono un ulteriore strumento di promozione che aumenta le probabilità di scelta da parte del potenziale cliente. Questi vantaggi sono comuni a quelli di qualsiasi altro tipo di valutazione tramite recensione diretta di chi usufruisce del prodotto o del servizio. Ma mi preme sottolineare che per il programma Alimentazione Fuori Casa senza glutine, le recensioni dirette e indipendenti degli utenti permettono anche una:

Maggiore sicurezza

Sì, perché valori molto bassi nelle recensioni possono essere un campanello d'allarme per i tutor territoriali del programma AFC, che potrebbero essere stimolati ad anticipare il controllo annuale o a prendere provvedimenti di verifica dell'idoneità del servizio.

Qual è l'effettivo utilizzo delle recensioni sull'app**AIC Mobile ad oggi?**

Dal 2016, quando è stata inserita la funzionalità della recensione ai locali AFC tramite stelline, fino a fine maggio 2023, abbiamo registrato quasi 48.000 recensioni da parte di oltre 12.500 persone. Dal punto di vista del livello delle recensioni ci attestiamo in generale su un punteggio di 4 stelle, con un trend di miglioramento in quasi tutte le 5 categorie di valutazione. Per dare un dettaglio:

- **Qualità degli alimenti gluten-free**
Si passa da una media di 4,17 (stelline) del 2016, a una media di 4,39 del 2022 e di 4,46 del 2023.
- **Ampiezza del menu gluten free**
Si passa da una media di 4,01 (stelline) del 2016, a una media di 4,3 del 2022 e di 4,36 del 2023.
- **Prezzi degli alimenti gluten-free**
Si passa da una media di 4,23 (stelline) del 2016, a una media di 4,18 del 2022 e di 4,21 del 2023.
- **Gestione del cliente celiaco**
Si passa da una media di 4,2 (stelline) del 2016, a una media di 4,4 del 2022 e di 4,44 del 2023.
- **Valutazione complessiva**
Si passa da una media di 4,05 (stelline) del 2016, a una media di 4,32 del 2022 e di 4,37 del 2023.

Dati che fanno ben sperare per un miglioramento complessivo dell'esperienza dell'alimentazione senza glutine fuori casa, quantomeno nei locali del circuito AFC. Considerato anche il fatto che nel periodo post pandemico, complice anche un maggior utilizzo e familiarità degli strumenti digitali, abbiamo registrato un trend positivo anche nel numero di valutazioni fatte.

Tuttavia devo ammettere che la funzione di valutazione dei locali AFC attraverso l'app AIC mobile è ancora poco usata dagli utenti. Mi auguro quindi che questa opportunità venga presa maggiormente in considerazione dai soci e dalle socie AIC come strumento di miglioramento continuo delle nostre esperienze alimentari e conviviali fuori casa.

Come? Non sai cos'è l'app AIC Mobile? A questo indirizzo (www.celiachia.it/dieta-senza-glutine/applicazione-aic-mobile/) puoi approfondire e scaricare l'app. ♦