



A.S.L. CN2

Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)

Tel +39 0172-1401111

e-mail: aslc2@legalmail.it – www.aslc2.it

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

**S.S. QUALITA', RISK MANAGEMENT
E RELAZIONE CON GLI UTENTI**

Responsabile: Dr. Luciano VERO

e-mail: urp@aslc2.it

Tel. 0172-1408043-8046

REPORT CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

La qualità percepita rappresenta l'insieme delle valutazioni che i cittadini esprimono relativamente all'efficacia del servizio di cui hanno fatto uso. Essa dipende dalla consapevolezza delle variabili in causa, dai bisogni e dalle aspettative dell'utente. Il feedback degli utenti è uno strumento volto a misurare la percezione della capacità dell'organizzazione di rispondere alle esigenze dell'utente in quanto persona.

La qualità percepita e l'analisi delle segnalazioni e reclami del cittadino costituiscono gli strumenti di coinvolgimento degli utenti che possono consentire all'Azienda di attuare interventi mirati a migliorare la qualità dei servizi erogati e a recuperare la fiducia dei cittadini.

Il report che segue presenta l'analisi dei dati relativi alla rilevazione della qualità percepita effettuata nel 2024 che ha coinvolto il presidio ospedaliero, le case di comunità e tutti i servizi territoriali. E' stato utilizzato un questionario compilabile on-line sul sito istituzionale dell'Azienda e che è stato compilato da 317 utenti.

Il questionario è stato elaborato con domande definite da scale ad intervalli e suddivise in diverse aree tematiche:

- dati generali e socio-demografici
- ambiente, comfort fisico e cibo
- informazioni, comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- dimissione
- valutazioni generali complessive

Questa rilevazione della customer satisfaction si prefigge i seguenti obiettivi:

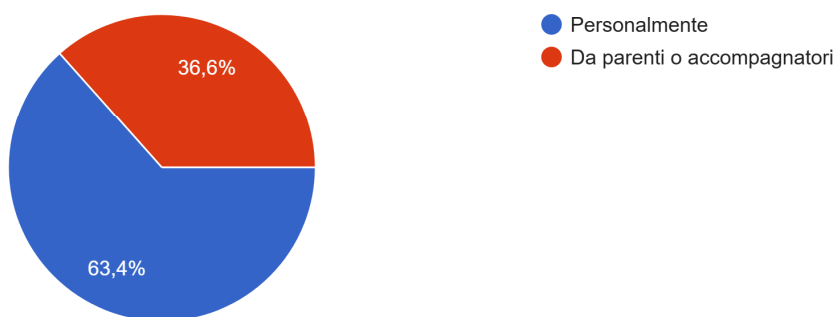
- valutare la qualità percepita e ottenere dati attendibili da correlare ad opportune azioni di miglioramento;
- utilizzare la "soddisfazione" come uno degli indicatori della valutazione del servizio ricevuto dal punto di vista del cittadino-utente in modo stabile e/o periodico insieme a quelli individuati a livello aziendale, per orientare le azioni del miglioramento;
- effettuare una valutazione di quali Servizi hanno la capacità di soddisfare le aspettative dei cittadini-utenti generando un mix di caratteristiche qualitative che sviluppino nel tempo potenziali cittadini "soddisfatti".

Risultati

Con il fine di rendere interpretabile al lettore il tipo di analisi che è stata fatta sulla rappresentazione grafica, è utile chiarire che gli istogrammi dei grafici sono costruiti sul numero di risposte totali ottenute in quella specifica area mentre il commento al grafico è stato formalizzato in valori percentuali. Alcuni grafici sono stati commentati attraverso la trasformazione in percentuale di tutti gli intervalli dell'item (100%) a cui si riferiscono mentre altri riportano l'analisi dei soli intervalli significativi alla valutazione dell'area indagata.

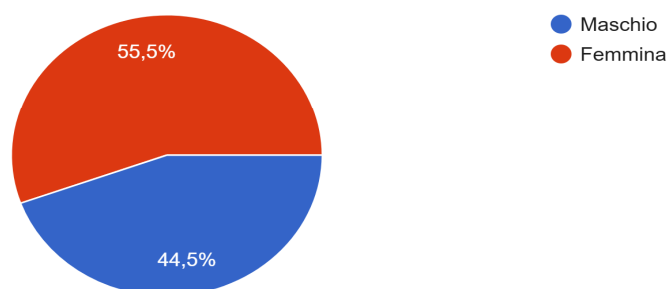
Il questionario è compilato:

317 risposte



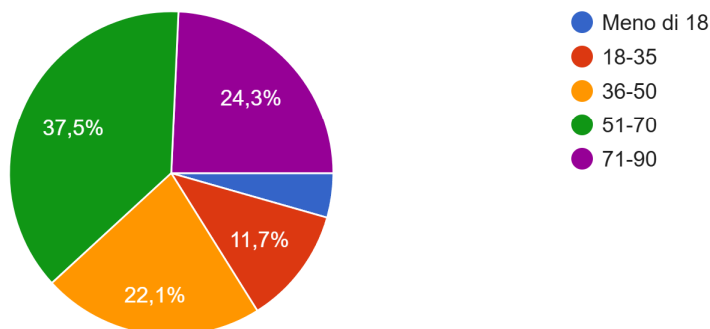
Sesso dell'assistito

317 risposte



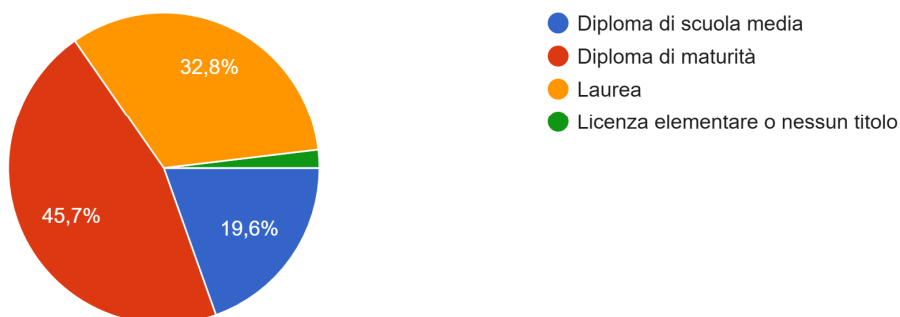
Età dell'assistito

317 risposte



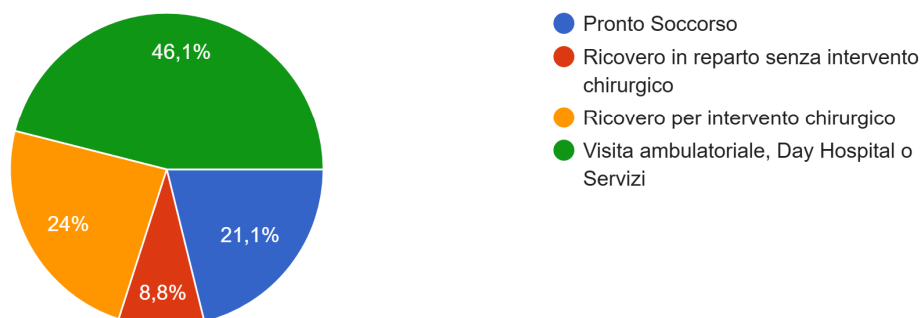
Titolo di studio di chi compila

317 risposte



Selezionare il tipo di prestazione ricevuta

317 risposte

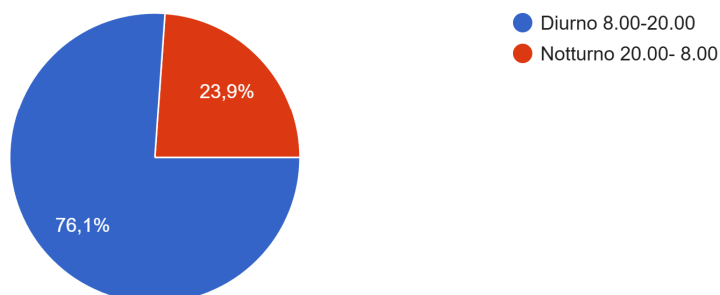


PRONTO SOCCORSO

L'analisi è stata condotta su 67 questionari mentre gli accessi totali per l'anno 2024 sono stati 51.188.

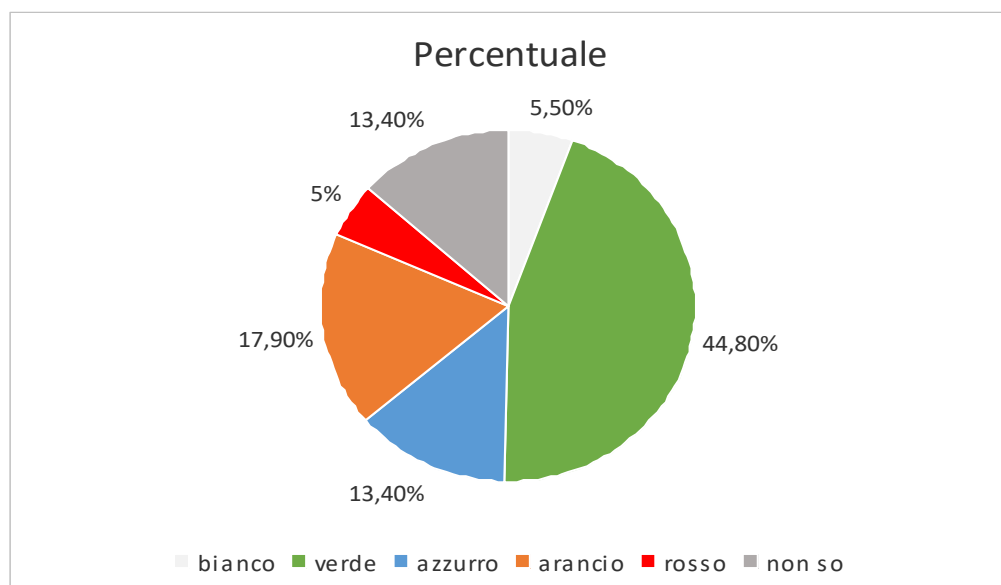
In che fascia oraria è arrivato al Pronto Soccorso?

