

Kurzbericht

2021
2022

Kundenbefragung und
Wirkungsmessung der
Schweiz. MS-Gesellschaft

damit es besser wird

MS

Schweizerische
Multiple Sklerose
Gesellschaft

Kurzbericht Kundenbefragung und Wirkungsmessung 2021/2022

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Einleitung	3
Studien-Design	3
Wirkungsmessung der Beratung	5 - 7
Zufriedenheit mit der MS-Gesellschaft	8
Nutzung der Angebote der MS-Gesellschaft	9
Kontaktformen mit der MS-Gesellschaft	10
MS-Register	11 - 12
Anhang: Weiterführende Daten	13 - 16

Einleitung

Die nun vorliegenden Ergebnisse für 2021/2022 dokumentieren eine hohe Zufriedenheit mit der MS-Gesellschaft und ihren Angeboten. Ebenso zeigt die vertiefte Auswertung eine positive Einschätzung und Wirkung des Beratungsangebots und speziell der persönlichen Beratungsgespräche.

Unser Dank geht an alle Teilnehmenden für die ehrlichen Antworten zu dieser umfangreichen Studie. Sie helfen uns damit, unsere Angebote und Dienstleistungen noch besser auf ihre Bedürfnisse ausrichten zu können.

Zweck der Befragung

Ziel der Befragung war, das Angebot der Schweiz. MS-Gesellschaft mit Blick auf folgende Fragen zu überprüfen:

- Wurden geeignete Massnahmen getroffen, die Angebote der MS-Gesellschaft zeitgemäss, attraktiv und marktfähig zu gestalten?
- Sind die Angebote wirksam, verbessern sie die Situation von MS-Betroffenen?
- Was können wir bezüglich Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen für die Zukunft lernen und optimieren?

Die Studie dient auch als Leistungsausweis gegenüber dem BSV.

Unabhängige Studie

Die Schweiz. MS-Gesellschaft unterstellt sich freiwillig strengen Grundsätzen der Unternehmensführung und steht für eine transparente Darstellung ihrer Aktivitäten sowie die zweckgebundene, wirtschaftliche Verwendung von Spendengeldern. **Seit 2018 ist sie Trägerin des Gütesiegels «NPO-Label für Management Excellence».** Im Rahmen regelmässiger Rezertifizierungen ist eine unabhängige Überprüfung unserer Dienstleistungen oberste Maxime.

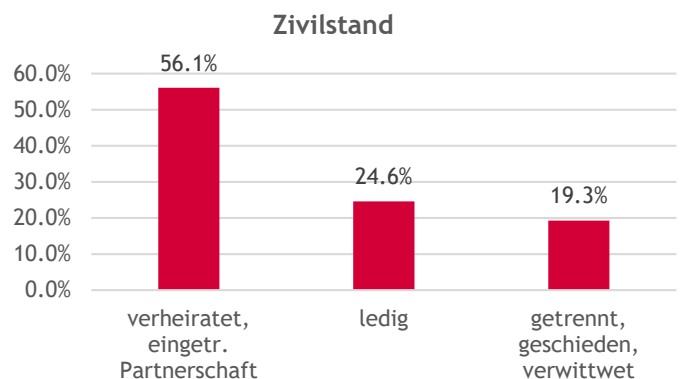
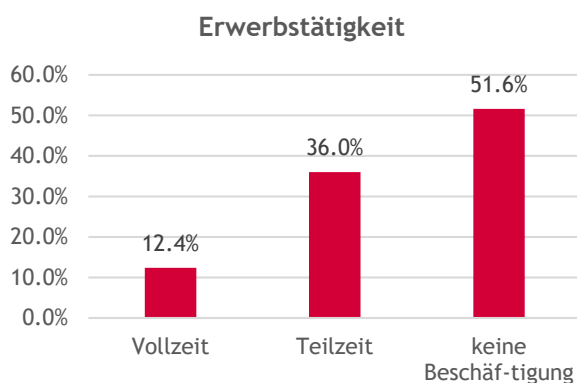
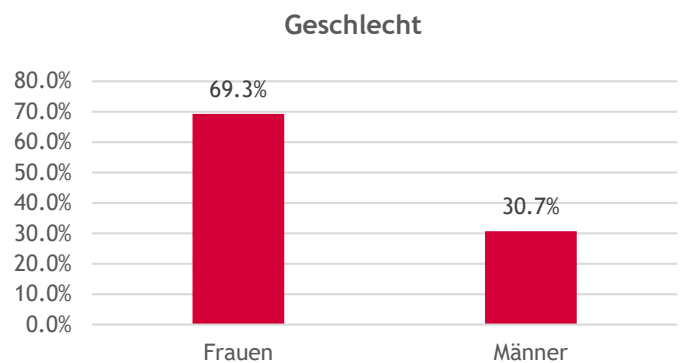
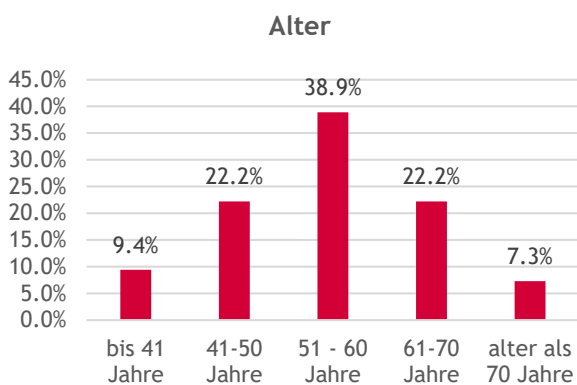


Um diese Unabhängigkeit sicherstellen zu können, hat die Schweiz. MS-Gesellschaft für die Konzeption, Durchführung und Auswertung der neuen Kundenbefragung PD Dr. Sebastian Schief, Vertreter des Bereichs «Soziologie, Sozialpolitik, Sozialarbeit» der Universität Freiburg i. Ü. beauftragt. Dies ist nach 2014 und 2019 die dritte unabhängige Kundenbefragung über das Beratungsangebot, die in dieser Zusammenarbeit erfolgte.

