

## *Indagine di Customer Satisfaction*

# *Farmacie Comunali di Mira*

# PRESENTAZIONE

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

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

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

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

# IL QUESTIONARIO

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

Il questionario auto compilato presenta indubbi punti di forza:

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

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

Il questionario utilizzato è strutturato nel seguente modo:

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

- si chiede poi all'utenza se conosce la Carta dei Servizi di [Se.Ri.Mi. Srl](#)

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

Le risposte si avvalgono della seguente scala di valutazione:

2 – molto insoddisfatto,

4 - insoddisfatto,

6 - sufficiente,

8 - molto soddisfatto,

10 – ottimo.

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

Sono stati somministrati 78 questionari, numero ritenuto sufficiente per ottenere un campione attendibile e rappresentativo dell'utenza annuale.

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

**SE.RI.MI SRL** (Statistica e Grafica Powered by Alberto)

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



Farmacie Comunali di Mira

**Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente**



Gentile Cliente,

La invitiamo a compilare il seguente modulo per raccogliere il suo grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle farmacie di Comunali 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.

Le farmacie interessate alla valutazione sono: (Indicare la farmacia utilizzata)

Farmacia Comunale di Mira - Via Dante Alighieri 6/19

Farmacia Comunale di Orliago - Piazza Mercato ,11/B

Si serve abitualmente presso la farmacia indicata?  SI  NO

1. CARTA DEI SERVIZI  
Conosce i contenuti della Carta dei Servizi di Se.RI.MI. Srl ?  SI  NO

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

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

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

Pag. 1 di 2



Farmacie Comunali di Mira



## Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente

**RISPONDERE ESCLUSIVAMENTE SE AVETE UTILIZZATO IL SERVIZIO E/O PRESTAZIONE**

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

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

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

.....

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

.....

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

.....

.....

.....

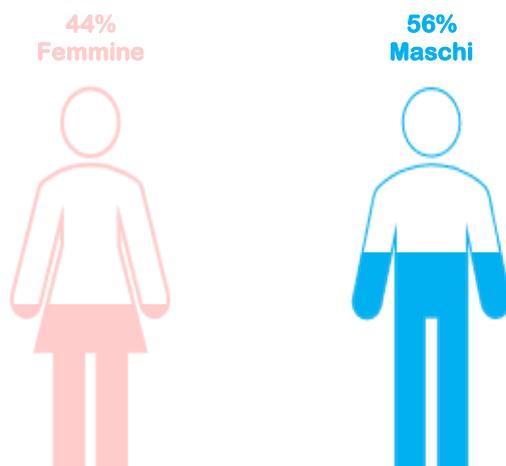
.....

Data .....

**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  
 Indirizzo Posta elettronica certificata: [serimiar@comunal.it](mailto:serimiar@comunal.it)  
 Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276 R.e.a di Venezia n. 290925 - Cap.Soc. € 102.000 i.v.  
 SOTTO LA DIREZIONE E IL COORDINAMENTO DEL COMUNE DI MIRA

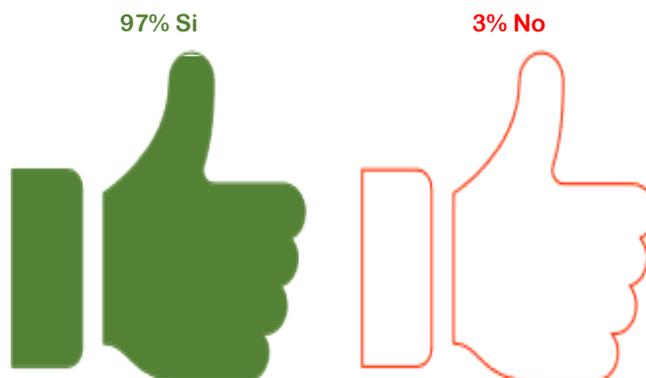
Pag. 2 di 2

La distribuzione della clientela intervistata è così suddivisa:



Scendendo nello specifico vediamo che il 97% degli intervistati si serve in una delle due **Farmacie Comunali di Mira** e si può considerare quindi cliente abituale. Il cliente abituale fornisce sicuramente delle risposte attendibili conoscendo molto bene ambienti e personale della farmacia.

