

Dienstleistungen ja – aber nicht um jeden Preis

Schmaler Grat zwischen Interesse an Dienstleistungen und deren Kosten



Wichtigstes in Kürze

Apothekenmonitor 2014

Studie im Auftrag der pharmaSuisse

Projektteam

Lukas Golder Politik- und Medienwissenschaftler

Cindy Beer Soziologin

Stephan Tschöpe Politikwissenschaftler

Meike Müller Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Johanna Schwab Sekretariat und Administration

Inhaltsverzeichnis

1	WICHTIGSTES IN KÜRZE.....	3
1.1	Ziele der Studie und Methode	3
1.2	Vertrauen und neues Rollenverständnis Apotheken	3
1.3	Reputation von Apotheken	5
1.4	Servicequalität von Apotheken	7
1.5	Dienstleistungen und Angebote	7
1.6	Issues	11
1.7	Fazit der Studie	11
2	ANHANG	13
2.1	gfs.bern-Team	13

1 Wichtigstes in Kürze

1.1 Ziele der Studie und Methode

pharmaSuisse beauftragte gfs.bern eine Studie mit folgenden Zielen durchzuführen:

- Untersuchung des Rollenverständnisses von Apotheken und des Vertrauens in Apotheken
- Messung der Reputation und Servicequalität von Apotheken
- Stand der Wahrnehmung und Interessen an Dienstleistungen und Angeboten von Apotheken
- Analyse von Issues, die mit Apotheken in Zusammenhang gebracht werden

Der Fragebogen wurde zusammen mit pharmaSuisse in einem Workshop erarbeitet. Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die methodischen Eckwerte der Befragung.

Tabelle 1

Technischer Kurzbericht Apothekenmonitor

Auftraggeber	pharmaSuisse
Durchführendes Institut	Forschungsinstitut gfs.bern
Grundgesamtheit	Einwohner ab 18 Jahren der Schweiz, die einer der drei Hauptsprachen mächtig sind
Stichprobengrösse	Total Befragte N = 1209
Erhebungsart	CATI
Auswahlverfahren	at random für Telefonnummern und Haushaltszusammensetzung
Befragungsdauer	28.01.2014 bis 08.02.2014
Mittlere Befragungsdauer	22 Minuten
Standardabweichung	6.0 Minuten
Mittlerer Befragungstag	02. Februar 2014
Theoretischer Stichprobenfehler	± 2.9 Prozent bei 50/50 und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit

© gfs.bern, Apothekenmonitor 2014

1.2 Vertrauen und neues Rollenverständnis Apotheken

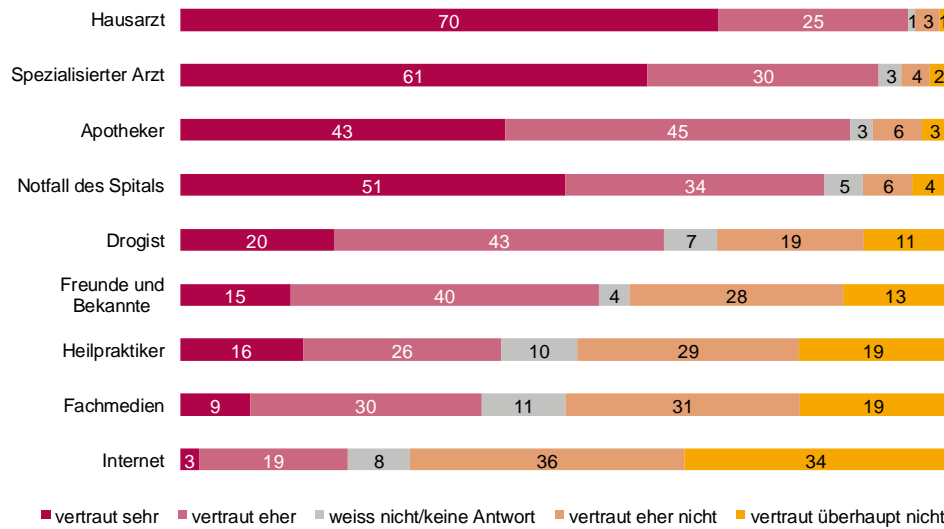
Bei Krankheiten mit normalem Verlauf vertraut man insbesondere dem Hausarzt und dem Spezialisierten Arzt. An dritter Stelle kommt der Apotheker zu liegen. Apotheken gehören somit zu den eindeutig als kompetent erachteten Akteuren.

Grafik 1

Vertrauen in Akteure bei Krankheit mit normalem Verlauf

"Nehmen wir an, Sie haben eine Krankheit mit normalem Verlauf. Wie gross ist ihr Vertrauen in die nachfolgenden Akteure oder Medien, sie in diesen Fragen richtig als erste Anlaufstelle zu betreuen – vertrauen Sie ihnen sehr, eher, eher nicht oder überhaupt nicht?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

Auch bei chronischen Krankheiten werden die Apotheker als vertrauensvoll eingestuft. Dies insbesondere von jüngeren Personen, die in den letzten drei Monaten eine Apotheke besucht haben. Hausärzte, Spezialisierte Ärzte und der Notfall des Spitals werden als noch vertrauensvoller eingestuft.

