

QuaTheSI online

Soddisfazione dell'utenza di istituzioni specializzate nell'ambito delle dipendenze

Rapporto 2024



Infodrog

La Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze Infodrog è stata istituita dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) in applicazione della legge federale sugli stupefacenti. Su mandato dell'UFSP, Infodrog mette in atto la politica sviluppata dalla Confederazione per far fronte alle dipendenze. Questa politica è fondata sui quattro pilastri che sono la prevenzione, la terapia, la riduzione del danno e la repressione. Negli scambi e nella cooperazione con diversi gruppi di interlocutrici e interlocutori, Infodrog promuove in particolare la diversità, l'accessibilità, la trasparenza, il coordinamento e la qualità dei diversi servizi di prevenzione, consulenza, terapia e riduzione del danno. In modo mirato e in funzione delle esigenze, fornendo documentazione e informazioni scientificamente fondate e di prima qualità, Infodrog sostiene le esperte e gli esperti, i servizi specializzati, le autorità e le istituzioni che accompagnano persone con problemi di dipendenza.

Impressum

Editore

Infodrog
Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze
CH-3007 Berna, Eigerplatz 5
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

Autrice

Sandra Bärtschi

Revisione

Lucia Galgano

Traduzione

Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP)

© Infodrog 2024

Sommario

1	Introduzione	4
1.1	Opportunità e limiti della misurazione della soddisfazione dell'utenza tramite QuaTheSI online.....	5
1.2	Partecipazione al sondaggio 2024.....	6
1.3	Il campione di utenza	10
2	Soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti	13
2.1	In che modo l'utenza valuta il proprio stato d'animo	13
2.2	Possibilità di partecipazione dell'utenza	15
2.3	In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione.....	15
2.4	Bilancio.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3	Conclusione	Fehler! Textmarke nicht definiert.
4	Fonti	21
	Allegato 1: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2024 (tabella 3 / parte 1)	22
	Allegato 1: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2024 (tabella 3 / parte 2)	23
	Allegato 2: Questionario breve QuaTheSI online	24

1 Introduzione

Nella primavera del 2024 Infodrog ha condotto per la terza volta di seguito, con l'ausilio di QuaTheSI online¹, il sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'utenza nelle istituzioni operanti nel settore delle dipendenze. Oltre a essere un importante strumento di gestione della qualità nelle istituzioni attive nell'accompagnamento di persone che vivono con una dipendenza, i sondaggi periodici tra l'utenza sono anche un requisito della norma QuaTheDA². I risultati del sondaggio mostrano alle istituzioni quali sono i miglioramenti da apportare secondo l'utenza e come sviluppare ulteriormente i servizi offerti. Il presente rapporto riassume i risultati del sondaggio 2024 e permette alle istituzioni partecipanti di effettuare un confronto nazionale con altre istituzioni del loro settore e non solo. Per misurare la soddisfazione dell'utenza, QuaTheSI online mette a disposizione delle istituzioni nove questionari in funzione dei servizi specifici offerti e un breve questionario generale. I questionari possono essere consultati sul sito www.quatheda.ch. Oltre alle domande dei questionari standardizzati che rilevano la situazione personale dell'utenza e il grado di soddisfazione riguardo al servizio o ai servizi offerti dall'istituzione, al contesto nel quale essa opera nonché ai risultati ottenuti tramite la consulenza, la presa in carico e l'accompagnamento di cui l'utenza beneficia, le istituzioni possono anche porre di specifiche per la loro istituzione se lo ritengono necessario.

Al termine di ogni questionario, l'utenza ha la possibilità di indicare nuovamente con parole proprie cosa apprezza particolarmente del servizio offerto e cosa andrebbe cambiato. Con questa possibilità per l'utenza di indicare proposte concrete di miglioramento e un riscontro personale, quest'ultima parte del questionario si è finora rivelata utile per le istituzioni partecipanti. La figura seguente mostra, a titolo d'esempio, alcuni riscontri forniti con il sondaggio 2024:



Figura 1: Riscontri forniti dall'utenza nell'ambito del sondaggio QuaTheSI online 2024 (fonte interna Infodrog)

¹ QuaTheSI online è uno strumento digitale della norma QuaTheDA che offre a tutte le istituzioni attive nel settore delle dipendenze l'opportunità di far valutare dall'utenza i loro diversi servizi, così da individuare i possibili miglioramenti. I questionari per l'utenza sono redatti in un linguaggio semplice e accessibile e possono essere compilati tramite smartphone, tablet o computer nonché in forma cartacea. Maggiori informazioni su QuaTheSI online sono disponibili sul sito web QuaTheDA: www.quatheda.ch/it/sondaggio.html#quathesi-soddisfazione-dell-utenza-delle-strutture-specializzate-nell-ambito-delle-dipendenze

² QuaTheDA (acronimo in tedesco di: Qualität, Therapie, Droga, Alcol) è una norma di qualità sviluppata dall'UFSP per l'ambito delle dipendenze, della prevenzione e della promozione della salute. V. in merito anche il sito web QuaTheDA: www.quatheda.ch.

1.1 Opportunità e limiti della misurazione della soddisfazione dell'utenza tramite QuaTheSI online

Il sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza condotto tramite QuaTheSI online rappresenta uno strumento importante per la gestione della qualità nelle istituzioni che si occupano di dipendenze, perché sostiene i responsabili della qualità nello sviluppo di quest'ultima e consente di migliorare i processi. I risultati specifici per ogni istituzione possono servire come base di argomentazione per avviare processi di apprendimento all'interno dell'istituzione. Inoltre il sondaggio aiuta le istituzioni interessate a creare un partenariato collaborativo con l'utenza, coinvolgendo quest'ultima nell'ulteriore sviluppo dei servizi. Tuttavia, nell'interpretare i risultati è importante tenere presente che la soddisfazione dell'utenza riflette solo un aspetto parziale della qualità offerta da un'istituzione e che pertanto la loro significatività è limitata: i risultati del sondaggio QuaTheSI online non consentono di trarre conclusioni generali sulla qualità del sistema di presa in carico nel settore delle dipendenze. Inoltre, i questionari sono sottoposti all'utenza durante la consulenza, l'accompagnamento e la terapia ambulatoriali, per cui sussiste un elevato rischio di distorsione: è infatti probabile che l'utenza voglia fare buona impressione e fornisca quindi risposte che ritiene possano contribuire al raggiungimento di questo obiettivo. Questo effetto, ancora più marcato se i questionari vengono compilati insieme a una persona dell'istituzione, può essere ridotto con il ricorso a un questionario online da compilare in autonomia oppure a casa, poiché l'obiettivo del sondaggio sarebbe la compilazione anonima dei questionari.

Ai sondaggi QuaTheSI possono partecipare tutti i servizi specializzati attivi nel settore delle dipendenze in Svizzera che figurano nell'elenco [Indexdipendenze.ch](https://www.indexdipendenze.ch) di [Infodrog](https://www.infodrog.ch)³ e/o che dispongono di un certificato QuaTheDA. Tuttavia, va tenuto conto del fatto che il livello di partecipazione varia a seconda dell'ambito⁴. Soprattutto nel caso di servizi con un basso numero di questionari compilati, i risultati sono associati a maggiori incertezze e i confronti generali devono quindi essere interpretati con cautela: le singole risposte hanno un peso maggiore, e ciò porta a una distorsione dei risultati della valutazione. Bisogna anche tenere conto del fatto che i contratti di prestazione e le condizioni strutturali variano da Cantone a Cantone, e anche questo fattore rappresenta un limite nel confronto dei risultati sia all'interno dei singoli ambiti sia fra i diversi ambiti.

L'obiettivo principale del rapporto nazionale QuaTheSI è rendere accessibili in modo descrittivo i risultati del sondaggio su tutti i servizi offerti in modo che, nonostante i limiti sopra illustrati, le istituzioni partecipanti possano confrontare i risultati tra i vari ambiti e tra gli anni dal 2022 al 2024, in cui il sondaggio è stato condotto. Per questo motivo, nel presente rapporto si tiene conto anche degli ambiti con un esiguo numero di questionari compilati.

Il presente rapporto si riferisce ai dati e ai risultati del sondaggio svolto nel 2024 e a quelli del 2022 e 2023. I rapporti generali del 2022 e del 2023 sono disponibili all'indirizzo www.quatheda.ch/publicazioni.html.

³ Indexdipendenze.ch è una banca dati gestita da Infodrog che comprende i servizi specializzati nell'ambito delle dipendenze in Svizzera, siano essi residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali o di riduzione del danno, oltre che i gruppi di auto-aiuto e le associazioni di parenti come pure le offerte di aiuto alle vittime e agli autori di violenza.

⁴ Per QuaTheSI online si distinguono i seguenti nove ambiti: terapia residenziale e reinserimento; terapia sostitutiva; consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali; accompagnamento a domicilio; sostegno al reinserimento professionale; appartamenti protetti; alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia; lavoro sociale di prossimità; centri d'accoglienza a bassa soglia.

1.2 Partecipazione al sondaggio 2024

Al sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza 2024 hanno partecipato 52 istituzioni. In base alla suddivisione tra le diverse regioni linguistiche della Svizzera, 42 si trovano nella Svizzera germanofona (81 %), otto nella Svizzera francofona (15 %) e due nella Svizzera italoфона (4 %) (v. figura 2).

