

## *Indagine di Customer Satisfaction 2020*

# *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 210 questionari, divisi quasi equamente fra entrambe le farmacie, numero ritenuto sufficiente 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)

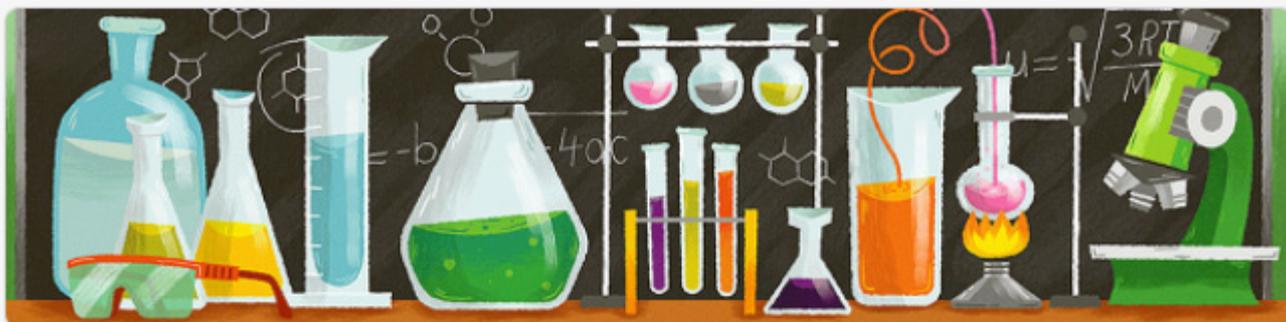
☎ 041 5600811 fax 041 5600807

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 2020

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

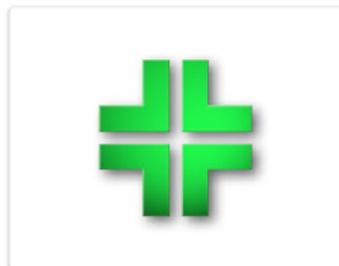
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

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](#)

**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

## 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 (110 questionari compilati):



## Farmacia Comunale di Oriago (100 questionari compilati):



**SE.RI.MI srl**

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

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

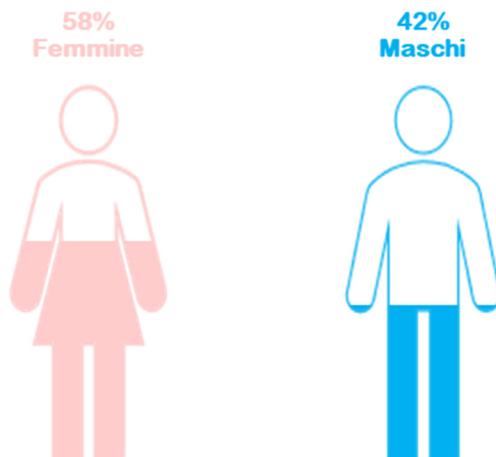
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 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

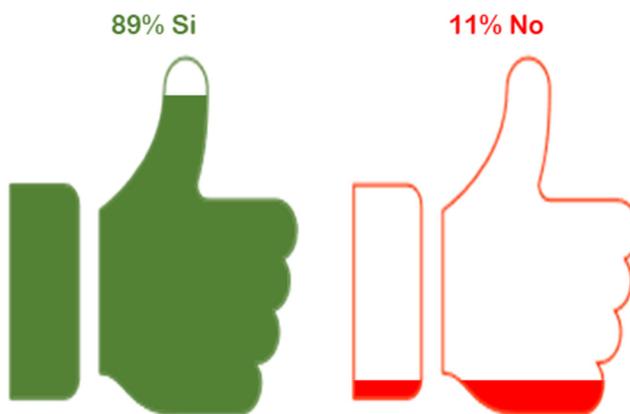
Sommando le interviste raccolte fra le due Farmacie, la distribuzione della clientela è così suddivisa:



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 89%, 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)

