



COMUNE DI SANTA MARGHERITA LIGURE



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI GENOVA

Master in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione" (MIPA)

Nell'ottica di migliorare l'utilizzazione delle risorse che l'Amministrazione Comunale ha a disposizione, come qualsiasi altro operatore commerciale che si confronta sul mercato, il Comune di Santa Margherita Ligure in collaborazione con l'Università degli Studi di Genova, ha disposto un'indagine di customer satisfaction, effettuata tramite un questionario ad oggetto: " La percezione del servizio Farmacia Comunale".

I risultati, sono qui pubblicati e saranno utilizzati dagli Amministratori e dai Funzionari, per un'attenta analisi delle misure da intraprendere, sia per migliorare il servizio offerto, sia per incrementare la percezione positiva da parte della clientela.

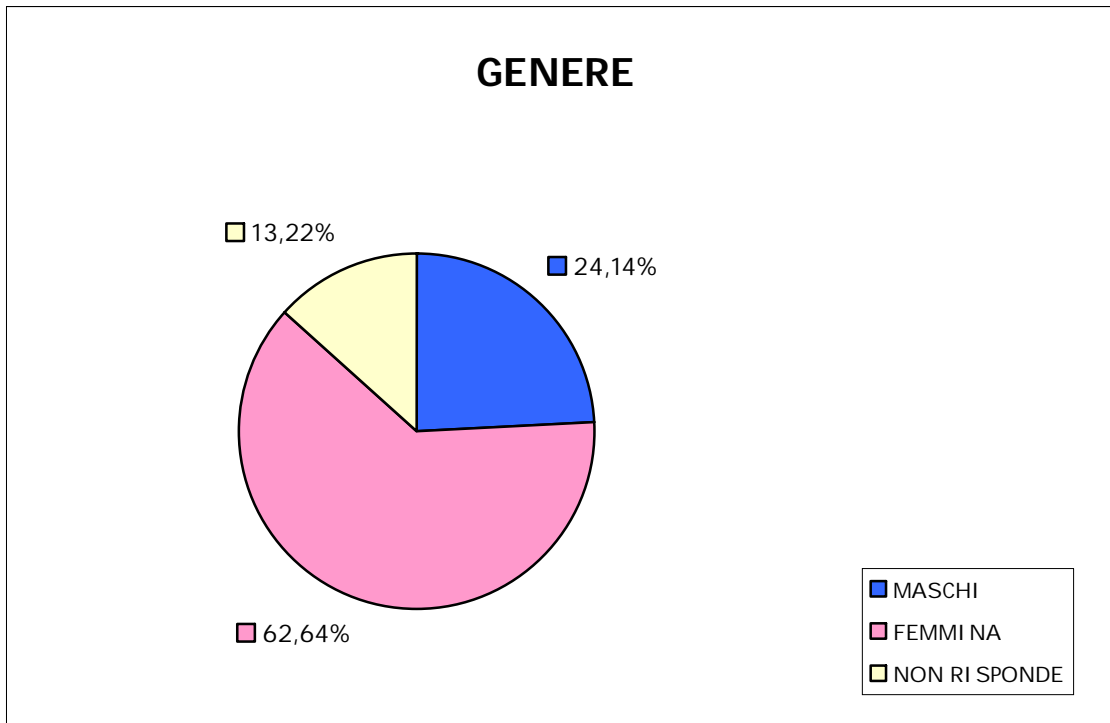
La realizzazione del questionario, l'elaborazione dei dati raccolti e la rappresentazione grafica degli stessi, è stata svolta dall'Ufficio "Controllo di Gestione & attività in outsourcing" D.ssa Tarabocchia Francesca - Area 2 - Responsabile Dr. Manfredi Antonio.

IL SINDACO
(Dr. MARSANO Claudio)