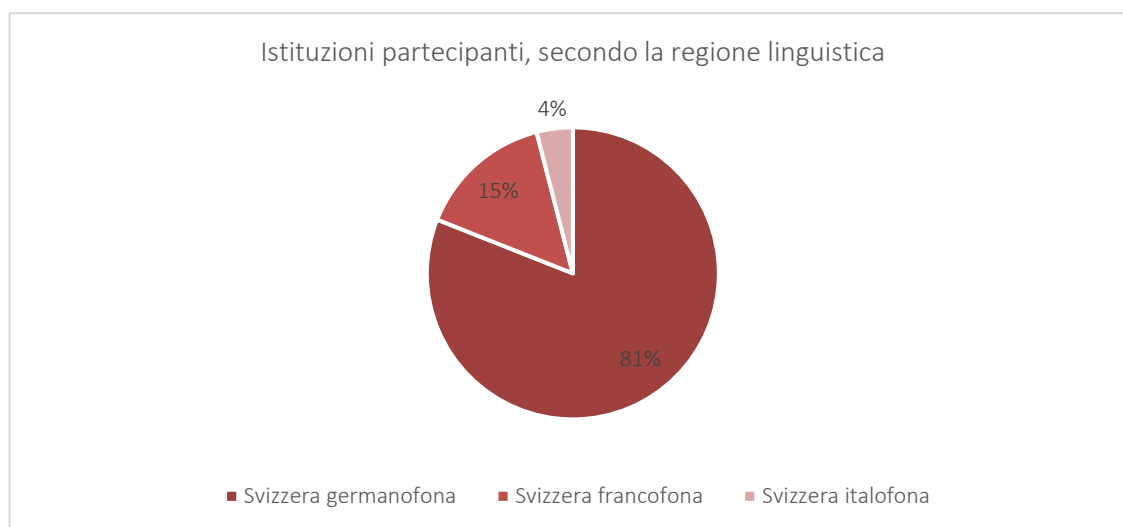


Figura 2: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %).

Complessivamente, tenendo conto di tutti gli ambiti, sono stati condotti 114 sondaggi⁵. Di questi, 84 nella Svizzera germanofona (73,68 %), 27 nella Svizzera francofona (23,68 %) e tre nella Svizzera italoфона (2,63 %) (v. figura 3).

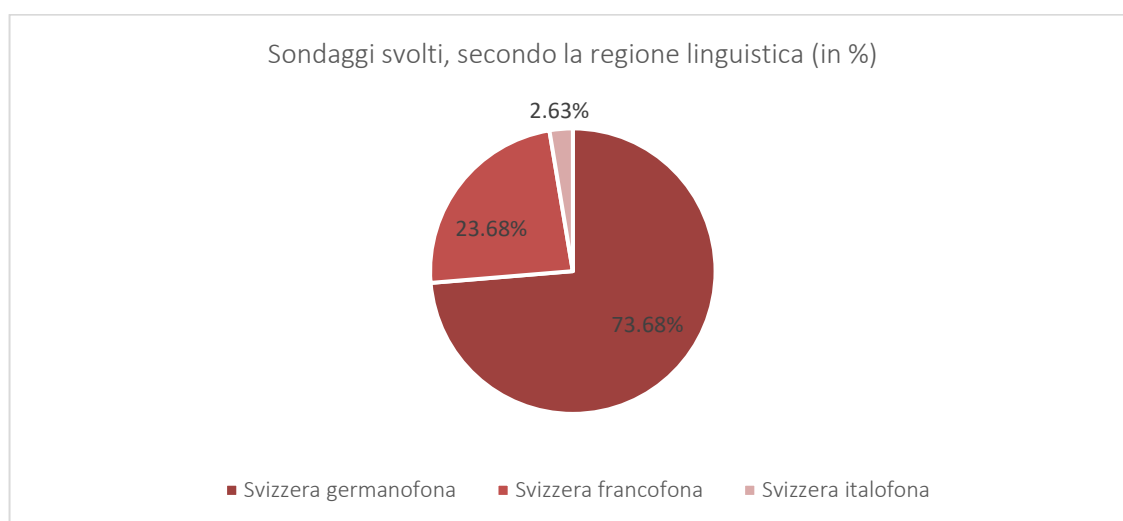


Figura 3: Sondaggi svolti, secondo la regione linguistica (in %).

Nel 2024 il numero delle istituzioni che hanno partecipato al sondaggio nazionale online QuaTheSI è nuovamente aumentato rispetto all'anno precedente. La figura 4 mostra il numero delle istituzioni partecipanti rispetto a quello delle istituzioni certificate QuaTheDA⁶ dal 2014. Tra gli anni 2014 e 2018 i sondaggi sono stati condotti ogni due anni. Va osservato che fino al 2018 gli ambiti erano suddivisi in modo

⁵ È importante tenere presente la differenza tra i termini «istituzione», «sondaggio» e «questionario»: un'istituzione può condurre più sondaggi, sia all'interno dello stesso ambito sia in ambiti diversi. Per ogni sondaggio vengono messi a disposizione dell'utenza i relativi questionari ed è quindi possibile che la stessa ne compili più di uno.

⁶ Le istituzioni certificate QuaTheDA figurano sul sito web QuaTheDA: www.quateha.ch/strutture-certificate.html.

diverso, motivo per cui il confronto diretto dei risultati è possibile solo a partire dal sondaggio del 2022. Dal 2025, Infodrog modificherà la frequenza di svolgimento e tornerà a condurre il sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'utenza con QuaTheSI online ogni due anni anziché ogni anno. Ciò risponde anche alle esigenze di molte istituzioni partecipanti che intendono svolgere il sondaggio con ritmo biennale. Per ulteriori informazioni sulla futura frequenza del sondaggio si rimanda al capitolo 3 e alla conclusione.

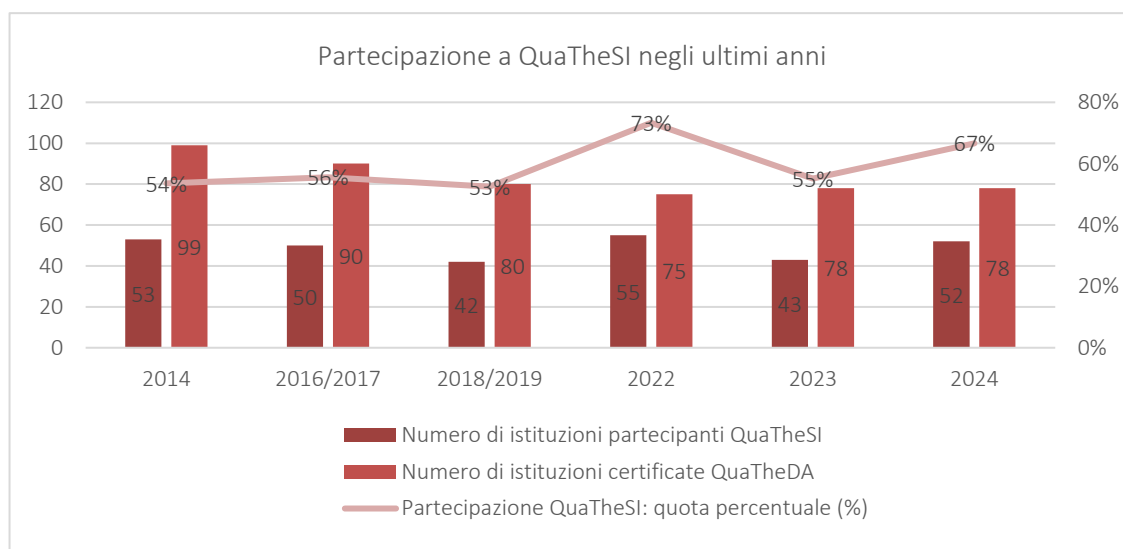


Figura 4: Partecipazione delle istituzioni certificate QuaTheDA al sondaggio QuaTheSI online, in % (statistica interna di Infodrog).

Nel 2024, per la valutazione nazionale QuaTheSI online sono pervenuti 2289 questionari. La tabella 1 fornisce uno schema riassuntivo delle istituzioni che hanno partecipato al sondaggio QuaTheSI online dal 2022 al 2024⁷, suddivise per regione linguistica e tipi di servizi offerti. Le diverse unità specializzate di una stessa istituzione sono prese in considerazione singolarmente. Le unità specializzate bilingui sono considerate parte della regione linguistica germanofona, francofona o italoфона a seconda della lingua nella quale sono stati compilati il maggior numero di questionari.

Con 653 questionari compilati e 24 sondaggi eseguiti, l'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» registra la partecipazione più elevata nel 2024. Al secondo posto si collocano «Terapia residenziale e reinserimento» (412 questionari compilati) e «Terapia sostitutiva» (366 questionari compilati). Con 267 questionari compilati e 10 sondaggi eseguiti, la partecipazione nell'ambito «Centri d'accoglienza a bassa soglia» è di nuovo aumentata leggermente rispetto allo scorso anno. Per l'ambito «Accompagnamento a domicilio» i sondaggi sono stati 13 e i questionari compilati 221, mentre per l'ambito «Appartamenti protetti» sono stati effettuati 11 sondaggi, con 92 questionari compilati. Per i servizi nell'ambito «Sostegno al reinserimento professionale» le cifre sono comparabili: 14 sondaggi e un totale di 199 questionari compilati. Il livello di partecipazione più basso si registra nell'ambito «Lavoro sociale di prossimità», con tre sondaggi e 59 questionari compilati, nonché per gli «Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia», con due sondaggi e 20 questionari compilati.

Il confronto tra tutti i sondaggi condotti negli ultimi tre anni mostra cifre simili per il 2022 (2610 questionari compilati) e il 2024 (2289 questionari compilati), mentre nel 2023 i questionari pervenuti erano stati soltanto 1681. In alcuni ambiti, come «Terapia residenziale e reinserimento», «Accompagnamento a domicilio», «Lavoro sociale di prossimità» e «Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia», la partecipazione è rimasta costante nel corso dei tre anni. Altri ambiti, come «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali», «Centri d'accoglienza a bassa soglia» e «Accompagnamento a domicilio», registrano ogni due anni un aumento delle istituzioni partecipanti. Queste fluttuazioni sono dovute al fatto che alcune istituzioni svolgono i sondaggi sulla soddisfazione dell'utenza ogni due anni anziché a cadenza annuale.

