Rapporto breve

2021 2022

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 2021/2022

Indice

	Pagina
Introduzione	3
Design dello studio	3
Misurazione d'impatto della consulenza	5 – 7
Livello di soddisfazione verso la Società SM	8
Utilizzo delle offerte della Società SM	9
Modalità di contatto con la Società SM	10
Registro SM	11 – 12
Appendice: dati di approfondimento	13 – 16

Introduzione

I risultati a nostra disposizione relativi al periodo 2021/2022 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.

A tutti i partecipanti va il nostro ringraziamento per aver risposto sinceramente alle domande di uno studio di vaste proporzioni come questo. Con il loro contributo ci aiutano a mettere a punto offerte e servizi sempre più in linea con i loro bisogni.

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.

Uno studio indipendente

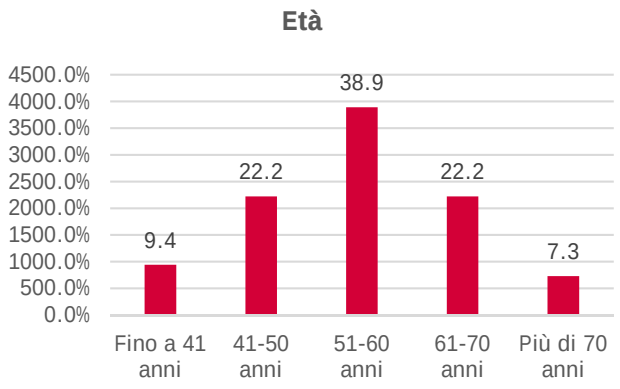
La Società svizzera SM si sottopone volontariamente a rigorosi principi di gestione aziendale e s'impegna per garantire una presentazione trasparente delle proprie attività e un utilizzo economico e vincolato delle donazioni. **Dal 2018 è insignita del marchio di qualità «Marchio NPO per l'eccellenza nel management».** Nel quadro di periodiche ricertificazioni, la nostra priorità è assicurare una verifica indipendente dei servizi che offriamo.

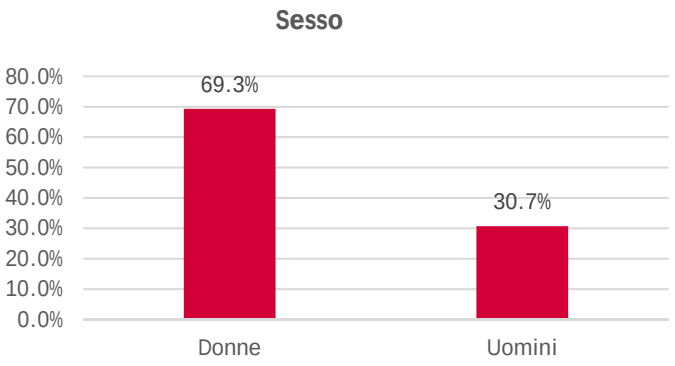
Affinché tale indipendenza possa essere effettivamente garantita, la Società svizzera SM ha affidato la progettazione, l'esecuzione e la valutazione della nuova indagine tra i clienti al PD Dr. Sebastian Schief, rappresentante, tra le altre cose, del Dipartimento di sociologia, politica e assistenza sociale dell'Università di Friburgo. Dopo i rilevamenti del 2014 e del 2019, questa è la terza indagine che, come risultato di questa collaborazione, sottoponiamo ai clienti sui servizi di consulenza.

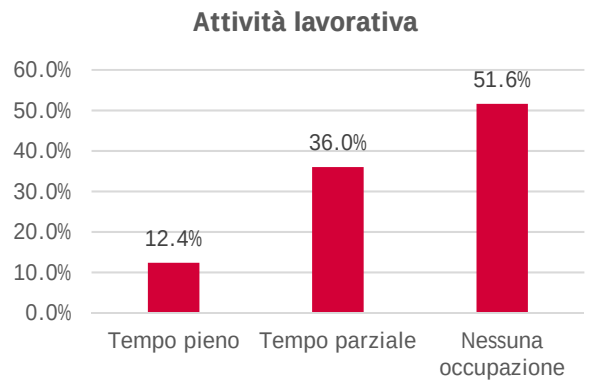
Design dello studio

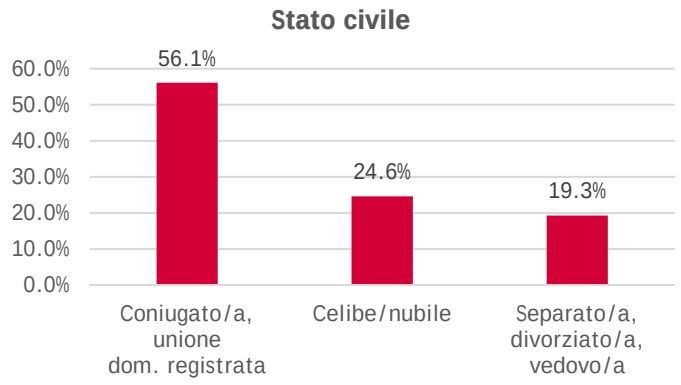
Nell'ultima indagine, diversi clienti hanno indicato di avere avuto difficoltà nella compilazione manuale del questionario a causa della malattia. Per tenere conto di questi riscontri, per la prima volta il questionario è stato condotto online con l'ausilio del programma LimeSurvey. Il nuovo design dello studio non consente tuttavia comparazioni con le precedenti edizioni eseguite con compilazione manuale.

- In totale sono state contattate per e-mail 4'828 persone tra quelle che avevano usufruito di un servizio nell'ultimo anno prima dell'indagine (D-CH prima del 15.11.2021, F-CH prima del 11.12.2021 e I-CH prima del 21.12.2021).
- Hanno risposto al questionario online, anche in misura solo parziale, 699 persone.
- La quota di partecipazione netta è stata del 14,5% (D-CH 15,5%, F-CH 10,8%, I-CH 17,5%).









