

L'E-COMMERCE E I FARMACI OTC

Roma, 12 luglio 2011



Obiettivi dell'indagine

2

- **Fare una fotografia dei comportamenti degli italiani nell'ambito dell'e-commerce:**
 - ✓ quanti italiani acquistano online prodotti/ servizi?
 - ✓ quali prodotti acquistano?
 - ✓ quali sono i vantaggi di acquistare su internet?
 - ✓ quali prodotti "nuovi" sono aperti ad acquistare? Quali, invece, non acquisterebbero?
- **Verificare l'esperienza degli italiani con i farmaci OTC**
 - ✓ che cosa sono? che immagine hanno?
 - ✓ quanti li utilizzano? quali prodotti utilizzano?
 - ✓ quali sono gli aspetti più importanti nell'acquisto? quanto è rilevante il ruolo del farmacista?
- **Verificare la propensione degli italiani all'acquisto su internet dei farmaci da banco:**
 - ✓ quanti considererebbero interessante/utile questa possibilità?
 - ✓ quali vantaggi vi troverebbero?
 - ✓ e quali svantaggi?
 - ✓ quanti sarebbero propensi ad acquistarli?

Il disegno generale della ricerca

3

1. ANALISI DI BASE SULL'E-COMMERCE

- per verificare l'attuale comportamento di e-commerce degli italiani ...
- ... e comprendere le aree merceologiche di maggiore interesse/ di non interesse per l'acquisto online

***basata su dati raccolti attraverso l'indagine New Media di GfK Eurisko
su un campione di 1.000 internauti***

2. INDAGINE QUALITATIVA

- per fare un'esplorazione in profondità sugli atteggiamenti verso la possibilità di acquisto via Internet dei farmaci da banco; interesse, vantaggi percepiti, dubbi, timori, rischi

***basata su 2 focus-group con user di farmaci da banco:
giovani e maturi, internauti orientati all'e-commerce***

3. INDAGINE QUANTITATIVA

- per verificare e dimensionare l'interesse e il gradimento di un eventuale e-commerce dei farmaci OTC da parte della popolazione italiana

***basata su 1.000 interviste effettuate attraverso il Dialogatore,
su un campione rappresentativo della popolazione italiana dai 14 anni in su***

Agenda

4

- 1** Gli italiani e l'e-commerce
- 2** Farmaci OTC: l'immagine, l'esperienza, l'acquisto
- 3** L'acquisto online dei farmaci OTC
- 4** Main findings



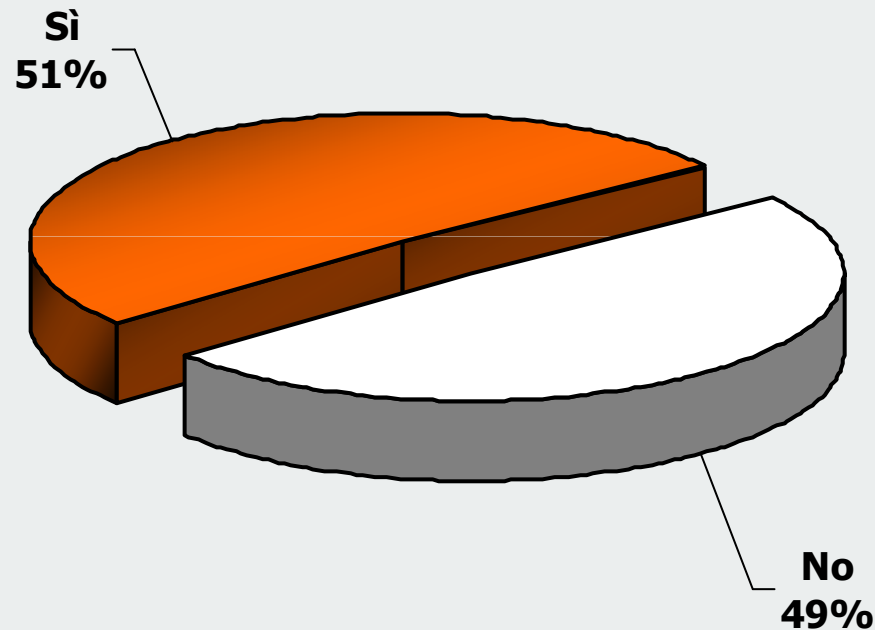
1

Gli italiani e l'e-commerce

La metà della popolazione italiana over 14 anni utilizza internet ...

Negli ultimi 3 mesi, le è capitato di collegarsi personalmente a Internet, o da casa o dal suo posto di lavoro, o da scuola/università?

