

Indagine di Customer Satisfaction 2021

Farmacie Comunali di Mira

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

PRESENTAZIONE

Vista l'attuale situazione sanitaria italiana, quest'anno ci si è trovato di fronte un nuovo problema riguardo alla somministrazione e alla raccolta dei questionari di gradimento delle Farmacie Comunali di Mira. Pertanto, per rispettare correttamente le norme anti Covid-19 si è trovato un metodo alternativo ma molto efficace per la raccolta dati. Sfruttando le enormi potenzialità dei programmi e applicazioni per pc, è stato ricreato il questionario in versione virtuale (con un risparmio economico e un'attenzione all'ambiente) fruibile in maniera rapida e snella sia per l'operatore al banco che per il cliente. Infatti è risultata molto apprezzata la nuova modalità di raccolta dati in quanto permette un'agile operazione senza contatti tra persone e oggetti.

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, etc...) 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 migliorie 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.

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

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 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 215 questionari, divisi fra entrambe le farmacie, numero ritenuto congruo per ottenere un campione attendibile e rappresentativo dell'utenza.

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

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v



Questionario di Gradimento delle Farmacie Comunalì di Mira Se.Ri.Mi. Srl

Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente

*Campo obbligatorio

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 Comunalì 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.

Nel ringraziarLa per la collaborazione porgiamo i Nostri migliori saluti.

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

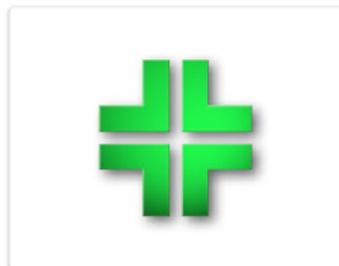
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Farmacia per la quale intende esprimere la sua opinione: *



Farmacia Comunale di Mira - Via
Dante Alighieri 6/19



Farmacia Comunale di Oriago -
Piazza Mercato, 11/B

Genere: *

Femmina

Maschio

E' un cliente abituale della Farmacia? *

Si

No

Conosce la Carta dei Servizi? *

Si

No

 Pagina 1 di 7

[Avanti](#)

2. GRADO DI SODDISFAZIONE

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

A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

F. Rispetto della riservatezza da parte del personale *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

G. Facilità di accesso ai locali *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

Ha usato i servizi offerti dalla farmacia (es. Auto Misurazione della Pressione)? *

Scegli ▼

Pagina 2 di 7

Indietro

Avanti

Servizi e/o Prestazioni

I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

K. Altro [specificare]

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE)
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

Pagina 3 di 7

Indietro

Avanti

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Giudizio Complessivo

L. GIUDIZIO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE *

10 (OTTIMO)

8 (MOLTO SODDISFATTO)

6 (SUFFICIENTE)

4 (INSODDISFATTO)

2 (MOLTO INSODDISFATTO)

Pagina 4 di 7

[Indietro](#) [Avanti](#)

Programma Fedeltà

Conosce il Programma Fedeltà delle Farmacie Comunali Se.Ri.Mi. Srl ? *

Scegli

Pagina 5 di 7

[Indietro](#) [Avanti](#)

Giudizio Programma Fedeltà

X. Giudizio circa il Programma Fedeltà? *

10 (OTTIMO)

8 (MOLTO SODDISFATTO)

6 (SUFFICIENTE)

4 (INSODDISFATTO)

2 (MOLTO INSODDISFATTO)

Pagina 6 di 7

[Indietro](#) [Avanti](#)

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Indicazioni Aggiuntive

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

La tua risposta _____

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

La tua risposta _____

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

La tua risposta _____

_____ Pagina 7 di 7

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

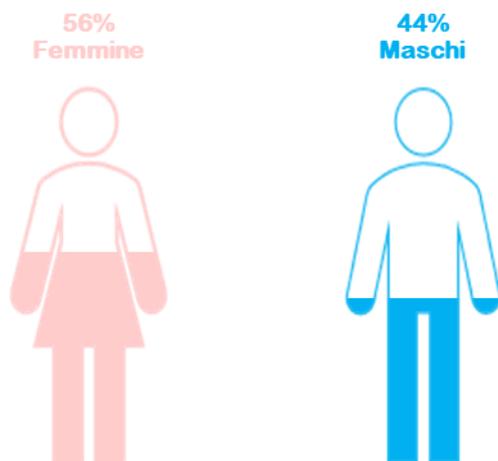
Farmacia Comunale di Mira (122 questionari compilati):



Farmacia Comunale di Oriago (93 questionari compilati):