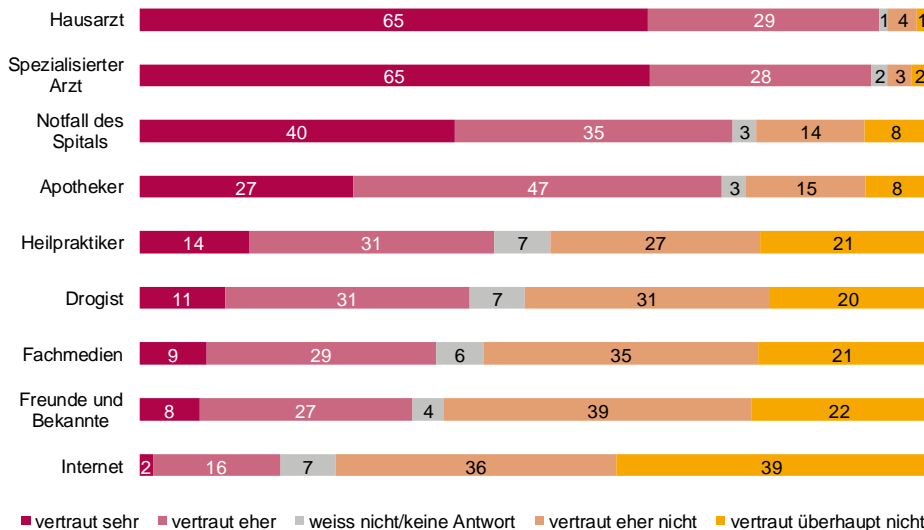
Über 65-Jährige vertrauen bei normal verlaufenden und chronischen Krankheiten dem Hausarzt etwas mehr als jüngere Personen. Während die jüngste Altersgruppe der unter 40-Jährigen Apothekern und Spezialisierten Ärzten etwas mehr Vertrauen entgegenbringen als Personen der Gruppe 40+.

Grafik 2

Vertrauen in Akteure bei chronischer Krankheit

"Nehmen wir nun an, Sie hätten eine chronische Krankheit, die immer wieder überprüft werden muss. Wie gross ist ihr Vertrauen in die nachfolgenden Akteure oder Medien, sie im Umgang mit dieser chronischen Krankheit zu coachen und zu betreuen – vertrauen Sie ihnen sehr, eher, eher nicht oder überhaupt nicht?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

Die EinwohnerInnen ab 18 Jahren der Schweiz wenden sich nach wie vor an niemanden, wenn sie bei sich selbst leichte Gesundheitsstörungen wie zum Beispiel Erkältungen, Kopfschmerzen oder Verdauungsstörungen wahrnehmen. Falls Sie sich an jemanden wenden, dann insbesondere an Apotheker (20%: - 2 Prozentpunkte gegenüber 2008) und in zweiter Linie an einen Arzt (18%: + 9 Prozentpunkte gegenüber 2008). Dieser scheint aktuell wichtiger zu sein, als es noch vor 6 Jahren der Fall war.

Betrachten wir die Personen genauer, die sich bei leichten Gesundheitsstörungen an den Apotheker wenden, lassen sich einige Differenzen erkennen. In erster Linie gehen jüngere Personen eher zum Apotheker. In dieser Altersgruppe spielt dabei auch die Höhe der Franchise der Krankenkasse eine wesentliche Rolle. Wer eine tiefere Franchise hat, geht eher zum Apotheker. Bei den älteren Personen finden wir Unterschiede nach der Häufigkeit des Besuchs einer Apotheke. Wer in den letzten drei Monaten eine Apotheke besucht hat, wendet sich auch eher an den Apotheker, wobei dies in ländlichen Gebieten und kleinen und mittleren Agglomerationen eher der Fall ist als in grossen Agglomerationen.

1.3 Reputation von Apotheken

Unumstritten sind Apotheker in der Schweiz gut ausgebildet und fachlich anerkannte Medizinalpersonen. Ihnen wird eine hohe Fachkompetenz attestiert und sie sind klar die Erstanlaufstelle für einfache Gesundheitsbeschwerden. Auch die rasche und unkomplizierte Erreichbarkeit von Apothekern wird betont.

Grafik 3

Aussagen zu Apotheken (1)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

in der Schweiz gut ausgebildet "Apotheker in der Schweiz sind gut ausgebildet."

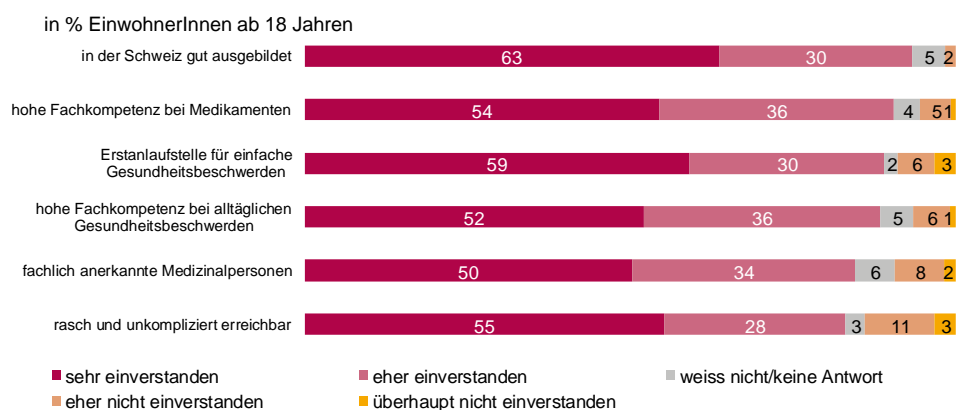
hohe Fachkompetenz bei Medikamenten "Apotheken haben eine hohe Fachkompetenz bei Medikamenten."

