

## *Indagine di Customer Satisfaction*

# *Farmacie Comunali di Mira*

# PRESENTAZIONE

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati è considerato un valore aggiunto nell'ambito del pubblico servizio. Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

Le **Farmacie Comunali di Mira** gestite dalla società **Se.Ri.Mi. Srl** hanno avviato un'indagine di customer satisfaction con lo scopo di raccogliere il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo, punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi. Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, fino al raggiungimento di elevati standard di qualità.

Il personale delle farmacie svolge un'attività di pubblico servizio erogando farmaci su prescrizione medica, farmaci da banco, servizi vari (misurazione della pressione, misurazione del peso con indice di massa corporea, ...) ma soprattutto si pone come punto di riferimento per quanto riguarda la tutela e la prevenzione della salute della persona.

Obiettivo principale dell'indagine è quello di valutare il grado di soddisfazione e la professionalità dei farmacisti nonché la raccolta di suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle **Farmacie Comunali di Mira** in maniera tale da apportare tutte le migliori possibili.

La customer satisfaction consente di conoscere i bisogni e le attese degli utenti e si rivela un utile supporto per la definizione e la realizzazione degli obiettivi delle farmacie. L'indagine rappresenta inoltre un momento di coesione e collaborazione per il personale del servizio interessato, perché coinvolto in un comune processo di miglioramento organizzativo.

# IL QUESTIONARIO

Il questionario è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio. Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazioni oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.

Il questionario auto compilato presenta indubbi punti di forza:

- l'assenza dell'intervistatore non permette condizionamenti;
- il tempo a disposizione consente all'intervistato una maggiore meditazione consentendo di scegliere il momento più opportuno per rispondere.

Questo rappresenta un elemento di trasparenza che rassicura l'intervistato nelle risposte date.

Il questionario utilizzato è strutturato nel seguente modo:

- una parte iniziale in cui si chiede in quali delle due farmacie comunali ci si serve e se si è clienti abituali della farmacia

- si chiede poi all'utenza se conosce la Carta dei Servizi di **Se.Ri.Mi. Srl**

- successivamente inizia il questionario a domanda chiusa composto la prima parte da 8 punti e fruibile da tutti i clienti delle farmacie, mentre gli ultimi 3 punti interessano esclusivamente gli utilizzatori dello specifico servizio e/o prestazione

Le risposte si avvalgono della seguente scala di valutazione:

2 – molto insoddisfatto,

4 - insoddisfatto,

6 - sufficiente,

8 - molto soddisfatto,

10 – ottimo.

- l'ultima parte del questionario prevede l'utilizzo di 3 domande aperte.

Sono stati somministrati 72 questionari, numero ritenuto sufficiente per ottenere un campione attendibile e rappresentativo dell'utenza annuale.

Di seguito viene riportato il questionario proposto agli utenti delle **Farmacie Comunali di Mira**



Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente

Gentile Cliente,

La invitiamo a compilare il seguente modulo per raccogliere il suo grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle farmacie di Comuni di Mira gestite dalla società Se.RI.MI. Srl.  
Le informazioni raccolte ci permetteranno di migliorare e rendere sempre più rispondente alle vostre esigenze il servizio erogato.

Nei ringraziarla per la collaborazione porgiamo i Nostri migliori saluti.

Le farmacie interessate alla valutazione sono:

(Indicare la farmacia utilizzata)

- Farmacia Comunale di Mira - Via Dante Alighieri 6/19  
 Farmacia Comunale di Oriago - Piazza Mercato, 11/B

Si serve abitualmente presso la farmacia indicata?

SI  NO

**1. CARTA DEI SERVIZI**

Conosce i contenuti della Carta dei Servizi di Se.RI.MI. Srl ?

