

## ***Indagine di Customer Satisfaction 2024***

# ***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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

# 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.

# 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 241 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**



## Questionario di Gradimento delle Farmacie Comunali 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 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.

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

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

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 (141 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

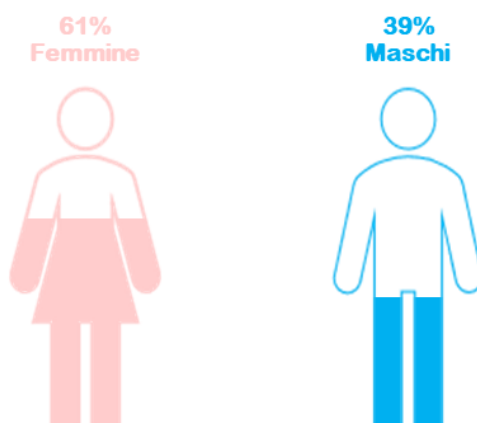
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

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

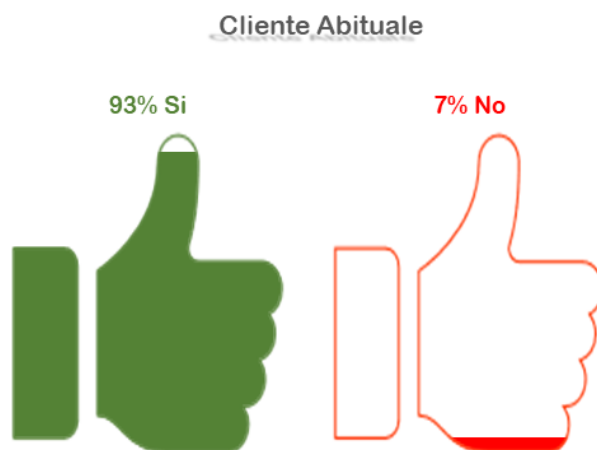


Sommando le interviste raccolte fra le due Farmacie, la distribuzione della clientela è così suddivisa:

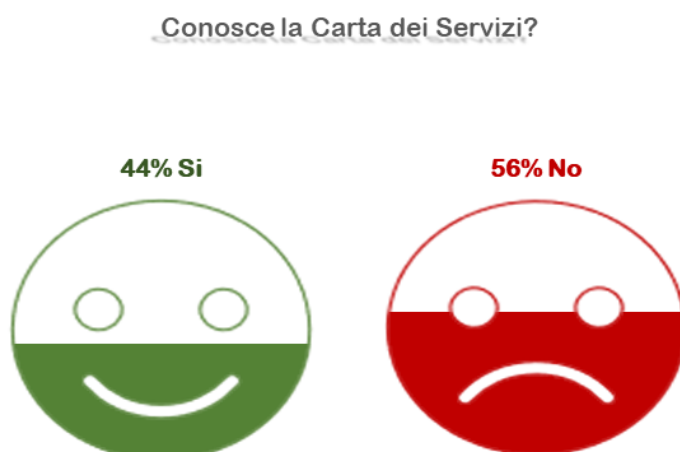


Nel numero di intervistati vi è una leggera prevalenza di clienti femminili, soprattutto nella farmacia di Mira.

Scendendo nello specifico del questionario, si nota in maniera inequivocabile che la maggioranza degli intervistati - ben il 93% - 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.

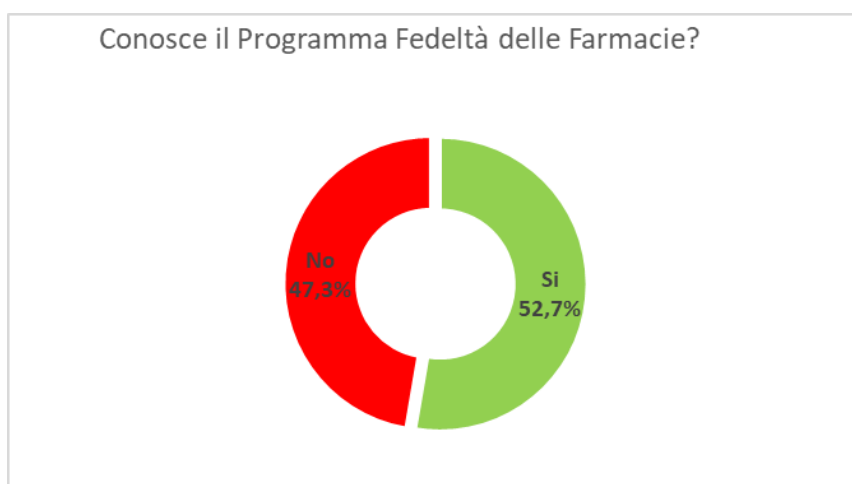


In merito alla domanda sulla conoscenza della Carta dei Servizi di [Se.Ri.Mi. Srl](#) da parte della clientela, circa la metà delle persone hanno risposto che non ne conoscono i contenuti. Di conseguenza diventa importante rendere più fruibile all'utenza tale strumento.