⁷ I rapporti di valutazione nazionali di QuaTheSI online dal 2014 sono disponibili su sito web QuaTheDA: www.quatheda.ch/publicazioni.html.

Tabella 1: Panoramica della partecipazione al sondaggio 2024

Sondaggi svolti per ambito	2024	2023	2022	Questionari compilati 2024	Questionari compilati 2023	Questionari compilati 2022
Totale complessivo dei sondaggi per tutti gli ambiti						
Totale complessivo	114	84	111	2289	1681	2610
Svizzera germanofona	84	56	91	1893	1134	2139
Svizzera francofona	27	19	13	337	270	314
Svizzera italoфона	3	9	7	59	277	157
Terapia residenziale e reinserimento						
Totale	33	29	26	412	472	345
Svizzera germanofona	19	19	20	261	355	250
Svizzera francofona	11	8	4	93	70	64
Svizzera italoфона	3	2	2	58	47	31
Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali						
Totale	24	16	31	653	466	895
Svizzera germanofona	19	9	26	547	292	758
Svizzera francofona	5	4	3	106	41	88
Svizzera italoфона	0	3	2	0	133	49
Sostegno al reinserimento professionale						
Totale	14	4	12	199	81	183
Svizzera germanofona	11	3	10	150	34	131
Svizzera francofona	3	1	2	49	47	52
Svizzera italoфона	0	0	0	0	0	0
Appartamenti protetti						
Totale	11	13	7	92	201	56
Svizzera germanofona	9	12	6	83	173	45
Svizzera francofona	2	1	1	9	28	11
Svizzera italoфона	0	0	0	0	0	0

Sondaggi svolti per ambito	2024	2023	2022	Questionari compilati 2024	Questionari compilati 2023	Questionari compilati 2022
Accompagnamento a domicilio						
Totale	13	10	12	221	119	247
Svizzera germanofona	11	6	10	175	65	164
Svizzera francofona	2	3	2	46	49	83
Svizzera italoфона	0	1	0	0	5	0
Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia						
Totale	2	2	2	20	24	14
Svizzera germanofona	1	1	1	10	6	5
Svizzera francofona	1	1	1	10	18	9
Svizzera italoфона	0	0	0	0	0	0
Centri d'accoglienza a bassa soglia						
Totale	10	4	14	267	58	378
Svizzera germanofona	8	2	13	243	16	350
Svizzera francofona	2	1	0	24	17	7
Svizzera italoфона	0	1	1	0	25	21
Terapia sostitutiva						
Totale	4	4	5	366	214	450
Svizzera germanofona	4	3	4	365	183	430
Svizzera francofona	0	0	0	0	0	0
Svizzera italoфона	0	1	1	1	31	20
Lavoro sociale di prossimità						
Totale	3	2	2	59	46	42
Svizzera germanofona	3	1	1	59	10	36
Svizzera francofona	0	0	0	0	0	0
Svizzera italoфона	0	1	1	0	36	10

1.3 Il campione di utenza

La tabella 2 offre una panoramica complessiva del campione di utenza 2024 per tutti gli ambiti, suddiviso per età e sesso delle persone partecipanti⁸.

La figura 5 mostra la partecipazione percentuale delle diverse fasce d'età al sondaggio 2024 in confronto agli anni 2022 e 2023⁹. Nei tre anni in cui si è svolto il sondaggio, il gruppo più rappresentato è la fascia d'età compresa fra i 50 e i 59 anni (circa il 25 %), seguita da quella dai 40 ai 49 anni (tra il 22 e il 24 %) e da quella dai 30 ai 39 anni (circa il 21 %). Le persone tra i 20 e i 29 anni rappresentano sempre tra il 13 e il 15 % dei partecipanti ai sondaggi condotti dal 2022 al 2024. Con il 2–3 %, le meno rappresentate sono quelle appartenenti alla fascia d'età più giovane, fino ai 19 anni, e a quella di età più elevata, tra i 70 e i 79 anni (anch'essa con circa il 2 %).

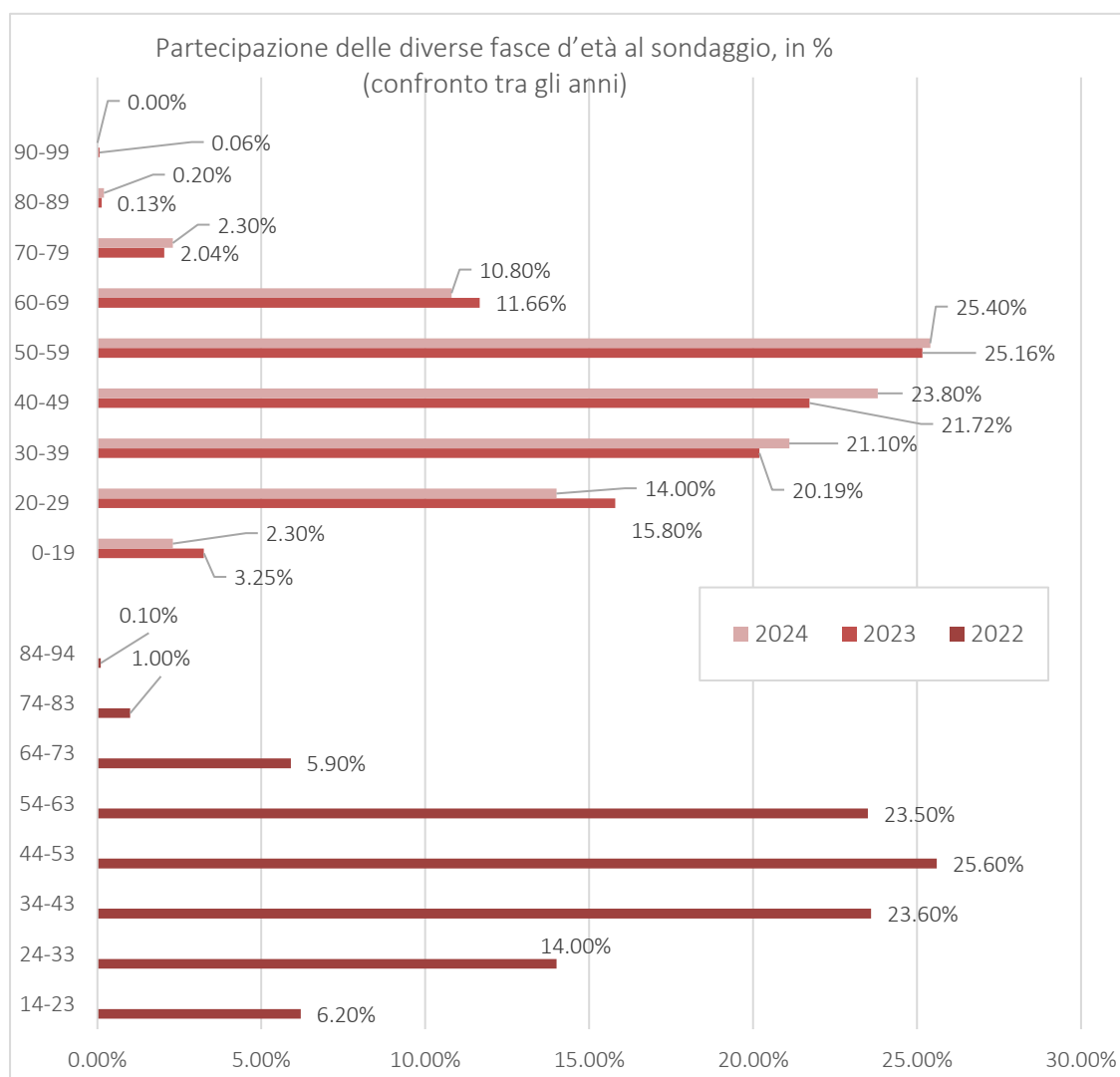


Figura 5: Partecipazione delle diverse fasce d'età al sondaggio, in % (confronto tra gli anni 2022–2024).

⁸ Il totale dei questionari pervenuti elencati nella tabella 2 non corrisponde sempre al totale della tabella 1 in quanto le persone partecipanti potevano tralasciare le domande alle quali non desideravano rispondere.

⁹ Nel 2022 le fasce d'età erano suddivise diversamente rispetto agli anni successivi; pertanto il 2022 viene rappresentato in un grafico a parte.

Per il sondaggio 2024, il maggior numero di questionari compilati dall'utenza nella fascia d'età dagli 0 ai 19 anni risulta negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (21 questionari), «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (14 questionari) e «Appartamenti protetti» (9 questionari). Anche per la fascia d'età dai 20 ai 29 anni gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (101 questionari), «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (82 questionari) e «Accompagnamento a domicilio» (45 questionari) registrano un'elevata partecipazione. Con una partecipazione complessiva del 44,9 % e 997 questionari compilati, la fascia d'età tra i 30 e i 50 anni è fortemente rappresentata in tutti gli ambiti.

Per la fascia d'età tra i 50 e i 59 anni, la partecipazione maggiore si registra negli ambiti «Centri d'accoglienza a bassa soglia» (30 %), «Sostegno al reinserimento professionale» (32 %) e «Terapia sostitutiva» (40 %).

Nel 2024 la fascia d'età tra i 70 e i 79 anni fa registrare una partecipazione pari a solo il 2,3 % del totale: 32 dei questionari compilati rientrano nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali», quattro nell'ambito «Accompagnamento a domicilio», quattro nell'ambito «Terapia sostitutiva» e tre nell'ambito «Centri d'accoglienza a bassa soglia».