Erstanlaufstelle für einfache Gesundheitsbeschwerden "Apotheken sind als Erstanlaufstelle für einfache Gesundheitsbeschwerden geeignet."

hohe Fachkompetenz bei alltäglichen Gesundheitsbeschwerden "Apotheken haben eine hohe Fachkompetenz bei alltäglichen Gesundheitsbeschwerden."

fachlich anerkannte Medizinalpersonen "Apotheker sind fachlich anerkannte Medizinalpersonen."

rasch und unkompliziert erreichbar "Apotheken sind rasch und unkompliziert erreichbar."



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

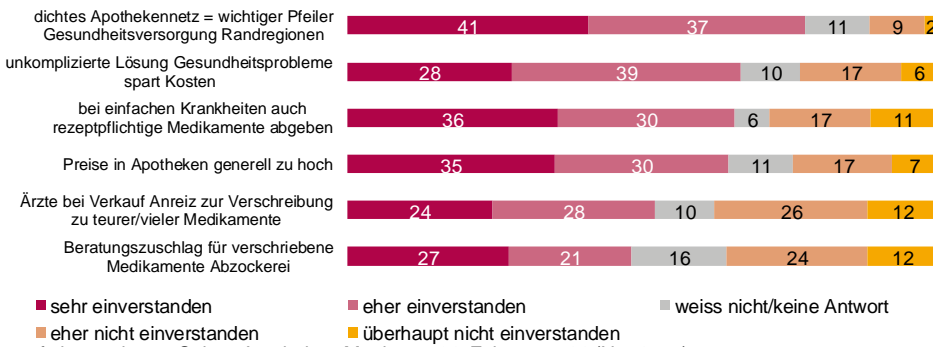
Das dichte Apothekennetz wird als wichtiger Pfeiler der Gesundheitsversorgung in Randregionen gesehen. Mehrheitlich werden auch die Kosteneinsparungen durch die unkomplizierte Lösung von Gesundheitsproblemen wahrgenommen. Gleichzeitig empfindet jedoch auch eine Mehrheit die Preise in Apotheken zu hoch. Es wird auch mehrheitlich vermutet, dass der Verkauf von Medikamenten durch den Arzt, Anreize schaffen könnte, teurere oder mehr Medikamente zu verschreiben. Der Beratungszuschlag für verschriebene Medikamente wird von 47 Prozent zumindest eher als Abzockerei empfunden. 16 Prozent der Befragten können hier jedoch kein gerichtetes Urteil abgeben.

Aussagen zu Apotheken (2)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

- dichtes Apothekennetz = wichtiger Pfeiler Gesundheitsversorgung in Randregionen** "Es gibt ein sehr dichtes Apothekennetz in der Schweiz, was ein wichtiger Pfeiler der Gesundheitsversorgung in Randregionen ist."
- unkomplizierte Lösung Gesundheitsprobleme spart Kosten** "Apotheken lösen Gesundheitsprobleme unkompliziert, was Kosten im Gesundheitswesen spart."
- bei einfachen Krankheiten auch rezeptpflichtige Medikamente abgeben** "Apotheken sollen bei einfachen Krankheiten auch rezeptpflichtige Medikamente abgeben können."
- Preise in Apotheken generell zu hoch** "Die Preise in den Apotheken sind generell zu hoch."
- Ärzte bei Verkauf Anreiz zur Verschreibung zu teurer/vieler Medikamente** "Wenn Ärzte Medikamente nicht nur verschreiben, sondern auch verkaufen, haben sie einen Anreiz, zu teure oder zu viele Medikamente zu verschreiben."
- Beratungszuschlag für verschriebene Medikamente Abzockerei** "Der Beratungszuschlag von Apotheken für verschriebene Medikamente ist Abzockerei."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

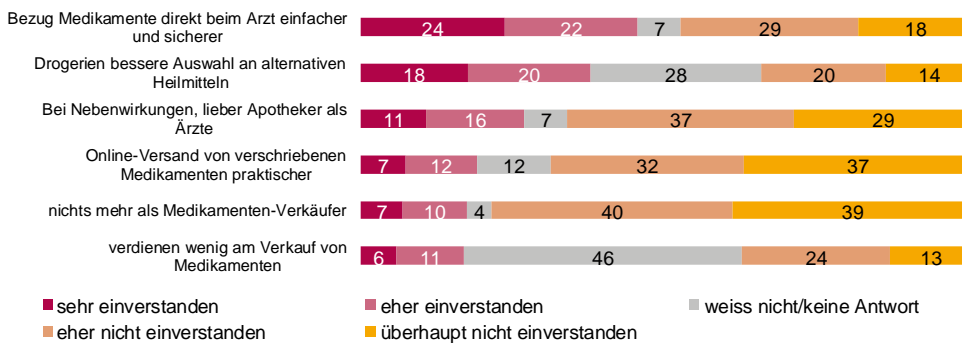
Abgelehnt werden insbesondere die Aussagen, dass man bei Nebenwirkungen lieber zum Apotheker als zum Arzt geht, dass der Online-Versand praktischer ist und Apotheken reine Medikamenten-Verkäufer sind. Immerhin 27 Prozent würden jedoch bei Nebenwirkungen zumindest eher zum Apotheker gehen. Trotz mehrheitlicher Gegenstimmen, werden Apotheken aber von 17 Prozent als reine Medikamente-Verkäufer gesehen und 19 Prozent finden den Online-Versand praktischer.