Riguardo alla domanda inerente al **Programma Fedeltà delle Farmacie** di **Se.Ri.Mi. Srl**, si può notare che 5 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, al terribile conflitto Russia-Ucraina e all'inflazione la tessera fedeltà rappresenta un piccolo segno di vicinanza e attenzione.*



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*

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 | I  | J  | K  | L  | Programma Fedeltà | X  |
|----|----------|-------|--------|------------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|-------------------|----|
| 1  | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO   |    | 10 |    | 10 | VERO              | 10 |
| 2  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO    | 8  | 10 | 10 | 10 | VERO              | 10 |
| 3  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 4  | VERO    |    | 10 | 10 | 10 | VERO              | 10 |
| 4  | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO    |    |    |    | 10 | VERO              | 8  |
| 5  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | FALSO         | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO   | 10 | 10 |    | 10 | VERO              | 10 |
| 6  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 10 |
| 7  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 8  |
| 8  | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | VERO          | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 8  |
| 9  | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | FALSO   | 8  | 8  | 8  | 10 | VERO              | 8  |
| 10 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6  | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO    |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 8  |
| 13 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO   | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO              | 8  |
| 14 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | FALSO   |    |    |    | 8  | FALSO             |    |
| 15 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO    |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 16 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 17 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 8  |
| 18 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 19 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | FALSO   |    |    |    | 8  | FALSO             |    |
| 20 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 21 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   | 8  | 8  | 8  | 10 | FALSO             |    |
| 22 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO   |    |    |    | 8  | FALSO             |    |
| 23 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO    |    |    |    | 8  | FALSO             |    |
| 24 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | VERO          | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 25 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | FALSO         | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 26 | dic 2024 | 94410 | M      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   | 10 |    |    | 10 | FALSO             |    |
| 27 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 10 | VERO              | 10 |
| 28 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO    | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO              | 8  |
| 29 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | FALSO   |    |    |    | 8  | VERO              | 8  |
| 30 | dic 2024 | 94410 | F      | VERO             | VERO          | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO   | 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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|    |          |       |   |      |       |    |    |    |    |    |    |    |    |       |    |    |      |       |
|----|----------|-------|---|------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|------|-------|
| 31 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 32 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 6  | 8  | FALSO |    | 10 | VERO | 8     |
| 33 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    | 10 | VERO | 10    |
| 34 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO | 10    |
| 35 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 | VERO | 8     |
| 36 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 8  | 10 |      | 10    |
| 37 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 |      | 10    |
| 38 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 39 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 40 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6  | 10 | FALSO |    | 10 | VERO | 10    |
| 41 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | FALSO | 10 | 10 | 10   | 10    |
| 42 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 6  | 8  | FALSO |    | 8  |      | FALSO |
| 43 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 8  | 8  | 10 | 8  | 10 | 8  | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 44 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO | 8     |
| 45 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 10 | 10 | 10   | 10    |
| 46 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | VERO  | 8  | 8  | 8    | 10    |
| 47 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO | 8     |
| 48 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 |      | 10    |
| 49 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO | 10    |
| 50 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 51 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 10 |    | 10   | FALSO |
| 52 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  | 8  | 8  | 10   | 10    |
| 53 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | VERO  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO  | 8  |    | 10   | 10    |
| 54 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | FALSO |    | 8  |      | FALSO |
| 55 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  |    | 10 |      | FALSO |
| 56 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 10 | 10 |      | 10    |
| 57 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 | VERO | 10    |
| 58 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 59 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 |      | 10    |
| 60 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 |      | FALSO |
| 61 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO | 10    |
| 62 | dic 2024 | 94410 | M | VERO | FALSO | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 8  | FALSO |    | 10 |      | FALSO |
| 63 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | FALSO | 8  | 8  | 8    | 10    |
| 64 | dic 2024 | 94410 | F | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 | 10   | 10    |