Oltre alla fascia d'età, è stato registrato anche il sesso dell'utenza. Il 69 % delle persone partecipanti nel 2024 è costituito da uomini, il 29 % da donne, mentre il 2 % circa si identifica con «altro». A seconda dell'ambito, la percentuale di donne oscilla tra il 20 % (sostegno al reinserimento professionale) o 23 % (centri d'accoglienza a bassa soglia) e il 38 % (consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali) o 33 % (terapia residenziale e reinserimento) (v. tab. 2).

Nel confronto tra gli anni 2022–2024 la distribuzione dei sessi è simile, con circa un terzo di donne, due terzi di uomini e l'1–2 % circa di persone che si definiscono «altro» (v. fig. 6).

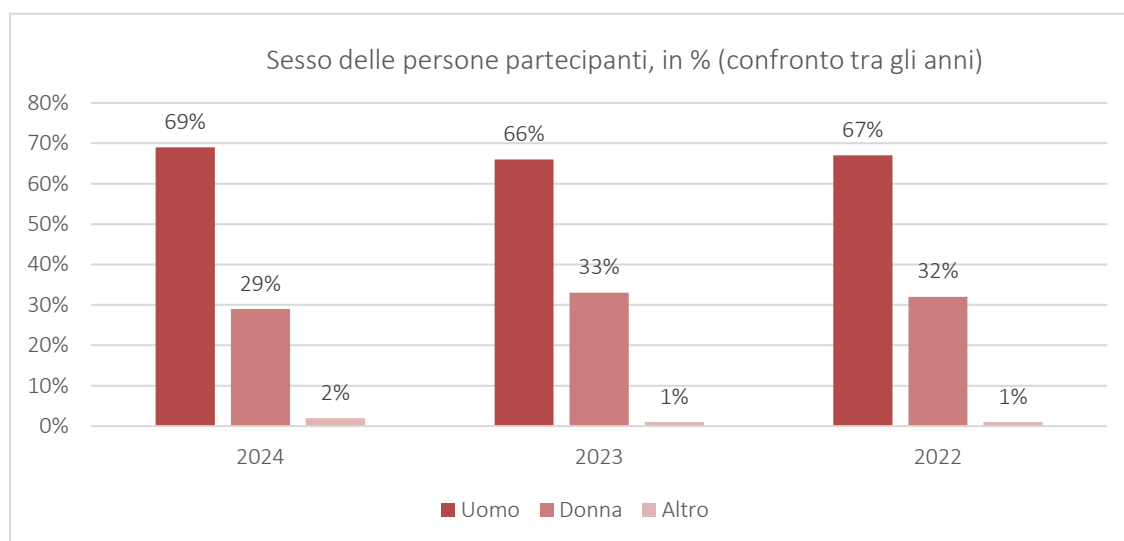


Figura 6: Sesso delle persone partecipanti, in % (confronto tra gli anni).

Nel sondaggio 2024, per gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Sostegno al reinserimento professionale», «Appartamenti protetti» e «Terapia sostitutiva» si chiedeva anche se la presenza nell'istituzione fosse dovuta a una misura amministrativa o penale. L'82 % delle persone ha risposto di ricorrere volontariamente al servizio e solo per il 12 % si è trattato di una misura amministrativa o penale. Al momento dello svolgimento del sondaggio la maggior parte di esse si trovava in terapia residenziale e reinserimento (v. tab. 2)

Tabella 2: Il campione di utenza 2024

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Indichi il Suo sesso																					
Uomo	1565	69 %	263	64 %	401	62 %	43	73 %	156	78 %	162	73 %	59	65 %	197	74 %	16	80 %	268	73 %	
Donna	674	29 %	137	33 %	245	38 %	15	25 %	39	20 %	54	24 %	29	32 %	61	23 %	4	20 %	90	25 %	
Altro	43	2 %	11	3 %	5	1 %	1	2 %	4	2 %	5	2 %	3	3 %	7	3 %	0	0 %	7	2 %	
Totale	2282		411		651		59		199		221		91		265		20		365		
Età delle persone che hanno partecipato al sondaggio (in anni)																					
0-19	52	2,3 %	21	5 %	14	2 %	0	0 %	2	1 %	2	0,4 %	9	10,2 %	0	0 %	2	10 %	2	1 %	
20-29	312	14,0 %	101	26 %	82	13 %	6	10 %	29	15 %	45	21 %	14	16 %	10	4 %	4	20 %	21	6 %	
30-39	468	21,1 %	98	26 %	136	21 %	10	17 %	40	20 %	47	22 %	17	19,3 %	56	21,3 %	0	0 %	64	18 %	
40-49	529	23,8 %	87	23 %	139	22 %	18	31 %	48	24 %	45	21 %	20	23 %	71	27 %	7	35 %	94	26 %	
50-59	565	25,4 %	50	13 %	132	21 %	19	32 %	64	32 %	50	23 %	18	20,5 %	80	30,4 %	7	35 %	145	40 %	
60-69	240	10,8 %	22	6 %	94	15 %	4	7 %	14	7 %	23	10,6 %	8	9 %	43	16,3 %	0	0 %	32	9 %	
70-79	50	2,3 %	3	1 %	32	5 %	2	3 %	0	0 %	4	2 %	2	2,2 %	3	1 %	0	0 %	4	1 %	
80-89	5	0,2 %	0	0 %	5	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	
90-99	0	0,0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	
Totale	2221		382		634		59		197		216		88		263		20		362		
Lei è oggetto di una misura amministrativa o penale?																					
Sì	85	12 %	67	17 %					3	3 %			8	10 %					7	4,3 %	
No	604	82 %	286	75 %					96	92 %			75	89 %					147	91,3 %	
Non so	44	6 %	31	8 %	Domanda non posta	Domanda non posta			5	5 %	Domanda non posta		1	1 %	Domanda non posta	Domanda non posta			7	4,3 %	
Totale	733		384						104				84						161		

2 Soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti

Il secondo capitolo offre una sintesi della soddisfazione espressa dall'utenza nel sondaggio 2024, valutata in base alle domande comuni a tutti gli ambiti. Il breve questionario, riportato nell'allegato 1 di questo rapporto, può essere integrato con domande specifiche per ciascuna istituzione.

La misurazione della soddisfazione dell'utenza con questo breve questionario consente principalmente un confronto nazionale tra le istituzioni partecipanti e non può sostituire un sondaggio dettagliato sulla soddisfazione dell'utenza all'interno delle singole istituzioni. Si fa inoltre riferimento ai limiti dei confronti tra i vari ambiti già citati nel capitolo 1.1.

Di seguito sono presentati i diagrammi con i singoli risultati delle domande comuni a tutti gli ambiti e il capitolo si conclude con un bilancio. La tabella 3 in allegato mostra inoltre tutti i risultati per ambito con la partecipazione e il numero dei questionari compilati per ogni domanda.

2.1 In che modo l'utenza valuta il proprio stato d'animo

Negli anni dal 2022 al 2024, alla domanda «Come si sente oggi?» più della metà delle persone partecipanti ha risposto in tutti gli ambiti «Bene», poco più di un terzo «Né bene né male», mentre circa il 5–6 % ha affermato di sentirsi «Male» al momento del sondaggio. Il confronto mostra che la situazione è rimasta relativamente costante nei tre anni in cui si è svolto il sondaggio (v. fig. 7).

Nel 2024, con rispettivamente il 64 % e il 73 % negli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» e «Lavoro sociale di prossimità», la risposta «Bene» ha superato la media generale (pari al 58 %).

Rispetto alla media generale (pari al 36 %), la risposta «Né bene né male» è stata più elevata negli ambiti «Terapia sostitutiva» (42 %), «Sostegno al reinserimento professionale» (39 %) e «Centri d'accoglienza a bassa soglia» (39 %).

Con circa il 10 %, negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Centri d'accoglienza a bassa soglia», «Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia», la risposta «Male» è stata più frequente rispetto alla media generale (6 %) (v. fig. 7 e tab. 3 in allegato).

