

**ANALISI DEI DATI DEL QUESTIONARIO  
CUSTOMER SATISFACTION RIGUARDO  
LA SOCIETA' FARMACIE TIFERNATI.**

Data: Settembre 2022

## SOMMARIO

Introduzione.....	p. 1
Nota metodologica.....	p. 1
1. Anagrafica dell'utenza.....	p. 2
2. Genere dell'utenza.....	p. 2
3. Professionalità del personale.....	p. 3
4. Cortesia del personale.....	p. 4
5. Gamma prodotti presenti in farmacia.....	p. 4
6. Chiarezza e completezza delle informazioni ottenute in farmacia sui prodotti/servizi disponibili.....	p. 5
7. Tempi di attesa.....	p. 5
8. Ambiente confortevole.....	p. 6
9. Giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia.....	p. 6
Conclusioni.....	p. 7

## INTRODUZIONE

Così come ideato e configurato, il questionario ha permesso un'analisi descrittiva (qualitativa e quantitativa) dei livelli di gradimento e utilità relativi ai servizi offerti dalle farmacie pubbliche del Comune di Città di Castello gestite dalla società Farmacie Tifernati srl.

Il test è stato somministrato nell'arco temporale di 2 mesi a partire dal 01 giugno 2022 al 31 luglio 2022 a 983 utenti maggiorenni, divisi in frequentatori abituali e nuovi clienti delle tre sedi farmaceutiche.

Nello specifico:

- 267 utenti presso la sede n. 1, via Biturgense 15/A Cerbara;
- 483 utenti presso la sede n. 2, viale V. E. Orlando 3/bis;
- 233 utenti presso la sede n. 3, via della Fratta, 2 Cinquemiglia.

Il numero degli intervistati, seppur molto inferiore a quello complessivo degli utenti delle tre sedi della società Farmacie Tifernati si è rivelato adeguato per l'individuazione di un campione variegato in termini di genere, età, e professione.

## NOTA METODOLOGICA

Il questionario è stato distribuito in forma cartacea, e si è scelto di adottare per le domande uno stile semplice e chiaro. Entrambi gli espedienti hanno consentito:

1. una compilazione immediata (rari i casi di utenti che hanno preferito riempirlo presso il domicilio);
2. di fornire eventuali chiarimenti sui quesiti;
3. di ottenere la partecipazione anche di persone anziane che non utilizzano internet o, in generale, gli strumenti informatici.

Inoltre è stato garantito l'anonimato così da rendere più autentiche le risposte.

Il test è stato diviso in otto domande a risposta multipla, ed in calce al questionario è stato predisposto uno spazio aperto per inoltrare suggerimenti e pareri.

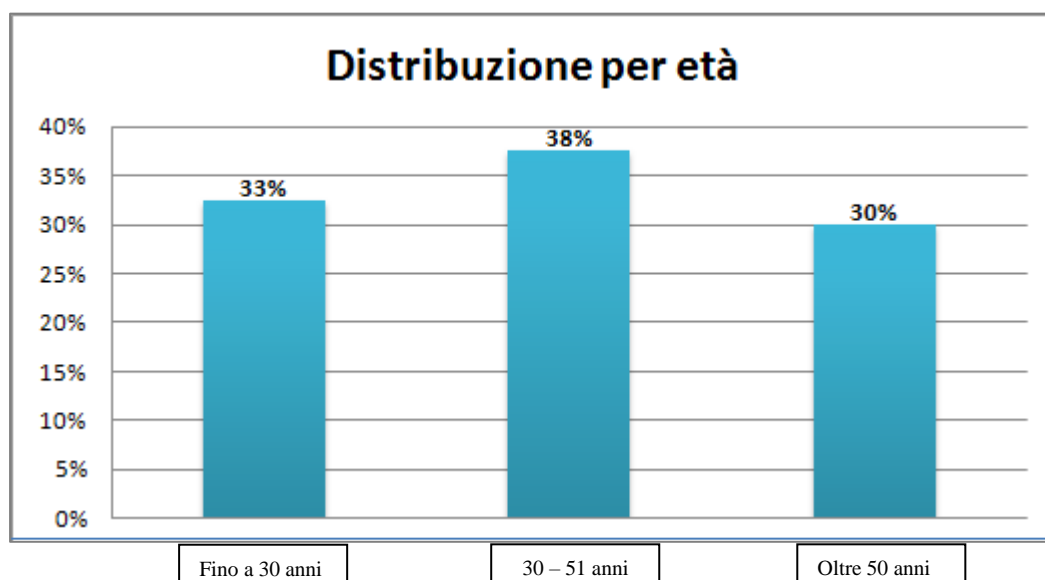
Per quanto concerne l'analisi dei dati, si è scelto di individuare fin da subito tre cluster differenti basati sull'età degli intervistati tutti maggiorenni (**fino a 30 anni; 31-50 anni; oltre 50 anni**). Tali divisioni sono servite ad ottenere risultati più dettagliati.