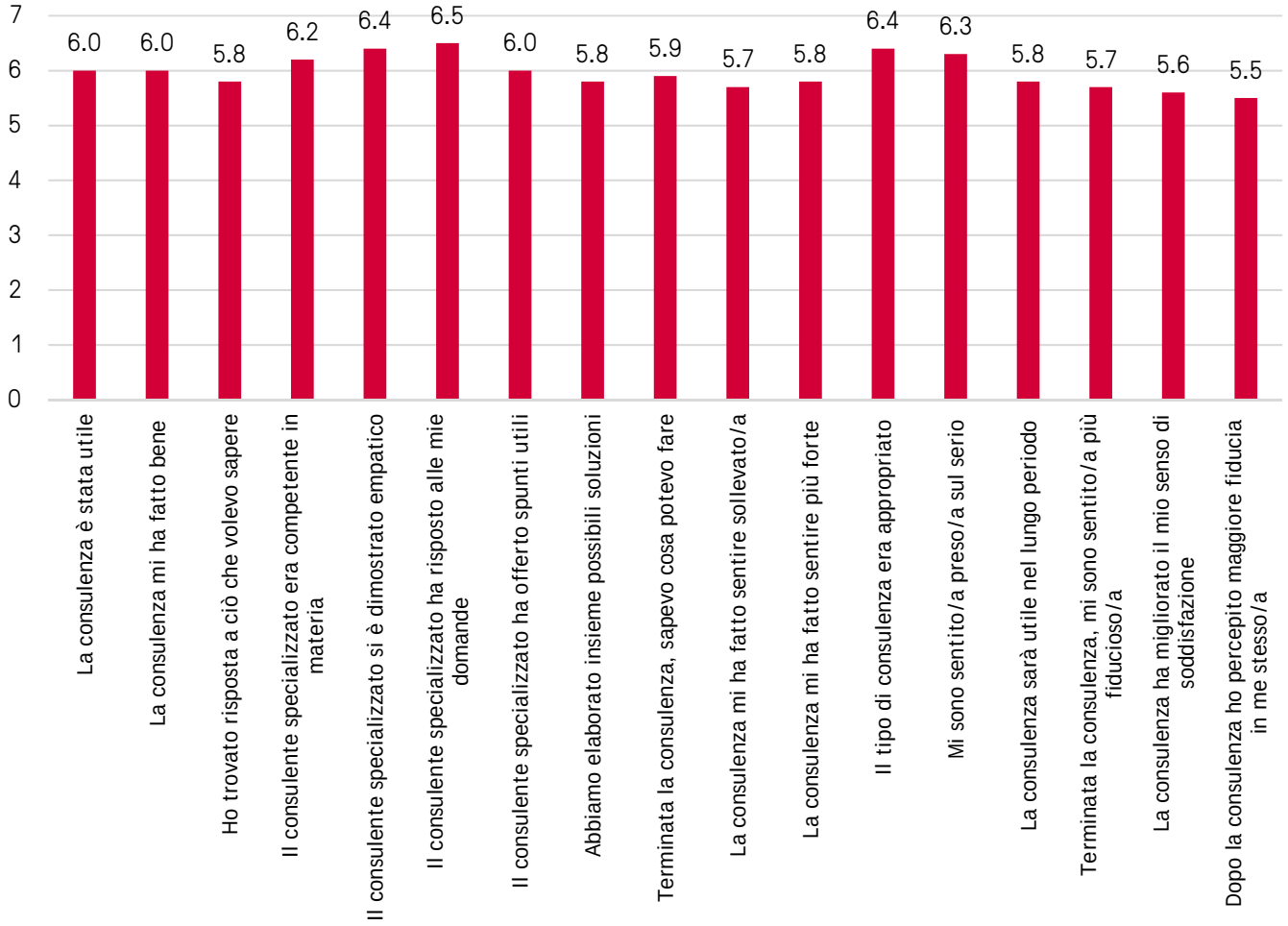
Misurazione d'impatto della consulenza

Agli intervistati è stata sottoposta una serie di affermazioni qualitative che consentissero di ottenere un quadro preciso degli effetti e della valutazione dell'ultima consulenza. Il 74,8% delle persone che si erano avvalse di un servizio di consulenza nei dodici mesi precedenti ha espresso un livello di soddisfazione pari a 6 o 7 (7 corrisponde a «molto soddisfatto»).

In generale, gli intervistati sono molto soddisfatti della tipologia di consulenza ricevuta, dei contenuti e dell'efficacia. La maggioranza è anche convinta che la consulenza apporti benefici nel lungo periodo (valore medio: 5,8).

La media del valore di soddisfazione generale nei confronti dell'offerta di consulenza è di 5,8.

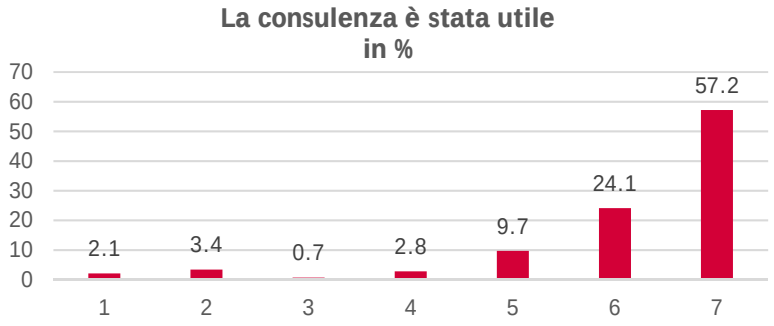
Consenso rispetto alle affermazioni relative all'ultima consulenza