67 risposte



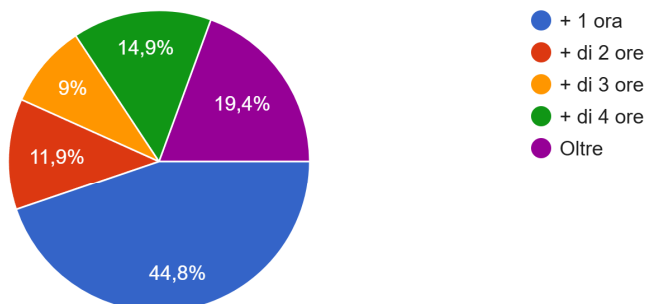
Quale codice colore (codice di priorità) le è stato assegnato al momento dell'arrivo in Pronto Soccorso?

67 risposte

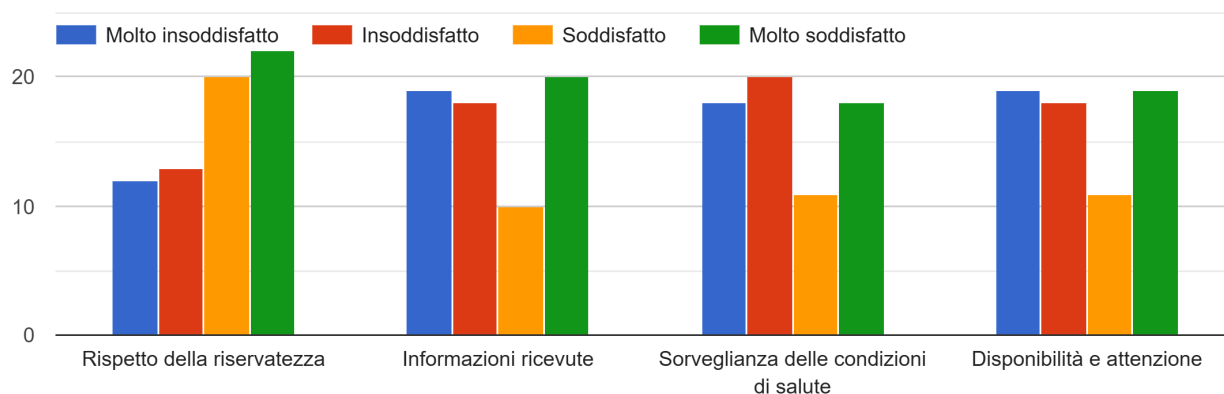


Quanto tempo ha aspettato tra il momento in cui è arrivato al Pronto Soccorso e quando è stato chiamato negli ambulatori per la visita?

67 risposte



Come valuta il comportamento del personale sanitario durante l'attesa?



Rispetto alla qualità/quantità delle informazioni ricevute e del livello di sorveglianza delle condizioni cliniche durante l'attesa da parte del personale sanitario, i giudizi sono stati i seguenti:

Rispetto della riservatezza

- 33% molto soddisfatto
- 30% soddisfatto
- 19% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

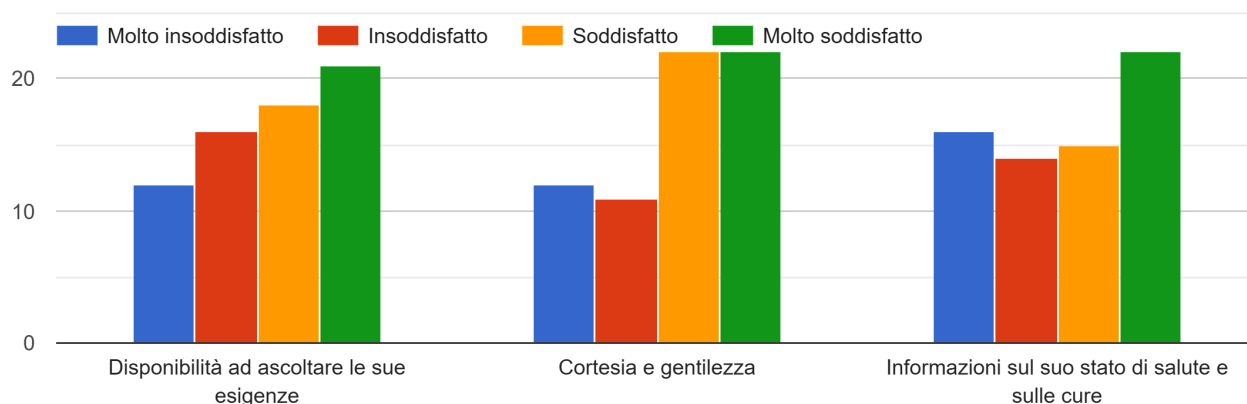
Informazioni ricevute:

- 30% molto soddisfatto
- 15% soddisfatto
- 27% insoddisfatto
- 28% molto insoddisfatto

Sorveglianza delle condizioni di salute:

- 27% molto soddisfatto
- 16% soddisfatto
- 30% insoddisfatto
- 27% molto insoddisfatto

Come valuta il personale medico?



I giudizi sulla disponibilità all'ascolto, la cortesia e l'inclinazione a fornire informazioni esaustive del personale medico sono stati i seguenti:

Disponibilità ad ascoltare le esigenze:

- 33% molto soddisfatto
- 30% soddisfatto
- 19% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

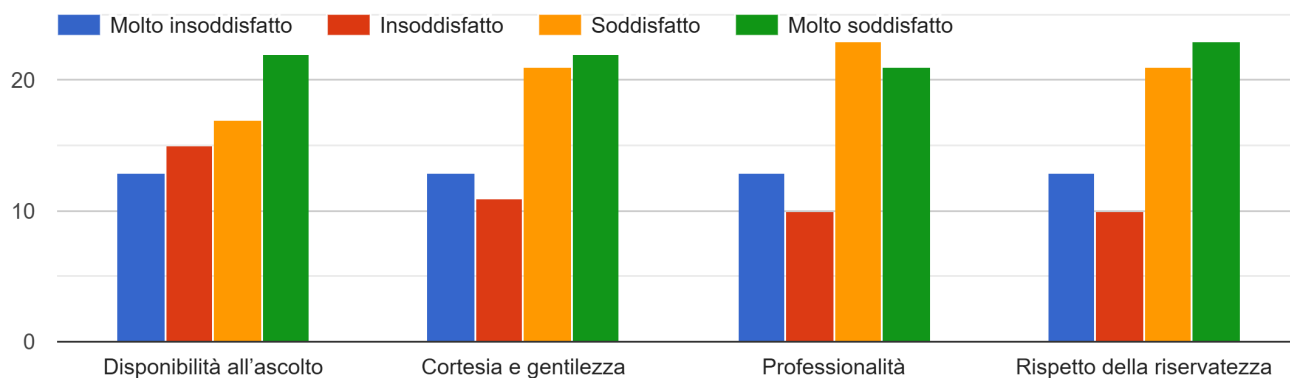
Cortesia e gentilezza:

- 33% molto soddisfatto
- 33% soddisfatto
- 16% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Informazioni sullo stato di salute:

- 33% molto soddisfatto
- 22% soddisfatto
- 21% insoddisfatto
- 24% molto insoddisfatto

Come valuta il personale infermieristico



Le risposte inerenti la disponibilità all'ascolto, la cortesia, il rispetto della privacy e la professionalità del personale infermieristico sono risultate essere per il:

Disponibilità all'ascolto:

- 33% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 22% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 33% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 16% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

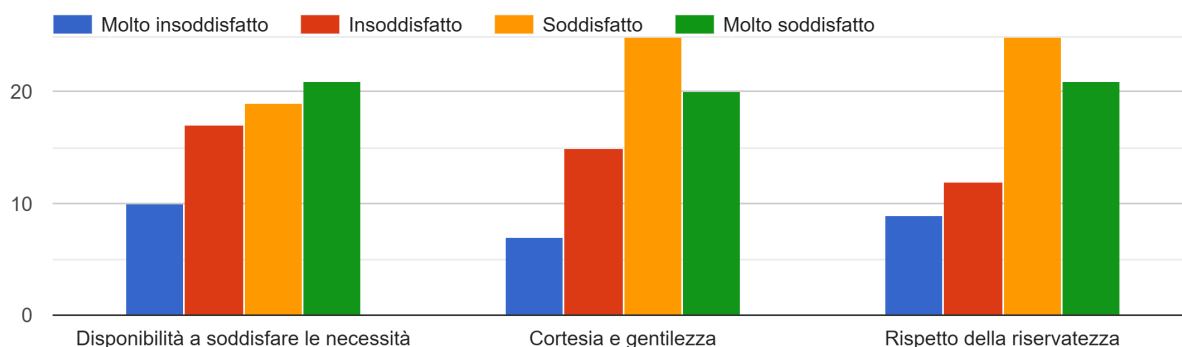
Professionalità:

- 31% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 15% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Rispetto della riservatezza:

- 34% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 15% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Come valuta il personale di supporto



Per gli item, cortesia, disponibilità a soddisfare le esigenze e rispetto della privacy, le risposte si sono attestate sulle seguenti percentuali:

Disponibilità a soddisfare le necessità:

- 31% molto soddisfatto
- 28% soddisfatto
- 25% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

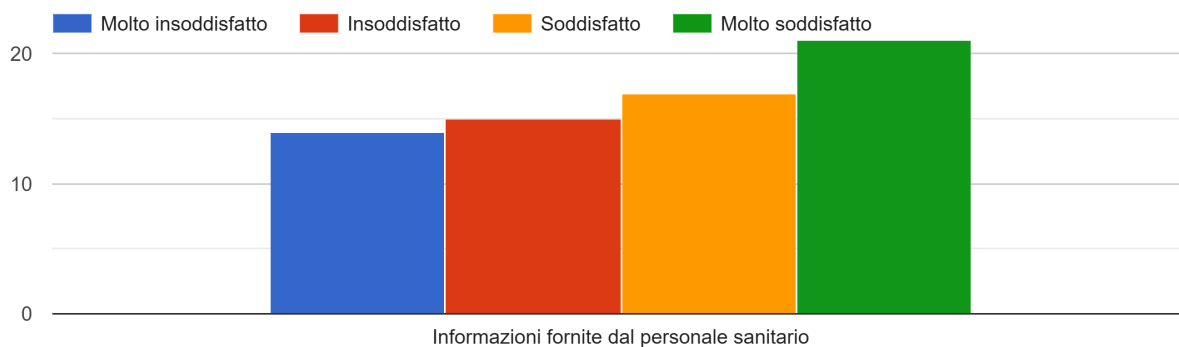
Cortesia e gentilezza:

- 30% molto soddisfatto
- 37% soddisfatto
- 22% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Rispetto della riservatezza:

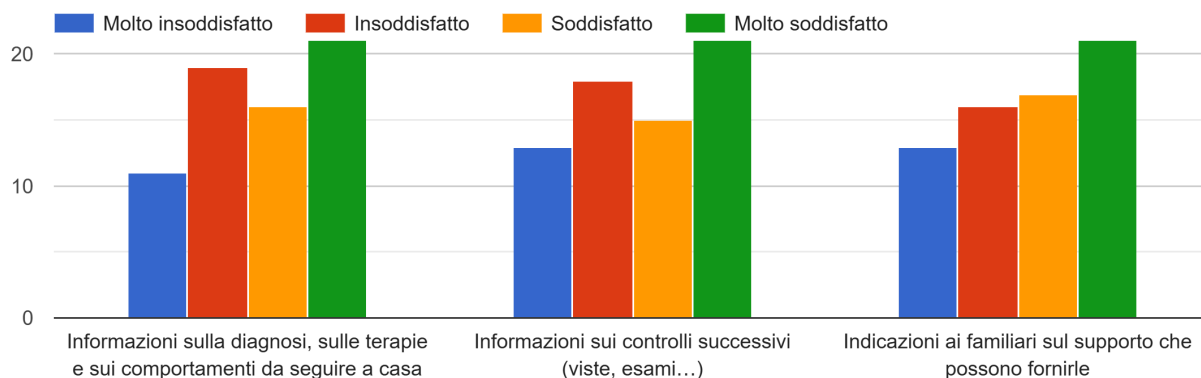
- 31% molto soddisfatto
- 37% soddisfatto
- 18% insoddisfatto
- 14% molto insoddisfatto

Rapporto con i familiari



Rispetto al rapporto con i familiari, il 31,3% è molto soddisfatto, il 25% è soddisfatto, il 22,7 insoddisfatto mentre il 21% si ritiene molto insoddisfatto.

Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione?



I giudizi espressi rispetto alla dimissione dal Pronto Soccorso sono i seguenti:

Informazioni sulla diagnosi, terapie e comportamenti volti alla salute:

- 31% molto soddisfatto
- 24% soddisfatto
- 28% insoddisfatto
- 17% molto insoddisfatto

Informazioni sui controlli:

- 31% molto soddisfatto
- 22% soddisfatto
- 27% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Indicazioni ai familiari del paziente:

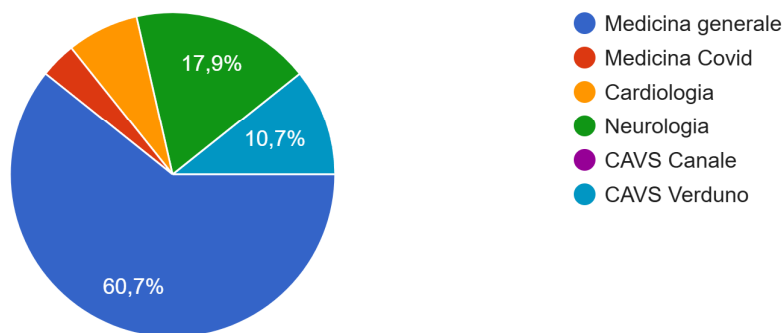
- 31% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 24% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

AREA MEDICA

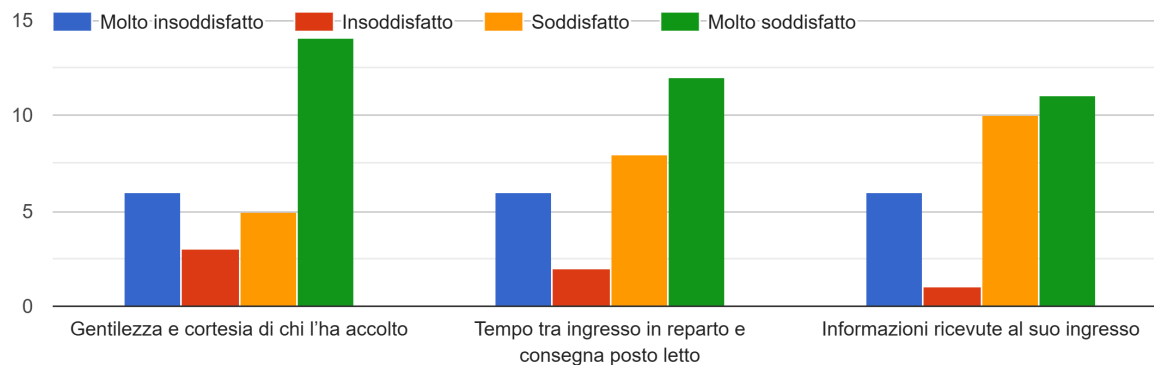
L'analisi è stata condotta su 28 questionari mentre gli accessi totali in area medica per l'anno 2024 sono stati 3975.

Reparto

28 risposte



Accoglienza al momento del ricovero



Gentilezza e cortesia:

- 50% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 4% insoddisfatto
- 21% molto insoddisfatto

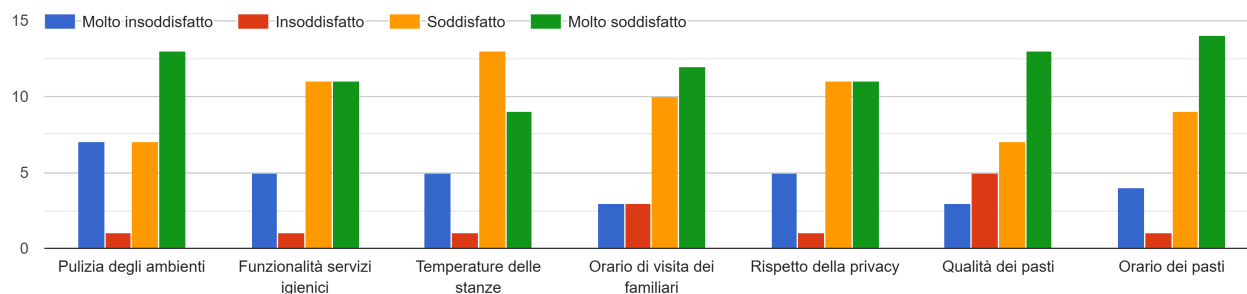
Tempi di attesa del posto letto:

- 43% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 21% molto insoddisfatto

Informazioni ricevute al momento del ricovero:

- 39% molto soddisfatto
- 36% soddisfatto
- 4% insoddisfatto
- 21% molto insoddisfatto

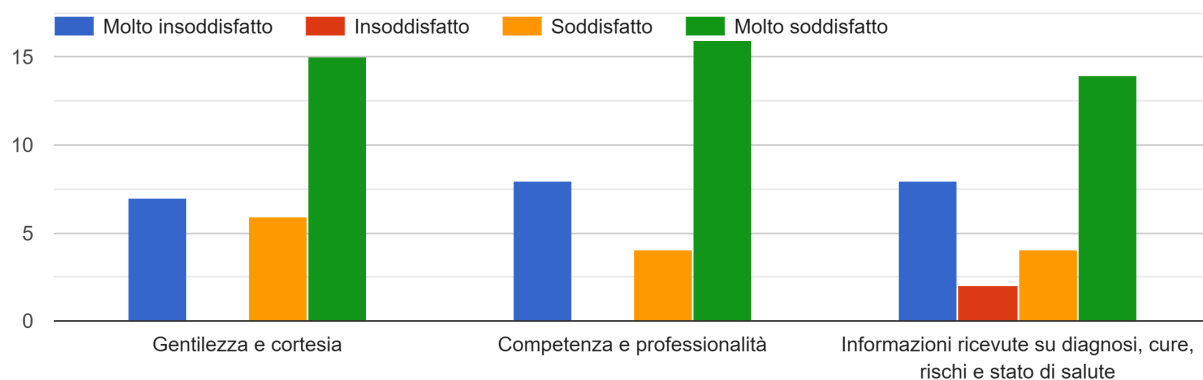
Comfort degli ambienti



Le percentuali degli item con maggiore significato sono le seguenti:

- Il 43% si ritiene molto soddisfatto della funzionalità e della pulizia dei servizi igienici;
- Il 46% è soddisfatto della temperatura della stanza mentre il 21% è molto insoddisfatto;
- Il 78% è molto soddisfatto e soddisfatto di come viene garantita la privacy;
- il 50% è molto soddisfatto e il 49% soddisfatto dell'orario di distribuzione e della qualità dei pasti;

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 57% molto soddisfatto
- 14% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 29% molto insoddisfatto

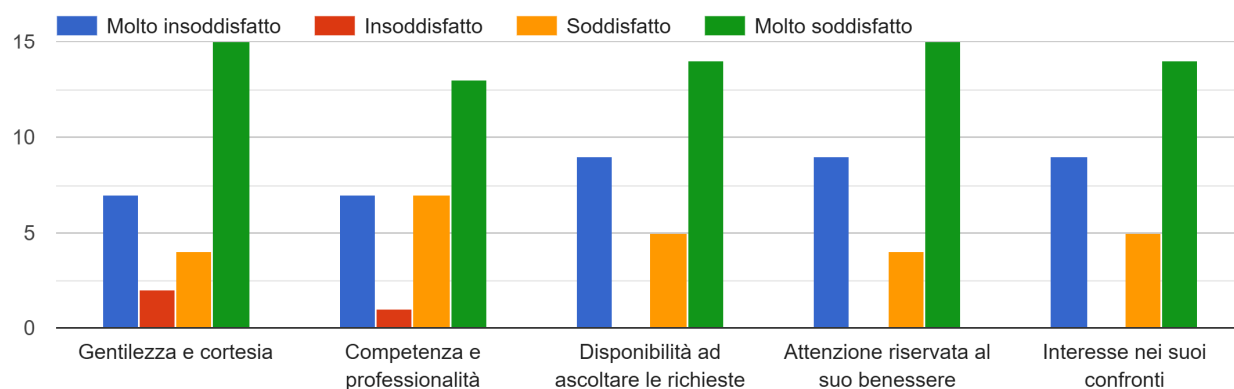
Cortesia e gentilezza:

- 54% molto soddisfatto
- 21% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 25% molto insoddisfatto

Informazioni sullo stato di salute:

- 50% molto soddisfatto
- 14% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 29% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 50% molto soddisfatto
- 18% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Cortesìa e gentilezza:

- 54% molto soddisfatto
- 14% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 25% molto insoddisfatto

Competenza e professionalità:

- 46% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 4% insoddisfatto
- 25% molto insoddisfatto

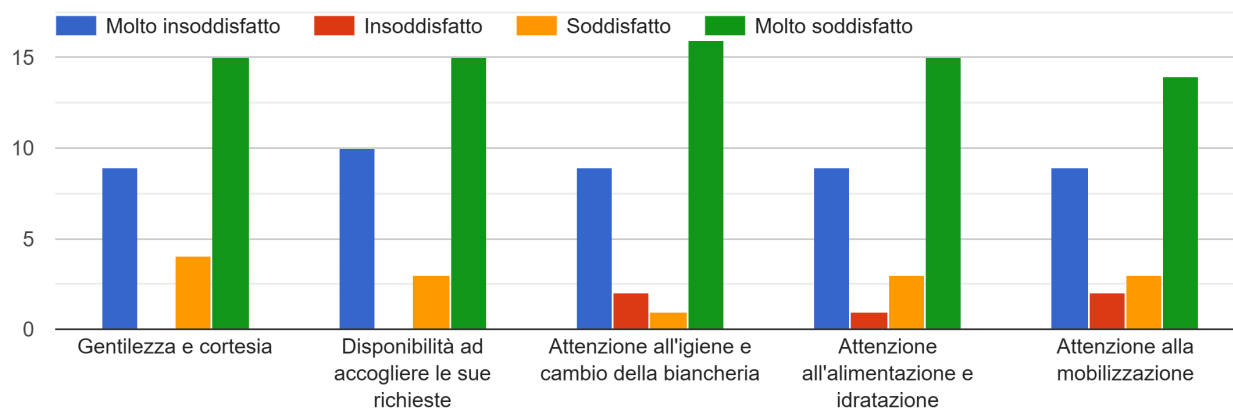
Interesse nei confronti del paziente:

- 50% molto soddisfatto
- 19% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 31% molto insoddisfatto

Attenzione riservata al benessere del paziente:

- 54% molto soddisfatto
- 14% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Relazione con il personale di supporto



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 54% molto soddisfatto
- 11% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 35% molto insoddisfatto

Cortesìa e gentilezza:

- 54% molto soddisfatto
- 14% soddisfatto
- 0% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Attenzione all'igiene ed al cambio della biancheria:

- 57% molto soddisfatto
- 4% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

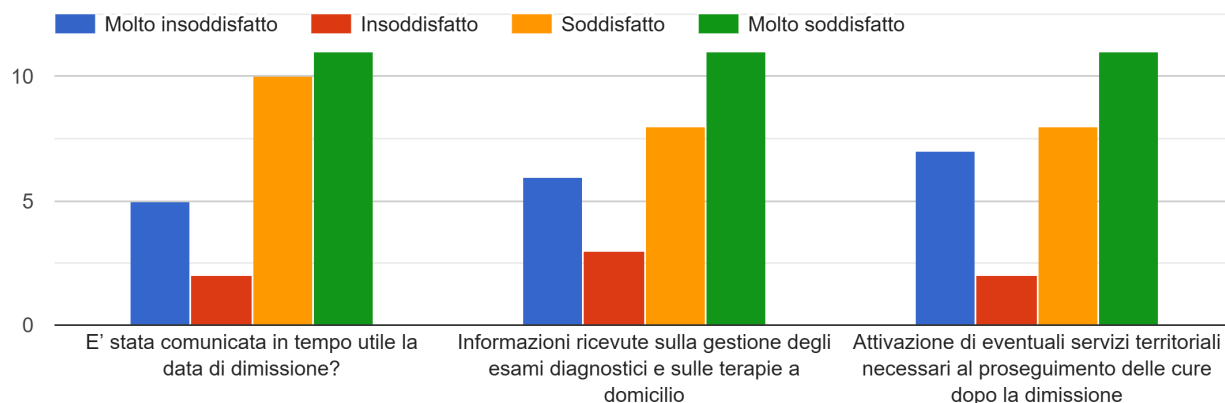
Attenzione all'alimentazione e idratazione:

- 54% molto soddisfatto
- 10% soddisfatto
- 4% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Attenzione alla mobilitazione:

- 50% molto soddisfatto
- 11% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 32% molto insoddisfatto

Dimissione



Comunicazione in tempo utile della data:

- 38% molto soddisfatto
- 37% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 18% molto insoddisfatto

Informazioni sugli esami diagnostici sulle terapie a domicilio:

- 39% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 11% insoddisfatto
- 21% molto insoddisfatto

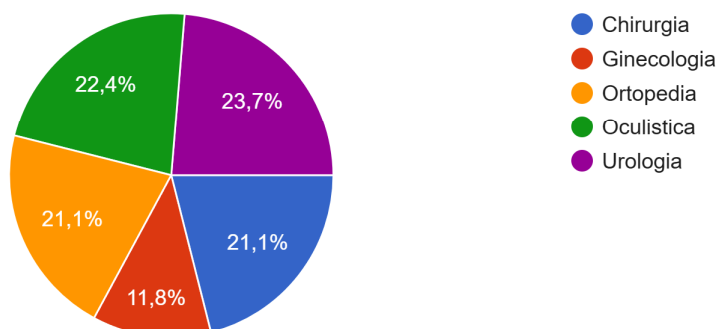
Attivazione dei servizi territoriali per il proseguimento delle cure:

- 39% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 25% molto insoddisfatto

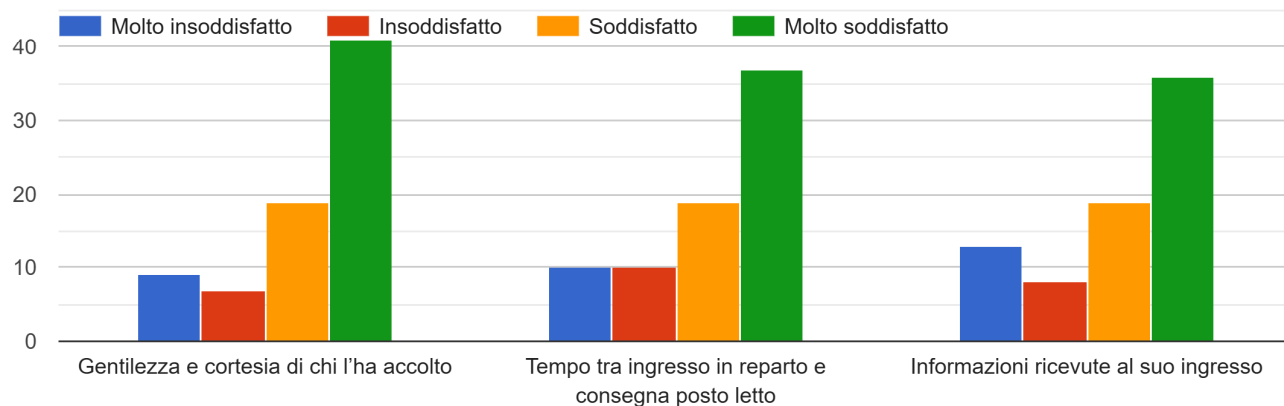
AREA CHIRURGICA

L'analisi è stata condotta su 76 questionari mentre gli accessi totali in area chirurgica per l'anno 2024 sono stati 3043.