### CLIENTE ABITUALE FARMACIE



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

### CONOSCE LA CARTA DEI SERVIZI



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

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

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

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

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

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

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

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

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

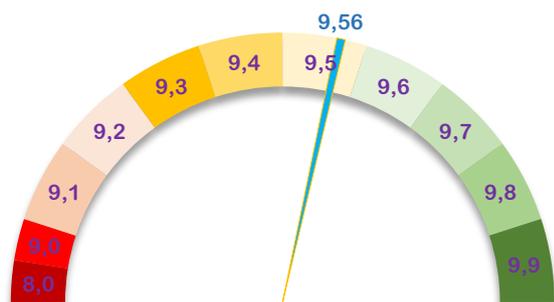
Come si vede dal grafico gli utilizzatori di tali servizi diminuiscono rispetto al totale degli intervistati ma la valutazione finale rimane molto alta (ottimo, molto soddisfatto).

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
Comunale di Mira	20	21	39	2	13	28	9,46	9,41	9,51	8,93	9,80	9,56	9,37	9,07	9,00	9,41	9,20	9,51
Comunale di Oriago	14	23	37	0	16	21	9,68	9,30	9,68	9,41	9,51	9,78	9,41	9,19	9,53	9,78	10,00	9,62
Farmacie Comunali	34	44	76	2	29	49	9,56	9,36	9,59	9,15	9,67	9,67	9,38	9,13	9,29	9,64	9,56	9,56

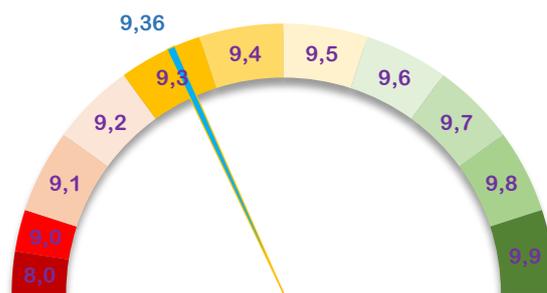
Questi ultimi grafici con i valori medi riferiti ad ogni singola domanda evidenzia il grado di soddisfazione dei cittadini che si servono presso le due **Farmacie Comunali di Mira**.

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

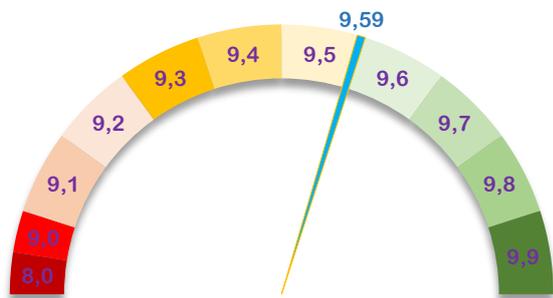
**A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati**



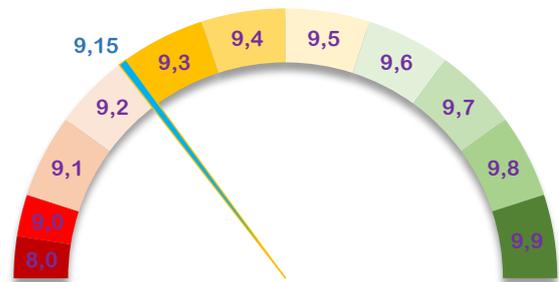
**B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti**



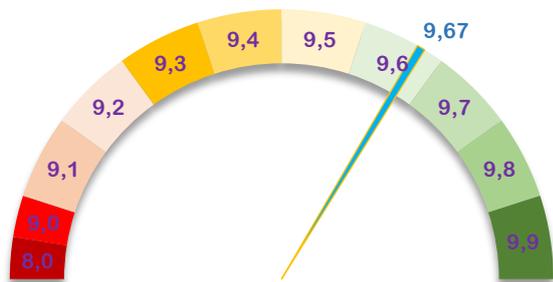
**C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile**



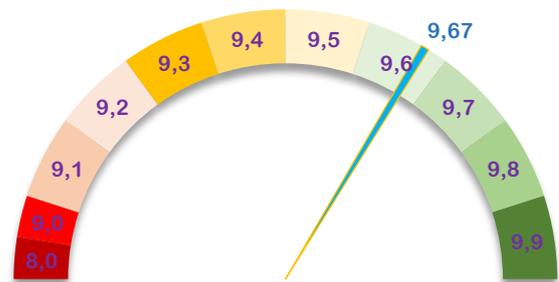
**D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie**