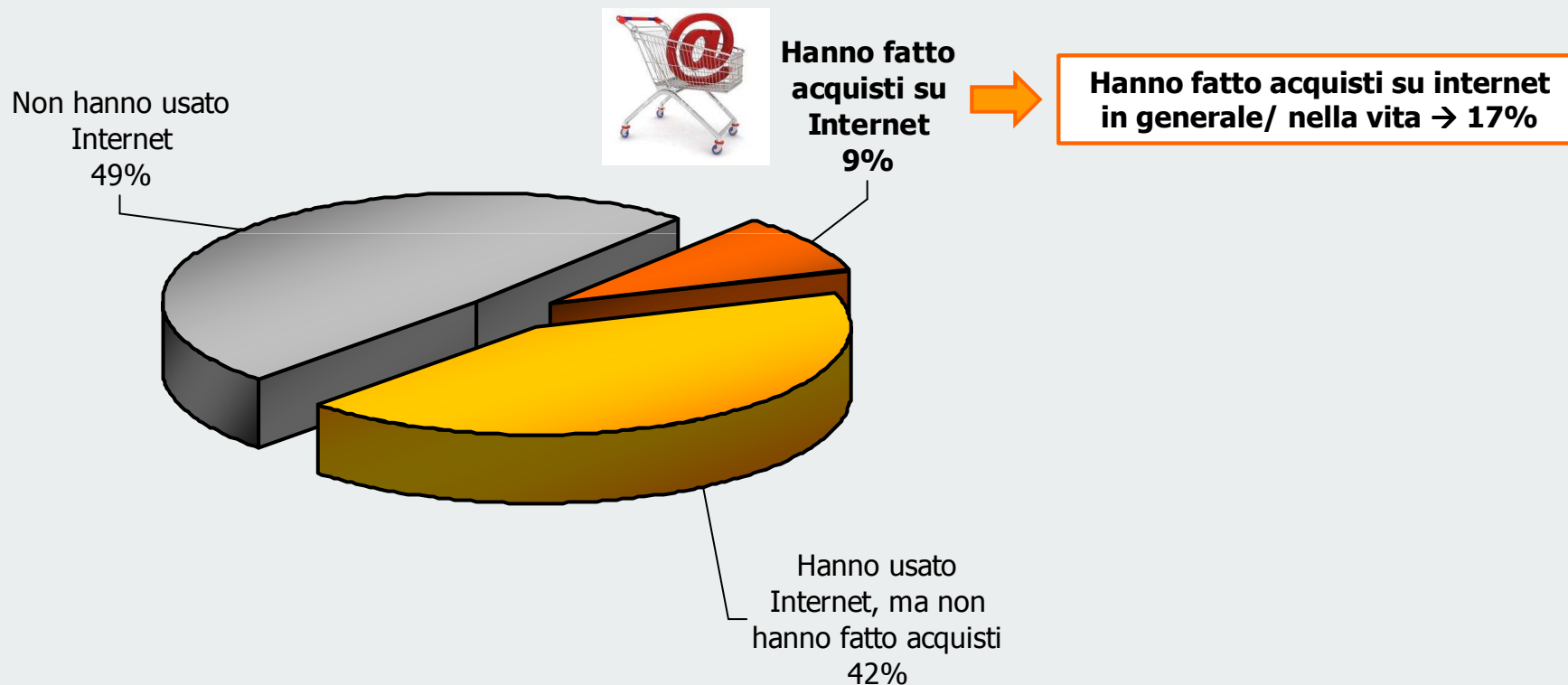
6



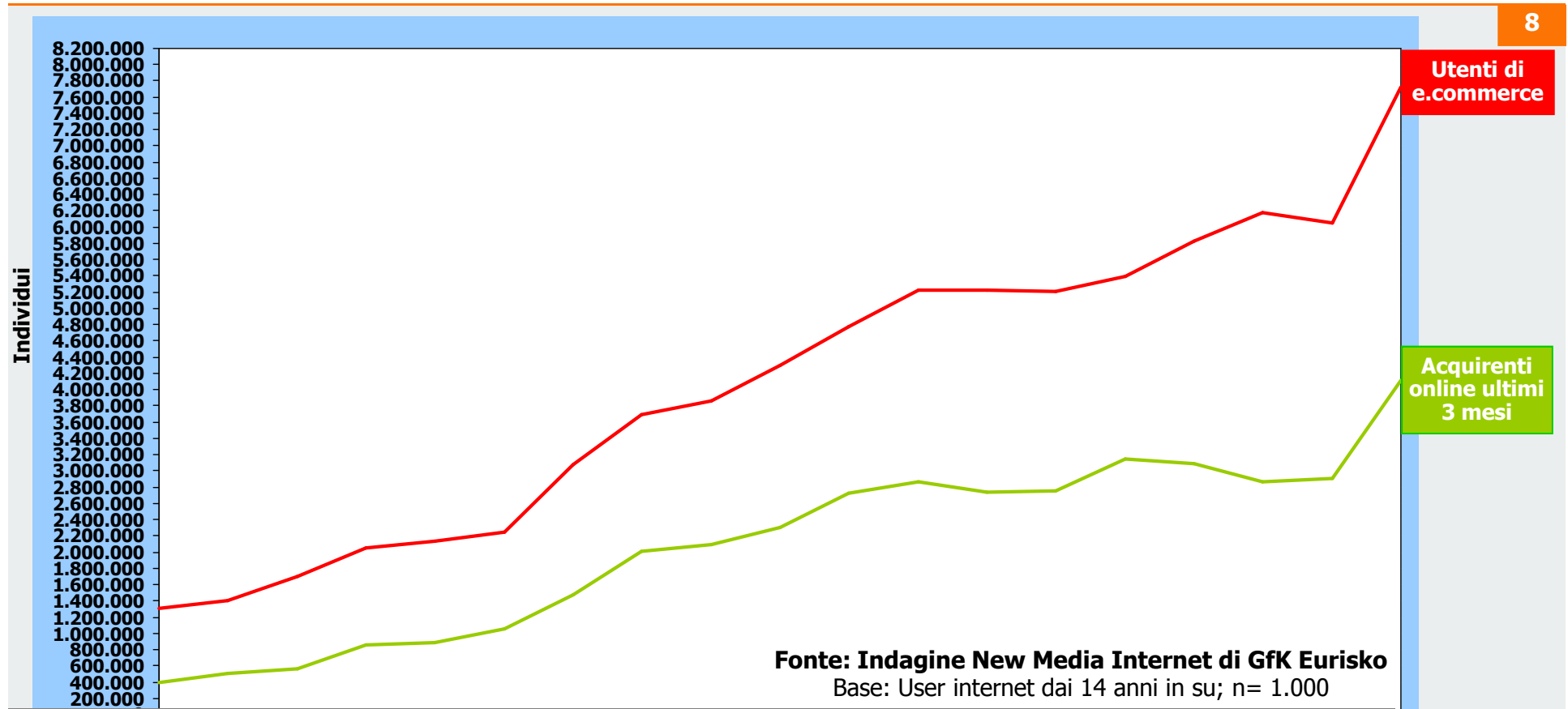
A 1 italiano su 10 è capitato di fare acquisti online negli ultimi 3 mesi ...

Negli ultimi 3 mesi, le è capitato di fare acquisti su internet (di prodotti e/o servizi)?

7



... e ad oggi sono quasi 8 milioni gli italiani che acquistano online!

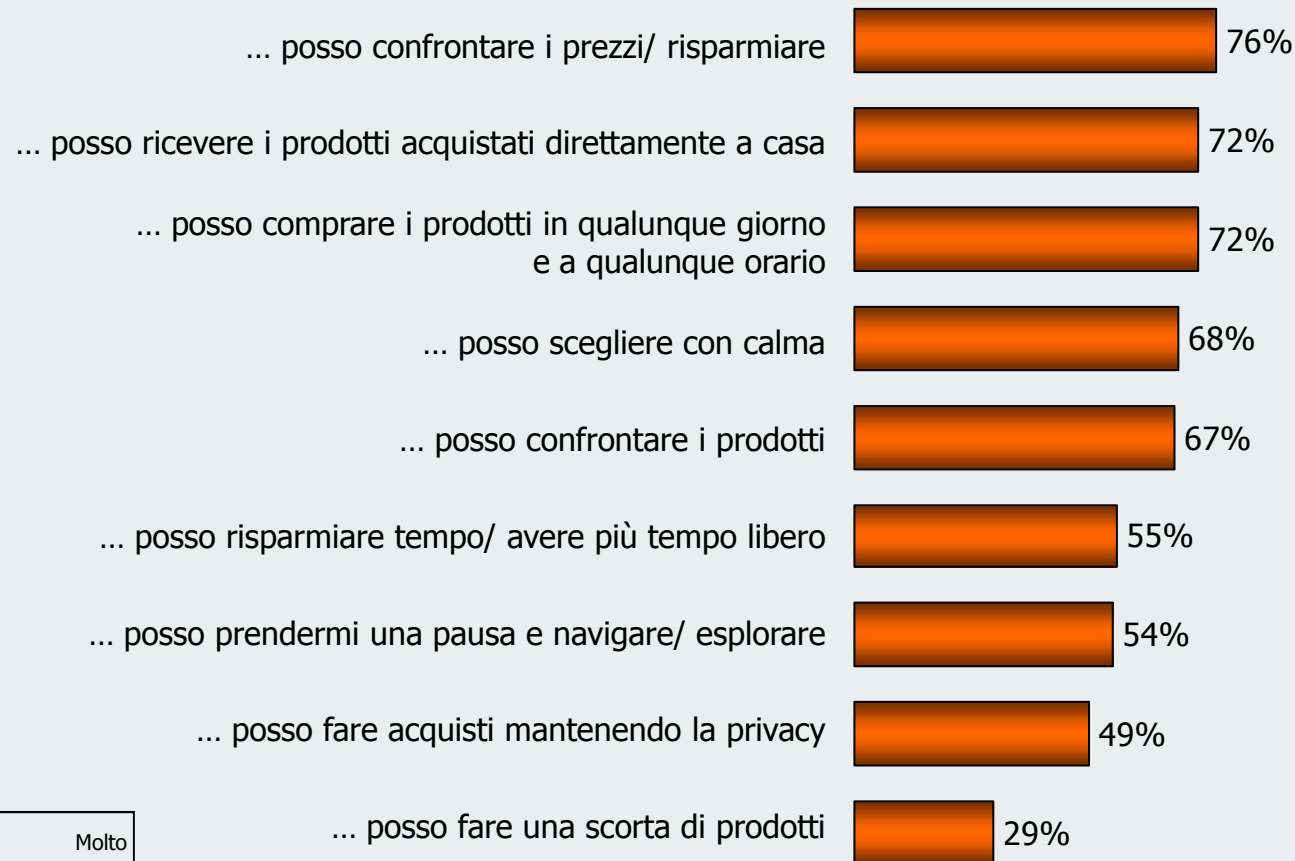


In migliaia di individui	NOV.'01	APR.'02	NOV.'02	GIU.'03	NOV.'03	GIU.'04	NOV.'04	GIU.'05	NOV.'05	GIU.'06	NOV.'06	GIU.'07	NOV.'07	GIU.'08	NOV.'08	GIU.'09	NOV.'09	GIU.'10	GIU.'11
TOTALE ACQUIRENTI ONLINE	1.300.000	1.400.000	1.700.000	2.050.000	2.140.300	2.240.000	3.080.000	3.690.000	3.864.320	4.408.000	4.768.400	5.220.000	5.218.000	5.203.682	5.391.051	5.824.362	6.182.000	6.048.000	7.726.515
ACQUIRENTI ONLINE ULTIMI 12 MESI	860.000	1.000.000	1.000.000	1.480.000	1.510.800	1.710.000	2.670.000	3.226.000	3.502.040	3.965.000	4.257.500	4.547.000	4.490.000	4.611.860	4.665.250	5.322.262	5.390.000	5.398.400	6.824.927
ACQUIRENTI ONLINE ULTIMI 3 MESI	400.000	510.000	560.000	850.000	881.300	1.060.000	1.470.000	2.005.000	2.098.205	2.379.000	2.724.800	2.863.000	2.744.000	2.747.548	3.141.984	3.092.937	2.860.000	2.912.000	4.115.513

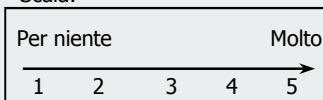
Le principali leve che guidano l'acquisto online sono il risparmio e la comodità/ praticità di un acquisto da casa, in "negozi" sempre aperti

Comprare su internet è vantaggioso perché ...