1) Sesso

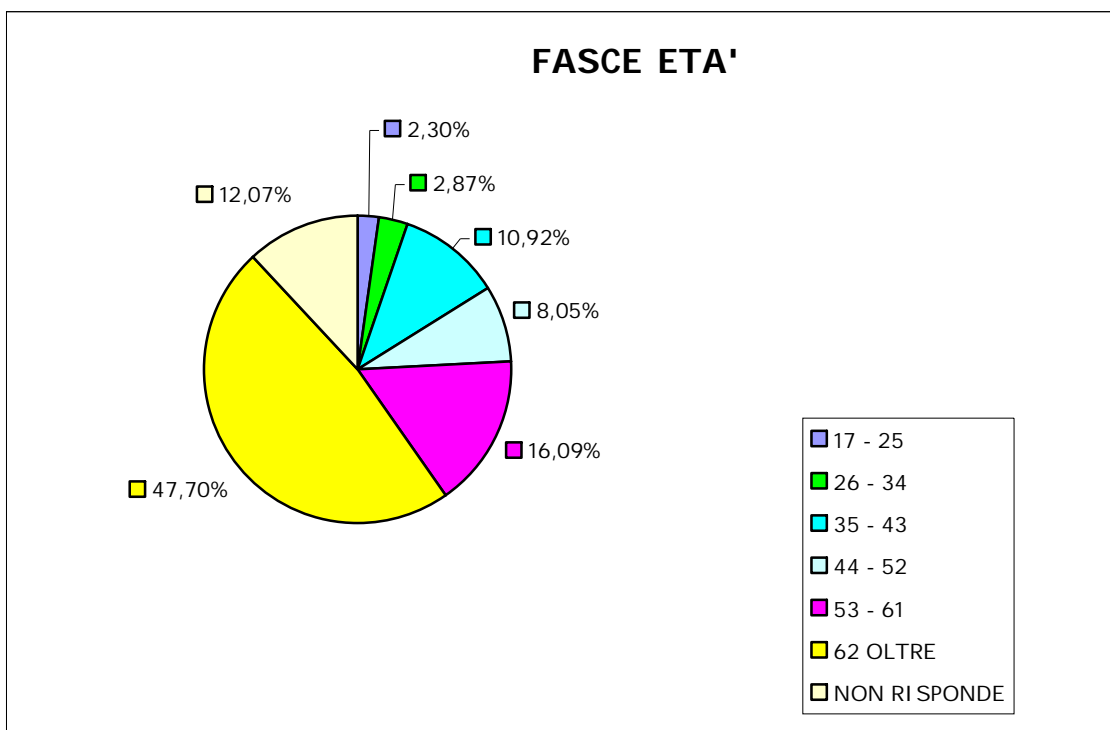
M

F



AL QUESTIONARIO HANNO RISPOSTO PREVALENTEMENTE PERSONE DI SESSO FEMMINILE

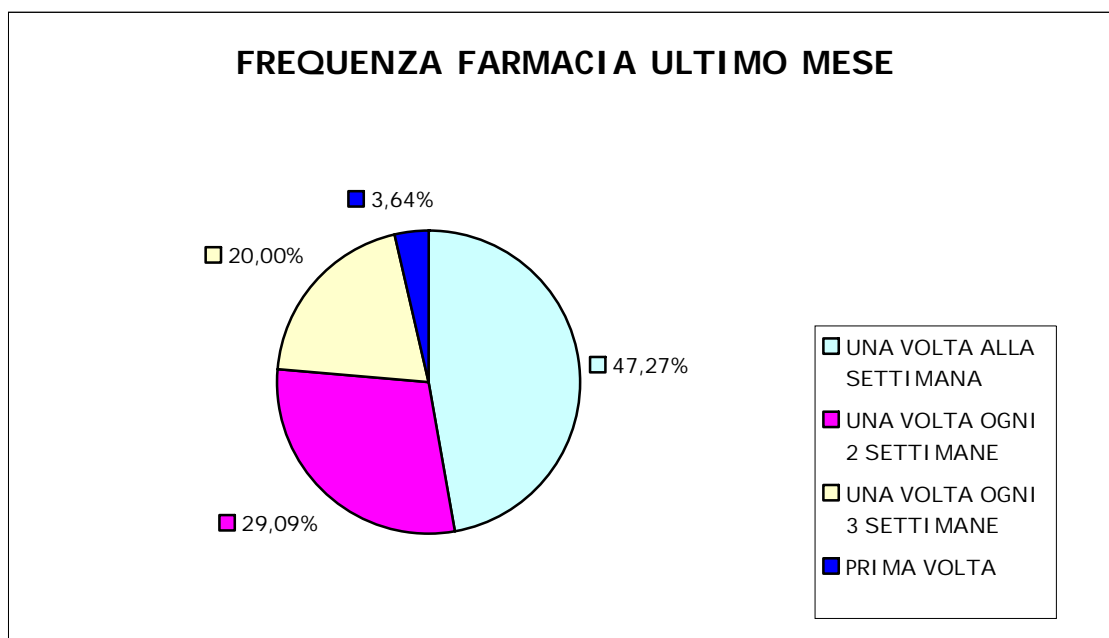
2) Età (specificare gli anni) _____



CIRCA LA META' DELLE RISPOSTE PROVIENE DA PERSONE DELLA TERZA ETA', CHE COSTITUISCONO L'ABITUALE CLIENTELA

3) Mediamente, **nell'ultimo mese**, con che frequenza si è recato in Farmacia?

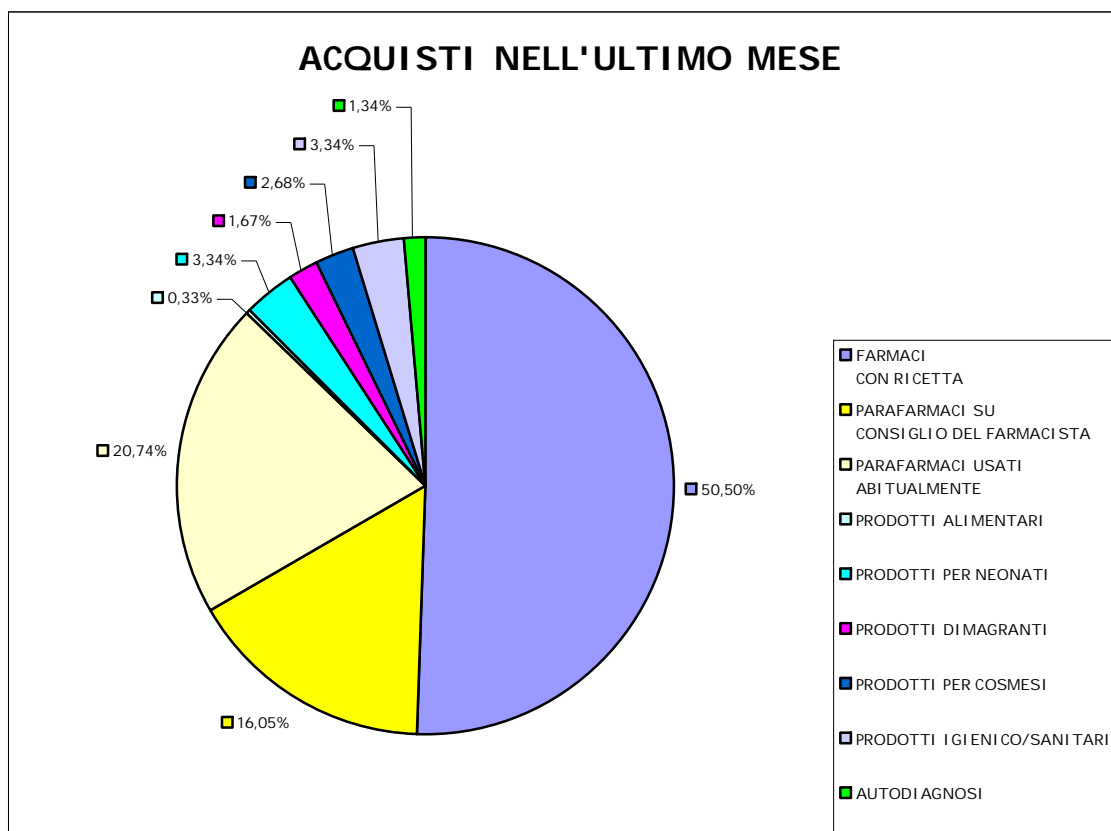
- almeno una volta alla settimana
- una volta ogni due settimane
- una volta ogni tre settimane
- questa è la prima volta
- altro (specificare) _____