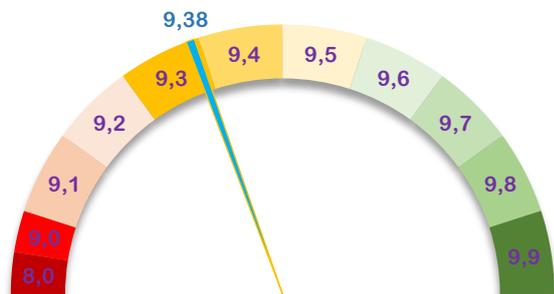
**E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori**



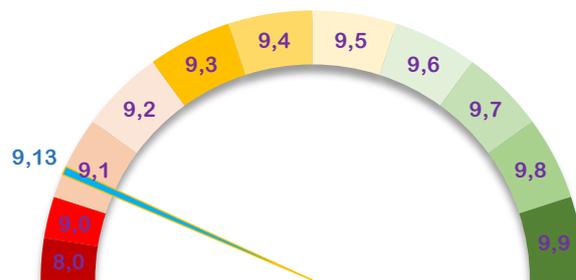
**F. Rispetto della riservatezza da parte del personale**



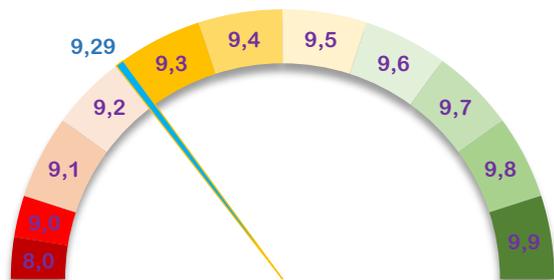
**G. Facilità di accesso ai locali**



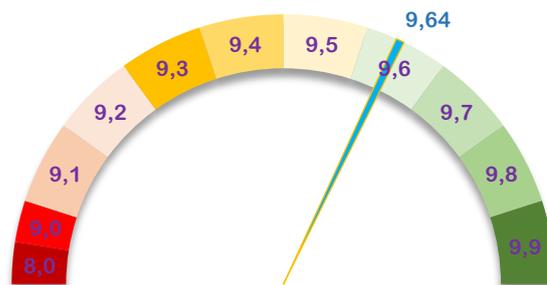
**H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti**



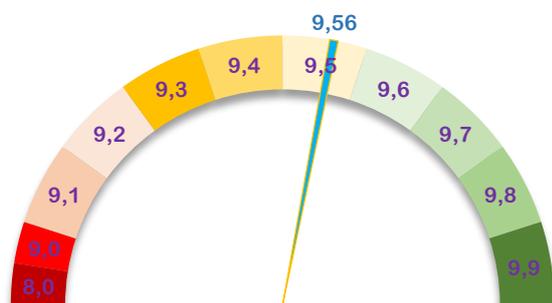
**I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno**



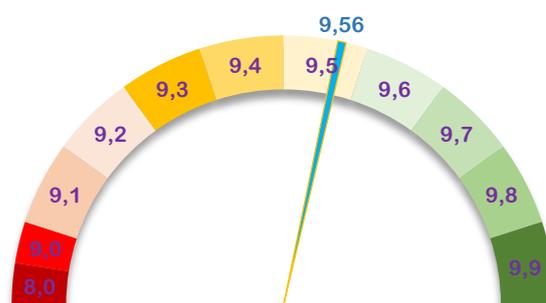
**J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.**



**K. Altro [specificare]**



**L. Giudizio Complessivo di Soddisfazione**



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

Infatti, 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. Il tachimetro 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 non ancora al top.

Ecco allora che salta subito all'occhio il punto H (gradevolezza ambienti): nonostante una media voti oltre il 9 è un aspetto delle due farmacie che va migliorato. Infatti, se si vanno a leggere i giudizi espressi dalla clientela, si notano subito le motivazioni che hanno generato questa valutazione: a Mira il problema evidenziato è prettamente logistico: due ingressi distinti (uno dalla strada e uno dall'interno del centro commerciale) e un bancone di dispensazione farmaci posto in posizione infelice generano confusione e il mancato rispetto della precedenza. Un elimina code potrebbe essere una soluzione rapida del problema a meno che non si decida di procedere ad un radicale cambiamento degli interni della farmacia. Per quanto riguarda la farmacia di Oriago la clientela sottolinea un problema esterno al locale: se da una parte c'è il massimo comfort per un parcheggio molto ampio dall'altra lo stesso parcheggio manca quasi totalmente di illuminazione risultando particolarmente buio e poco sicuro soprattutto durante la stagione invernale. (Ci sono stati anche dei furti con danni alle vetture).

