

Erhebung des Kundenzufriedenheit in den Bozner Gemeindeapotheken

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



Ziele der Erhebung

- ✿ Bereitstellung von Daten zur Kundenstruktur
- ✿ Erfassung der Wahrnehmung der Kunden in Bezug auf die Unterschiede zwischen Gemeindeapotheken und Privatapotheken;
- ✿ Erfassung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität.

Methode

- ❁ **Selbst auszufüllender Fragebogen**, der den Kunden/innen der 6 Gemeindeapotheken ausgehändigt wurde
- ❁ **Verteilung der Fragebögen** vom 28.01.2012 bis zum 24.02.2012 (12 Arbeitstage)
- ❁ Kontakt zu insgesamt 3.221 Kunden/innen (Touristen/innen ausgeschlossen). **Teilnahmequote von 40%**, Stichprobe = 1.277 Personen. Die Ergebnisse haben einen Stichprobenfehler von $\pm 2,7\%$ (95%).
- ❁ Gewichtung der Daten: **2 typische Wochen.**

Fazit Kundenstruktur

- ❁ Die Gemeindeapotheken haben ein hohes Kundenaufkommen.
- ❁ 30% der Kunden/innen mit mehr als 65 Jahren besuchen die Apotheke mindestens 1 Mal pro Woche. Die Häufigkeit der Besuche weist eine Korrelation mit dem Alter auf.

Fazit Kundenstruktur

- ❁ Bei der Wahl der Vertrauensapotheke ist das “Vertrauen zum Personal” der ausschlaggebende Faktor.
- ❁ Die Personen der beiden höchsten Altersklassen haben eine stärkere Bindung an die Apotheke
- ❁ Unter der jüngeren Bevölkerung hat zirka die Hälfte keine Vertrauensapotheke.

Fazit Kundenstruktur

- ✿ Zusätzlich zu Medikamenten und rezeptfreien Arzneimitteln kaufen zirka 40% der Kunden/innen auch Kosmetik- und Hygieneprodukte (vorwiegend Frauen) sowie Reformartikel.
- ✿ Fast ein Drittel der Kunden/innen benutzt die sozio-sanitären Dienstleistungen, die von der Apotheke angeboten werden (bei Personen mit mehr als 65 Jahren ist es die Hälfte).

Ergebnisse

- ✿ Struktur der Kundschaft
- ✿ Öffentliche und private Apotheken
- ✿ Bewertung des Dienstes

Fazit

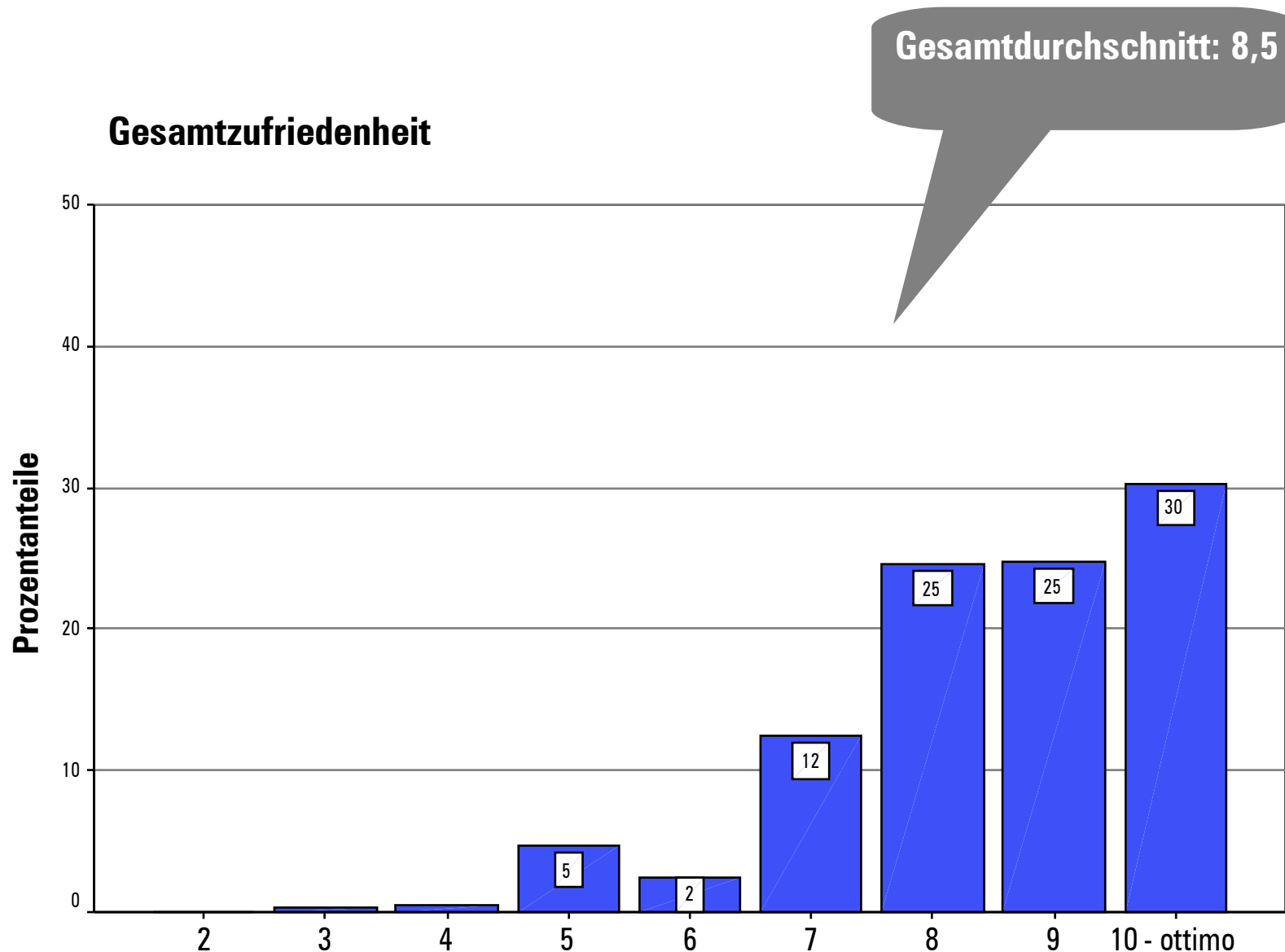
- ✿ Es gibt eine starke Nachfrage nach Verlängerung der Öffnungszeiten der Apotheken.
- ✿ Das Thema der Privatisierung der Apotheken ist für die Kunden kein Thema.
- ✿ Die Angebotsaktionen sind kein echter Pluspunkt der Apotheken.

