

Rilevazione della soddisfazione dei clienti delle farmacie comunali di Bolzano

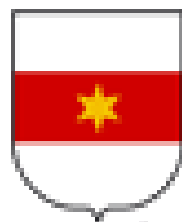
Elena Vanzo

Sozialforschung und Demoskopie

apollis OHG-snc

Ricerche Sociali e Demoscopia

Dominikanerplatz 35
Pzza Domenicani, 35
I-39100 BOZEN-BOLZANO



Città di Bolzano
Stadt Bozen



Gli obiettivi della ricerca

- ✿ Fornire dati sulla struttura della clientela;
- ✿ Illustrare la percezione dei clienti sulle differenze tra farmacie comunali e private;
- ✿ Valutare la qualità del servizio.

Metodologia

- ❁ Impiego di un **questionario autocompilabile** consegnato ai clienti delle sei farmacie comunali
- ❁ **Lavoro sul campo** dal 28.01.2012 al 24.02.2012 coprendo 12 giornate di lavoro
- ❁ Contatti con 3.221 clienti, escludendo turisti.
Quota di partecipazione del 40%,
campione = 1.277 persone. Con una probabilità del 95% i valori delle risposte risultano avere un errore statistico massimo di $\pm 2,7\%$.
- ❁ Ponderazione dei dati: **“2 settimane tipiche”**

La struttura della clientela: conclusioni

- ✿ La farmacia è un esercizio piuttosto frequentato.
- ✿ Il 30% della clientela over 65 anni la frequenta almeno una volta a settimana, la frequenza correla con l'età.

La struttura della clientela: conclusioni

- ✿ Nella scelta della farmacia di riferimento “la fiducia nel personale” è il primo motivo.
- ✿ Le persone delle due fasce d'età più alte dimostrano una maggiore “fedeltà”.
- ✿ Tra la popolazione più giovane circa la metà non ha una farmacia di riferimento.

La struttura della clientela: conclusioni

- ❁ Oltre a farmaci e parafarmaci, circa il 40% dei clienti compra anche prodotti cosmetici e di igiene personale (gran parte donne) e di erboristeria.
- ❁ Quasi un terzo dei clienti usufruisce dei servizi socio-sanitari offerti dalla farmacia (metà delle persone con più di 65 anni).

Risultati

- ✿ La struttura della clientela
- ✿ Farmacie pubbliche e farmacie private
- ✿ Valutazione del servizio