Nella fase successiva, i questionari sono stati visionati uno per volta, e i dati ottenuti inseriti manualmente in un file Excel; nonostante ciò, le revisioni successive hanno minimizzato la percentuale di errore sistematico di tipo operativo.

I grafici, perlopiù diagrammi circolari e istogrammi a barre, sono stati costruiti su base percentuale assumendo come denominatore il dato complessivo di 983, ossia il numero totale dei questionari.

## 1. ANAGRAFICA DELL'UTENZA

Come accennato in precedenza, i questionari sono stati divisi per età in tre macro gruppi. Dai grafici in basso è possibile osservare la distribuzione del campione preso in esame.



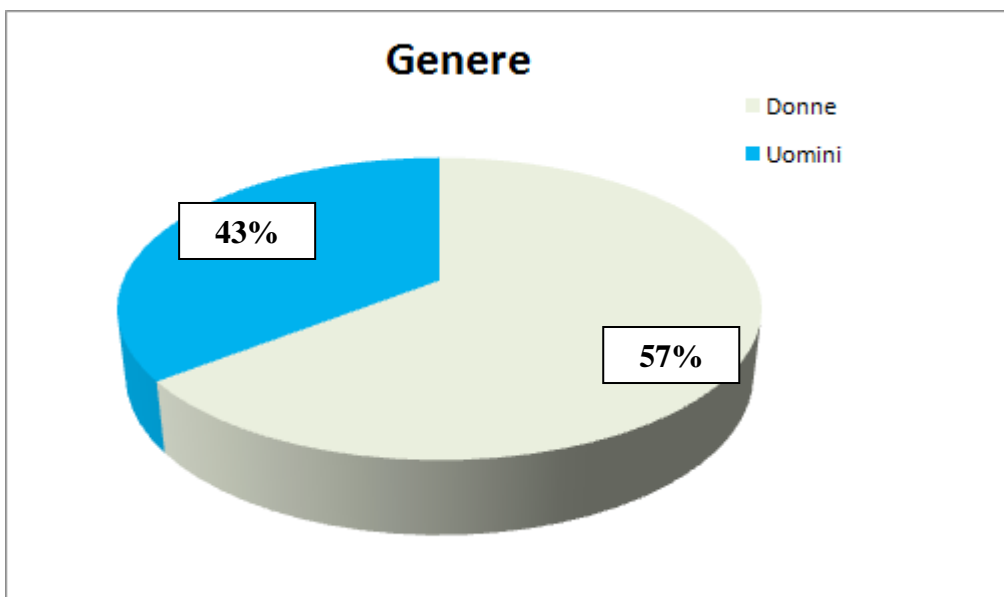
Dall'immagine appare evidente come le tre fasce d'età siano pressoché bilanciate con un leggero picco ascendente che riguarda quella compresa tra i 30 e i 51 anni.