Aussagen zu Apotheken (3)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

- Bezug Medikamente direkt beim Arzt einfacher und sicherer** "Es ist einfacher und sicherer, Medikamente direkt beim Arzt zu beziehen als in der Apotheke."
- Drogerien bessere Auswahl an alternativen Heilmitteln** "Drogerien haben die bessere Auswahl an alternativen Heilmitteln als Apotheken."
- Bei Nebenwirkungen, lieber Apotheker als Ärzte** "Wenn es um die Nebenwirkungen geht, wende ich mich lieber an Apotheker als an Ärzte."
- Online-Versand von verschriebenen Medikamenten praktischer** "Ein Online-Versand von verschriebenen Medikamenten ist praktischer als die klassische Apotheke."
- nichts mehr als Medikamenten-Verkäufer** "Apotheken sind nichts mehr als Medikamenten-Verkäufer."
- verdienen wenig am Verkauf von Medikamenten** "Selbst am Verkauf teurer rezeptpflichtiger Medikamenten verdienen die Apotheken nur wenig."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

1.4 Servicequalität von Apotheken

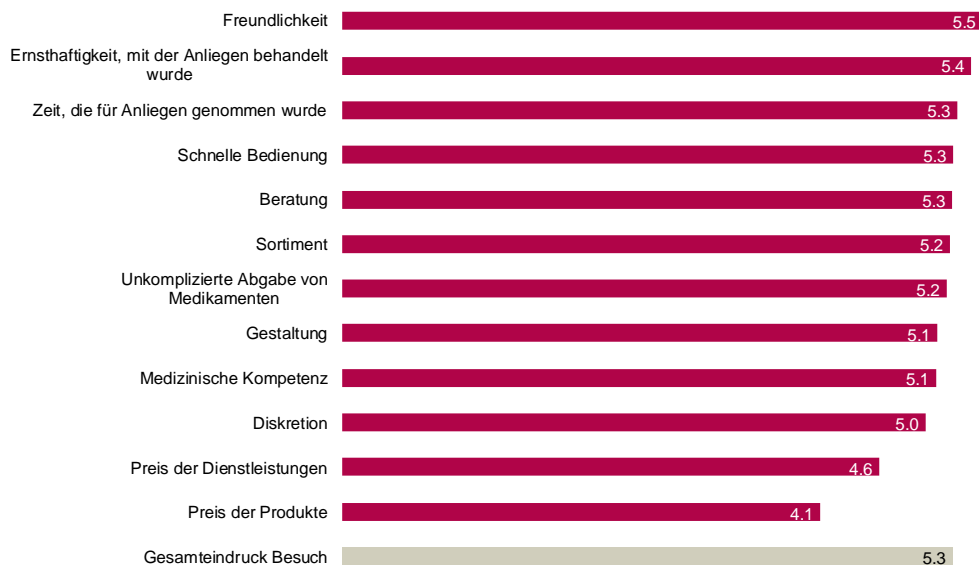
Wer sich zumindest an den letzten Apothekenbesuch erinnert, wurde gebeten, verschiedene Punkte in Bezug auf Apotheken mit Schulnoten von 1 bis 6 zu bewerten. Generell wird der Besuch äusserst gut beurteilt. Etwas tiefere Noten, jedoch immer noch genügende, erhalten der Preis von Dienstleistungen (4.6) und der Preis von Produkten (4.1).

Grafik 6

Filter Beurteilung Servicequalität letzter Apothekenbesuch

"Ich lese Ihnen im folgenden ein paar Kriterien vor: Bitte versuchen Sie, sich an Ihren letzten Apothekenbesuch zu erinnern und sagen Sie mir mit einer Schulnote von 1 bis 6, wie Sie diesen Punkt beurteilen würden, wobei eine 1 bedeutet 'schlecht' und eine 6 bedeutet 'sehr gut'."

Mittelwerte EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die in den letzten drei Monaten eine Apotheke besucht haben oder sich an ihren letzten Apothekenbesuch erinnern können



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (n = 999)

Unabhängig davon, ob die befragten Personen in der letzten Zeit in einer Apotheke waren oder nicht, wurden sie weiter nach ihrer Zufriedenheit mit dem Service allgemein gefragt. Auch dieser ist generell sehr zufriedenstellend. 55 Prozent zeigen sich sehr zufrieden. Deziidiert unzufriedene Stimmen gibt es keine. Auch das Preis-/Leistungsverhältnis wird mehrheitlich als zumindest eher gut empfunden.

80 Prozent der EinwohnerInnen ab 18 Jahren geben an, dass sie meistens dieselbe Apotheke besuchen. Diese stellen dabei durchaus Vertrauensapotheken dar. So finden sich lediglich zwei Prozent, die ihrer Apotheke eher nicht vertrauen.

