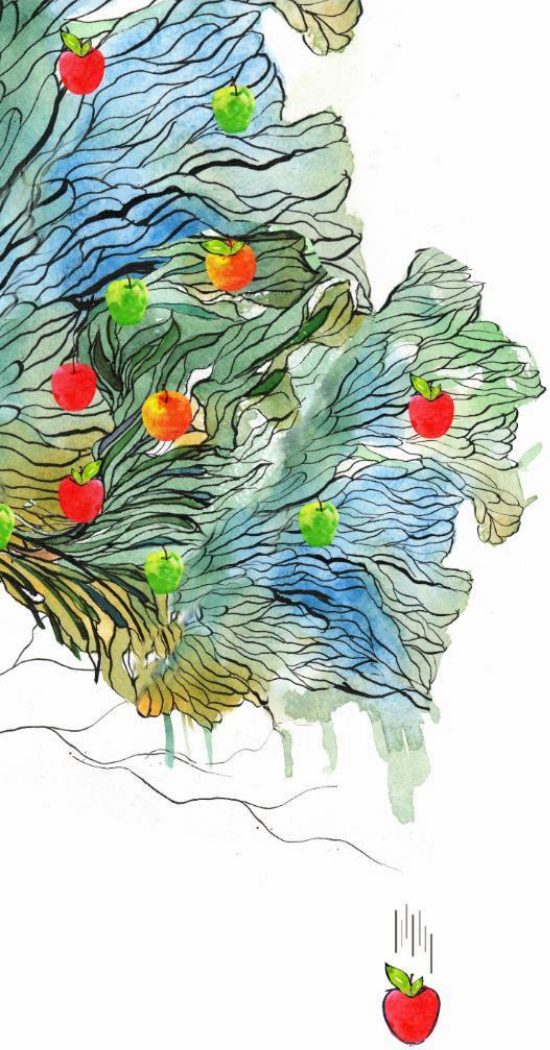




**Polifarma Müşteri Memnuniyeti**  
**Araştırması Raporu-Hastane**  
*Aralık, 2023*







# ARAŞTIRMANIN AMACI & METODOLOJİ

# ARAŞTIRMANIN AMACI

Polifarma, serum, beslenme solüsyonu ve IV ilaç kategorisinde kullanıcı ve karar vericilere sunmuş olduğu hizmetin memnuniyetini ölçümlenmektedir. Bu amaçla Xsights Araştırma Danışmanlık A.Ş., Polifarma'nın bu ihtiyacına yönelik 'Polifarma Müşteri Memnuniyeti Araştırması' nı tasarlamış ve gerçekleştirmiştir.

Araştırma kapsamında; karar vericilerin ve kullanıcıların Polifarma markası ile ilişkileri değerlendirilerek, Polifarma'nın alabileceği aksiyonlar belirlenmiştir.

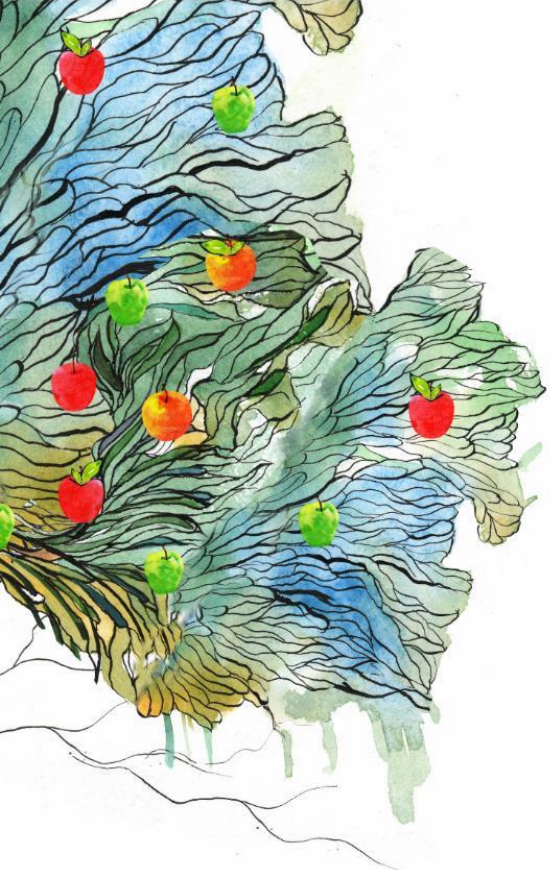
# METODOLOJİ VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

Polifarma Müşteri Memnuniyeti Araştırması, 23 Kasım – 22 Aralık tarihlerinde CATI (Bilgisayar Destekli Telefonla Görüşme) araştırma yöntemi ile yürütülmüştür. 131 Polifarma kullanıcısı ve 109 Polifarma ürünleri satın alma karar vericilerine, memnuniyet soruları yöneltilmiştir.

Araştırma örnekleminde; aynı değişkene ilişkin ortalamalar karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir anlamlılık oranında önemli olup olmadığı araştırılmıştır.

Veri kalite kontrol süreci anketör bazında ve saha başlangıcından itibaren yapılmıştır. Anketlerin %30'u telefonla geri aranarak kontrol edilmiştir. Araştırmada veriler %95 güven düzeyinde anlamlılık testine tabi tutulmuştur.

Araştırmanın verileri Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 22.0 ile analiz edilmiştir



# ÖRNEKLEM

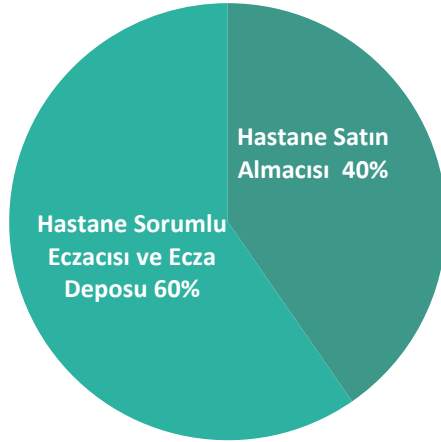


# KATILIMCI PROFİLİ

Yapılan 'Polifarma Müşteri Memnuniyeti' araştırmasına toplam 240 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların %45'i karar verici profiline, %55'i kullanıcı profiline mensup bireylerdir.



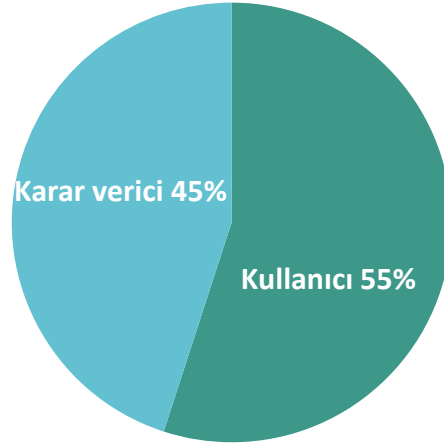
## Karar Verici



N: 109

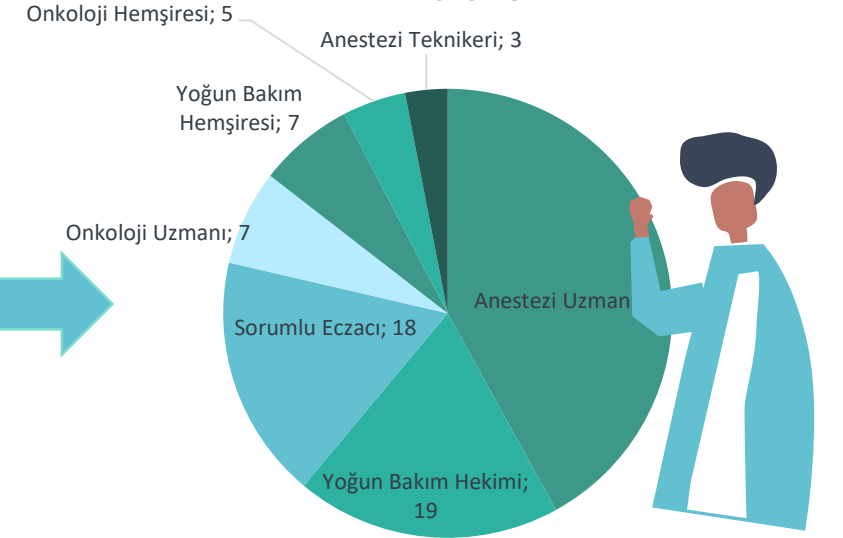
	Frekans	Yüzde
Hastane sorumlu eczacı ve ecza deposu	65	60
Hastane satın almacısı	44	40
	109	100,0

## Katılımcı Tipi



N: 240

## Kullanıcı

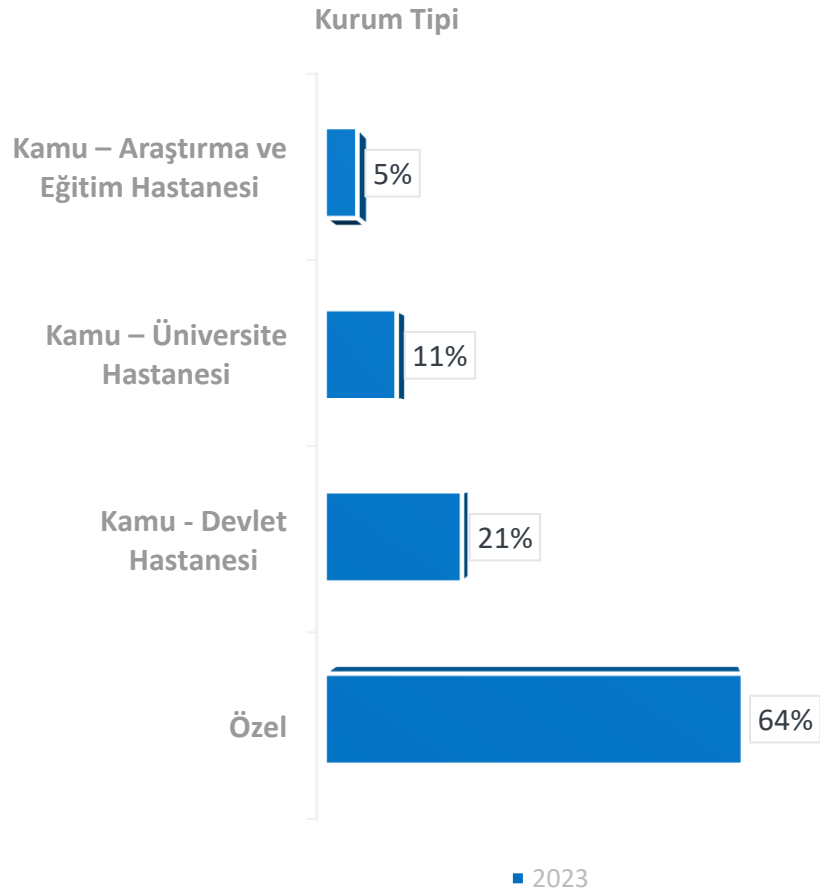


N: 131

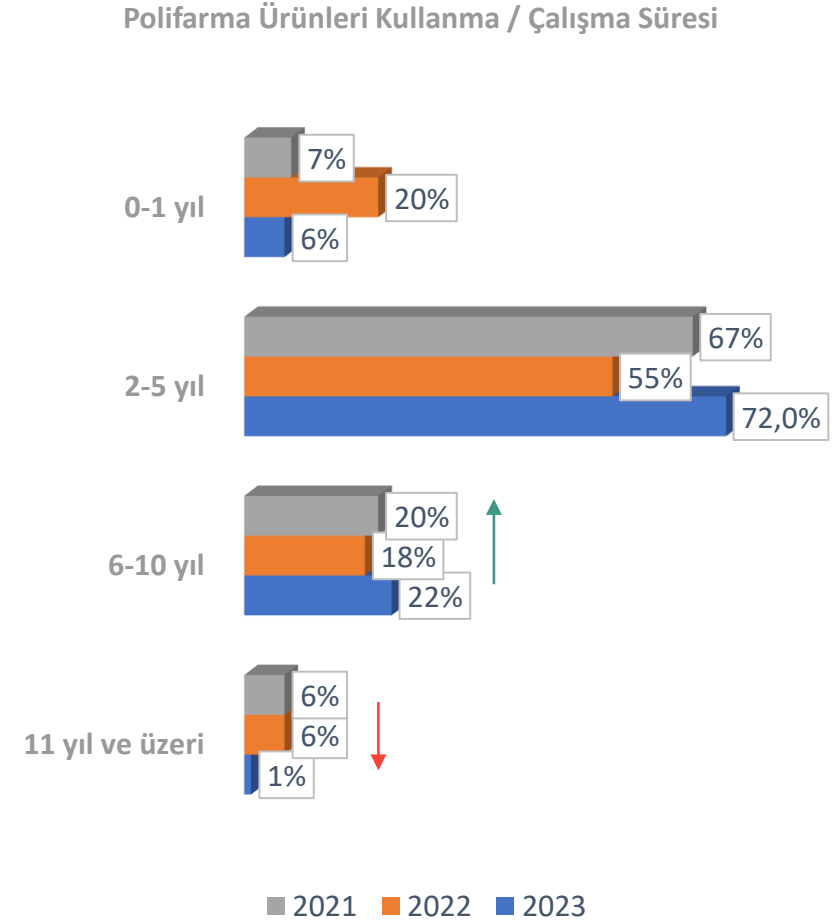
	Frekans	Yüzde
Anestezi Uzmanı	55	42
Yoğun Bakım Hekimi	25	19
Sorumlu Eczacı	23	18
Onkoloji Uzmanı	9	7
Yoğun Bakım Hemşiresi	9	7
Onkoloji Hemşiresi	6	5
Anestezi Teknikeri	4	3
	131	100,0

# KATILIMCI PROFİLİ

Araştırmaya katılan katılımcıların %64'ü özel hastanede, %21'i devlet hastanesinde, %11'i üniversite hastanesinde ve %5'i eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapmaktadır.  
Katılımcıların %72'si Polifarma ürünlerini «2-5yıl»dır kullanmaktadır.

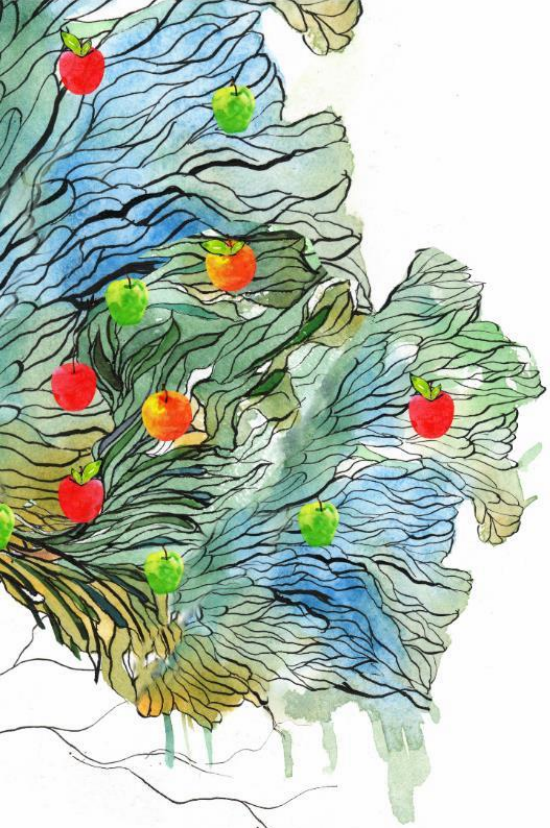


2023 N: 240



D3. Kurum tipi?