Altro punto da migliorare è il punto D, comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie. In questo caso non ci sono

suggerimenti da considerare. I turni e gli orari sono comunque esposti in luoghi visibili dall'esterno dei locali (è un obbligo delle farmacie). Sicuramente un cliente abituale che si serve nelle due farmacie non controlla gli orari perché li conosce già e non li deve cercare. Per i turni bisognerebbe chiedere alla clientela, magari in maniera specifica nel questionario, se sanno dove si trova la tabella con le indicazioni in merito (nella tabella sono indicati gli orari del turno, l'ubicazione delle farmacie in servizio, i numeri telefonici). Comunque ad Oriago c'è una bacheca dedicata allo scopo fuori dall'ingresso, a Mira i turni sono in evidenza attaccati alla porta che dà sulla strada. Inoltre, come prime iniziative proponiamo una stampa della carta dei servizi da distribuire presso le farmacie. Altra iniziativa se possibile, è un coordinamento con l'ufficio assistenza del Comune per diffondere il servizio che facciamo gratuitamente di consegna dei farmaci a domicilio.

Per concludere, quanto emerge dal seguente studio, dà una buona conoscenza sulla qualità del lavoro fatto dai Farmacisti di **Se.Ri.Mi. Srl**. Si cerca sempre di favorire il dialogo tra farmacista-cliente sapendo che il farmacista rappresenta il primo interlocutore della salute per il cittadino. Instaurare un clima di fiducia ed essere attenti alle novità è fondamentale per i farmacisti di **Se.Ri.Mi. Srl** in quanto è il cittadino il fulcro attorno al quale ruota il lavoro del farmacista. Il questionario è sempre un ottimo punto di partenza per ulteriori miglioramenti, di un servizio sempre più attento alle esigenze del cittadino utente.

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

Farmacie Comunale 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>
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>			Migliorare Accesso con Elimina Code
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Doppio Ingresso Migliorare Accesso con Elimina Code	Cortesia, Dialogo, Informazione sui Farmaci	Tutto Ok
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>			Non Serve

<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Non Serve	Non Serve	Servirebbe elimina code perché con due porte si genera confusione
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Migliorare accesso farmacia visto che si crea confusione quando c'è troppa gente	Punto(E): Operatori molto efficienti e buoni ascoltatori sempre gentili (Rassereno il cliente)	Forse con unica porta entrata e unica in uscita risolverebbe la cosa
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Avendo due entrate e quindi due code è difficile sapere il proprio turno	Si piena soddisfazione	secondo il mio punto di vista il personale è già molto competente gentile. Continuate così, grazie per come siete.
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		In generali tutti	Alle volte gli espositori dei prodotti tolgono spazio di movimento. Adottare in farmacia un elimina code
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>		Ottimo	Ottimo Così
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	No Privacy il cliente dietro sente tutto	Cortesia e disponibilità	Abbastanza esaurienti
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	No Privacy il cliente dietro sente tutto. Non Trovo il Personale così tanto cortese	Informazione	Ci basta la gentilezza e il sorriso
<b>Farmacia Comunale di Mira</b>	Nessun suggerimento	Personale cortese e disponibile	Ci basta la gentilezza e il sorriso
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	Strutturare le categorie merceologiche	Cortesia, rapidità	Il servizio è ottimo nessuna opinione in merito
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	Illuminazione parcheggio	Le indicazioni sui farmaci sono sempre corrette e puntuali.	Più illuminazione davanti parcheggio farmacia
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	Ringiovanire il Personale, qualcuno dovrebbe andare in pensione	Cortesia, disponibilità, puntualità	E-commerce
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>	Il farmacista più anziano ha spesso un tono brusco e sbrigativo: una volta ha perfino rimproverato mio figlio perché piangeva. Ci vuole più cortesia	Rapidità, Rispetto della riservatezza	Farmacista anziano ha poca pazienza
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>		Informati riguardo l'uso dei farmaci	Rotazione prodotti, maggiore assortimento, migliorare l'esposizione.
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>		Il personale giovane è molto cortese e disponibile	Illuminazione esterna insufficiente
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>			Più luci in parcheggio
<b>Farmacia Comunale di Oriago</b>			Quando sono in coda, se posso, evito di farmi servire dal "Capo", quello coi baffi, perché è molto arrogante.