

1.2 Riassunto

SafeZone.ch è un portale Internet che offre consulenza gratuita e anonima online a persone toccate direttamente o indirettamente dalla dipendenza e dal consumo problematico di sostanze. La fase pilota, durata due anni, è ora giunta al termine. Il presente rapporto offre una valutazione conclusiva del portale, mettendo a confronto i criteri predefiniti per valutare i servizi offerti e i risultati del sondaggio, al quale hanno preso parte sia le istituzioni che hanno aderito al progetto sia persone esterne.

Durante la fase pilota, iniziata il 7 aprile 2014 e terminata il 30 aprile 2016, il portale ha contato oltre 70'000 visitatori unici e la registrazione di circa 1'980 nuovi utenti. 683 persone hanno fatto ricorso al servizio via mail generando, durante la durata del progetto, 2'302 contatti a fini di consulenza. Le chat individuali o di gruppo dedicate a un tema specifico, spazi di cui i consulenti hanno potuto gestire autonomamente il contenuto e i ritmi, sono invece state nettamente meno frequentate. L'attività del forum in tedesco è stata relativamente ridotta e, in due anni, sono stati pubblicati solo 202 contributi. All'inizio del progetto si è rinunciato alla creazione di un forum in italiano a causa delle ridotte risorse disponibili. Al momento del sondaggio, sia le istituzioni che hanno aderito al progetto sia le persone esterne hanno criticato la scarsità degli scambi sul forum. Si raccomanda pertanto di mettere a punto una strategia per animare maggiormente questo spazio, ma anche per aumentare la partecipazione alle chat e per rendere più interessanti i contenuti agli occhi degli utenti registrati. Le richieste di consulenza hanno riguardato soprattutto il consumo di alcol e di cannabis, e sono state sollecitate da persone vicine ai consumatori più sovente che dai diretti interessati.

Rispondendo al sondaggio, gli attori che hanno partecipato al progetto pilota e le persone legate in altro modo al portale si sono dette molto soddisfatte della piattaforma Internet, che considerano accogliente e facile da usare. Nonostante la vasta rete di contatti che lega i singoli attori di SafeZone.ch, altri esperti del settore e servizi gestiti da autorità cittadine o cantonali sia giudicata in termini molto positivi, si considera che, a questo livello, vi sia ancora un certo margine di miglioramento per eventualmente facilitare il triage nei contesti terapeutici ambulatoriali o residenziali. Quando, nell'estate 2016, il progetto passerà dalla fase pilota ad un'offerta permanente, si raccomanda di coinvolgere anche altri Cantoni. In particolare, se possibile, i Cantoni francofoni, così da estendere l'offerta a livello nazionale e fare in modo che il portale diventi, ovunque in Svizzera, il punto di contatto nazionale per la popolazione confrontata con problemi di dipendenza. A prescindere dal ruolo svolto da chi ha risposto al sondaggio, tuttavia, l'aspetto che ha raccolto le maggiori critiche non è stato tanto la barriera linguistica, quanto la scarsa visibilità del portale. Nonostante il lavoro di diffusione a livello nazionale sia stato uno degli obiettivi principali della fase pilota, accompagnato da un investimento pubblicitario in Internet e sui media sociali, si constata che vi è ancora un certo margine di miglioramento, soprattutto per quanto riguarda una buona visibilità.

I consulenti considerano in termini molto positivi quanto offerto loro da SafeZone.ch, in particolare la formazione, l'accompagnamento e il supporto tecnico. Ciò contribuisce in larga misura a garantire un'ottima qualità del servizio. Quando SafeZone.ch diventerà più noto al pubblico e il numero di utenti salirà ulteriormente, aumenterà anche la fiducia dei potenziali interessati e si riuscirà così, a lungo termine, ad offrire alla popolazione un accesso anonimo e a bassa soglia alla rete di aiuti per persone con problemi di dipendenza, ossia a raggiungere l'obiettivo principale del portale.

Per concludere, le raccomandazioni in breve:

- rendere SafeZone.ch più visibile: migliorare la visibilità e i link su siti web regionali frequentati, promuovere il servizio attraverso i media sociali, coinvolgere i gruppi target e diffondere l'informazione anche attraverso persone esterne che dispongano di una vasta rete di contatti;
- introdurre una versione francese: se possibile, coinvolgere anche i Cantoni francofoni e proporre così l'offerta nelle tre lingue principali;
- introdurre diversificazioni specifiche e attirare l'attenzione dei rispettivi gruppi target;
- rendere il forum più attivo: motivare persone interessate a discutere in questo quadro;
- per quanto riguarda il lavoro in rete, mantenere gli attuali contatti a livello cantonale e regionale ma coinvolgere anche altre istituzioni e specialisti interessati;
- continuare a garantire la qualità del servizio: l'impegno profuso a questo scopo ha dato ottimi risultati e serve a consolidare la professionalità dell'offerta.