B2. Ne kadar süredir Polifarma ürünlerini kullanmaktasınız / çalışmaktasınız?



# BULGULAR

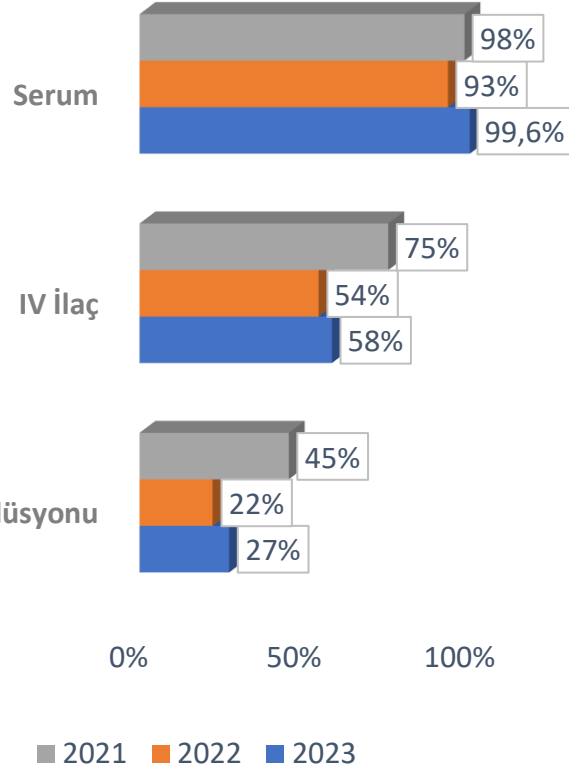




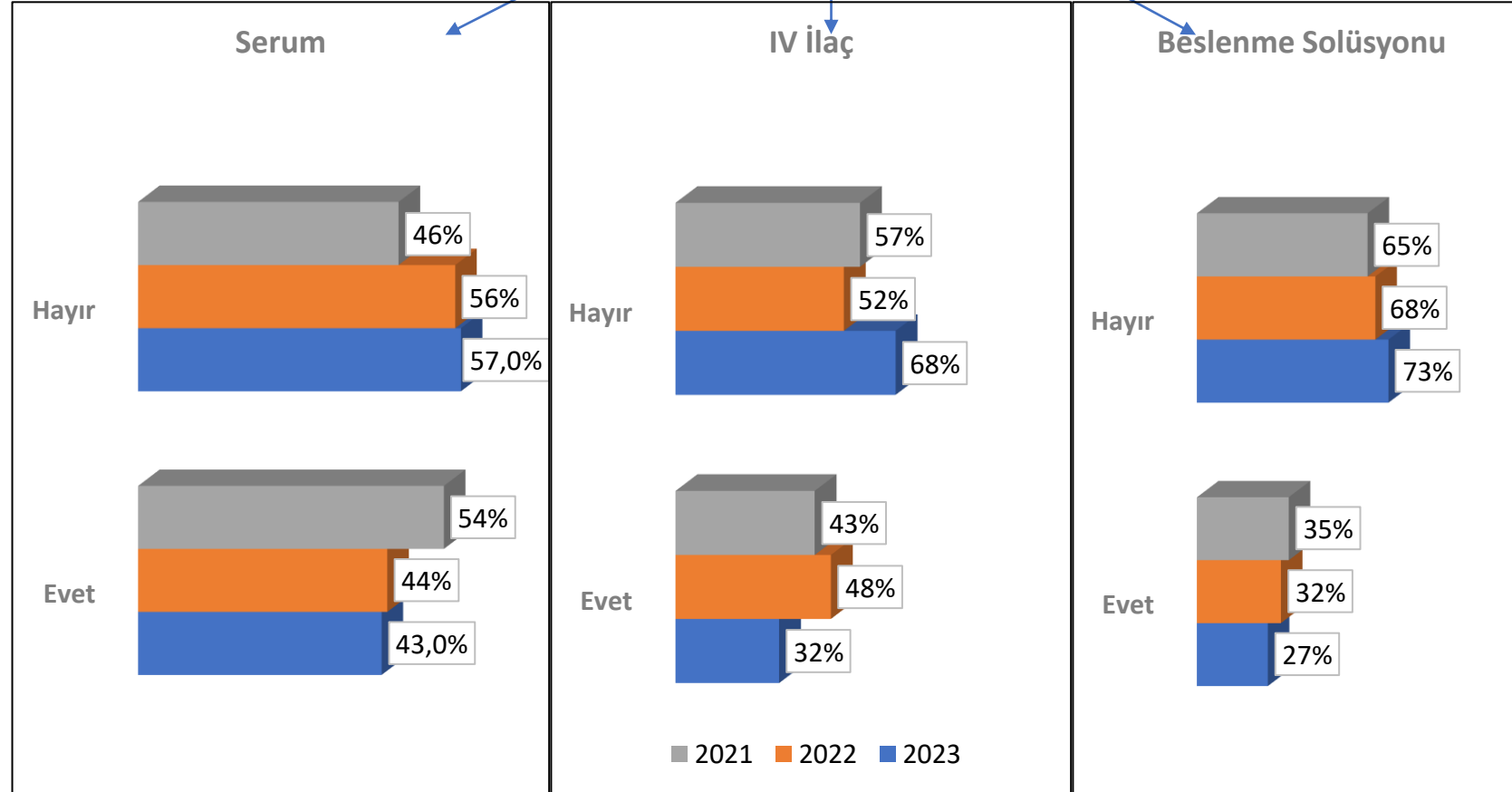
# MARKA TERCİHLERİ DURUMU

Katılımcıların kullandıkları/tercih ettikleri Polifarma ürünleri sırasıyla; serum (%99,6), IV ilaç (%58) ve beslenme solüsyonudur (%27). Katılımcılara son 1 yılda bu ürünleri farklı bir markadan tercih etme durumları sorulduğunda, serum için %43, IV ilaç için %32 ve beslenme solüsyonu için %27 oranında 'Evet' yanıtı alınmıştır.

## Tercih Edilen Polifarma Ürünleri



## Son 1 Yılda Farklı Firmadan Tercih Etme Durumu (Karar Verici)



# MARKA TERCİHLERİ DURUMU

Katılımcılara son 1 yılda bu ürünleri farklı bir markadan tercih etme durumları sorulduğunda, hastane kullanıcı tarafının hastane karar verici tarafına göre daha fazla oranda 'farklı marka' tercih ettiği gözlemlenmiştir. Serum, IV ilacı ve Beslenme solüsyonunu başka firmalardan tercih eden kullanıcıların oranı, karar vericilere göre anlamlı olarak fazladır.

## Farklı Firmadan Tercih Etme Durumu

	SERUM (%43)		IV İLAÇ (%32)		BESLENME SOLÜSYONU (%27)	
	HASTANE KARAR VERİCİ	HASTANE KULLANICI	HASTANE KARAR VERİCİ	HASTANE KULLANICI	HASTANE KARAR VERİCİ	HASTANE KULLANICI
Evet (2022)	43%	44%	42%	53%	24%	38%
Evet (2023)	18%	63%	18%	43%	18%	34%

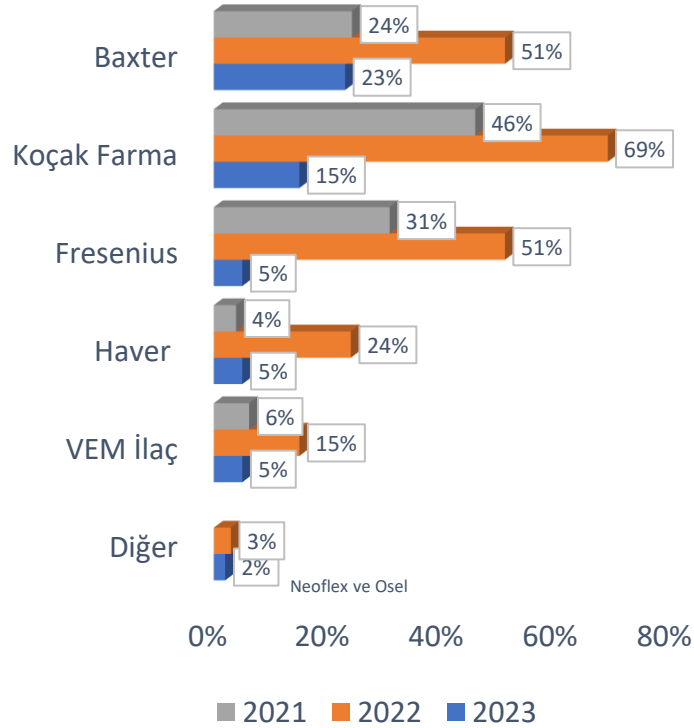
# TERCİH EDİLEN DİĞER MARKALAR

Katılımcılar son 1 yılda %23 oranında Baxter serum markasını tercih etmektedir.

IV ilaç için; %61 MSD, %45 Deva ve %22 Baxter markaları tercih edilmektedir.

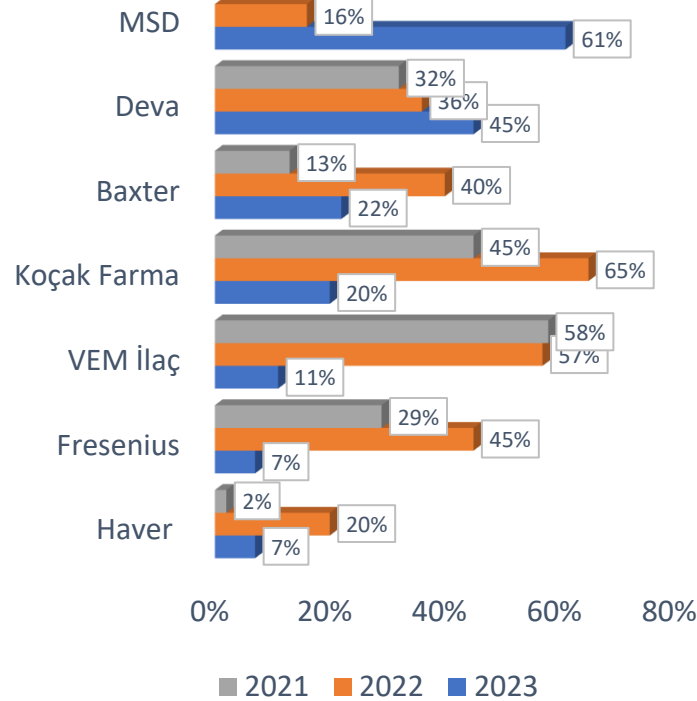
Katılımcıların beslenme solüsyon markaları tercihi ise %63 MSD, %35 Deva ve %32 Baxter'dır.

### Serum-Tercih Edilen Markalar



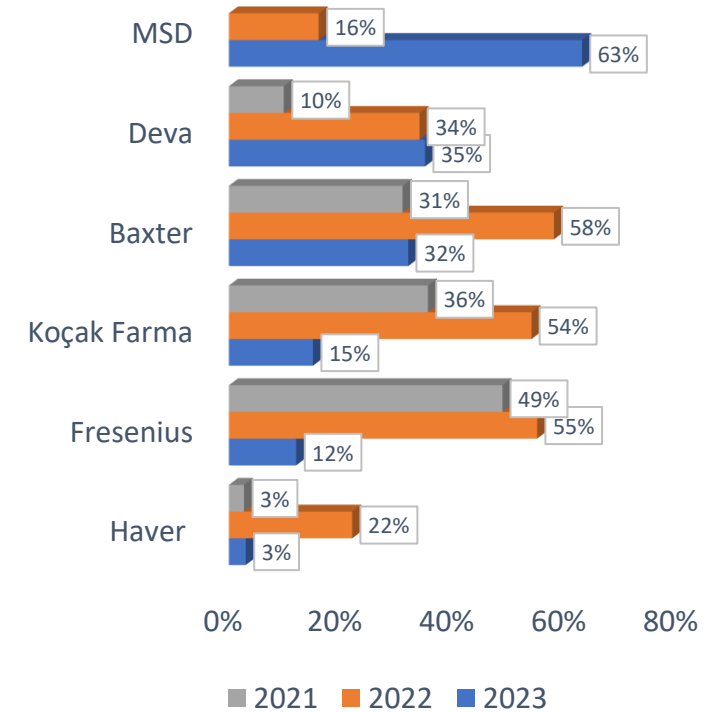
2023 N: 102  
2022 N: 142  
2021 N: 162

### IV İlaç-Tercih Edilen Markalar



2023 N: 76  
2022 N: 143  
2021 N: 129

### Beslenme Solüsyonu-Tercih Edilen Markalar

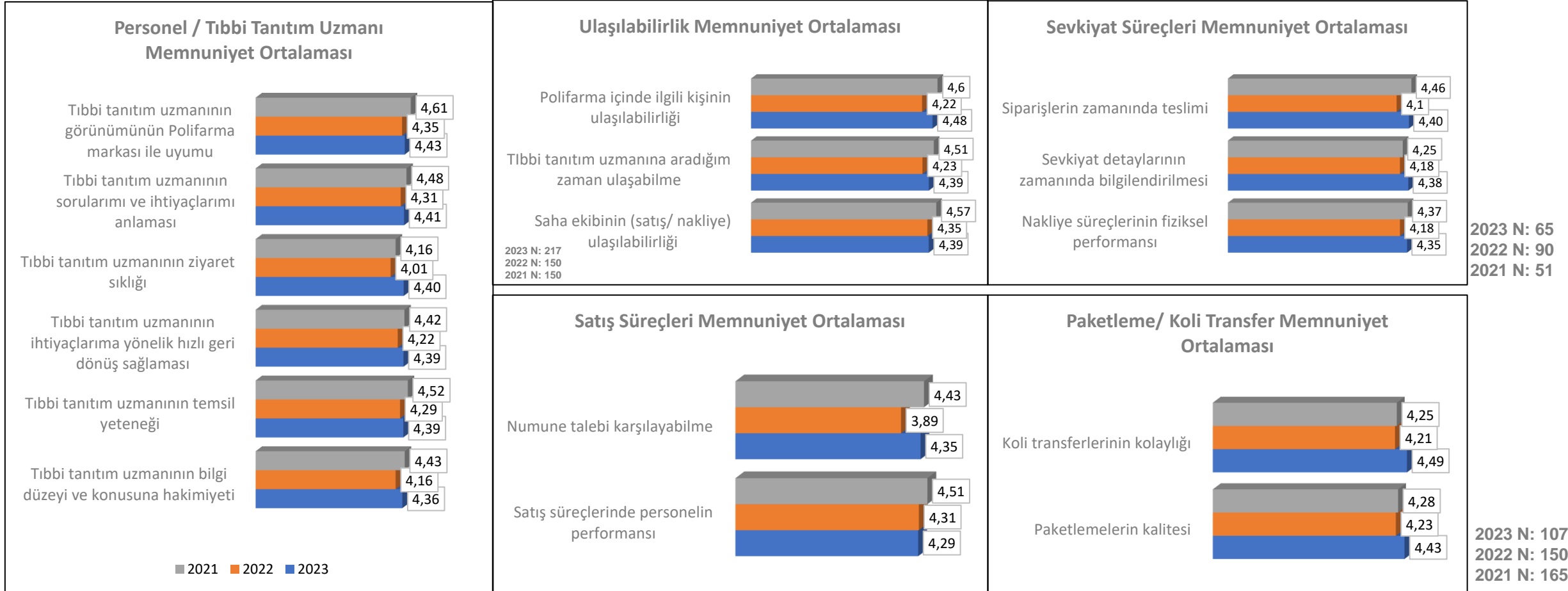


2023 N: 65  
2022 N: 92  
2021 N: 104

Katılımcılara tıbbi tanıtım uzmanı ile ilgili ifadeler yöneltildiğinde 4,43/5 ortalama ile 'Tıbbi tanıtım uzmanının görünümünün Polifarma markası ile uyumu' ifadesi ilk sırada yer almaktadır.