Studien-Design

Bei der letzten Befragung machten mehrere KlientInnen darauf aufmerksam, dass sie aufgrund ihrer Erkrankung Mühe mit dem handschriftlichen Ausfüllen des Fragebogens hatten. Um diesen Rückmeldungen Rechnung zu tragen, wurde die Befragung erstmals mithilfe des Programmes LimeSurvey durchgeführt. Dieses neue Online-Studiendesign erlaubt jedoch keine Vergleiche mit den vorherigen, handschriftlich durchgeführten Studien mehr.

- Insgesamt wurde eine Grundgesamtheit von 4'828 Personen per Mail kontaktiert, die im letzten Jahr vor der Befragung eine Dienstleitung genutzt haben (D-CH vor 15.11.21, F-CH vor 11.12.21 und I-CH vor 21.12.21).
- Davon haben 699 Personen den Online-Fragebogen zumindest teilweise ausgefüllt.
- Daraus ergibt sich eine Netto-Ausschöpfungsquote von 14.5% (D-CH 15.5%, F-CH 10.8%, I-CH 17.5%).

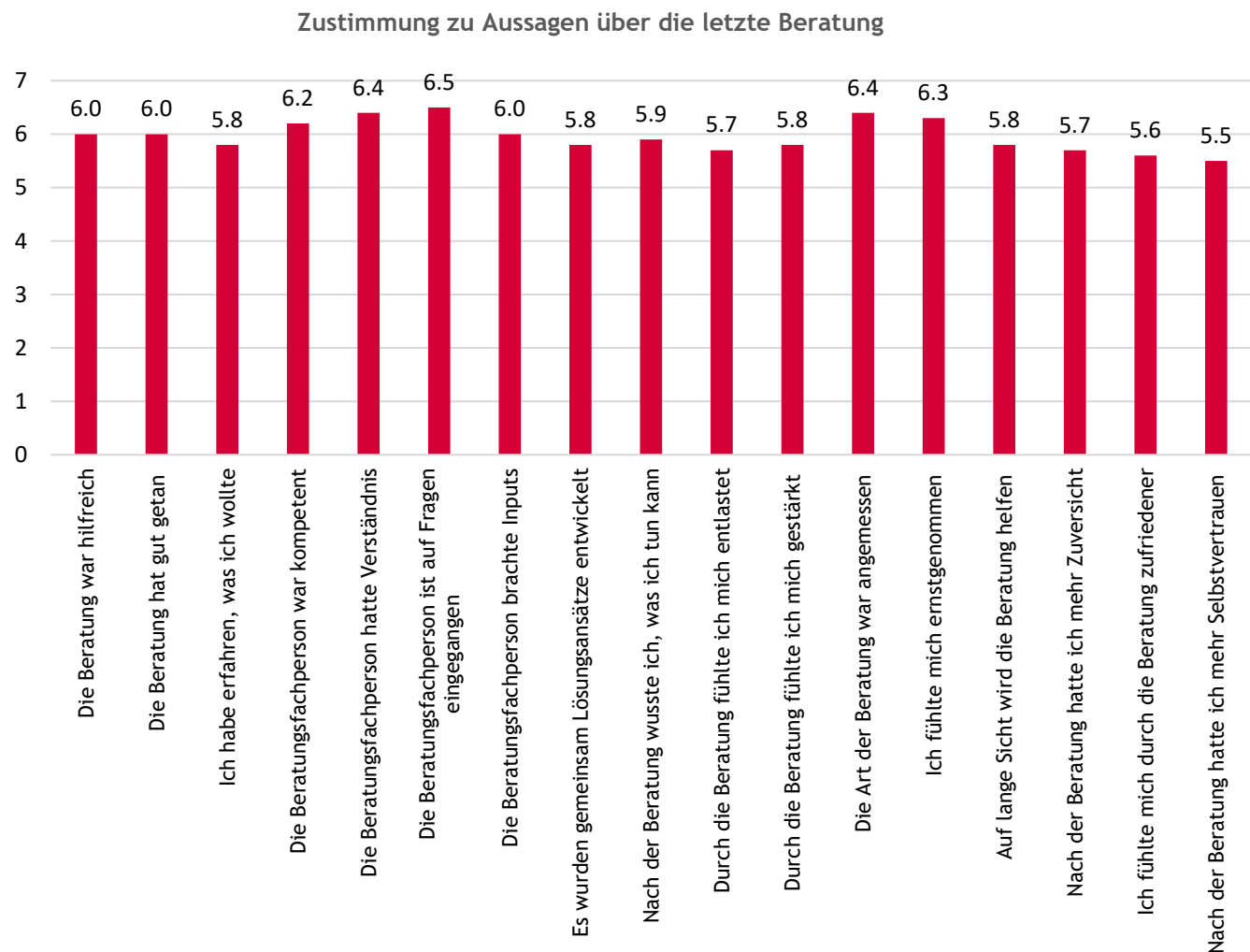


Wirkungsmessung Beratung

Um ein genaues Bild über die Wirkungen und die Evaluation der letzten Beratung zu erhalten, wurden die Befragten mit einer Reihe von qualitativen Aussagen konfrontiert. Von den Personen, die eine Beratung in den letzten zwölf Monaten in Anspruch genommen haben, wählten 74.8% den Wert 7 oder 6, wobei 7 «sehr zufrieden» bedeutet.

Gesamthft betrachtet sind die Befragten mit der Art und Weise der Beratung, dem Inhalt und der Wirkung sehr zufrieden. Eine Mehrheit ist auch überzeugt davon, dass die Beratung auf lange Sicht hilft (Mittelwert: 5.8).

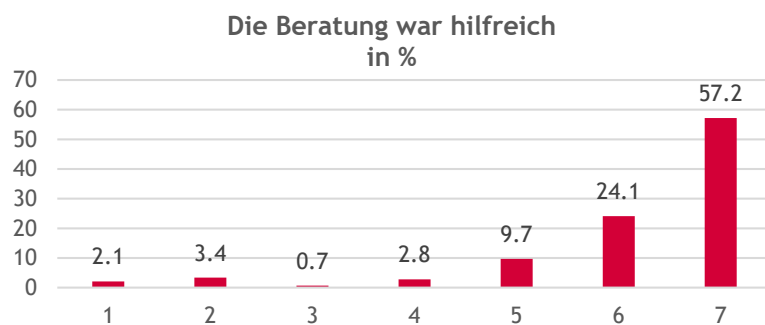
Der Mittelwert der generellen Zufriedenheit mit der Beratung beträgt 5.8.