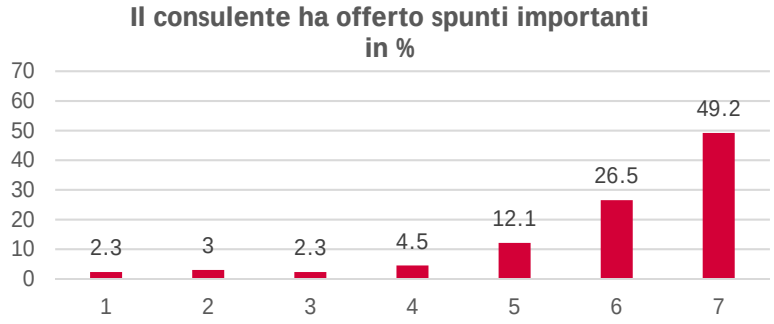
1 = per niente soddisfatto / 7 = molto soddisfatto

Misurazione d'impatto della consulenza

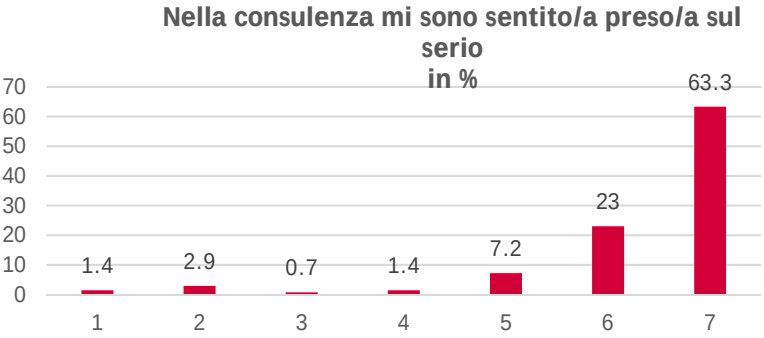
Gli intervistati hanno avuto la percezione che i consulenti specializzati fossero competenti e capaci. L'81,3% dei clienti e delle clienti ha assegnato nella valutazione i valori più alti (6 o 7). Valore medio: 6,0.



L'elevato livello di soddisfazione verso le competenze specialistiche dei consulenti è confermato anche dal fatto che il 49,2% degli intervistati ha assegnato il valore massimo alla domanda se da parte dei consulenti fossero stati forniti spunti aggiuntivi importanti. Valore medio: 6,0.

