

## Indagine Federfarma: L'immagine delle Farmacie

### Principali risultati dello studio condotto su popolazione e opinion leader

Le farmacie raccolgono una vera ovazione di consensi: voti positivi dal 94% della popolazione e dall'89% degli opinion leader. E' questa una delle prime evidenze emerse dall'indagine condotta da ISPO, l'Istituto di ricerca fondato dal Prof. Mannheim, che ha analizzato due target di riferimento: una campione rappresentativo della popolazione italiana adulta e un campione di opinion leader nazionali (dirigenti di grandi aziende, giornalisti, economisti, istituzioni,...), tutti intervistati tra la fine di marzo e l'inizio di aprile 2012.

L'immagine delle farmacie che emerge dallo studio è quello di un centro di eccellenza, dove la professionalità del personale si unisce alla certezza del servizio e alla vicinanza al pubblico. "Le farmacie offrono un servizio utilissimo: non se ne potrebbe fare a meno": è d'accordo il 90% della popolazione e il 97% degli opinion leader. Le farmacie sono caratterizzate da grande accessibilità ("se ne trova sempre una aperta") e sembrano ormai divenute "un punto di riferimento per il territorio" (83% della popolazione), come la posta o la chiesa.

Fondamentale anche l'aspetto relazionale e il ruolo di facilitatori nella gestione della malattia: "per gli anziani e i malati cronici sono spesso un aiuto importante e facilmente raggiungibile" (88% di accordi); dispensatrici di buoni consigli ("in farmacia trovi sempre un buon consiglio": 88% di accordi tra la popolazione, 81% tra gli opinion leader); di supporto alla relazione medico-paziente ("aiutano a capire meglio ciò che ha detto il medico": 81% popolazione; 73% opinion leader); semplici nelle modalità di interazione ("mi sento più a mio agio a chiedere consiglio in farmacia che al mio medico": 50% popolazione). Tutte caratteristiche di un vero servizio alla persona.

Certo la connotazione di gruppo di potere non manca, specie tra gli opinion leader: 79% della popolazione e 83% degli opinion leader ritiene che le farmacie siano un gruppo di potere molto forte nel nostro Paese. E molti (specie opinion leader: 85%) ritengono che si tratti di una casta. Ma è minoritaria la quota di quanti ritengono che "invece di essere al servizio dei cittadini pensano solo ai propri interessi" (41% popolazione e 34% opinion leader) e i più la ritengono una "categoria onesta" (76% popolazione, 69% opinion leader).

Questo bilancio virtuoso lascia anche ben sperare, poiché le evoluzioni degli ultimi 10 anni sono lette dai più come positive: il 45% della popolazione e il 59% degli opinion leader ritiene che la qualità del servizio offerto dalle farmacie sia migliorata nell'ultimo decennio, mentre è inferiore al 5% la quota di quanti ne intravedono un peggioramento.

Non stupisce quindi che tra le caratteristiche della farmacia emerga anche la sua capacità fidelizzante: il 71% della popolazione dichiara di avere una farmacia di fiducia in cui si reca regolarmente.

## Farmacie: luogo di specializzazione e supporto

14

I giudizi sulle farmacie (area Servizio al cittadino)  
% "molto" + "abbastanza"



TESTO DELLA DOMANDA: "Abbiamo raccolto alcune opinioni sulla percezione delle farmacie da persone intervistate prima di Lei. Per ciascuna delle affermazioni che ora le leggerò, può dirmi per cortesia se lei si sente molto, abbastanza, poco o per nulla d'accordo?"