SI  NO

**2. GRADO DI SODDISFAZIONE**

Nella tabella che segue si richiede di barrare il pertinente grado di soddisfazione per ciascun elemento elencato.

| Elementi per i quali esprimere il giudizio di soddisfazione:   | Grado di soddisfazione |                   |             |              |                    |
|--|------------------------|-------------------|-------------|--------------|--------------------|
|  | Ottimo                 | Molto Soddisfatto | Sufficiente | Inoddisfatto | Molto Inoddisfatto |
| Prego apporre una crocetta [X] per esprimere il gradimento del servizio                                |                        |                   |             |              |                    |
| A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati      | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti                                  | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie         | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori                                 | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| F. Rispetto della riservatezza da parte del personale  | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| G. Facilità di accesso ai locali   | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |
| H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti  | 10                     | 8                 | 6           | 4            | 2                  |

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE) tel 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE tel 0432 528811 fax 0432 521927

Indirizzo Posta elettronica certificata: [se.rimi@se.rimi.it](mailto:se.rimi@se.rimi.it)

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276 R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

SOTTO LA DIREZIONE E IL COORDINAMENTO DEL COMUNE DI MIRA

Pag. 1 di 2



Farmacie Comunali di Mira

Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente

RISPONDERE ESCLUSIVAMENTE SE AVETE UTILIZZATO IL SERVIZIO E/O PRESTAZIONE

|   |    |   |   |   |   |
|---|----|---|---|---|---|
| I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.             | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
| K. Altro [specificare]  | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |

|  |    |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|
| L. GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |
|--|----|---|---|---|---|

Indicate in quale dei punti specificati ritenete sia necessario intervenire per migliorare il servizio erogato:

.....

Indicate in quale dei punti specificati ritenete che il servizio erogato soddisfi pienamente le vostre aspettative:

.....

Saremo grati di conoscere le Vostre opinioni per migliorare assieme i nostri servizi utilizzando lo spazio sottostante per ulteriori indicazioni:

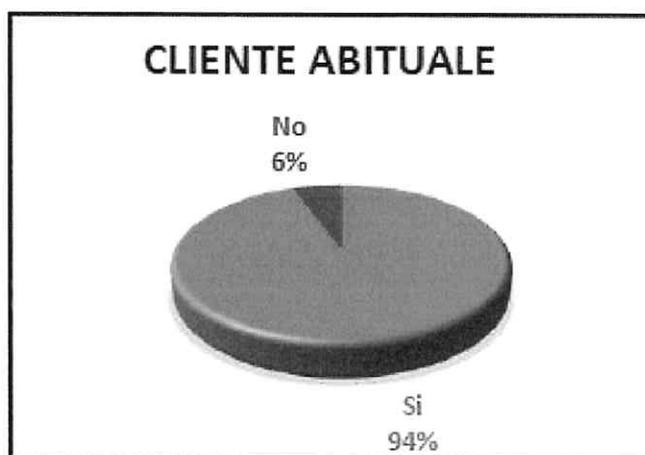
.....  
 .....  
 .....

Data .....

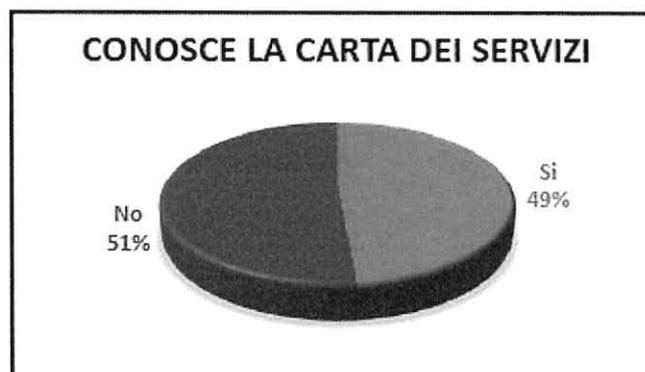
**SERIMI srl**  
 sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE) #P 041 5600811 fax 041 5600807  
 sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE #P 0432 528811 fax 0432 521927  
 Indirizzo Posta elettronica certificata: [serimi@sealmi.it](mailto:serimi@sealmi.it)  
 Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276 R.o.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 I.v.  
 SOTTO LA DIREZIONE E IL COORDINAMENTO DEL COMUNE DI MIRA

Pag. 2 di 2

Scendendo nello specifico vediamo che il 94% degli intervistati si serve in una delle due **Farmacie Comunali di Mira** e si può considerare quindi cliente abituale. Il cliente abituale fornisce sicuramente delle risposte attendibili conoscendo molto bene ambienti e personale della farmacia.