## 2. GENERE DELL'UTENZA

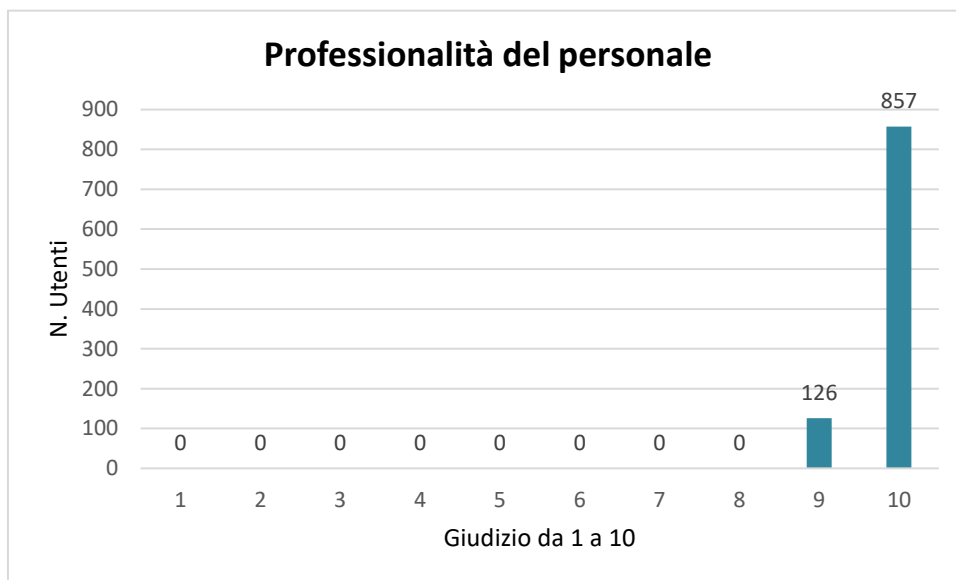
Stando ai risultati del questionario, il genere che frequenta maggiormente la società Farmacie Tifernati srl è quello femminile e ciò sembra essere in sintonia con un dato diverso ma affine, diffuso dall'Istat nell'indagine *I migliori clienti della farmacia*, pubblicata nel rapporto annuale 2020 secondo cui il 57% sono donne che si preoccupano per se' stesse, ma anche per i familiari contro il 43% degli uomini.

Gli uomini si recano in farmacia più raramente, solo per esigenze personali e sono i più alto spendenti, le donne invece frequentano la farmacia per esigenze personali più variegata, più frequenti, sono attente al costo dei prodotti e sono interessate anche alla salute dei loro cari.

Anche se il grafico sottostante si riferisce al numero di coloro che hanno risposto al questionario e presumibilmente anche al genere che frequenta in modo più assiduo le tre sedi della società farmacie Tifernati, la coerenza tra i due dati sembra comunque essere interessante.