LA CLIENTELA HA DICHIARATO DI FREQUENTARE, MEDIAMENTE, LA FARMACIA UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

4) In questo ultimo mese cosa ha acquistato in Farmacia? (max 2 risposte)

- Farmaci dietro prescrizione medica
- Parafarmaci (senza prescrizione medica) su consiglio del farmacista
- Parafarmaci (senza prescrizione medica) che compro abitualmente
- Prodotti alimentari specifici (senza glutine, senza grassi...)
- Prodotti per neonati e bambini
- Prodotti dimagranti
- Cosmetici, prodotti di bellezza
- Prodotti igienico/sanitari (assorbenti, detergenti...)
- Prodotti di autodiagnosi (test di gravidanza, test colesterolo...)
- Altro (specificare)_____

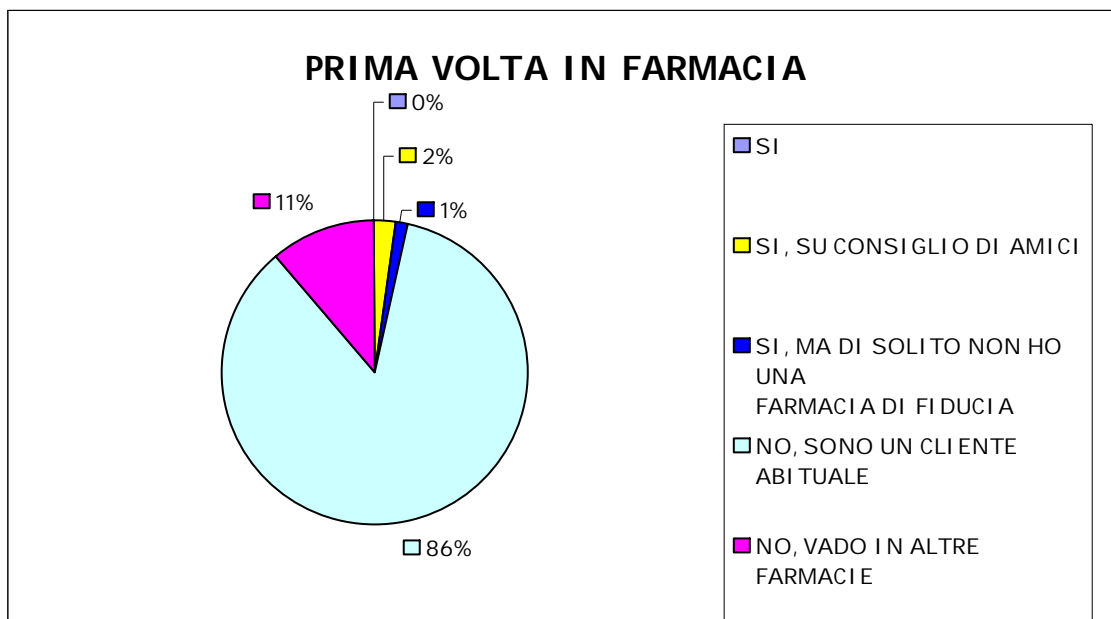


LA CILIENTELA ACQUISTA PREVALENTEMENTE FARMACI CON PRESCRIZIONE MEDICA E PARAFARMACI, E SCARSAMENTE COSMESI E PRODOTTI SPECIFICI

SEZIONE DEDICATA ALLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DA QUESTA FARMACIA

5) E' la prima volta che viene in questa Farmacia (volendo si può mettere il nome della farmacia al posto di "questa")?

- Sì
- Sì, mi è stata consigliata da amici/conoscenti
- Sì, perché di solito mi rivolgo alla mia farmacia di fiducia
- No, sono un cliente abituale
- No ma preferisco andare in altre farmacie
- Altro (specificare) _____



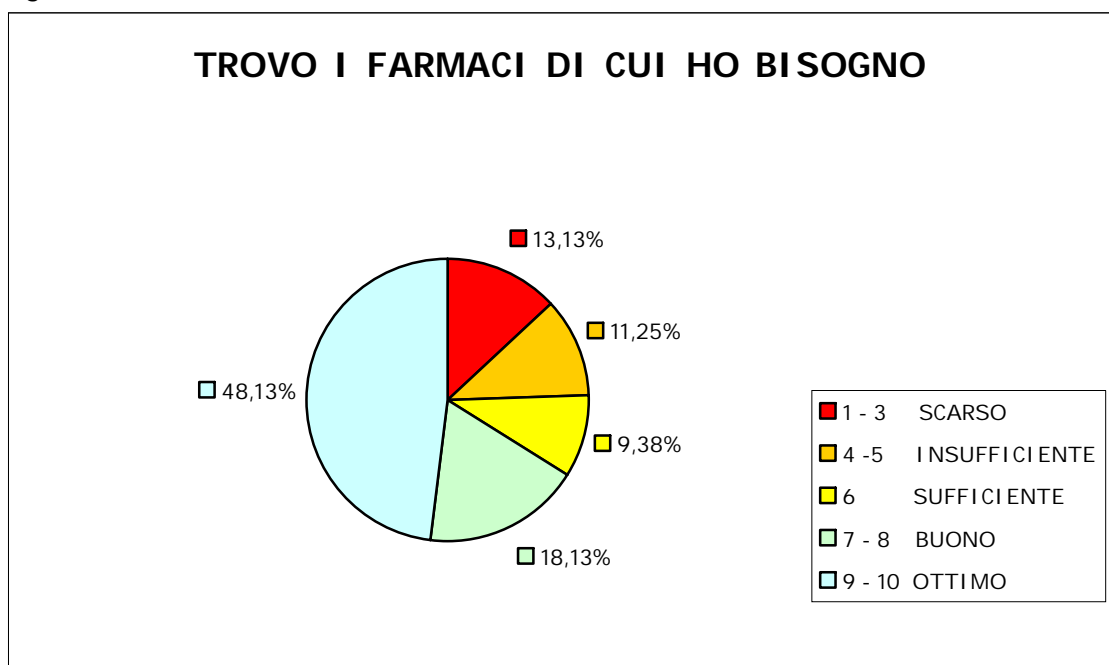
IL CAMPIONE ESAMINATO E' RISULTATO ESSERE UN CLIENTE ABITUALE

Pensi ora a questa Farmacia...