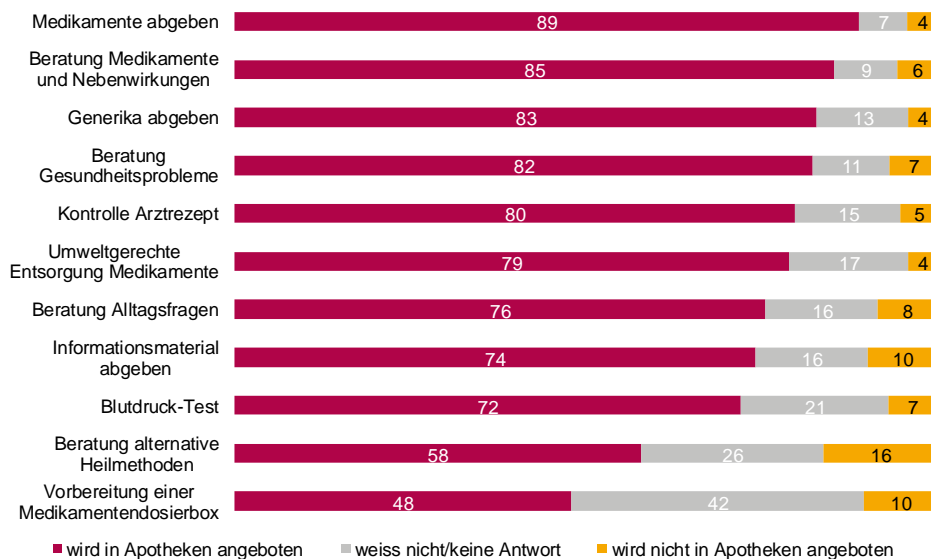
1.5 Dienstleistungen und Angebote

Die meisten Dienstleistungen werden gemäss Mehrheiten der Befragten in ihren Apotheken angeboten. Sie sind sich demnach klar bewusst, dass Apotheken eine Vielzahl von Dienstleistungen anbieten. Noch 48 Prozent wissen von der Vorbereitung von Dosetten in ihrer Apotheke, 42 Prozent können jedoch hierzu keine Aussage tätigen.

Angebotene Dienstleistungen in Apotheke (1)

"Ich lese Ihnen im Folgenden mögliche Dienstleistungen von Apotheken vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob diese in Ihrer Apotheke angeboten wird oder nicht."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



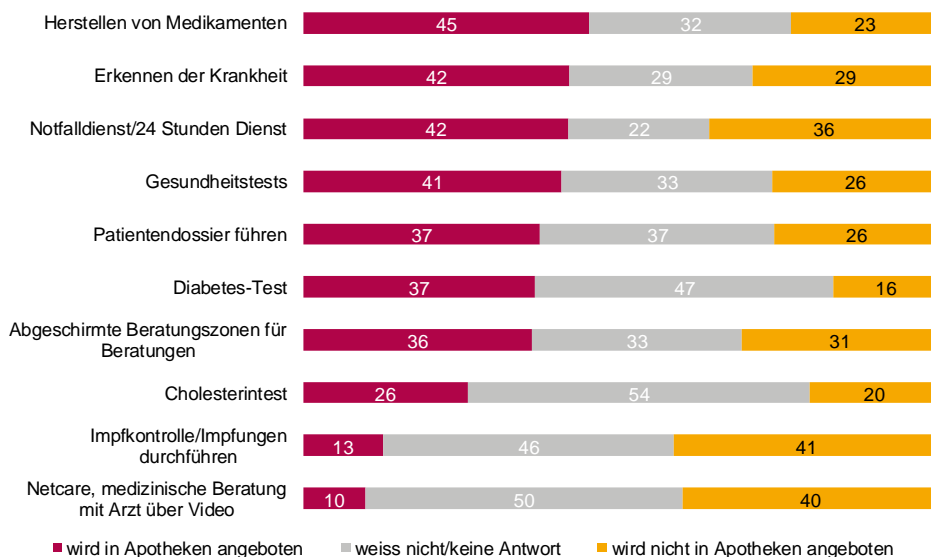
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

Bei den folgenden Dienstleistungen geben nur Minderheiten an, dass diese in ihrer Apotheke angeboten werden. Impfkontrollen, Impfungen und Netcare bieten die Apotheken gemäss den Befragten kaum an. Auffallend ist, dass viele Personen zu den Dienstleistungen keine Angabe machen können.

Angebotene Dienstleistungen in Apotheke (2)

"Ich lese Ihnen im Folgenden mögliche Dienstleistungen von Apotheken vor. Bitte sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob diese in Ihrer Apotheke angeboten wird oder nicht."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

Das Interesse ist dennoch durchaus in allen Bereichen mehr oder weniger vorhanden. Minderheitliches Interesse finden wir nur, wenn es um Impfkontrollen und die Durchführung von Impfungen und Netcare geht.