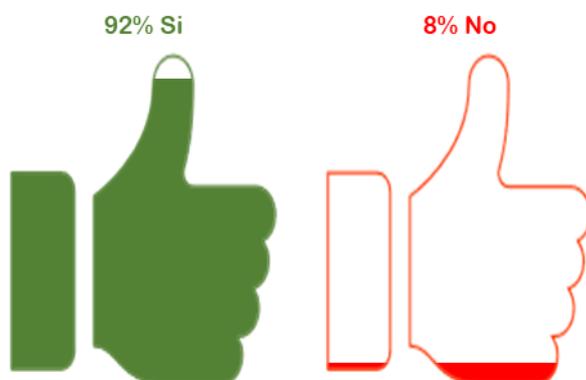
Sommando le interviste raccolte fra le due Farmacie, la distribuzione della clientela è così suddivisa:



Il numero di intervistati è piuttosto equamente diviso fra i due sessi, anche se vi è una prevalenza di clienti femminili, soprattutto nella farmacia di Oriago.

Scendendo nello specifico del questionario, si nota in maniera inequivocabile che la maggioranza degli intervistati, ben il 92%, considera le **Farmacie Comunali di Mira** quali loro farmacie di riferimento e si può considerare quindi *cliente abituale*, da cui si evince che sono persone che possono fornire risposte attendibili conoscendo molto bene ambienti e personale della farmacia.

Cliente Abituale



SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

In merito alla domanda sulla conoscenza della Carta dei Servizi di [Se.Ri.Mi. Srl](#) da parte della clientela, parecchie persone hanno risposto che non ne conoscono i contenuti. Di conseguenza diventa importante rendere più fruibile all'utenza tale strumento, anche se vi è stato un miglioramento.

Conosce la Carta dei Servizi?



In merito alla domanda sulla conoscenza del **Programma Fedeltà delle Farmacie** di [Se.Ri.Mi. Srl](#) da parte della clientela, si può notare come, nonostante si tratti di un servizio relativamente giovane partito durante l'estate, quasi 7 persone su 10 ne sono a conoscenza. La tessera fedeltà è risultata particolarmente gradita per il fatto di essere uno strumento virtuale: infatti al cliente non viene consegnata nessuna tessera plastificata come avviene nei classici esercizi commerciali ma tutto avviene tramite tesserino sanitario (o codice fiscale) che ogni persona porta regolarmente con sé. Inoltre molto apprezzata risulta la validità di tale strumento (3 anni dalla data di creazione) che evita assilli e corse per la paura di perdere i punti acquisiti. *Infine il punto più importante e sottolineato: la raccolta punti offre la possibilità di ottenere sconti sull'acquisto di prodotti non farmacologici e vista l'attuale situazione economica dovuta al Covid-19 la tessera fedeltà rappresenta un piccolo segno di vicinanza e attenzione.*

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

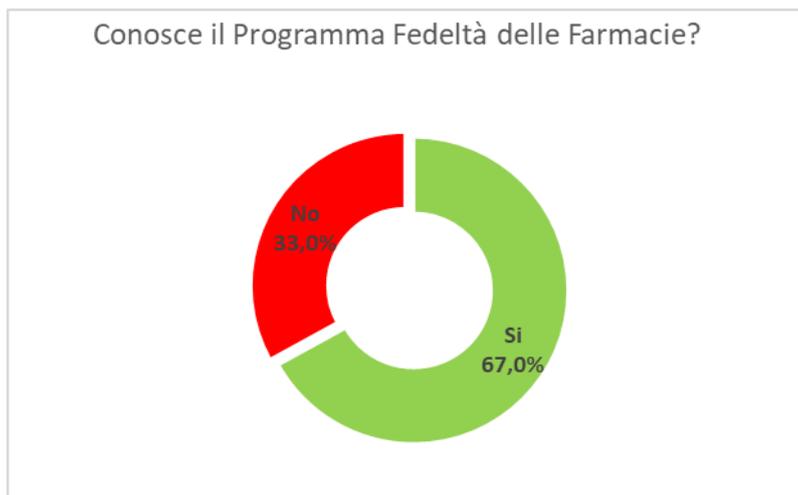
☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v



Le successive domande del questionario vertono sul "grado di soddisfazione" del servizio erogato dalle farmacie.