Di seguito sono riportate alcune affermazioni; Le chiediamo di indicare in che misura è d'accordo usando dei voti da 1 a 10, dove 1 significa che non è assolutamente d'accordo e 10 che è pienamente d'accordo.

6. Trovo sempre i farmaci di cui ho bisogno

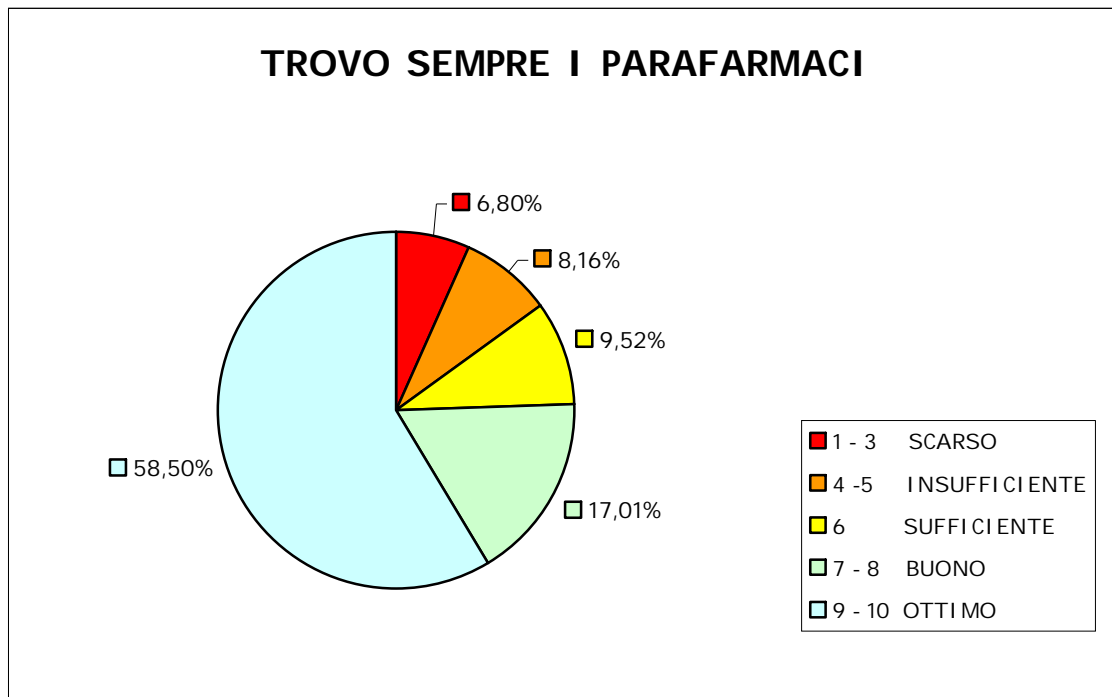
☹️ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☺️ Non so



NONOSTANTE PIU' DELLA META' DEGLI INTERVISTATI SIA SODDISFATTA DELL'APPROVVIGIONAMENTO, RIMANE UN'AMPIA AREA DI CLIENTELA INSODDISFATTA, PARI AD UN QUARTO DEL CAMPIONE INTERVISTATO

7. Trovo sempre i parafarmaci (senza ricetta medica) di cui ho bisogno

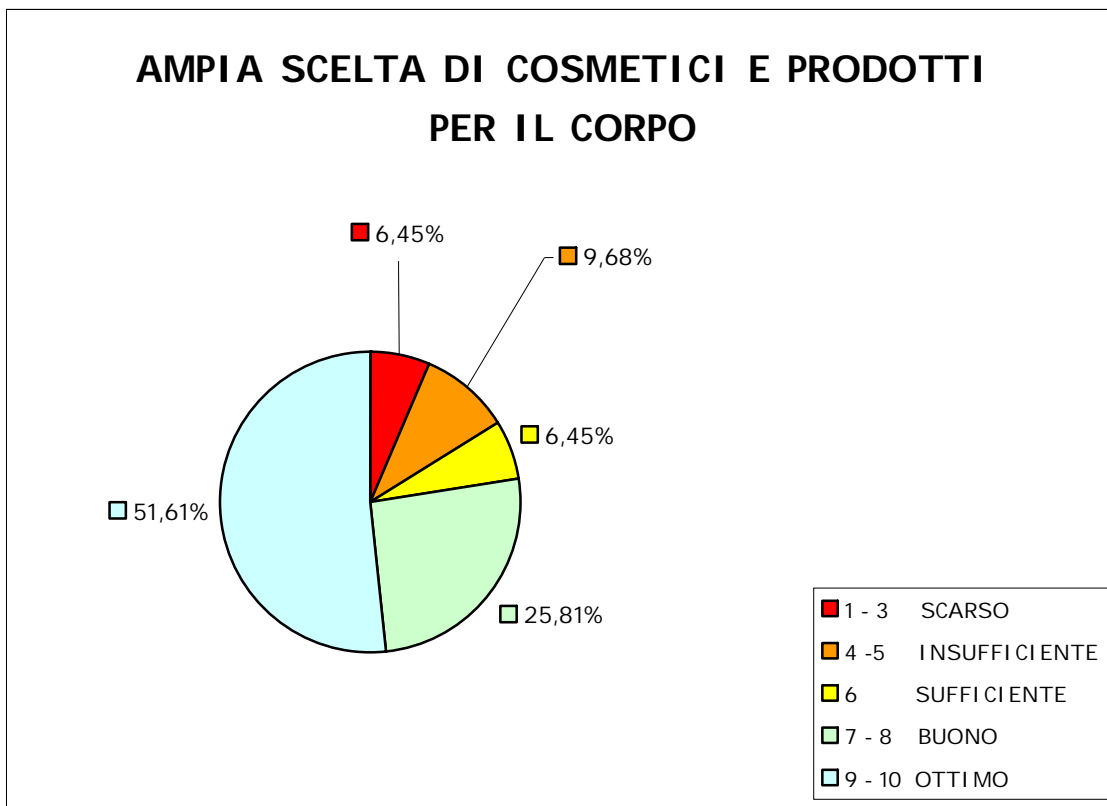
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



SEBBENE LE % SIANO PIU' FAVOREVOLI, RIMANE UN'AREA DI CLIENTELA INSODISFATTA DELL'APPROVVIGIONAMENTO. IL RISULTATO E' SICURAMENTE INFLUENZATO DALLA SUDDIVISIONE ANAGRAFICA DEL CAMPIONE ESAMINATO.