Bei allen Dienstleistungen unterscheidet sich das Interesse signifikant nach Alter. Die Gruppe der über 65-Jährigen interessiert sich praktisch über alle Bereiche am wenigsten für die Dienstleistungen. Blutdruck-, Diabetes-, Choleste-

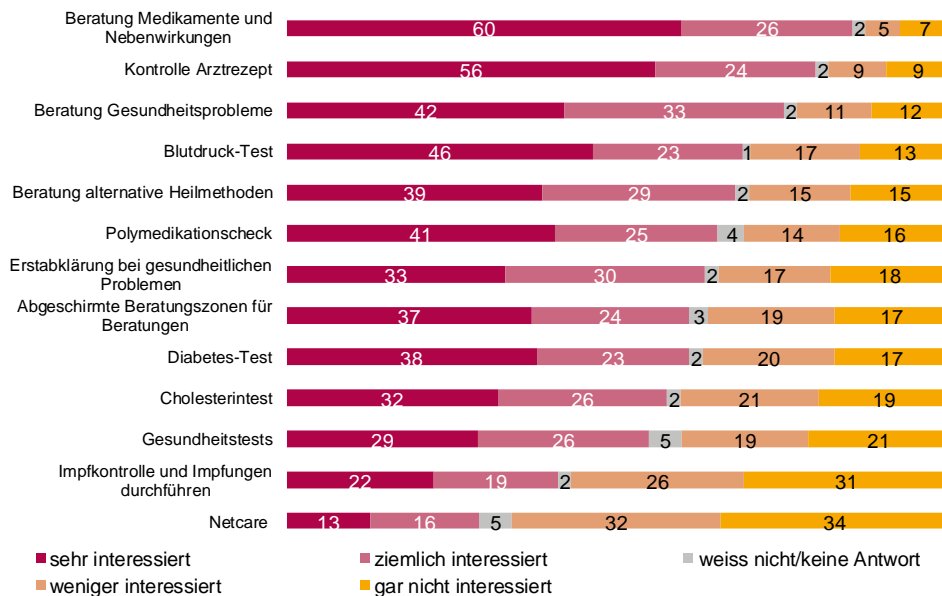
rin-Tests, Impfungen und abgeschirmte Beratungszonen sind für die Gruppe mittleren Alters (40 – 64 Jahre) besonders interessant. Während Erstabklärungen bei gesundheitlichen Problemen, sonstige Beratungen, Gesundheitstests und die Kontrolle des Arztrezepts vor allem für Personen unter 40 von Interesse sind.

Grafik 9

Interesse an Dienstleistungen in Apotheke

"Bitte sagen Sie mir jeweils für die nachfolgenden Leistungen, wie stark Sie interessiert sind, diese bei einer Apotheke zu beziehen unabhängig von ihrem heutigen Gesundheitszustand, wenn Sie dies einmal benötigen sollten. Sind sie sehr interessiert, ziemlich interessiert, weniger interessiert oder gar nicht interessiert?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



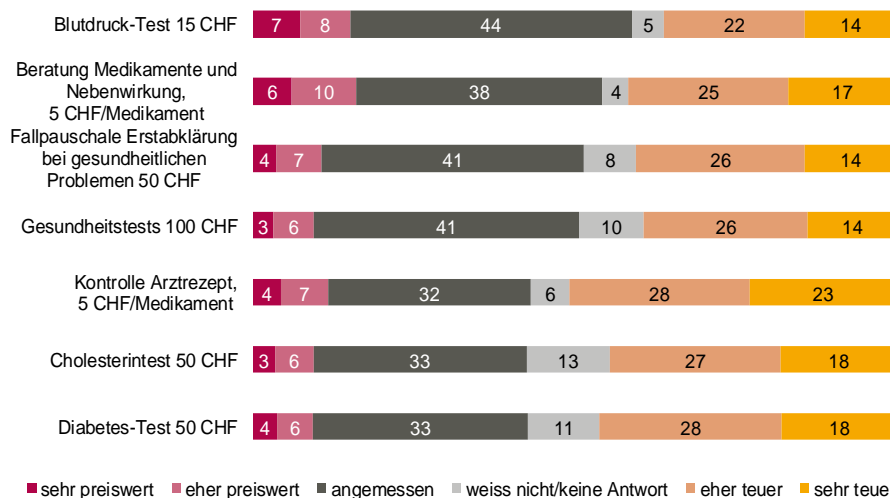
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (N = 1209)

Geht es darum für diese Dienstleistungen zu bezahlen, wird es kritischer. Mehrheitlich als zumindest angemessen empfunden werden lediglich 15 CHF für einen Blutdruck-Test, 5 CHF pro Medikament für die Beratung zum Produkt und zu den Nebenwirkungen, eine Fallpauschale von 50 CHF für die Erstabklärung bei gesundheitlichen Problemen und 100 CHF für einen Gesundheitstest. Wesentliche Anteile beurteilen jedoch auch diese Kosten als zu teuer.

