

Rapporto breve 2023

Indagine tra i clienti
e misurazione d'impatto della
Società svizzera SM



per conviverci meglio

SM

Società svizzera
sclerosi
multipla

Rapporto breve: Indagine tra i clienti e misurazione d'impatto 2023

Indice

Introduzione	3
Progettazione dell'indagine	4
Misurazione d'impatto della consulenza	5 – 7
Livello di soddisfazione verso la Società SM	8
Livello di soddisfazione verso le offerte	9
Modalità di contatto con la Società SM	10
Registro svizzero SM: soddisfazione e partecipazione	11-13
Appendice: dati di approfondimento	15

Introduzione

I risultati disponibili dell'indagine 2023 tra i clienti testimoniano un livello di soddisfazione elevato nei confronti della Società svizzera SM e delle sue offerte. Dall'approfondita valutazione emergono anche un apprezzamento e un impatto positivo dei servizi di consulenza, in particolare dei colloqui di consulenza condotti di persona.

Ringraziamo tutti i partecipanti per le loro risposte sincere a questo sondaggio completo. Ci aiutano ad adattare ancora meglio le nostre offerte e i nostri servizi alle loro esigenze.

Finalità dell'indagine

L'obiettivo dell'indagine era quello di valutare l'offerta della Società svizzera SM in rapporto alle seguenti domande:

- Sono state adottate misure idonee a garantire l'attualità, l'attrattiva e la vendibilità delle offerte della Società SM?
- Le offerte proposte sono efficaci? Migliorano la situazione delle persone con SM?
- Come possiamo sfruttare i parametri di soddisfazione dei/delle clienti per ottimizzare le nostre offerte future?

Lo studio funge anche da prova di prestazione nei confronti dell'UFAS.

Un'indagine indipendente

La Società svizzera SM si sottopone volontariamente a rigorosi principi di gestione aziendale e s'impegna per garantire una presentazione trasparente delle proprie attività e un utilizzo economico e vincolato delle donazioni. È certificata dall'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) e porta il sigillo di approvazione ISO 9001:2015. Nell'ambito delle ricertificazioni periodiche, una revisione indipendente dei servizi è la priorità assoluta.

Per garantire l'indipendenza di questa indagine sui clienti, la Società svizzera SM ha incaricato Ivo Staub, rappresentante del Dipartimento di Sociologia, politica sociale, lavoro sociale dell'Università di Friburgo, di progettare, condurre e analizzare la nuova indagine sui clienti. Dopo il 2014, il 2019 e il 2021/2022, questa è la quarta indagine indipendente sui servizi di consulenza condotta in collaborazione.

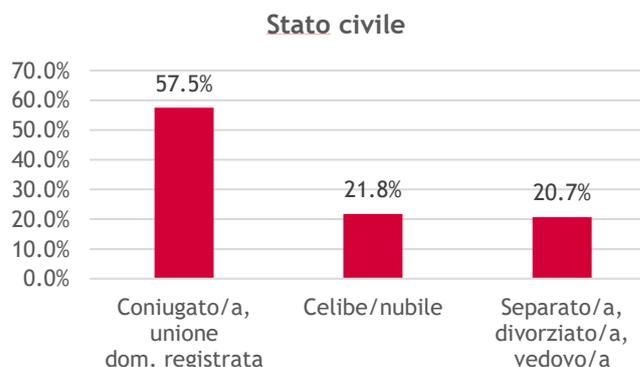
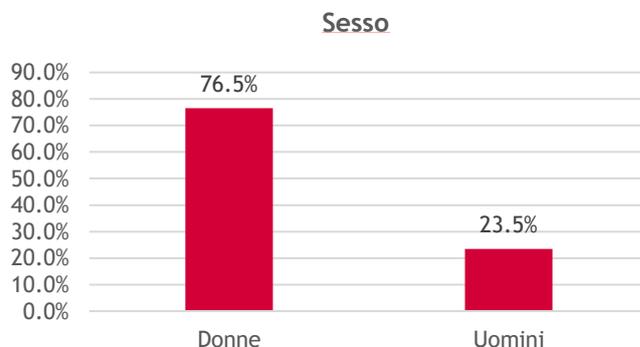
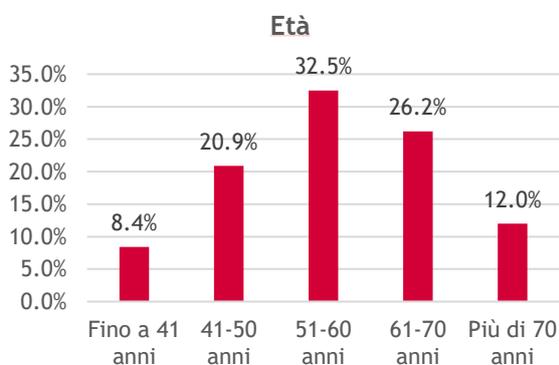
Progettazione dell'indagine

Anche in questo caso l'indagine è stata condotta online utilizzando il programma LimeSurvey:

- Un totale di 5'310 persone con SM che avevano utilizzato un servizio prima dell'indagine sono state contattate via e-mail.
- Hanno risposto al questionario online, anche in misura solo parziale, 628 persone.
- La quota di partecipazione netta è stata dell'11.8% (D-CH 11.9%, F-CH 12.8%, I-CH 11.8%).