8.C'è un'ampia scelta di cosmetici e prodotti per la cura del corpo

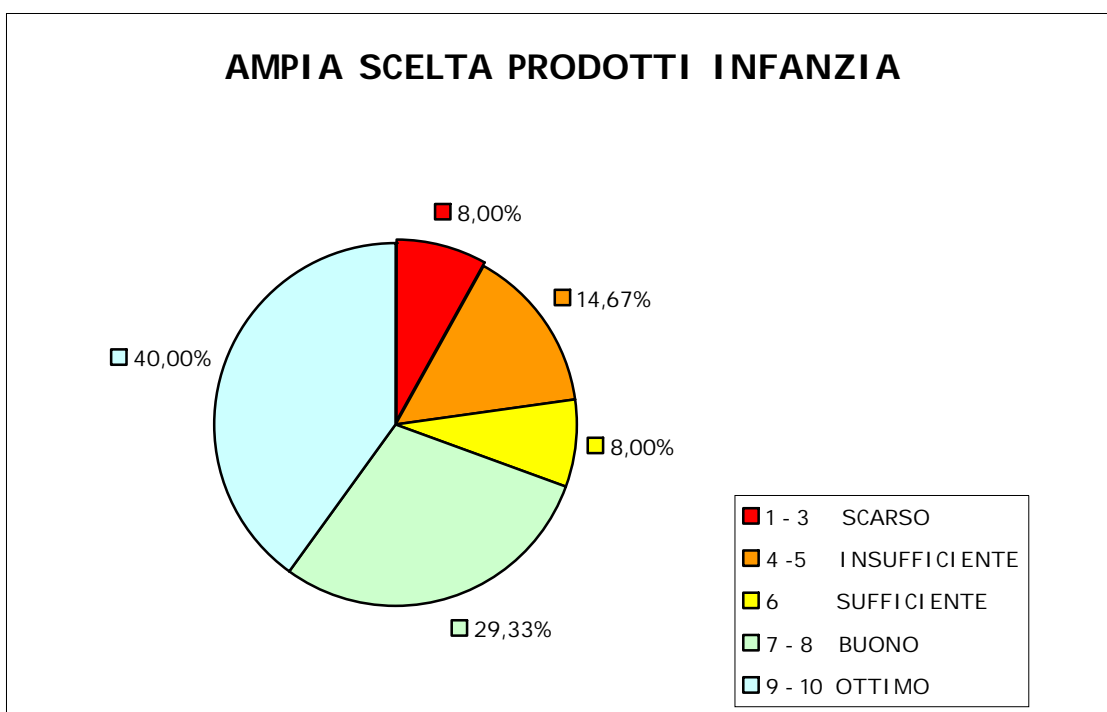
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



ULTERIORE INCREMENTO DELLA % DI CLIENTI SODDISFATTI RISPETTO ALLE ANALISI PRECEDENTI. TUTTAVIA IL RISULTATO E' SICURAMENTE INFLUENZATO DALLA SUDDIVISIONE ANAGRAFICA DEL CAMPIONE ESAMINATO

9.C'è un'ampia scelta di prodotti per l'infanzia

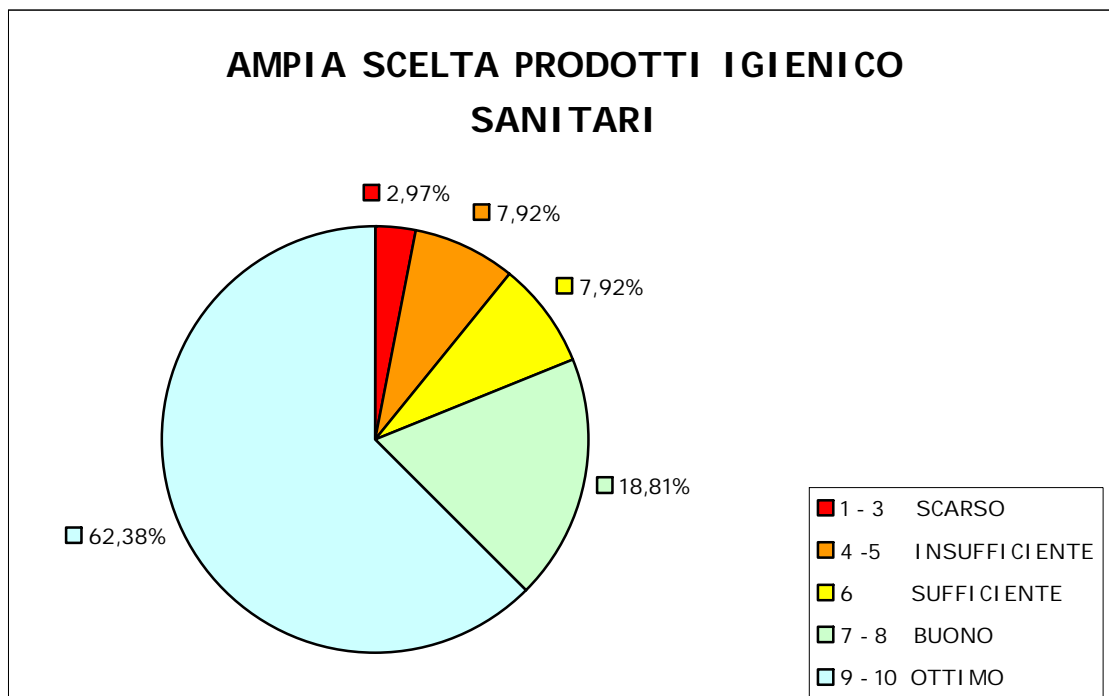
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



AMPIA L'AREA DELLA CLIENTELA INSODDISFATTA. IL RISULTATO E' INFLUENZATO DALLA SUDDIVISIONE ANAGRAFICA DEL CAMPIONE ESAMINATO

10.C'è un'ampia scelta di prodotti igienico sanitari (assorbenti, cerotti...)