Filter Einschätzung Preis der Dienstleistungen in Apotheke (1)

"Sie haben ein gewisses Interesse an Leistungen signalisiert, bitte beurteilen Sie diese nun nach ihrem Preis – angenommen, Sie müssten die Leistungen selber bezahlen, wären aber günstiger als beim Arzt. Finden sie die Angebote sehr preiswert, eher preiswert, angemessen, eher teuer oder sehr teuer?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die mindestens ziemlich an jeweiliger Dienstleistung interessiert sind



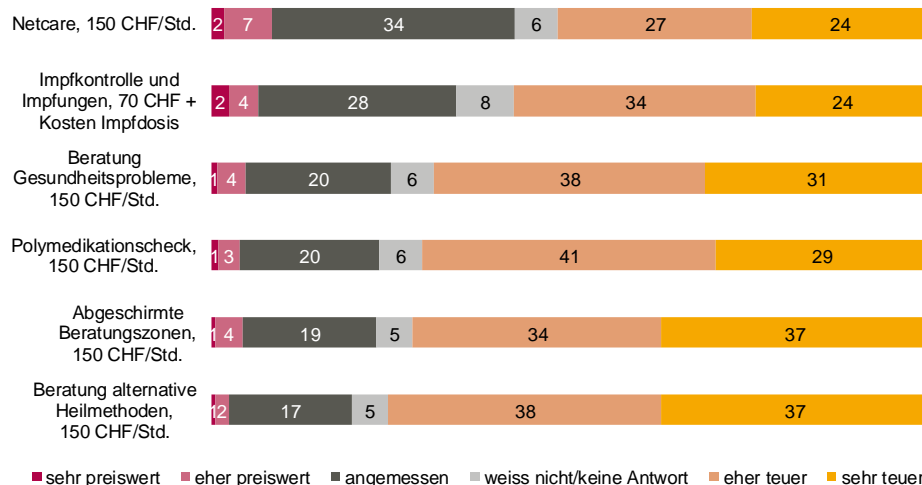
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (n variiert zwischen 351 bis 1042)

Besonders kritisch wird es bei Kosten von rund 150 CHF pro Stunde für Beratungen, abgeschirmte Beratungszonen, Polymedikationschecks und wenn es darum geht, für die Impfkontrolle und Impfungen zu bezahlen. Ebenfalls kritisch, aber etwas nachvollziehbarer, sind 150 CHF pro Stunde für Netcare.

Filter Einschätzung Preis der Dienstleistungen in Apotheke (2)

"Sie haben ein gewisses Interesse an Leistungen signalisiert, bitte beurteilen Sie diese nun nach ihrem Preis – angenommen, Sie müssten die Leistungen selber bezahlen, wären aber günstiger als beim Arzt. Finden sie die Angebote sehr preiswert, eher preiswert, angemessen, eher teuer oder sehr teuer?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die mindestens ziemlich an jeweiliger Dienstleistung interessiert sind



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (n variiert zwischen 351 bis 1042)

1.6 Issues

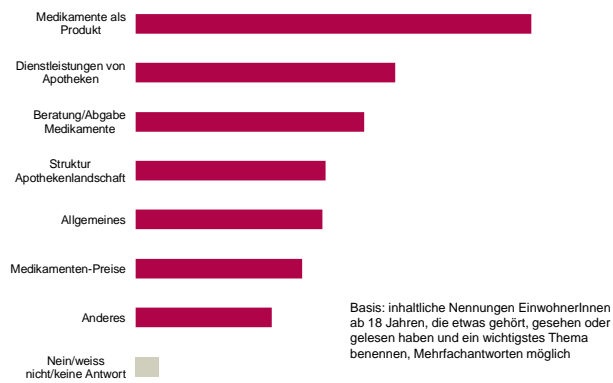
Die 23 Prozent der Befragten, die in den letzten 12 Monaten Neuigkeiten rund um Apotheken vernommen haben, erinnern sich insbesondere an Themen rund um Medikamente und Dienstleistungen von Apotheken, aber auch an die Beratung und Abgabe von Medikamenten. Sie haben auch Neuigkeiten zur Struktur der Apothekenlandschaft gehört, Allgemeines und Nachrichten über Medikamenten-Preise. Als wichtigstes Thema werden die Medikamente erachtet, danach folgen Dienstleistungen von Apotheken, die Beratung und Abgabe von Medikamenten und die Apothekenlandschaft. Weniger wichtig ist das Issue Medikamenten-Preise.

Fast die Hälfte ist jedoch der Ansicht, dass Medikamenten-Preise sich eher negativ auf ihr Urteil gegenüber Apotheken auswirken. Medikamente selbst werden hingegen mehrheitlich als positiv wahrgenommen, Dienstleistungen von Apotheken ebenso. Geht es um die Beratung zu sowie die Abgabe von Medikamenten sind 27 Prozent spontan der Ansicht, dass dies unterschiedlich auf ihr Urteil gegenüber Apotheken wirkt.

Grafik 12

Filter Wichtigstes Thema Neuigkeiten Apotheken

"Welches dieser von Ihnen genannten Themen ist für Sie das wichtigste?"

