

Indagine di Customer Satisfaction
nelle farmacie Comunali:
Risultati definitivi

Marzo - 2009

1. Obiettivo dell'Indagine

“Valutare i livelli di qualità attesa e percepita delle farmacie Comunali gestite della Società A. P. M. s.p.a. (Azienda Pluriservizi Macerata) presso la propria clientela.”

2. Il metodo di rilevazione

La società ha inviato ad un campione di 2.000 famiglie maceratesi estratte in modo casuale dall'anagrafe del Comune di Macerata, un Questionario di Valutazione di Customer Satisfaction con l'obiettivo di valutare in base a quali criteri una persona sceglie la propria farmacia di fiducia e quale è il giudizio che i clienti hanno delle farmacie Comunali gestite dall'A.P.M.

Il questionario si compone di tre parti:

- 1) una **prima area di segmentazione** contenente la richiesta di dati anagrafici e personali tali da poter classificare i clienti in determinati segmenti utili per la valutazione dei risultati finali;
- 2) una **seconda area di servizio** ove il cliente indica i motivi di utilizzo delle farmacie (oltre per l'acquisto di medicinali) e i motivi per i quali i clienti scelgono la propria farmacia di fiducia;
- 3) ed infine una **terza area di valutazione** del servizio offerto dalle farmacie Comunali e eventuali spunti di miglioramento.

3. Il campione

E' stato inviato un questionario a 2.000 famiglie maceratesi estratte in modo casuale dall'anagrafe del Comune di Macerata.

L'azienda ha ricevuto dai clienti 279 questionari compilati pari al 14% di tutti i questionari spediti.

4. driver dell'indagine

I driver utilizzati si dividono in:

1. Area di segmentazione:

- numero componenti nucleo familiare;
- quanti figli (max 12 anni) compongono il nucleo familiare;
- zona di residenza;
- con quale frequenza si rivolge alla sua farmacia di fiducia: (oltre 5 volte al mese, 3-5 volte al mese, 1-2 volte al mese, meno di 1 volta la mese);
- con quale mezzo raggiunge la sua farmacia di fiducia: (mezzo proprio, mezzi pubblici, a piedi).

2. Area di prodotto/servizio

- Il motivo di utilizzo della farmacia di fiducia oltre per l'acquisto di medicinali: (prodotti da banco, per l'infanzia, noleggio di attrezzature medicali, acquisto di prodotti per la cosmesi e per l'igiene personale, esami clinici);
- Criterio di scelta della farmacia di fiducia:
 - ✓ facilità di raggiungere la farmacia rispetto al luogo di residenza;
 - ✓ vicinanza all'ambulatorio del medico curante;
 - ✓ comodità di parcheggio in prossimità della farmacia;
 - ✓ cortesia dei farmacisti;
 - ✓ professionalità del personale;

- ✓ puntualità nell'indicazione dei farmaci a minor costo;
- ✓ promozioni e sconti sui prodotti non farmaceutici;
- ✓ limitati tempi di attesa in coda;
- ✓ disponibilità immediata dei farmaci richiesti;
- ✓ disponibilità di esami clinici.

3. Area di relazione

- Utilizza le farmacie Comunalì se "Sì" per quale motivo: (ubicazione della farmacia, competenza del personale, convenienza nei prezzi e degli sconti praticati, tempi di attesa per il proprio turno, pronta disponibilità dei farmaci, disponibilità di prodotti non farmaceutici);
- Se utilizza le farmacie Comunalì di quale farmacia si serve abitualmente;
- Come valuta il servizio offerto dalle Farmacie Comunalì (ottimo – buono – sufficiente - scarso):
- Utilità di usufruire di un servizio di consegna di farmaci a domicilio e eventuale disponibilità a riconoscere un costo aggiuntivo per il servizio.

5. Area di segmentazione: risultati dell'analisi

Il campione che ha risposto al questionario inviato dall'Azienda è composto da un nucleo familiare prevalentemente di due persone, senza figli con età inferiore a 12 anni e risiede principalmente nelle seguenti zone: centro storico, corso Cairoli, Corso Cavour, e Pace.

Il 43% del campione intervistato utilizza la propria farmacia di fiducia 1-2 volte al mese, ed un ulteriore 23% ,3-5 volte al mese e si reca in farmacia prevalentemente a piedi.

6. Motivo di utilizzo della farmacia di fiducia oltre per l'acquisto di medicinali

Acquisto di prodotti da banco	Totale	%
NO	36	13%
SI	214	77%
non indicato	29	10%
Totale complessivo	279	100%

Acquisto di prodotti alimentari e per infanzia	Totale	%
NO	161	58%
SI	15	5%
non indicato	103	37%
Totale complessivo	279	100%

Noleggio di attrezzature medicali	Totale	%
NO	150	54%
SI	29	10%
non indicato	100	36%
Totale complessivo	279	100%

Acquisto di prodotti per la cosmesi e l'igiene personale	Totale	%
NO	109	39%
SI	93	33%
non indicato	77	28%
Totale complessivo	279	100%

Esami clinici (vista, colesterolo, pressione, ...)	Totale	%
NO	132	47%
SI	54	19%
non indicato	93	33%
Totale complessivo	279	100%

I principali motivi di utilizzo della farmacia di fiducia riguardano l'acquisto di prodotti da banco, scelta dal 77% degli intervistati, e l'acquisto di prodotti per la cosmesi e l'igiene personale per un ulteriore 33%.