Satış süreçleri memnuniyetinde 'numune talebini karşılayabilme' ilk sırada yer almaktadır.

Satış süreçlerinde, 'satış süreçlerinde personelin performansı' dikkat edilmesi gereken bir kriterdir ve geçen seneye göre bir düşüş gözlenmiştir.



2023 N: 198  
2022 N: 286  
2021 N: 225

2023 N: 109  
2022 N: 150  
2021 N: 111



# Personel / Tıbbi Tanıtım Uzmanı Memnuniyet Ortalaması

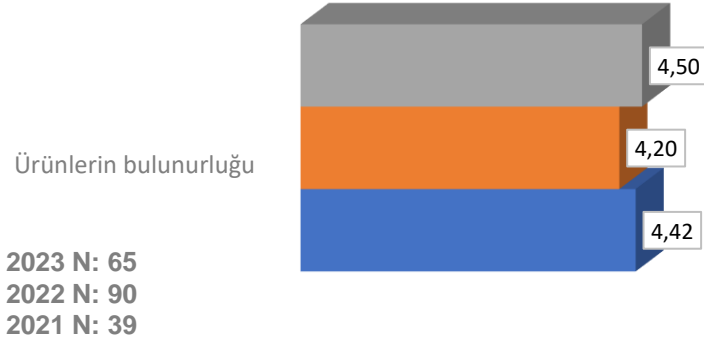
İstatistiksel açıdan karar vericilerin personel/tıbbi tanıtım uzmanından duyduğu memnuniyet düzeyi kullanıcılardan anlamlı olarak daha yüksektir

PERSONEL / TTU	Hastane Karar Verici	Hastane Kullanıcı	Hastane Ortalama
Tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyeti	↑ 4,53	↓ 4,15	→ 4,36
Tıbbi tanıtım uzmanının sorularımı ve ihtiyaçlarımı anlaması	↑ 4,55	↓ 4,24	→ 4,41
Tıbbi tanıtım uzmanının ziyaret sıklığı	↑ 4,5	↓ 4,27	→ 4,4
Tıbbi tanıtım uzmanının ihtiyaçlarıma yönelik hızlı geri dönüş sağlaması	↑ 4,5	↓ 4,26	→ 4,39
Tıbbi tanıtım uzmanının temsil yeteneği	↑ 4,52	↓ 4,22	→ 4,39
Tıbbi tanıtım uzmanının görünümünün Polifarma markası ile uyumu	↑ 4,59	↓ 4,24	→ 4,43

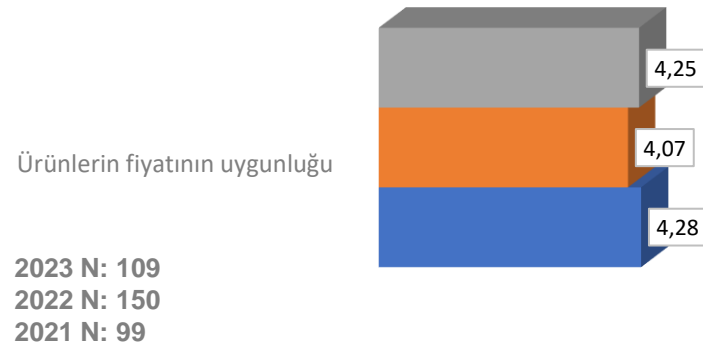
# POLİFARMA'DAN MEMNUNİYET

Katılımcılar 'Polifarma ürünlerinin bulunurluğuna ortalama 4,42/5, ürünlerin fiyatının uygunluğuna 4,28/5 puan vermişlerdir. 'Ürünlerin kullanım kolaylığı' 4,5/5 ortalama ile geçen senenin (4,41/5) üzerinde yer almıştır.

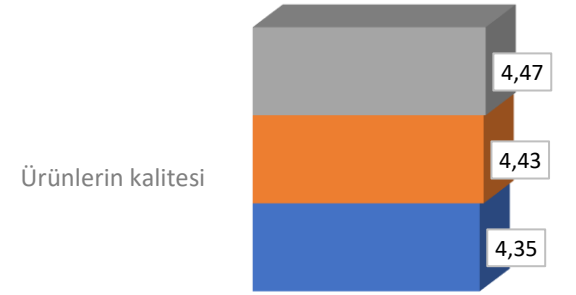
## Bulunurluk Memnuniyet Ortalaması



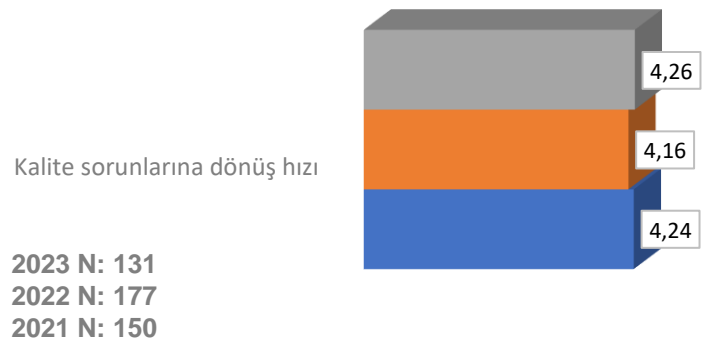
## Fiyat Memnuniyet Ortalaması



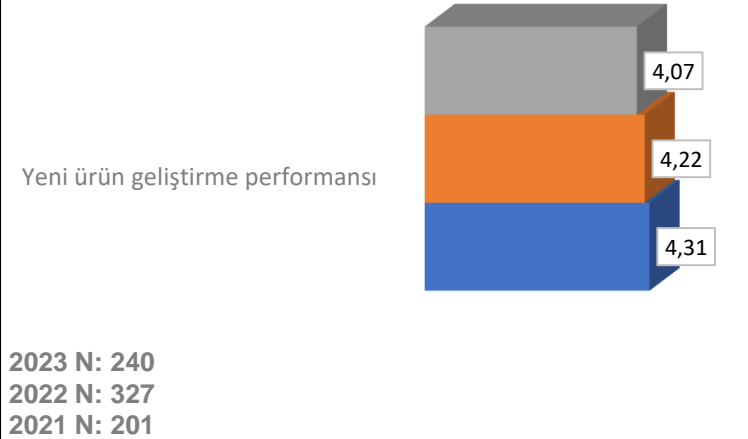
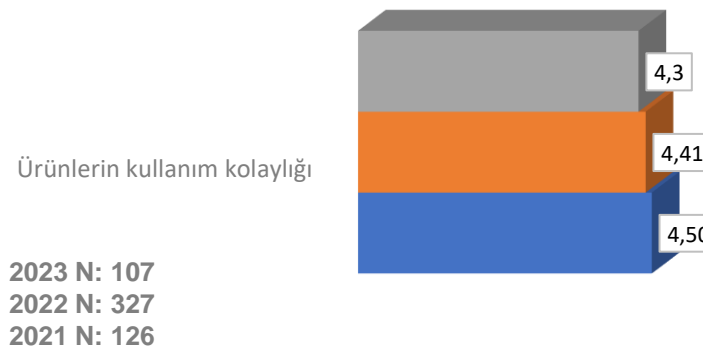
## Ürün Memnuniyet Ortalaması



## Satış Sonrası Hizmet Memnuniyet Ortalaması



## Kullanım Kolaylığı Memnuniyet Ortalaması



# REGRESYON ANALİZİ-KARAR VERİCİ

Söz konusu kriterlerin memnuniyete yönelik etkisini gösteren aşağıdaki tabloda, pozitif yüzdeler o önermenin Polifarma 'ya yönelik memnuniyete etki yüzdesini ortaya koyarken negatif yüzdeler ise ilgili önermenin Polifarma 'ya yönelik memnuniyette etkisiz olduğunu göstermektedir. Buna göre, ürünlerin kalitesi Polifarma 'ya yönelik memnuniyette en önemli alandır. Genel memnuniyet üzerinde etkisinin anlamlı olduğu diğer bir kriter nakliye süreçlerinin fiziksel performansdır.

Memnuniyet Alanı	Memnuniyet Kriteri	Memnuniyete Etkisi*
Tıbbi Tanıtım Uzmanı	Tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyeti	-16%
	Tıbbi tanıtım uzmanının sorularımı ve ihtiyaçlarımı anlaması	-2%
	Tıbbi tanıtım uzmanının ziyaret sıklığı	-10%
	Tıbbi tanıtım uzmanının ihtiyaçlarıma yönelik hızlı geri dönüş sağlaması	-19%
	Tıbbi tanıtım uzmanının temsil yeteneği	-15%
	Tıbbi tanıtım uzmanının görünümünün Polifarma markası ile uyumu	-28%
Ulaşılabilirlik	Tıbbi tanıtım uzmanına aradığım zaman ulaşabilme	-5%
	Polifarma içinde ilgili kişinin ulaşılabilirliği	-21%
	Saha ekibinin (satış/ nakliye) ulaşılabilirliği	-11%
Satış Süreçleri	Satış süreçlerinde personelin performansı	-12%
	Numune talebi karşılayabilme	-1%
Sevkiyat Süreçleri	Sevkiyat detaylarının zamanında bilgilendirilmesi	-15%
	Siparişlerin zamanında teslimi	-9%
	→ Nakliye süreçlerinin fiziksel performansı	31%
Paketleme/Koli Transfer	Paketlemelerin kalitesi	-27%
	Koli transferlerinin kolaylığı	-5%
Bulunurluk	Ürünlerin bulunurluğu	-16%
Fiyat	Ürünlerin fiyatının uygunluğu	-4%
Ürün	→ Ürünlerin kalitesi	74%
	Yeni ürün geliştirme performansı	-1%
Kullanım Kolaylığı	Ürünlerin kullanım kolaylığı	-24%

\* Artı değerler etkisi olan değerler. Eksi değerleri anlamlı değildir.

# REGRESYON ANALİZİ-KULLANICI

Söz konusu kriterlerin memnuniyete yönelik etkisini gösteren aşağıdaki tabloda, pozitif yüzdeler o önermenin Polifarma'ya yönelik memnuniyete etki yüzdesini ortaya koyarken negatif yüzdeler ise ilgili önermenin Polifarma'ya yönelik memnuniyette etkisiz olduğunu göstermektedir. Buna göre, paketlemelerin kalitesi Polifarma'ya yönelik memnuniyette en önemli alandır. Tıbbi tanıtım uzmanı başlığı altında memnuniyete etkisi olan konu %29 ile tıbbi tanıtım uzmanının hızlı geri dönüş sağlamasıdır. Ayrıca tıbbi tanıtım uzmanına arandığı zaman ulaşılma kriteri de %45'lik etki düzeyi ile önemli bir unsur olarak gözükmemektedir. Ürünlerin kalitesi, yeni ürün geliştirme performansı ve kalite sorunlarına dönüş hızı da memnuniyet düzeyini etkilemektedir.

Memnuniyet Alanı	Memnuniyet Kriteri	Memnuniyete Etkisi*
Tıbbi Tanıtım Uzmanı	Tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyeti	-23%
	Tıbbi tanıtım uzmanının sorularımı ve ihtiyaçlarımı anlaması	-4%
	Tıbbi tanıtım uzmanının ziyaret sıklığı	-20%
	→ Tıbbi tanıtım uzmanının ihtiyaçlarıma yönelik hızlı geri dönüş sağlaması	29%
	Tıbbi tanıtım uzmanının temsil yeteneği	-9%
	Tıbbi tanıtım uzmanının görünümünün Polifarma markası ile uyumu	-17%
Ulaşılabilirlik	→ Tıbbi tanıtım uzmanına aradığım zaman ulaşılma	45%
Paketleme/Koli Transferi	→ Paketlemelerin kalitesi	70%
	Koli transferlerinin kolaylığı	-23%
Ürün	→ Ürünlerin kalitesi	30%
Satış Sonrası Hizmet	→ Yeni ürün geliştirme performansı	40%
	→ Kalite sorunlarına dönüş hızı	35%
Kullanım Kolaylığı	Ürünlerin kullanım kolaylığı	-31%

\* Artı değerler etkisi olan değerler. Eksi değerleri anlamlı değildir.



# TÜM MARKALARDAN GENEL MEMNUNİYET

Katılımcılara markalardan genel memnuniyetleri sorulduğunda en çok 4,37/5 ortalama ile Polifarma'dan memnun kalmıştır. Ardından 4,27/5 ortalama ile Fresenius gelmektedir. Genel memnuniyet ortalaması 4,02/5'dir. Deva(3,94/5), VEM ilaç (3,80/5), Haver (3,67/5) ve MSD (4,00/5) genel ortalamasının altında kalmıştır. Hastane karar vericilerin Polifarma markasından memnun kalma ortalamaları (4,06/5), kullanıcılara göre (4,02/5) yüksektir. Aradaki ortalama farkı anlamlı değildir. Hastane kullanıcılarının Fresenius markasından memnun kalma ortalamaları (4,67/5), karar vericilere göre (4,13/5) anlamlı olarak yüksektir.

	Genel Memnuniyet Ortalaması					
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Polifarma	<b>4,37</b>	240	4,16	327	4,19	300
Baxter	4,04	27	4,20	81	4,05	57
Deva	3,94	51	3,85	71	3,78	75
Fresenius	4,27	11	3,97	95	3,96	90
VEM ilaç	3,80	10	4,01	86	3,54	80
Koçak Farma	4,11	28	3,80	116	3,82	108
Haver	3,67	9	3,84	38	N/A	-
MSD	4,00	67	3,59	29	N/A	-
<b>Ortalama</b>	<b>4,02</b>		<b>3,93</b>		<b>3,89</b>	

	Karar Verici Genel Memnuniyet Ortalaması					
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Polifarma	<b>4,39</b>	109	4,23	150	4,24	142
Baxter	4,00	7	4,12	26	4,10	22
Deva	4,25	16	3,86	29	3,67	17
Fresenius	4,13	8	3,86	42	3,99	40
VEM ilaç	4,00	4	3,96	47	3,64	28
Koçak Farma	4,31	16	3,52	50	3,93	44
Haver	3,50	4	3,86	28	N/A	-
MSD	3,89	9	3,64	14	N/A	-
<b>Ortalama</b>	<b>4,06</b>		<b>3,88</b>		<b>3,93</b>	

	Kullanıcı Genel Memnuniyet Ortalaması					
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Polifarma	<b>4,36</b>	131	4,10	177	4,14	124
Baxter	4,05	20	4,24	55	4,01	27
Deva	3,80	35	3,83	42	3,83	41
Fresenius	<b>4,67</b>	3	4,06	53	3,92	33
VEM ilaç	3,67	6	4,08	39	3,43	21
Koçak Farma	3,83	12	4,02	66	3,70	33
Haver	3,80	5	3,80	10	N/A	-
MSD	4,02	58	3,53	15	N/A	-
<b>Ortalama</b>	<b>4,02</b>		<b>3,96</b>		<b>3,84</b>	

MS02. Genel olarak POLİFARMA' dan ne derece memnunsunuz?