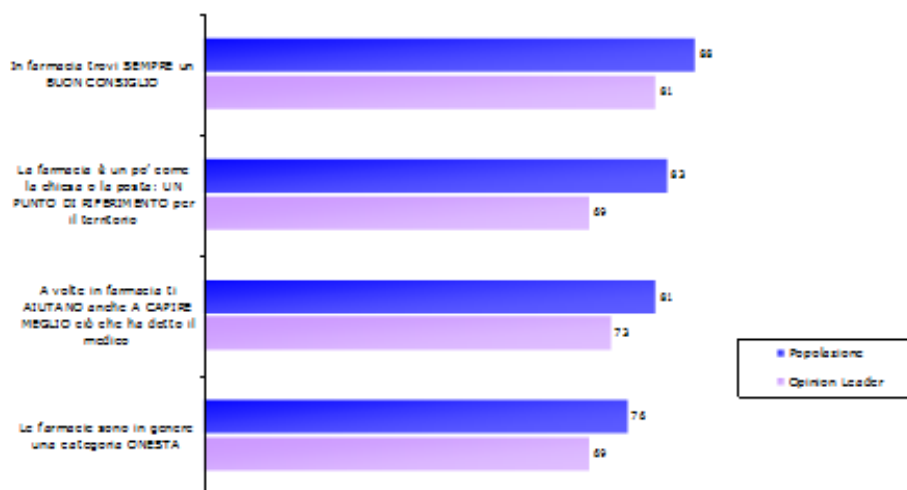
Valori percentuali

ISPO

## Farmacie: un punto di riferimento al servizio del cittadino, dispensatrici di consigli e oneste

15

I giudizi sulle farmacie (area Servizio al cittadino)  
% "molto" + "abbastanza"



TESTO DELLA DOMANDA: "Abbiamo raccolto alcune opinioni sulla percezione delle farmacie da persone intervistate prima di Lei. Per ciascuna delle affermazioni che ora le leggerò, può dirmi per cortesia se lei si sente molto, abbastanza, poco o per nulla d'accordo?"

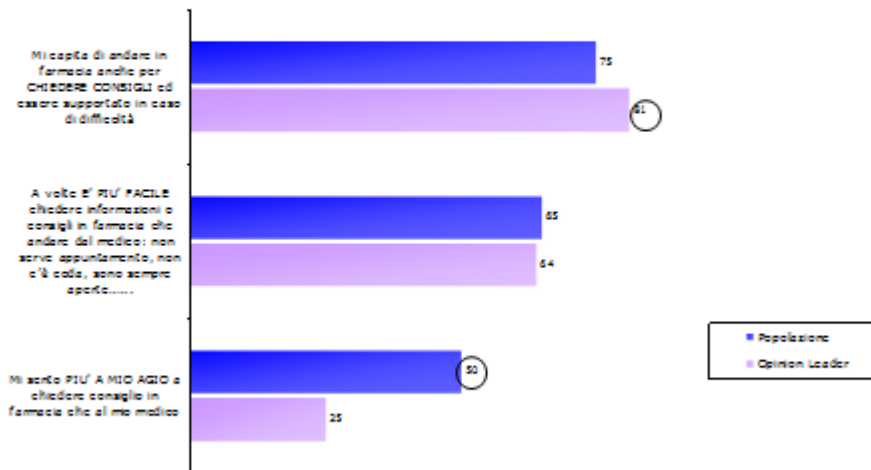
Valori percentuali

ISPO

## Riconosciuta anche la vicinanza alla gente e la facilità della relazione, specie tra la popolazione

16

### I giudizi sulle farmacie (area Relazione) % "molto" + "abbastanza"



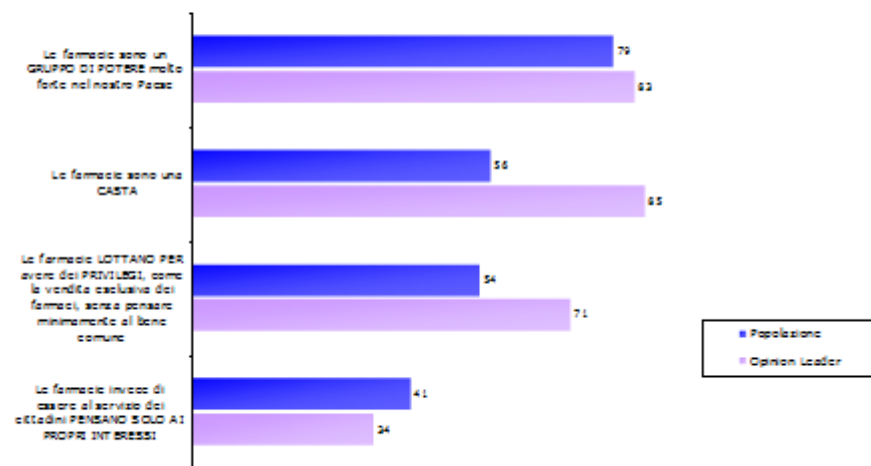
TESTO DELLA DOMANDA: "Abbiamo raccolto alcune opinioni sulla percezione delle farmacie da persone intervistate prima di Lei. Per ciascuna delle affermazioni che ora le leggerò, può dirmi per cortesia se lei si sente molto, abbastanza, poco o per nulla d'accordo?"  
Valori percentuali