Ergebnisse

- ✿ Struktur der Kundschaft
- ✿ Öffentliche und private Apotheken
- ✿ **Bewertung des Dienstes**

Zufriedenheit der Kunden/nnen mit den Bozner Gemeindeapotheken

Ergebnisse – Bewertung der Dienstqualität



ANMERKUNG:

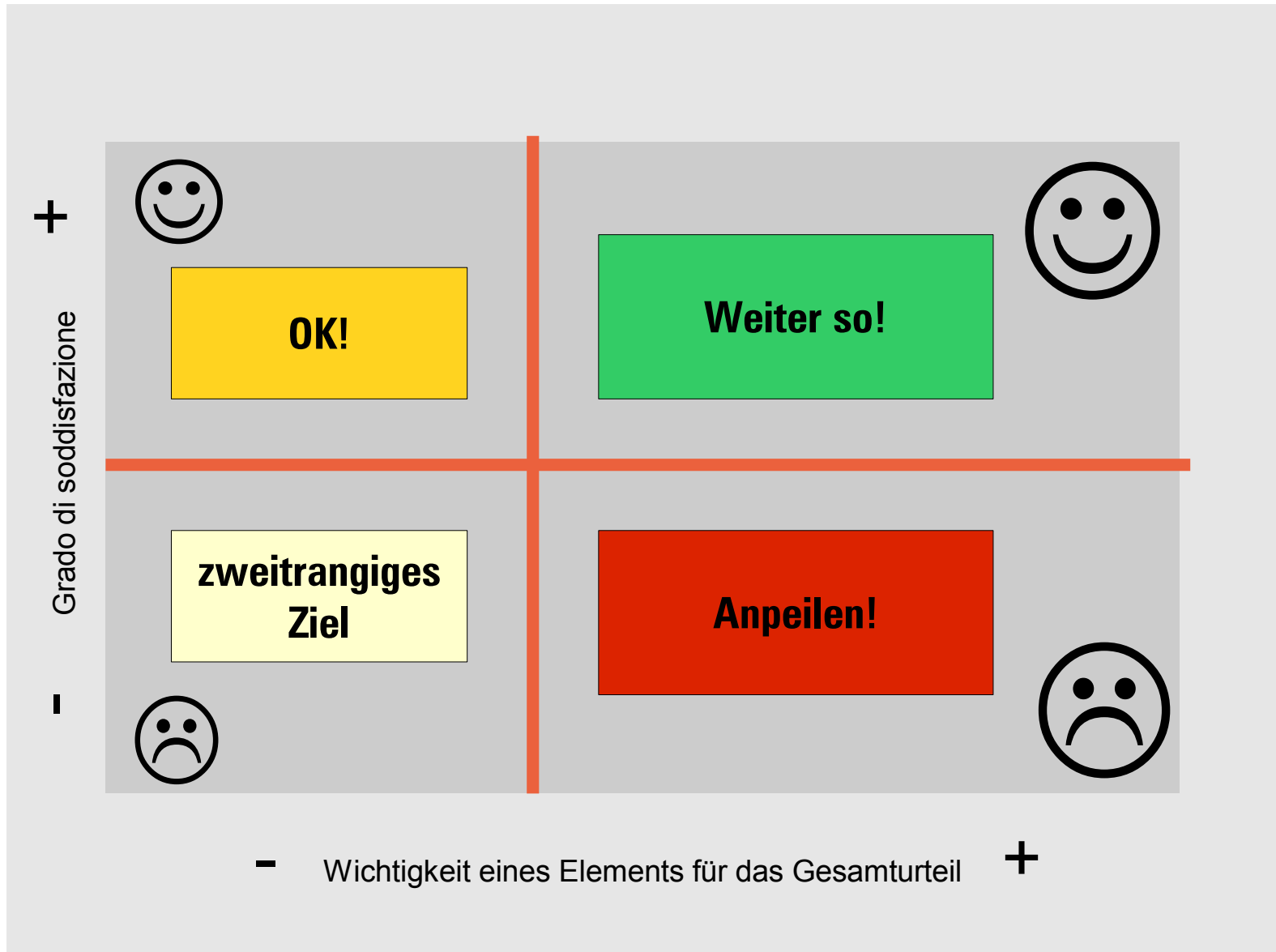
Die Gesamtzufriedenheit in Bezug auf einen Dienst kann als Summe der Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstaspekten dargestellt werden.

