

Indagine di Customer Satisfaction 2022

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

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 capire 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, raccolta campioni per lo screening colon-retto, 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 177 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.

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)

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)

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 *

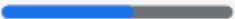
10 (OTTIMO)

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 ? *

 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

[Indietro](#) [Invia](#)

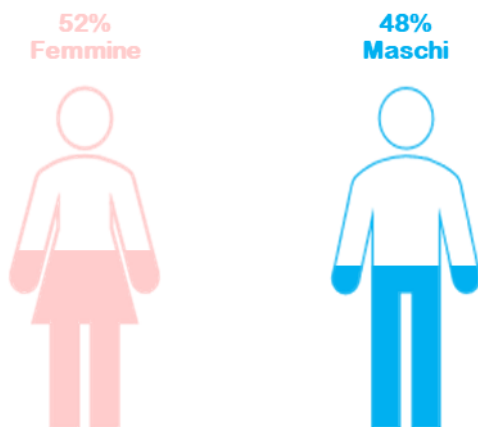
Farmacia Comunale di Mira (102 questionari compilati):



Farmacia Comunale di Oriago (75 questionari compilati):



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



Il numero di intervistati è equamente diviso fra i due sessi, anche se vi è una leggera prevalenza di clienti femminili.

Scendendo nello specifico del questionario, si nota in maniera inequivocabile che la maggioranza degli intervistati - ben il 97% - considera le **Farmacie Comunali di Mira** farmacie di riferimento e può considerarsi perciò *cliente abituale*. Da questo dato si evince che tali persone possono fornire risposte attendibili conoscendo molto bene ambienti e personale della farmacia.



In merito alla domanda sulla conoscenza della Carta dei Servizi di [Se.Ri.Mi. Srl](#) da parte della clientela, circa la metà delle persone hanno risposto che non ne conoscono i contenuti. Di conseguenza diventa importante rendere più fruibile all'utenza tale strumento.

Conosce la Carta dei Servizi?



Riguardo alla domanda inerente al **Programma Fedeltà delle Farmacie** di [Se.Ri.Mi. Srl](#), si può notare che quasi 7 persone su 10 ne sono a conoscenza. La tessera fedeltà 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.

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 periodo di rincari post Covid, al terribile conflitto Russia-Ucraina e all'inflazione 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

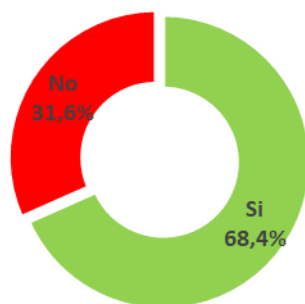
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 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

Conosce il Programma Fedeltà delle Farmacie?



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

39	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
40	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	10	10	FALSO	10	VERO	8	
41	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
42	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	8	8	10	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO		
43	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10	
44	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8	
45	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO	10	FALSO		
46	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	8	8	8	8	VERO	8	10	VERO	8
47	dic 22	94410	M	FALSO	FALSO	8	8	8	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
48	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	8	8	8	FALSO	10	VERO	8	
49	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	8	6	FALSO	8	FALSO		
50	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	8	
51	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	VERO	8	
52	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
53	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	8	FALSO		
54	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	FALSO		
55	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10	
56	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10
57	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	6	FALSO	10	VERO	10	
58	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	8	10	8	FALSO	10	VERO	10	
59	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO	10	10	VERO	10
60	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	10	10	10	FALSO	8	FALSO		
61	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
62	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO	10	VERO	10	
63	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10	
64	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	10	FALSO	10	VERO	10	
65	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	10	
66	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	8	8	FALSO	8	VERO	8	
67	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8	
68	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO		
69	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	8	8	8	8	10	8	8	FALSO	8	VERO	8	
70	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	10	VERO	10
71	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	10	10	VERO	10
72	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	FALSO		
73	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO	10	VERO	8	
74	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO	10	8	VERO	8
75	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	10	8	VERO	10	10	VERO	8
76	dic 22	94410	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO	8	VERO	8	
77	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	6	10	10	8	8	FALSO	10	VERO	8	
78	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO	10	FALSO		
79	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	10	8	FALSO	10	FALSO		
80	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO	10	10	VERO	10
81	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO	10	VERO	10	
82	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO	8	FALSO		
83	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	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