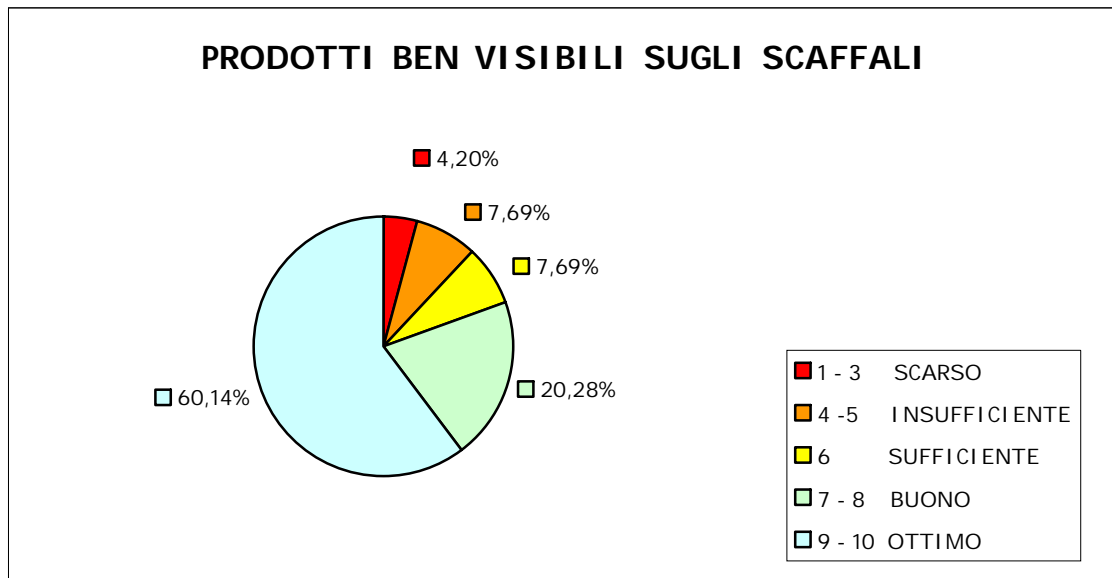
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



RIDOTTA L'AREA DI CLIENTI INSODDISFATTI RISPETTO ALLE CASISTICHE PRECEDENTI

11. I prodotti sono ben visibili sugli scaffali

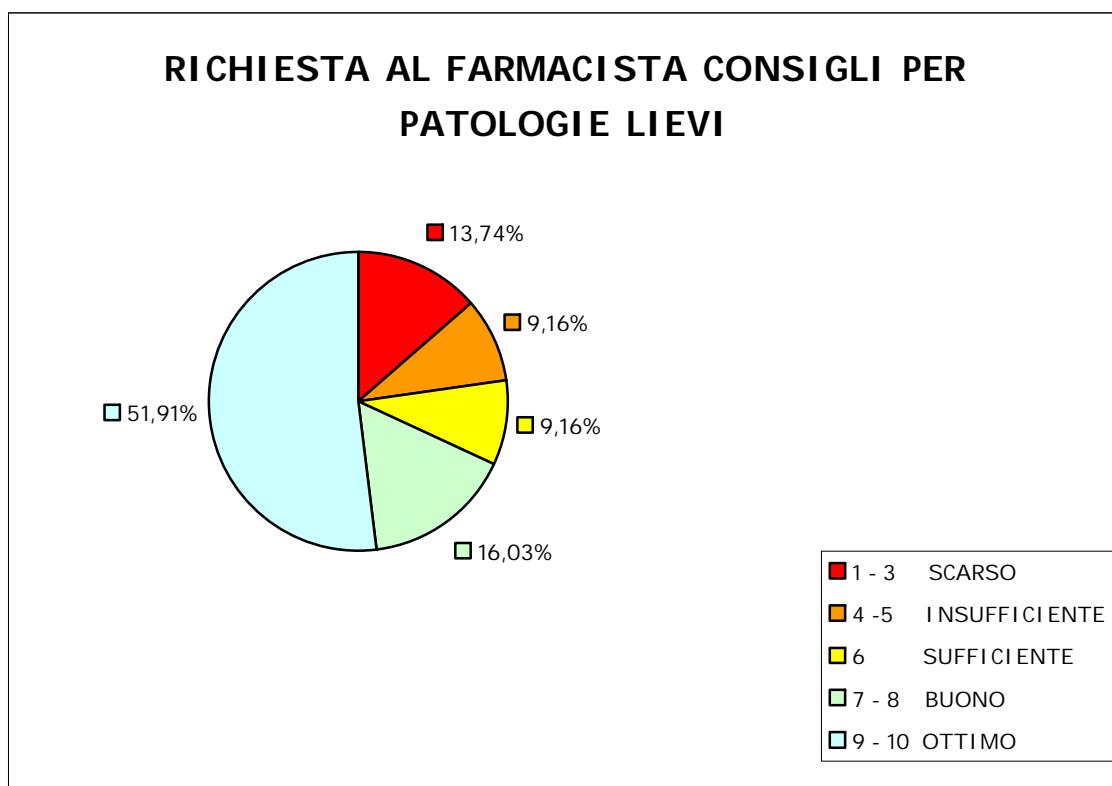
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