Obwohl sich alle Aspekte auf den gesamten Zufriedenheitsgrad auswirken, ist ihr Einfluss auf das Gesamtergebnis jedoch unterschiedlich..

Jeder Aspekt hat für jeden einzelnen Kunden einen anderen Wichtigkeitsgrad und wird somit einen mehr oder weniger großen Einfluss auf die Zufriedenheit und somit auf das Gesamturteil haben.

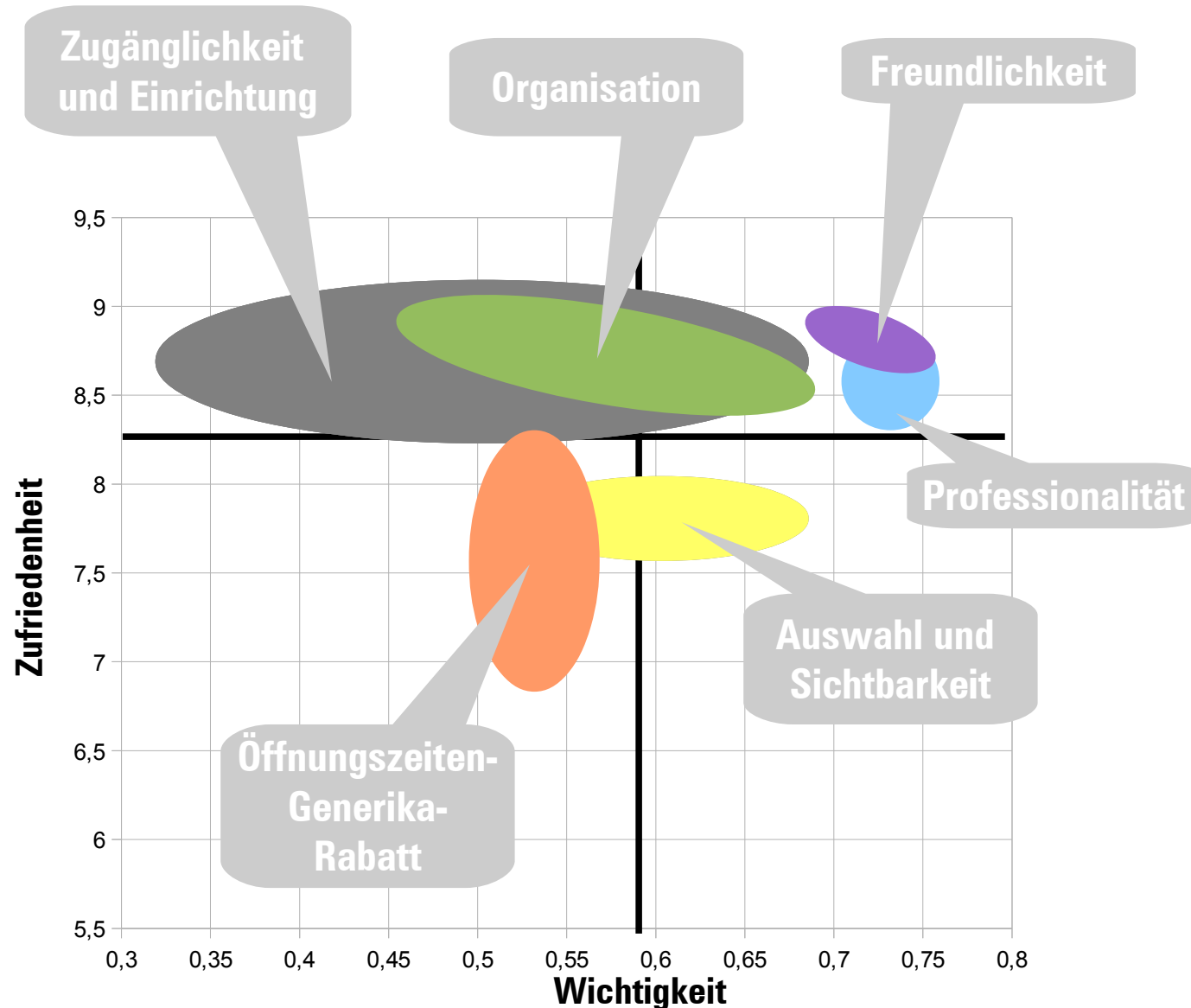
Zufriedenheit der Kunden/nnen mit den Bozner Gemeindeapotheken