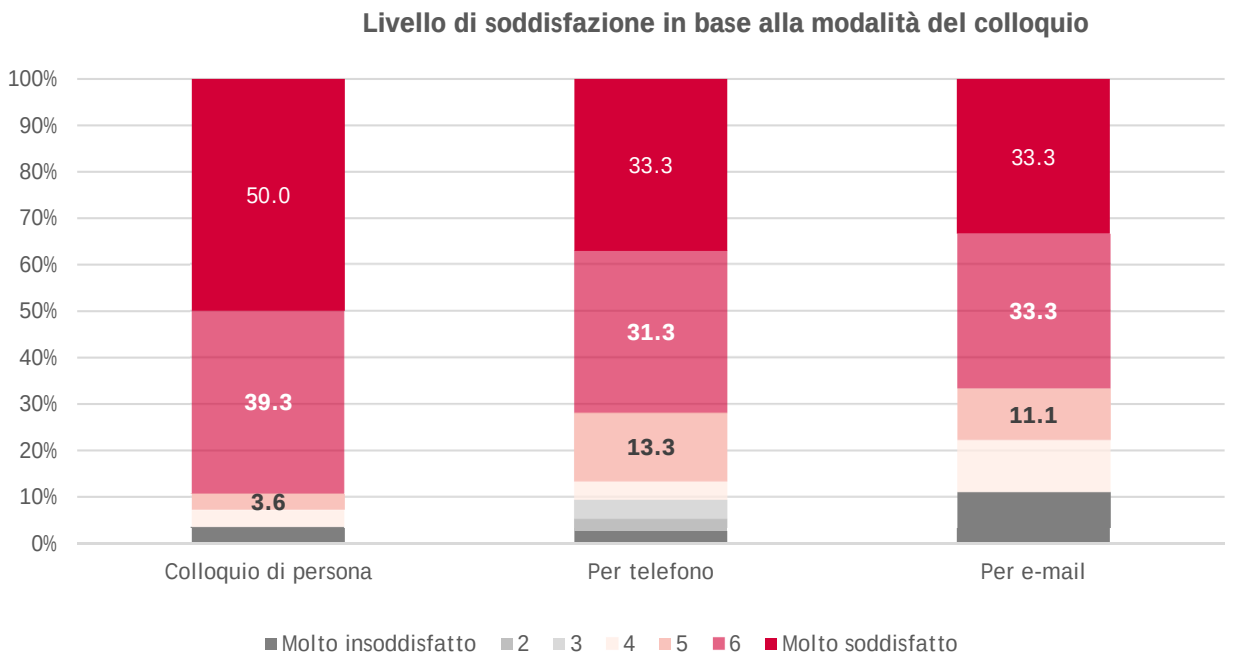


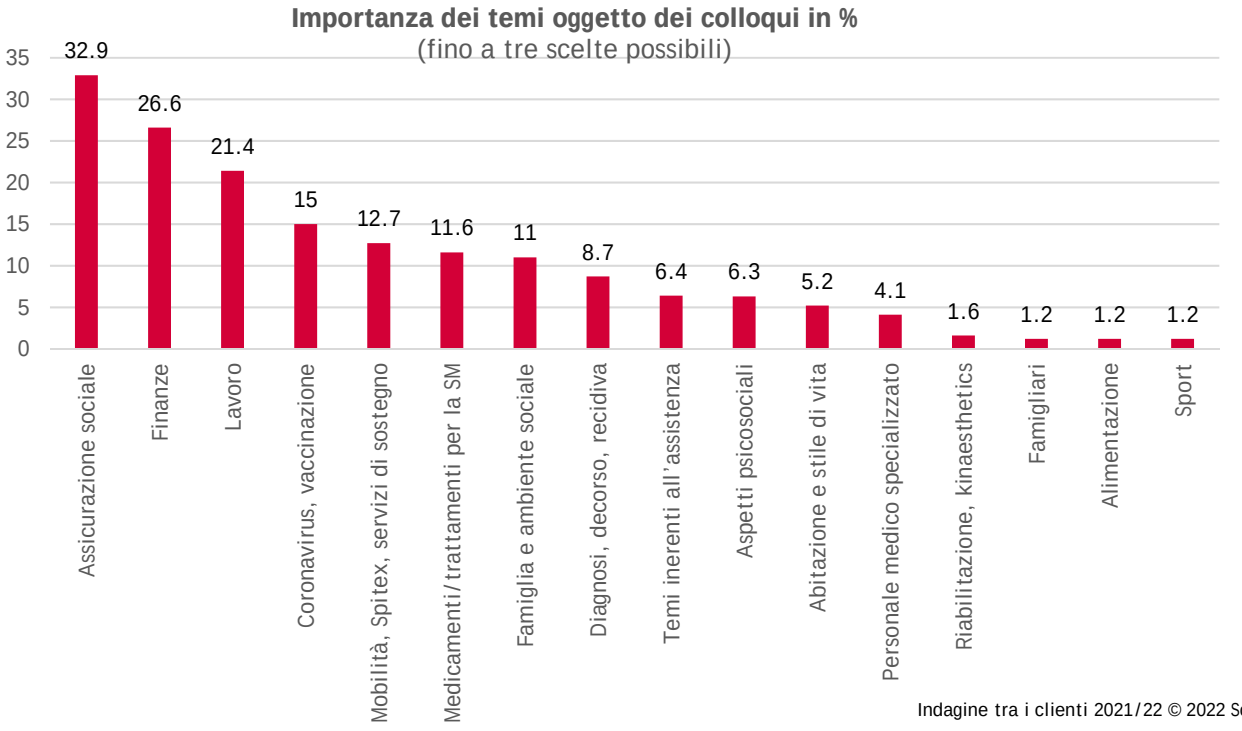
Un'altra informazione che ricaviamo dall'indagine è che durante la consulenza si è creata un'atmosfera gradevole e i consulenti hanno mostrato comprensione ed empatia verso i clienti e le clienti. Il 63,3% dei partecipanti ha infatti assegnato il valore massimo possibile all'affermazione «Mi sono sentito/a preso/a sul serio dal consulente». Valore medio: 6,3.



Misurazione d'impatto della consulenza

Analizzando il grado di soddisfazione generale per modalità di consulenza, si scopre che le più soddisfatte sono le persone che hanno preferito incontrare il consulente di persona.

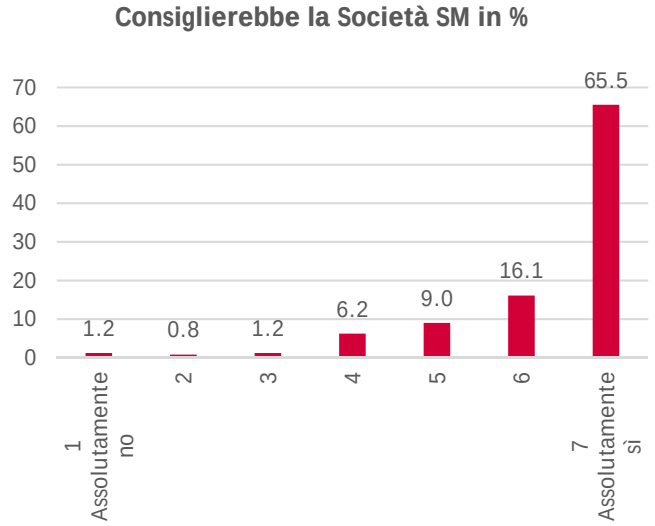


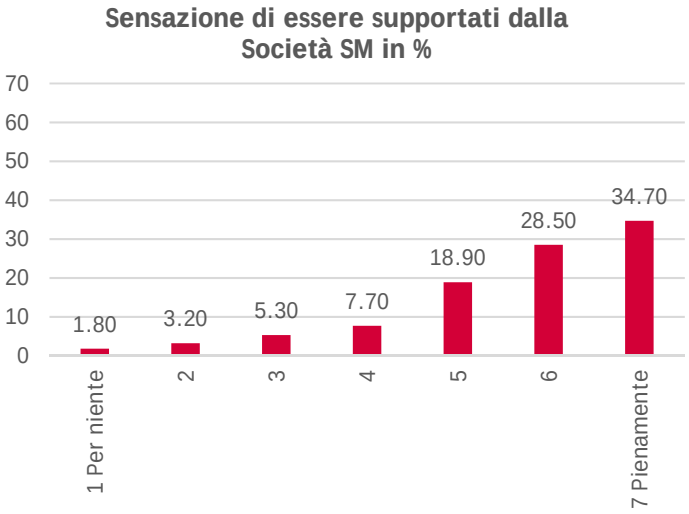


Livello di soddisfazione verso la Società svizzera SM

Questa sezione era dedicata al livello di soddisfazione degli intervistati verso il lavoro generale svolto dalla Società svizzera SM. Nel complesso il lavoro della Società SM è stato valutato molto positivamente. Soltanto il 3,2% dei partecipanti all'indagine ha assegnato un 1 o un 2. **Il 77% ha invece assegnato valori elevati (6 o 7).**

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione generale verso la Società svizzera SM, si rilevano differenze minime tra persone con caratteristiche diverse e non si riscontrano praticamente differenze tra i sessi e le regioni linguistiche. Tra le persone che sono socie della Società SM si rileva un livello di soddisfazione leggermente più elevato.