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*
- 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*
- X. Giudizio circa il Programma Fedeltà*

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

Qui di seguito il report tabellare dei risultati:

N°	Data	Cdc	Genere	Cliente Abituale	Carta Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H	Servizi Farmacia	I	J	K	L	Programma Fedeltà	X
1	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	8	10	10	8	VERO	10	8		10	VERO	8
1	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	VERO	10	10	10	10	VERO	10
2	dic 21	94411	M	VERO	VERO	6	8	6	8	8	8	8	8	FALSO				10	VERO	8
3	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	8	8	10	10	FALSO				8	FALSO	
2	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	6	8	VERO	10	10	10	10	VERO	10
4	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	FALSO	
3	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	8	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
4	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	6	6	FALSO				8	FALSO	
5	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	VERO	8	8		10	VERO	8
6	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	VERO	8	8		10	VERO	8
7	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	6	8	6	FALSO				10	FALSO	
5	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
8	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	6	8	FALSO				10	VERO	8
9	dic 21	94410	F	FALSO	FALSO	10	8	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
10	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	8	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
11	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	VERO	10
6	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	10	10	8	10	VERO	10
12	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	8	8	8	FALSO				8	VERO	10
7	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	6	8	FALSO				10	FALSO	
8	dic 21	94411	M	FALSO	VERO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO		8		10	VERO	10
9	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	8	10	10	8	6	VERO		8		10	FALSO	
10	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	10	10	10	8	8	FALSO				10	FALSO	
13	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
11	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	10	8	8	10	8	8	8	VERO		8		8	VERO	10
14	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
15	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	4
16	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
12	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	8	10	10	VERO	10
13	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
14	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
15	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
16	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
17	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
18	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
17	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	8	8	10	8	8	10	8	FALSO				8	FALSO	
18	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
19	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
19	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	8	8	8	8	10	8	10	FALSO				8	FALSO	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

20	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8	10	FALSO
21	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	8	VERO	10
20	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	6	6	FALSO	10	10	VERO	8	
22	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	10	VERO	8	
23	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	8	10	8	VERO	10	10	FALSO		
24	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	10	8	FALSO	8	10	VERO	8	
21	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	6	10	8	6	8	FALSO	10	10	FALSO		
25	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	10	10	FALSO	8	10	VERO	8	
26	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	8	10	8	8	8	10	8	8	FALSO	10	10	FALSO		
22	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
23	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	10	VERO	10	
24	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	10	VERO	8	
25	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	8	
26	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
27	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	10	VERO	8	
27	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
28	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	8	8	8	10	10	8	8	FALSO	8	10	FALSO		
28	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	10	VERO	10	
29	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO	10	10	VERO	10	
29	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
30	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	8	FALSO	
30	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	10	FALSO		
31	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
32	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	FALSO		
33	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO	10	10	FALSO		
34	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	8	8	10	10	10	VERO	10	10	8	VERO	10
35	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	10	FALSO		
31	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	8	10	8	FALSO	10	10	VERO	10	
32	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	FALSO		
33	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	8	10	8	10	FALSO	10	10	VERO	10	
34	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	8	10	10	8	FALSO	10	10	FALSO		
35	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	VERO	10	
36	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
37	dic 21	94410	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	10	10	10	FALSO	8	10	FALSO		
38	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
39	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	10	FALSO		
36	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	10	FALSO		
40	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	10	
41	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	VERO	10	
42	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	10	VERO	10	10	VERO	8	
37	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	10	FALSO		
43	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	10	VERO	8	
44	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO	10	10	VERO	8	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

45	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	10	6	8	FALSO		10	VERO	10
46	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	8	FALSO		10	VERO	8
47	dic 21	94410	F	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
48	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	6	10	FALSO		10	VERO	8
49	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	8	8	10	10	8	8	8	FALSO		8	VERO	10
50	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	10	8	VERO	8	8	8	8
51	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	8	10	VERO	10	8		10
52	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
53	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	6	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	8
38	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	6	8	6	8	8	6	10	6	VERO	8	8		10
39	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	8	10	8	10	FALSO		8	VERO	8
40	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
41	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	8	8	10	VERO	10	8		10
54	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO		10	VERO	8
55	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
42	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO		10	FALSO	
56	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	8
57	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	10	8	8	10	10	10	8	VERO	10		10	8
58	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
59	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
60	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	6	10	10	10	10	6	8	VERO	10	10		10
61	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO		10	VERO	8
62	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO		10		10
63	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	8	8	10	8	10	8	8	FALSO		8	FALSO	
64	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	4	6	FALSO		8	VERO	6
65	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10		10
43	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	8	10	8	8	8	8	10	10	FALSO		10	VERO	10
44	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
45	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	10	10	10	8	10	FALSO		10	VERO	10
66	dic 21	94410	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	FALSO	
46	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO		8	VERO	8
67	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	8	8	8	10	8	8	8	FALSO		8	VERO	8
47	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	8	10	VERO		8		10
68	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	FALSO		10	FALSO	
69	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10
48	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	8	8	10	8	6	8	10	8	FALSO		8	VERO	8
49	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	10	10	FALSO		10	FALSO	
50	dic 21	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO		8	FALSO	
51	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	10	8	8	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
52	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	8	10	VERO		8		10
53	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO		8	VERO	8
54	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	6	8	8	8	8	8	FALSO		10	VERO	10
55	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	8	8	10	10	FALSO		8	FALSO	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