Un altro dato significativo riguarda la carta dei Servizi di Se.Ri.Mi. Srl. Il risultato della rilevazione è alquanto significativo visto che la metà degli intervistati dice di non conoscerne i contenuti. Di conseguenza diventa importante rendere più fruibile all'utenza tale strumento.



Si passa poi alla parte più corposa del questionario in cui l'intervistato esprime il gradimento del servizio dando una valutazione espressa in "grado di soddisfazione". Gli elementi presi in considerazione sono stati suddivisi in 8 punti contraddistinti dalle lettere A,B,C... fino alla lettera H. Questa parte è fruibile da tutti gli intervistati. Di seguito riportiamo gli 8 quesiti:

- A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati*
- B. Rapidità in cui vengono procurati farmaci eventualmente mancanti*
- C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile*
- D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie*
- E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori*
- F. Rispetto della riservatezza da parte del personale*
- G. Facilità di accesso ai locali*
- H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti*

Come si vede dal grafico (che riporta anche le lettere I, J, K ed L che spiegheremo successivamente) il giudizio espresso dagli intervistati risulta molto buono. La grande maggioranza dei giudizi espressi va da molto soddisfatto a ottimo con qualche valutazione sufficiente.

Ci sono solo **2 giudizi insoddisfatto**: uno riguarda il punto F (rispetto della riservatezza da parte del personale) e uno il punto H (gradevolezza ed accoglienza ambienti) entrambi comunque giustificati da parte degli intervistati.

Per il punto F, il rispetto della riservatezza da parte del personale, l'intervistato si riferisce alla Farmacia Comunale di Oriago e comunque la riservatezza non riguarda i farmacisti.

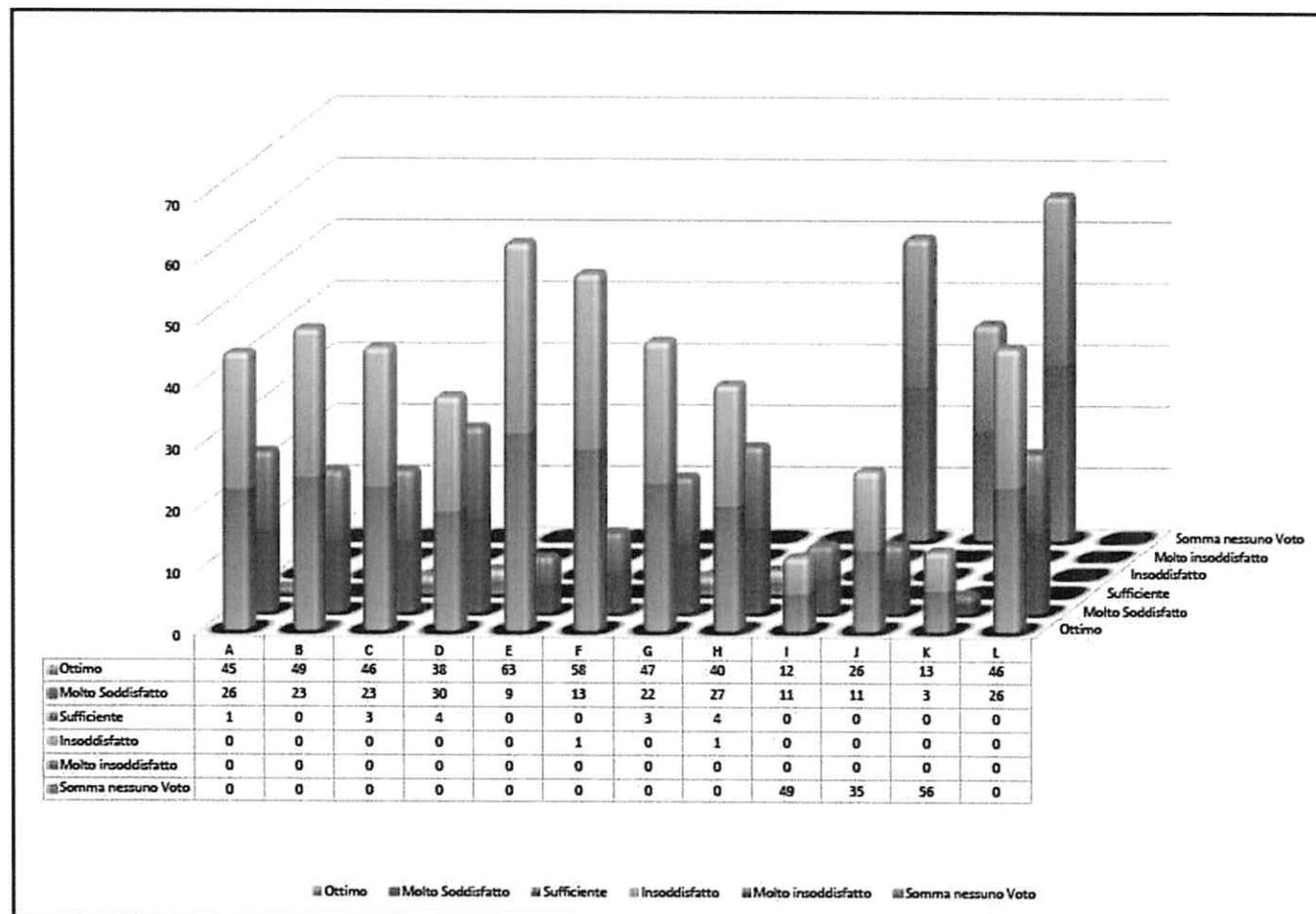
Il cliente fa riferimento alla forma del bancone (è una specie di lettera L): nell'angolo si trova un registratore fiscale e l'apparecchio per pagare tramite pos, per cui può capitare ci sia una persona che paga e altre due vicine alle postazioni vendita. In questa situazione è ovvio che non viene più rispettata la distanza necessaria per assicurare la privacy del cliente.