MS03. Genel olarak DEVA' dan ne derece memnunsunuz?

MS04. Genel olarak BAXTER'den ne derece memnunsunuz?

MS05. Genel olarak FRESENIUS' dan ne derece memnunsunuz?

MS06. Genel olarak VEM ilaç' tan ne derece memnunsunuz?

MS07. Genel olarak KOÇAK FARMA' dan ne derece memnunsunuz?

MS08. Genel olarak HAVER'DEN ne derece memnunsunuz?

MS09. Genel olarak MSD'den ne derece memnunsunuz?

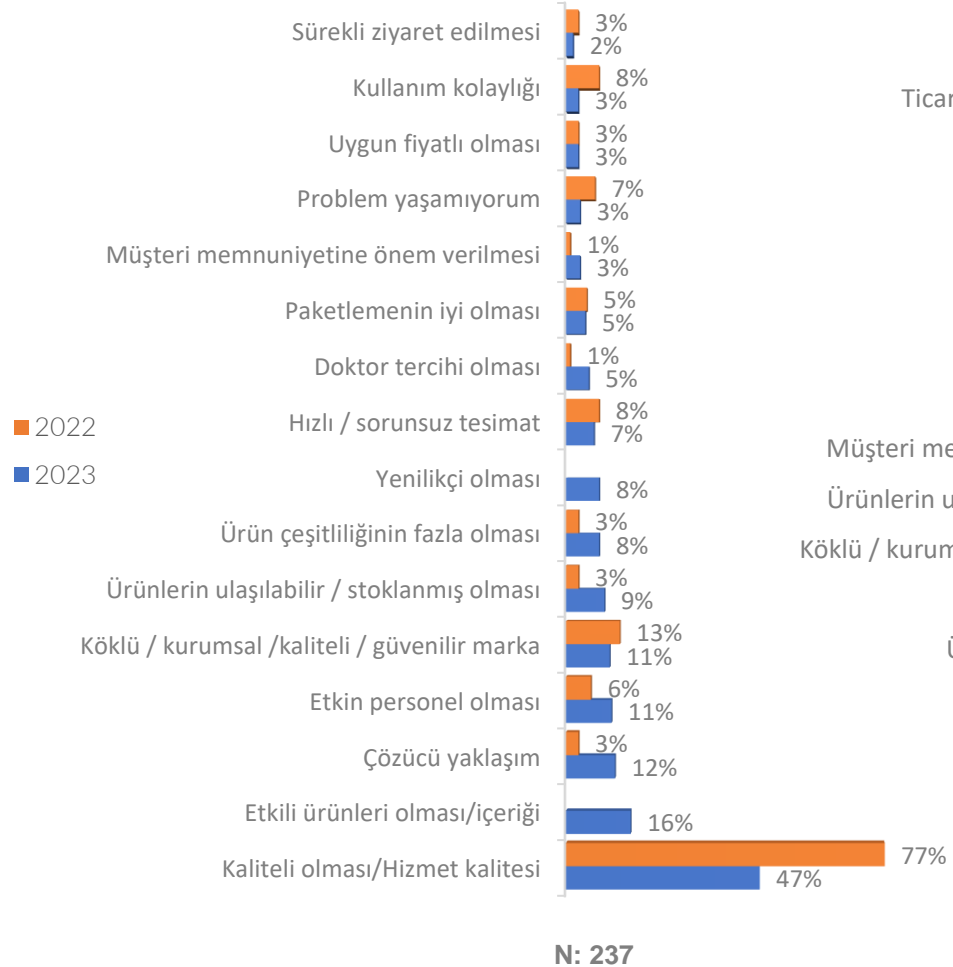
# POLİFARMA' DAN MEMNUNİYET NEDENLERİ



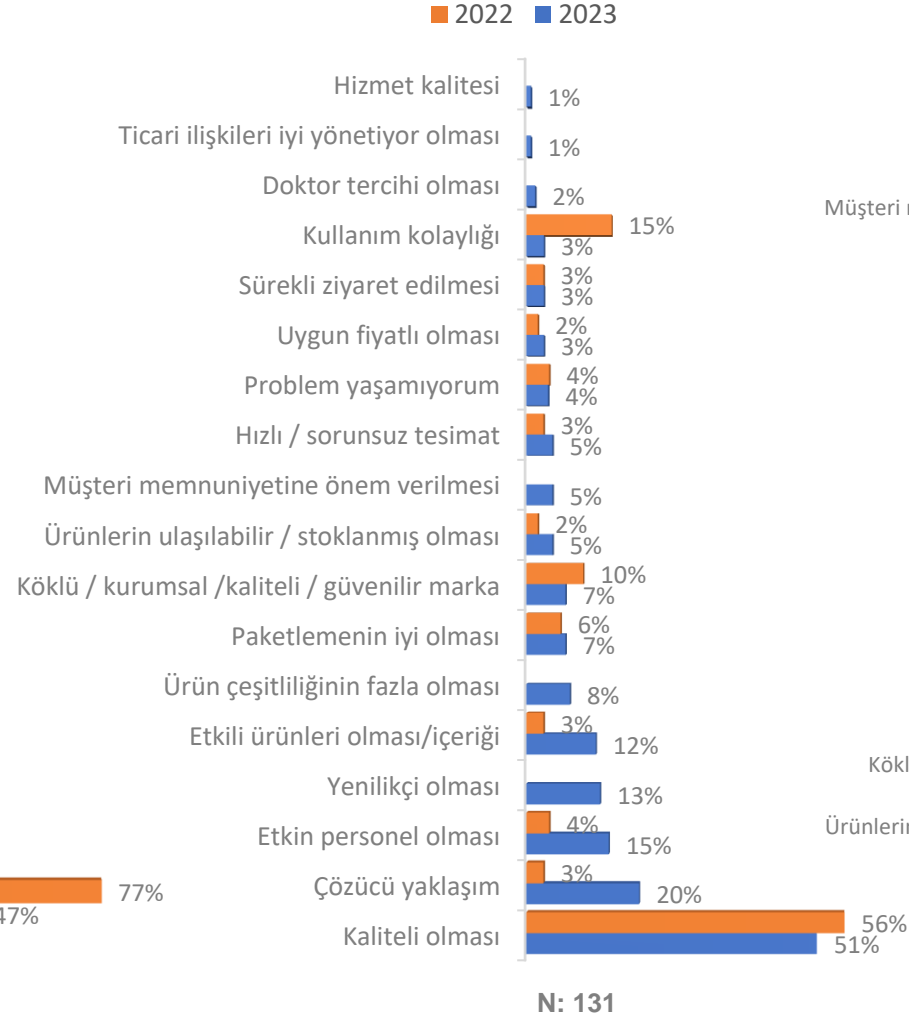
Katılımcıların %47'si Polifarma'dan 'Kaliteli olması' nedeni ile memnun olduklarını, %16'sı 'Etkili ürünlerinin olması ve ürünlerin içeriği' ve %12'si 'Çözücü yaklaşım' olması nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir. 'Kaliteli olması' nedeni ile memnun olan kullanıcıların oranı (%51), karar vericilere göre (%41) anlamlı olarak yüksektir.



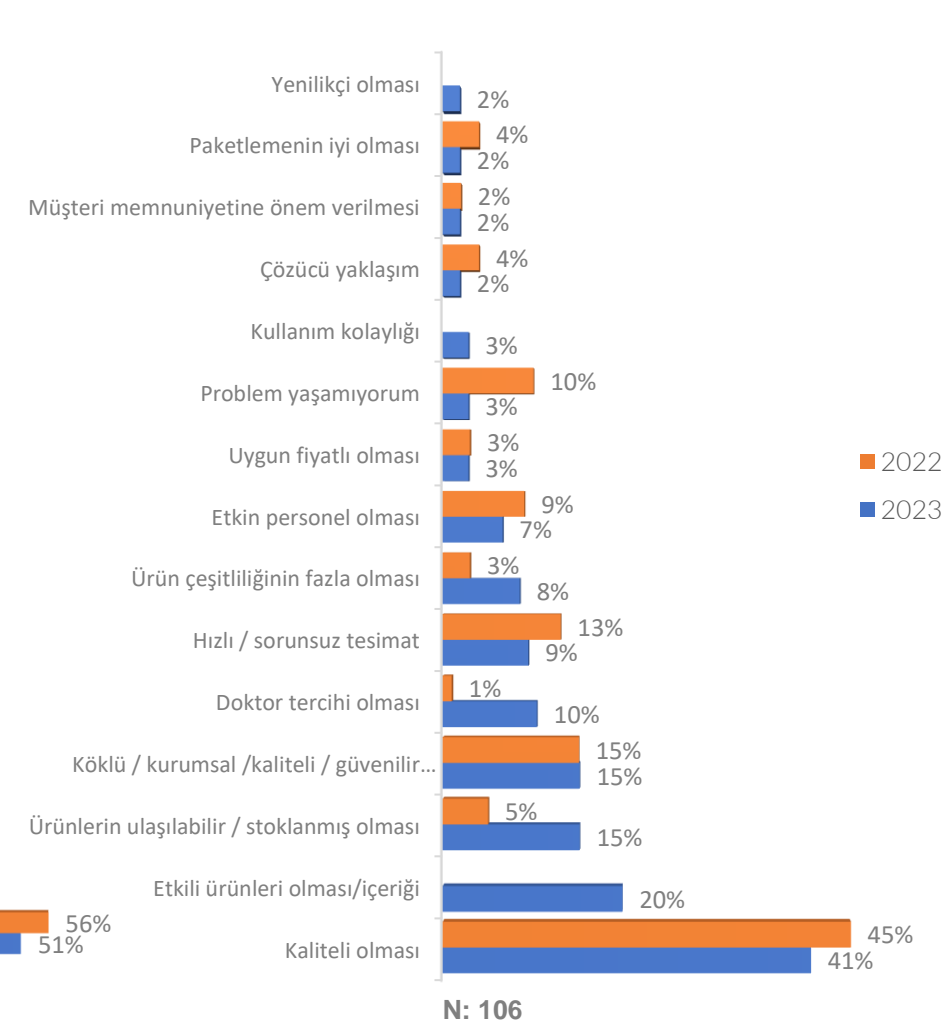
## Memnuniyet Nedenleri



## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri

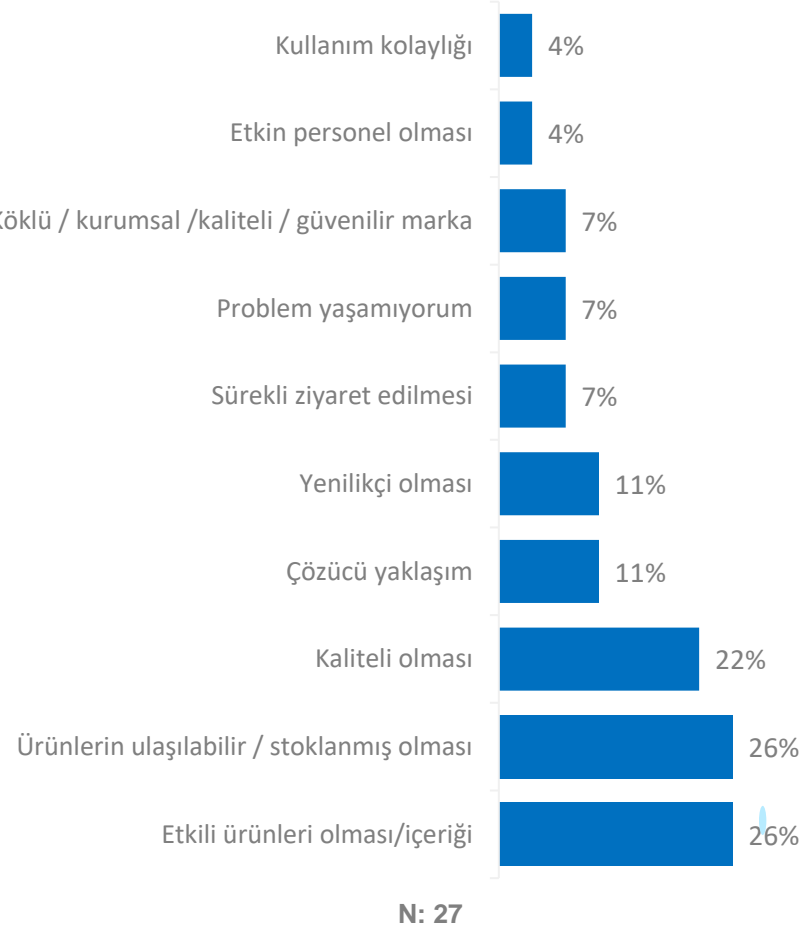


# BAXTER MEMNUNİYET NEDENLERİ

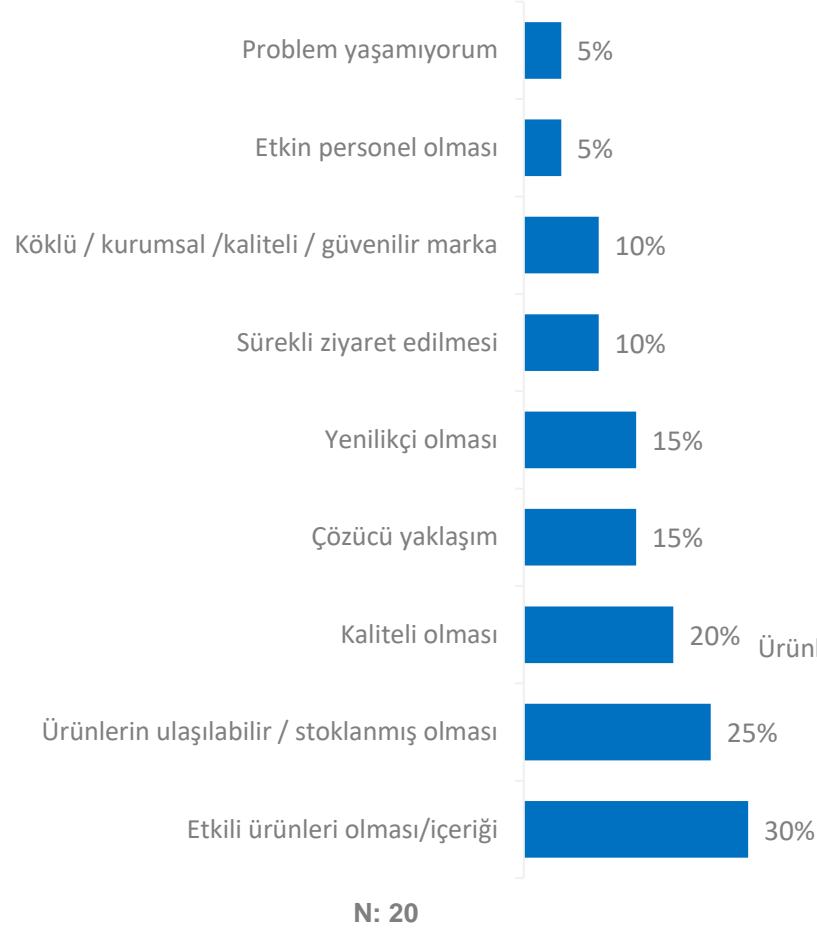
Katılımcıların %26'sı Baxter'dan 'Etkili ürünleri olması/içeriği ve ürünlerin ulaşılabilir/stoklanmış olması' nedeni ile memnun olduklarını, %22'si 'Kaliteli olması' ve %11'i 'Çözücü yaklaşımlar' olması nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir. 'Etkili ürünleri olması/içeriği' nedeni ile memnun olan kullanıcıların oranı (%30), karar vericilere göre (%14) anlamlı olarak yüksektir.