84	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	8	10	10	10	8	8	8	VERO	8	6	8	8	FALSO	
85	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	8	8	8	VERO	8			10	VERO	8
86	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
87	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
88	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	8	8	VERO	10	8		8	VERO	8
89	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
90	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
91	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
92	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	6	10	10	10	10	VERO		10		10	VERO	8
93	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	8	8	10	VERO			8	10	VERO	10
94	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
95	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	VERO		10		10	VERO	10
96	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
97	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
98	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				8	FALSO	
99	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
100	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
101	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
102	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
1	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO				10	FALSO	
2	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO				10	FALSO	
3	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	8	10	8	10	10	10	FALSO				8	FALSO	
4	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
5	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
6	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
7	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
8	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
9	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	8	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
10	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
11	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
12	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	8	10	8	10	FALSO	
13	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
14	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	6	8	8	VERO	8	8		8	FALSO	
15	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	6	10	8	VERO	8	8		8	FALSO	
16	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	10	8	10	VERO	10	8		8	FALSO	
17	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
18	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
19	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	VERO	10	10		10	VERO	6
20	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
21	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8	8	VERO	8
22	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	10	10	FALSO				8	FALSO	
23	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
24	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	8	10	8	10	FALSO	
25	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
26	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	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

27	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	10	10	VERO	8	8	10	VERO	10
28	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO	10	10	10	VERO	8
29	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	6	8	8	VERO	8	8	8	FALSO	
30	dic 22	94411	F	FALSO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO			8	FALSO	
31	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	10	8	VERO	8	8	8	VERO	8
32	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	VERO		8	8	VERO	8
33	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	6	8	8	10	8	8	8	FALSO			8	VERO	8
34	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	8	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
35	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO			10	VERO	8
36	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	8	8	10	10	10	10	FALSO			10	VERO	10
37	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO		10	10	FALSO	
38	dic 22	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	10	8	8	8	8	FALSO			8	FALSO	
39	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO			10	FALSO	
40	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	10	8	FALSO			8	VERO	8
41	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
42	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO			10	VERO	10
43	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	8	10	8	10	FALSO			10	FALSO	
44	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	8	8	VERO		10	10	FALSO	
45	dic 22	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO			8	FALSO	
46	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO			8	FALSO	
47	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
48	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	8	10	10	10	FALSO			8	FALSO	
49	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	8	10	10	VERO	10	10	10	VERO	8
50	dic 22	94411	M	FALSO	FALSO	6	6	6	6	6	6	6	6	FALSO			6	FALSO	
51	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	8	10	10	8	VERO	10		10	VERO	10
52	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	10	8	FALSO			10	VERO	10
53	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	FALSO			8	VERO	6
54	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	6	6	FALSO			8	VERO	10
55	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	10	10	8	VERO	8
56	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	8	8	8	8	VERO	10	10	10	VERO	10
57	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	VERO	10	10	10	VERO	6
58	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
59	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
60	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8	VERO	8
61	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	8	8	8	8	8	8	10	FALSO			8	FALSO	
62	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO			10	VERO	10
63	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	VERO		8	8	VERO	8
64	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
65	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO			10	VERO	10
66	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
67	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	VERO	10	10	10	VERO	10
68	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
69	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	VERO	10
70	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	10	8	10	6	6	FALSO			8	VERO	10
71	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	8	8	8	10	8	8	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

72	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
73	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
74	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8	10	VERO	8
75	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	8

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 particolare, al punto k sono stati attribuiti giudizi tra l'8 e il 9, sottolineando la professionalità nell'erogare il servizio tamponi Covid-19.