I partecipanti al Registro svizzero SM sono stati intervistati in un campione separato. Hanno ricevuto il questionario per posta:

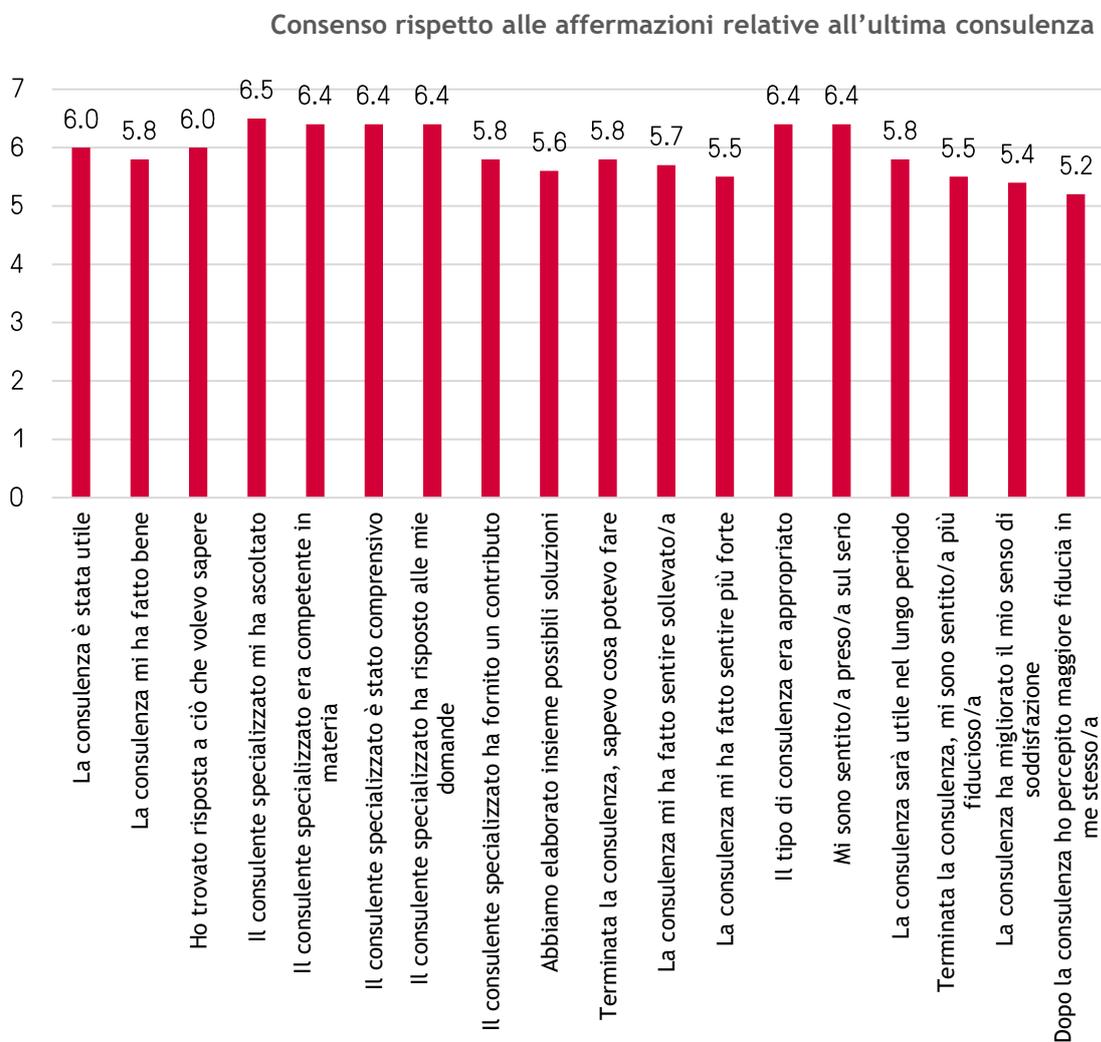
- Dei 231 questionari inviati, 166 sono stati completati e restituiti (considerati fino a metà ottobre 2023).
- La quota di partecipazione netta è stata del 73.8% (D-CH 71.1%, F-CH 23.5%, I-CH 5.4%).



Misurazione d'impatto della consulenza

Per ottenere un quadro preciso dell'impatto e della valutazione dell'ultima sessione di consulenza, agli intervistati è stato chiesto di fare una serie di affermazioni qualitative. Tra coloro che hanno ricevuto una consulenza negli ultimi dodici mesi, il 77% ha scelto un punteggio di 7 o 6, con 7 che significa «molto soddisfatto».