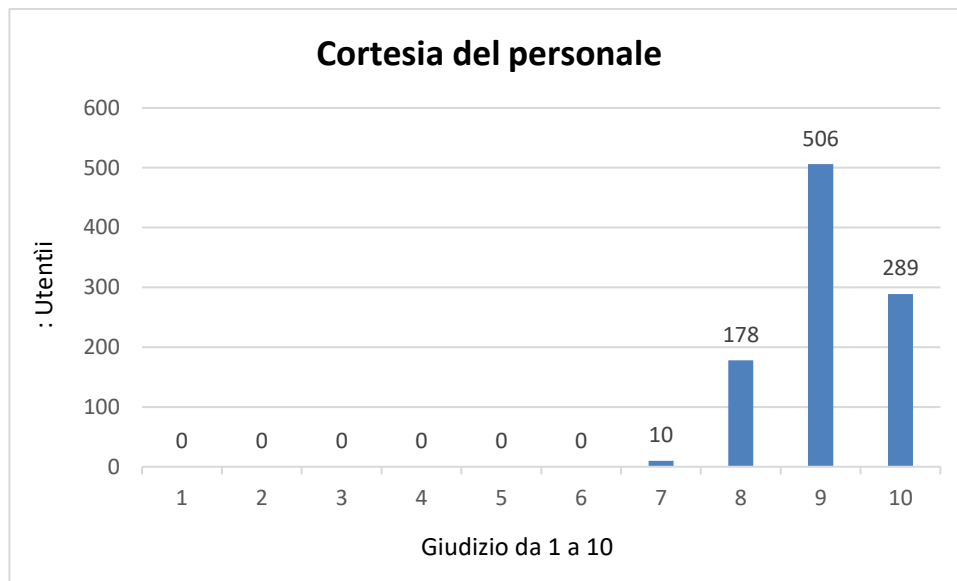


### 3. PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE



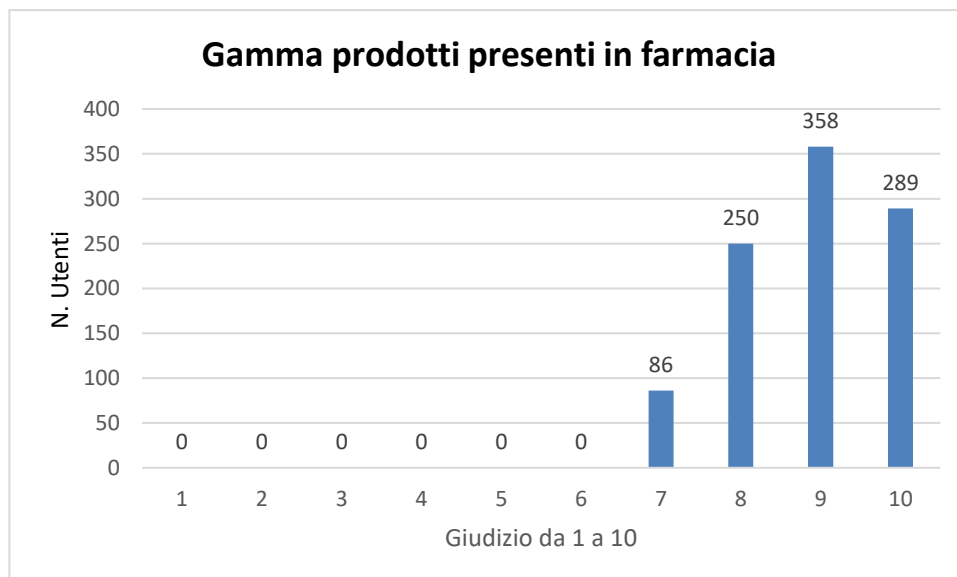
La professionalità del personale risulta molto buona e molto apprezzata dalla clientela.

#### 4. CORTESIA DEL PERSONALE



Il personale viene valutato molto cortese e molto disponibile.

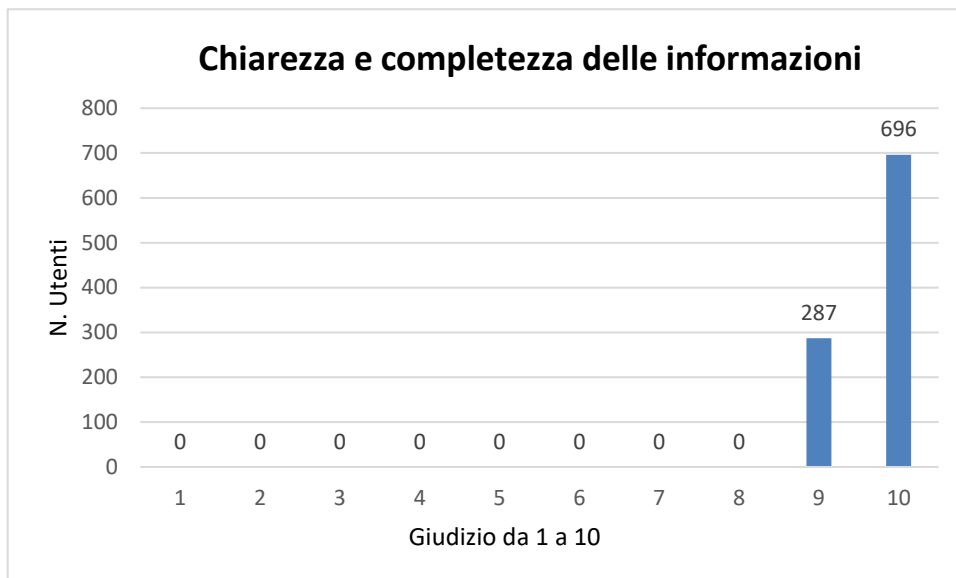
#### 5. GAMMA PRODOTTI PRESENTI IN FARMACIA



Le tre sedi della società Farmacie Tifernati srl vengono valutate ben fornite e con un buon assortimento di prodotti, qualora alcuni articoli risultassero non disponibili, vengono reperiti molto velocemente, al massimo in 24 ore.