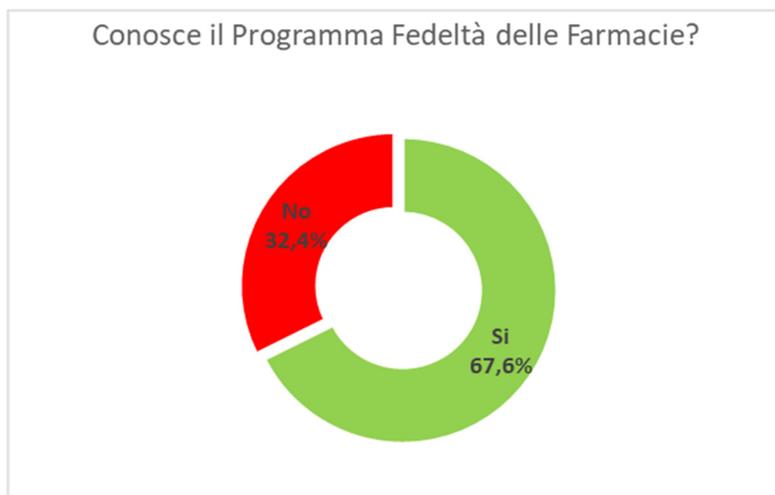
☎ 041 5600811 fax 041 5600807

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 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
2	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	6	8	FALSO				10	FALSO	
3	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8		10	VERO	10
4	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
5	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
6	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
7	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	VERO		8		10	VERO	10
8	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	8	8	10	10	10	8	10	8	FALSO				10	VERO	8
9	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
10	dic 20	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
11	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
12	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO				10	FALSO	
13	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
14	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	6	FALSO				8	VERO	8
15	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	6	8	FALSO				8	VERO	8
16	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	8	8	8	FALSO				10	VERO	10
17	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
18	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	6	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
19	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	10
20	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	8	10	FALSO				10	VERO	10
21	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	10
22	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
23	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	8	6	6	FALSO				10	VERO	8
24	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO				10	VERO	8
25	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	8	10	10	FALSO				10	VERO	8
26	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	6	8	FALSO				10	VERO	8
27	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	VERO		10		10	FALSO	
28	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
29	dic 20	94410	M	VERO	VERO	8	10	8	8	10	8	6	8	FALSO				10	VERO	8
30	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	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

31	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	8	8	10	8	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
32	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO		10	VERO	10
33	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
34	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	6	6	FALSO		8	FALSO	
35	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	8
36	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	10
37	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	8	10	8	VERO		10	VERO	10
38	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
39	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
40	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
41	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	8
42	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	FALSO	
43	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
44	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	8
45	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	6	6	VERO	10	10		8
46	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
47	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
48	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
49	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	VERO	10
50	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	FALSO	
51	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	10	10		10
52	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	FALSO	
53	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	8	8	8	FALSO		10	VERO	10
54	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	8	8	FALSO		8	FALSO	
55	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	FALSO	
56	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	8	8	8	6	10	10	8	8	FALSO		8	FALSO	
57	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
58	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10
59	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	10
60	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	8	8	10	10	6	6	FALSO		8	FALSO	
61	dic 20	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	8	8	FALSO		10	VERO	8
62	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO		10	FALSO	
63	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO		10	VERO	10

**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

64	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
65	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	8	8	8	10	10	8	8	FALSO	8	FALSO	
66	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	8	8	8	FALSO	10	VERO	8
67	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10	
68	dic 20	94410	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	10	8	FALSO	8	VERO	8
69	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
70	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	6	10	10	8	8	FALSO	8	VERO	8
71	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
72	dic 20	94410	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	6	6	FALSO	8	FALSO	
73	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
74	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
75	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
76	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
77	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
78	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO	10	VERO	10
79	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
80	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
81	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	FALSO	10	VERO	8
82	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	
83	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
84	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
85	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	6	6	FALSO	10	FALSO	
86	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
87	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	VERO	8	8	
88	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8
89	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	8	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
90	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	6	6	FALSO	10	VERO	10
91	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
92	dic 20	94410	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	10	8	8	FALSO	8	FALSO	
93	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	8	VERO	10		
94	dic 20	94410	F	FALSO	FALSO	10	6	8	10	10	10	6	8	FALSO	8	FALSO	
95	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	8	10	10	6	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
96	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10

**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

97	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10
98	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	VERO	8	8	10
99	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
100	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
101	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	VERO	10	10	10
102	dic 20	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
103	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
104	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
105	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
106	dic 20	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO	
107	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10
108	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	6	VERO	10	10	10
109	dic 20	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO	
110	dic 20	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8
1	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	8	8	8	VERO	8	8	8
2	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO	8	8	10
3	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	10	8	10	10	10	8	10	10	FALSO	10	VERO	8
4	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	8	10	8	FALSO	8	VERO	8
5	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
6	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	10	8	8	8	8	VERO	8	8	8
7	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
8	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10
9	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
10	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10
11	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
12	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	10	10	8	FALSO	8	FALSO	
13	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
14	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
15	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8
16	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	VERO	8	8	10
17	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO	
18	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	10	8	10
19	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	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