Nel complesso, gli intervistati sono molto soddisfatti del modo in cui viene fornita la consulenza, del suo contenuto e del suo impatto. La maggioranza è anche convinta che la consulenza sarà utile a lungo termine (valore medio: 5.8). Il punteggio medio della soddisfazione generale per la consulenza è di 6.1.



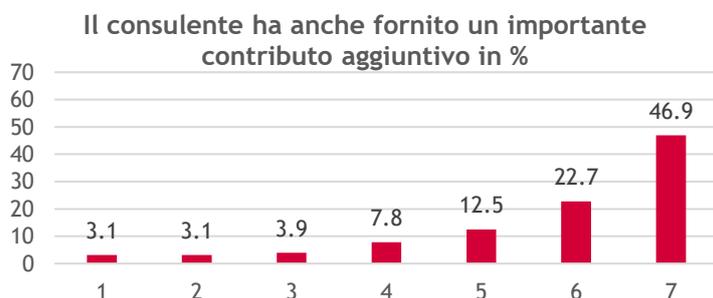
1 = non si applica affatto / 7 = si applica esattamente

Misurazione d'impatto della consulenza

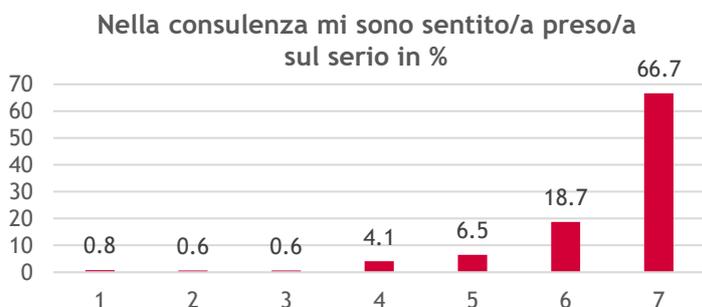
I consulenti hanno fatto un'impressione di competenza e di capacità sugli intervistati: l'85,8% dei clienti ha dato un voto massimo di 7 o 6. Valore medio 6,37.



La soddisfazione per le competenze professionali dei consulenti è confermata anche dal fatto che il 46.9% degli intervistati ha scelto il valore più alto per la domanda se i consulenti hanno fornito importanti input aggiuntivi. Valore medio 5,79.



L'indagine mostra anche che l'atmosfera della consulenza è stata generalmente percepita come piacevole e che i consulenti sono stati comprensivi ed empatici. Ad esempio, il 66.7% degli intervistati ha valutato l'affermazione «Mi sono sentito preso sul serio dal consulente» con la massima approvazione possibile. Valore medio 6,37.