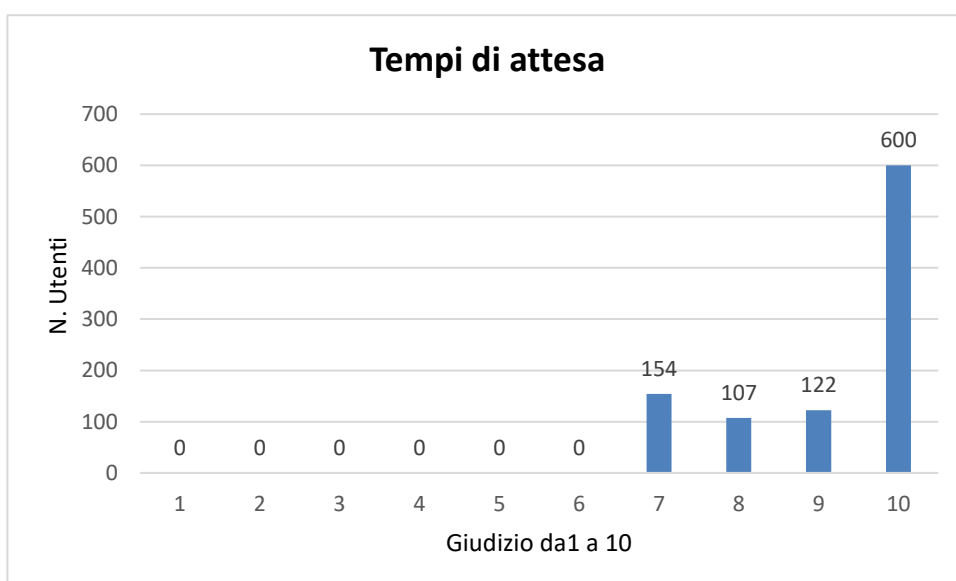
Tale rapidità di approvvigionamento è molto apprezzata dalla clientela.

## 6. CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI OTTENUTE IN FARMACIA SUI PRODOTTI/SERVIZI DISPONIBILI

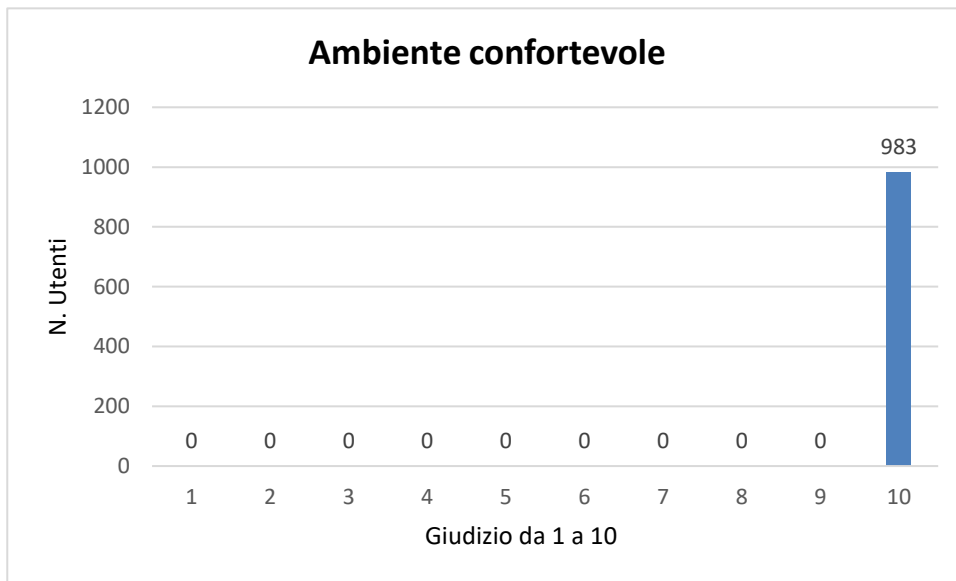


I dipendenti della società Farmacie Tifernati srl dimostrano la loro preparazione e la loro professionalità, consigliando in maniera chiara e completa. I clienti apprezzano molto questo aspetto.