Reparto
76 risposte



Accoglienza al momento del ricovero



Gentilezza e cortesia:

- 53% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 12% molto insoddisfatto

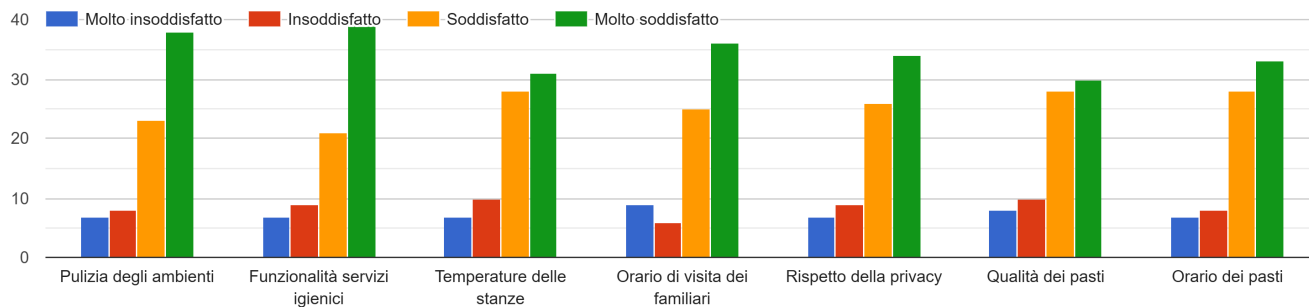
Tempi di attesa del posto letto:

- 47% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 13% molto insoddisfatto

Informazioni ricevute al momento del ricovero:

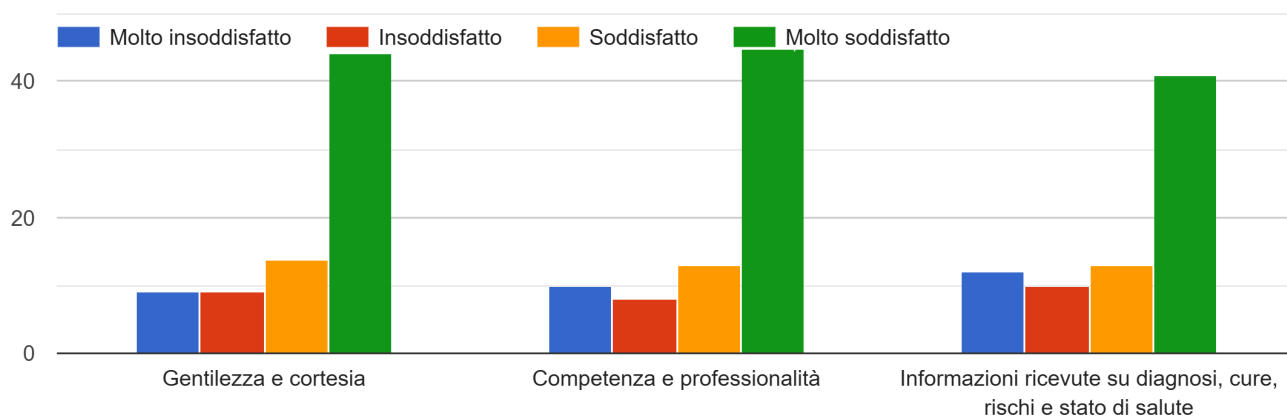
- 48% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 11% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Comfort degli ambienti



Il 51% è molto soddisfatto della pulizia e della funzionalità dei servizi igienici. Molto positivo è il parere sugli orari di visita dei familiari e sulle modalità di gestione della privacy da parte del personale. Il 42% si dichiara molto soddisfatto della qualità/quantità dei pasti.

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 61% molto soddisfatto
- 16% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 13% molto insoddisfatto

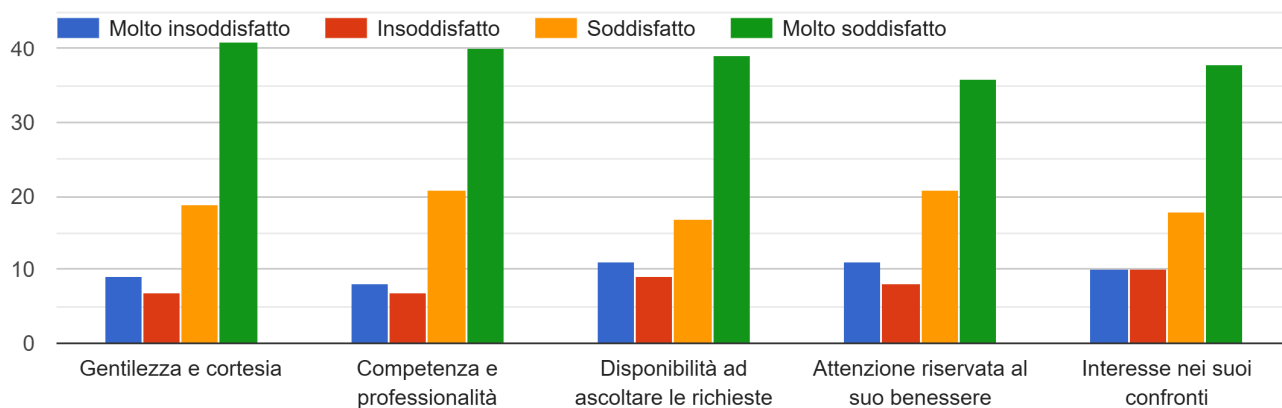
Cortesia e gentilezza:

- 59% molto soddisfatto
- 18% soddisfatto
- 12% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Informazioni su diagnosi, cure e rischi per la salute:

- 54% molto soddisfatto
- 17% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico



Disponibilità ad ascoltare le richieste:

- 51% molto soddisfatto
- 24% soddisfatto
- 12% insoddisfatto
- 13% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 54% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Competenza e professionalità:

- 53% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 9% molto insoddisfatto

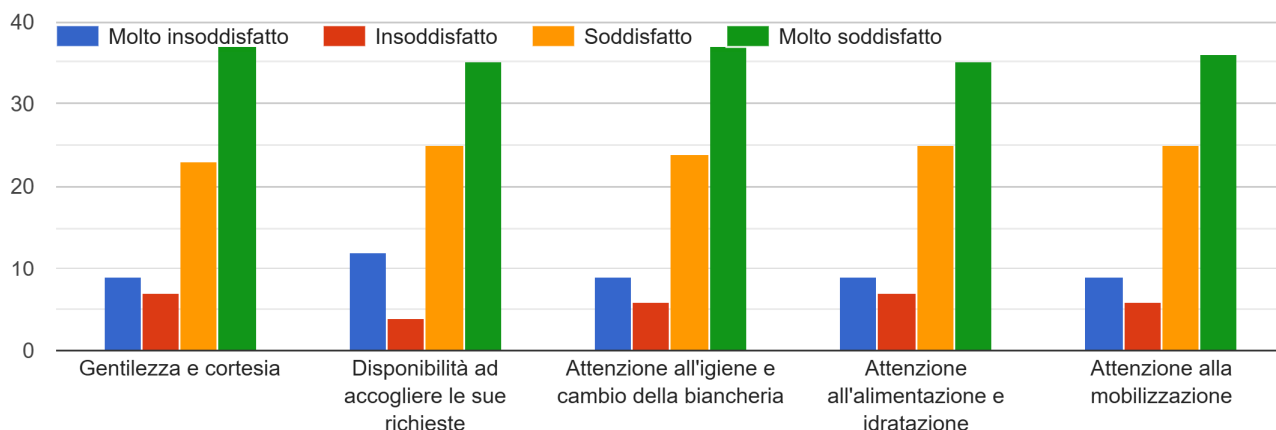
Interesse nei confronti del paziente:

- 50% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 12% molto insoddisfatto

Attenzione riservata al benessere del paziente:

- 47% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 14% molto insoddisfatto

Relazione con il personale di supporto



Disponibilità ad accogliere le richieste:

- 46% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 5% insoddisfatto
- 15% molto insoddisfatto

Cortesia e gentilezza:

- 49% molto soddisfatto
- 31% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Attenzione all'igiene ed al cambio della biancheria:

- 48% molto soddisfatto
- 33% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