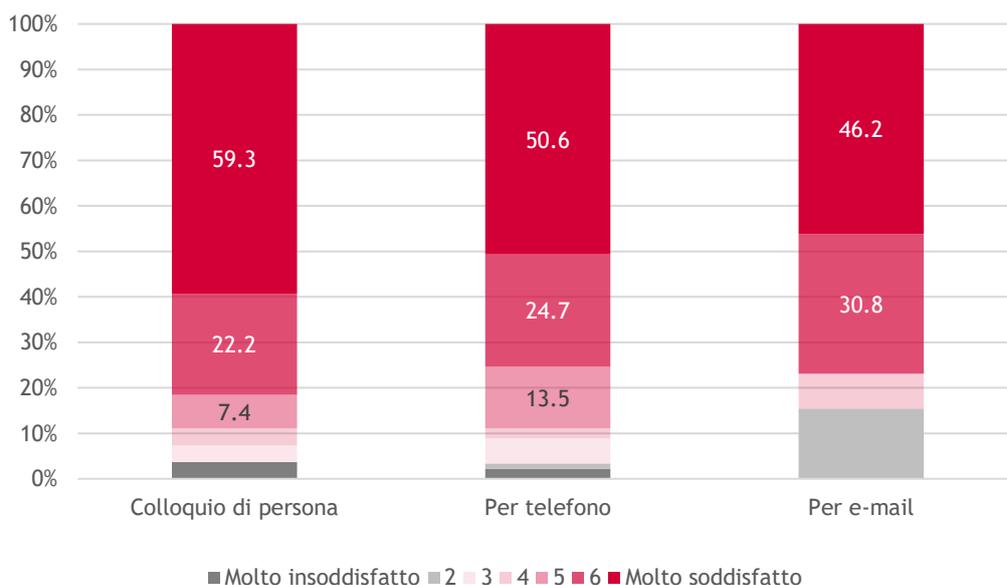


1 = non si applica affatto / 7 = si applica esattamente

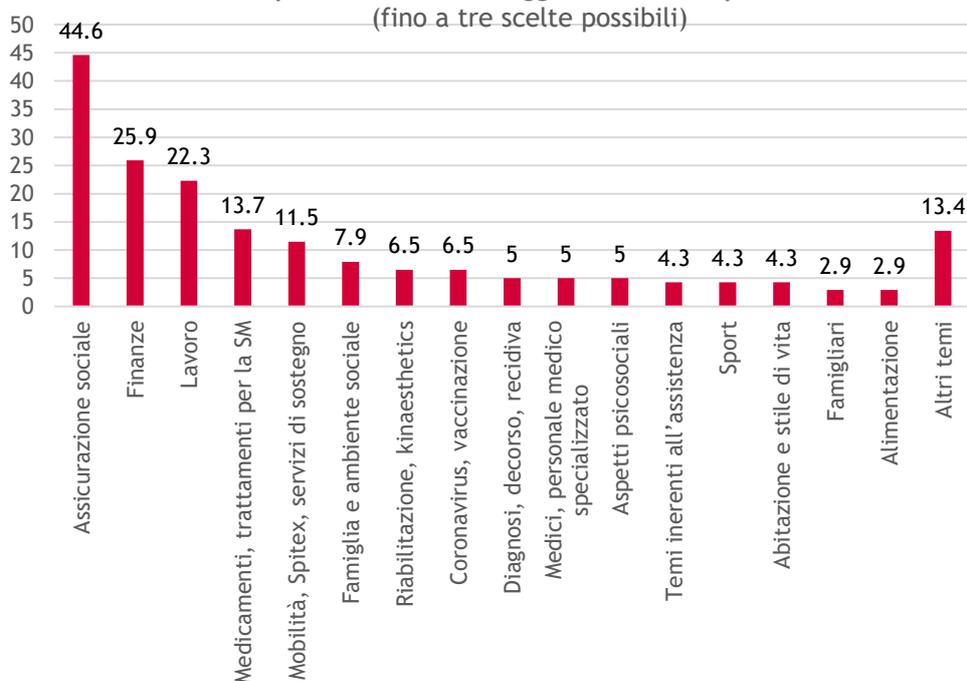
Misurazione d'impatto della consulenza

Se la soddisfazione generale viene suddivisa in base alla forma di consulenza, si può notare che le persone che hanno preferito la consulenza faccia a faccia sono state le più soddisfatte.

Livello di soddisfazione in base alla modalità del colloquio



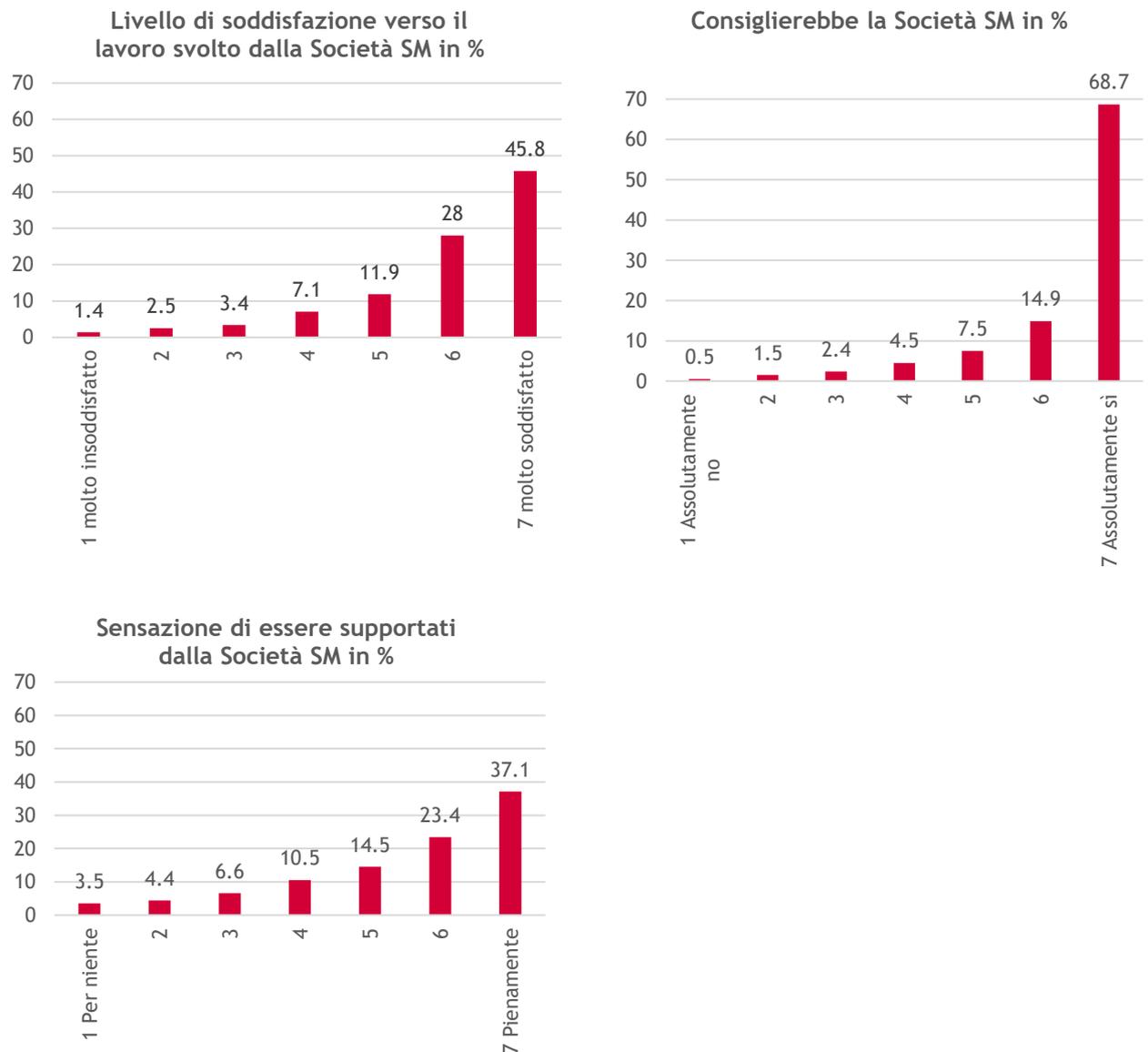
Importanza dei temi oggetto dei colloqui in %
(fino a tre scelte possibili)