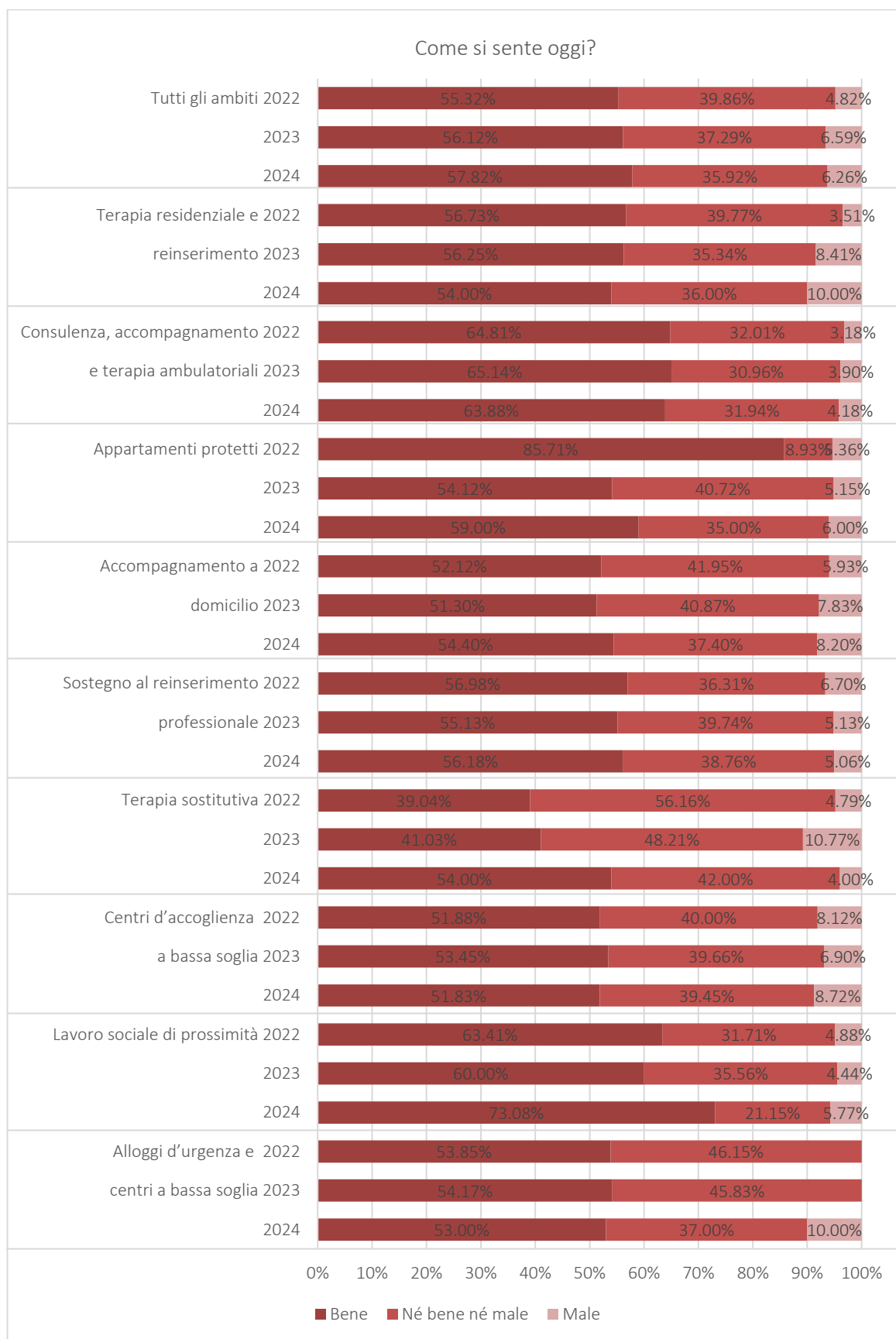


Figura 7: Stato d'animo delle persone che hanno partecipato al sondaggio dal 2022 al 2024.

2.2 Possibilità di partecipazione dell'utenza

Circa il 90 % delle persone partecipanti tra il 2022 e il 2024 ritiene che le sue richieste, le sue esigenze e i suoi desideri sono presi sul serio (66–72 % di «Sì» e 20–24 % di «Piuttosto sì»). Tra il 5 e l'8 % delle persone partecipanti dichiara di aspettarsi maggiore possibilità di partecipazione e alla domanda se le sue richieste, le sue esigenze e i suoi desideri siano presi sul serio ha risposto «Piuttosto no» o «No» (v. fig. 8).

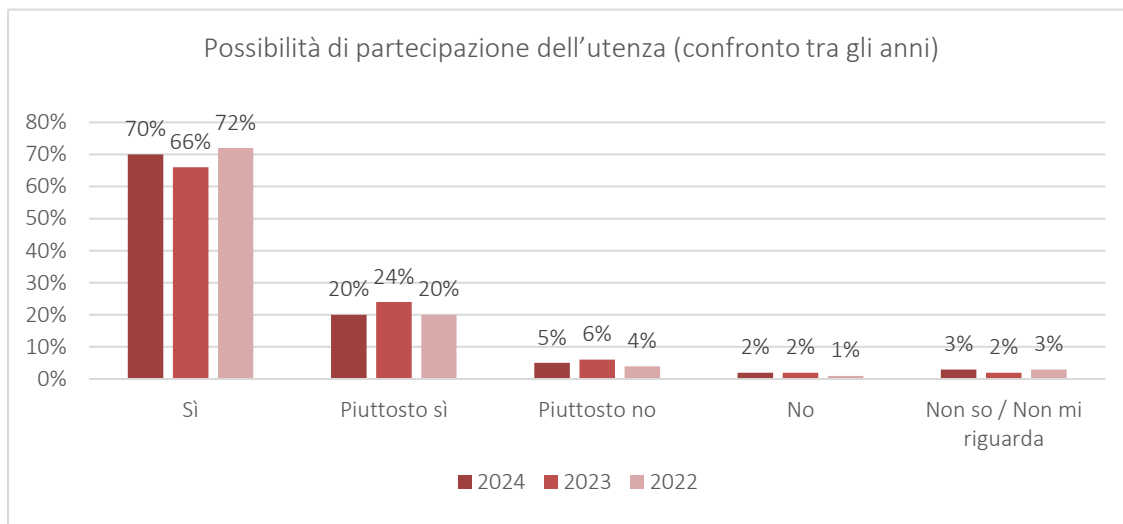


Figura 8: Possibilità di partecipazione dell'utenza (confronto tra gli anni).

Nel 2024, alla domanda se i suoi desideri e le sue esigenze siano compresi, l'utenza ha risposto per il 48 % «Sì» e per il 35 % «Piuttosto sì» nell'ambito «Terapia residenziale e reinserimento» e per il 57 % «Sì» e per il 25 % «Piuttosto sì» nell'ambito «Centri d'accoglienza a bassa soglia», che in questo modo ottengono risultati inferiori alla media generale del 70 % di «Sì» e del 20 % di «Piuttosto sì». Il 90 % di «Sì» e il 3 % di «Piuttosto sì» nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» come pure l'82 % di «Sì» e il 13 % di «Piuttosto sì» nell'ambito «Accompagnamento a domicilio» si collocano al di sopra della media generale (v. tab. 3 in allegato).

2.3 In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione

I risultati dei sondaggi dal 2022 al 2024 mostrano in tutti gli ambiti un'elevata soddisfazione nei confronti del personale delle istituzioni. Più del 90 % delle persone partecipanti ha risposto «Molto soddisfatta/o» (69 %) o «Abbastanza soddisfatta/o» (26 %) alla domanda sulla soddisfazione rispetto al personale, mentre il 3–5 % ha risposto «Non molto soddisfatta/o» o «Per nulla soddisfatta/o». L'1–2 % dei partecipanti non ha risposto alla domanda (v. fig. 9).

Nel 2024, la risposta «Molto soddisfatta/o» fa registrare una quota superiore all'80 % nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali», del 78 % nell'ambito «Accompagnamento a domicilio» e del 73 % nell'ambito «Terapia sostitutiva», che si collocano così al di sopra della media generale (pari al 69 % di risposte «Molto soddisfatta/o»). Negli ambiti «Appartamenti protetti» e «Centri d'accoglienza a bassa soglia» circa due terzi delle persone partecipanti dichiarano di essere «molto soddisfatte» e un terzo «abbastanza soddisfatto» del personale. Nell'ambito «Sostegno al reinserimento professionale» il 52 % dell'utenza, e quindi poco più della metà, ha risposto «Molto soddisfatta/o» e il 42 % «Abbastanza soddisfatta/o», mentre nell'ambito «Terapia residenziale e reinserimento» il 46 % dell'utenza si è dichiarato «molto soddisfatto» e il 43 % «abbastanza soddisfatto». Rispetto ai risultati generali, negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» si registra un numero leggermente maggiore di persone «non molto soddisfatte» (8 %) o «per nulla soddisfatte» (1 %) del personale (v. fig. 9 e tab. 3 in allegato).