**Baxter**

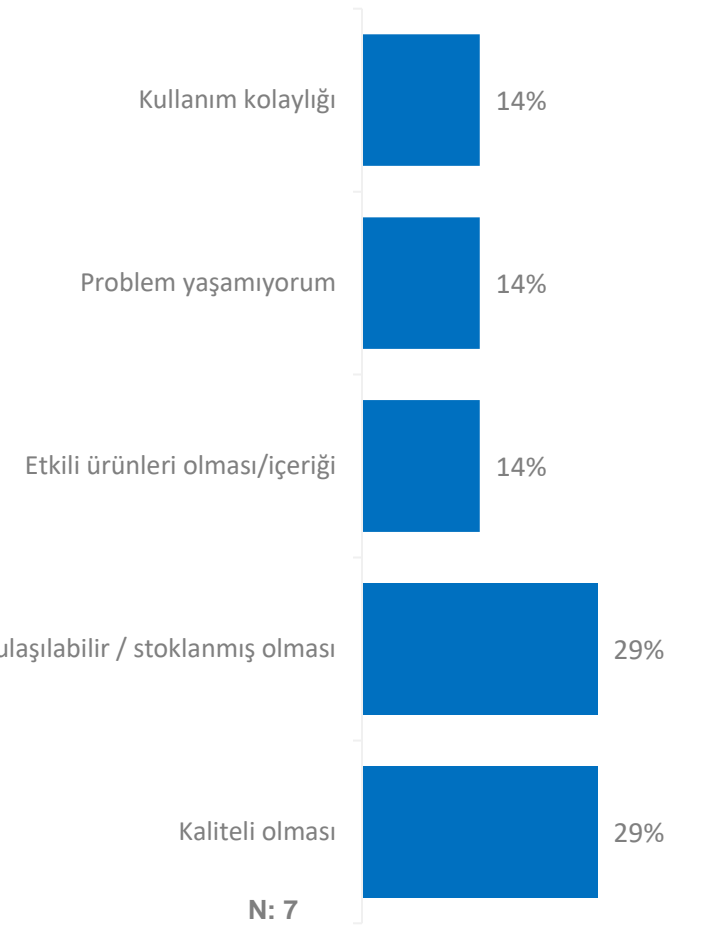
Baxter Memnuniyet Nedenleri



Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



Karar Verici Memnuniyet Nedenleri

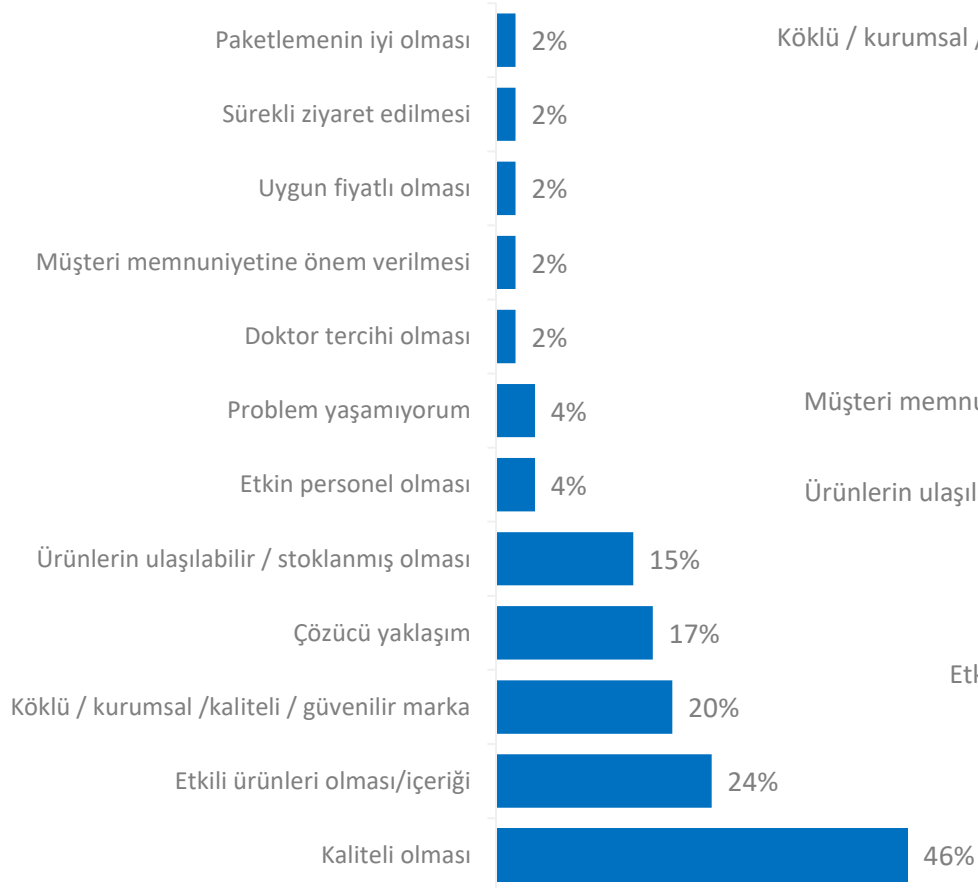


# DEVA MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %46'sı Deva'dan 'Kaliteli olması' nedeni ile memnun olduklarını, %24'ü 'Etkili ürünleri olması/içeriği' nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

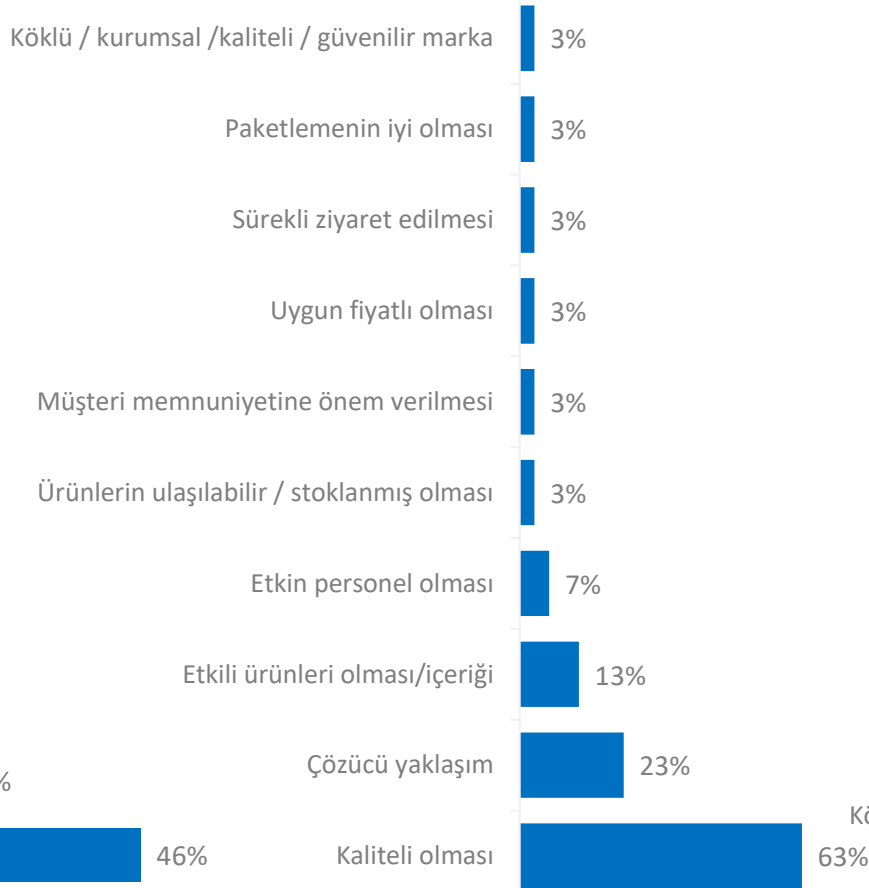


## Memnuniyet Nedenleri



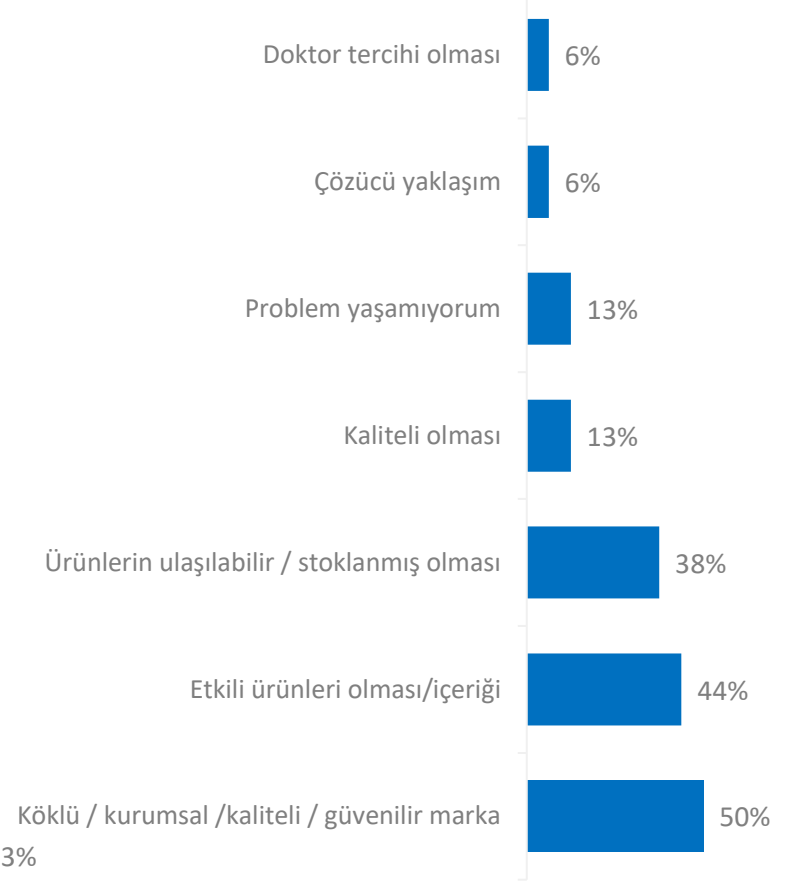
N: 46

## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



N: 30

## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri



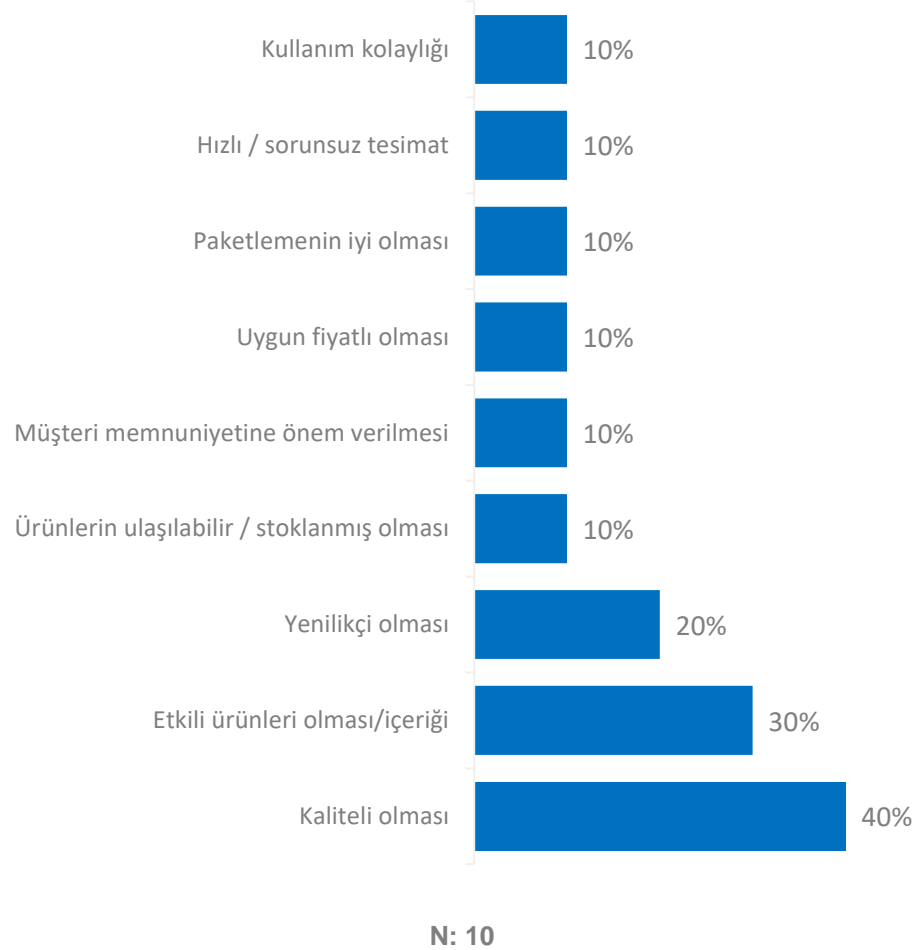
N: 16



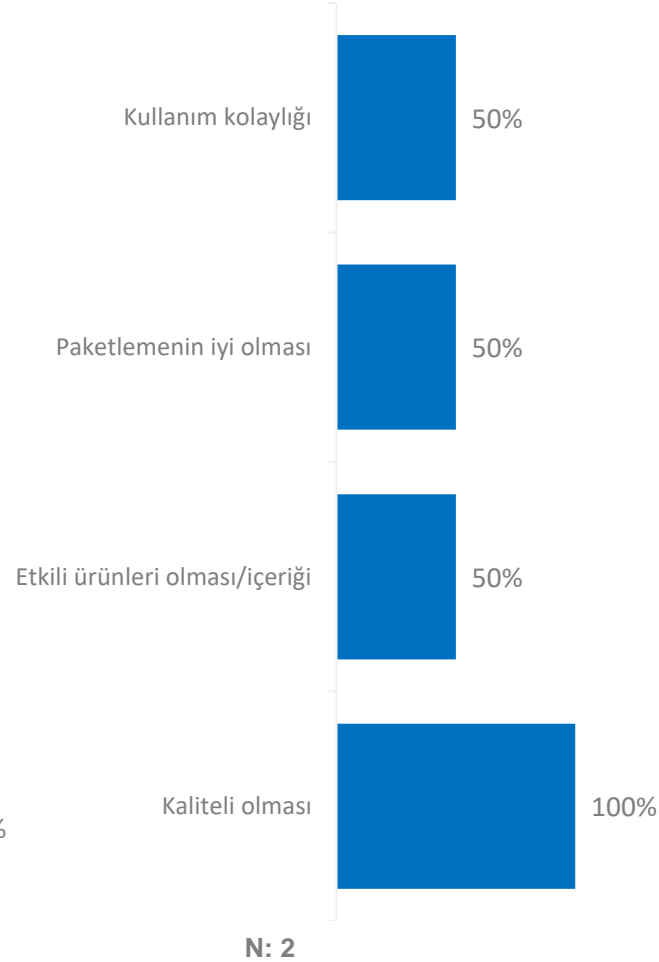
# FRESENIUS MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %40'ı Fresenius'dan 'Kaliteli olması' nedeni ile memnun olduklarını, %30'u 'Etkili ürünleri olması/içeriği' ve %20'si 'Yenilikçi' olması nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