Livello di soddisfazione verso la Società SM

Nel complesso, il lavoro della Società svizzera SM è stato valutato molto positivamente dagli intervistati. Solo il 3.9% degli intervistati ha scelto i valori 1 o 2. Al contrario, quasi il 74% ha scelto i due valori più alti, 6 o 7.

Per quanto riguarda le diverse caratteristiche, la soddisfazione generale nei confronti della Società svizzera SM differisce solo leggermente. La soddisfazione degli italofoeni è leggermente superiore a quella dei tedeschi e dei francesi. Le persone iscritte alla Società svizzera SM danno valutazioni di soddisfazione più elevate rispetto a quelle non iscritte. Non si rilevano differenze nel confronto della soddisfazione tra i due sessi.

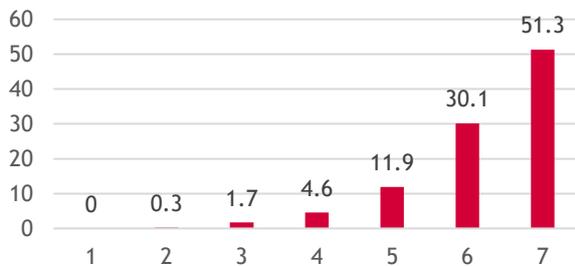


Livello di soddisfazione verso le offerte

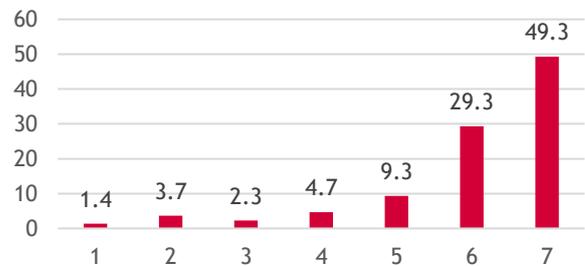
Oltre alla soddisfazione generale nei confronti della Società svizzera SM, è stata rilevata anche la soddisfazione per i vari servizi. Qui vengono analizzate le valutazioni dei clienti che hanno dichiarato di aver utilizzato i rispettivi servizi negli ultimi due anni.

I servizi più utilizzati nei due anni precedenti l'indagine sono stati gli eventi/webinari/conferenze (online) e la consulenza (faccia a faccia, Infoline SM e chat), seguiti dai Gruppi regionali e dalle app («MS mobile» e «MS Active»).