7. Criterio di scelta della farmacia di fiducia

	molto importante	importante	poco importante	non rilevante	non risponde	
	4	3	2	1	0	Media
a) facilità a raggiungere la farmacia rispetto al luogo di residenza	171	57	15	9	27	3,55
b) vicinanza all'ambulatorio del medico curante	71	40	55	68	45	2,49
c) comodità di parcheggio in prossimità della farmacia	100	62	26	39	52	2,98
d) cortesia dei farmacisti	163	75	12	5	24	3,55
e) professionalità del personale	182	57	6	3	31	3,69
f) puntualità nell'indicazione dei farmaci a minor costo	112	89	26	6	46	3,32
g) promozioni e sconti sui prodotti non farmaceutici	91	71	42	28	47	2,97
h) limitati tempi di attesa in coda	77	102	38	21	41	2,99
i) disponibilità immediata dei farmaci richiesti	154	70	10	8	37	3,53
l) disponibilità di esami clinici	33	53	60	63	70	2,27

I fattori ritenuti "**più importanti**" nella scelta della farmacia di fiducia sono:

1. professionalità e cortesia del personale;
2. facilità di raggiungere la farmacia rispetto al luogo di residenza;
3. disponibilità immediata dei farmaci richiesti;
4. disponibilità immediata dei farmaci richiesti;
5. puntualità nell'indicazione dei farmaci a minor costo.

Invece sono considerati fattori “**meno importanti**”:

1. disponibilità di esami clinici;
2. vicinanza all’ambulatorio del medico curante;
3. promozioni e sconti sui prodotti farmaceutici;
4. comodità di parcheggio in prossimità della farmacia;
5. limitati tempi di attesa in coda.

8. Utilizzo delle farmacie Comunali

Il **63%** delle famiglie intervistate, pari a 177 questionari ricevuti, utilizza le Farmacie Comunali dandone un giudizio complessivamente buono in maniera indistinta per tutte e tre le farmacie. La principale motivazione data dagli intervistati di tale giudizio è da identificare nella cortesia, competenza e professionalità dei farmacisti.

Utilizza le Farmacie Comunali APM	Totale	%
NO	90	32%
SI	177	63%
non risponde	12	4%
Totale complessivo	279	100%

Come valuta complessivamente il servizio offerto dalle farmacie Comunali:	Farmacia 1 C.so Cavour	Farmacia 2 Piediripa	Farmacia 3 Via Pace	Totale	%
Ottimo	31	10	25	66	36%
Buono	58	22	26	106	57%
Sufficiente	8	1	2	11	6%
non risponde	2	0	0	2	1%
Totale complessivo	99	33	53	185	100%
	54%	18%	29%		

Come valuta complessivamente il servizio offerto dalle farmacie Comunali:	Farmacia 1 - C.so Cavour	%
Ottimo	31	31%
Buono	58	59%
Sufficiente	8	8%
non risponde	2	2%
Totale complessivo	99	100%

Come valuta complessivamente il servizio offerto dalle farmacie Comunali:	Farmacia 2 - Piediripa	%
Ottimo	10	30%
Buono	22	67%
Sufficiente	1	3%
non risponde	0	0%
Totale complessivo	33	100%

Come valuta complessivamente il servizio offerto dalle farmacie Comunali:	Farmacia 3 - Via Pace	%
Ottimo	10	30%
Buono	22	67%
Sufficiente	1	3%
non risponde	0	0%
Totale complessivo	33	100%

9.Motivo di utilizzo delle Farmacie Comunali

ubicazione della farmacia e facilità di accesso	Totale	%
Si	143	81%
No	34	19%
Totale complessivo	177	100%

cortesia e competenza del personale	Totale	%
Si	117	66%
No	60	34%
Totale complessivo	177	100%

convenienza dei prezzi e degli sconti praticati	Totale	%
Si	78	44%
No	99	56%
Totale complessivo	177	100%

tempi di attesa per il proprio turno	Totale	%
Si	40	23%
No	137	77%
Totale complessivo	177	100%

pronta disponibilità dei farmaci	Totale	%
Si	88	50%
No	89	50%
Totale complessivo	177	100%

disponibilità di prodotti non farmaceutici (es. cosmetici, alimentari,)	Totale	%
Si	23	13%
No	154	87%
Totale complessivo	177	100%

I motivi di principale utilizzo delle Farmacie Comunali sono:

1. ubicazione della farmacia e facilità di accesso;
2. cortesia e competenza per personale;
3. pronta disponibilità dei farmaci;

Meno rilevanti sembrano essere le motivazioni relative alla scontistica sui prodotti e più in generale ai prezzi praticati e alla disponibilità di prodotti diversi dai farmaci.

10. Utilità di usufruire di un servizio di consegna di farmaci a domicilio.

Per il 63% degli intervistati (180) non ritiene utile un servizio di consegna dei farmaci a domicilio, comunque chi lo ritiene utile, 23% degli intervistati, è disposto a pagare per usufruire dello stesso.

Sarebbe utile per Lei usufruire del servizio di consegna dei farmaci al Suo domicilio	Totale	%
NO	180	65%
SI	65	23%
non risponde	34	12%
Totale complessivo	279	100%

Se "SI", sarebbe disposto a riconoscere un costo aggiuntivo per il servizio?	Totale	%
NO	24	37%
SI	41	63%
Totale complessivo	65	100%