Conclusioni

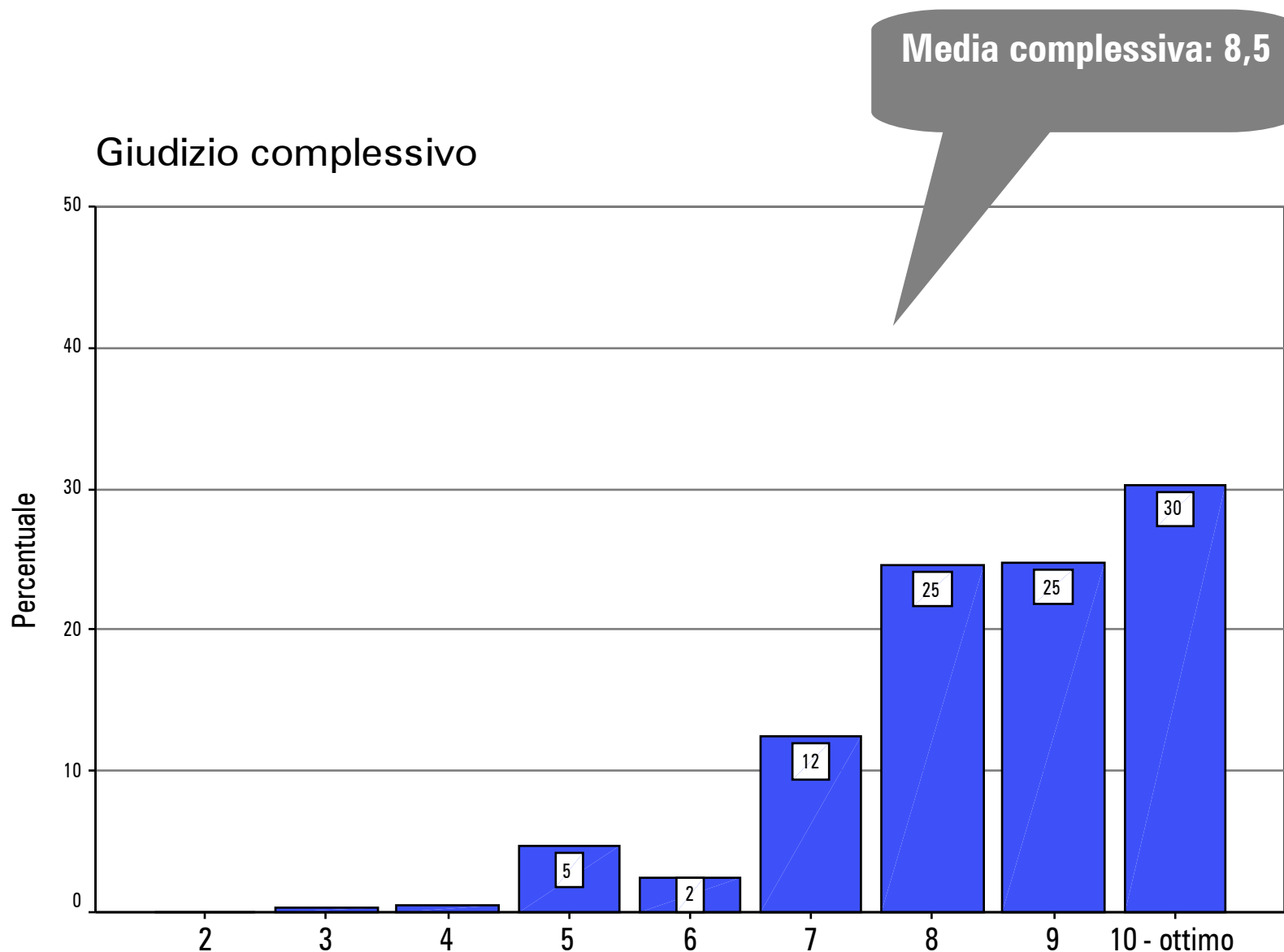
- ✿ C'è una forte richiesta di allungare gli orari di apertura delle farmacie.
- ✿ Il tema della privatizzazione delle farmacie non è una questione importante per la clientela.
- ✿ Le campagne promozionali non sono un vero punto di forza delle farmacie.

Risultati

- ✿ La struttura della clientela