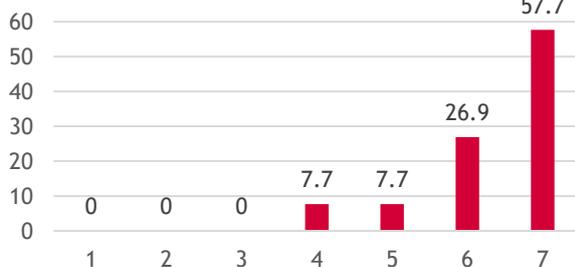
Eventi (online) in %



Consulenze in %



Soggiorni di gruppo in %



Gruppi regionali in %

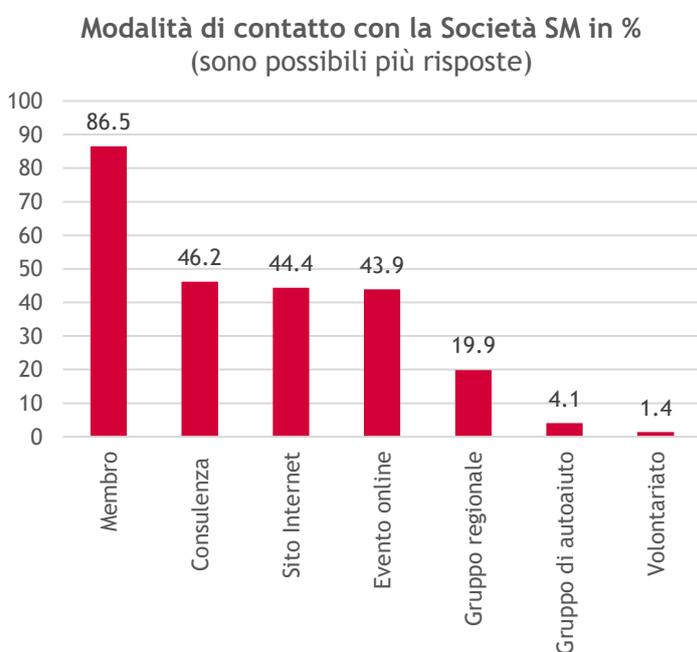


1 = molto insoddisfatto / 7 = molto soddisfatto

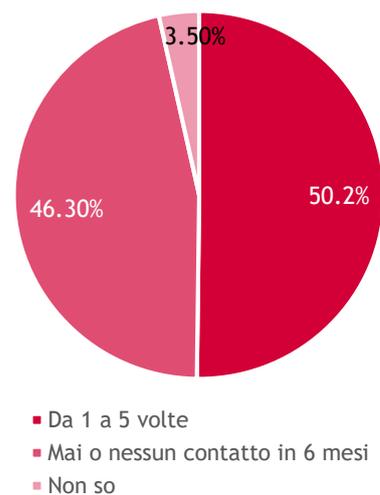
Modalità di contatto con la Società SM

Le forme di contatto con la Società svizzera SM variano. La grande maggioranza delle persone che hanno risposto a questa domanda sono membri della Società svizzera SM. Seguono i contatti avvenuti tramite la consulenza, il sito web o gli eventi (online).

Alla domanda sull'intensità dei contatti negli ultimi sei mesi, il 50.2% ha dichiarato di essere stato in contatto almeno una volta. In questo gruppo, il 9.7% ha mantenuto un dialogo molto intenso con la Società svizzera SM e ha avuto contatti cinque o più volte.



Frequenza di contatto con la Società SM negli ultimi sei mesi



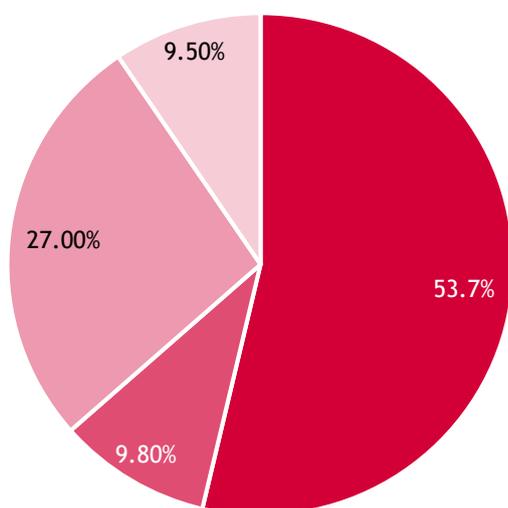
Registro svizzero SM: soddisfazione e partecipazione

Il Registro svizzero SM è stato avviato nel 2016 dalla Società svizzera SM su richiesta delle persone colpite, al fine di incorporare il loro punto di vista nella ricerca. Il progetto di ricerca *citizen science* è portato avanti dall'Università di Zurigo. Insieme alle persone con SM, i ricercatori indagano su diverse questioni, sempre con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità della vita delle persone con SM.

Per questa parte, i due campioni sono stati analizzati separatamente, in quanto l'indagine online è stata condotta con i clienti della Società svizzera SM, indipendentemente dal fatto che avessero già avuto contatti con il Registro SM, mentre l'indagine scritta è stata inviata ai partecipanti al Registro.

Nel gruppo del sondaggio online, il 53.7% degli intervistati ha dichiarato di essere iscritto al Registro SM. Inoltre, la maggior parte di loro sembra essere a conoscenza del Registro SM e delle sue attività specifiche.