9



Scala:



% molto+abbastanza

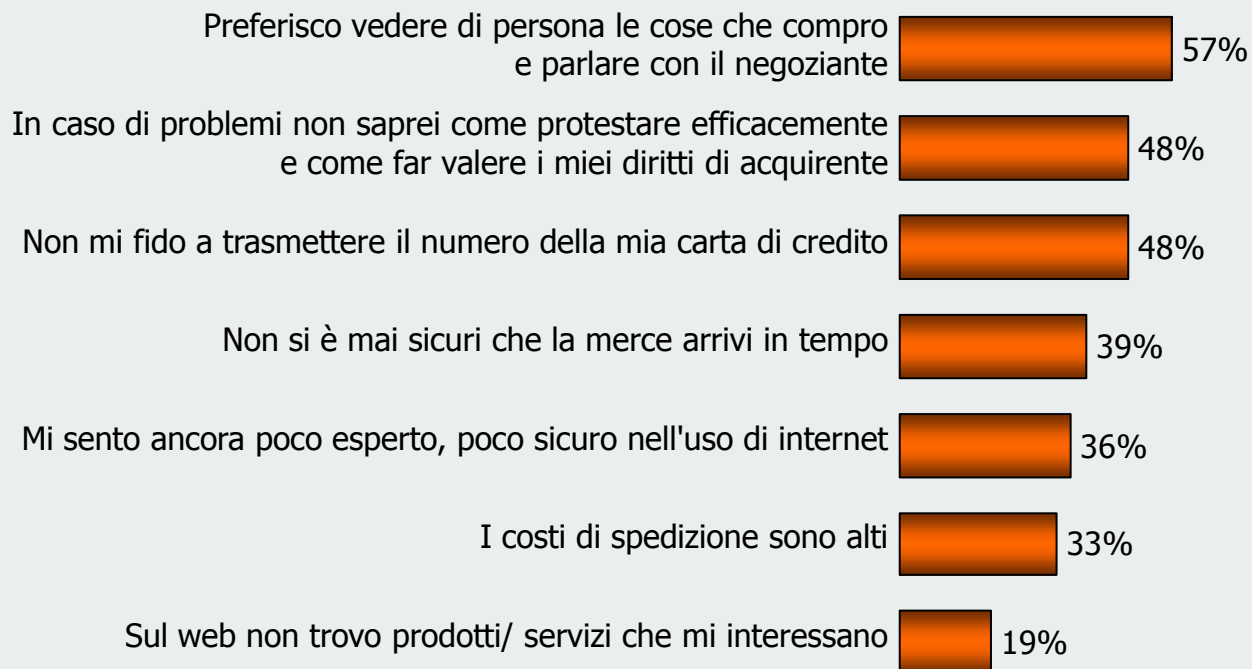
Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: User internet dai 14 anni in su; n= 640

Tuttavia, anche tra gli user di Internet, permangono alcuni fattori di resistenza nei confronti degli acquisti online

10

Quanto è d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni relative al ricorso a internet per fare acquisti?



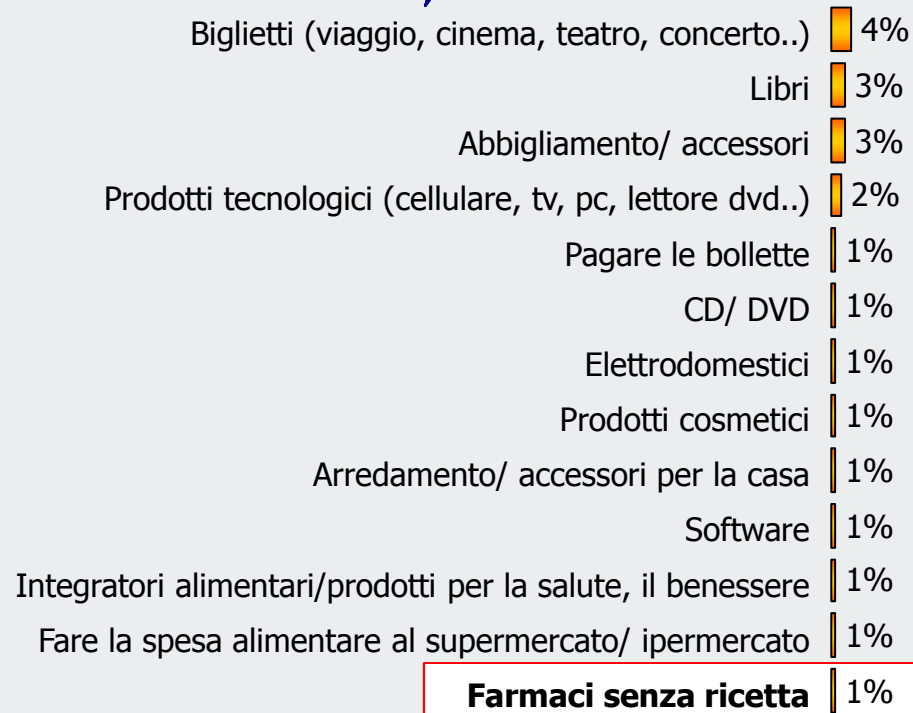
% molto+abbastanza d'accordo

Oggi l'acquisto online non riguarda più solo beni "basici", ma anche beni a più alto investimento (economico ed emotivo)

HANNO EFFETTUATO ACQUISTI SU INTERNET
NEGLI ULTIMI 3 MESI  9%

11

Quali prodotti servizi ha acquistato?

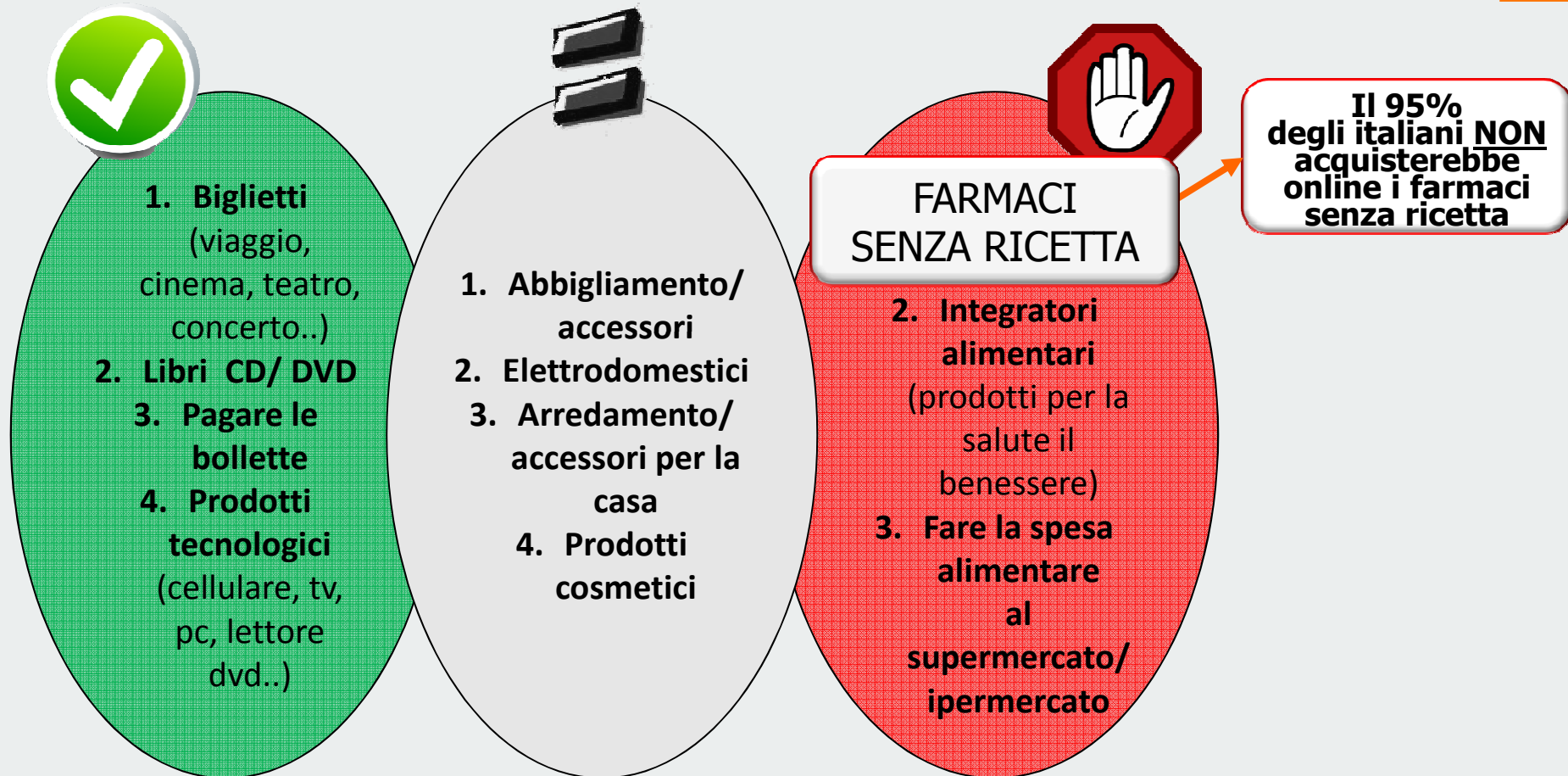


Hanno utilizzato internet, ma non hanno fatto acquisti  42%

Non hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi  49%

Restano tuttavia due aree "chiuse" all'acquisto online: la spesa alimentare e i prodotti legati alla salute e al benessere

12





2

Farmaci OTC: l'immagine, l'esperienza, l'acquisto





I farmaci OTC: cosa sono?

