



Customer Satisfaction – Indagine condotta marzo / aprile 2018

Premessa

L'indagine è stata svolta nella seconda metà del mese di marzo e nella prima metà del mese di aprile presso la sede della Farmacia Comunale Centro di via Mazzini mettendo a disposizione dell'utenza un modulo cartaceo, disponibile anche nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet all'indirizzo <http://www.comune.castelfidardo.an.it/upload/54/3067/3216/3445/6525/6527.pdf>.

Il questionario da compilarsi in forma rigorosamente anonima, si articolava su 10 domande a risposta chiusa e su un'ultima parte dove era possibile esprimere considerazioni e consigli utili per il miglioramento del servizio. Sono stati raccolti un totale di 100 questionari, che hanno sostanzialmente attestato un elevato grado di soddisfazione. Rare le annotazioni nella sezione suggerimenti, riguardanti principalmente la problematica dei parcheggi cogente in un centro storico (tre segnalazioni in merito) e l'opportunità di cambiare allocazione per trasferire la Farmacia in un ambiente più grande, accessibile e con maggiore spazio interno per l'esposizione dei prodotti (sei segnalazioni). A fronte di un largo gradimento sulla professionalità delle farmaciste in servizio, è stato inoltre auspicato un ampliamento del personale nei momenti di maggiore affluenza di pubblico (due segnalazioni). Sollevata anche una problematica tecnica relativa alla funzionalità della porta automatica di ingresso.

Risultati questionario in termini percentuali

1 Cortesia e riservatezza delle farmaciste che operano al pubblico

Molto soddisfatto	93%
Soddisfatto	7%
Insoddisfatto	0

2 Disponibilità e competenza delle farmaciste nel fornire consigli e informazioni sui prodotti

Molto soddisfatto	88%
Soddisfatto	12%
Insoddisfatto	0

3 Completezza dell'informazione su eventuali farmaci generici a minor costo

Molto soddisfatto	74%
Soddisfatto	26%
Insoddisfatto	0

4 Disponibilità dei farmaci richiesti

Molto soddisfatto	66%
Soddisfatto	34%
Insoddisfatto	0

5 Tempestività nel preparare o procurare i farmaci eventualmente mancanti

Molto soddisfatto	78%
Soddisfatto	21%
Insoddisfatto	1%

6 Comfort dei locali della Farmacia

Molto soddisfatto	53%
Soddisfatto	42%
Insoddisfatto	4%
Astenuta	1%

7 Facilità di accesso, barriere architettoniche e disponibilità parcheggio

Soddisfatto	37%
Molto soddisfatto	26%
Insoddisfatto	32%
Astenuti	5%

8 Trasparenza e visibilità dei prezzi

Molto soddisfatto	59%
Soddisfatto	34%
Astenuti	5%
Insoddisfatto	2%

9 Servizi e prestazione accessorie (misurazione pressione, peso, glicemia ecc)

Molto soddisfatto	71%
Soddisfatto	23%
Astenuti	6%
Insoddisfatto	0

10 Giudizio complessivo

Molto soddisfatto	74%
Soddisfatto	23%
Astenuti	3%
Insoddisfatto	0



Dati sulla composizione del Campione

Sesso	Quantità
Uomini	28
Donne	67
Non indicato	5

Età

Età	Quantità
18-30 anni	9
31-45 anni	2
46-60 anni	27
Dopo i 60 anni	4
Non indicato	4

Provenienza

Cittadinanza	Quantità
Italiana	90
Extracomunitaria	3
Comunitaria	2
Non indicato	5

Titolo di studio

<i>Titolo di studio</i>	<i>Quantità</i>
Licenza Elementare	10
Licenza media	20
Diploma di maturità	36
Laurea	27
Non indicato	7

Categorie professionali

<i>Professione</i>	<i>Quantità</i>
Pensionato/a	28
Impiegato/a	16
Casalinga	8
Operaio/a	6
Studente	4
Disoccupato	4
Insegnante	4
Commessa	2
Infermiera	2
Operatore Socio Sanitario	2
Commerciante	1

Tslb	1
Badante	1
Avvocato	1
Volontario Servizio Civile	1
Architetto	1
Educatrice	1
Agente commercio	1
Imprenditrice	1
Cuoco	1
Consulente	1
Interior design	1
Ingegnere	1
Non indicato	11