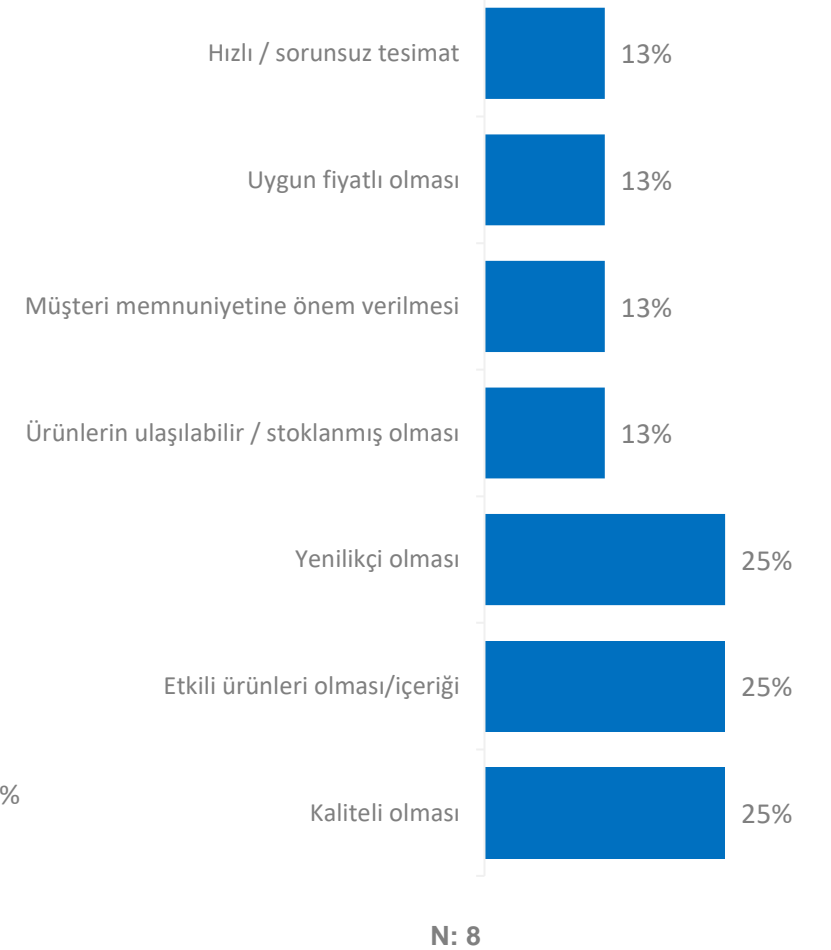
## FRESENIUS Memnuniyet Nedenleri



## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri

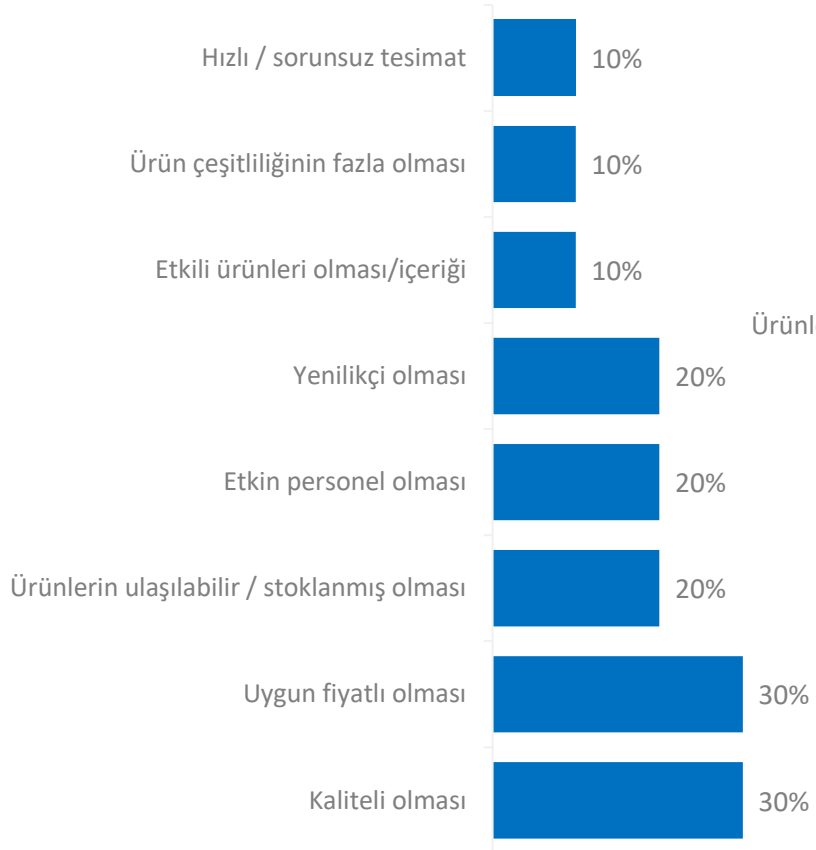


# VEM İLAÇ MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %30'u VEM ilaç'tan 'Kaliteli olması ve uygun fiyatlı olması' nedeni ile memnun olduklarını, %20'si 'Ürünlerin ulaşılabilir/stoklanmış olması , Yenilikçi olması ve Etkin personellere sahip olması' nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

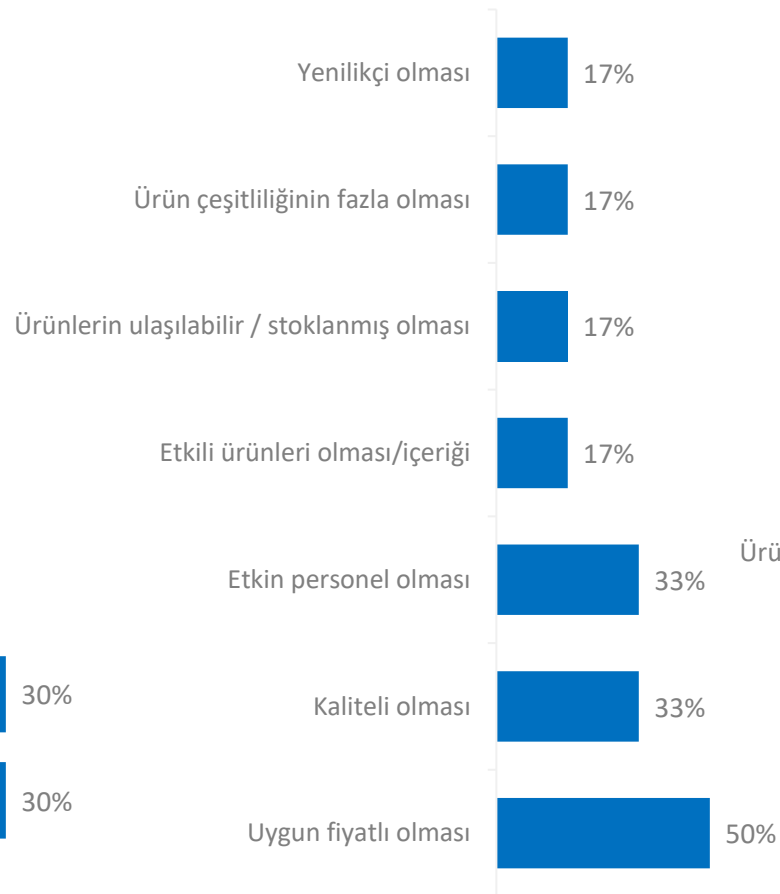


## Memnuniyet Nedenleri



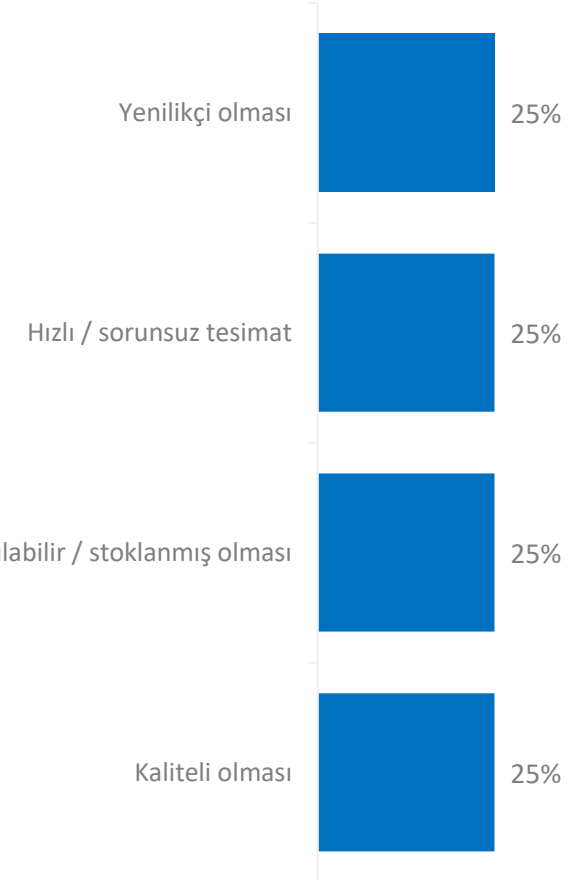
N: 10

## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



N: 6

## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri



N: 4

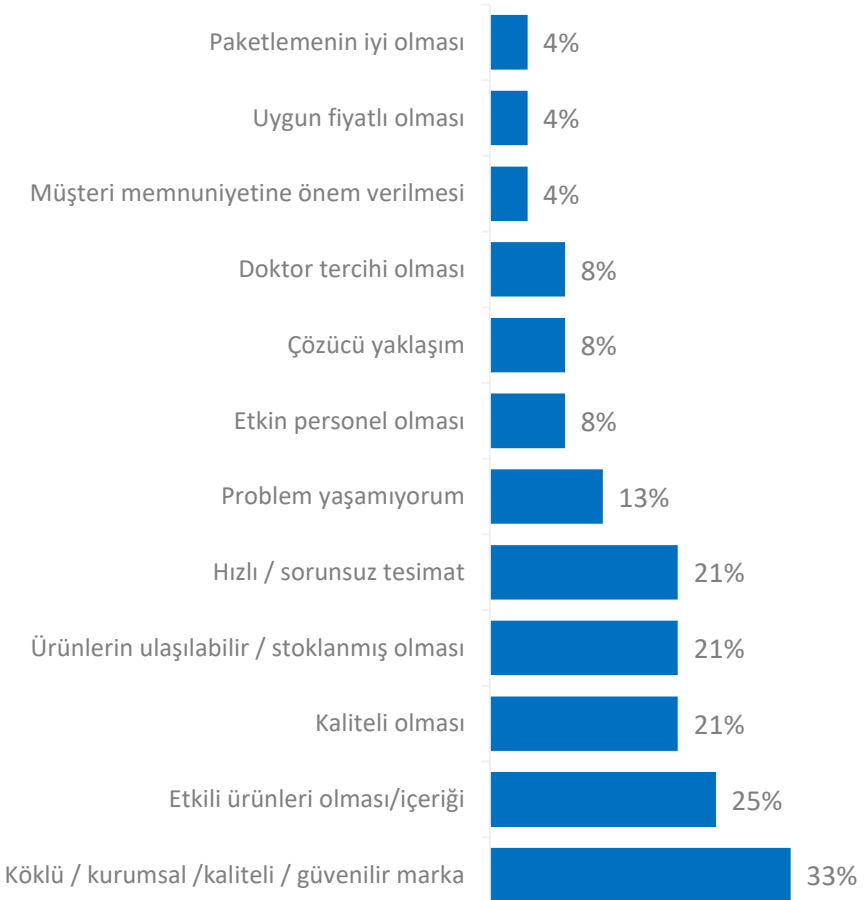
# KOÇAK FARMA MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %33'ü Koçak Farma'dan 'Köklü/kurumsal/kaliteli/güvenilir marka' nedeni ile memnun olduklarını, %25'i'Etkili ürünleri olması/içeriği' nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.