14

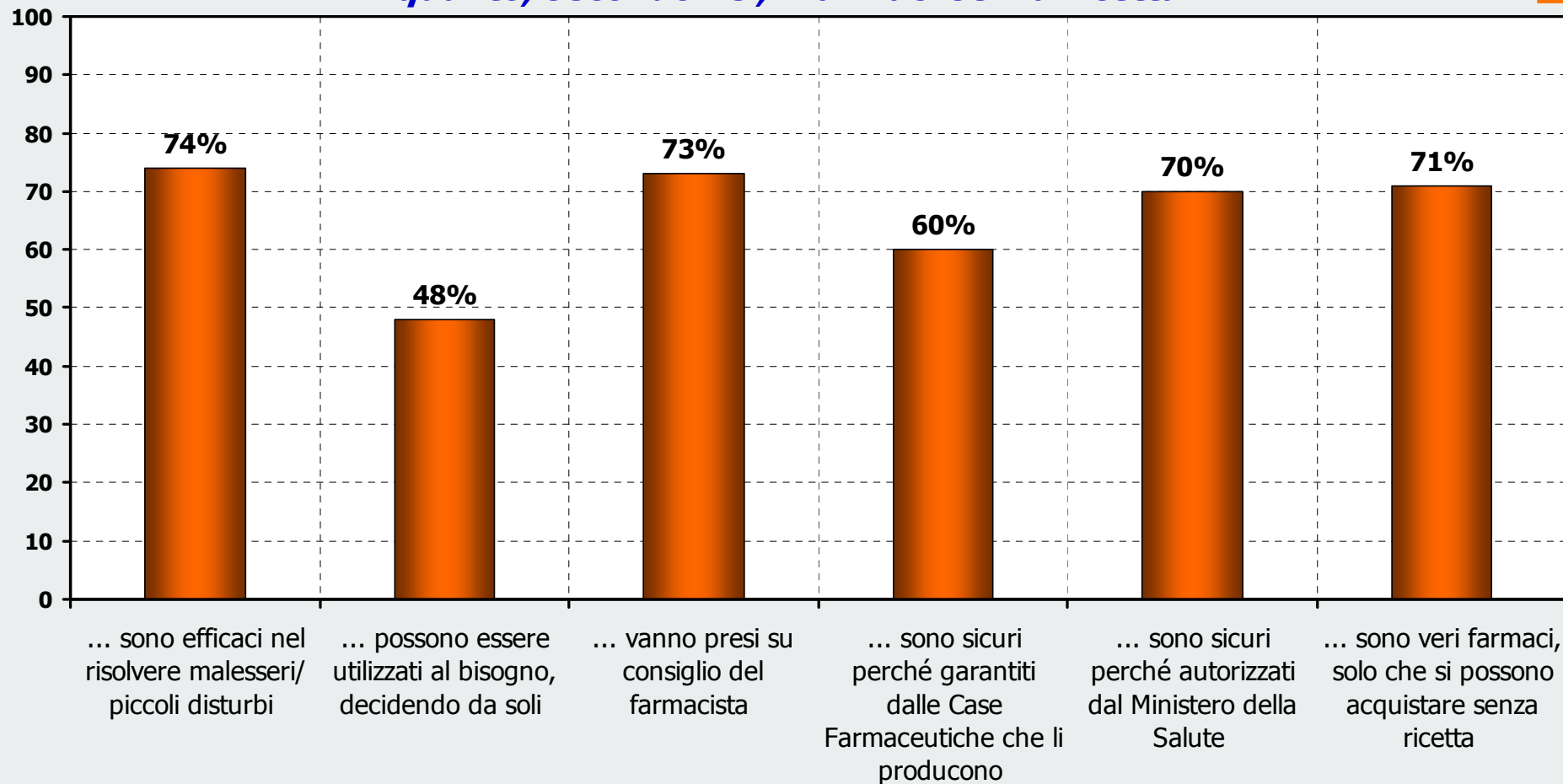
Secondo Lei, i farmaci senza ricetta sono ...



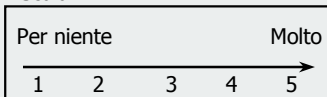
I farmaci OTC: le caratteristiche

E quanto, secondo Lei, i farmaci senza ricetta ... ?

15



Scala:



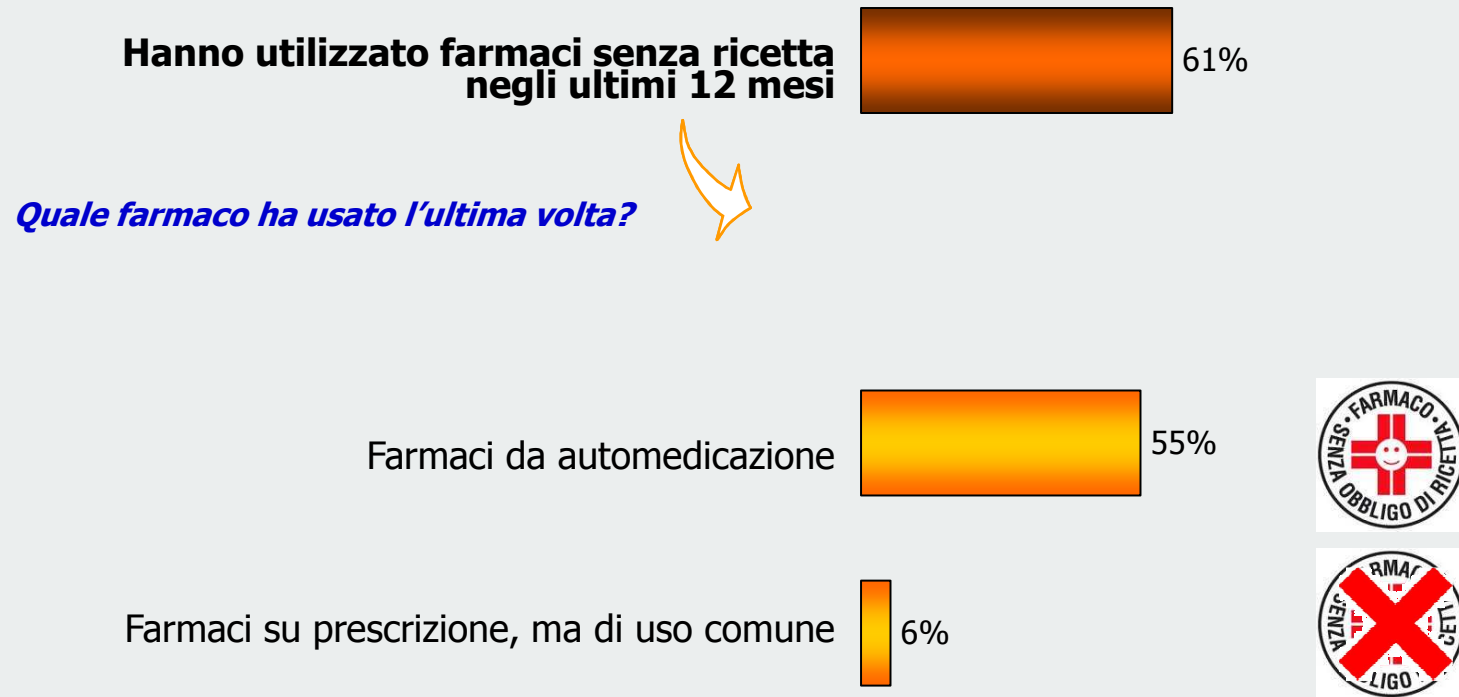
% molto+abbastanza

Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000

2 italiani su 3 hanno utilizzato farmaci senza ricetta nell'ultimo anno

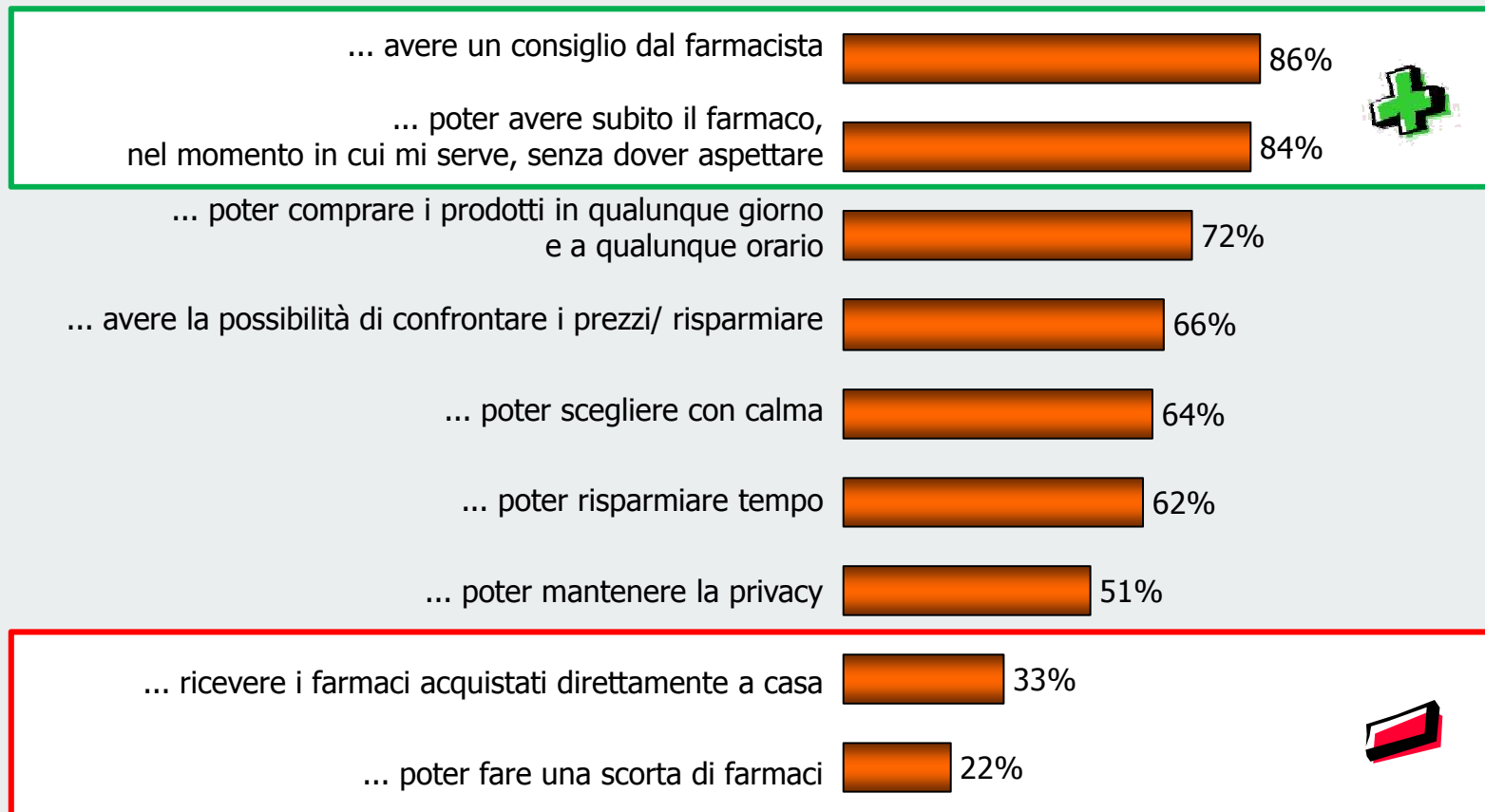
16



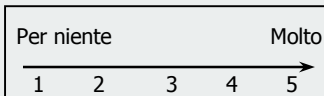
L'acquisto dei farmaci OTC è guidato da due dimensioni principali: la reperibilità al momento del bisogno e il consiglio del farmacista ...

Per favore pensi a quando deve comprare un farmaco senza ricetta, quanto sono importanti per lei i seguenti aspetti al momento dell'acquisto?

17



Scala:



% molto+abbastanza

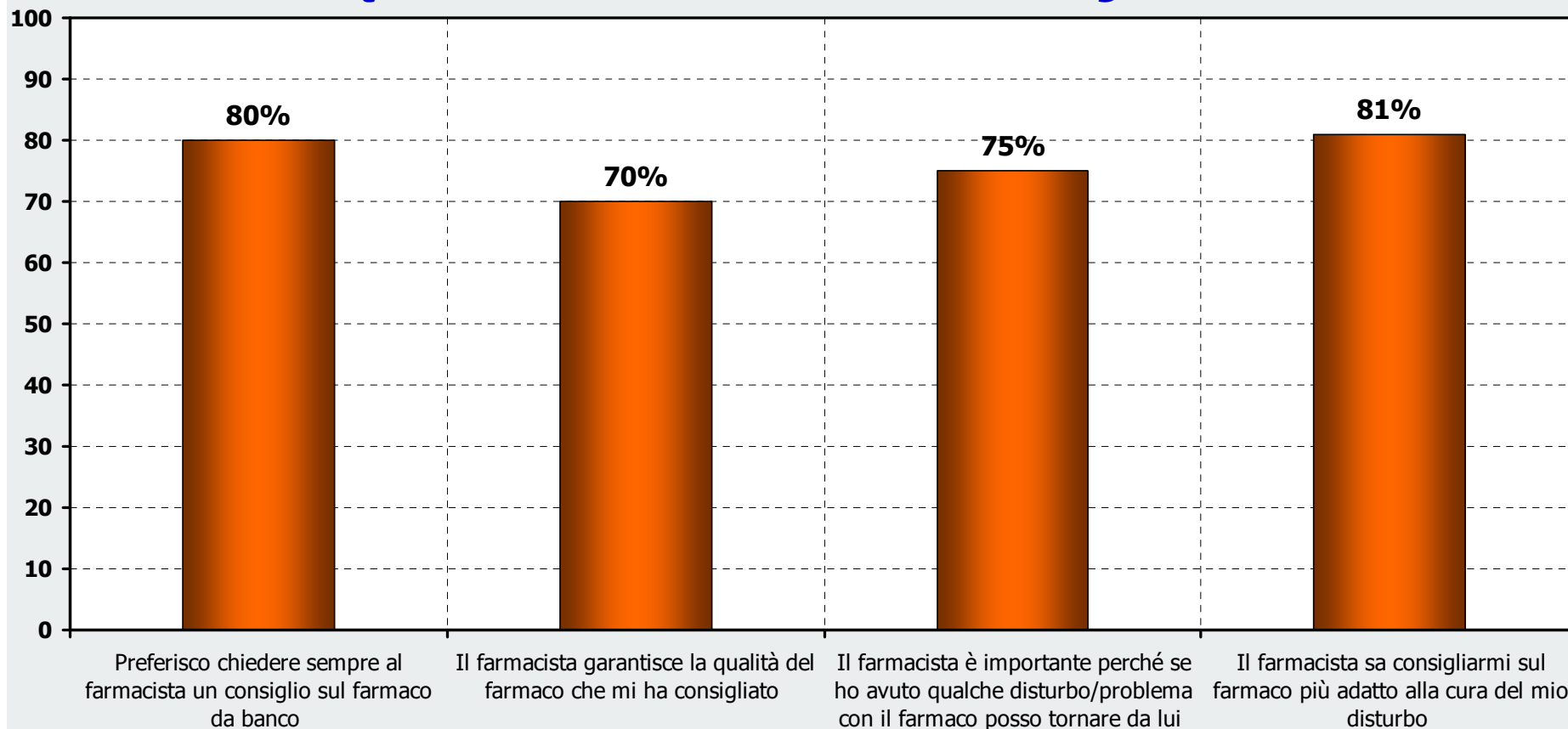
Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000

Il farmacista riveste un ruolo fondamentale nel consigliare il farmaco più adeguato, ma anche nel garantire la qualità del prodotto

Parliamo ora in particolare del ruolo del farmacista nella scelta/acquisto dei farmaci senza ricetta. Quanto è d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni?