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**

Anno 2022

Cdc	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
94410	Farmacia Comunale di Mira	50	52	101	1	44	58	9,75	9,63	9,63	9,10	9,82	9,65	9,02	8,90	8,67	9,30	9,00	9,61	9,04	71
94411	Farmacia Comunale di Oriago	42	33	71	4	41	34	9,15	8,99	9,23	8,91	9,12	9,15	9,04	8,91	9,43	9,42	9,37	9,25	9,08	50
T	Farmacie Comunali	92	85	172	5	85	92	9,49	9,36	9,46	9,02	9,53	9,44	9,03	8,90	9,27	9,38	9,28	9,46	9,06	121

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.***

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

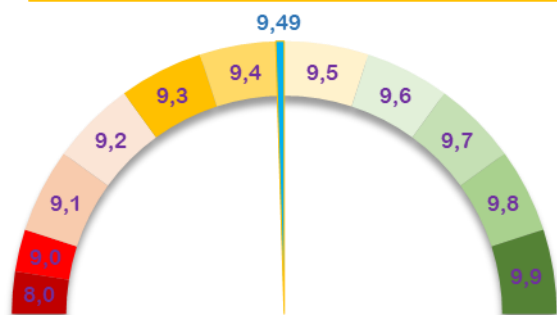
☎ 0432 528811 fax 0432 521927

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

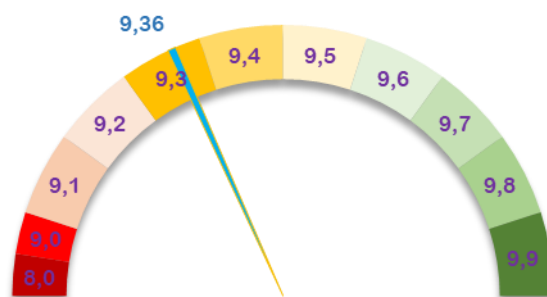
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Per quanto riguarda la Farmacia Comunale di Mira, permangono alcune *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

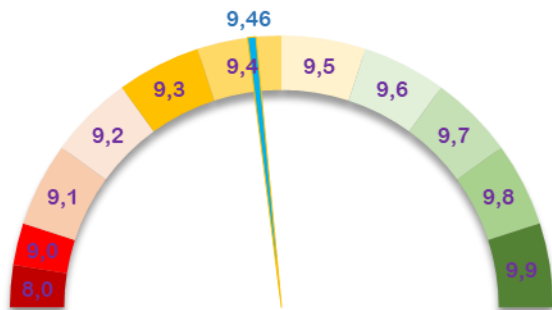
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

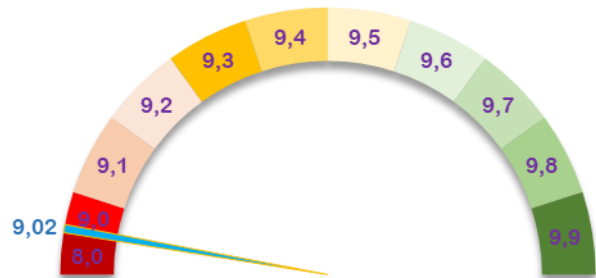
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276

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

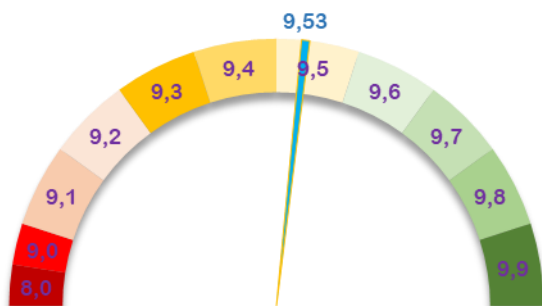
C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile



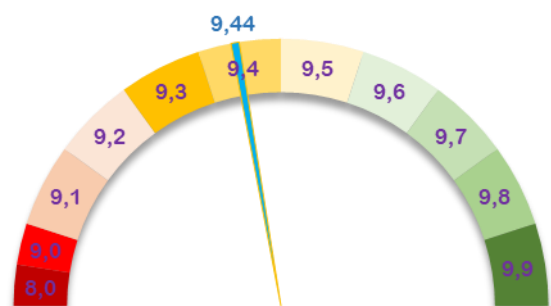
D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie



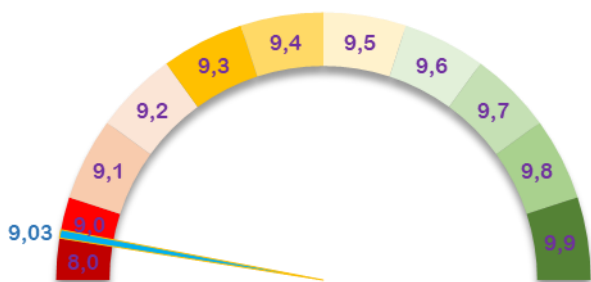
E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori



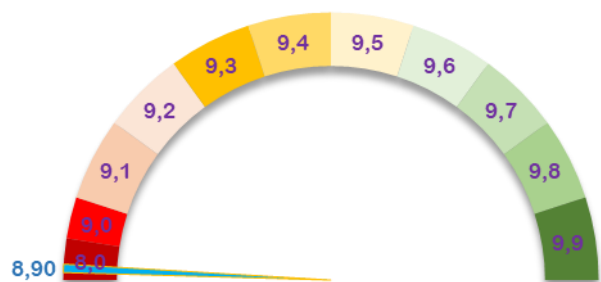
F. Rispetto della riservatezza da parte del personale



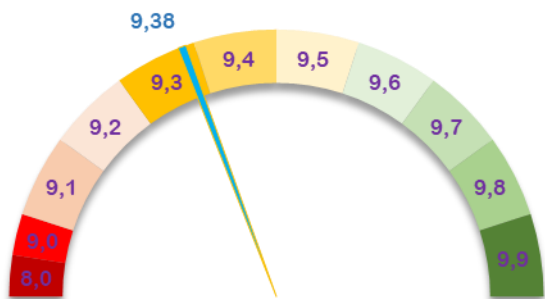
G. Facilità di accesso ai locali



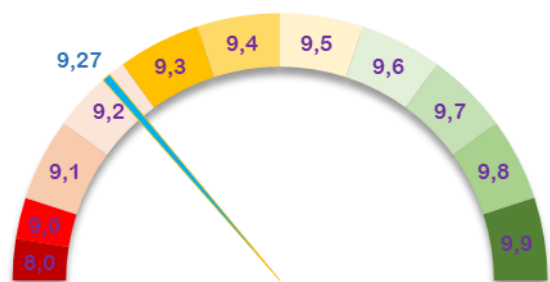
H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti



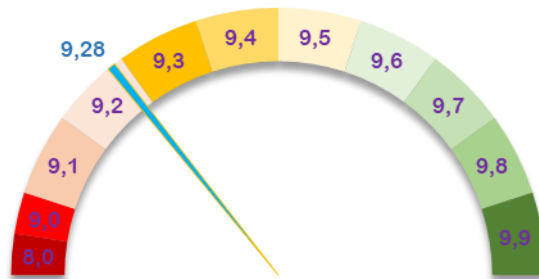
J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.



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

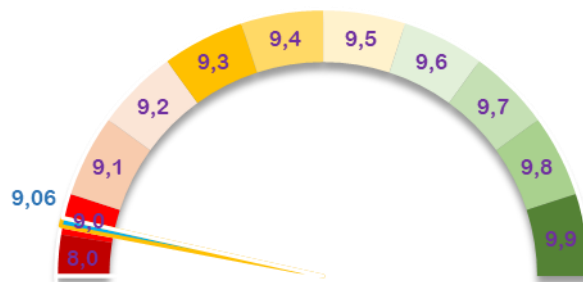


K. Altro [specificare]



Tra i 121 intervistati su 177 che sostengono di conoscere il programma fedeltà si nota come il punteggio sia indice di una soddisfacente iniziativa.

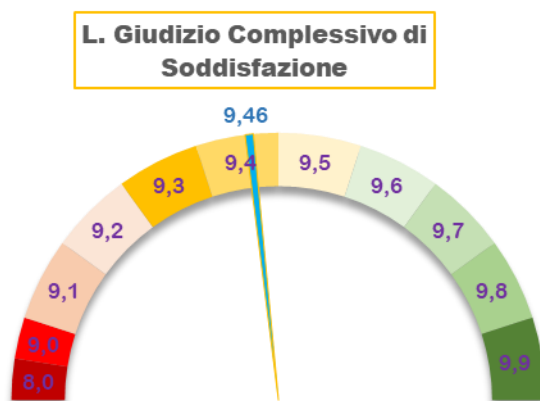
X. Giudizio circa il Programma Fedeltà?