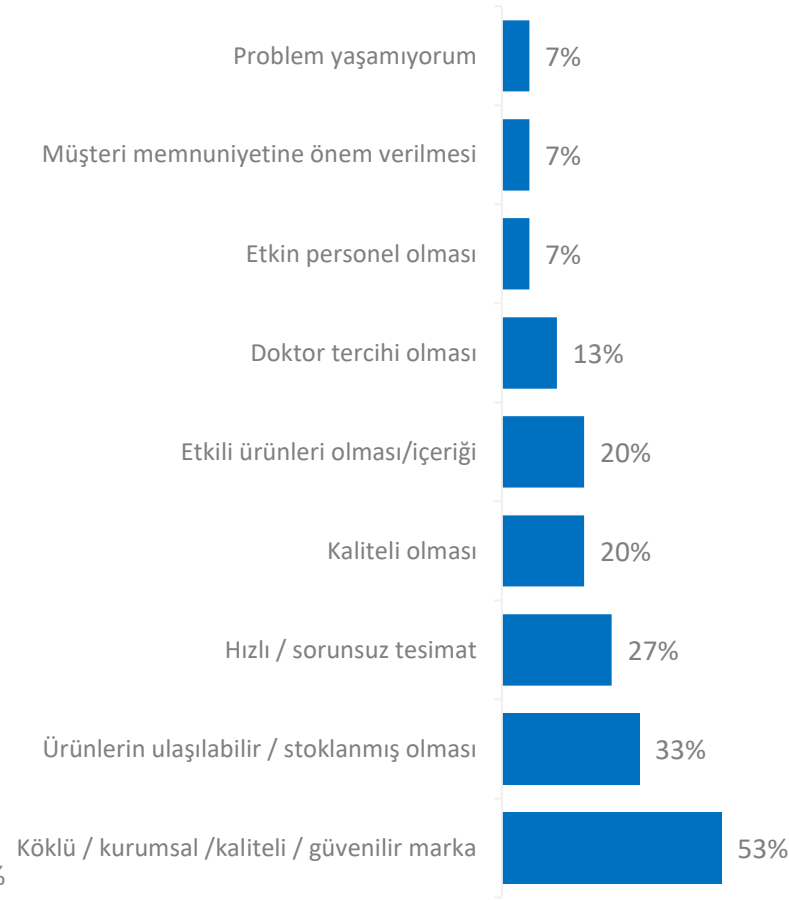
## KOÇAK FARMA

### Memnuniyet Nedenleri



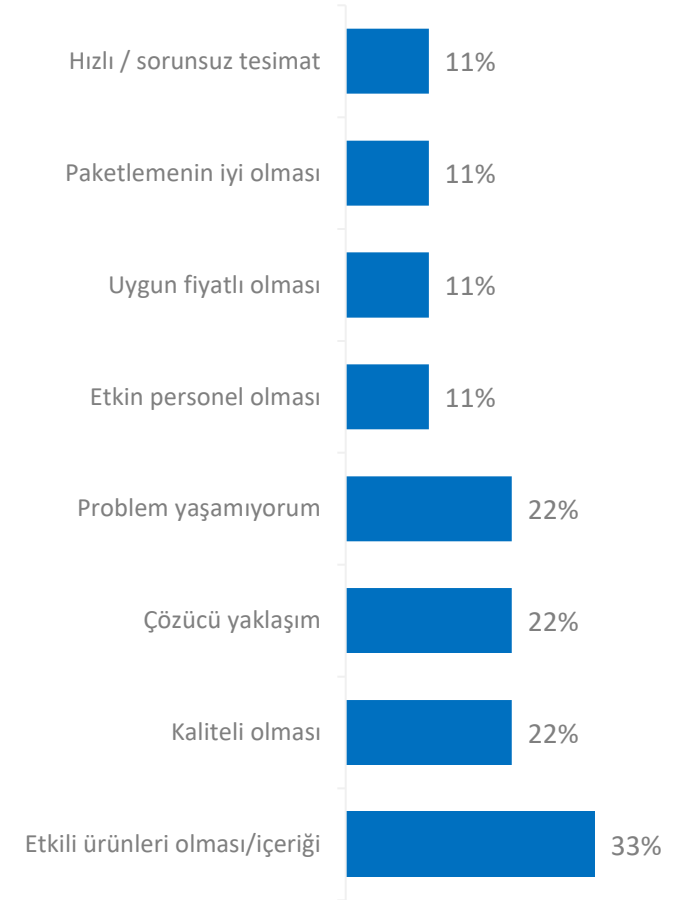
N: 24

### Karar Verici Memnuniyet Nedenleri



N: 9

### Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri

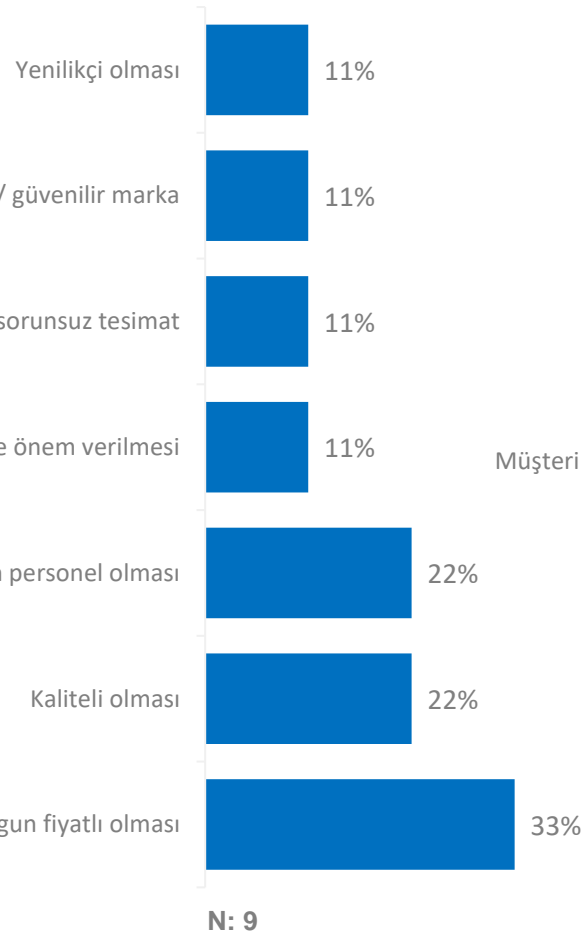


N: 15

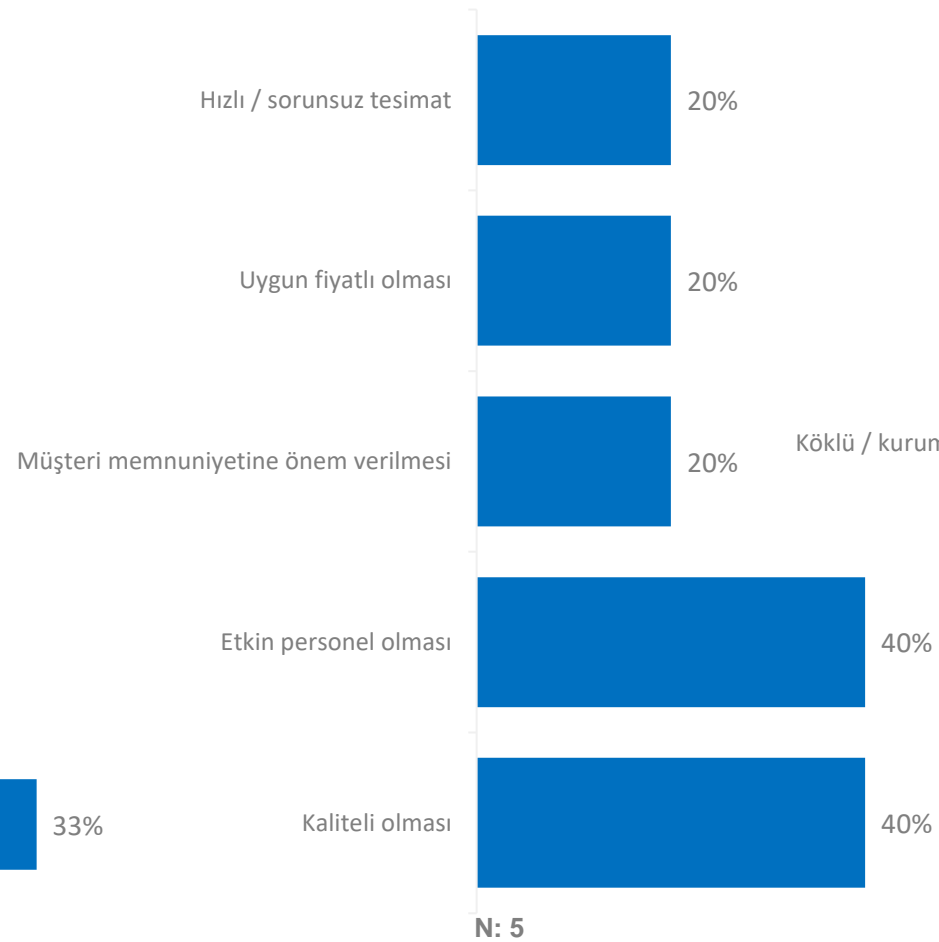
# HAYER MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %33'ü Haver'den 'Uygun fiyatlı olması' nedeni ile memnun olduklarını, %22'si 'Kaliteli olması ve Etkin personellere sahip olması' nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

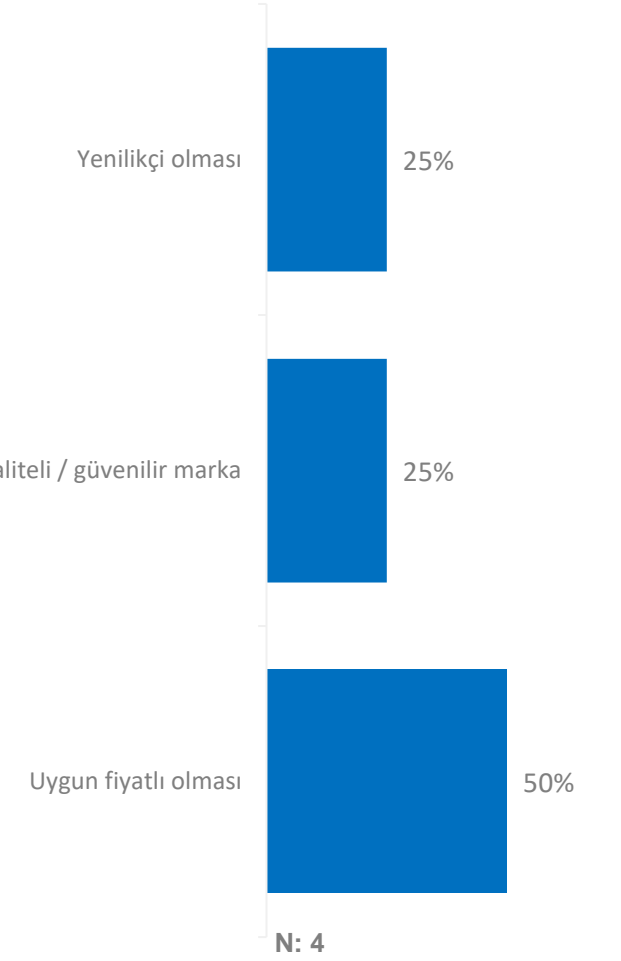
## HAVER Memnuniyet Nedenleri



## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri



## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri





# MSD MEMNUNİYET NEDENLERİ

Katılımcıların %29'u MSD'den 'Kaliteli olması' nedenleri ile memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

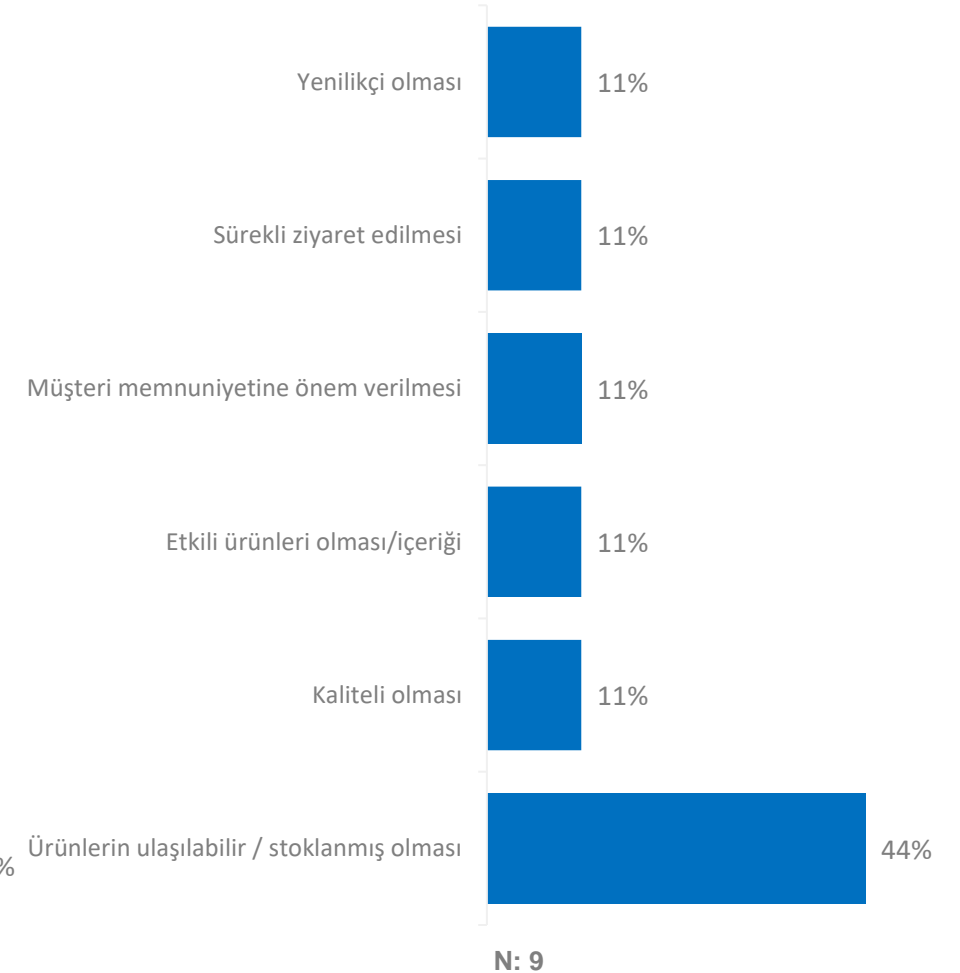
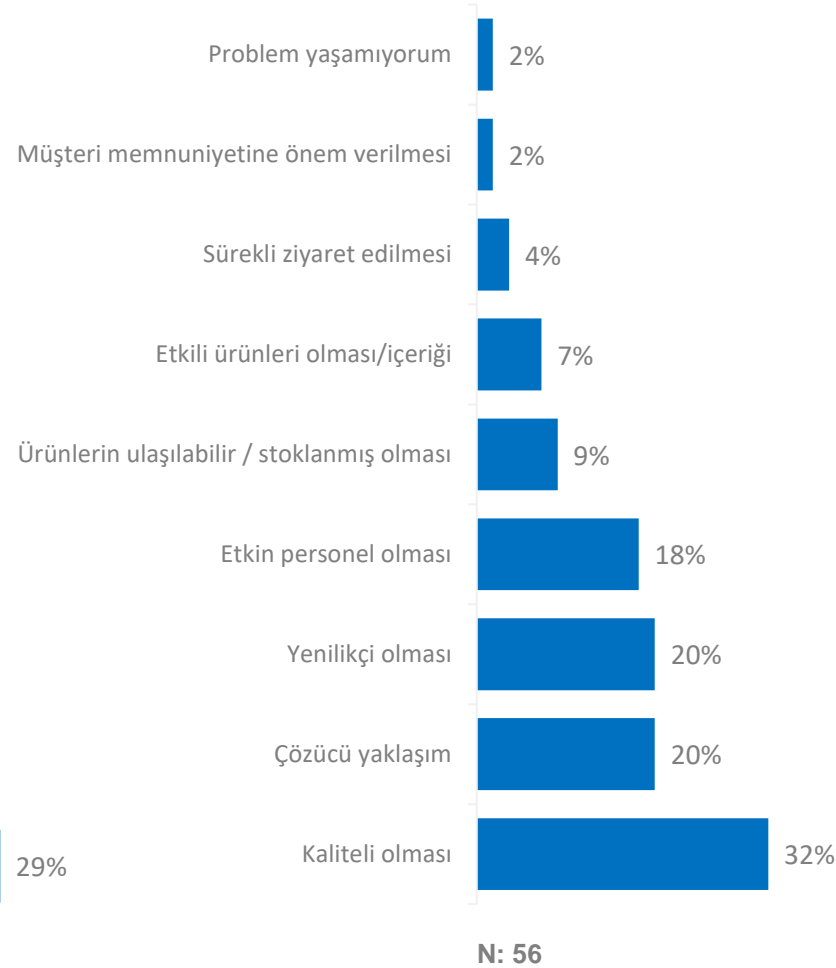
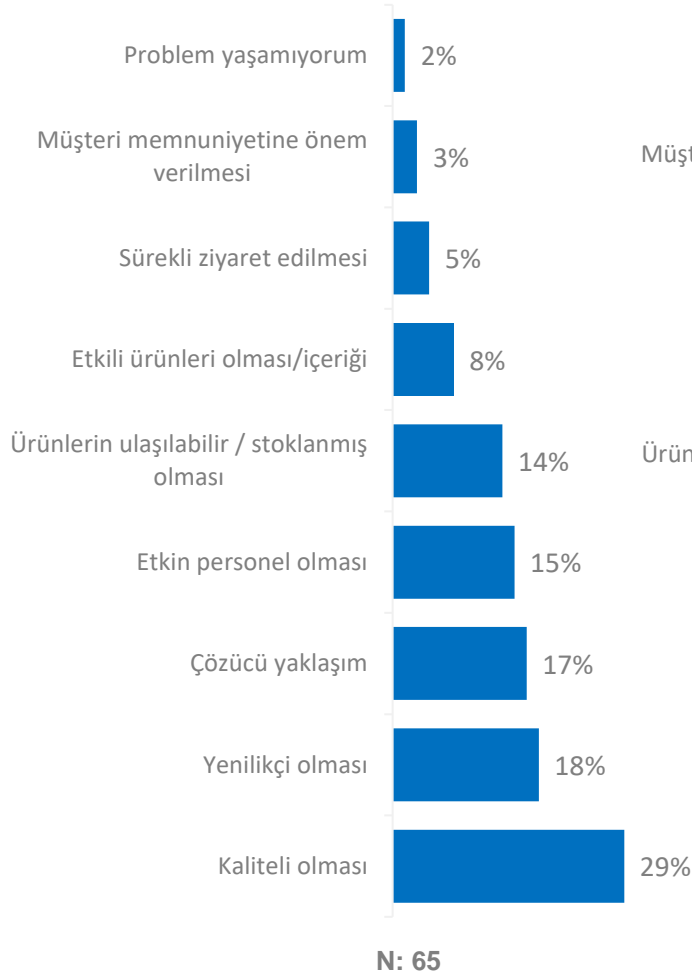
'Kaliteli olması' nedeni ile memnun olan kullanıcıların oranı (%32), karar vericilere göre (%11) anlamlı olarak yüksektir.