|    |          |       |   |       |       |    |    |    |    |    |    |    |       |       |    |    |      |       |
|----|----------|-------|---|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|----|----|------|-------|
| 65 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8     | VERO  |    | 8  | VERO | 10    |
| 66 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10    | VERO  | 10 | 10 | 10   | 6     |
| 67 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 10    | 10 | 10 | 10   | 10    |
| 68 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | VERO  | 6     | 6  | 6  | 10   | 10    |
| 69 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 8     | 8  | 8  | 10   | 10    |
| 70 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8     | VERO  |    |    | 8    | 8     |
| 71 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 10    | 10 |    | 10   | 8     |
| 72 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 6  | 6     | FALSO | 10 | 10 | 10   | 4     |
| 73 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | VERO  |    | 10 | 10   | 10    |
| 74 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    |    | 10   | 10    |
| 75 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 6     | FALSO |    |    | 10   | FALSO |
| 76 | dic 2024 | 94410 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8     | FALSO |    |    | 8    | FALSO |
| 77 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    |    | 10   | 10    |
| 78 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10    | FALSO |    |    | 10   | 8     |
| 79 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8     | FALSO |    |    | 8    | 8     |
| 80 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10    | FALSO |    |    | 10   | 8     |
| 81 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | FALSO |    |    | 10   | FALSO |
| 82 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO | 10 | 10 | 10   | FALSO |
| 83 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10    | FALSO |    |    | 10   | 8     |
| 84 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | VERO  |    |    | 10   | 8     |
| 85 | dic 2024 | 94410 | M | FALSO | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | FALSO | 8  | 10 | 4    | FALSO |
| 86 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | FALSO | 10 | 10 | 10   | FALSO |
| 87 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | VERO  |    |    | 8    | 8     |
| 88 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8     | VERO  |    |    | 10   | 10    |
| 89 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO | 10 | 10 | 10   | 8     |
| 90 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 6  | 10 | 8  | 10 | 6  | 8  | 8     | FALSO |    |    | 8    | FALSO |
| 91 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | VERO  |    |    | 10   | FALSO |
| 92 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    |    | 10   | FALSO |
| 93 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    |    | 10   | 10    |
| 94 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    | 10 | 10   | 8     |
| 95 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10    | FALSO |    |    | 10   | FALSO |
| 96 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8     | VERO  |    |    | 10   | 8     |
| 97 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10    | FALSO |    |    | 10   | FALSO |
| 98 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10    | VERO  | 10 | 10 | 10   | 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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|    |          |       |   |       |       |    |    |    |    |    |    |    |    |       |    |    |       |       |
|----|----------|-------|---|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|-------|-------|
| 99 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 10    |
| 10 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO  |    | 10 | VERO  | 8     |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 8     |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO  | 10    |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | FALSO | FALSO | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 | VERO  | 10    |
| 10 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 10 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | FALSO |       |
| 10 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | FALSO |       |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 8  | 10 | FALSO |       |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 10    |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 10    |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO  | 8     |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | FALSO |       |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | FALSO | VERO  | 8  | 10 | 8  | 8  | 10 | 8  | 10 | 8  | FALSO | 6  | 6  | 6     | 8     |
| 11 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | FALSO | 8  | 8  | 8     | 10    |
| 11 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    | 8  | VERO  | 8     |
| 11 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 10 | 10 | 10    | 8     |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 8     |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO  | 10    |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | VERO  | 10    |
| 12 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    | 8  | VERO  | 6     |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 6  | 6  | VERO  |    | 10 | 10    | 10    |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 8     |
| 12 | dic 2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    | 10 | 10    | FALSO |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | FALSO | FALSO | 8  | 10 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    | 8  | FALSO |       |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    | 10 | FALSO |       |
| 12 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO | 10 | 8  | 8     | 8     |
| 13 | dic 2024 | 94410 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 6  | 6  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO | 10 | 10 | 8     | 8     |
| 13 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | VERO  | 8  | 8  | 8     | 10    |
| 13 | dic 2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    | 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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|         |             |       |   |       |       |    |    |    |    |    |    |    |    |       |    |    |    |    |       |   |
|---------|-------------|-------|---|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-------|---|
| 13<br>3 | dic<br>2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 13<br>4 | dic<br>2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 6  | 6  | 8  | 8  | 8  | 6  | 6  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |   |
| 13<br>5 | dic<br>2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 13<br>6 | dic<br>2024 | 94410 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 13<br>7 | dic<br>2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 6  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 13<br>8 | dic<br>2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 13<br>9 | dic<br>2024 | 94410 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO | 10 | 8  | 8  | 10 | FALSO |   |
| 14<br>0 | dic<br>2024 | 94410 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 14<br>1 | dic<br>2024 | 94410 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO  |    | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8 |
| 1       | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 6  | 8  | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 2       | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |   |
| 3       | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 4       | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | FALSO |   |
| 5       | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 6       | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 6  | 8  | VERO  |    | 10 |    | 8  | FALSO |   |
| 7       | dic<br>2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 6  | 6  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 8       | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8 |
| 9       | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 6 |
| 10      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 8  | 6  |    | 10 | FALSO |   |
| 11      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | 6  | 6  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 12      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 6  | 6  | VERO  |    |    |    | 8  | VERO  | 8 |
| 13      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 6  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 14      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 15      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 16      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 6  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 17      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 18      | dic<br>2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |   |
| 19      | dic<br>2024 | 94411 | F | FALSO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 20      | dic<br>2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 21      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 22      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 |    | 10 | VERO  | 8 |
| 23      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |   |
| 24      | dic<br>2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 8 |
| 25      | dic<br>2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 8  | 8  | 8  | 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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|    |          |       |   |       |       |    |    |    |    |    |    |    |    |       |    |    |    |    |       |    |
|----|----------|-------|---|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-------|----|
| 26 | dic 2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |    |
| 27 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  | 8  |
| 28 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 29 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 30 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 6  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 31 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | VERO  | 8  |
| 32 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 6  | 6  | 6  | 8  | 10 | 6  | 6  | FALSO |    |    |    | 6  | VERO  | 6  |
| 33 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 34 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 35 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |    |
| 36 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6  | 6  | FALSO | 10 | 10 |    | 8  | FALSO |    |
| 37 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 8  | VERO  | 10 |
| 38 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 10 |
| 39 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 40 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 41 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 42 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6  | 8  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 43 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 44 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | 8  | VERO  |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 45 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 |    | 10 | FALSO |    |
| 46 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8  | 8  |    | 10 | VERO  | 8  |
| 47 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    |    |    | 8  | VERO  | 8  |
| 48 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 8  | 10 |    | 8  | VERO  | 8  |
| 49 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 50 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | VERO  | 8  |
| 51 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 52 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 8  | 10 | 8  | 8  | 10 | 10 | 8  | 6  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  | 6  |
| 53 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8  |
| 54 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    |    | 10 | VERO  | 10 |
| 55 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 6  | 8  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 56 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    |    | 10 | FALSO |    |
| 57 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 |    | 10 | FALSO |    |
| 58 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    |    | 8  | FALSO |    |
| 59 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8  |