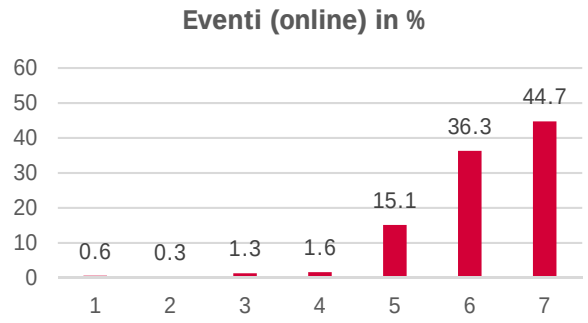


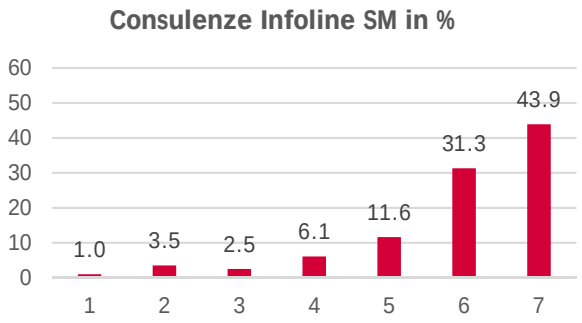
1 = per niente soddisfatto / 7 = molto soddisfatto

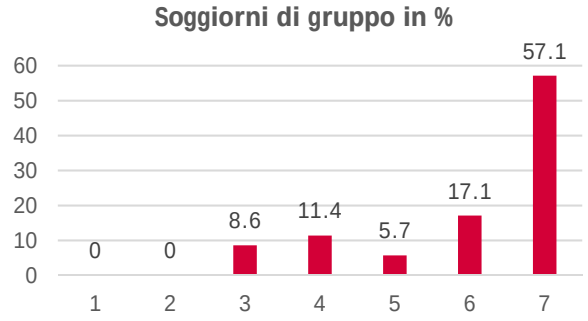
Livello di soddisfazione verso le varie offerte della Società SM

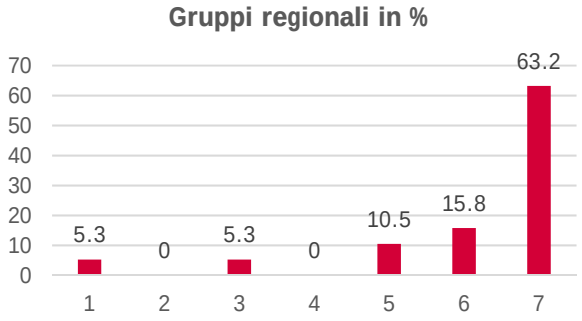
Agli intervistati è stato anche chiesto di esprimere il livello di soddisfazione verso le varie offerte della Società SM. Nella valutazione si è tenuto conto soltanto delle risposte di coloro che hanno dichiarato di aver usufruito della corrispondente offerta nei due anni precedenti.

I servizi di cui i clienti e le clienti hanno usufruito maggiormente nei due anni precedenti all'indagine sono gli eventi, i Webinari, le conferenze (online) e l'Infoline SM, seguiti dai soggiorni di gruppo e dai gruppi di autoaiuto.





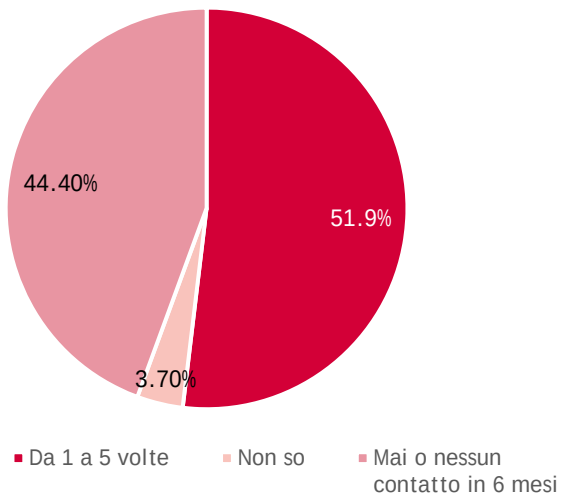




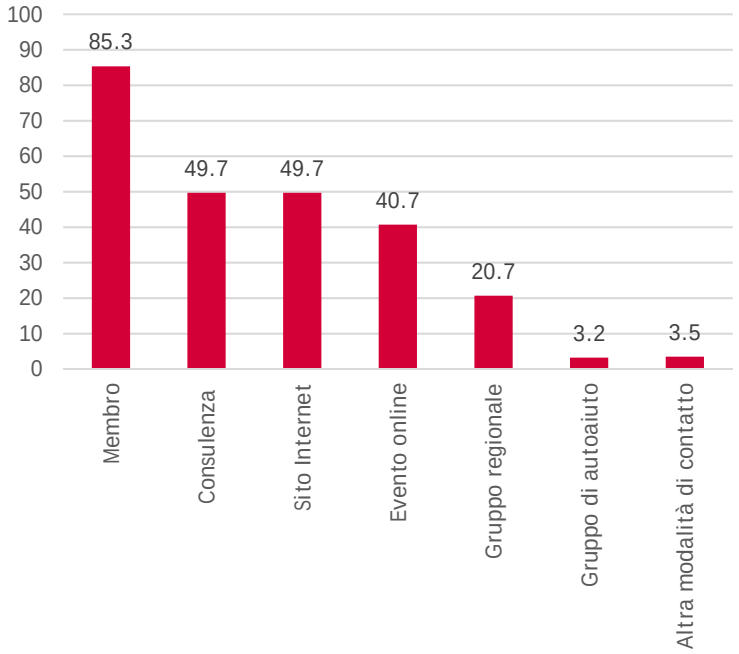
1 = per niente soddisfatto / 7 = molto soddisfatto