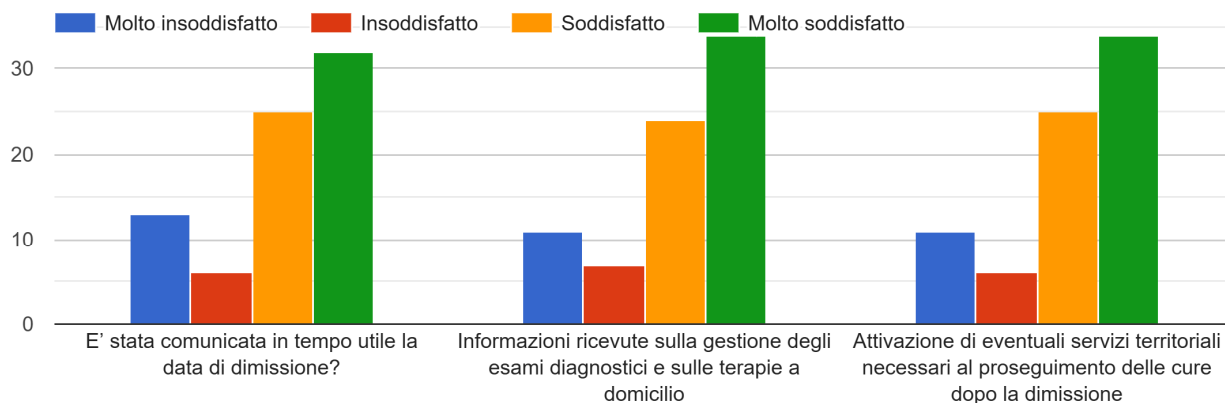
Attenzione all'alimentazione e idratazione:

- 46% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Attenzione alla mobilitazione:

- 47% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 11% molto insoddisfatto

Dimissione



Comunicazione in tempo utile della data:

- 42% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

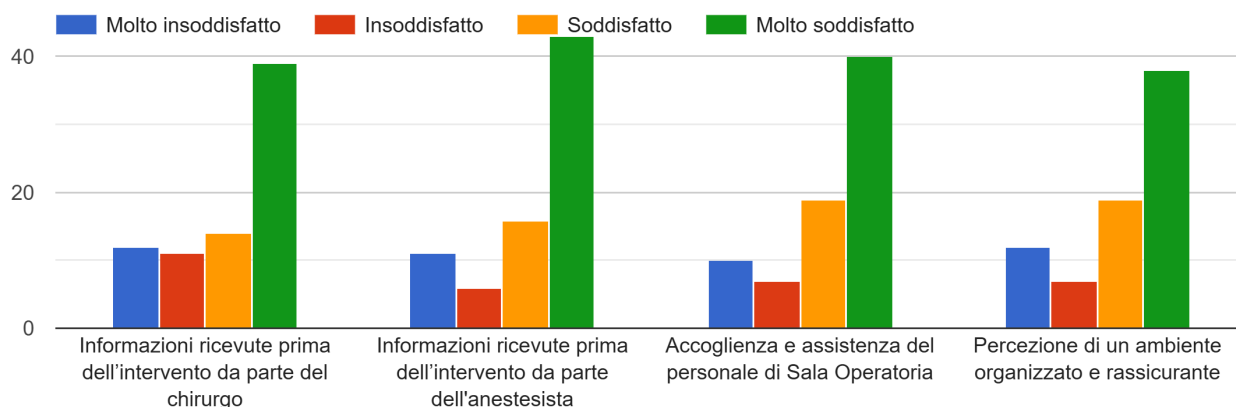
Informazioni sugli esami diagnosticie sulle terapie a domicilio:

- 45% molto soddisfatto
- 33% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 13% molto insoddisfatto

Attivazione dei servizi territoriali per il proseguimento delle cure:

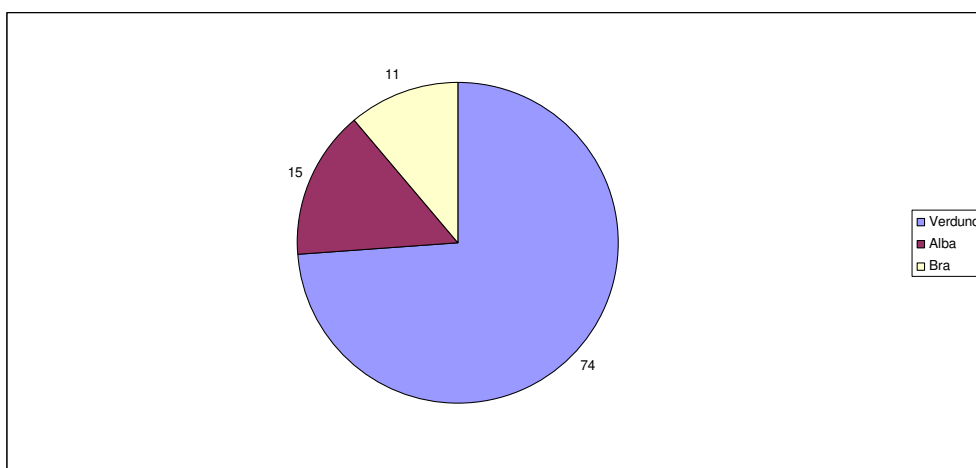
- 42% molto soddisfatto
- 34% soddisfatto
- 8% insoddisfatto
- 16% molto insoddisfatto

Assistenza in sala operatoria (solo in caso di intervento chirurgico)



Il 57% è molto soddisfatto per la qualità/quantità delle informazioni ricevute dal medico anestesista e il 51% per le informazioni ricevute dal chirurgo. Sempre il 51% si è sentito totalmente accolto da personale preparato in un ambiente organizzato e rassicurante. Solo il 16% riporta pareri opposti.

AMBULATORI, CICLO DIURNO E SERVIZI



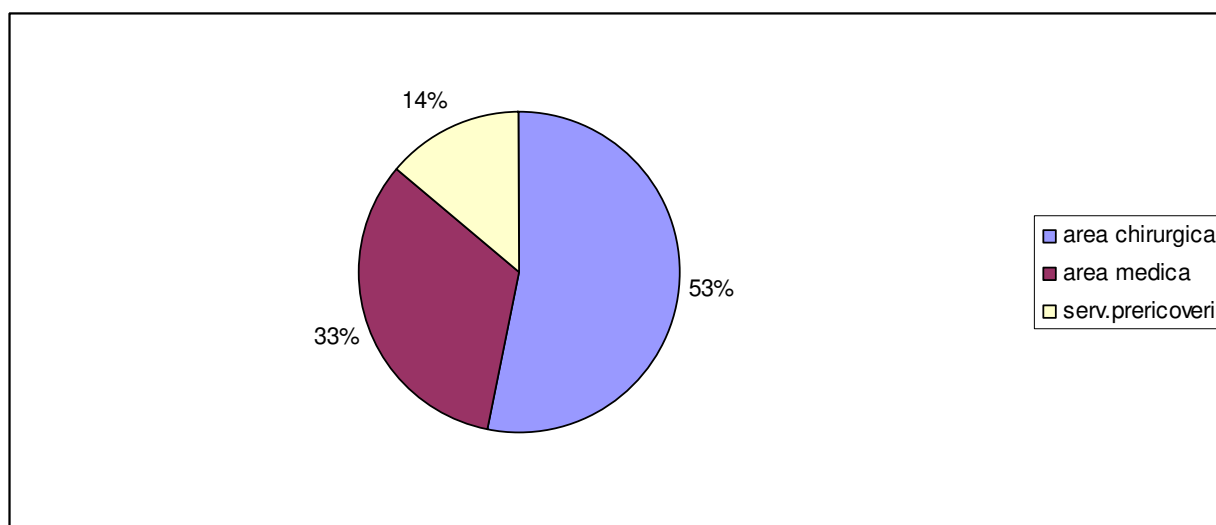
N. questionari 146

Il grafico riporta soltanto tre aree: Verduno (74%), Alba (15%) e Bra (11%). Da tutte le altre sedi territoriali non sono sopraggiunti questionari.

La seguente tabella mostra gli accessi ambulatoriali, dei servizi di diagnostica e di prestazioni terapeutiche non in regime di ricovero per l'anno 2025. I dati sono stati ripartiti a seconda delle sedi P.O. Verduno, territorialità di Alba e di Bra:

TOTALE PRESTAZIONI SANITARIE SENZA RICOVERO (2024)	
<i>Territorio di Bra</i>	113.010
<i>Territorio di Alba</i>	122.354
<i>Presidio Ospedaliero Verduno</i>	1.824.088
<i><u>Totale prestazioni</u></i>	2.059.452

AMBULATORI (ospedalieri e territoriali)