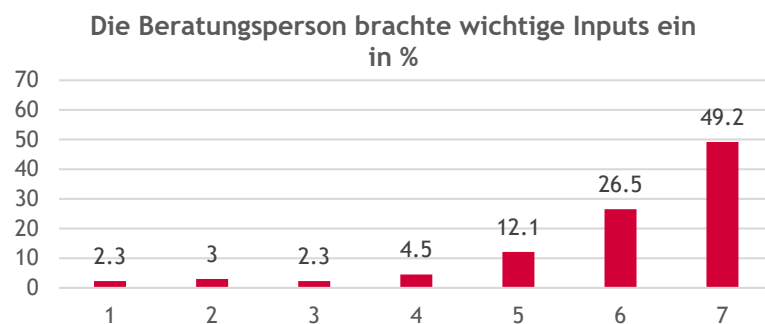
1 = gar nicht zufrieden / 7 = sehr zufrieden

Wirkungsmessung Beratung

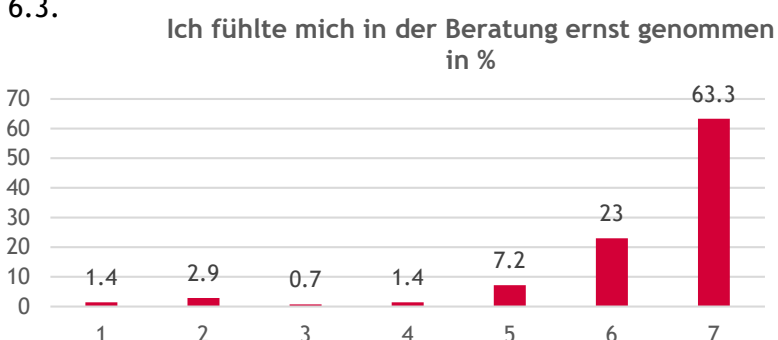
Die Beratungsfachpersonen haben auf die Befragten einen kompetenten und fähigen Eindruck hinterlassen. 81.3 % der Klientinnen und Klienten haben dies mit den höchsten Werten 7 oder 6 beurteilt. Mittelwert 6.



Die Zufriedenheit mit den fachlichen Kompetenzen der Beratungspersonen wird auch dadurch bestätigt, dass 49.2% der Befragten den Höchstwert bei der Frage wählten, ob die Beratungsfachpersonen ergänzend wichtige Inputs eingebracht haben. Mittelwert 6.0.



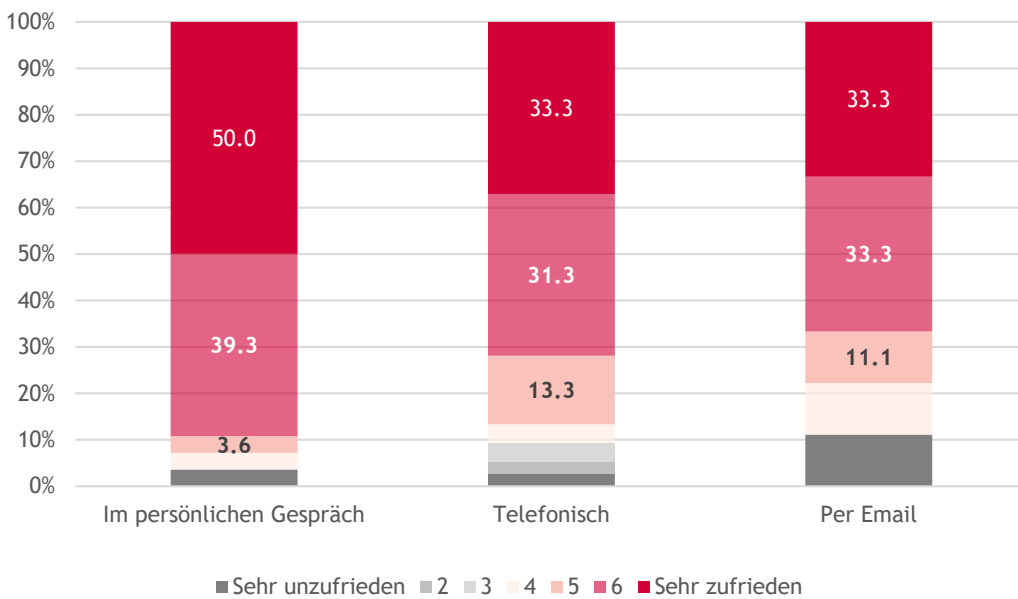
Durch die Umfrage wird auch ersichtlich, dass das Beratungsklima in der Regel als angenehm empfunden wurde und sich die Beratungsfachpersonen verständnisvoll und empathisch verhielten. So bewerteten 63.3% der Befragten die Aussage «Ich fühlte mich durch die Beratungsperson ernstgenommen» mit dem höchstmöglichen Zustimmungswert. Mittelwert 6.3.