20	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	10	8	10	8	10	8	FALSO	8	FALSO			
21	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO	10	FALSO			
22	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	10	10	VERO	10	8	10	VERO	10
23	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8		
24	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
25	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	10	8	10	10	8	10	VERO	10	10	10	VERO	8
26	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
27	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	10	10	VERO	10	8	10	FALSO	
28	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	8	10	VERO	10
29	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	8	8	10	10	8	VERO	10	8	8	FALSO	
30	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	8	8	10	VERO	10	10	10	VERO	8
31	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	10	10	10	FALSO	8	FALSO			
32	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10		
33	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
34	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8		
35	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	10	10	8	8	6	8	FALSO	8	VERO	8		
36	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO			
37	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	8	10	10	FALSO	10	FALSO			
38	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	10	10	8	10	10	FALSO	10	VERO	8		
39	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	8	10	8	8	6	8	FALSO	8	VERO	8		
40	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	8	10	6	8	8	8	8	FALSO	8	VERO	8		
41	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	FALSO	
42	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	8	10	10	10	10	VERO	8	8	8	VERO	8
43	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8	10	FALSO	
44	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	6	8	VERO	8	8	8	FALSO	
45	dic 20	94411	M	FALSO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8		
46	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	10	10	10	8	8	FALSO	8	VERO	8		
47	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO			
48	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	8	10	8	FALSO	8	FALSO			
49	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO	10	VERO	8		
50	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO			
51	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO			
52	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	10	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

53	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	10	10	10	8	10	VERO	10	10		10	VERO	10
54	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	6	6	VERO	10	8		10	VERO	8
55	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	6	6	6	6	8	8	6	6	FALSO				6	FALSO	
56	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	8
57	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	6	VERO	8	8		8	VERO	8
58	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	10	10	8	VERO	8	8		8	VERO	8
59	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	10	10	8	10	10	8	VERO	10	8		8	VERO	8
60	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
61	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8		10	VERO	8
62	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	8	8	8	8	10	FALSO				8	VERO	10
63	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	6	6	VERO	10	8		8	VERO	8
64	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	8	8	10	10	10	10	FALSO				8	VERO	10
65	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	8	8		10	VERO	10
66	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
67	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
68	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
69	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
70	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	10
71	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	8	10		10	VERO	10
72	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	10	10	6	10	FALSO				8	FALSO	
73	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	VERO	8
74	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	10	10		10	VERO	10
75	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
76	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	8	6	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
77	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
78	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
79	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
80	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	10	10	FALSO				8	FALSO	
81	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	8	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
82	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	10	8	10	10	10	10	10	VERO	8	8		10	VERO	10
83	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
84	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
85	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		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

86	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	6	FALSO	8	FALSO	
87	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
88	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	6	6	FALSO	6	FALSO	
89	dic 20	94411	F	FALSO	FALSO	6	8	8	6	8	8	6	6	FALSO	6	FALSO	
90	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	6	8	8	8	8	10	8	8	FALSO	8	FALSO	
91	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10
92	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10
93	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	10	8	VERO	8	10	10
94	dic 20	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	10	10	VERO	8	10	10
95	dic 20	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	8	10	VERO	8	8	10
96	dic 20	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	VERO	8
97	dic 20	94411	M	FALSO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10
98	dic 20	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	8	10	8	10	10	VERO	8	8	8
99	dic 20	94411	M	VERO	VERO	10	10	8	8	10	8	10	10	VERO	8	8	10
100	dic 20	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO	8	8	10

Rispetto allo scorso questionario, non sono stati espressi giudizi negativi per le due farmacie. Anche i lavori svolti nella farmacia di Mira hanno contribuito ad accrescere la gradevolezza degli ambienti.

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).

#### 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 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**

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

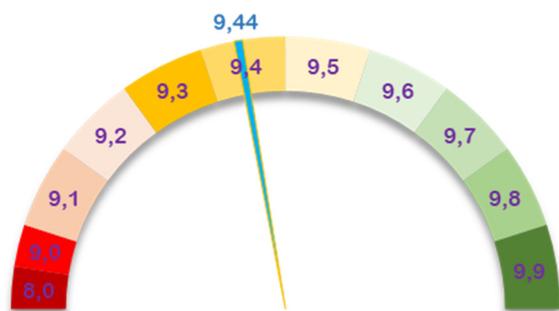
Per meglio evidenziare le risposte del questionario è stato utilizzato un particolare tipo di grafico definito speedometer chart (o semplicemente grafico a tachimetro).

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.