SE.RI.MI srl

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

☎ 041 5600811 fax 041 5600807

sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE

☎ 0432 528811 fax 0432 521927

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

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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|    |          |       |   |       |       |    |    |    |    |    |    |    |    |       |    |    |    |    |       |    |
|----|----------|-------|---|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-------|----|
| 60 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 61 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    | 10 |    | FALSO |    |
| 62 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 63 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |
| 64 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 6  | 10 | 10 | 8  | 8  | VERO  |    |    | 8  |    | VERO  | 8  |
| 65 | dic 2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 6  | 8  | 6  | 8  | 6  | 6  | 6  | 6  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 6  | FALSO |    |
| 66 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 6  | 6  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | VERO  | 8  |
| 67 | dic 2024 | 94411 | F | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 6  | 6  | FALSO |    |    | 8  |    | FALSO |    |
| 68 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 69 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 10 |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 70 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    |    | 10 |    | FALSO |    |
| 71 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 8  | 6  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    |    | 8  |    | FALSO |    |
| 72 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 6  | 10 | 10 | 10 | 6  | 6  | VERO  |    |    | 8  |    | VERO  | 8  |
| 73 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 10 | 10 | 10 | 10 | VERO  | 8  |
| 74 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    |    | 10 |    | FALSO |    |
| 75 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO | 6  | 8  | 8  | 10 | VERO  | 8  |
| 76 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | FALSO |    |    | 8  |    | FALSO |    |
| 77 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 78 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 79 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 80 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 8  | 8  | 10 | 6  | 10 | 10 | 8  | 6  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    |
| 81 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO | 8  |    | 8  | 10 | FALSO |    |
| 82 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 6  | VERO  |    |    | 10 |    | FALSO |    |
| 83 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  |    |    | 10 |    | VERO  | 8  |
| 84 | dic 2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 10 | FALSO |    |    | 10 |    | FALSO |    |
| 85 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 8  | 10 | FALSO | 8  | 8  | 8  | 10 | FALSO |    |
| 86 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    | 10 | 10 | 8  | VERO  | 8  |
| 87 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 10 | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 6  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | VERO  | 10 |
| 88 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | FALSO | 10 | 8  | 10 | 6  | 10 | 10 | 10 | 8  | VERO  | 10 | 8  | 8  | 10 | VERO  | 8  |
| 89 | dic 2024 | 94411 | M | VERO  | VERO  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 8  |
| 90 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | VERO  | 8  |
| 91 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | VERO  |    |    | 8  |    | VERO  | 8  |
| 92 | dic 2024 | 94411 | F | VERO  | VERO  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 6  | VERO  |    |    | 8  |    | VERO  | 8  |
| 93 | dic 2024 | 94411 | M | FALSO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8  | 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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|     |          |       |   |      |       |    |    |    |   |    |    |    |    |       |    |    |       |    |       |
|-----|----------|-------|---|------|-------|----|----|----|---|----|----|----|----|-------|----|----|-------|----|-------|
| 94  | dic 2024 | 94411 | M | VERO | FALSO | 8  | 8  | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    | 10 | FALSO |    |       |
| 95  | dic 2024 | 94411 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 8  | 8 | 10 | 10 | 8  | 10 | VERO  |    | 10 | FALSO |    |       |
| 96  | dic 2024 | 94411 | M | VERO | FALSO | 8  | 8  | 8  | 8 | 8  | 8  | 8  | 8  | FALSO | 10 | 10 | 10    | 8  | FALSO |
| 97  | dic 2024 | 94411 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 8  | 8  | FALSO |    | 10 | FALSO |    |       |
| 98  | dic 2024 | 94411 | F | VERO | VERO  | 8  | 10 | 10 | 8 | 8  | 8  | 8  | 10 | VERO  |    | 10 | VERO  | 8  |       |
| 99  | dic 2024 | 94411 | M | VERO | VERO  | 10 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | FALSO |    | 10 | VERO  | 10 |       |
| 100 | dic 2024 | 94411 | M | VERO | FALSO | 10 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 8  | FALSO |    | 10 | FALSO |    |       |