Modalità di contatto con la Società SM

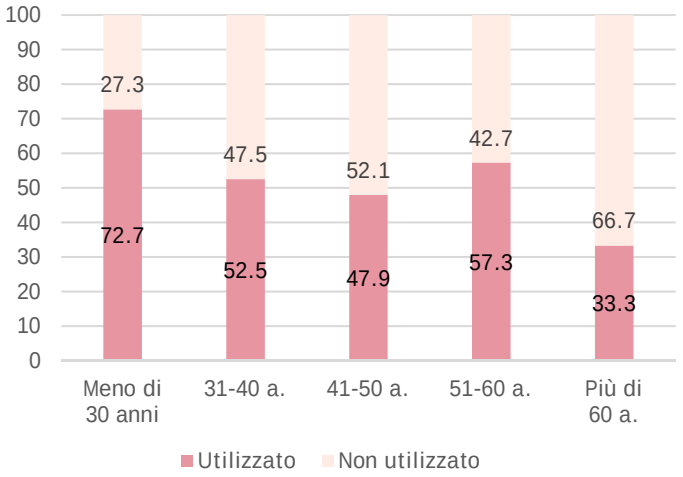
Frequenza di contatto con la Società SM negli ultimi 6 mesi



Modalità di contatto con la Società SM in %
(sono possibili più risposte)



Fasce d'età negli eventi online %

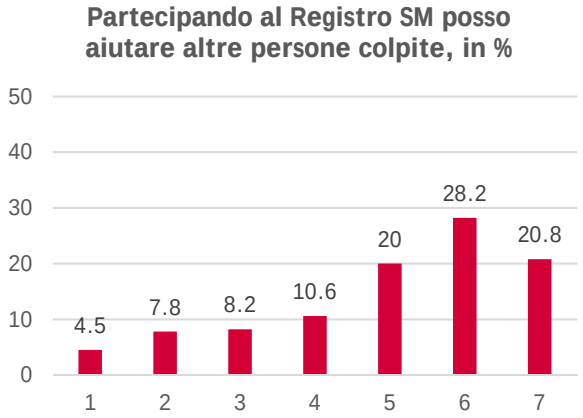


Dal momento che durante la pandemia di coronavirus sono stati disdetti tutti gli eventi in presenza, sono aumentate le occasioni di incontro virtuale.

Registro SM

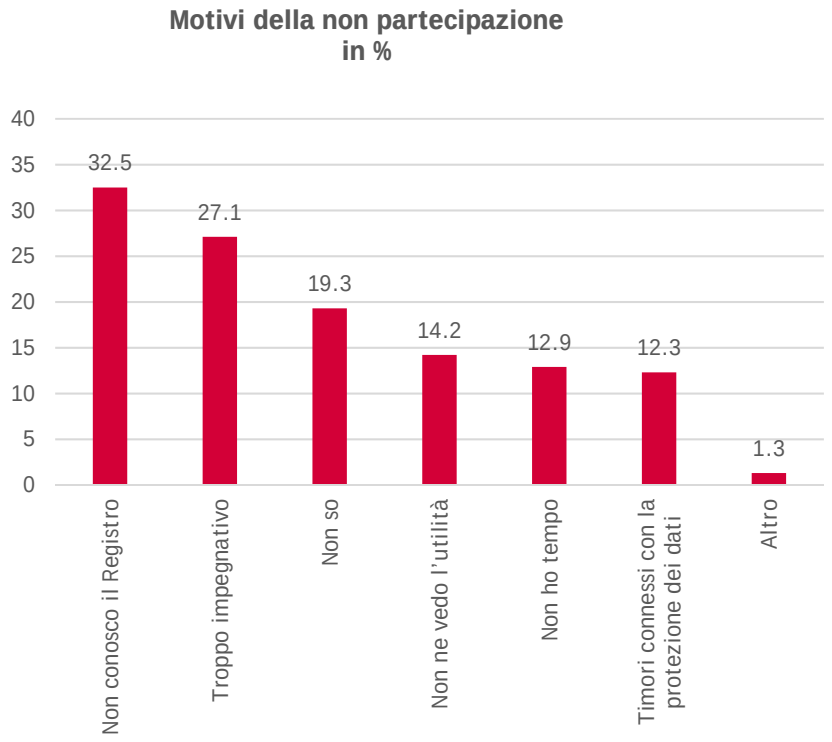
Il Registro SM è un progetto di ricerca lanciato dalla Società svizzera SM nel 2016 che si propone di raccogliere informazioni sulla quotidianità delle persone colpite con l'obiettivo di riuscire a dare una risposta a diversi quesiti irrisolti sulla sclerosi multipla. Le persone con SM e la scienza lavorano in sinergia per dare vita a un'ampia comunità della conoscenza che possa apportare benefici reciproci. La Società svizzera SM ha interesse a sapere se le persone con SM stanno partecipando al Registro e, se sì, come valutano l'iniziativa.

Gran parte dei partecipanti all'indagine sembra conoscere già il Registro SM. Il 68,9% di loro ha già partecipato a un sondaggio e il 65,6% ha ricevuto almeno una newsletter.