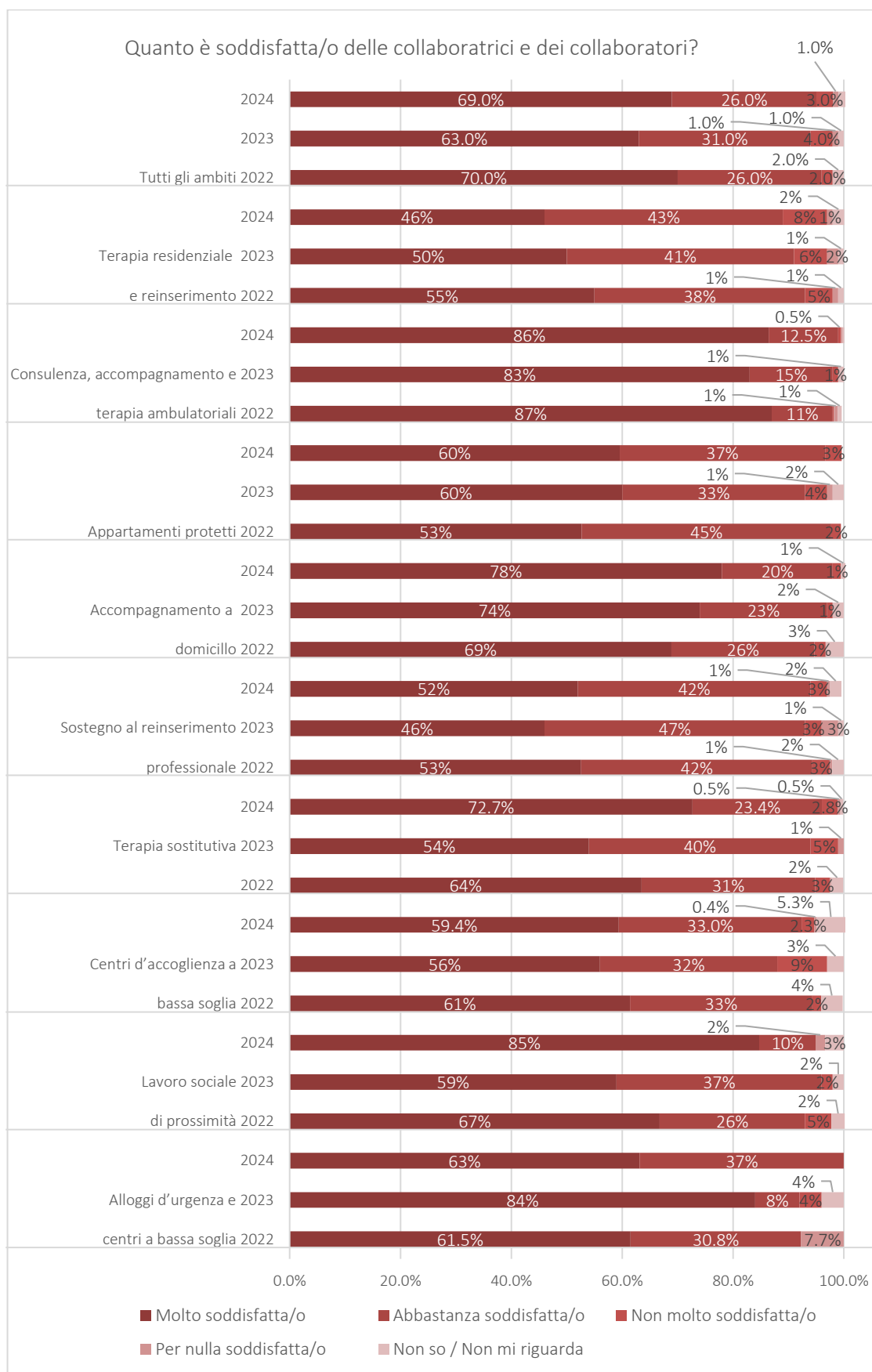


Figura 9: In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione (confronto tra gli anni).

2.4 Conclusione

Come negli ultimi due anni, anche il sondaggio QuaTheSI 2024 mostra un'elevata soddisfazione dell'utenza nei confronti delle istituzioni, dei servizi e del personale. In generale, le persone ritengono che le loro richieste, le loro esigenze e i loro desideri sono presi sul serio e negli ultimi tre anni il primo contatto con l'istituzione è stato «piacevole» o «piuttosto piacevole» per oltre il 90 % delle persone partecipanti (v. tab. 3 in allegato nonché Infodrog 2023 e Infodrog 2022).

È interessante anche il confronto tra la soddisfazione complessiva e la domanda «Consiglierebbe l'istituzione a qualcuno che necessita di un supporto simile», a cui nel confronto generale degli ultimi tre anni la maggior parte delle persone partecipanti (oltre il 90 %) ha risposto «Sì» o «Piuttosto sì» (v. fig. 10). Rispetto a questo dato, la soddisfazione complessiva è più bassa, visto che circa due terzi dell'utenza si dichiarano «molto soddisfatti» e circa un terzo «abbastanza soddisfatto» (v. fig. 11). Questi valori dimostrano, tra l'altro, che le persone partecipanti sono sostanzialmente soddisfatte della qualità dei servizi offerti dalle istituzioni e pertanto le raccomanderebbero, anche se nei singoli casi non sempre è possibile soddisfare la totalità delle loro richieste e dei loro desideri, e ciò si riflette nella valutazione più bassa della soddisfazione complessiva.

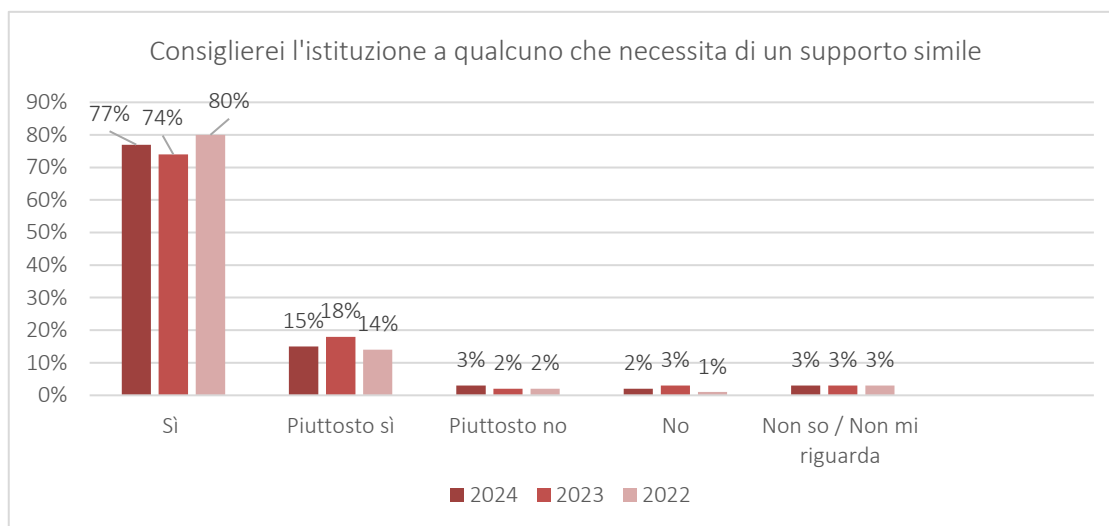


Figura 10: L'utente consiglierebbe l'istituzione a qualcun altro? (confronto tra gli anni, tutti gli ambiti).

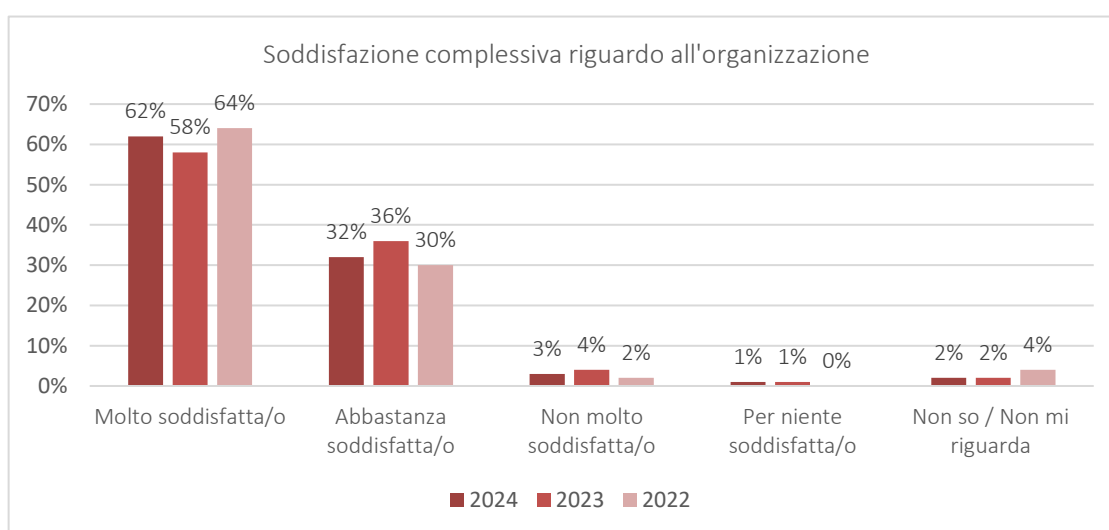


Figura 11: Soddisfazione complessiva riguardo all'istituzione (confronto tra gli anni, tutti gli ambiti).

Si osserva inoltre che negli anni dal 2022 al 2024 la soddisfazione complessiva rispetto alle istituzioni e quella nei confronti del personale risultano tendenzialmente inferiori negli ambiti residenziali come «Terapia residenziale e reinserimento» o «Appartamenti protetti» rispetto a quelli ambulatoriali quali «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» o «Accompagnamento a domicilio» (v. fig. 12). Una delle cause potrebbe essere la maggiore limitazione dell'autonomia dell'utenza nei servizi residenziali rispetto a quelli ambulatoriali, fattore che si riflette nella soddisfazione delle persone partecipanti. Inoltre, in modalità residenziale le persone vivono continuamente a stretto contatto con il personale, e ciò crea maggiori occasioni di attrito, mentre la modalità ambulatoriale prevede soltanto incontri con la rete di sostegno professionale a cadenza stabilita.