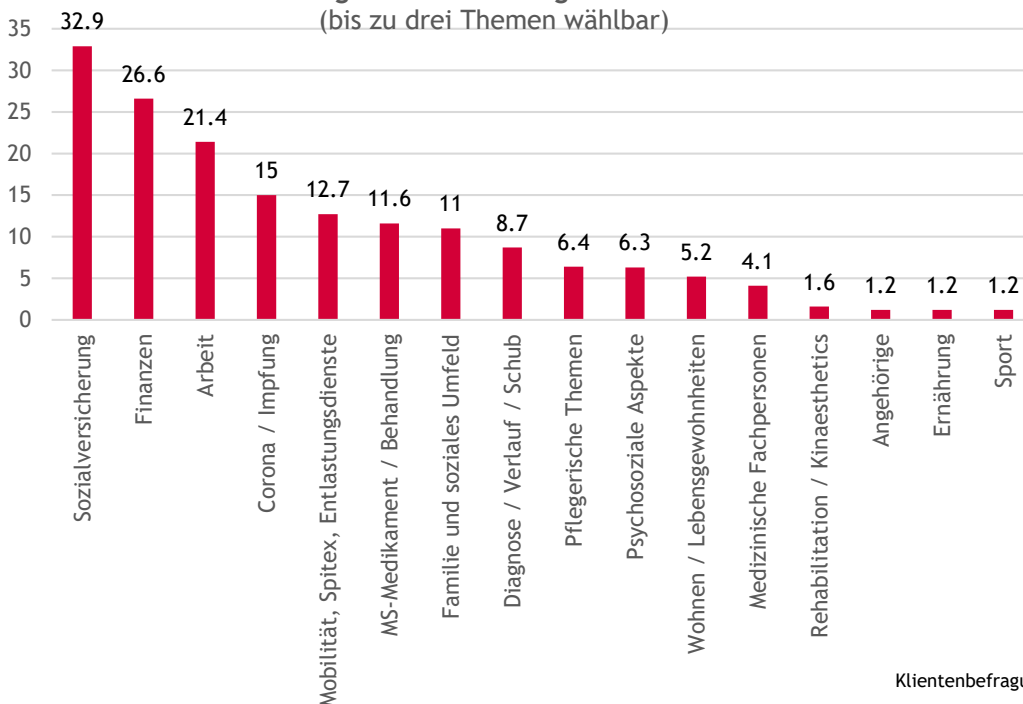
Wirkungsmessung Beratung

Wird die allgemeine Zufriedenheit nach der Form der Beratung aufgeschlüsselt, zeigt sich, dass die Personen am zufriedensten waren, die eine Beratung im persönlichen Gespräch bevorzugten.

Zufriedenheit nach Gesprächsform



Wichtigkeit der Beratungsthemen in %
(bis zu drei Themen wählbar)

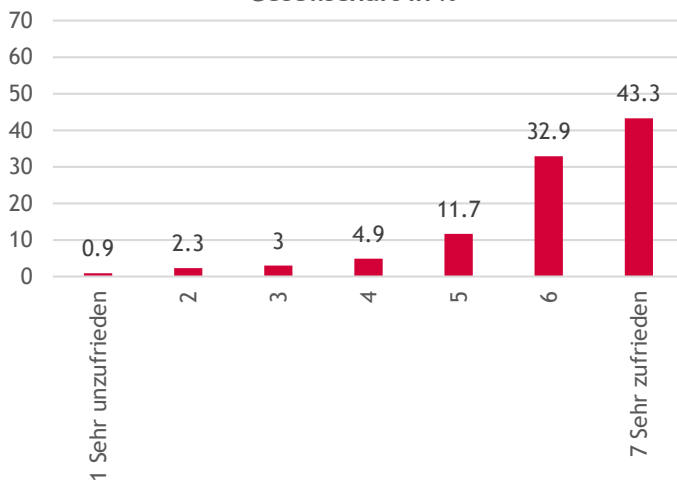


Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft

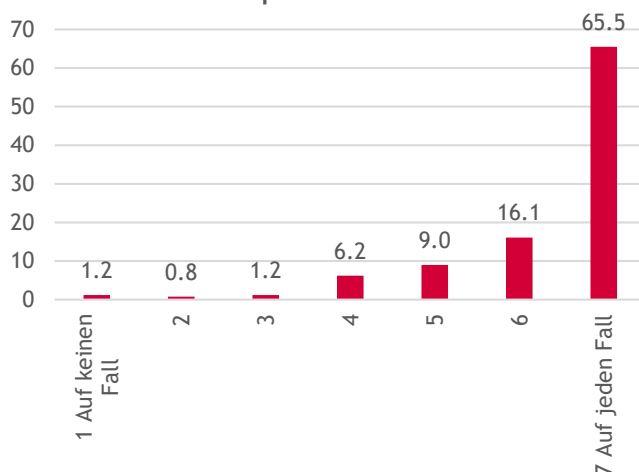
In diesem Abschnitt geht es darum, wie zufrieden die Befragten ganz generell mit der Arbeit der Schweiz. MS-Gesellschaft sind. Insgesamt wird die Arbeit der MS-Gesellschaft sehr positiv bewertet. Lediglich 3.2% Prozent der befragten KlientInnen haben die Werte 1 oder 2 gewählt. **77% hingegen haben die hohen Werte 6 oder 7 gewählt.**

Die generelle Zufriedenheit mit der MS-Gesellschaft Schweiz unterscheidet sich mit Blick auf unterschiedliche Merkmale nur leicht. Praktisch kein Unterschied lässt sich im Vergleich der Zufriedenheit bei den Geschlechtern und den Sprachregionen erkennen. Personen, die Mitglied bei der MS-Gesellschaft sind, sind allerdings noch etwas zufriedener.

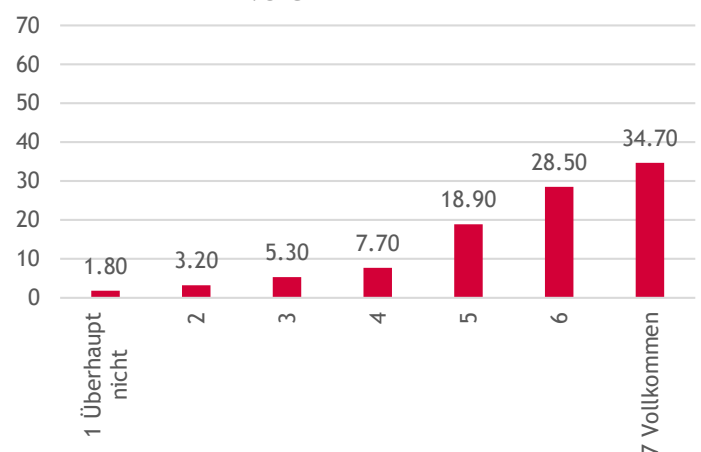
Zufriedenheit mit der Arbeit der MS-Gesellschaft in %