18



Scala:

*% molto+abbastanza*

Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000



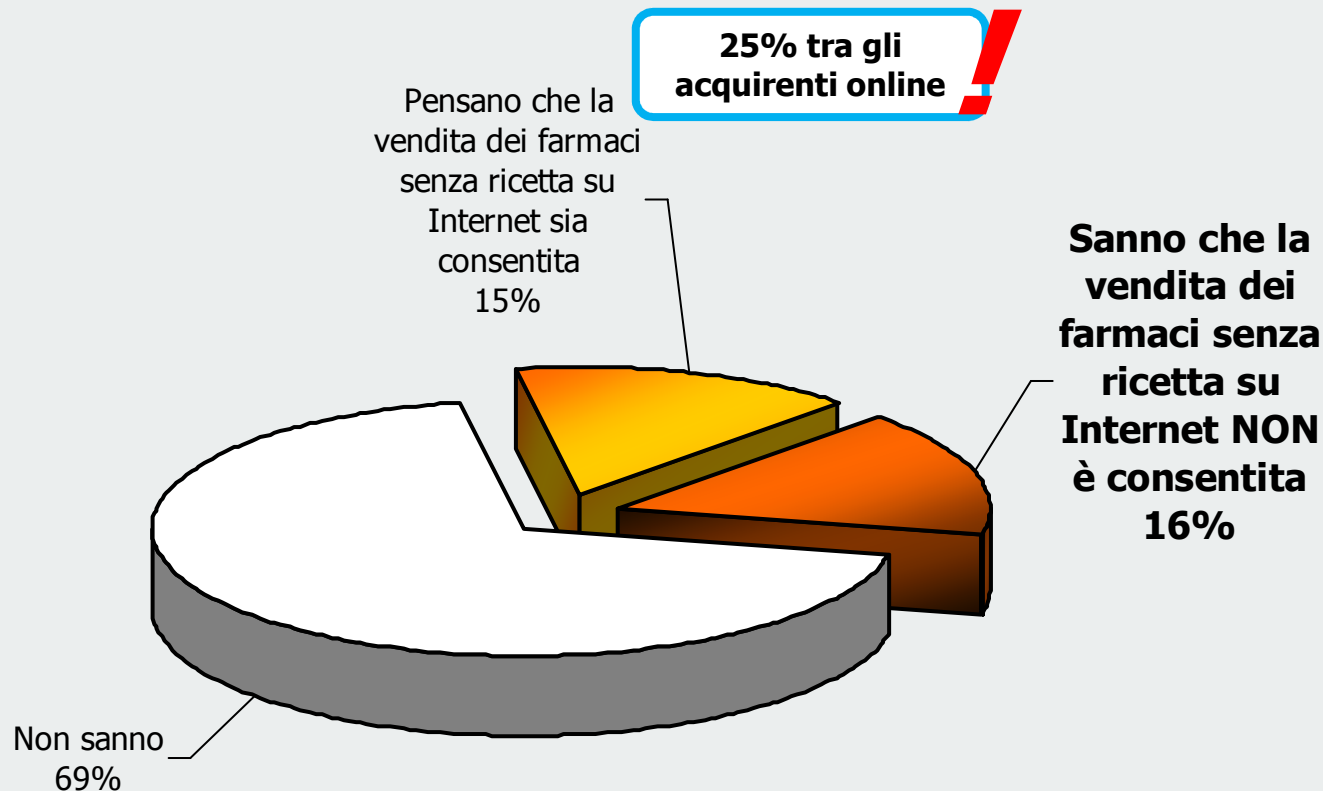
3

**L'acquisto online
dei farmaci OTC**

La maggioranza degli italiani non è informata sull'acquisto online dei farmaci senza ricetta

Per quanto Lei ne sa, è consentita la vendita su Internet dei farmaci senza ricetta?

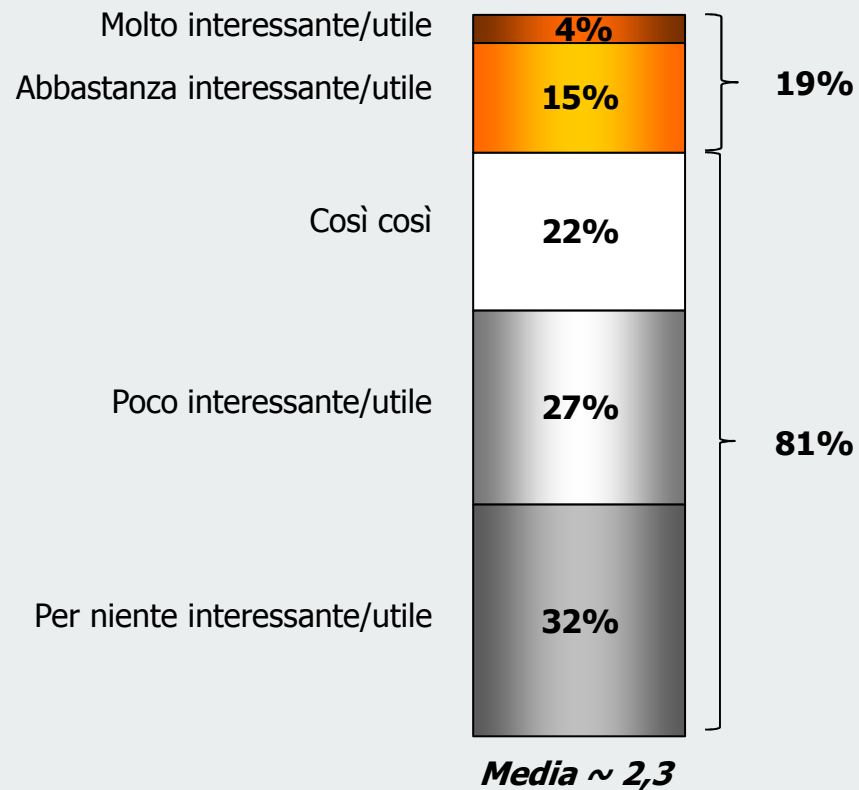
20



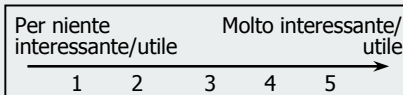
Solo 1 italiano su 5 considererebbe utile acquistare online i farmaci senza ricetta

Quanto considera interessante/utile la possibilità di acquistare online i farmaci senza ricetta?

21



Scala:



Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000

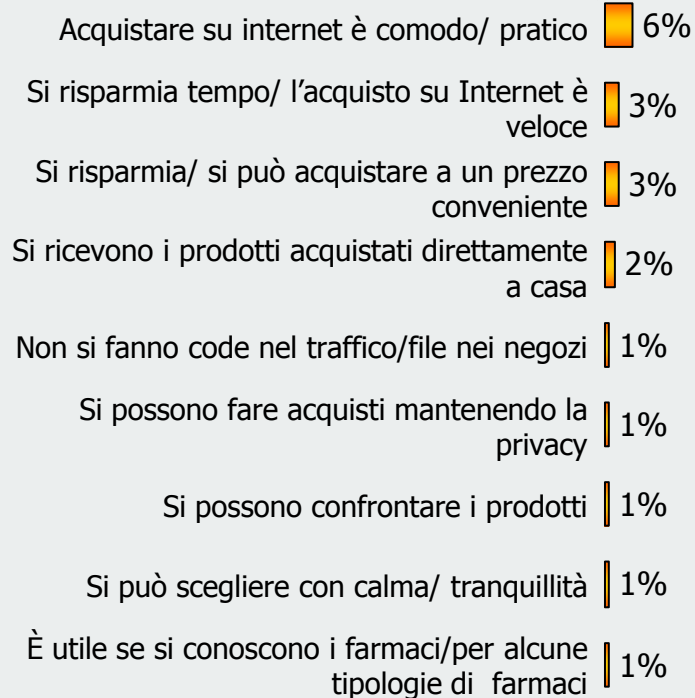
Sfiducia, bisogno di garanzie, necessità di assistenza/consulenza sono i principali motivi di resistenza all'acquisto online del farmaco senza ricetta...

Considerano la vendita su internet dei farmaci senza ricetta ...

22

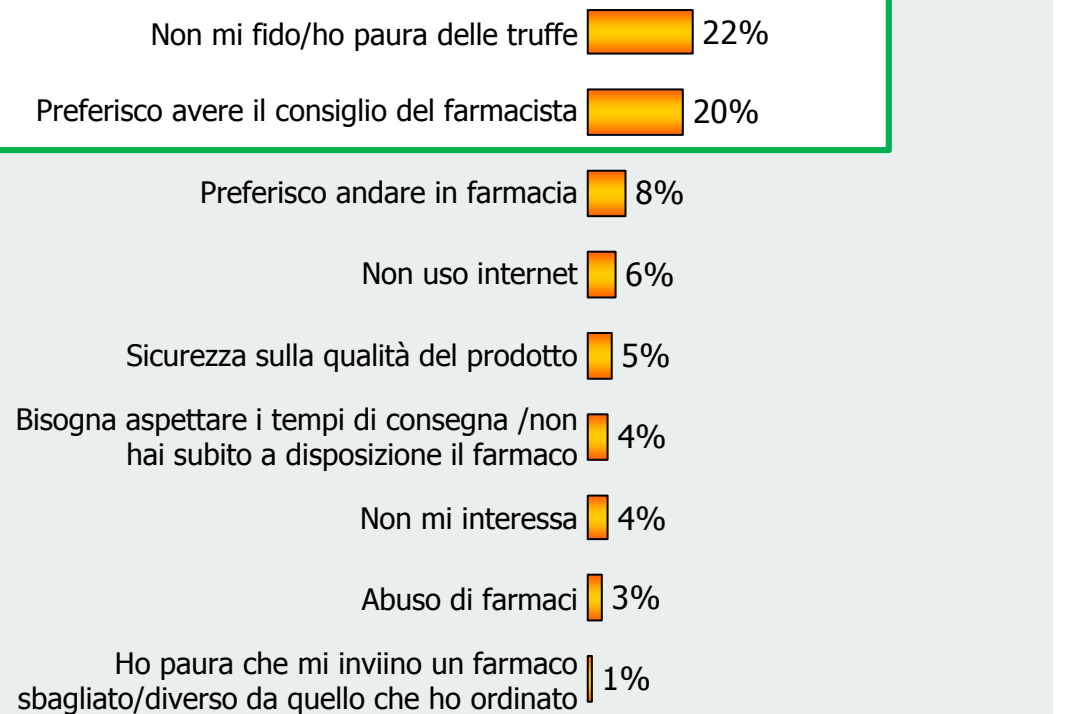
Molto+abbastanza interessante/ utile 19%

Per quali motivi?