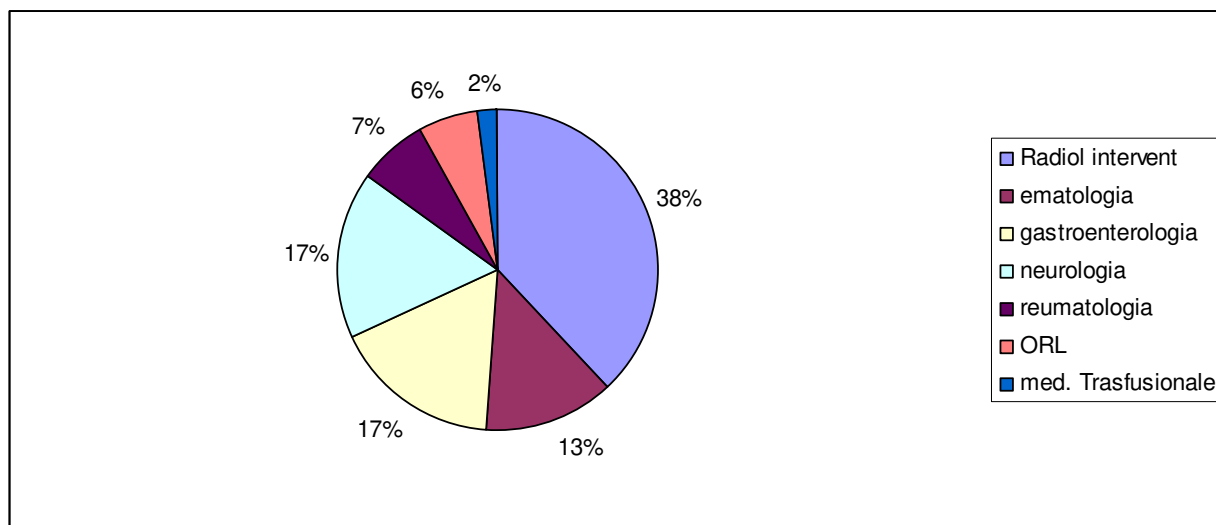
Con il fine di non perdere dati a causa di percentuali di risposta molto piccole per taluni ambulatori, si è preferito raggrupparli in tre aree: Chirurgica, Medica e Servizio Prericoveri con le seguenti percentuali:

- Area medica (33%)
- Area chirurgica (53%)
- Servizio Prericoveri (14%)

Nell'area chirurgica, la struttura per cui è stata compilata la maggior parte dei questionari è l'Oculistica (30 questionari, pari al 27%).

Tra le altre specialità, l'unico servizio che ha ricevuto almeno 10 questionari è stato l'ambulatorio di Ginecologia, tutti gli altri ambulatori hanno ottenuto una percentuale inferiore.

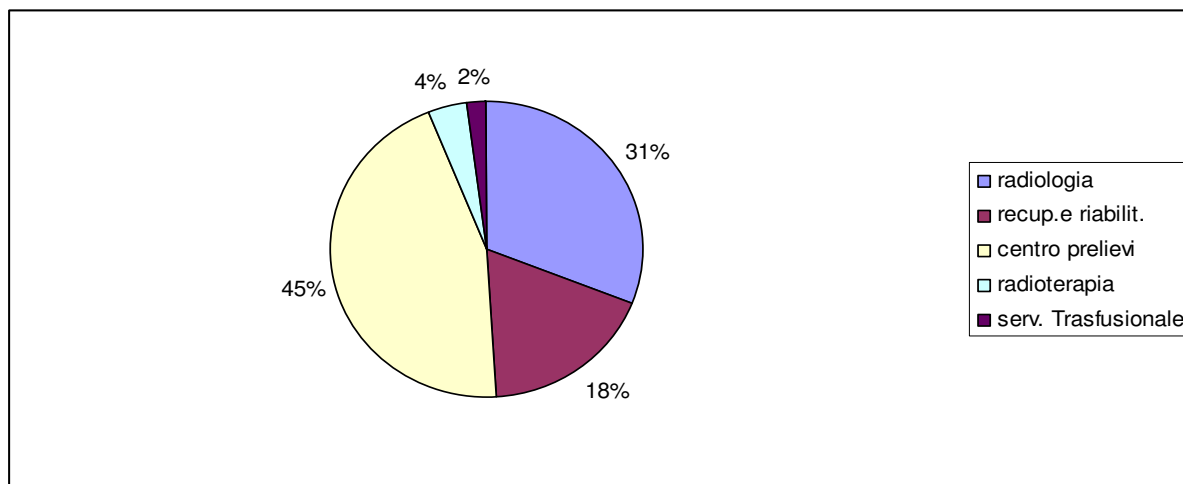
CICLO DIURNO



Su 146 compilazioni, i questionari in quest'area riguardano:

- Radiologia interventistica (38%)
- Ematologia (13%)
- Gastroenterologia (17%)
- Neurologia (17%)
- Reumatologia (7%)
- ORL (6%)
- Medicina Trasfusionale (2%)

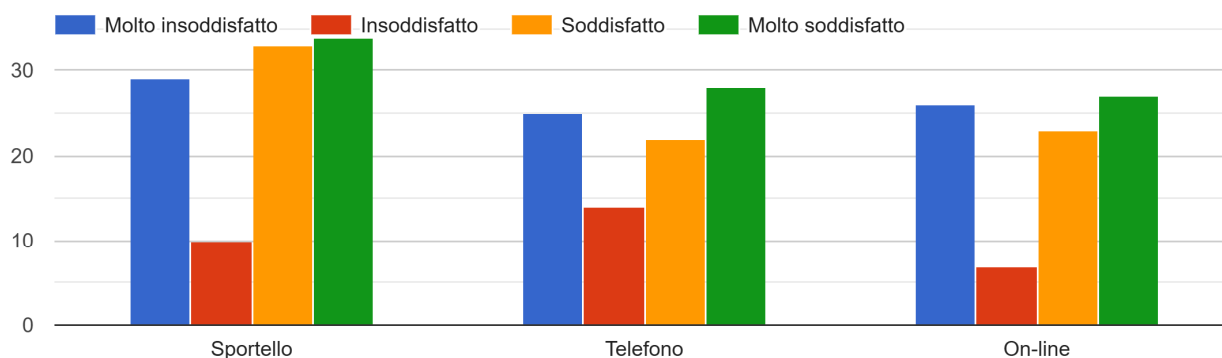
SERVIZI



I questionari inviati dagli utenti fruitori dei servizi sono inerenti a:

- Radiologia (31%)
- Recupero e Riabilitazione (18%)
- Centro Prelievi (45%)
- Radioterapia (4%)
- Servizio Trasfusionale (2%)

Sistemi di prenotazione e pagamento ticket (valutare la modalità utilizzata)



Sportello-front office:

- 32%= molto soddisfatto;
- 31%=soddisfatto;
- 9%=insoddisfatto;
- 28%=molto insoddisfatto;

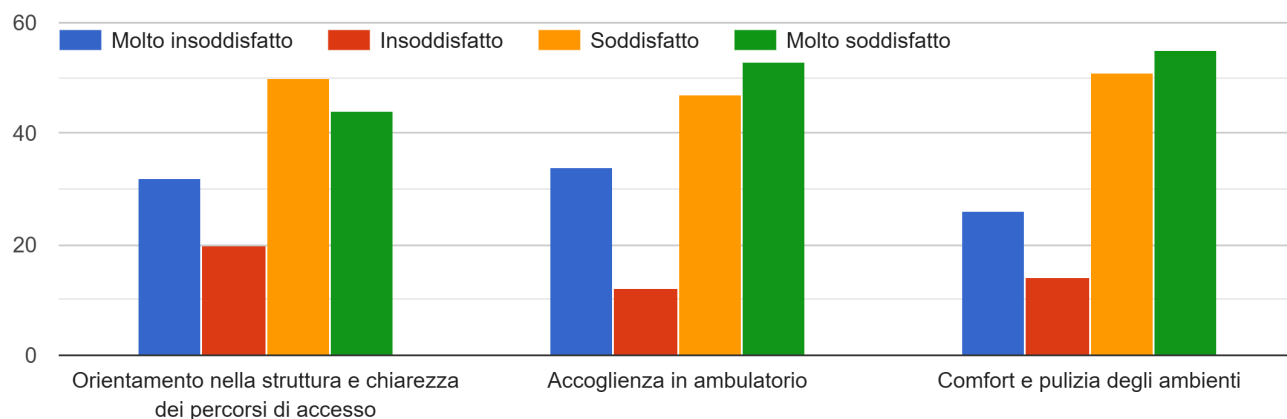
Prenotazioni telefoniche:

- 31%= molto soddisfatto;
- 25%=soddisfatto;
- 16%=insoddisfatto;
- 28%=molto insoddisfatto;

Prenotazioni on-line:

- 33%= molto soddisfatto;
- 28%=soddisfatto;
- 8%=insoddisfatto;
- 31%=molto insoddisfatto;

Ambiente e Comfort



Orientamento nella struttura e chiarezza dei percorsi:

- 30%= molto soddisfatto;
- 34%=soddisfatto;
- 14%=insoddisfatto;
- 22%=molto insoddisfatto;

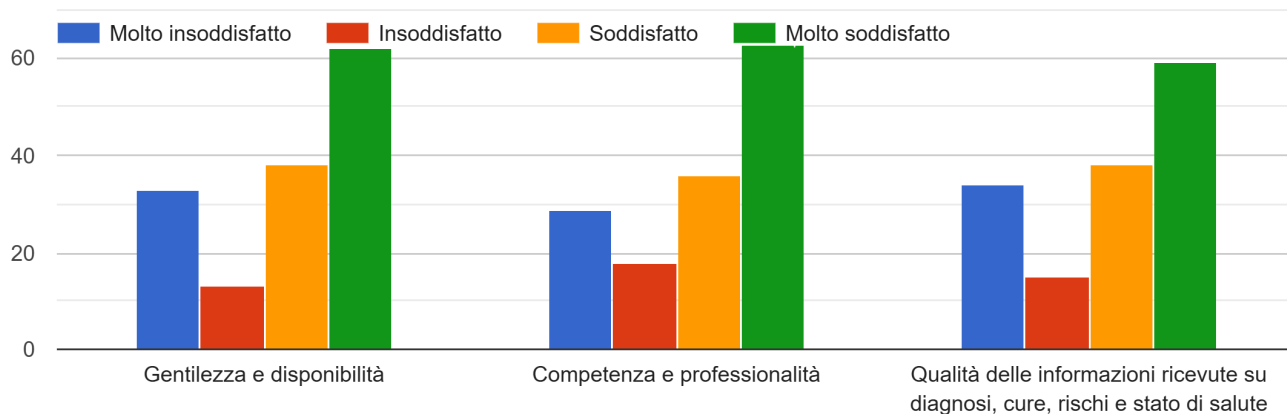
Accoglienza in ambulatorio:

- 36%= molto soddisfatto;
- 33%=soddisfatto;
- 8%=insoddisfatto;
- 23%=molto insoddisfatto;

Comfort e pulizia degli ambienti:

- 38%= molto soddisfatto;
- 35%=soddisfatto;
- 9%=insoddisfatto;
- 18%=molto insoddisfatto;

Relazione con il personale medico



Competenza e professionalità:

- 43% molto soddisfatto
- 25% soddisfatto
- 12% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

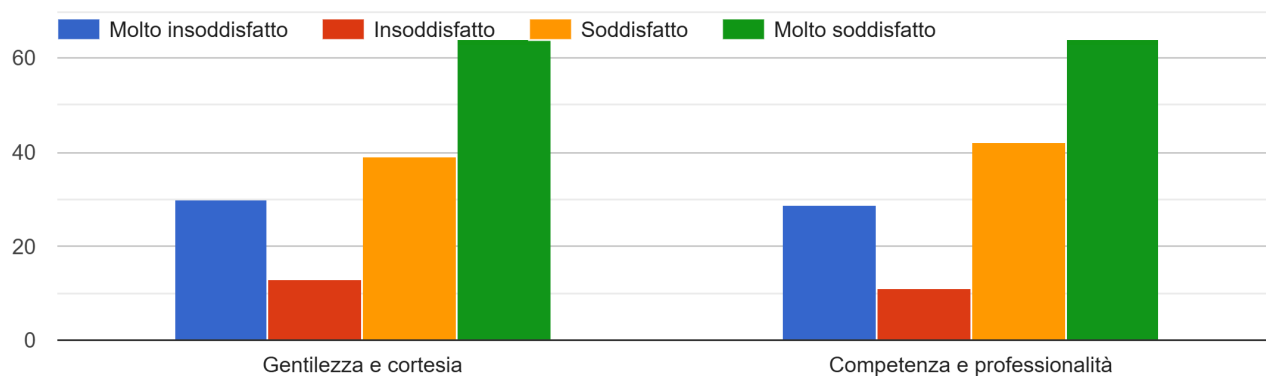
Disponibilità e gentilezza:

- 42% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 23% molto insoddisfatto

Qualità delle informazioni su diagnosi, cure e rischi per la salute:

- 40% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 10% insoddisfatto
- 23% molto insoddisfatto

Relazione con il personale infermieristico e/o altro personale sanitario



Competenza e professionalità:

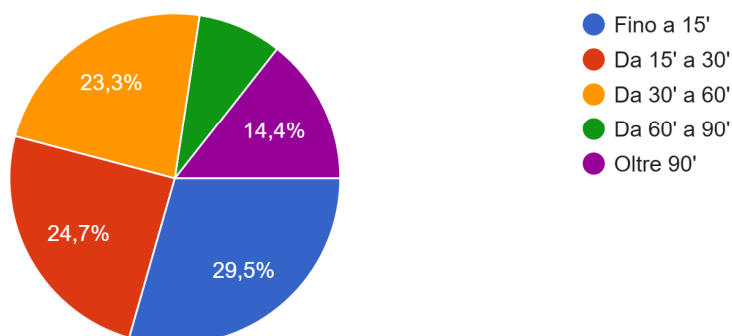
- 44% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 9% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Gentilezza e cortesia:

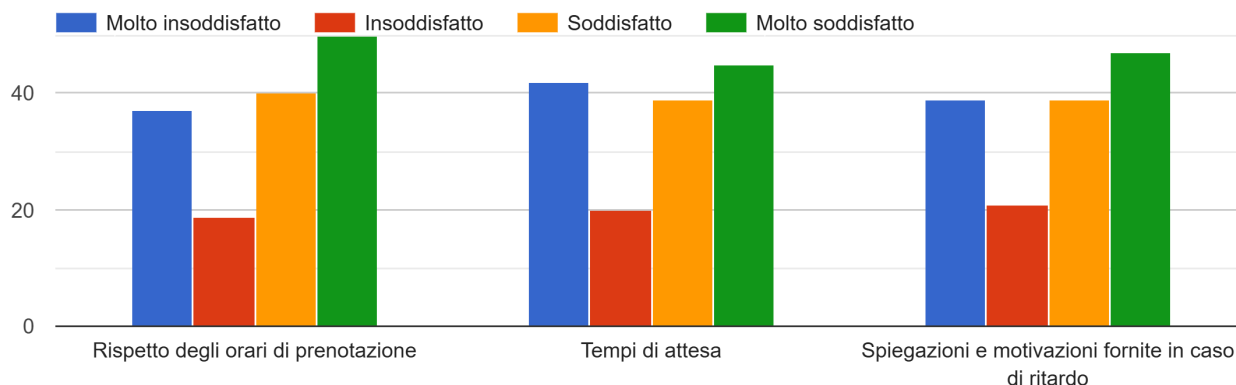
- 44% molto soddisfatto
- 29% soddisfatto
- 7% insoddisfatto
- 20% molto insoddisfatto

Tempi di attesa per la visita

146 risposte



Aspetti organizzativi



Rispetto degli orari di prenotazione:

- 34% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 26% molto insoddisfatto

Tempi di attesa:

- 31% molto soddisfatto
- 27% soddisfatto
- 13% insoddisfatto
- 29% molto insoddisfatto

Spiegazioni e motivazioni fornite in caso di ritardo:

- 32% molto soddisfatto
- 26% soddisfatto
- 14% insoddisfatto
- 28% molto insoddisfatto

CONCLUSIONI

Al di là delle specifiche valutazioni ottenute, la rilevazione si conferma come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale sanitario e l'utenza.

E' positivo e incoraggiante constatare come la maggior parte degli utenti che si rivolgono alle strutture di questa ASL ritenga di aver ricevuto una buona accoglienza, dichiara di aver avuto fiducia nel personale (medico e non medico), di aver ricevuto adeguate informazioni rispetto alla propria malattia e al trattamento sanitario proposto.

Di contro, nonostante il ridotto numero di questionari ricevuti rispetto al numero totale delle prestazioni/ ricoveri e passaggi in DEA, si ritengono necessarie alcune riflessioni e, la successiva ricerca di azioni di miglioramento, su alcune criticità che paiono emergere :

- In **DEA** appare problematico il momento della presa incarico immediatamente dopo il triage. Alcuni si dichiarano insoddisfatti delle informazioni ricevute e della sorveglianza delle condizioni di salute durante l'attesa.

Nel rapporto con il medico, un piccolo numero di utenti si dichiara non soddisfatto.

Rispetto ai tempi d'attesa tra il triage e l'ingresso in PS alcuni affermano di aver atteso molto più di quattro ore. E' notorio che lo stato d'animo che si prova in un pronto soccorso a volte può alterare la percezione del tempo e che tali affermazioni sembrerebbero discostarsi sui tempi medi di attesa dichiarati per codice colore, pur tuttavia tale evidenza può meritare un approfondimento.

- In **MEDICINA** è risultato essere molto positivo il momento del ricovero rispetto alla gentilezza di chi accoglie, alla disponibilità del posto letto ed alle informazioni ricevute. Nel rapporto con il personale infermieristico, in alcuni questionari è emersa poca soddisfazione per la disponibilità all'ascolto, l'attenzione e l'interesse al benessere del paziente. La stessa percentuale si ritiene insoddisfatta per la disponibilità e la presa in carico dei bisogni primari di salute da parte del personale di supporto. Ottimi, invece, i giudizi rispetto al momento della dimissione.
- La **CHIRURGIA** ha ottenuto per lo più giudizi molto positivi a partire dal momento del ricovero, nel rapporto con tutta l'equipe sanitaria e al momento della dimissione.
- **I SERVIZI DI FRONT OFFICE** ricevono giudizi negativi per lo più per il servizio ricevuto allo sportello. La stessa percentuale emerge da coloro che, per prenotare, hanno utilizzato il telefono.
- **COMFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI:** opinioni più che positive.
- **SERVIZIO PASTI:** giudizi molto positivi.
- **AMBULATORI:** emergono pareri molto positivi rispetto al personale infermieristico e personale di supporto. Mentre nel rapporto con il medico una discreta percentuale di persone si dichiara insoddisfatto o molto insoddisfatto. Anche rispetto agli aspetti organizzativi, ci sono alcune percentuali di insoddisfazione sul rispetto degli orari di prenotazione, per i tempi di attesa e per le spiegazioni ricevute in relazione ai ritardi.

Oltre al fatto che lo richiede la norma si ritiene di grande importanza, non solo continuare a presidiare le risposte dei vari questionari disponibili sul sito aziendale, ma anche fare azione di sensibilizzazione ed incentivazione presso l'utenza in generale affinché, tali questionari, siano compilati da un numero sempre maggiore di persone.