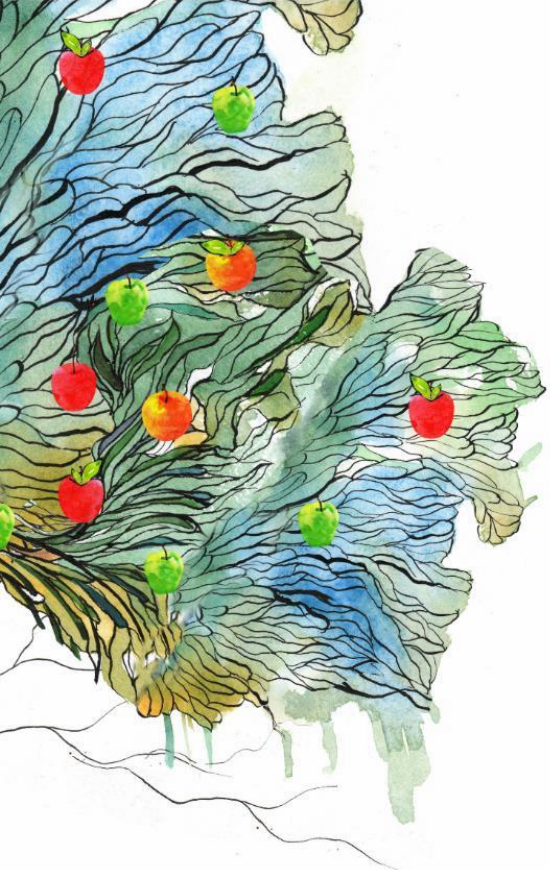


## MSD Memnuniyet Nedenleri

## Kullanıcı Memnuniyet Nedenleri

## Karar Verici Memnuniyet Nedenleri





# TAVSİYE ETME



# Markaları Tavsiye Etme

Katılımcılara markaları tavsiye etme düzeyleri sorulduğunda, en çok tavsiye edilen marka 8,84/10 ortalama ile Polifarma'dır. İkinci sırada 8,73/10 ortalama ile Fresenius, üçüncü sırada ise 8,18/10 puanla Koçak Farma bulunmaktadır. Genel tavsiye etme ortalaması 8,04/10'tür. Baxter (7,96/10), Deva (7,78/10), MSD (7,75/10), Vem ilaç (7,6/10) ve Haver (7,44/10) genel ortalamasının altında kalmıştır. Karar vericiler sırasıyla Polifarma, Koçak Farma ve Fresenius markalarını tavsiye etmektedir. Kullanıcı profili ise sırasıyla Fresenius, Polifarma ve Baxter markalarını tercih etmektedirler.

Genel Tavsiye Etme Ortalaması						
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Polifarma	<b>8,84</b>	240	9,31	327	8,39	300
Fresenius	8,73	11	8,91	95	8	90
Koçak Farma	8,18	28	8,56	116	7,73	108
Baxter	7,96	27	9,04	81	7,95	57
Deva	7,78	51	8,7	71	7,71	75
MSD	7,75	67	9,08	29	N/A	-
VEM ilaç	7,60	10	8,08	86	6,85	80
Haver	7,44	9	7,86	38	N/A	-
<b>Ortalama</b>	<b>8,04</b>		<b>8,69</b>		<b>7,77</b>	

Karar Vericilerin Tavsiye Etme Ortalaması						
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Polifarma	<b>9,05</b>	109	9,42	150	8,39	142
Koçak Farma	8,94	16	8,26	50	7,85	44
Fresenius	8,63	8	8,74	42	8,02	40
Baxter	8,14	7	8,69	26	7,93	22
Deva	8,06	16	8,93	29	7,61	17
VEM ilaç	8,00	4	8,39	47	7	28
Haver	7,75	4	8	28	N/A	-
MSD	7,67	9	9,02	14	N/A	-
<b>Ortalama</b>	<b>8,28</b>		<b>8,68</b>		<b>7,80</b>	

Kullanıcıların Tavsiye Etme Ortalaması						
	2023	2023 N	2022	2022 N	2021	2021 N
Fresenius	<b>9,00</b>	3	9,04	53	7,98	33
Polifarma	<b>8,67</b>	131	9,21	177	8,39	124
Baxter	7,90	20	9,2	55	7,97	27
MSD	7,76	58	9,15	15	N/A	-
Deva	7,66	35	8,55	42	7,75	41
VEM ilaç	7,33	6	7,2	39	6,66	21
Haver	7,20	5	7,73	10	N/A	-
Koçak Farma	7,17	12	8,79	66	7,58	33
<b>Ortalama</b>	<b>7,84</b>		<b>8,61</b>		<b>7,72</b>	

MS26. Polifarma'yı diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz?  
 MS27. Deva'yı diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz  
 MS28. Baxter'i diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz  
 MS29. Fresenius'u diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz

MS30. Vem ilaç'ı diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz?  
 MS31. Koçak Farma'yı diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz  
 MS32. Haver'i diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz  
 MS33. MSD'yi diğer meslektaşlarınıza tavsiye eder misiniz

# POLIFARMA' YA TAVSİYELER

	Karar Vericilerin Polifarma'ya Tavsiyeleri	Kullanıcıların Polifarma'ya Tavsiyeleri	Polifarma'ya Tavsiyeler
Kalitelerini bozmadan devam etmeliler	↑ 31%	↓ 21%	↘ 24%
Ürün tanıtımı arttırılmalı	↓ 6%	↑ 26%	↗ 21%
Tesimat hızı geliştirilmeli	↑ 38%	↓ 13%	↘ 19%
Yeni ürün geliştirmeli	↓ 6%	↑ 23%	↗ 19%
Fiyatları düşürülmeli	↑ 13%	↓ 4%	↘ 6%
Tedarik süreci geliştirilmeli	↑ 6%	↓ 4%	↘ 5%
Üretim kapasitesi arttırılmalı	↓ 0%	↑ 2%	↗ 2%
Polifarma serumlarını dışarıya gönderiyorlar ama bizi mahçup ediyorlar	↓ 0%	↑ 2%	↗ 2%
Kendilerini geliştirmeliler	↓ 0%	↑ 2%	↗ 2%
Hizmet kalitesini geliştirmeliler	↓ 0%	↑ 2%	↗ 2%

# YÖNETİCİ ÖZETİ

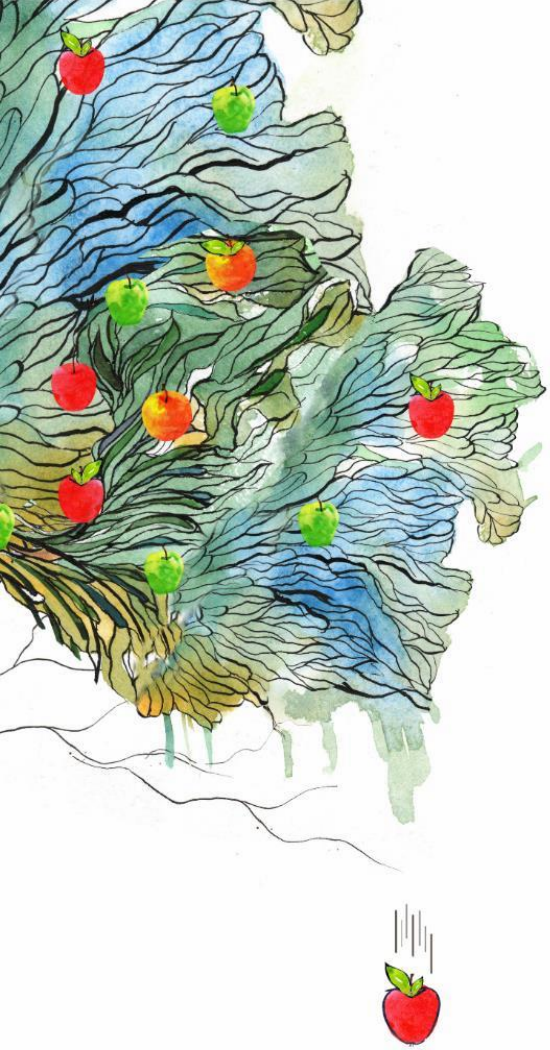
- ❑ Katılımcıların kullandıkları/tercih etikleri Polifarma ürünleri sırasıyla; serum (%99,6), IV ilaç (%58) ve beslenme solüsyonudur (%27). Katılımcılara son 1 yılda bu ürünleri farklı bir markadan tercih etme durumları sorulduğunda, hastane kullanıcı tarafının hastane karar verici tarafına göre daha fazla oranda 'farklı marka' tercih ettiği gözlemlenmiştir. IV İlacı başka firmalardan tercih eden hastane kullanıcılarının oranı (%43), hastane karar vericilere göre (%18) anlamlı olarak fazladır. Beslenme solüsyonunu farklı firmadan tercih eden hastane karar vericilerinin oranı ise (%18), hastane kullanıcılarına göre (%34) anlamlı olarak azdır.
- ❑ Katılımcılar son 1 yılda %23 oranında Baxter serum markasını tercih etmektedir. IV ilaç için; %61 MSD, %45 Deva ve %22 Baxter markaları tercih edilmektedir. Katılımcıların beslenme solüsyon markaları tercihi ise %63 MSD, %35 Deva ve %32 Baxter'dır.
- ❑ Katılımcılara tıbbi tanıtım uzmanı ile ilgili ifadeler yöneltildiğinde 4,43/5 ortalama ile 'Tıbbi tanıtım uzmanının görünümünün Polifarma markası ile uyumu' ifadesi ilk sırada yer almaktadır. Satış süreçleri memnuniyetinde 'numune talebini karşılayabilme' ilk sırada yer almaktadır. Satış süreçlerinde, 'satış süreçlerinde personelin performansı' dikkat edilmesi gereken bir kriterdir ve geçen seneye göre bir düşüş gözlenmiştir.
- ❑ Katılımcılara markalardan genel memnuniyetleri sorulduğunda en çok 4,37/5 ortalama ile Polifarma'dan memnun kalmıştır. Ardından 4,27/5 ortalama ile Fresenius gelmektedir.
- ❑ Genel memnuniyet ortalaması 4,02/5'dir. Deva (3,94/5), VEM ilaç (3,80/5), Haver (3,67/5) ve MSD (4,00/5) genel ortalamasının altında kalmıştır. Hastane karar vericilerin Polifarma markasından memnun kalma ortalamaları (4,06/5), kullanıcılara göre (4,02/5) yüksektir. Aradaki ortalama farkı anlamlı değildir. Hastane kullanıcılarının Fresenius markasından memnun kalma ortalamaları (4,67/5), karar vericilere göre (4,13/5) anlamlı olarak yüksektir.
- ❑ Katılımcılara markaları tavsiye etme düzeyleri sorulduğunda, en çok tavsiye edilen marka 8,84/10 ortalama ile Polifarma'dır. İkinci sırada 8,73/10 ortalama ile Fresenius, üçüncü sırada ise 8,18/10 puanla Koçak Farma bulunmaktadır. Genel tavsiye etme ortalaması 8,04/10'tür. Baxter (7,96/10), Deva (7,78/10), MSD (7,75/10), Vem ilaç (7,6/10) ve Haver (7,44/10) genel ortalamasının altında kalmıştır. Karar vericiler sırasıyla Polifarma, Koçak Farma ve Fresenius markalarını tavsiye etmektedir. Kullanıcı profili ise sırasıyla Fresenius, Polifarma ve Baxter markalarını tercih etmektedirler.



## ÖNERİLER

Hastane ürünleri alanında sahip olduğu yüksek deneyimi ve teknolojiyle POLİFARMA kullanıcı ve karar vericiler tarafından yüksek memnuniyet skoruyla değerlendirilmiştir. Bu aşamada hangi noktalarda bir gelişme alanı olabileceği konusunda XSIGHTS olarak aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

- Polifarma'dan memnuniyet nedenleri arasında ilk sırada 'Kaliteli' algısı gelmektedir. Bu noktada memnuniyetini yükselten diğer firmalara bakıldığında da farklı olarak kalite algısı yanında yenilikçi ve ürünlerin etkili olması ve içeriğinin geldiği görülmektedir. Bu içgörüyü istinaden Polifarma için de, 40 yıla yaklaşan AR-GE yatırımlarıyla sürekli gelişen bu güçlü kimliğini iletişimlerde daha fazla ön plana çıkarmak daha da fazla tercih edilme konusunda etkili olacaktır.
- Diğer bir memnuniyet kriteri olarak 'Etkili ürünlerin olması/içeriği' nin geldiği görülmektedir. Bu noktada Polifarma ürünlerinin içeriği ve hızlı etki göstermesi konusunu iletişimde daha fazla ön plana çıkarmanın özellikle kullanıcılar tarafında memnuniyeti daha da arttıracığı düşünülmektedir.
- Serum ürününde diğer firmaları da tercih etme oranında bir önceki yıla göre toplamda anlamlı bir fark olmasa da 'Kullanıcılar' (hekimler) tarafında özellikle serum ve IV ilaç tarafında anlamlı bir geçiş görülmektedir. Bu açıdan da olası kayba karşı önlem alınmasına destek olabilir. Hastane satın almamacısının daha fazla farklı firmaları tercih ettikleri görüldüğünden bu katılımcılara yönelik ziyaretler daha sık gerçekleştirilebilir.
- Çalışmanın son bölümündeki Polifarma'ya tavsiyeler kısmındaki Kullanıcılar yani hekimler tarafından önerilen «ürün tanıtımının arttırılması ve yeni ürün geliştirilmesi» önerisine istinaden hekimlerle bu anlamda daha fazla iletişime geçilmesi, yeni ürünlerin anlatılması bu öneriye karşılık bulacaktır.



**Çiğdem PENN, Genel Müdür**  
[cigdempenn@xsights.co.uk](mailto:cigdempenn@xsights.co.uk)

**Serap Koydemir, Müşteri Çözümleri Müdürü**  
[serap@xsights.co.uk](mailto:serap@xsights.co.uk)

**Xsights**  
Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.