Così così+poco+per niente interessante utile

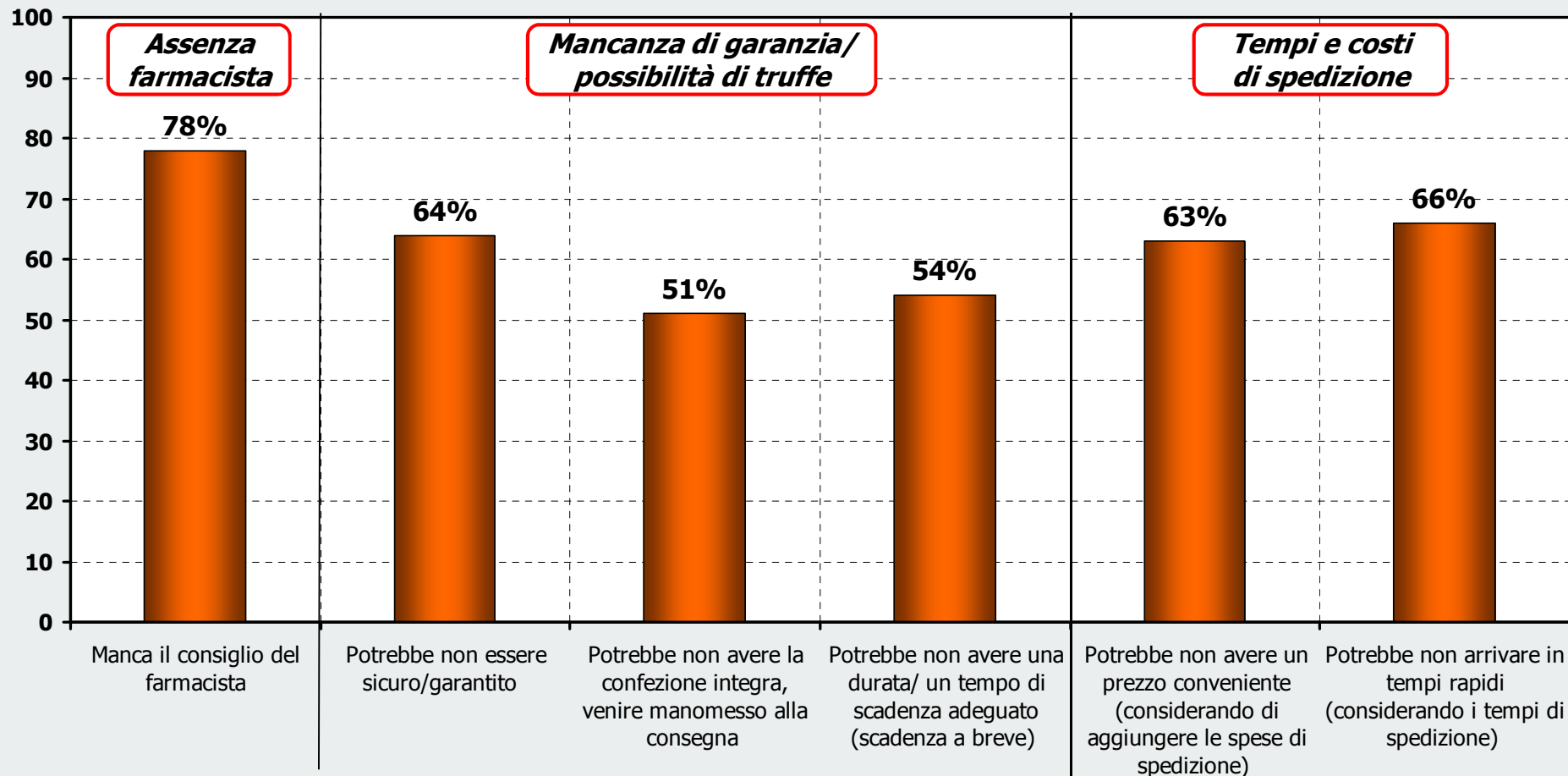
Per quali motivi?



...a cui si aggiunge lo svantaggio di tempi e costi di spedizione

Il farmaco senza ricetta acquistato su Internet ...

23



Scala:



% molto+abbastanza

Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000

L'OTC online: il collage

Le immagini scelte per rappresentare il nuovo servizio rispecchiano a pieno il vissuto di perplessità e lontananza espresso a livello verbale:

24

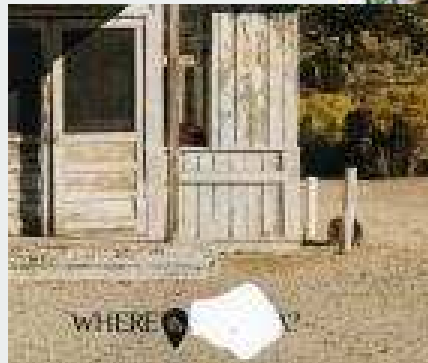
"Le nuvole perché è nebuloso, poco chiaro... Rango è stupito, non capisce il senso"



"Un gioco da tavola incasinato perché mi sembra una cosa macchinosa, che complica inutilmente"



*"Where is... dove è il farmaco?
Da dove arriva? E arriva davvero?"*



L'OTC online: il collage

" Il formaggio con i buchi, che può nascondere la trappola, la fregatura"



25

"La ragazza suadente che ti offre la palla di vetro, ma chissà cosa c'è dentro"



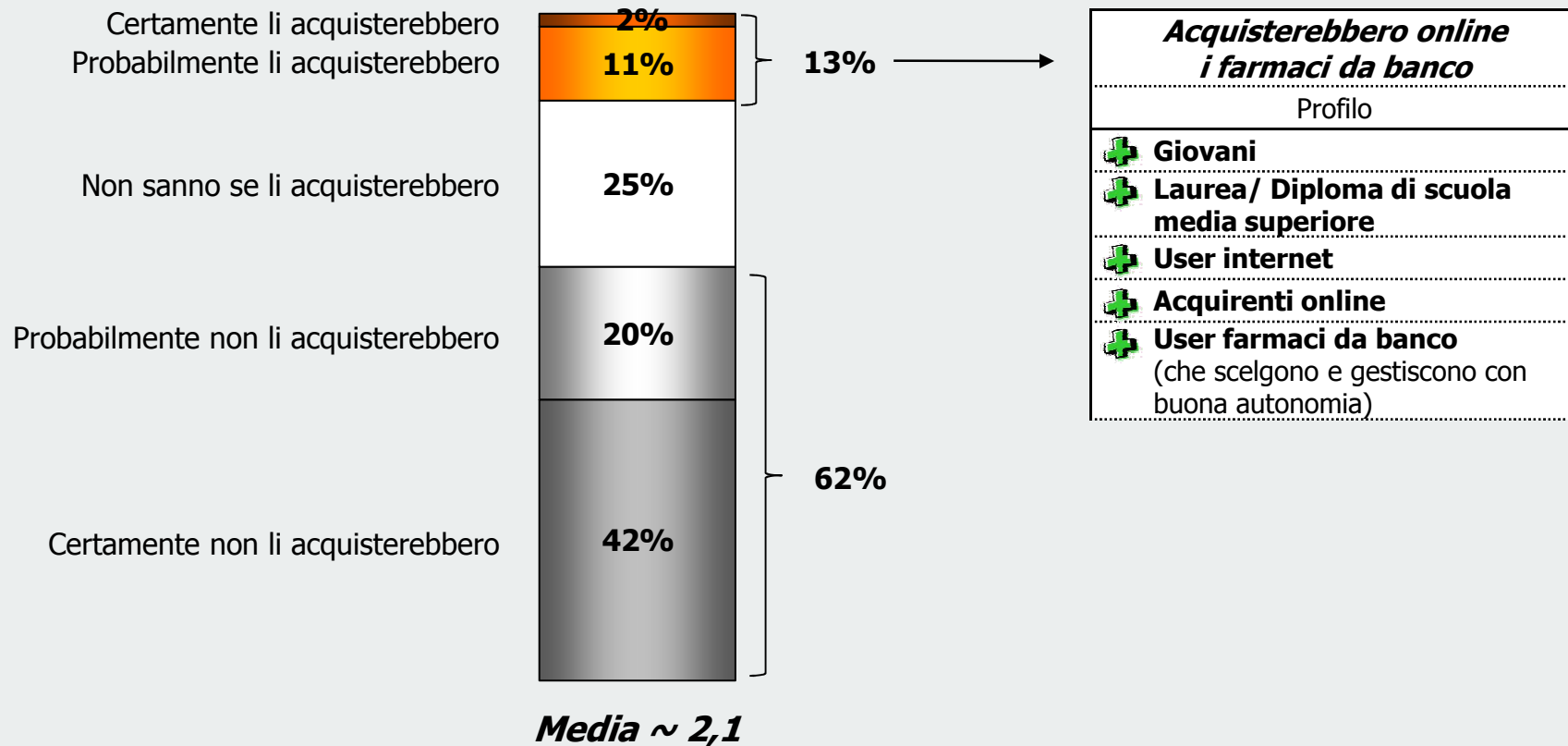
"Il bambino con l'aquilone simboleggia tranquillità e spensieratezza. Per gli altri, però. Io non lo farei... è una possibilità interessante per uno che abita nel paesino sperduto, dove la farmacia più vicina è a 50 km"