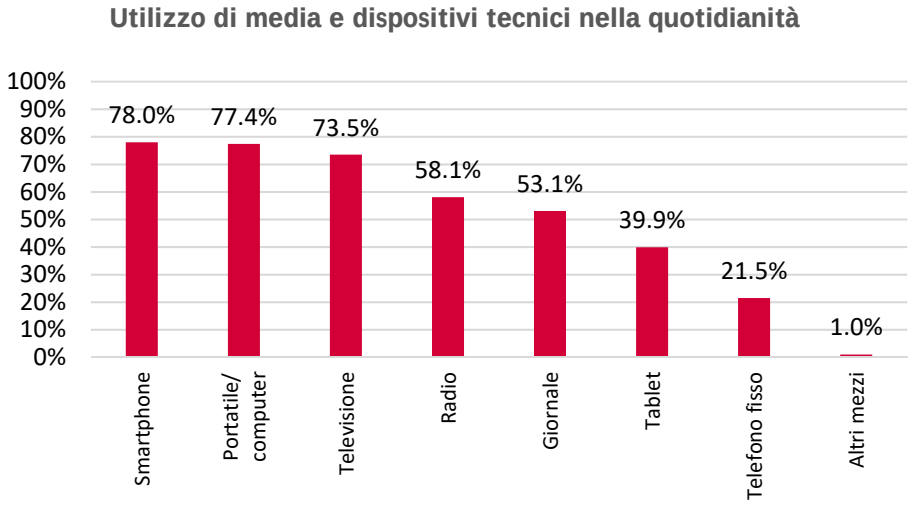
1 = per niente d'accordo / 7 = totalmente d'accordo

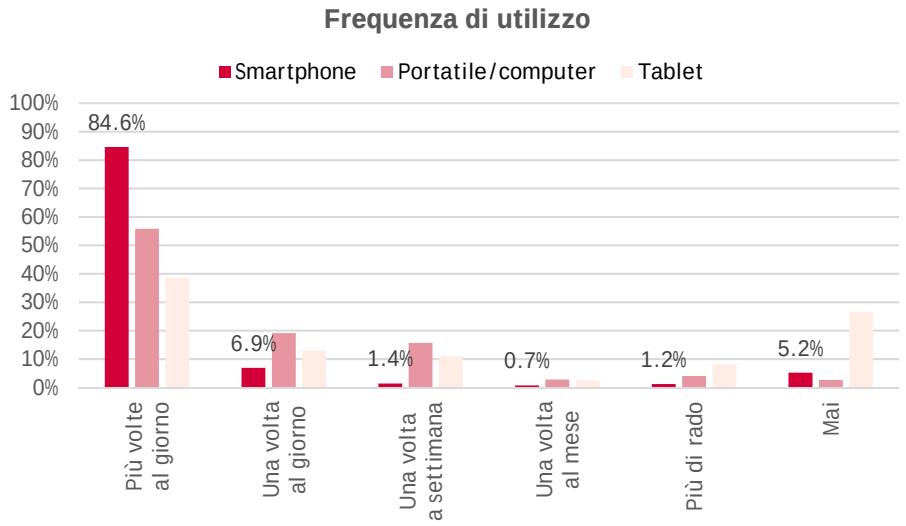
Registro SM

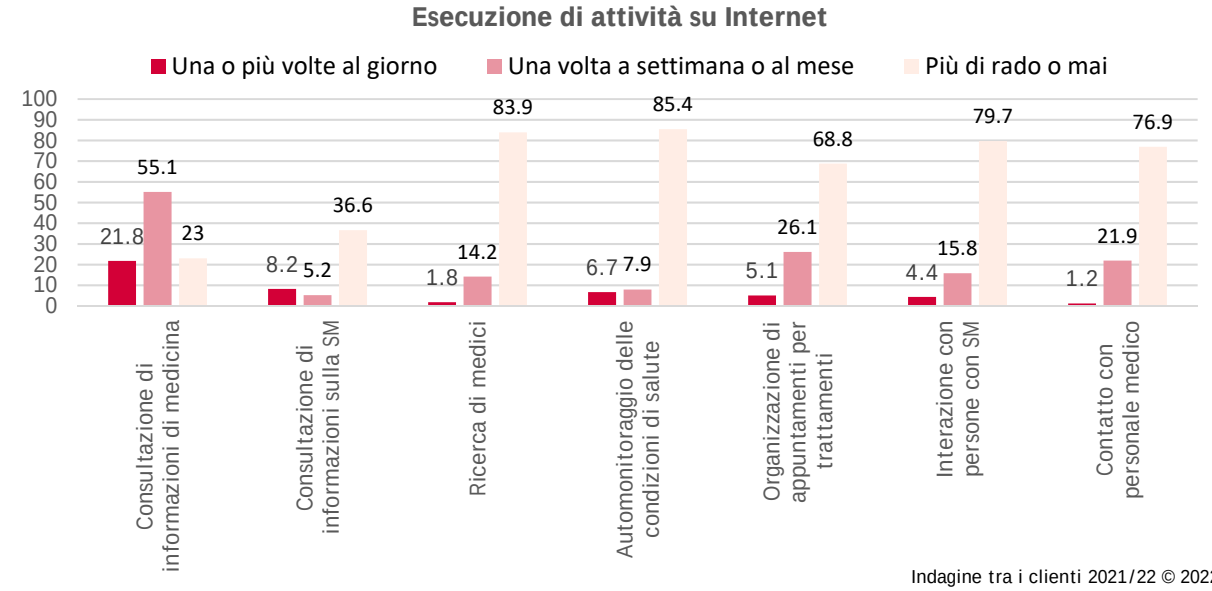

Motivi della non partecipazione in %
40
35
30
25
20
15
10
5
0
32.5
27.1
19.3
14.2
12.9
12.3
1.3
Non conosco il Registro
Troppo impegnativo
Non so
Non ne vedo l'utilità
Non ho tempo
Timori connessi con la protezione dei dati
Altro