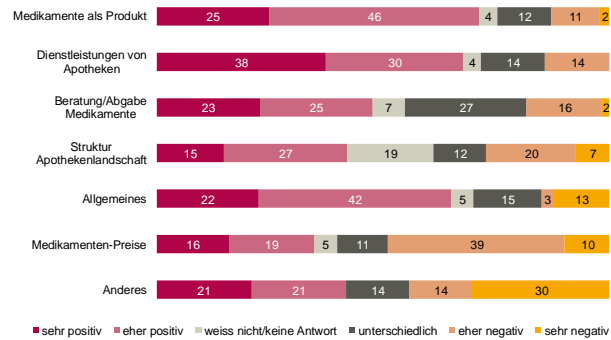


© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (n = 216)

Filter Beurteilung wichtigstes Thema Neuigkeiten Apotheken

"Wie beurteilen Sie dieses von Ihnen genannte Thema? Ist dieses Thema für Ihr Urteil über die Apotheken sehr positiv, eher positiv, eher negativ oder sehr negativ?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die etwas gehört, gesehen oder gelesen haben und ein wichtigstes Thema benennen



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2014, Februar 2014 (n = 216)

1.7 Fazit der Studie

Apotheker werden durchaus als gut ausgebildete und kompetente Gesundheitsakteure empfunden. Bei leichten Gesundheitsstörungen wendet man sich daher auch in erster Linie an eine Apotheke, wobei es oftmals dieselbe Apotheke ist, die man besucht. Denn die Zufriedenheit mit der Vertrauensapotheke bzw. dem Vertrauensapotheker ist ausgeprägt, aber auch generell sind Serviceleistungen in Apotheken zufriedenstellend. Es ist den EinwohnerInnen dabei mehr oder weniger bewusst, dass Apotheken gewisse Leistungen anbieten, die weitergehen als die blosse Medikamentenabgabe. Es findet sich jedoch eine nicht zu vernachlässigende Zahl von Personen, die Apotheken zumindest eher als reine Medikamenten-Verkäufer sehen und den Online-Versand Handel praktischer finden. Mehrheitlich ist man jedoch in beiden Fällen anderer Ansicht.

Das Interesse an Tests und Beratungen in Apotheken ist gegeben, kritisch wird es, wenn es darum geht, für diese Dienstleistungen zu zahlen. Der Medikamenten-Preis ist bereits ein Issue, das eher negativ belastet ist.

Befund 1

Apothekerinnen und Apotheker werden als vertrauensvolle und kompetente Gesundheitsakteure wahrgenommen. Bei normalverlaufenden oder chronischen Krankheiten wird der Ärzteschaft allerdings mehr Vertrauen entgegengebracht. Bei leichten Gesundheitsbeschwerden bleiben Apotheken die erste Anlaufstelle. Der Service ist dabei äusserst zufriedenstellend.

Befund 2

Insbesondere jüngere Personen mit tiefen Franchisen wenden sich an Apothekerinnen und Apotheker. Bei älteren Personen finden sich Unterschiede nach Siedlungsart. Wer auf dem Land oder in kleineren und mittleren Agglomerationen wohnt, geht bei leichten Gesundheitsstörungen eher direkt in eine Apotheke.

Befund 3

Ein nicht zu vernachlässigender Anteil Personen sieht Apotheken als reine Medikamenten-Verkäufer und empfindet den Online-Versand Handel als praktischer. Mehrheiten würden dem jedoch widersprechen. Grundsätzlich besteht Interesse an unterschiedlichen Dienstleistungen, wobei dieses je nach Dienstleistung bei der jüngsten Altersgruppe bzw. Personen mittleren Alters ausgeprägter ist. Ältere Personen interessieren sich weniger für Dienstleistungen in Apotheken.

Befund 4

Auch wenn das Interesse an Dienstleistungen besteht, wird es kritisch, wenn es darum geht für diese zu zahlen. Medikamenten-Preise bleiben ebenfalls ein negativ belastetes Thema, welches sich auf die Beurteilung von Apotheken weniger gut auswirkt.

Arbeitshypothese 1

Apothekerinnen und Apotheker gelten als vertrauensvolle und kompetente Gesundheitsakteure. Diese Wahrnehmung und das Interesse der Bevölkerung an Dienstleistungen in Apotheken zeigen, dass durchaus Potenzial besteht, sich noch mehr als Dienstleister zu positionieren.

Arbeitshypothese 2

Die Preissensitivität in Bezug auf Dienstleistungen in Apotheken ist ausgeprägt. Apotheken wandern auf einem schmalen Grat zwischen gewünschten Dienstleistungen und deren negativ belasteten Kosten.

2 Anhang

2.1 gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen/Medienwirkungsanalysen, Jugendforschung und gesellschaftlicher Wandel, Abstimmungen, Wahlen, Modernisierung des Staates, Gesundheitspolitische Reformen.

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf dem Internet



CINDY BEER

Projektleiterin, Soziologin

Schwerpunkte:

eGovernment und eHealth, gesundheitspolitische Themen, Kommunikations-Controlling, Image- und Reputationsanalysen, Qualitative Methoden, Jugendforschung und gesellschaftlicher Wandel



STEPHAN TSCHÖPE

Leiter Analyse und Dienste, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Koordination Dienstleistungen, komplexe statistische Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteien- und Strukturanalysen mit Aggregatdaten, Integrierte Kommunikationsanalysen, Visualisierung



MEIKE MÜLLER

Projektassistentin, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Integrierte Kommunikationsanalysen, Qualitative Datenanalysen, Koordination Dienstleistungen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



JOHANNA LEA SCHWAB

Sekretariat und Administration, Kauffrau EFZ

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern
Hirschengraben 5
Postfach 6323
CH – 3001 Bern
Telefon +41 31 311 08 06
Telefax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch

**SCHWEIZER
MARKTFORSCHUNG**
Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym

**gfs.bern**
Menschen. Meinungen. Märkte.