Nonostante la maggior parte degli italiani sia poco propensa all'acquisto online dei farmaci da banco, esiste comunque una parte minoritaria aperta all'acquisto

In futuro, se questo nuovo servizio fosse disponibile, Lei acquisterebbe su Internet i farmaci senza ricetta?

26



Scala:

Certamente non li acquisterebbero	Certamente li acquisterebbero
1	5
2	4
3	3

Fonte: Indagine Dialogatore "L'e-commerce e i farmaci OTC"

Base: Popolazione dai 14 anni in su; n= 1.000



4

Main findings

Gli italiani e l'e-commerce

28

- **Oltre la metà della popolazione italiana over 14 anni utilizza internet ...**
 - ➔ ... e il 10% degli italiani ha effettuato acquisti online negli ultimi 3 mesi, mentre **quasi un italiano su 5 ha effettuato acquisti su internet almeno 1 volta nella vita** → sono oggi quasi 8 milioni gli italiani che acquistano online.
- **L'acquisto online oggi non riguarda solo beni "basici",** a basso investimento economico ed emotivo (biglietti del treno/ aereo, libri, pagare le bollette) ...
 - ➔ ... **ma anche beni più complessi/ ad alto coinvolgimento** (elettrodomestici, abbigliamento e accessori, ...).
- Tra le **leve principali che motivano/ guidano l'acquisto online:**
 - ➔ il **risparmio** (non solo di denaro, ma anche di tempo)
 - ➔ il **superamento delle barriere spazio-temporali** (possibilità di acquistare in maniera "comoda" quando e dove si vuole)
 - ➔ ma anche la **connotazione ludica** che l'acquisto stesso viene ad assumere (comprare su internet è divertente ed appagante).

Gli italiani e l'e-commerce

29

- Tuttavia, anche tra gli user di internet, permangono alcuni **fattori di resistenza nei confronti dell'acquisto online**:
 - ➔ i **rischi percepiti nelle transazioni online** (non ci si fida a trasmettere online il numero della propria carta di credito)
 - ➔ i **tempi** e i **costi di spedizione**
 - ➔ ma – soprattutto – **la mancanza del contatto diretto con il negoziante** (è un consulente per l'acquisto, ma è anche "garante dell'acquisto" perché da lui si può tornare in caso di problemi).
- **Due sono i settori che presentano la maggior chiusura verso l'acquisto online** (probabilmente proprio perché richiedono maggior garanzia):
 - ➔ **da una parte la spesa alimentare** (area in cui la componente sensoriale è fondamentale e per la quale si temono problemi legati alla conservazione dei cibi)
 - ➔ **dall'altra i prodotti legati al benessere e alla salute**, come gli integratori e i farmaci senza ricetta.

Farmaci OTC: l'immagine, l'esperienza, l'acquisto

30

- I farmaci OTC, definiti spontaneamente "da banco, parafarmaci, farmaci senza ricetta", si connotano per una serie di tratti positivi
 - ➔ **velocità** (sono veloci da recuperare... ma anche agiscono velocemente)
 - ➔ **efficacia** ("funzionano")
 - ➔ **garanzia** (sono garantiti dalle Aziende farmaceutiche e dal Ministero della Salute ... ma anche dal farmacista che li dispensa)
- L'acquisto del farmaco OTC si caratterizza per
 - ➔ **l'importanza del ruolo del farmacista** → non solo "mero dispensatore", ma figura fondamentale nel consigliare il farmaco più adeguato e nel garantire la qualità del prodotto
 - ➔ **l'urgenza**: intesa come necessità di avere subito il farmaco, nel momento del bisogno, senza dover aspettare

L'OTC online

31

- La maggioranza degli italiani (69%) non sa se **la vendita online dei farmaci da banco** sia consentita o meno
 - ➔ **solo il 16% sa che attualmente tale vendita è vietata ...**
 - ➔ ... e un altro 15% pensa invece che sia consentita!

L'ipotesi che, in futuro, anche in Italia si possano acquistare online i farmaci OTC

- **viene accolta con distacco → solo 1 italiano su 5** (19% della popolazione over 14 anni) **la considererebbe una possibilità interessante/utile**
- E suscita diversi **dubbi e perplessità in riferimento a diversi aspetti:**
 - ➔ **la mancanza di sicurezza e garanzia** (dovuta sia alla possibilità di truffe online, sia all'assenza del farmacista quale "garante" del prodotto e utile fidato "dispensatore di consigli")
 - ➔ **il non poter avere a disposizione il prodotto subito, al momento del bisogno** (a causa dei "fisiologici" tempi di consegna)
 - ➔ **i tempi e le spese di spedizione.**

L'OTC online

32

In sintesi, l'idea di acquistare l'OTC online si conferma un'opzione senza vantaggi significativi, e soprattutto foriera di dubbi.

I dubbi riguardano i seguenti fattori...

TEMPO

quello dell'e-commerce appare disallineato rispetto ai tempi della cura

COSTO

l'opzione appare verosimilmente una scelta antieconomica

FARMACISTA

il farmacista ha un ruolo chiave nell'acquisto dei farmaci OTC

SICUREZZA/ GARANZIA

l'online genera incertezza, il che, parlando di salute, significa "rischio"

EXPERIENCE

il farmaco è un oggetto di per sé distonico con i driver più appaganti dell'e-commerce, che è anche "divertimento"



L'OTC online (1)

33

In conclusione, la **prospettiva dell'acquisto online dei farmaci da banco appare oggi poco interessante per gli italiani.**

Di fatto non sembra rispondere ai bisogni primari dell'automedicazione:

- **l'urgenza**: avere a disposizione il farmaco nel momento del bisogno
- **la consulenza**: avere un consiglio esperto dal farmacista
- **la garanzia**: essere garantiti sulla qualità e sicurezza dei prodotti.

L'OTC online (2)

34

Tuttavia ...

esiste una **parte minoritaria**, ma non irrilevante ai fini di una riflessione **(13%)**

...che si mostra invece interessata.

- ➔ si tratta perlopiù di persone con un profilo socio-culturale medio-alto
- ➔ sono **user di farmaci da banco, forti utilizzatori di internet** e, più degli altri, **hanno già sperimentato l'acquisto online** → tutto ciò li rende più aperti all'acquisto online dei farmaci OTC, nel quale ritrovano i vantaggi dell'acquistare su internet (risparmio, maggiore scelta, comodità/ praticità dell'acquisto da casa).

L'OTC online (3)

35

In questa prospettiva, in ogni caso, appare però fondamentale **dare una risposta ai bisogni primari** che guidano il processo di acquisto dei farmaci da automedicazione:

- **prima di tutto l'urgenza** → come rispondere alla necessità di avere il farmaco al momento del bisogno?
- **la rassicurazione /la garanzia** → come definire le condizioni di garanzia/di qualità del farmaco?
- **il consiglio/la consulenza esperta** → come rispondere al bisogno di consulenza del consumatore/paziente?