Würde die MS-Gesellschaft weiter empfehlen in %



Gefühl der Unterstützung durch die MS-Gesellschaft in %



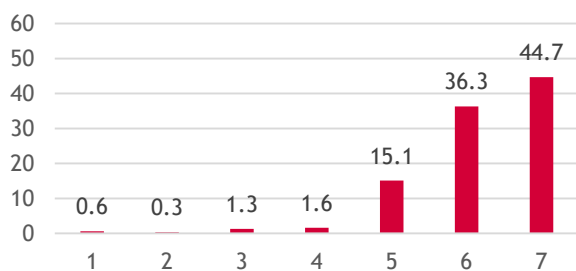
1 = gar nicht zufrieden / 7 = sehr zufrieden

Zufriedenheit mit den Angeboten

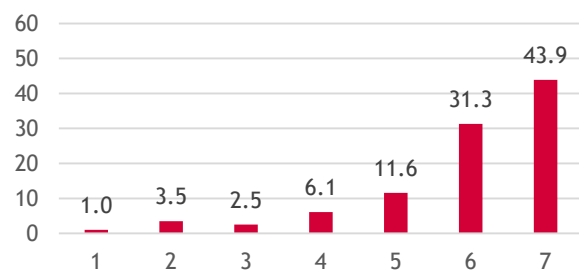
Neben der generellen Zufriedenheit mit der Schweiz. MS-Gesellschaft wurde auch die Zufriedenheit mit den unterschiedlichen Angeboten erfragt. Ausgewertet werden hier die Einschätzungen der Klientinnen und Klienten, welche angaben, die jeweiligen Angebote in den vergangenen zwei Jahren genutzt zu haben.

Die am meisten genutzten Angebote in den beiden Jahren vor dem Befragungszeitpunkt waren die (Online-) Veranstaltungen/Webinare/Konferenzen und MS-Infoline Beratungen, gefolgt von Gruppenaufenthalten und Regionalgruppen.

(Online-) Veranstaltungen in %



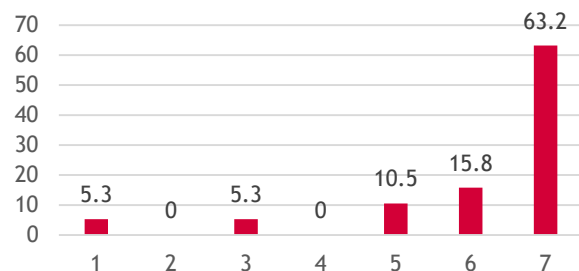
MS-Infoline Beratungen in %



Gruppenaufenthalte in %



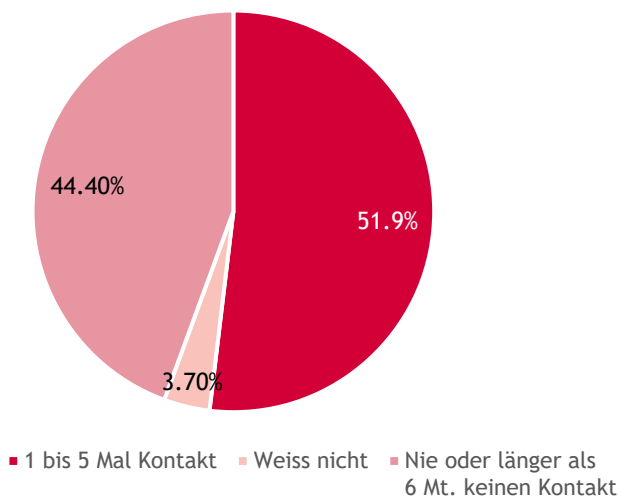
Regionalgruppen in %



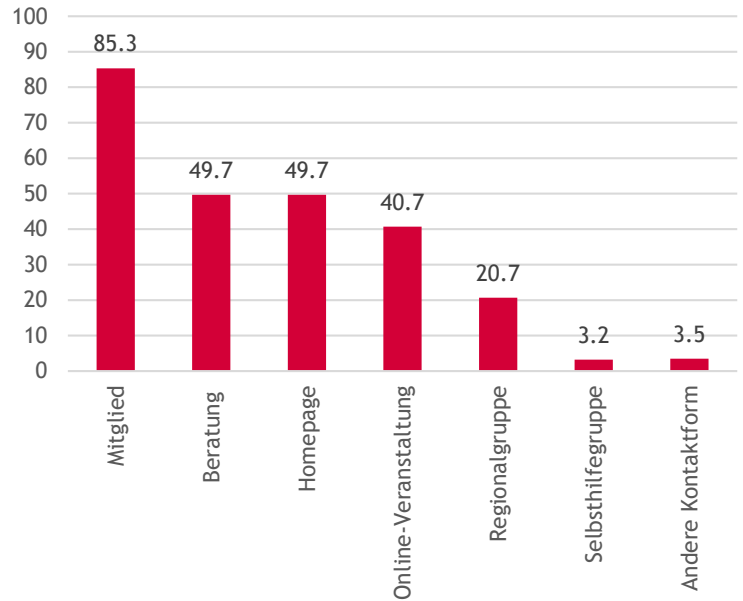
1 = gar nicht zufrieden / 7 = sehr zufrieden

Kontaktformen mit der MS-Gesellschaft

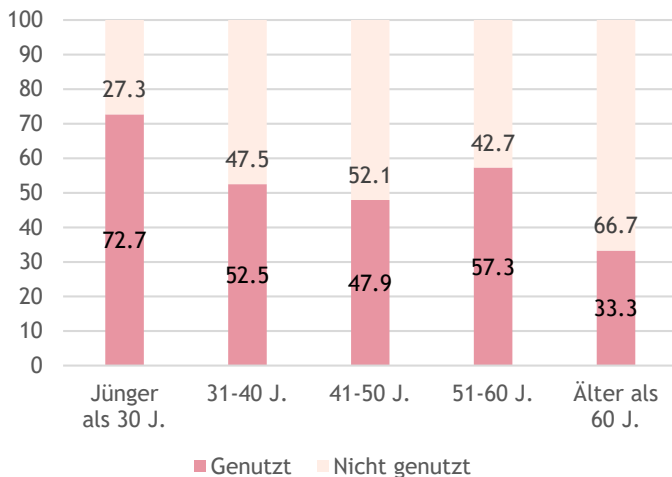
Kontakthäufigkeit mit der MS-Gesellschaft innerhalb der letzten 6 Monate