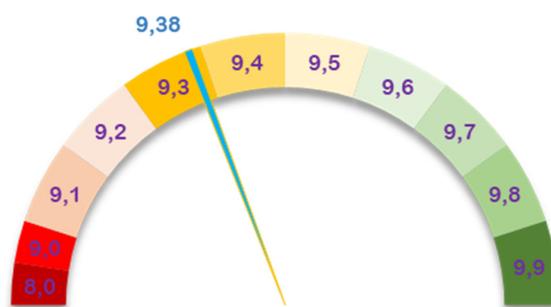
*Come già accennato in precedenza, i punti G (Facilità di accesso ai locali) e H (Gradevolezza ambienti), risultano quelli sui quali si può migliorare ulteriormente il servizio. Ovviamente si tratta anche di domande che riguardano molto il gusto personale della clientela e la funzionalità di una farmacia 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**



**SE.RI.MI srl**

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

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

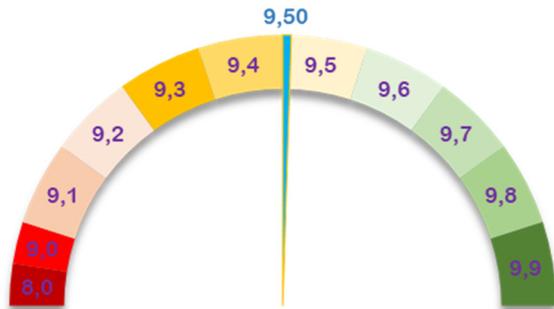
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

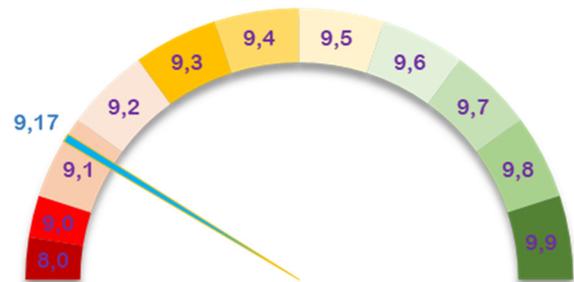
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

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

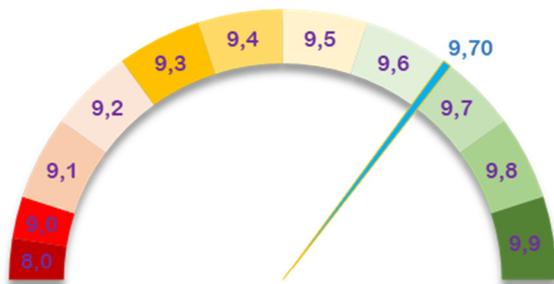
**C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile**



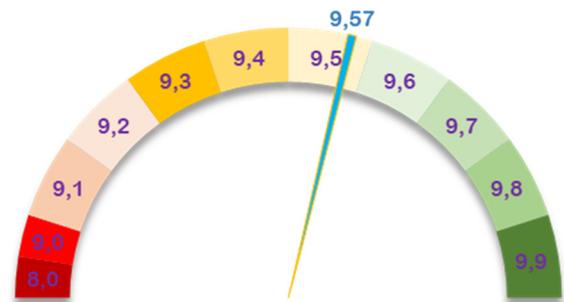
**D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie**



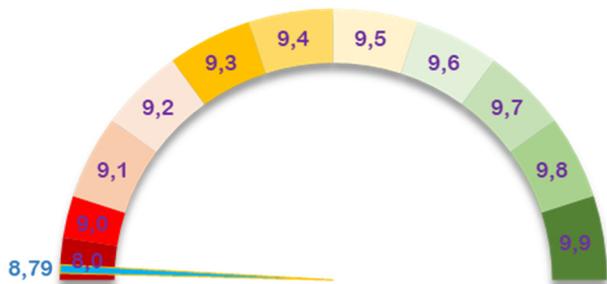
**E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori**



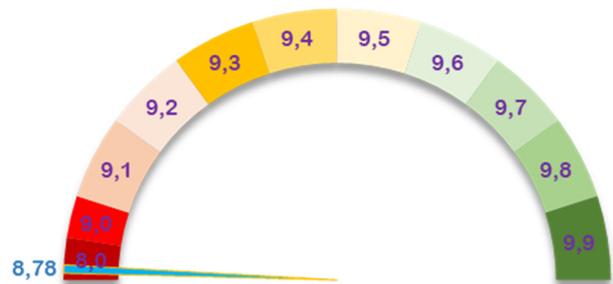
**F. Rispetto della riservatezza da parte del personale**



