
FARMACIA COMUNALE CROCETTE CASTELFIDARDO

Customer Satisfaction – Indagine condotta marzo – maggio 2018

Premessa

L'indagine si è sviluppata nella seconda metà del mese di marzo sino a metà del mese di maggio 2018 presso la sede della Farmacia Comunale Crocette di via Brandoni mettendo a disposizione della clientela un modulo cartaceo disponibile altresì nel sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente" della società Pluriservizi Fidardense di cui la Farmacia è parte integrante, all'indirizzo web: <http://www.comune.castelfidardo.an.it/upload/54/3067/3216/3445/6525/6527.pdf>.

Il test da compilarsi in forma rigorosamente anonima, si articolava su 10 domande a risposta chiusa e su un'ultima sezione dove era possibile esprimere più diffusamente consigli utili ai fini del miglioramento del servizio. La rilevazione ha permesso di raccogliere un totale di 100 questionari, il cui esame ha evidenziato un prevalente ed elevato grado di soddisfazione testimoniato dalla larga percentuale (82) di persone che si è dichiarata "molto soddisfatta" del servizio reso. Le sporadiche annotazioni vergate nella casella dei suggerimenti hanno posto l'accento sull'opportunità di attrezzare la Farmacia di locali più ampi, adatti all'esposizione dei prodotti, all'accoglienza dei clienti e al rispetto della privacy (11 segnalazioni). Sottolineata anche la problematica dei parcheggi pur comprendendo la difficoltà a trovare un'immediata soluzione e la necessità di migliorare la segnaletica orizzontale e gli infissi della struttura.

1 Cortesia e riservatezza delle farmaciste che operano al pubblico

Molto soddisfatto	91%
Soddisfatto	9%
Insoddisfatto	//

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

Molto soddisfatto	88%
Soddisfatto	12%
Insoddisfatto	//

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

Molto soddisfatto	82%
Soddisfatto	16%
Insoddisfatto	1%
Astenuto	1%

4 Disponibilità dei farmaci richiesti

Molto soddisfatto	76%
Soddisfatto	24%
Insoddisfatto	//

5 Tempestività nel preparare o procurare i farmaci eventualmente mancanti

Molto soddisfatto	84%
Soddisfatto	16%
Insoddisfatto	//

6 Comfort dei locali della Farmacia

Molto soddisfatto	34%
Soddisfatto	26%
Insoddisfatto	40%
Astenuto	//

7 Facilità di accesso, barriere architettoniche e disponibilità parcheggio

Molto soddisfatto	32%
Soddisfatto	47%
Insoddisfatto	17%
Astenuto	4%

8 Trasparenza e visibilità dei prezzi

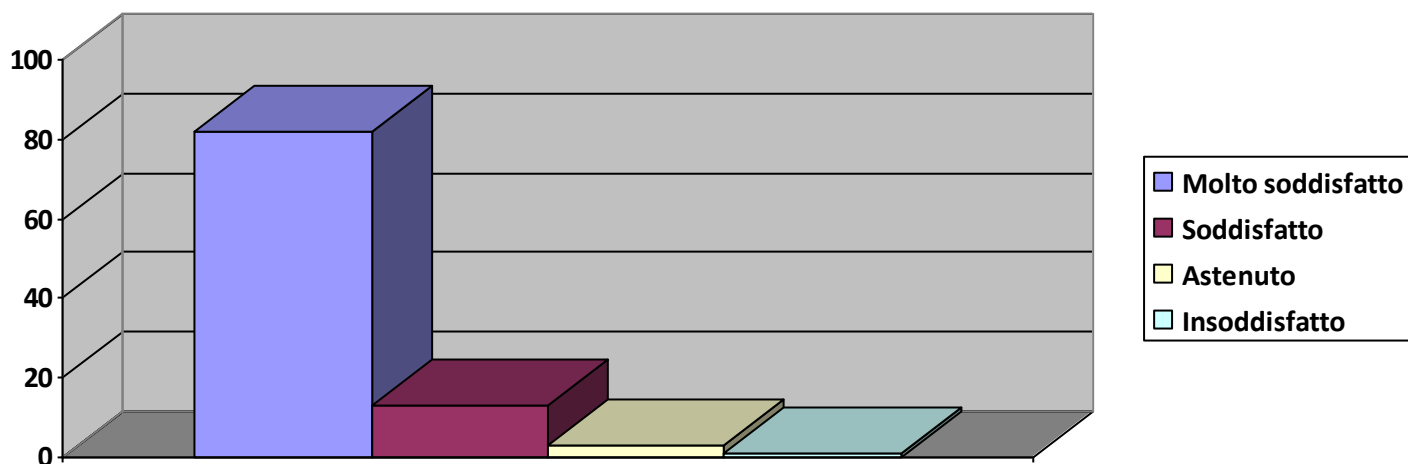
Molto soddisfatto	53%
Soddisfatto	43%
Astenuti	4%
Insoddisfatto	//

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

Molto soddisfatto	66%
Soddisfatto	32%
Astenuti	2%
Insoddisfatto	//

10 Giudizio complessivo

Molto soddisfatto	82%
Soddisfatto	13%
Astenuto	3%
Insoddisfatto	1%



Suggerimenti emersi

- ✓ Ampliamento locali per assicurare la privacy e una migliore esposizione
- ✓ Problema parcheggi
- ✓ Sistemare gli infissi
- ✓ Sconti su prodotti
- ✓ Rifare segnaletica orizzontale
- ✓ Ascoltare le dottoresse

Campione: 100 schede compilate

Composizione del campione

Sesso	Quantità
Uomini	39
Donne	56
Non indicato	5

Età

Età	Quantità
18-30 anni	4
31-45 anni	17
46-60 anni	33
Dopo i 60 anni	39
Non indicato	7

Cittadinanza

Cittadinanza	Quantità
Italiana	93
Extracomunitaria	1
Comunitaria	//
Non indicato	6

Titolo di studio

Titolo di studio	Quantità
Licenza Elementare	13
Licenza media	24
Diploma di maturità	40
Laurea	18
Non indicato	5

Categorie Professionali

Pensionato/a	35
Casalinga	15
Impiegato/a	8
Operaio/a	8
Insegnante	6
Studiante	4
Cassiera	3
Ingegnere	3
Operatore Socio Sanitario	3
Commessa	2
Commerciante	1
Farmacista	1
Badante	1
Imprenditore	1
Medico	1
Non indicato	9