Kontaktformen mit der MS-Gesellschaft in % (Mehrfachnennung möglich)



Alterskategorien bei Online-Veranstaltungen in %

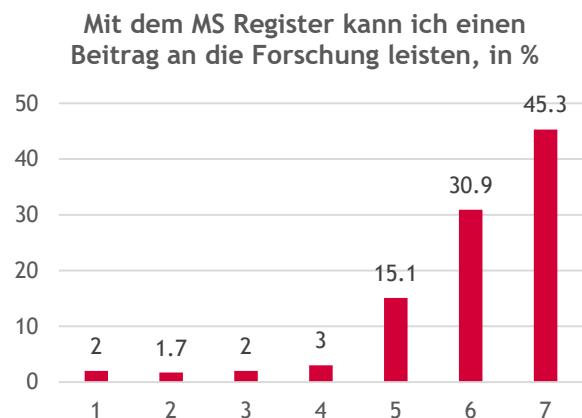
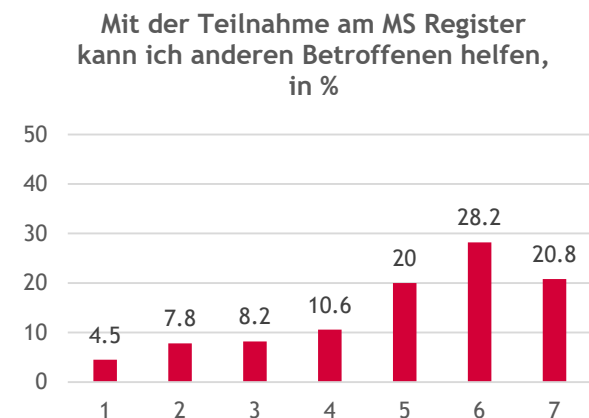
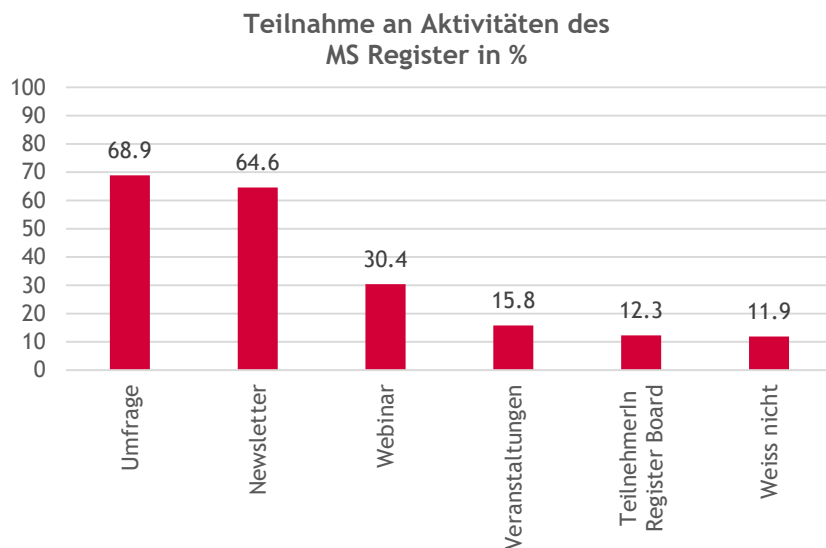


Da während der Corona-Pandemie alle physischen Veranstaltungen abgesagt werden mussten, wurden vermehrt Online-Veranstaltungen angeboten.

MS Register

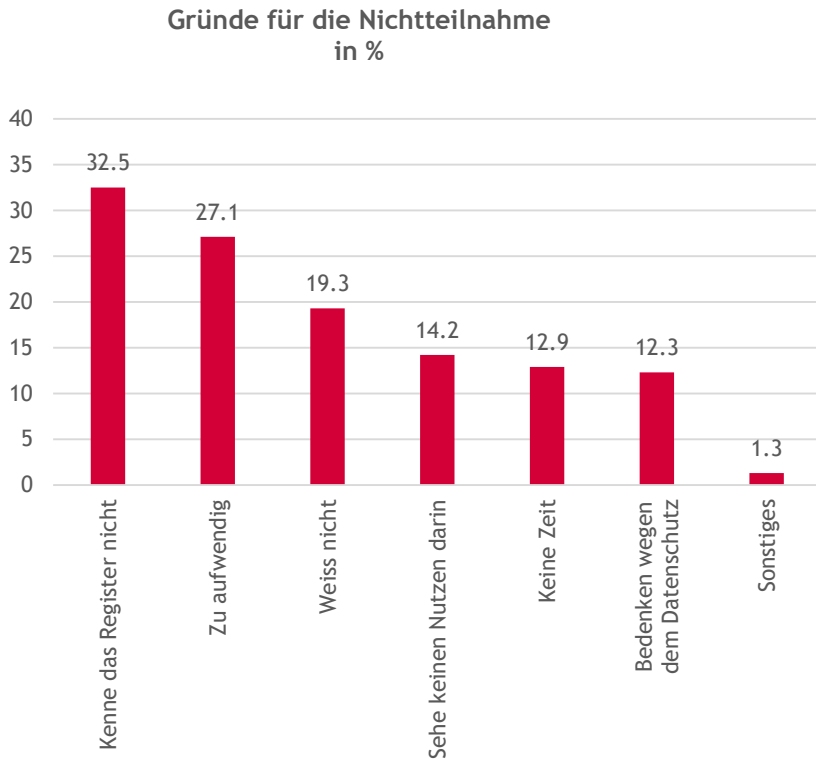
Das MS Register ist ein 2016 lanciertes Forschungs-Projekt der Schweiz. MS-Gesellschaft bei dem es darum geht, Erkenntnisse zum Lebensalltag von MS-Betroffenen zu sammeln und damit diverse Fragen rund um Multiple Sklerose beantworten zu können. MS-Betroffene und Wissenschaft arbeiten eng zusammen, damit eine breite Wissensgemeinschaft entsteht, die voneinander profitieren kann. Die Schweiz. MS-Gesellschaft hat ein Interesse zu erfahren, ob MS-Betroffene an diesem Register teilnehmen und wenn ja, wie sie das Register wahrnehmen.