RILEVANTE (OLTRE IL 90%) LA FASCIA DI CLIENTELA SODDISFATTA

12. Entro spesso in farmacia per chiedere consigli quando ho patologie di lieve entità (mal di testa, mal di schiena...)

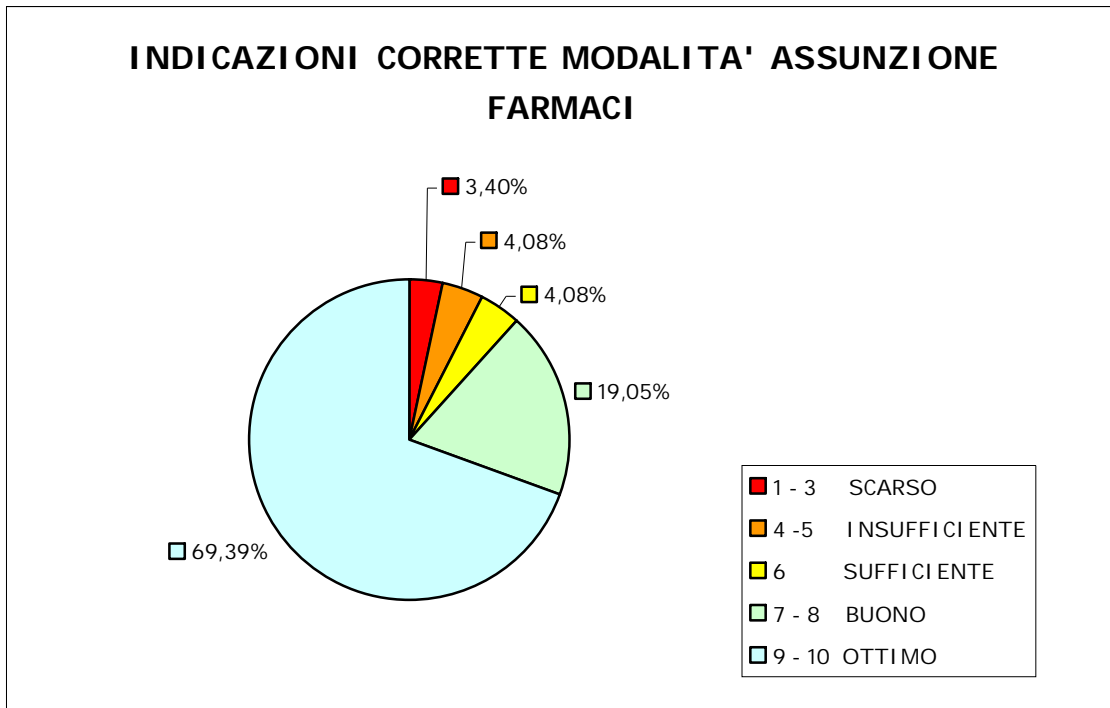
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



L'ACCESSO ALLA FARMACIA NON E' FINALIZZATO AL SOLO ACQUISTO DI PRODOTTI, MA SPESSO ANCHE A RICHIESTE DI CONSIGLI MEDICI

13. Il personale oltre a vendermi i farmaci me ne indica anche le corrette modalità di assunzione

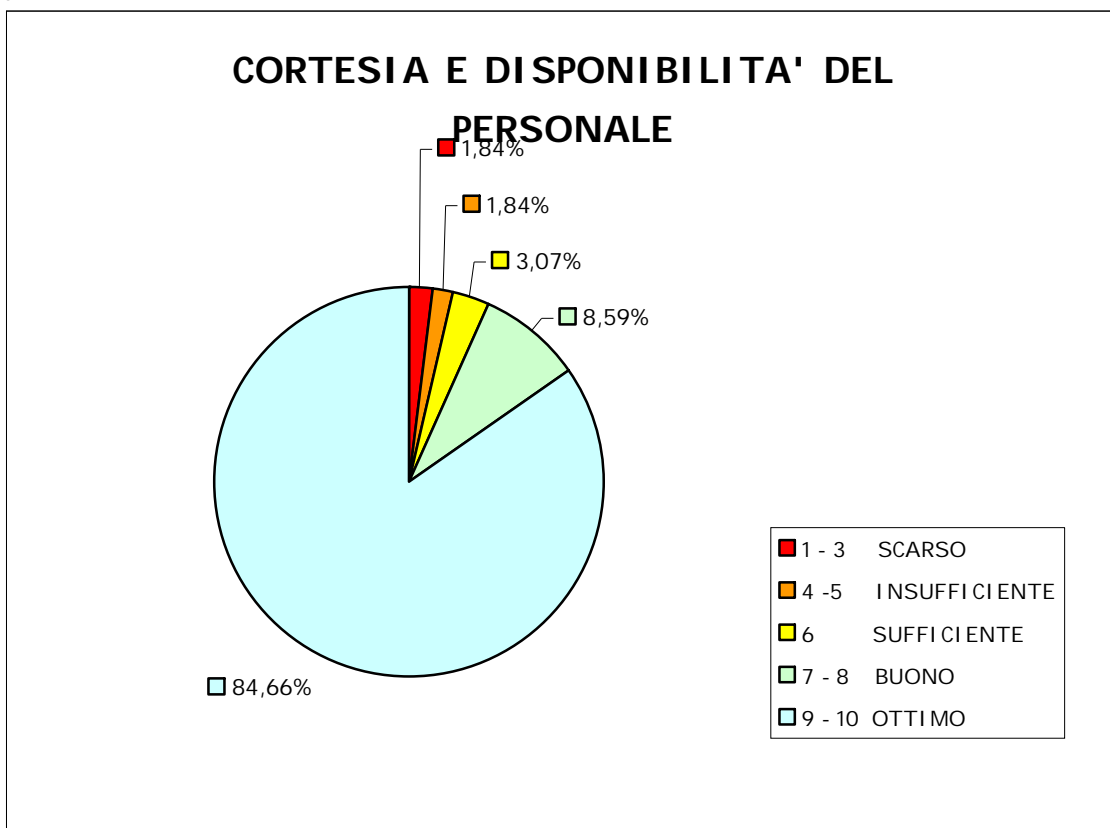
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