In conclusione, quanto emerge dal seguente studio, mostra come nel complesso le Farmacie Comunalì siano un ottimo punto di riferimento per la salute del cittadino del Comune di Mira, 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 (9,46) è soddisfacente ma minore rispetto all'anno precedente (9,61). Probabilmente si pagano le lunghe attese della clientela durante il periodo dei tamponi Covid19 in quanto i farmacisti erano impegnati sia a raccogliere le prenotazioni telefoniche che a eseguire e processare l'esame, oltre ovviamente alla registrazione dello stesso sulla piattaforma informatica della regione veneto.

A tal proposito, le persone che hanno usufruito del servizio tamponi in maniera sistematica per esigenze lavorative, hanno espresso gradimento per il lavoro svolto dai farmacisti in quanto è stato visto come un servizio rivolto alla persona e non come una mera occasione di guadagno.



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	nessuno	tutto bene	tutto molto soddisfacente
2 Farmacia Comunale di Mira	Spendo tanto in parafarmaco, più sconti	Consigli sempre buoni, siete miracolosi	La farmacia è un punto di riferimento delle persone
3 Farmacia Comunale di Mira	niente da criticare	Per quanto mi riguarda, è ottimo così	
4 Farmacia Comunale di Mira	va tutto bene	Cortesia e disponibilità del personale	
5 Farmacia Comunale di Mira	Niente, è una delle migliori farmacie di Mira	E' da trent'anni che vengo qui, mi sono sempre trovato bene	
6 Farmacia Comunale di Mira	nulla, non mi sono mai venuti in mente pensieri negativi.	Mi sono sempre trovato bene, altrimenti avrei cambiato farmacia	
7 Farmacia Comunale di Mira	no, è ottimo così	cortesia e competenza del personale	
8 Farmacia Comunale di Mira	nessun appunto da fare	il sistema della farmacia funziona in maniera egregia; i dottori sono tutti cortesi ed educati, rispondono sempre con pazienza anche al telefono (io sono un paziente diversamente abile), tutti i prodotti ci sono sempre.	
9 Farmacia Comunale di Mira	Nulla, Quando le cose funzionano bene, si vede	Mi piace il locale, disponibile il personale al consiglio e a procurare i farmaci	
10 Farmacia Comunale di Mira	tutto ok	Per me va tutto bene	
11 Farmacia Comunale di Mira	nulla, ho un rapporto ottimo con la farmacia	mi trovo bene, cordialità e spiegazioni ottime	
12 Farmacia Comunale di Mira	va tutto bene	tutti ottimi servizi	

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

13	Farmacia Comunale di Mira	Mai nulla da ridire sul servizio erogato	Abitavo a Mira, adesso abito a Pianiga, ma torno qui per voi	
14	Farmacia Comunale di Mira	Se possibile, aumentare le offerte	Tutto ok, ho un'altra farmacia vicino casa, ma vengo qua	
15	Farmacia Comunale di Mira	Mettere i numeri, qualora i clienti non fossero più obbligati in coda in fila indiana e potessero girare liberamente per la farmacia	Siete gentili e disponibili, date sempre ottimi consigli. Vengo sempre lì.	
16	Farmacia Comunale di Mira	Niente da criticare	Ho più di novant'anni, vengo qui da una vita	
17	Farmacia Comunale di Mira	va tutto benissimo	Il personale fa la differenza, sempre cortese e professionalmente preparato	
18	Farmacia Comunale di Mira	va tutto bene	il consiglio da parte del personale, che alle volte è più prezioso di quello medico	
19	Farmacia Comunale di Mira	linea di prodotti della farmacia tipo UNIFARCO	me sono sempre trovata bene	
20	Farmacia Comunale di Mira	La rampa in uscita dalla parte del marciapiede è un po' scivolosa	Personale competente e gentile	
21	Farmacia Comunale di Mira		Servizio è buono, siete una buona squadra	
22	Farmacia Comunale di Mira		Vengo sempre da voi per la professionalità.	
23	Farmacia Comunale di Mira		tutti	
24	Farmacia Comunale di Mira		in tutti	
25	Farmacia Comunale di Mira		cordialità, simpatia e pazienza del personale	
26	Farmacia Comunale di Mira		Da anni mi trovo sempre bene	
27	Farmacia Comunale di Mira		va bene	