## 7. TEMPI DI ATTESA

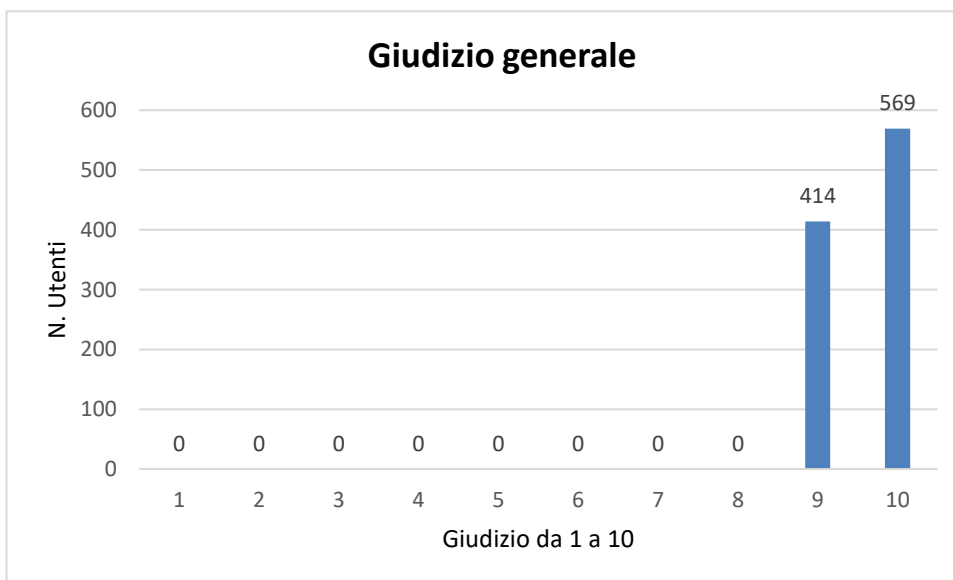


## 8. AMBIENTE CONFORTEVOLE



Gli ambienti delle tre sedi farmaceutiche sono stati valutati positivamente. Giudicati luminosi, ampi, adeguatamente areati e ben arredati.

## 9. GIUDIZIO GENERALE SUL LIVELLO DEI SERVIZI USUFRUITI E/O SULLA FARMACIA



Il giudizio complessivo della società Farmacie Tifernati srl è molto positivo anche se l'interesse della società è sempre di migliorarsi.



## 10. CONCLUSIONI

Partendo dai dati raccolti e dalle considerazioni esposte nei paragrafi precedenti, è possibile trarre le seguenti conclusioni:

- L'utilizzo di un questionario è stato accolto in maniera favorevole dall'utenza che non si è mai mostrata contraria dinnanzi all'invito di compilazione. Inoltre, la forma cartacea si è rivelata significativa e indispensabile al fine del coinvolgimento di fasce d'età che hanno poca o nessuna dimestichezza con internet;
- l'utenza di Farmacie Tifernati srl è pressoché bilanciata per ciò che concerne le fasce d'età;
- dall'analisi sviluppata e presentata nelle precedenti pagine è possibile affermare che gran parte dell'utenza che frequenta la società Farmacie Tifernati srl risulta soddisfatta;
- la Farmacia rappresenta un importante presidio di salute sul territorio, un prezioso strumento da utilizzare nelle strategie e azioni contro le disuguaglianze nella salute. I cittadini scelgono la farmacia sulla base della fiducia e che riconoscono la figura del farmacista come un professionista dispensatore di consigli importanti per la propria salute, più che un addetto specializzato alla vendita di farmaci e/o presidi sanitari.