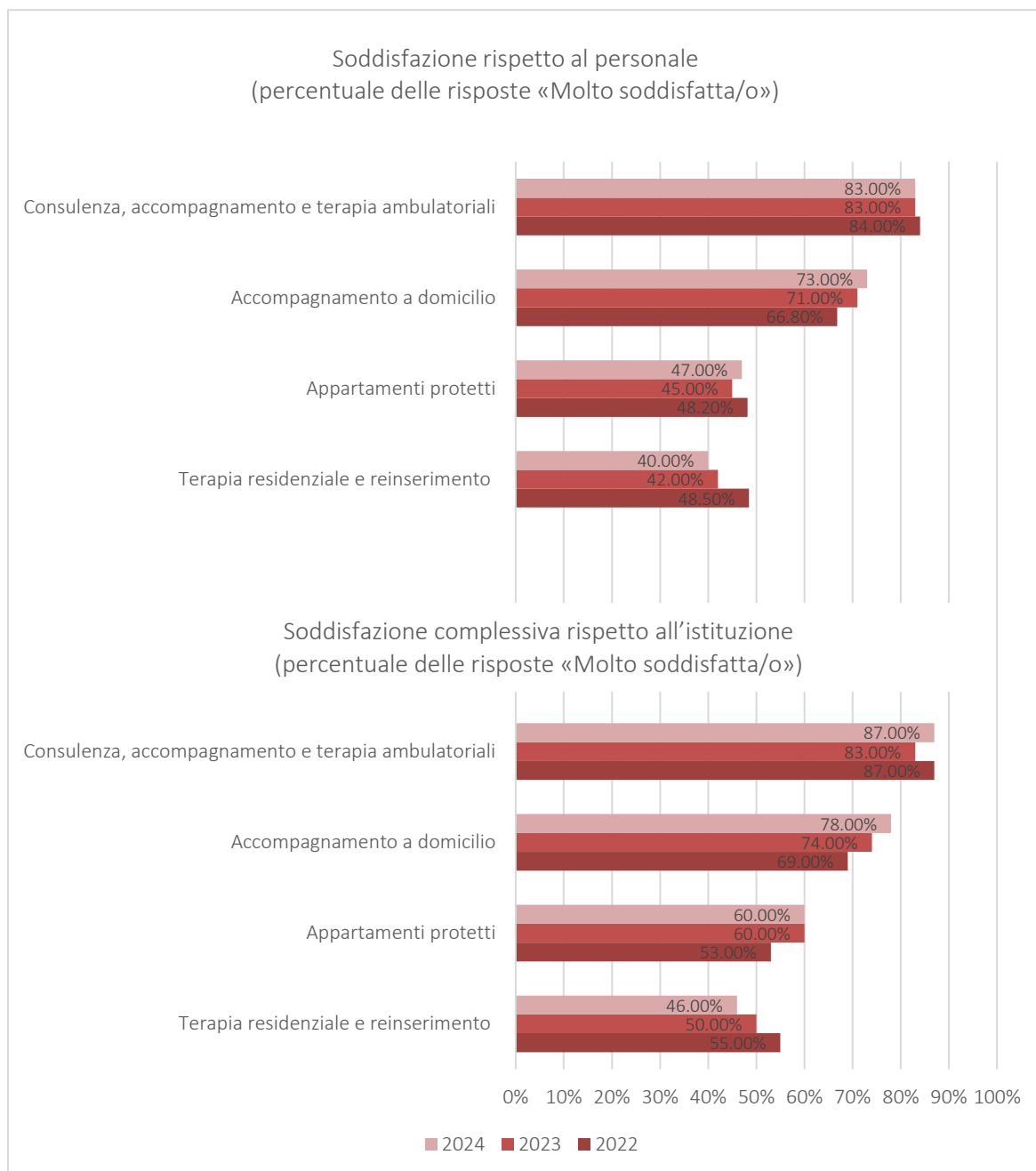


Figura 12: Confronto tra la soddisfazione rispetto al personale e all'istituzione in generale in ambito residenziale e ambulatoriale.

Per la valutazione all'interno delle istituzioni va considerato in aggiunta che i valori possono variare in maniera piuttosto importante da un ambito all'altro. Ne è un buon esempio la domanda sulla soddisfazione complessiva riguardo all'istituzione: nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali», nel 2024 le persone partecipanti che hanno dichiarato di essere «molto soddisfatte» dell'istituzione sono l'83 %, mentre nell'ambito «Terapia residenziale e reinserimento» questa percentuale scende al 40 % (v. fig. 13). Ciò mostra in maniera esemplare quanto possano variare le risposte tra i diversi ambiti.

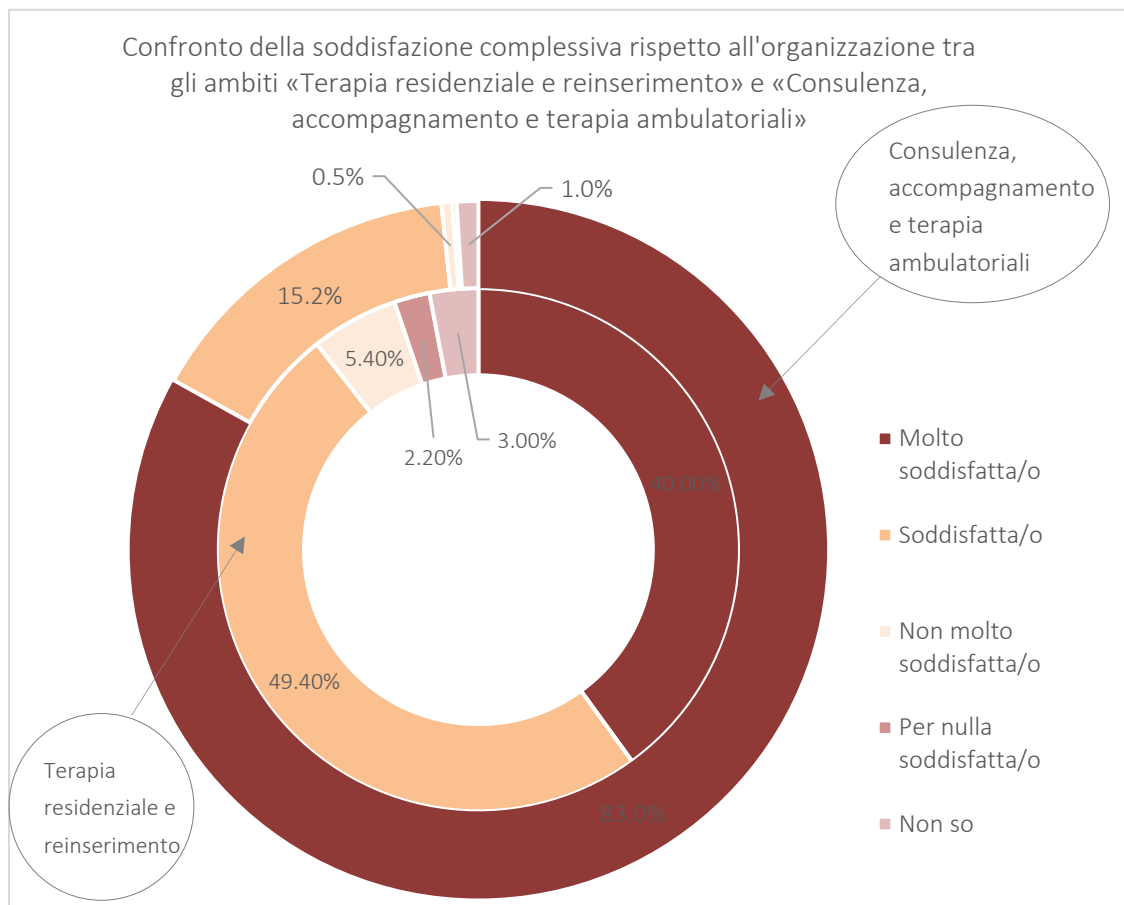


Figura 13: Confronto della soddisfazione complessiva rispetto all'organizzazione tra gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» e «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali».

Per questo motivo, per le istituzioni partecipanti è importante valutare non soltanto il confronto tra gli ambiti, ma anche i risultati all'interno dello stesso ambito e quelli relativi all'istituzione emersi dai sondaggi degli ultimi tre anni. Un'altra componente essenziale della valutazione interna dei questionari sono i riscontri specifici riferiti all'istituzione alla fine di ogni questionario, che offrono all'utenza l'opportunità di formulare con parole proprie quel che apprezza e quel che ritiene possa essere migliorato all'interno dell'istituzione. Tenere conto di questi riscontri personali e dei risultati complessivi del sondaggio nel processo di miglioramento delle istituzioni offre una buona opportunità per coinvolgere nello sviluppo dei servizi le persone che ne usufruiscono.

3 Sguardo al futuro

Nel 2024 Infodrog ha condotto per la terza volta il sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'utenza nelle istituzioni attive nel settore delle dipendenze ricorrendo a QuaTheSI online. In futuro il sondaggio sulla soddisfazione con QuaTheSI online non si svolgerà più ogni anno, bensì ogni due anni. Le istituzioni che non vi hanno partecipato nel 2024 avranno comunque ancora la possibilità di misurare la soddisfazione dell'utenza con QuaTheSI online nel 2025, ma non è più prevista la stesura del rapporto nazionale da parte di Infodrog. Nel 2026 il sondaggio sulla soddisfazione con QuaTheSI online non si svolgerà; il prossimo rilevamento su scala nazionale, comprensivo di rapporto, è previsto per il 2027.

In parallelo, su incarico dell'UFSP, Infodrog sta realizzando QuaTheTeam, uno strumento per misurare la soddisfazione del personale che lavora nel settore delle dipendenze. Lo scopo è sviluppare un questionario digitale che permetta di raccogliere l'opinione del personale rispetto alle condizioni di lavoro e alla soddisfazione. Come con QuaTheSI online, i risultati saranno valutati automaticamente tramite un tool online e resi accessibili alle istituzioni partecipanti. La prima fase di test dello strumento digitale con il nuovo questionario è prevista nella primavera del 2025. Le istituzioni interessate a prendere parte alla fase di test possono rivolgersi a Infodrog, scrivendo all'indirizzo surveys@quatheda.ch. Il primo sondaggio nazionale con QuaTheTeam si svolgerà nel 2026.

A partire dal 2027 Infodrog condurrà i sondaggi con l'ausilio di QuaTheSI online e QuaTheTeam ad anni alterni con la frequenza illustrata nella seguente figura 14.

2025	2026	2027	2028
QuaTheSI online			
• Sondaggio senza rapporto generale	• Nessun sondaggio	• Sondaggio con rapporto generale	• Nessun sondaggio
QuaTheTeam			
• <i>Primavera</i> : fase di test con le istituzioni interessate • <i>Autunno</i> : ultimi adeguamenti allo strumento per il sondaggio e al questionario	• Sondaggio con rapporto generale	• Nessun sondaggio	• Sondaggio con rapporto generale

Figura 14: Futura frequenza di svolgimento dei sondaggi QuaTheSI online e QuaTheTeam.