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.

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 2024

| 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   | 94      | 47     | 134              | 7                    | 66                    | 75                        | 9,50 | 9,50 | 9,48 | 9,18 | 9,56 | 9,48 | 8,82 | 8,88 | 9,12 | 9,36 | 8,80 | 9,63 | 8,94 | 83                        |
| 94411 | Farmacia Comunale di Oriago | 53      | 47     | 91               | 9                    | 40                    | 60                        | 9,26 | 9,24 | 9,28 | 8,78 | 9,54 | 9,48 | 8,62 | 8,54 | 9,19 | 9,29 | 9,33 | 9,36 | 8,09 | 44                        |
| T     | Farmacie Comunali           | 147     | 94     | 225              | 16                   | 106                   | 135                       | 9,40 | 9,39 | 9,39 | 9,01 | 9,55 | 9,48 | 8,74 | 8,74 | 9,15 | 9,33 | 9,05 | 9,52 | 8,65 | 127                       |

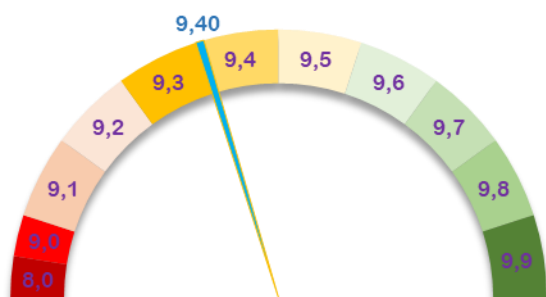
Per meglio evidenziare le risposte del questionario è stato utilizzato un particolare tipo di grafico definito speedometer chart (o semplicemente grafico a tachimetro).

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.

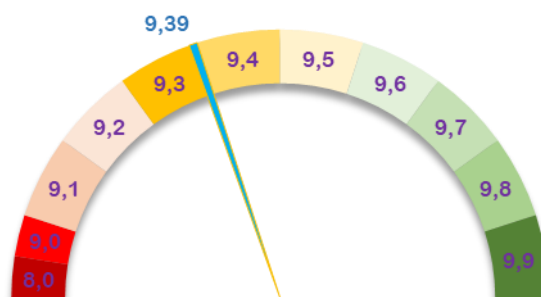
*Come già accennato in precedenza, i punti G (Facilità di accesso ai locali) e H (Gradevolezza ambienti), risultano quelli sui quali si può migliorare ulteriormente il servizio.* Ovviamente si tratta anche di domande che riguardano molto il gusto personale della clientela e la funzionalità di una farmacia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

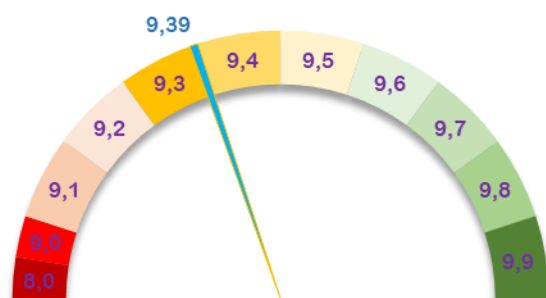
**A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati**