70	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	8	10	10	6	8	VERO	10	10	10	10	VERO	10
56	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	FALSO	
71	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	8	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
72	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	6	6	FALSO				8	FALSO	
73	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	VERO	8	8		10	VERO	8
74	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	VERO	8	8		10	VERO	8
75	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	6	8	6	FALSO				8	VERO	8
57	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
76	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	6	8	FALSO				10	VERO	8
77	dic 21	94410	F	FALSO	FALSO	10	8	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
78	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	8	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
79	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	VERO	10
58	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	10	10	8	10	VERO	10
80	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	8	10	10	10	8	8	8	FALSO				8	VERO	8
59	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	6	8	FALSO				10	FALSO	
60	dic 21	94411	M	FALSO	VERO	8	8	8	10	10	10	10	10	VERO		8		10	VERO	10
61	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	8	10	10	8	6	VERO		8		10	FALSO	
62	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	10	10	10	8	8	FALSO				8	FALSO	
81	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
63	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	10	8	8	10	8	8	8	VERO		8		8	VERO	10
82	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
83	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	10	10	FALSO				8	FALSO	
84	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
64	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	8	10	10	VERO	10
65	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
66	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
67	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
68	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
69	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
70	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10		10	VERO	10
85	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	8	8	10	8	8	10	8	FALSO				8	FALSO	
86	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
87	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
71	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	8	8	8	8	10	8	10	FALSO				8	FALSO	
72	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8		10	FALSO	
73	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO		10		10	VERO	10
88	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	6	6	FALSO				10	VERO	8
74	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
75	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	8	10	8	VERO		10		10	FALSO	
76	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	10	10	10	8	FALSO				10	VERO	10
89	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	6	10	8	6	8	FALSO				10	FALSO	
77	dic 21	94411	M	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	10	10	FALSO				10	VERO	8
78	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	8	10	8	8	8	10	8	8	FALSO				10	FALSO	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

90	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
91	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10
92	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
93	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8
94	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
95	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
79	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
80	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	10	8	8	FALSO	8	FALSO	
96	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10
81	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO	8	VERO	8
97	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
98	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	8
82	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
83	dic 21	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
84	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
85	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO	10	FALSO	
86	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	8	8	10	10	10	VERO	10	10	8
87	dic 21	94411	F	FALSO	FALSO	8	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
99	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	8	10	8	FALSO	10	VERO	8
100	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
101	dic 21	94410	F	VERO	VERO	8	10	10	10	8	10	8	10	FALSO	10	VERO	8
102	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	8	10	10	8	FALSO	10	FALSO	
103	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO		10	
104	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
105	dic 21	94410	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	10	10	10	FALSO	8	FALSO	
106	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
107	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
88	dic 21	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	8	FALSO	
108	dic 21	94410	F	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
109	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	
110	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	10	VERO	10	10	
89	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO	
111	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8
112	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO	10	VERO	8
113	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	10	6	8	FALSO	10	VERO	8
114	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	8	FALSO	10	VERO	8
115	dic 21	94410	F	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8
116	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	6	10	FALSO	10	VERO	8
117	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	8	8	8	10	10	8	8	8	FALSO	8	VERO	8
118	dic 21	94410	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	10	8	VERO	8	8	8
119	dic 21	94410	M	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	8	10	VERO	10	8	
120	dic 21	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
121	dic 21	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	6	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v

90	dic 21	94411	M	VERO	FALSO	6	8	6	8	8	6	10	6	VERO	8	8		10	FALSO	
91	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	8	10	8	10	FALSO				10	VERO	8
92	dic 21	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
93	dic 21	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	8	8	10	VERO	10	8		10	VERO	10
122	dic 21	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO				10	VERO	8

Non sono stati espressi giudizi negativi per le due farmacie.

Come si vede dalla stessa tabella (che indica 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.

I punti I, J, K riguardano esclusivamente gli utilizzatori di un particolare servizio e/o prestazione; 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)

Si evince anche che gli utilizzatori di tali servizi diminuiscono rispetto al totale degli intervistati, ma la valutazione finale rimane molto alta (ottimo, molto soddisfatto).