4 Fonti

- Infodrog (2023): QuaTheSI Soddisfazione dell'utenza di istituzioni per l'aiuto alle persone con dipendenze Rapporto 2023. Berna: Infodrog Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze.
https://www.infodrog.ch/files/content/qualitaet_it/Rapporto_sondaggio_utenza_QuaTheSI_2023_it.pdf, consultato il 9.9.2024.
- Infodrog (2022): QuaTheSI Soddisfazione dell'utenza delle strutture specializzate nell'ambito delle dipendenze 2022. Rapporto generale. Berna: Infodrog Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze.
https://www.infodrog.ch/files/content/qualitaet_it/Rapporto_sondaggio_utenza_QuaTheSI_2022_it.pdf, consultato il 9.9.2024.

Sommario delle figure

Figura 1: Riscontri forniti dall'utenza nell'ambito del sondaggio QuaTheSI online 2024 (fonte interna Infodrog)	4
Figura 2: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %)	6
Figura 3: Sondaggi svolti, secondo la regione linguistica (in %)	6
Figura 4: Partecipazione delle istituzioni certificate QuaTheDA al sondaggio QuaTheSI online, in % (statistica interna di Infodrog) . Fehler!	
Textmarke nicht definiert.	
Figura 5: Partecipazione delle diverse fasce d'età al sondaggio, in % (confronto tra gli anni 2022–2024)	10
Figura 6: Sesso delle persone partecipanti, in % (confronto tra gli anni)	11
Figura 7: Stato d'animo delle persone che hanno partecipato al sondaggio dal 2022 al 2024	14
Figura 8: Possibilità di partecipazione dell'utenza (confronto tra gli anni)	15
Figura 9: In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione (confronto tra gli anni)	16
Figura 10: L'utente consiglierebbe l'istituzione a qualcun altro? (confronto tra gli anni, tutti gli ambiti)	17
Figura 11: Soddisfazione complessiva riguardo all'istituzione (confronto tra gli anni, tutti gli ambiti)	17
Figura 12: Confronto tra la soddisfazione rispetto al personale e all'istituzione in generale in ambito residenziale e ambulatoriale	18
Figura 13: Confronto della soddisfazione complessiva rispetto all'istituzione tra gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» e «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali»	19
Figura 14: Futura frequenza di svolgimento dei sondaggi QuaTheSI online e QuaTheTeam	20

Sommario delle tabelle

Tabella 1: Panoramica della partecipazione al sondaggio 2024	8
Tabella 2: Il campione di utenza 2024	12

Allegato 1: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2024 (tabella 3 / parte 1)

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Come si sente oggi?																				
Bene	1187	58 %	222	54 %	383	64 %	38	73 %	101	56 %	112	54,4 %	53	59 %	113	52 %	10	53 %	155	54 %
Né bene né male	743	36 %	146	36 %	193	32 %	11	21 %	71	39 %	77	37,4 %	31	35 %	86	39 %	7	37 %	121	42 %
Male	134	6 %	41	10 %	25	4 %	3	6 %	9	5 %	17	8,2 %	5	6 %	19	9 %	2	10 %	13	4 %
Quanto è soddisfatta/o delle collaboratrici e dei collaboratori?																				
Molto soddisfatta/o	1548	69 %	187	46 %	559	87 %	50	85 %	103	52 %	167	78 %	54	60 %	158	59,4 %	12	63 %	258	72,7 %
Abbastanza soddisfatta/o	596	26 %	175	43 %	80	12 %	6	10 %	83	42 %	42	20 %	33	37 %	87	33 %	7	37 %	83	23,4 %
Non molto soddisfatta/o	63	3 %	33	8 %	3	0,5 %	0	0 %	6	3 %	3	1 %	2	3 %	6	2,2 %	0	0 %	10	2,8 %
Per nulla soddisfatta/o	13	1 %	6	1 %	2	0,3 %	1	2 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	1	0,4 %	0	0 %	2	0,5 %
Non so	35	2 %	8	2 %	2	0,3 %	2	3 %	4	2 %	2	1 %	1	1 %	14	5 %	0	0 %	2	0,5 %
Il primo contatto è stato piacevole e mi ha ispirato fiducia.																				
Sì	1539	68,4 %	222	55 %	539	84 %	49	83 %	130	66 %	146	68,2 %	58	64 %	150	56,6 %	14	74 %	231	65 %
Piuttosto sì	544	24,2 %	137	34 %	87	13 %	6	10 %	55	28 %	58	27 %	24	27 %	76	28,7 %	2	11 %	99	28 %
Piuttosto no	73	3,2 %	27	7 %	7	1 %	0	0 %	3	2 %	6	3 %	3	3 %	13	5 %	1	5 %	13	3,6 %
No	28	1,2 %	9	2 %	6	1 %	1	2 %	1	1 %	1	0,4 %	0	0 %	3	1 %	1	5 %	6	1,7 %
Non so	64	2,8 %	10	2 %	5	1 %	3	5 %	8	4 %	3	1,4 %	5	6 %	23	8,7 %	1	5 %	6	1,7 %
Quanto è soddisfatta/o dell'istituzione in generale?																				
Molto soddisfatta/o	1398	62 %	162	40 %	532	83 %	48	81 %	96	49 %	160	73 %	42	47 %	134	51 %	11	61 %	213	61 %
Abbastanza soddisfatta/o	706	32 %	200	49,4 %	97	15,2 %	7	12 %	90	46 %	53	24,2 %	37	42 %	104	39 %	5	28 %	113	32 %
Non molto soddisfatta/o	63	3 %	22	5,4 %	3	0,5 %	0	0 %	4	2 %	3	1,3 %	7	8 %	10	4 %	0	0 %	14	4 %
Per nulla soddisfatta/o	24	1 %	9	2,2 %	1	0,2 %	1	2 %	2	1 %	2	1 %	2	2 %	3	1 %	1	5,5 %	3	1 %
Non so	50	2 %	12	3 %	7	1 %	3	5 %	3	2 %	1	0,5 %	1	1 %	14	5 %	1	5,5 %	8	2 %

Allegato 1: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2024 (tabella 3 / parte 2)

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento o a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Vengo presa/o sul serio con le mie richieste, le mie esigenze e i miei desideri.																					
Sì	1587	70 %	194	48 %	581	90 %	53	90 %	124	62,6 %	180	82 %	55	61 %	152	57 %	12	67 %	236	66 %	
Piuttosto sì	441	20 %	142	35 %	52	8 %	2	3 %	47	23,7 %	28	13 %	19	21 %	66	25 %	3	17 %	82	23 %	
Piuttosto no	111	5 %	39	10 %	4	1 %	1	2 %	11	5,5 %	6	3 %	11	12 %	17	6 %	0	0 %	22	6 %	
No	54	2 %	19	5 %	1	0 %	1	2 %	7	3,5 %	1	0 %	3	3 %	11	4 %	1	6 %	10	3 %	
Non so	61	3 %	10	2 %	5	1 %	2	3 %	9	4,5 %	4	2 %	2	2 %	20	8 %	2	11 %	7	2 %	
Consiglierei l'istituzione a qualcuno che necessita di un supporto simile.																					
Sì	1727	77 %	252	62 %	575	89 %	58	98 %	136	69 %	185	84 %	64	70 %	176	66,4 %	14	73,7 %	267	75 %	
Piuttosto sì	346	15 %	89	22 %	58	9 %	0	0 %	39	20 %	24	11 %	14	16 %	54	20,4 %	3	15,8 %	65	18 %	
Piuttosto no	67	3 %	28	7 %	3	0,5 %	0	0 %	6	3 %	4	2 %	5	5 %	9	3,4 %	2	10,5 %	10	3 %	
No	56	2 %	24	6 %	3	0,5 %	1	2 %	4	2 %	2	1 %	4	4 %	11	4,2 %	0	0 %	7	2 %	
Non so	59	3 %	12	3 %	5	1 %	0	0 %	11	6 %	5	2 %	4	4 %	15	5,6 %	0	0 %	7	2 %	

Allegato 2: Questionario breve QuaTheSI online



Questionario sulla soddisfazione dell'utenza

Questionario breve

La ringraziamo per la disponibilità a compilare il presente questionario. Lo scopo è conoscere la Sua soddisfazione nei confronti di Infodrog. Le Sue risposte ci aiuteranno a migliorare la nostra offerta.

La compilazione del questionario è volontaria, anonima e dura circa 15 minuti. Non occorre indicare il proprio nome. Alla fine vi è la possibilità di inserire dei commenti.

DOMANDE PERSONALI

Indichi il Suo sesso ^{A1}

- Uomo
 - Donna
 - Altro
-

Qual è il Suo anno di nascita? ^{A2}

Come si sente oggi? ^{A3}

- 
 - 
 - 
-

DOMANDE SULLA SODDISFAZIONE

Pensando a Infodrog: quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti? ^{B1}

	Molto soddisfatto/a	Abbastanza soddisfatto/a	Non molto soddisfatto/a	Per niente soddisfatto/a	Non so
Dei collaboratori di Infodrog ^{B1.1}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delle informazioni su tutto ciò che Infodrog offre ^{B1.5}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pensando a Infodrog: le seguenti affermazioni sono corrette? ^{B4}

	Sì	Piuttosto sì	Piuttosto no	No	Non so/Non mi riguarda
Il primo contatto è stato piacevole e mi ha ispirato fiducia. ^{B4.1}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vengo preso/a sul serio con tutte le mie richieste, esigenze e desideri. ^{B4.5}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierei Infodrog a qualcuno che necessita di un supporto simile. ^{B4.8}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quanto è soddisfatto/a di Infodrog nel complesso? ^{B12}

- Molto soddisfatto/a
 Abbastanza soddisfatto/a
 Non molto soddisfatto/a
 Per niente soddisfatto/a
 Non so
-

DOMANDE CONCLUSIVE

Che cosa Le piace particolarmente di Infodrog? Può rispondere con parole Sue:

D1

Che cosa cambierebbe di Infodrog? D2