- ✿ Farmacie pubbliche e farmacie private
- ✿ **Valutazione del servizio**

La soddisfazione dei clienti delle farmacie comunali di Bolzano

Risultati – Valutazione della qualità del servizio



NOTA:

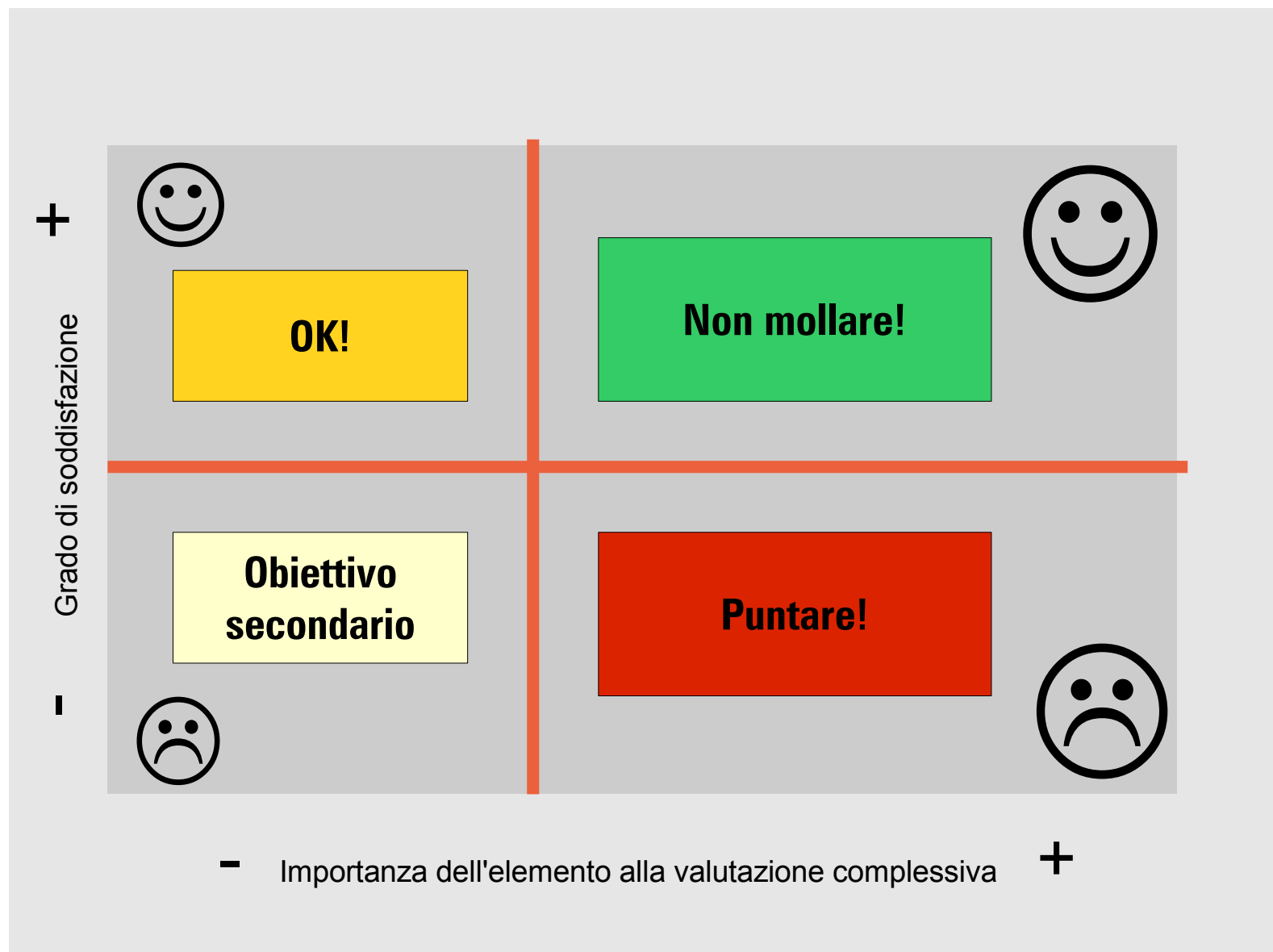
La soddisfazione complessiva verso un servizio può essere rappresentata come la somma delle soddisfazioni dei singoli aspetti.