Das MS Register scheint den meisten Befragungsteilnehmenden bereits bekannt zu sein. 68.9% haben schon an einer Umfrage teilgenommen und 65.6% haben einmal einen Newsletter erhalten.



1 = lehne stark ab / 7 = stimme stark zu

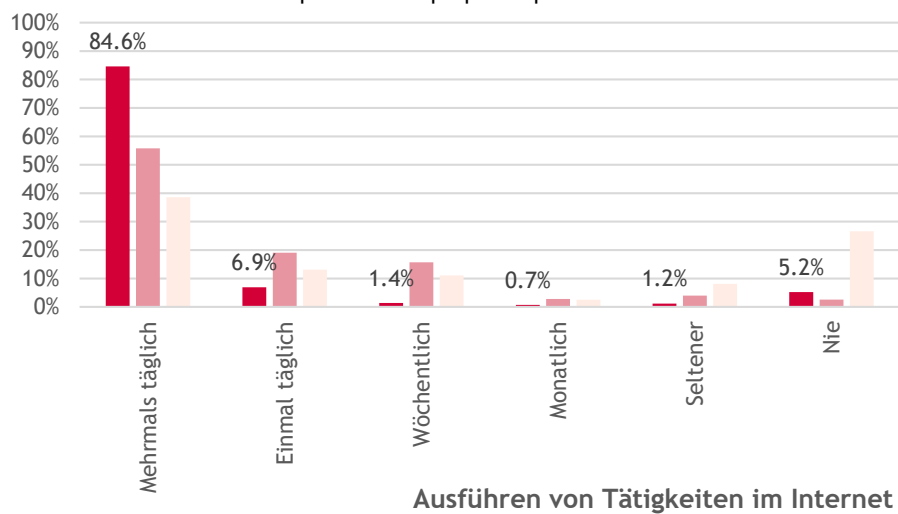
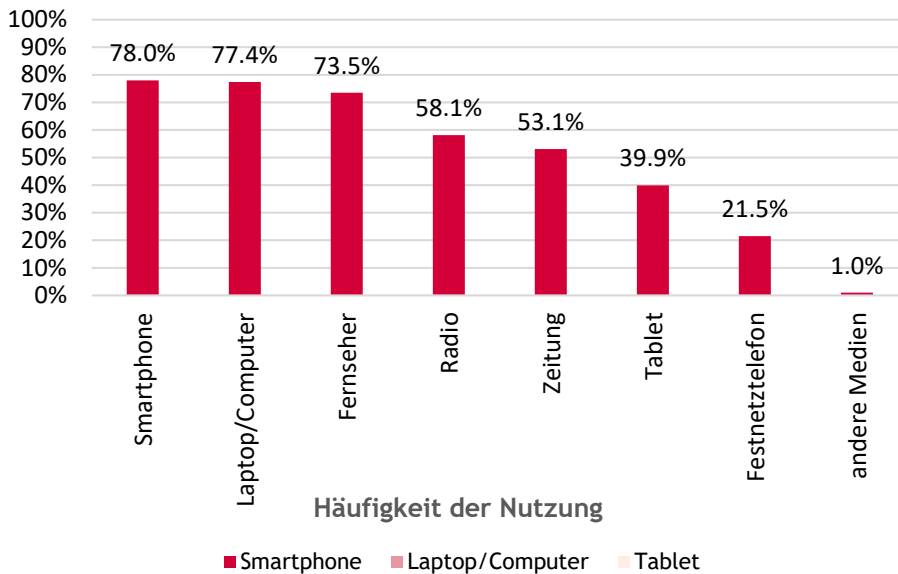
MS Register