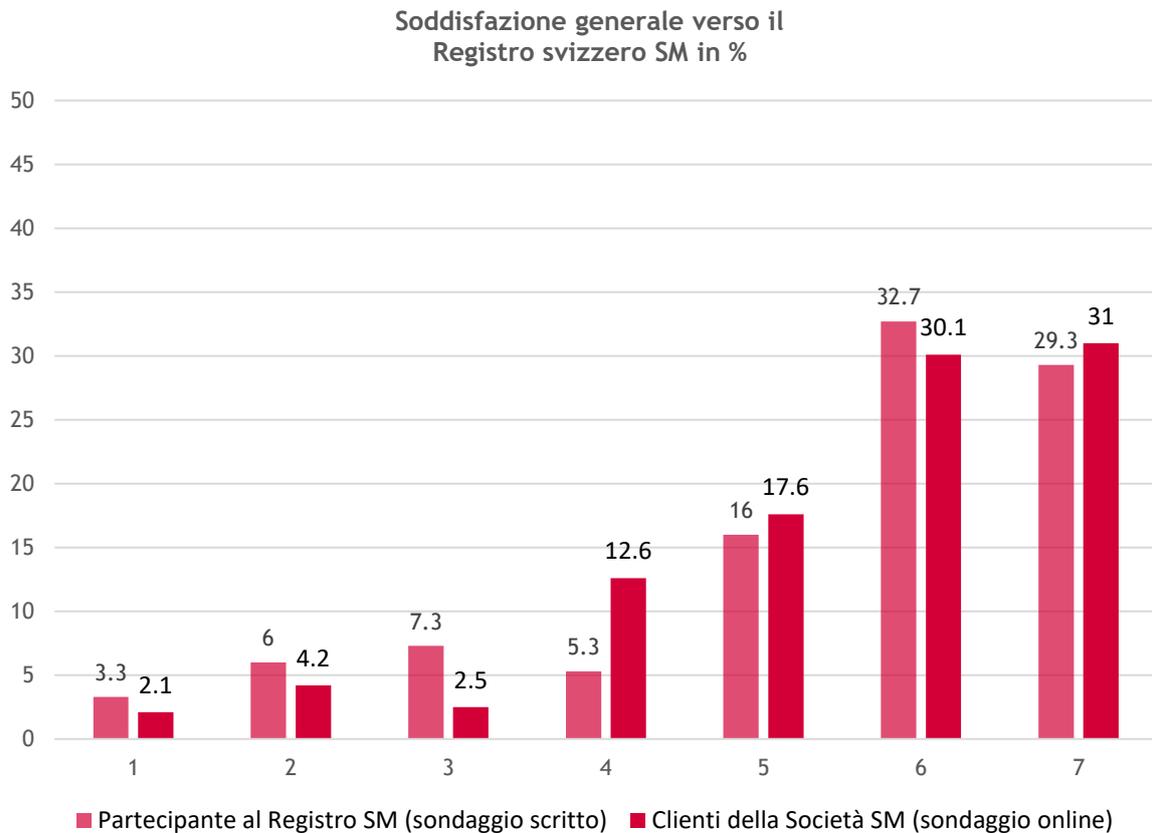
Partecipazione al Registro SM
(Sondaggio online) in %



■ Sì ■ No, ha partecipato in precedenza ■ No, mai partecipato ■ Non so

Registro svizzero SM: soddisfazione e partecipazione

Il punteggio medio di soddisfazione dei clienti della Società svizzera SM che partecipano al Registro svizzero SM (sondaggio online) è di 5.5 e di 5.4 per il gruppo contattato tramite il Registro SM.