In questa tabella invece sono rappresentati i valori **medi** riferiti ad ogni singola domanda che 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**

Anno 2021

Farmacia	Femmine	Maschi	Cliente Abituale	Cliente Non Abituale	Conosce Carta Servizi	Non Conosce Carta Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	X	Conosce Programma Fedeltà
Farmacia Comunale di Mira	69	53	117	5	62	60	9,64	9,67	9,69	9,28	9,82	9,69	8,92	8,90	9,52	9,41	9,00	9,70	8,91	92
Farmacia Comunale di Oriago	51	42	80	13	51	42	9,25	9,08	9,10	8,71	9,42	9,42	8,99	9,03	9,47	8,74	8,67	9,48	9,23	52
Farmacie Comunali	120	95	197	18	113	102	9,47	9,41	9,43	9,03	9,65	9,57	8,95	8,96	9,50	9,07	8,86	9,61	9,03	144

Anno 2020

Farmacia	Femmine	Maschi	Cliente Abituale	Cliente Non Abituale	Conosce Carta Servizi	Non Conosce Carta Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	X	Conosce Programma Fedeltà
Farmacia Comunale di Mira	58	52	102	8	31	79	9,75	9,56	9,78	9,31	9,96	9,82	8,49	8,47	9,40	9,43	10,00	9,76	8,92	72
Farmacia Comunale di Oriago	64	36	84	16	60	40	9,10	9,18	9,18	9,02	9,42	9,30	9,12	9,12	9,11	8,89	0,00	9,14	9,11	70
Farmacie Comunali	122	88	186	24	91	119	9,44	9,38	9,50	9,17	9,70	9,57	8,79	8,78	9,16	9,02	10,00	9,47	9,01	142

Per meglio evidenziare le risposte del questionario è stato utilizzato un particolare tipo di grafico definito speedometer chart (o semplicemente grafico a tachimetro).

Come si vede dalla tabella riassuntiva, il giudizio complessivo per ogni quesito risulta sempre molto buono, con medie voto comprese tra il 9 e il 10 (punti G e H a parte). Il tachimetro, poi, permette di visualizzare la media decimale limitando la scala di valutazione al valore che ci interessa. Così facendo si scende ancora più nel dettaglio e nonostante un giudizio più che buono per tutte le voci, si è in grado di valutare più dettagliatamente gli aspetti che si possono migliorare.

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

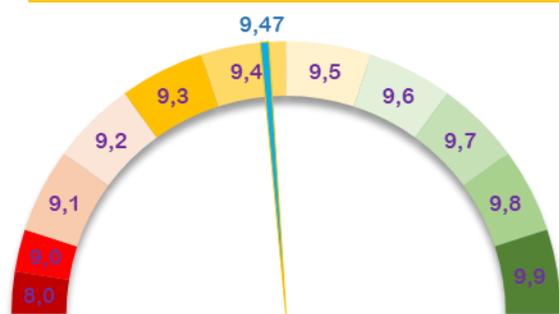
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

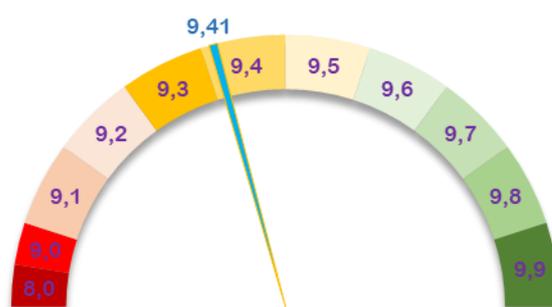
Come già accennato in precedenza, i punti G (Facilità di accesso ai locali) e H (Gradevolezza ambienti), risultano quelli sui quali si può migliorare ulteriormente il servizio. Ovviamente si tratta anche di domande che riguardano molto il gusto personale della clientela e la funzionalità di una farmacia spesso mal si sposa con il gusto estetico. **Conciliare utile/funzionale a bello/gradevole non sempre è così semplice.**

Per quanto riguarda la Farmacia Comunale di Mira, se è indubbio che dopo i lavori vi è stato un ammodernamento degli spazi, rendendoli molto più luminosi e aumentando significativamente la superficie espositiva, è altresì vero che vi sono state delle lamentele in merito al bancone più piccolo rispetto a quello precedente, cosa che comporta una maggior vicinanza dei clienti fra loro con parziale perdita della loro privacy. Questo si rende particolarmente evidente quando quasi tutte le postazioni al banco sono in uso.

