

Sintesi della metodologia dell'indagine Altroconsumo sulla soddisfazione relativa alle catene di vendita al dettaglio (negozi fisici)

Indagini statistiche
Marzo 2025

I sigilli Altroconsumo “Insegna preferita dai consumatori” vengono attribuiti per i seguenti settori dei negozi fisici di catene di vendita al dettaglio:

- Mobili e oggetti per la casa
- Bricolage e giardinaggio
- Elettrodomestici ed elettronica
- Prodotti per bambini e ragazzi
- Cura della persona e della casa
- Profumeria e cosmetica
- Calzature
- Sport e Abbigliamento sportivo
- Prodotti per animali domestici
- Ottici
- Farmacie organizzate

La valutazione si basa sulla soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza di acquisto nei negozi fisici delle varie catene in cui si sono recati negli ultimi 12 mesi.

I dati sono stati raccolti attraverso questionari online inviati a un campione di soci e fan di Altroconsumo, clienti delle varie insegne.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in modo da garantire che ogni rispondente potesse compilare il questionario una volta soltanto.

I risultati presentati si basano sull'indagine svolta nel novembre 2024, nella quale sono stati raccolti complessivamente 8676 questionari validi.

I rispondenti avevano la possibilità di esprimere un giudizio di soddisfazione per tre insegne diverse per ciascuna delle undici categorie merceologiche di catene di vendita al dettaglio. Il numero di valutazioni ottenute complessivamente per ognuna delle categorie di insegne è il seguente:

Mobili e oggetti per la casa	2899
Bricolage e giardinaggio	5921
Elettrodomestici ed elettronica	6180
Prodotti per bambini e ragazzi	832
Cura della persona e della casa	4511
Profumeria e cosmetica	1679
Calzature	2074
Sport e Abbigliamento sportivo	3657
Prodotti per animali domestici	1740
Ottica	512
Farmacie organizzate	648

INDICE DI SODDISFAZIONE

L'indice di soddisfazione "grezzo" varia da 10 a 100 ed esprime la media (moltiplicata per 10 e arrotondata) delle valutazioni espresse dai rispondenti (da 1 a 10) relativamente alla soddisfazione complessiva con le insegne di cui sono clienti.

	Indice di soddisfazione	
	80-100	valutazione ottima
	70-79	valutazione buona
	60-69	valutazione media
	<60	valutazione bassa

RISULTATI PER TIPOLOGIA

Mobili e oggetti per la casa	indice di soddisfazione	valutazione
Ikea	84	ottima
Maisons du Monde	78	buona
Poltronesofà	78	buona
COIN Casa	77	buona
JYSK	77	buona
Happycasa	76	buona
Conforama	76	buona
Kasanova	72	buona
Mondo Convenienza	78	buona

Bricolage e giardinaggio	indice di soddisfazione	valutazione
Tecnomat	80	ottima
Leroy Merlin	78	buona
EuroBrico	77	buona
Viridea	77	buona
Bricocenter	77	buona
Obi	77	buona
BricoOk	76	buona
Brico Io	76	buona
Bricofer	74	buona

Elettrodomestici ed elettronica	indice di soddisfazione	valutazione
Sme	82*	ottima
Comet	79	buona
Expert	79	buona
Unieuro	77	buona
Trony	77	buona
MediaWorld	77	buona
Euronics	76	buona

* presente in meno di 5 regioni

Prodotti per bambini e ragazzi	indice di soddisfazione	valutazione
Città del Sole	83	ottima
Blukids	80	ottima
Original Marines	79	buona
Prénatal	78	buona
Chicco	78	buona
Toys Center	77	buona
Bimbostore	75	buona

Cura della persona e della casa	indice di soddisfazione	valutazione
DM	82	ottima
Tigotà	80	ottima
Acqua & Sapone	79	buona
Risparmio Casa	79	buona
La Saponeria	78	buona
Caddy's	77	buona
PiùMe	76	buona
LUSH	76	buona
Saponi & Profumi	72	buona

Profumeria e cosmetica	indice di soddisfazione	valutazione
Pinalli	79	buona
KIKO Milano	78	buona
Douglas	78	buona
Marionnaud	77	buona
Sephora	77	buona
L'Oréal	73	buona

Calzature	indice di soddisfazione	valutazione
Skechers	82	ottima
Geox	80	ottima
Bata	78	buona
PittaRosso	78	buona
Deichmann	77	buona
Pittarello	77	buona
Scarpe&Scarpe	77	buona
Adidas	76	buona
Globo	75	buona
Foot Locker	73	buona
Nike	72	buona

Sport e abbigliamento sportivo	indice di soddisfazione	valutazione
Decathlon	82	ottima
CMP	81	ottima
Sportler	80	ottima
DF Sport Specialist	79	buona
Cisalfa Sport	78	buona
Nike	77	buona
Adidas	76	buona

Prodotti per animali domestici	indice di soddisfazione	valutazione
Petstore Conad	79	buona
Isola dei Tesori	79	buona
Giulius	79	buona
ArcaPlanet	77	buona
Amici di Casa Coop	76	buona
ZooPlanet	73	buona

Ottica	indice di soddisfazione	valutazione
Green Vision	80	ottima
Salmoiraghi & Viganò	77	buona
Grand Vision (Avanzi, Optissimo, Solaris)	76	buona
VisionOttica	75	buona

Farmacie organizzate	indice di soddisfazione	valutazione
Benu Farma (ex-Lloyds)	80	ottima
Lafarmacia. (Hippocrates)	80	ottima
Dr. Max	78	buona
Farmacie Italiane	73	buona

CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL SIGILLO

L'indice di soddisfazione, su una scala da 10 a 100, riflette la soddisfazione complessiva dei clienti per i negozi fisici delle catene di vendita al dettaglio in cui hanno acquistato prodotti negli ultimi 12 mesi. Per ricevere il titolo di "Insegna preferita dai consumatori", un'insegna deve rispettare contemporaneamente i seguenti criteri:

- Avere una presenza di negozi fisici a livello nazionale (in almeno 5 regioni)
- Aver ottenuto una valutazione di almeno 80 punti (valutazione ottima) per la soddisfazione complessiva dei clienti.
- Fra le catene con valutazione ottima, rientrare nel sottogruppo di quelle con indice più elevato:
 - o *NEL CASO IN CUI IL NUMERO DI INSEGNE NEL GRUPPO DI 'QUALITA' OTTIMA' SIA <5*
L'indice di valutazione non deve differire statisticamente dall'indice dell'insegna con valutazione più elevata
 - o *NEL CASO IN CUI IL NUMERO DI INSEGNE NEL GRUPPO DI 'QUALITA' OTTIMA' SIA =>5*
L'indice di valutazione deve essere superiore alla media degli indici delle altre insegne con valutazione ottima (sulla base di un test statistico) e contemporaneamente differire dalla media per più di ½ deviazione standard.

Le insegne che rispettano le condizioni indicate e che pertanto sono eleggibili per il sigillo "Supermercato preferito dai consumatori" sono le seguenti:

Mobili e oggetti per la casa	Bricolage e giardinaggio	Prodotti per bambini e ragazzi	Cura della persona e della casa
IKEA	Tecnomat	Città del sole Blukids	DM

Calzature	Sport e abbigliamento sportivo	Ottica	Farmacie organizzate
Skechers Geox	Decathlon CMP Sportler	Green Vision	Benu Farma Lafarmacia.