Appendice: dati di approfondimento

Utilizzo di media e dispositivi elettronici

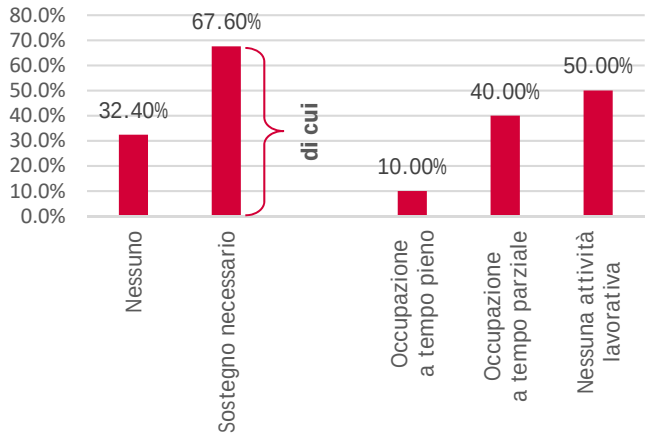




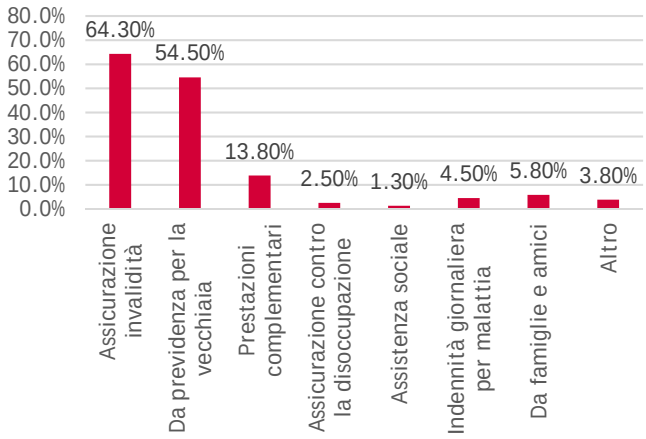


Sostegno finanziario

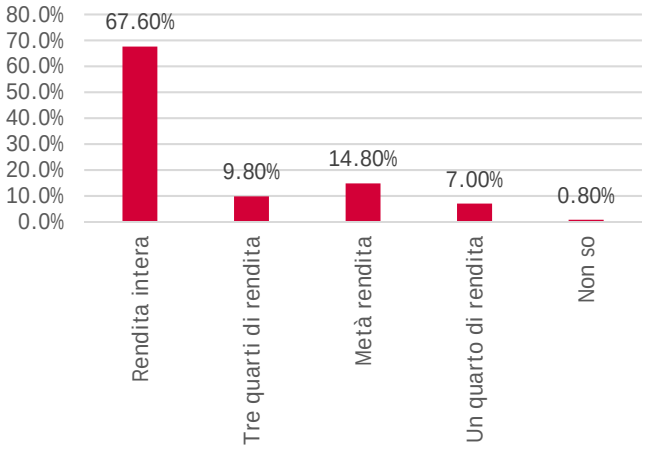
Necessità di sostegno finanziario



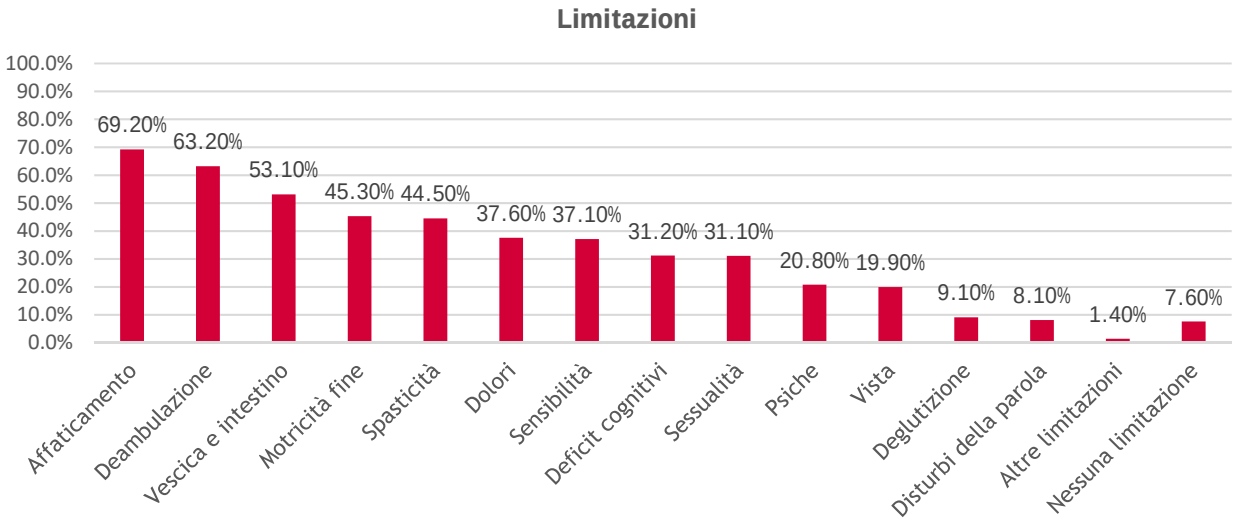
Tipologia di sostegno finanziario



Grado della rendita d'invalidità



Limitazioni dovute alla SM



Ringraziamo di cuore tutti i partecipanti per il tempo e l'energia che hanno riposto nel rispondere a questo ampio studio. Lavoriamo instancabilmente per far sì che le nostre offerte siano il più possibile costruite attorno ai vostri bisogni. Per conviverci meglio.

Patricia Monin
Direttrice

Dr. Christoph Lotter
Condirettore

Esecuzione
Università di Friburgo, Facoltà di filosofia
Dipartimento per il lavoro sociale,
la politica sociale e lo sviluppo globale
Rte des Bonnesfontaines 11, 1700 Friburgo

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

per conviverci meglio

SM Società svizzera sclerosi multipla