Il punto H (gradevolezza ed accoglienza ambienti) invece riguarda la Farmacia Comunale di Mira e in particolare il fatto di avere due accessi: uno dalla strada e uno dal centro commerciale. Un intervistato si è lamentato del fatto che chi entra dalla porta che dà sulla strada non rispetta il proprio turno ma salta la fila.

I punti I, J, K riguardano esclusivamente gli utilizzatori dello specifico servizio e/o prestazione e nello specifico:

- I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno
- J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.
- K. Altro (specificare)

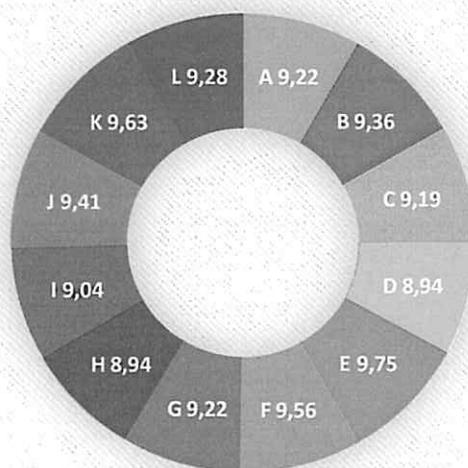
Come si vede dal grafico gli utilizzatori di tali servizi diminuiscono rispetto al totale degli intervistati ma la valutazione finale rimane molto alta (ottimo, molto soddisfatto).



Quest'ultimo grafico con i valori medi riferiti ad ogni singola domanda evidenzia il grado di soddisfazione dei cittadini che si servono presso le due **Farmacie Comunali di Mira**.

- 10 **Ottimo**  
8 **Molto Soddisfatto**  
6 **Sufficiente**  
4 **Insoddisfatto**  
2 **Molto insoddisfatto**

### Media Voto



- A Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati
- B Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti
- C Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile
- D Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie
- E Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori
- F Rispetto della riservatezza da parte del personale
- G Facilità di accesso ai locali
- H Gradevolezza ed accoglienza ambienti
- I Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno
- J Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.
- K Altro [specificare]
- L GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE



Quanto emerge dal seguente studio, dà una buona conoscenza sulla qualità del lavoro fatto dai Farmacisti di Se.Ri.Mi. Srl, ed è un punto di partenza per ulteriori miglioramenti, di un servizio sempre più attento alle esigenze del cittadino utente.

Pertanto come prime iniziative proponiamo una stampa della carta dei servizi da distribuire presso le farmacie, altra iniziativa se è possibile, un coordinamento con l'ufficio assistenza del Comune per diffondere il servizio che facciamo gratuitamente di consegna dei farmaci a domicilio.