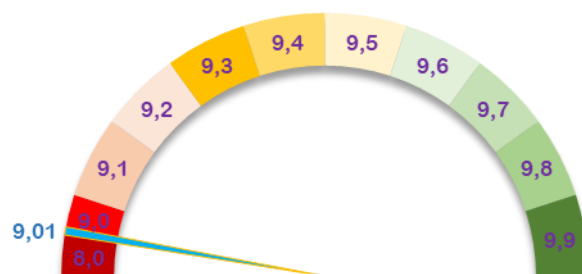
**B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti**



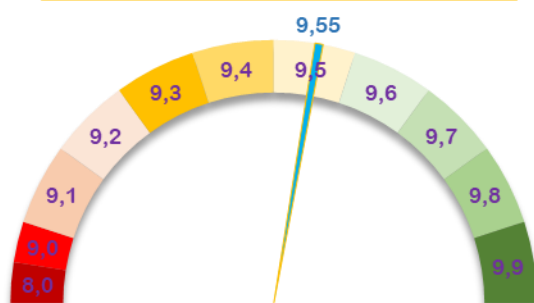
**C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile**



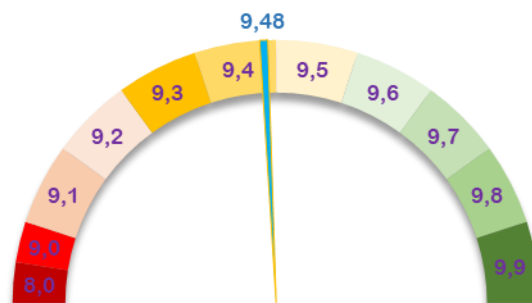
**D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie**



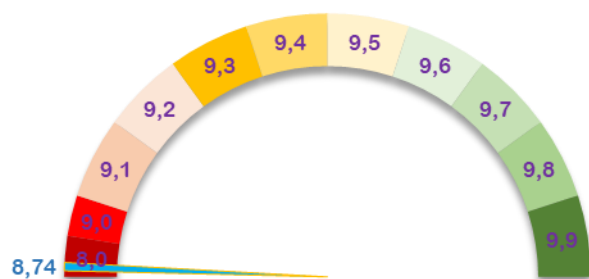
**E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori**



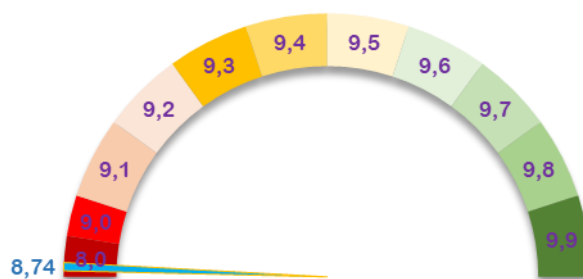
**F. Rispetto della riservatezza da parte del personale**



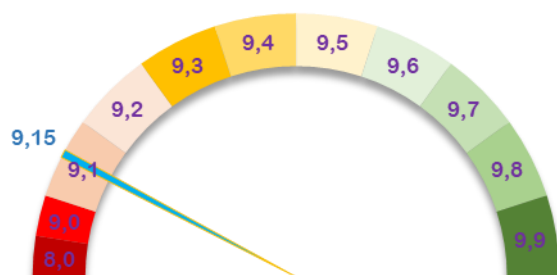
**G. Facilità di accesso ai locali**



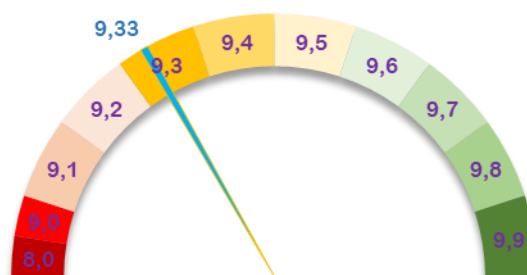
**H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti**



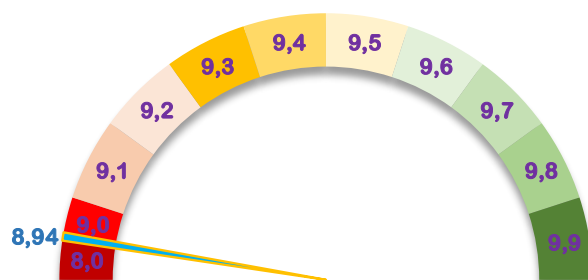
**I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno**