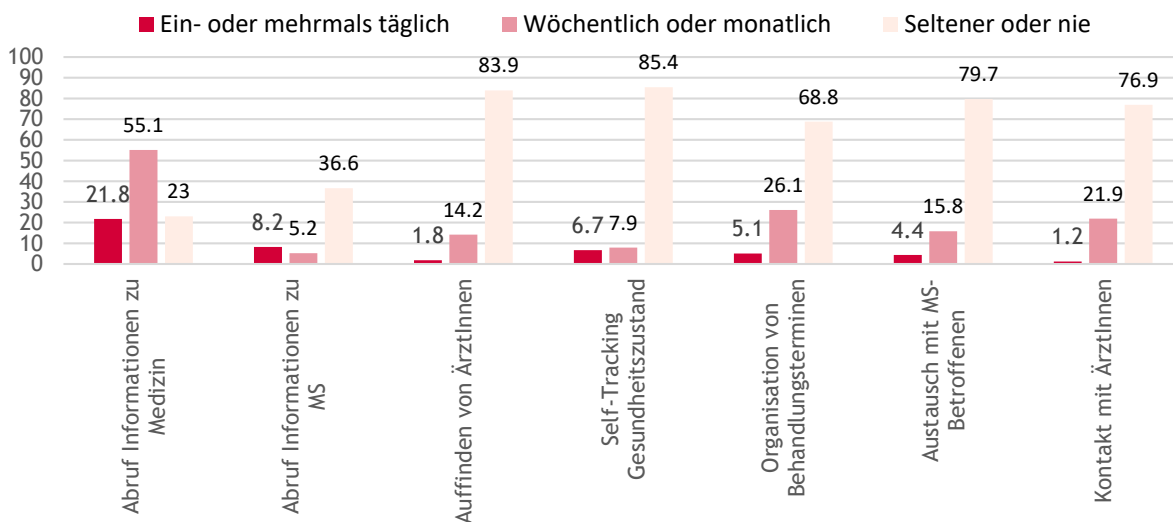
Anhang: Weiterführende Daten

Nutzung von Medien und elektronischen Geräten

Nutzung von Medien und technischen Geräten im Alltag

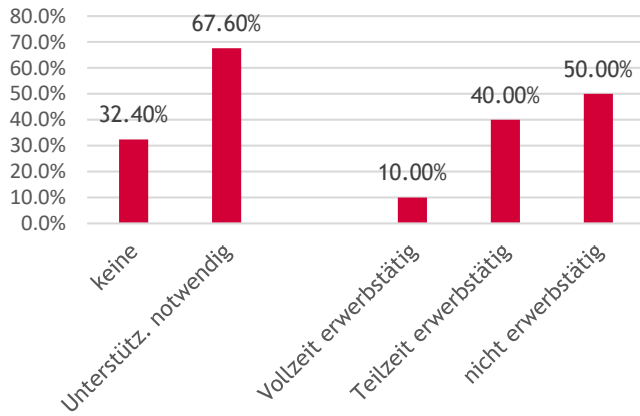


Ausführen von Tätigkeiten im Internet

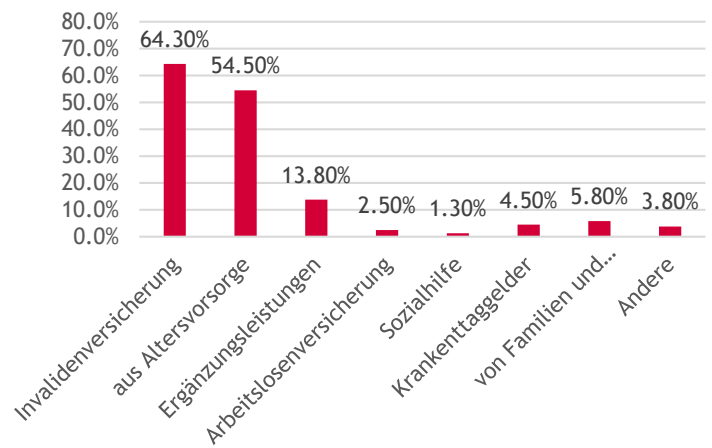


Finanzielle Unterstützung

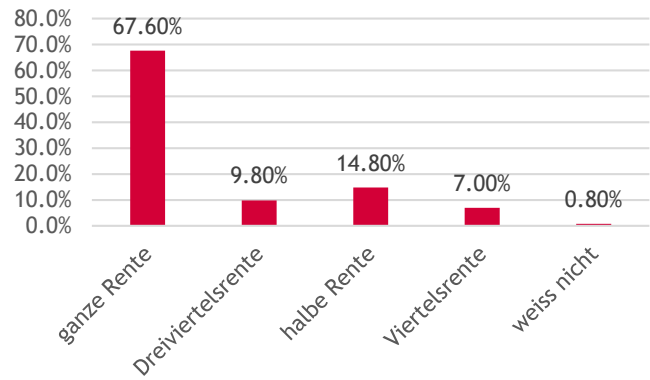
Finanz. Unterstützung notwendig davon



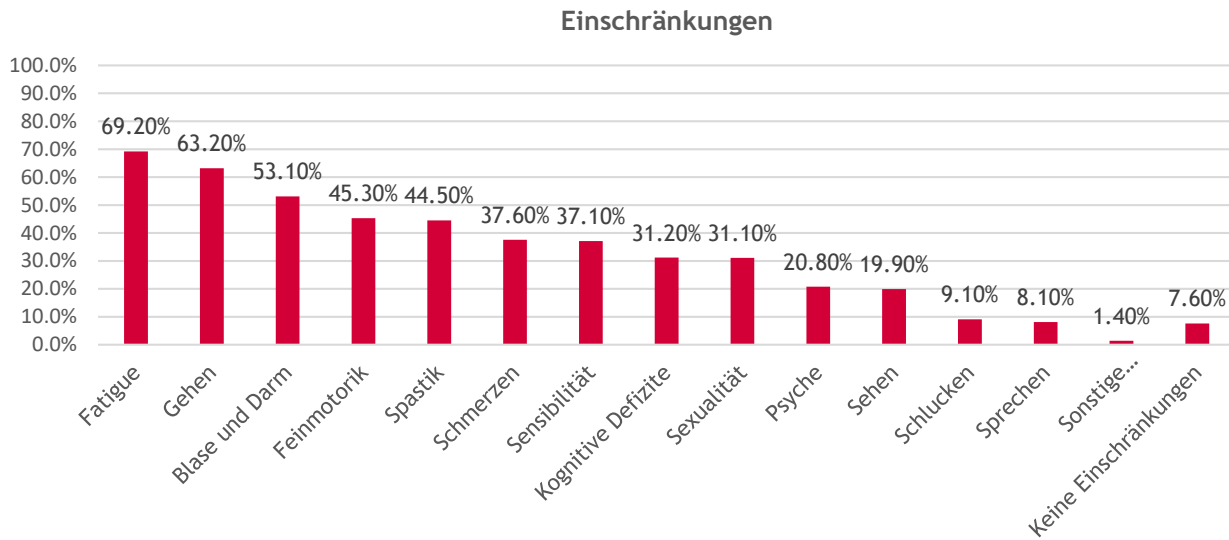
Art der finanziellen Unterstützung



Grad der Invalidenrente



Einschränkungen auf Grund der MS



Allen Teilnehmenden danken wir ganz herzlich für die Zeit und Ausdauer, bei dieser umfangreichen Studie mitzumachen. Wir arbeiten weiter unermüdlich daran, unsere Angebote auf Ihre Bedürfnisse zuzuschneiden. Damit es besser wird.

Patricia Monin
Direktorin

Dr. Christoph Lotter
Co-Direktor

Durchführung

Universität Freiburg, Philosophische Fakultät
Departement für Sozialarbeit, Sozialpolitik und
globale Entwicklung
Rte des Bonnesfontaines 11, 1700 Fribourg

Auftraggeber
Schweizerische Multiple Sklerose Gesellschaft
Josefstrasse 129, 8031 Zürich
Telefon 043 444 43 43, www.multiplesklerose.ch