Se tutti gli elementi del servizio influiscono sulla soddisfazione complessiva non tutti però ne influiscono in egual misura.

Per ciascun cliente ogni elemento/fattore riveste un'importanza diversa e quindi avrà più o meno peso sulla soddisfazione e quindi sul giudizio complessivo.

La soddisfazione dei clienti delle farmacie comunali di Bolzano

Risultati – Valutazione della qualità del servizio

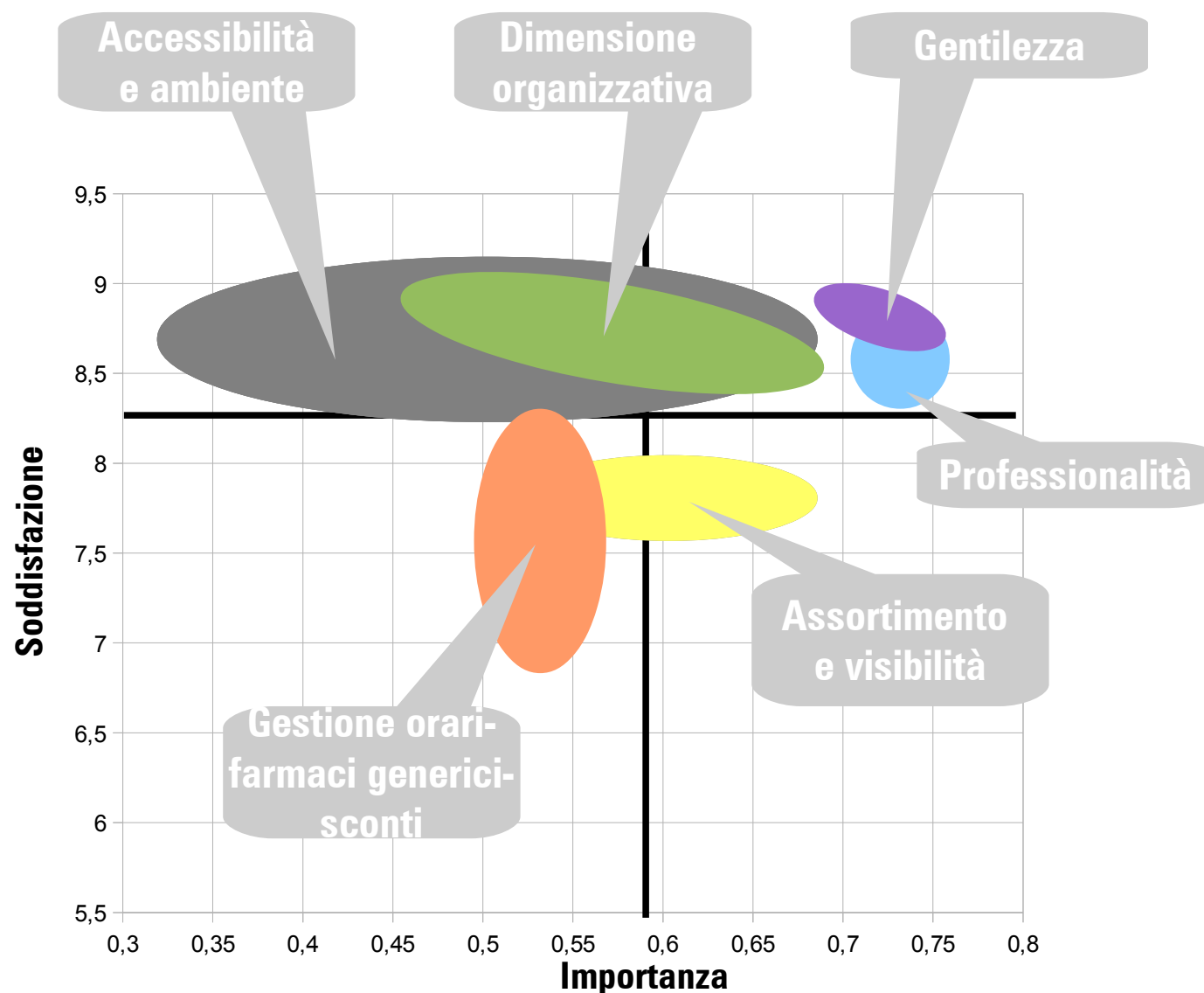


Le due linee indicano rispettivamente il grado di soddisfazione (in verticale – media delle medie) e l'importanza (in orizzontale). I fattori analizzati troveranno collocazione all'interno di questi quattro quadranti: la zona **OK!** indica un livello di soddisfazione positivo anche se l'importanza dell'elemento valutato non è decisiva; la zona **NON MOLLARE!** delimita il campo in cui soddisfazione e importanza sono entrambe positive; la zona **PUNTARE!** è quella che necessita di interventi di miglioramento in quanto la soddisfazione è bassa per quegli elementi ritenuti importanti e **OBIETTIVO SECONDARIO** è quel campo che non richiede priorità d'intervento.

La soddisfazione dei clienti delle farmacie comunali di Bolzano

Risultati – Valutazione della qualità del servizio

Panoramica di tutte le dimensioni



Le due linee indicano rispettivamente il grado di soddisfazione (in verticale – media delle medie) e l'importanza (in orizzontale). I fattori analizzati troveranno collocazione all'interno di questi quattro quadranti: la zona **OK!** indica un livello di soddisfazione positivo anche se l'importanza dell'elemento valutato non è decisiva; la zona **NON MOLLARE!** delimita il campo in cui soddisfazione e importanza sono entrambe positive; la zona **PUNTARE!** è quella che necessita di interventi di miglioramento in quanto la soddisfazione è bassa per quegli elementi ritenuti importanti e **OBIETTIVO SECONDARIO** è quel campo che non richiede priorità d'intervento.

Proposte di miglioramento: risposte alla domanda aperta

- ✿ Migliorare la riservatezza (in alcune sedi) aumentando anche la dimensione della farmacia
- ✿ Orari di apertura
- ✿ Possibilità di parcheggio (in alcune sedi)
- ✿ Visibilità (in particolare farmacia Perathoner e Domenicani)
- ✿ Ampliare la scelta dei prodotti e dei servizi offerti

Conclusioni

- ❁ Le farmacie vengono giudicate complessivamente in maniera positiva.
- ❁ Il punto di forza è il rapporto con il personale che viene descritto come molto buono, sia dal punto di vista della professionalità che della gentilezza.
- ❁ Anche l'organizzazione del servizio, l'accessibilità e la gradevolezza dell'ambiente sono aspetti giudicati in modo positivo, anche se per la soddisfazione complessiva questi aspetti sono meno centrali.

Conclusioni

- ✿ Ci sono poi delle dimensioni con giudizi leggermente più bassi, ma con un'importanza secondaria sulla soddisfazione complessiva: la gestione della farmacia, l'assortimento e la visibilità.
- ✿ Le dimensioni su cui puntare sono:
 - ✿ l'ampiezza di scelta dei prodotti
 - ✿ la visibilità dei prezzi dei prodotti esposti.