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

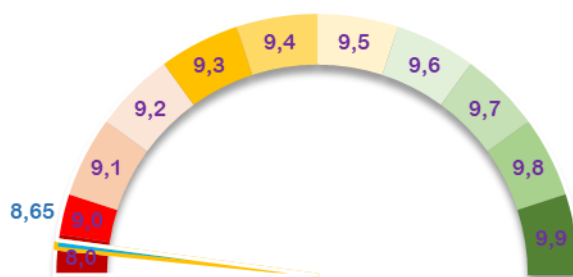


**K. Altro [specificare]**



Tra le persone intervistate che sostengono di conoscere il programma fedeltà si nota come il punteggio sia indice di una gradita iniziativa.

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



In conclusione, quanto emerge dal seguente studio, mostra come nel complesso le Farmacie Comunali siano un ottimo punto di riferimento per la salute del cittadino del Comune di Mira, 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 (9,52) è buono e in linea all'anno precedente (9,53).**

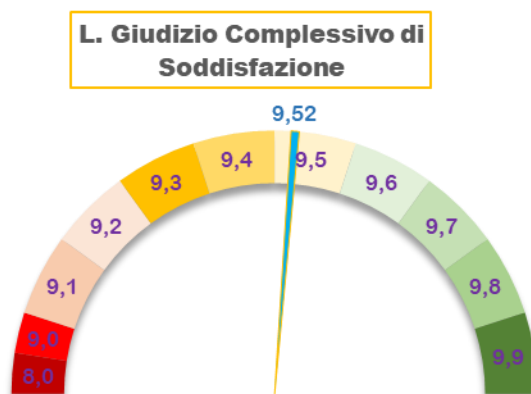


Tabella riassuntiva dei suggerimenti espressi dalla clientela suddivisi per le due farmacie:

| N° | Farmacie Comunali di Mira (Ve)   | 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: |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | va bene tutto così                                                                                              | Mi sono sempre trovato bene su tutto                                                                                | Siete sempre gentilissimi                                                                                                                         |
| 2  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | va bene tutto                                                                                                   | Trovo sempre tutto quello che mi serve; la farmacia è anche molto bella                                             | migliorare pedana alla porta di uscita                                                                                                            |
| 3  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | va tutto bene                                                                                                   | Tutti sempre molto gentili e preparati                                                                              | spostare altoparlante numeratore                                                                                                                  |
| 4  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | Mai avuto problemi                                                                                              | gentilezza personale                                                                                                | SPOSTARE L'ALTOPARLANTE DEL NUMERATORE ALL'ENTRATA                                                                                                |
| 5  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | I numeri potrebbero essere messi fuori della farmacia                                                           | la cortesia del personale                                                                                           |                                                                                                                                                   |
| 6  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | in nessuno                                                                                                      | cortesia e disponibilità personale                                                                                  | servirebbero delle sedie mentre si è in attesa                                                                                                    |
| 7  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | NIENTE DA AGGIUNGERE                                                                                            | Per le cose importanti vengo sempre da voi                                                                          |                                                                                                                                                   |
| 8  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | I numeri andrebbero messi fuori dalla farmacia                                                                  | gentilezza e cortesia                                                                                               |                                                                                                                                                   |
| 9  | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | competenza e gentilezza del personale                                                                           |                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |
| 10 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | sconti e promozioni                                                                                             | Quando ho un dubbio; riuscite sempre a risolvermelo                                                                 |                                                                                                                                                   |
| 11 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | va bene tutto così                                                                                              | CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE                                                                              |                                                                                                                                                   |

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

(Statistica Powered by dott. Alberto)

|    |                                  |                        |                                                                                          |  |
|----|----------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 12 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | bene                   | Avete sempre tutto; a differenza di altre farmacie dove devo sempre ordinare le medicine |  |
| 13 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | bene su tutti i fronti | trovo sempre tutto o mi arriva in breve tempo                                            |  |
| 14 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | promozioni e sconti    | sconti e promozioni                                                                      |  |
| 15 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | tutto ottimo           | cortesia e preparazione del personale                                                    |  |
| 16 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | bene così              | tutto ok                                                                                 |  |
| 17 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | bene tutto             | il personale                                                                             |  |
| 18 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | Più sconti             | la cortesia del personale                                                                |  |
| 19 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | bene su tutti i fronti | il personale                                                                             |  |
| 20 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> | promozioni             | personale gentilissimo                                                                   |  |
| 21 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | IL PERSONALE E' MERITEVOLE DI LODE                                                       |  |
| 22 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | Mi trovo da parenti in zona; avete risolto velocemente la mia dimenticanza dei farmaci   |  |
| 23 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | cortesia e disponibilità del personale                                                   |  |
| 24 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | il personale è eccellente                                                                |  |
| 25 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | il personale                                                                             |  |
| 26 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | Sempre tutto ok                                                                          |  |
| 27 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b> |                        | servizio del personale                                                                   |  |