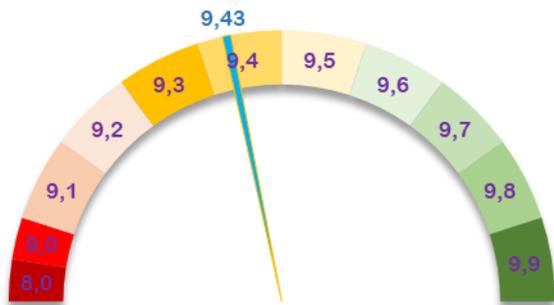
A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati



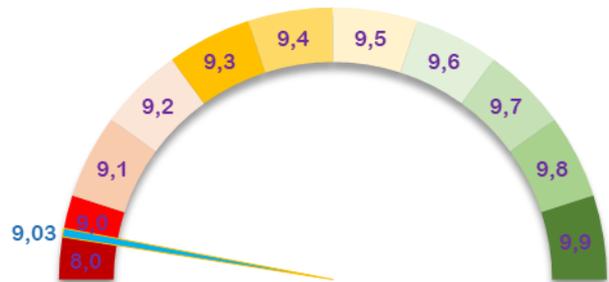
B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti



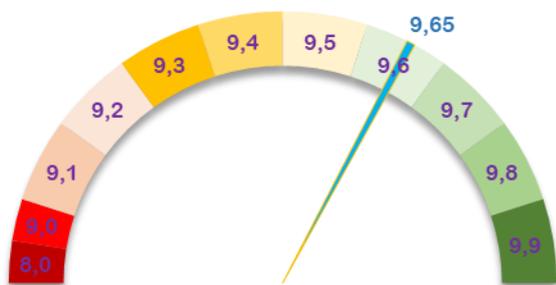
C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile



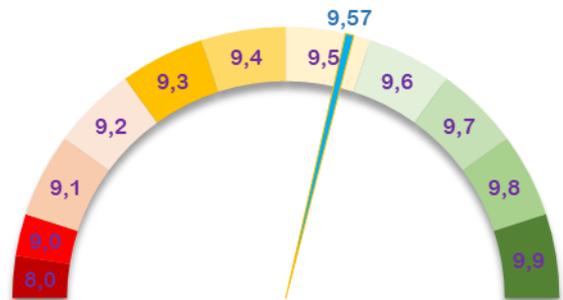
D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie



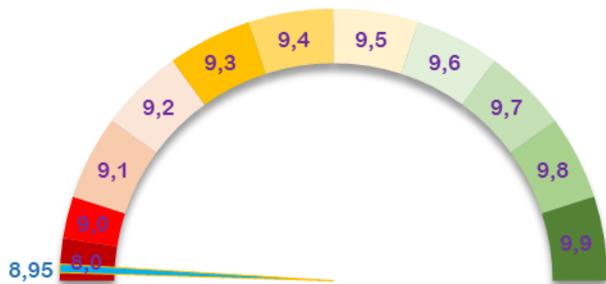
E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori



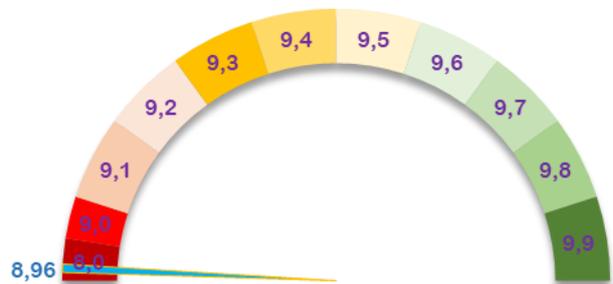
F. Rispetto della riservatezza da parte del personale



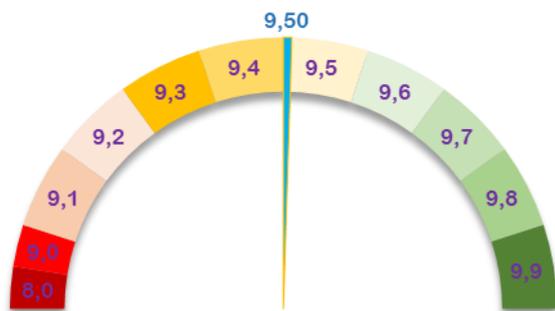
G. Facilità di accesso ai locali



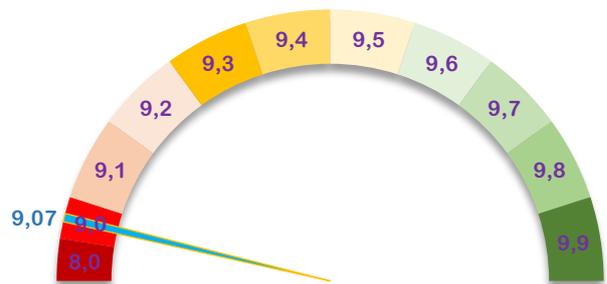
H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti



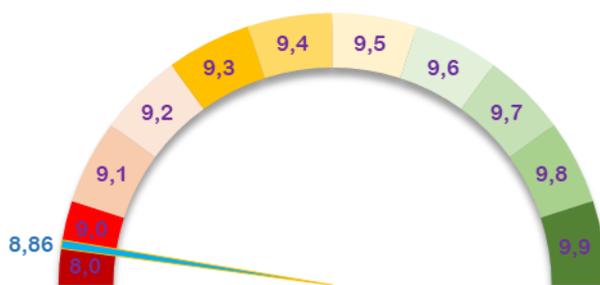
I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno



J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.

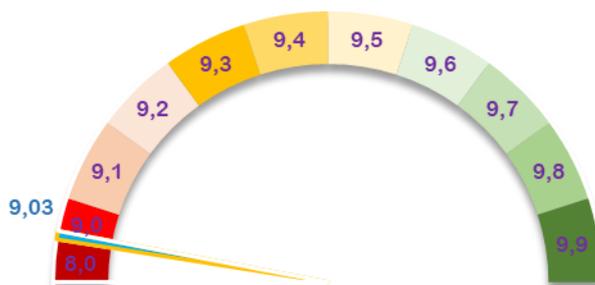


K. Altro [specificare]



Tra i 144 intervistati su 215 che sostengono di conoscere il programma fedeltà si nota come l'elevato punteggio sia indice di bontà della nuova iniziativa. Un confronto si potrà avere nei prossimi anni quando la tessera risulterà un abituale strumento per le farmacie e i clienti.

X. Giudizio circa il Programma Fedeltà?



In conclusione, quanto emerge dal seguente studio, mostra come nel complesso le Farmacie Comunali siano un ottimo punto di riferimento per la salute del cittadino del Comune di Mira (specialmente in periodo Covid-19), potendo contare su un'ottima disponibilità da parte di un personale qualificato sempre vicino al cittadino, alle sue problematiche e alle sue esigenze.

Il giudizio complessivo (9,61) è alquanto lusinghiero, soddisfacente e migliore rispetto all'anno precedente (9,47).



SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Tabella riassuntiva dei suggerimenti espressi dalla clientela suddivisi per le due farmacie:

N°	Farmacie Comunali di Mira (Ve)	<i>Indicate in quale dei punti specificati ritenete sia necessario intervenire per migliorare il servizio erogato:</i>	<i>Indicate in quale dei punti specificati ritenete che il servizio erogato soddisfi pienamente le vostre aspettative:</i>	<i>Saremo grati di conoscere le Vostre opinioni per migliorare assieme i nostri servizi utilizzando lo spazio sottostante per ulteriori indicazioni:</i>
1	Farmacia Comunale di Mira	Bancomat per ogni postazione	Personale sempre pronto all'ascolto.	Niente da cambiare
2	Farmacia Comunale di Mira	Promozioni	Cortesia professionalità e velocità al top	Niente da aggiungere
3	Farmacia Comunale di Mira	Pagina internet più completa	Cordialità e gentilezza operatori	
4	Farmacia Comunale di Mira	Va tutto bene	Personale disponibile e competente	Più punti carta fedeltà
5	Farmacia Comunale di Mira	Nessuno	Preparazione e disponibilità del personale	Tutto bello
6	Farmacia Comunale di Mira	nessuno	Gentilezza e preparazione	Migliorare uscita farmacia
7	Farmacia Comunale di Mira	Tutto ok	Sempre cortesi e gentili	POS per ogni postazione
8	Farmacia Comunale di Mira	niente	Cordialità del personale	Quanto detto sopra
9	Farmacia Comunale di Mira	No, il servizio è sempre stato ottimo	Tutti sempre disponibili	Velocità registrazione punti fedeltà