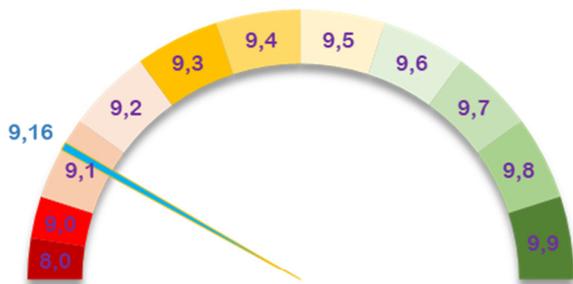
**G. Facilità di accesso ai locali**



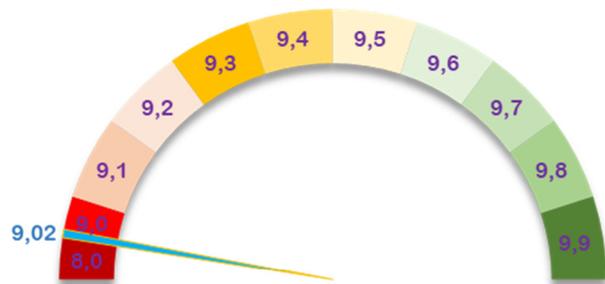
**H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti**



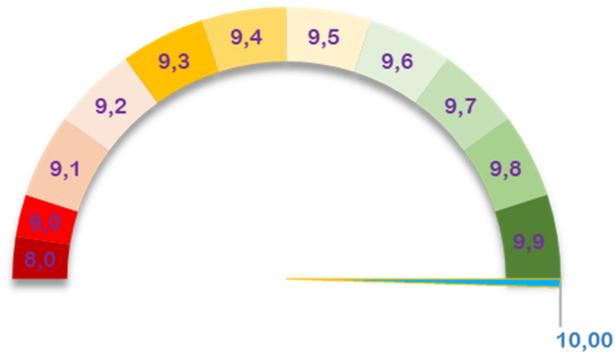
**I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno**



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

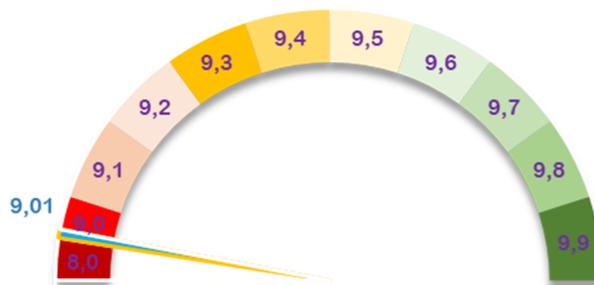


**K. Altro [specificare]**



Tra i 142 intervistati su 210 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?**



**SE.RI.MI srl**

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

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

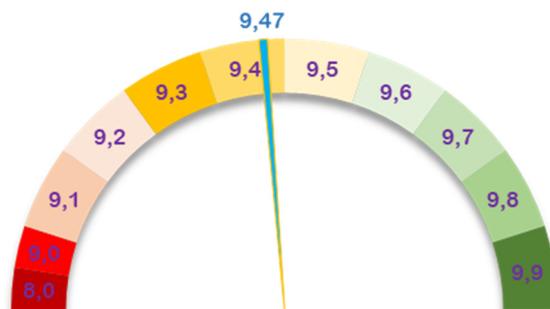
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 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

**L. Giudizio Complessivo di Soddisfazione**



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 (9,47) è alquanto lusinghiero e soddisfacente.

**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	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	avere più bancomat per velocizzare il pagamento	Tutto Ok	non cambiate! il gruppo farmacisti, è perfetto così
2	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Niente da criticare	Cortesia	Va tutto bene
3	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	La rampa di uscita è un po' ripida	Accoglienza	Continuare così, il servizio dato è perfetto. La gestione del cliente è ottima, le persone si sentono accolte e non dei numeri.
4	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Accoglienza, disponibilità e cortesia del personale ottime	rampa di uscita pericolosa
5	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Ottimo servizio	tutto bene, non cambiate
6	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		tutto molto positivo	
7	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Personale competente e molto disponibile	
8	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Tutto bene	
9	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		va tutto benissimo!	
10	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		disponibilità del personale	
11	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Personale Competente	
12	<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Le Farmaciste sono molto carine e pazienti.	
13	<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	più cosmetici	La farmacia è rimasta sempre aperta anche in piena emergenza. I farmacisti hanno lavorato senza tirarsi mai indietro	Va bene così
14	<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	mettere dei numeri per l'attesa	Servizio positivo altrimenti avrei scelto un'altra farmacia	tutto bene
15	<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	più sconti	cortesia e disponibilità	Aggiungere qualche nuova linea di creme cosmetiche per il viso e corpo a buon mercato
16	<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	gradirei più prodotti scontati		richiesta di prenotazione visite
17	<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	più scontistica		

### 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