|    |                                    |                                                                         |                                                                  |                                                              |
|----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 28 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b>   |                                                                         | personale perfetto                                               |                                                              |
| 29 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b>   |                                                                         | il personale                                                     |                                                              |
| 30 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b>   |                                                                         | Voi ci siete sempre; a differenza di altri                       |                                                              |
| 31 | <b>Farmacia Comunale di Mira</b>   |                                                                         | Molto gentili e disponibili                                      |                                                              |
| 32 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno                                                                 | Esame ECG                                                        | Rinnovare gli spazi interni per dare un senso di cambiamento |
| 33 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno                                                                 | nuovo distributore fuori della farmacia                          | nessuna                                                      |
| 34 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | NESSUNO                                                                 | CORTESIA                                                         | Va bene così                                                 |
| 35 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | Rinnovare il locale                                                     | Tutto ok                                                         |                                                              |
| 36 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | Raccolta punti automatica e secondo pos per agevolare i pagamenti       | cortesia e attenzione al cliente                                 |                                                              |
| 37 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | Migliorare i locali vendita; rinnovarli                                 | Cortesia e disponibilità                                         |                                                              |
| 38 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> |                                                                         | rapidità nel prenotare i farmaci ordinati; cortesia e gentilezza |                                                              |
| 39 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno; tutto perfetto                                                 | disponibilità e cortesia dei farmacisti                          |                                                              |
| 40 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> |                                                                         | tutti                                                            |                                                              |
| 41 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | tutto già perfetto                                                      | Gentilezza e cortesia del personale                              |                                                              |
| 42 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno                                                                 | Non cambiate i farmacisti; sono molto affezionato                |                                                              |
| 43 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | magari introdurre un secondo pos per gestire più facilmente i pagamenti | Personale gentilissimo e disponibile all'ascolto                 |                                                              |

|    |                                    |                                                          |                                                                                                  |  |
|----|------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 44 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | raccolta punti senza bisogno di ricordarlo al farmacista | Staff perfetto; trovo sempre un sorriso                                                          |  |
| 45 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno                                                  | tutto bene                                                                                       |  |
| 46 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | Un secondo pos velocizzerebbe i pagamenti                | simpatia dei farmacisti e rapidità nel procurare i farmaci mancanti                              |  |
| 47 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | niente da segnalare                                      | Personale molto gentile e paziente                                                               |  |
| 48 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | tutto bene                                               | impegno dei farmacisti                                                                           |  |
| 49 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nessuno                                                  | servizio farmacisti eccelso                                                                      |  |
| 50 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | un secondo pos                                           | va bene così                                                                                     |  |
| 51 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | un altro pos                                             | cortesia e preparazione farmacisti                                                               |  |
| 52 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | più prodotti bimbi                                       | Bravura per l'esecuzione degli elettrocardiogrammi                                               |  |
| 53 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | un altro pos                                             | Cortesia e disponibilità                                                                         |  |
| 54 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | maggiore cosmesi                                         | Personale gentilissimo ed esaustivo nelle spiegazioni                                            |  |
| 55 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | più luminosità esternamente                              | Personale molto competente; ottimo                                                               |  |
| 56 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> | nulla da segnalare                                       | Ottima pazienza con noi anziani                                                                  |  |
| 57 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> |                                                          | Farmacisti molto scrupolosi e con ottimi consigli                                                |  |
| 58 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> |                                                          | Cortesia e simpatia di tutti                                                                     |  |
| 59 | <b>Farmacia Comunale di Oriago</b> |                                                          | Capacità di ascoltare i nostri problemi cosa che i medici di base non hanno più il tempo di fare |  |

|    |                                    |  |                                                               |  |
|----|------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------|--|
| 60 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | Vengo per i farmacisti perché mi fido molto dei loro consigli |  |
| 61 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | cortesia farmacisti                                           |  |
| 62 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | gentilezza                                                    |  |
| 63 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | Ottimo personale; sempre gentile                              |  |
| 64 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | disponibilità                                                 |  |
| 65 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | cortesia                                                      |  |
| 66 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | gentilezza                                                    |  |
| 67 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | Cortesia ed empatia                                           |  |
| 68 | <i>Farmacia Comunale di Oriago</i> |  | Cortesia                                                      |  |