ISPO

## E' forte, ma minoritaria, anche l'immagine del gruppo di potere, ma è contenuta la percezione di «egoismo»

17

### I giudizi sulle farmacie (area potere) % "molto" + "abbastanza"



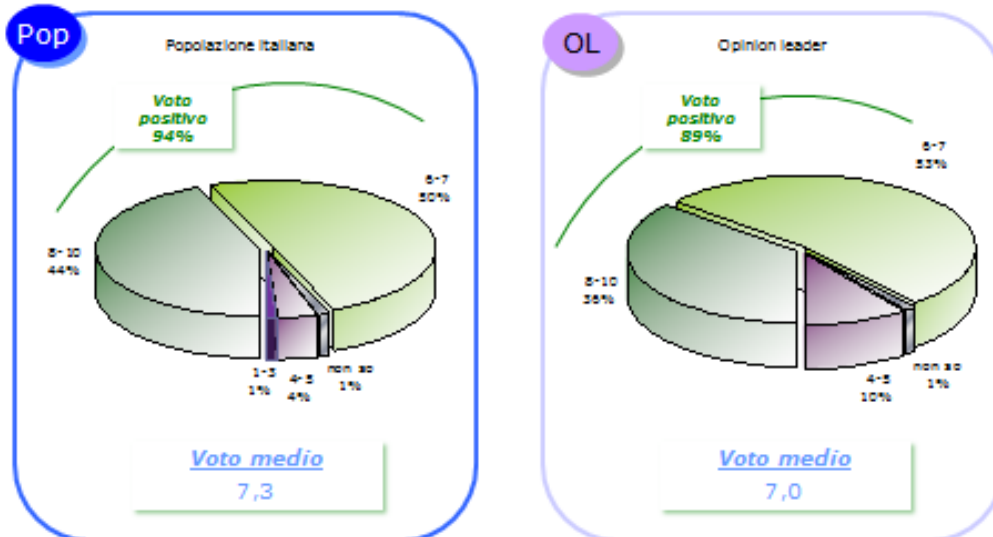
TESTO DELLA DOMANDA: "Abbiamo raccolto alcune opinioni sulla percezione delle farmacie da persone intervistate prima di Lei. Per ciascuna delle affermazioni che ora le leggerò, può dirmi per cortesia se lei si sente molto, abbastanza, poco o per nulla d'accordo?"  
Valori percentuali

ISPO

L'immagine complessiva delle farmacie è molto positiva sia tra opinion leader che tra la popolazione

7

Immagine globale della farmacia



TESTO DELLA DOMANDA: "Alcuni hanno nei confronti delle farmacie un'immagine complessiva molto positiva. Altri invece ne hanno una immagine pessima. Lei complessivamente che giudizio ha ... Dia un voto da 1 a 10, dove 1=pessima e 10=ottima (0=non so)."

Valori percentuali

ISPO

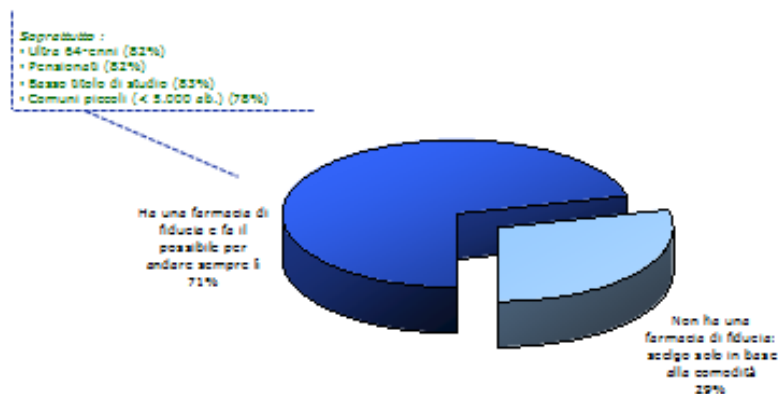
Il rapporto con le farmacie è tendenzialmente fidelizzante

6

Fidelizzazione

Popolazione Italiana

Pop



TESTO DELLA DOMANDA: "Alcune persone, quando hanno bisogno di andare in una farmacia, entrano nella prima che trovano, senza stare troppo a pensare in quale farmacia è meglio andare. Altre invece hanno una farmacia di fiducia e, se solo possibile, cercano di recarsi sempre nella stessa. Lei personalmente direbbe che..."

Valori percentuali

ISPO