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

28	Farmacia Comunale di Mira		Ottimi consigli, la farmacia poi è sempre ben fornita di tutto	
29	Farmacia Comunale di Mira		professionalità del personale	
30	Farmacia Comunale di Mira		Personale competente e sempre disponibile	
31	Farmacia Comunale di Mira		il personale è super	
32	Farmacia Comunale di Mira		il personale, perché è gentile e preparato	
33	Farmacia Comunale di Mira		Tutto bene, siete sempre gentili e ben forniti	
34	Farmacia Comunale di Mira		Siete tutti molto disponibili e competenti	
35	Farmacia Comunale di Mira		il sorriso dei farmacisti aiuta a stare meglio e questo non manca mai in questa farmacia	
36	Farmacia Comunale di Mira		Sono da poco rientrata a vivere in Italia, in questa farmacia ho trovato farmacisti molto disponibili e preparati	
37	Farmacia Comunale di Mira		Siete un punto di riferimento, sia per professionalità, sia perché ci siete sempre, a differenza di altri professionisti sanitari che è sempre più difficile contattare.	
38	Farmacia Comunale di Mira		competenza e cordialità del personale	
39	Farmacia Comunale di Mira		competenza e pazienza dei farmacisti	
40	Farmacia Comunale di Mira		Ci siete sempre, e siete sempre gentili	
41	Farmacia Comunale di Mira		Personale e ambiente ottimi	
42	Farmacia Comunale di Oriago	Linea Cosmetica Personalizzata	Cortesia e professionalità	Avere in farmacia una linea di prodotti solo vostra, dalle creme agli integratori di cui possiamo fidarci

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	Farmacia Comunale di Oriago	Migliorare raccolta punti automatica, POS per ogni postazione	gentilezza	NULLA DA SEGNALARE
44	Farmacia Comunale di Oriago	più personale	gentilezza	tutto ottimo
45	Farmacia Comunale di Oriago	più cosmesi	nulla da segnalare	va tutto bene
46	Farmacia Comunale di Oriago	Linea di creme di fascia alta	Comprando tanti integratori usufruisco dello sconto con la carta fedeltà	va tutto bene così
47	Farmacia Comunale di Oriago	maggiori sconti e promozioni	tutti	mi sembra tutto bene così
48	Farmacia Comunale di Oriago	Avere una linea di prodotti solo della vostra farmacia di cui possiamo fidarci	professionalità	Va in pensione il farmacista con i baffi?

Dalle richieste della clientela emergono alcune indicazioni specifiche, in particolari ci soffermiamo su queste due:

- Avere delle linee di prodotti dedicate
- Poter usufruire di sconti maggiori

Per quanto riguarda i prodotti dedicati, già da tempo le farmacie gestiscono una linea cosmetica a costo contenuto ma di buona qualità. È previsto a breve l'implementazione di questa linea con un'altra linea cosmetica di fascia più alta (identificata col logo delle farmacie comunali di Mira) in modo da poter soddisfare una clientela più ampia e nel contempo ampliare maggiormente l'offerta.

Per il secondo punto le farmacie propongono già la tessera fedeltà come sistema premiante per ottenere sconti sull'acquisto di parafarmaci o cosmetici. In aggiunta saranno proposti sconti su parafarmaci o cosmetici in occasioni speciali (festa di San Valentino, festa della donna, giornata pre-natalizia, ...).

Stiamo lavorando e capendo la fattibilità di un nuovo servizio da proporre alla nostra clientela: la possibilità di eseguire in farmacia esami quali ECG, holter cardiaco e pressorio. La sede molto probabilmente sarà la farmacia di Oriago perché offre spazi più funzionali rispetto a 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