Ergebnisse – Bewertung der Dienstqualität



Die zwei Linien, die das Schaubild in vier Quadranten aufteilen, beziehen sich auf den Zufriedenheitsgrad der Kundschaft (senkrechte Linie) und auf die Wichtigkeit, die dem jeweiligen Aspekt zugeschrieben wird (waagrechte Linie). In die Zone **OK!** befinden sich jene Elemente, mit denen die Kundschaft zufrieden ist, sie aber als eher unwichtig einstuft; die Zone **WEITER SO!** weist darauf hin, dass der Zufriedenheitsgrad hoch und die Bedeutung groß ist; die Zone **ANPEILEN!** beinhaltet wichtige Elemente, mit denen die Kunden nicht zufrieden sind; die Zone **ZWEITRANGIGES ZIEL** betrifft Aspekte, die zwar verbessert werden müssen, aber keine Priorität darstellen.

Übersicht über sämtliche Aspekte



Die zwei Linien, die das Schaubild in vier Quadranten aufteilen, beziehen sich auf den Zufriedenheitsgrad der Kundschaft (senkrechte Linie) und auf die Wichtigkeit, die dem jeweiligen Aspekt zugeschrieben wird (waagrechte Linie). In die Zone **OK!** befinden sich jene Elemente, mit denen die Kundschaft zufrieden ist, sie aber als eher unwichtig einstuft; die Zone **WEITER SO!** weist darauf hin, dass der Zufriedenheitsgrad hoch und die Bedeutung groß ist; die Zone **ANPEILEN!** beinhaltet wichtige Elemente, mit denen die Kunden nicht zufrieden sind; die Zone **ZWEITRANGIGES ZIEL** betrifft Aspekte, die zwar verbessert werden müssen, aber keine Priorität darstellen.

Verbesserungsvorschläge: Antworten auf die offene Frage

- ✿ Mehr Vertraulichkeit (gilt nur für einige Apotheken) auch durch Erweiterung der Räume
- ✿ Andere Öffnungszeiten
- ✿ Parkplätze (gilt nur für einige Apotheken)
- ✿ Sichtbarkeit (gilt insbesondere für die Apotheken in der Perathonerstraße und am Dominikanerplatz)
- ✿ Größere Auswahl an Produkten und mehr Dienstleistungen

Gesamtfazit

- ❁ Das Urteil zu den Gemeindeapotheken fällt insgesamt positiv aus.
- ❁ Der stärkste Pluspunkt ist die Beziehung zum Personal, das sowohl fachlich als auch menschlich positiv bewertet wird.
- ❁ Auch die Organisation und die Zugänglichkeit des Dienstes sowie die angenehme Atmosphäre werden positiv bewertet, auch wenn diese Aspekte für den allgemeinen Zufriedenheitsgrad von weniger großer Bedeutung sind.

Fazit

- ✿ Es gibt zudem – bezüglich Wichtigkeit für die Gesamtzufriedenheit – zweitrangige Aspekte, für die das Urteil etwas weniger gut ausfällt: die Führung der Apotheke, die Auswahl an Produkten und die Sichtbarkeit der Preise.
- ✿ Es müssen folgende Ziele angepeilt werden:
 - ✿ Erweiterung der Produktpalette
 - ✿ größere Sichtbarkeit der Preise der ausgestellten Waren.