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

10	Farmacia Comunale di Mira	niente da dire	Disponibilità e competenza del personale rispetto a piccoli problemi di salute del quotidiano	
11	Farmacia Comunale di Mira	no, anche troppo	Non cambiare i farmacisti che ci sono	
12	Farmacia Comunale di Mira	promozioni	Vengo qui apposta anche se ho un'altra farmacia sotto casa perché siete gentilissimi e avete sempre tutto	
13	Farmacia Comunale di Mira	Per quello che mi riguarda, no	Tutto positivo, niente negativo	
14	Farmacia Comunale di Mira	Gradirei migliorare il servizio della tessera punti con un quoziente fisso e non modificabile del punteggio in base all'acquisto nell'arco dell'anno.	Farmacisti molto preparati, disponibili, da non perdere assolutamente.	
15	Farmacia Comunale di Mira	Non direi	Per ora mi sono sempre trovata bene	
16	Farmacia Comunale di Mira	informativa dedicata ai vaccini	Sono Soddisfatta	
17	Farmacia Comunale di Mira	farmaci non sempre arrivano in poco tempo	Simpatia e preparazione farmacisti	
18	Farmacia Comunale di Mira	L'ambiente, lo preferivo prima della ristrutturazione	Qua in farmacia va tutto bene, è di là dai medici che bisogna migliorare le cose	
19	Farmacia Comunale di Mira	Mi sono sempre trovata bene	Mi piace la disponibilità che tutto il personale ha verso i clienti	
20	Farmacia Comunale di Mira	promozioni e offerte	Vegno sempre qua, "me so sempre trovà ben"!	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

21	Farmacia Comunale di Mira	programma fedeltà automatico, ripensare ingresso farmacia	Sempre Gentili, Stampa del Green pass Gratuita, altrove amici hanno pagato.	
22	Farmacia Comunale di Mira	raccolta automatica punti fedeltà	Il Personale è perfetto, mi sono sempre trovata bene	
23	Farmacia Comunale di Mira		Non vengo molto per fortuna, comunque tutto ok	
24	Farmacia Comunale di Mira		Cortesia e competenza, info sui farmaci, assortimento farmaci	
25	Farmacia Comunale di Mira		Non posso dire niente di male, anzi: è tutto positivo, soprattutto la gentilezza degli operatori, mi siete stati vicini con mio marito.	
26	Farmacia Comunale di Mira		Cortesia e preparazione	
27	Farmacia Comunale di Mira			
28	Farmacia Comunale di Mira		Cortesia e disponibilità	
29	Farmacia Comunale di Mira		Grandissima disponibilità, sono riusciti a risolvermi un problema col Green Pass senza del quale non sarei potuta partire	
30	Farmacia Comunale di Oriago	Nulla da aggiungere	Cortesia, disponibilità, accoglienza	
31	Farmacia Comunale di Oriago	Insufficiente lo spazio di attesa fuori dai medici	Servizio tamponi ok	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

32	Farmacia Comunale di Oriago	a volte il farmacista più anziano è un po' scortese (forse è stanco)	Il personale è disponibile e cortese	
33	Farmacia Comunale di Oriago	Integrerei con qualche linea cosmetica di qualità	Ammirevole la puntualità nel servizio	
34	Farmacia Comunale di Oriago	In questi ultimi mesi ho visto i farmacisti molto sotto pressione, sempre di corsa per altro e con poco tempo da dedicare a noi pazienti al banco	Disponibilità e cortesia ottime	
35	Farmacia Comunale di Oriago	File di attesa lunghe, poco personale per le mansioni svolte	Ottima cordialità e disponibilità del personale	
36	Farmacia Comunale di Oriago	lasciare ai farmacisti la possibilità di svolgere il loro lavoro senza dover sempre rispondere al telefono	Cortesia e disponibilità degli altri ragazzi al banco e al telefono	
37	Farmacia Comunale di Oriago	Piu luce alla sera nell' ingresso alla farmacia	Buono il servizio ricarica mense	
38	Farmacia Comunale di Oriago		Da poco la farmacia ha un aspetto migliore più ordinato	
39	Farmacia Comunale di Oriago		Cortesia e simpatia dei farmacisti, ottimo il cambio disposizione la farmacia molto luminosa	
40	Farmacia Comunale di Oriago		Molto gradita la nuova disposizione della farmacia, risulta molto più ariosa e luminosa	
41	Farmacia Comunale di Oriago		Migliorare l'offerta cosmetica	
42	Farmacia Comunale di Oriago		Nonostante tutto cercano sempre di accontentare tutte le richieste	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

43	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Bella la nuova disposizione della farmacia, tutto molto più visibile. Ottimo il rapporto con i farmacisti.	
44	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Aria di nuovo, bella la veste della farmacia. Ottimo rapporto con i farmacisti, praticamente di famiglia!	
45	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Farmacia molto spaziosa	
46	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Ottimo rapporto con i Farmacisti sempre disponibili	
47	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Avete ricavato un ottimo spazio in farmacia, si vede tutto molto meglio. sembra più grande la farmacia	
48	<i>Farmacia Comunale di Oriago</i>		Misurazione pressione consegna rapidità farmaci	

SE.RI.MI srl

sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v