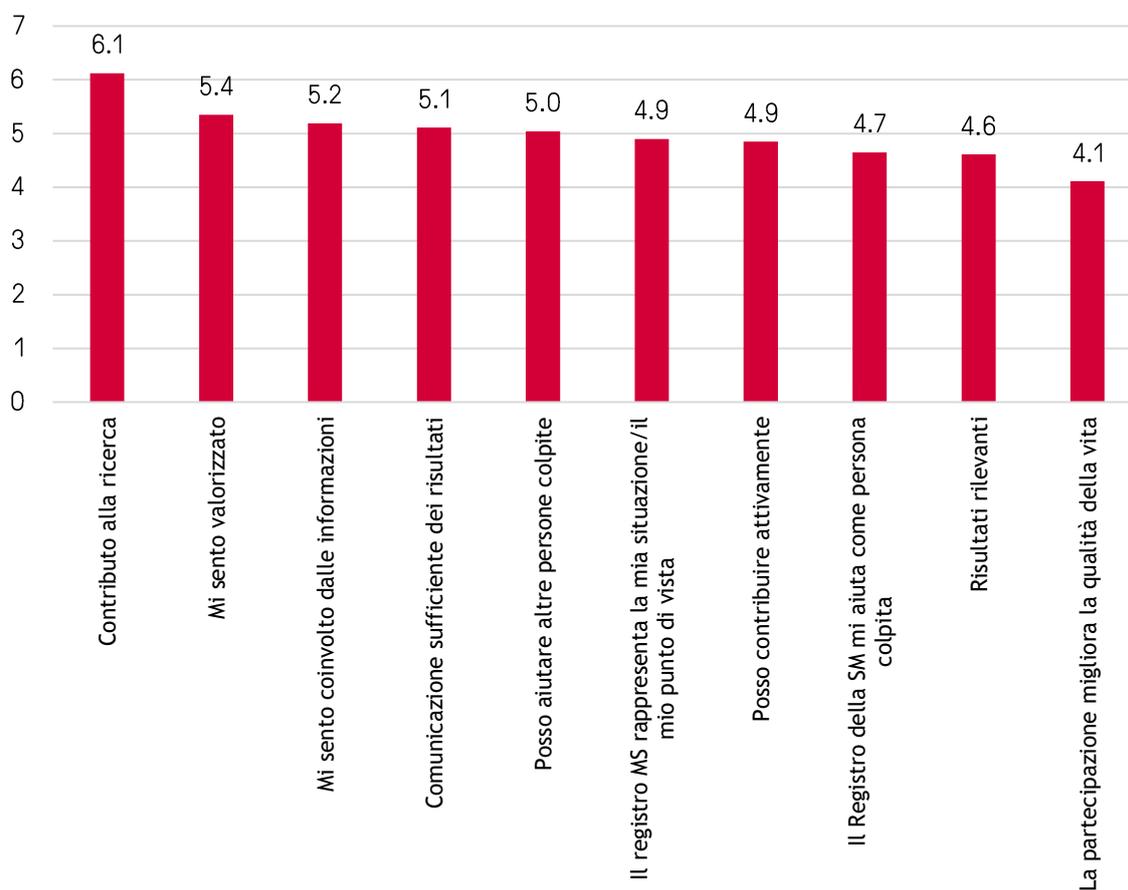


Registro svizzero SM: soddisfazione e partecipazione

Per scoprire in che misura il Registro svizzero SM può essere utile e quali benefici apporta ai partecipanti stessi, gli intervistati hanno potuto esprimere il loro accordo o disaccordo con le rispettive affermazioni sul Registro.

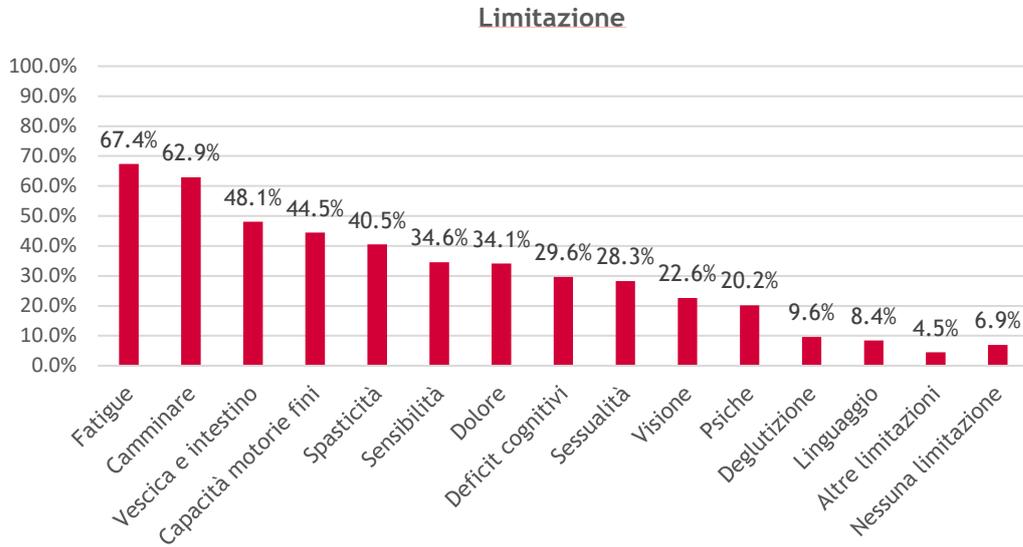
La maggior parte delle risposte è stata positiva. Il livello più alto di accordo è stato registrato per l'affermazione che può dare un contributo alla ricerca sulla SM (valore medio 6.12). Complessivamente, il 50.9% è fortemente d'accordo con questa affermazione (valore 7).

Consenso alle dichiarazioni sul Registro svizzero SM

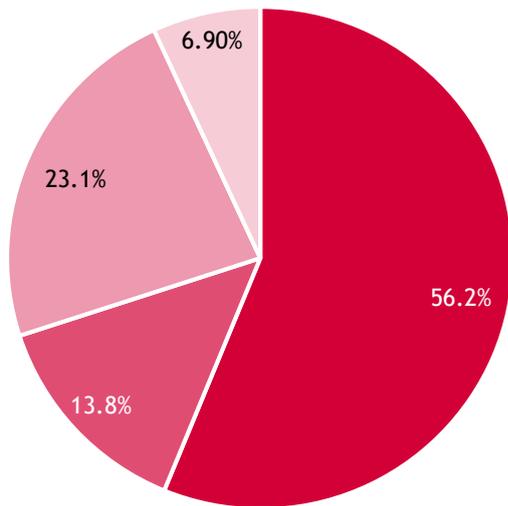


Appendice: dati di approfondimento

Malattie e limitazione



Forme di progressione della SM in %



- SM recidivante-remittente
- SM cronica progressiva primaria
- SM cronica progressiva secondaria
- Non so

Ringraziamo tutti i partecipanti per il tempo e la costanza con cui hanno preso parte a questa indagine. Continueremo a lavorare instancabilmente in futuro per adattare i nostri servizi alle esigenze delle persone con SM e delle loro famiglie. Per conviverci meglio.

Patricia Monin
Direttrice

Dr. Christoph Lotter
Condirettore

Esecuzione

Università di Friburgo, Facoltà di filosofia,
Dipartimento di Sociologia, politica sociale, lavoro sociale
Rte des Bonnesfontaines 11, 1700 Friburgo

Mandato

Società svizzera sclerosi multipla, Josefstrasse 129, 8031 Zurigo
Telefono 043 444 43 43, www.sclerosi-multipla.ch



per conviverci meglio