IL PERSONALE FARMACISTA INDICA QUASI SEMPRE LE MODALITA' DI ASSUNZIONE

14. Il personale è cortese e disponibile

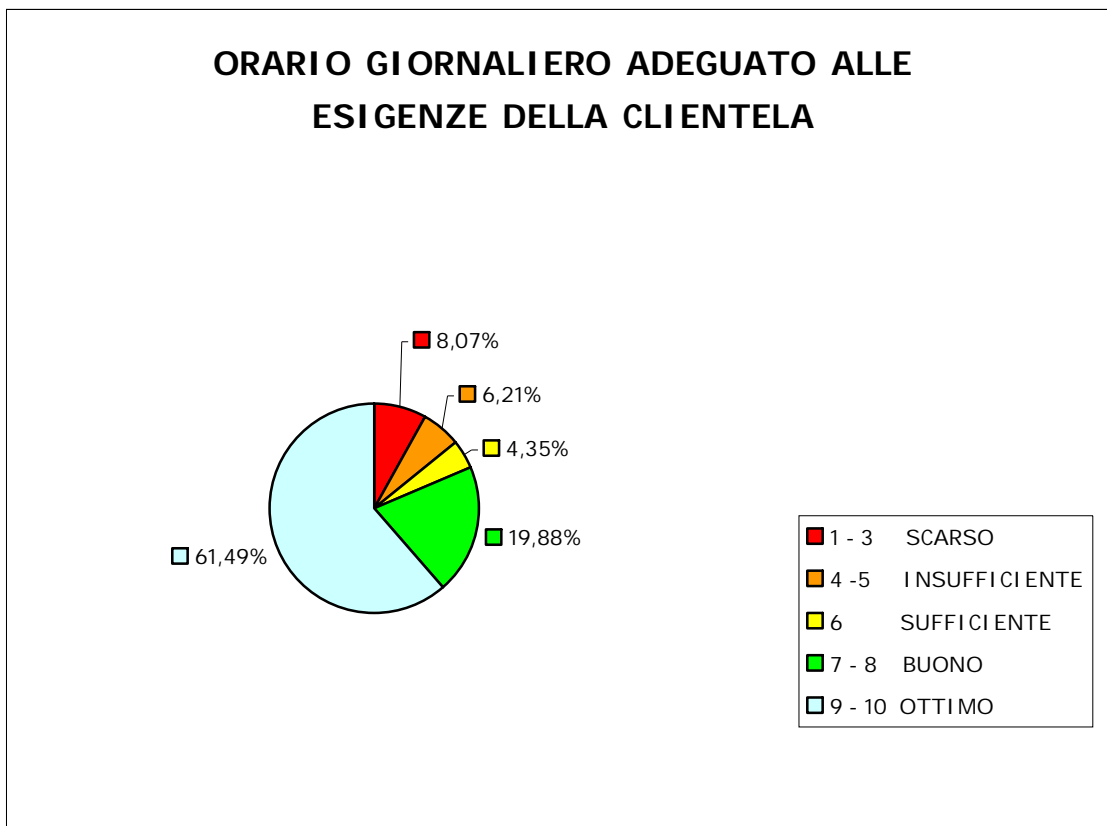
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



PRESSOCHE' UNANIME IL CONSENSO RICEVUTO PER LA CORTESIA E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE

15. L'orario giornaliero di apertura è adeguato alle mie esigenze

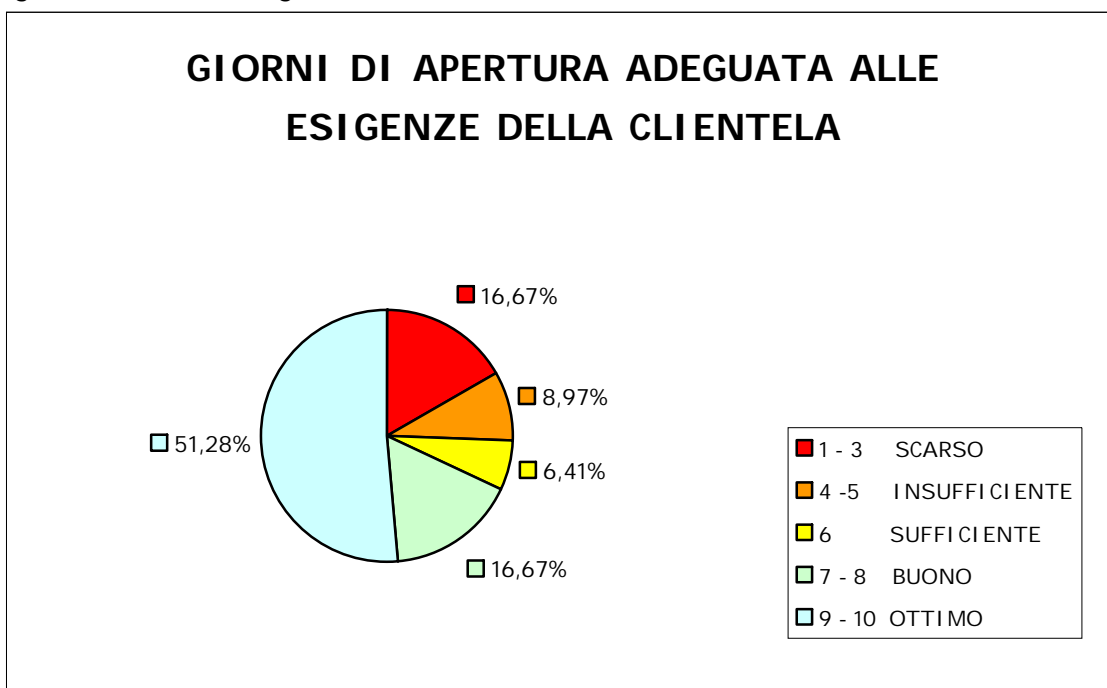
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



ESISTONO MARGINI SIGNIFICATIVI PER VALUTARE L'IPOTESI DI DIVERSIFICARE L'ORARIO GIORNALIERO DI APERTURA

16. I giorni di apertura sono adeguati alle mie esigenze

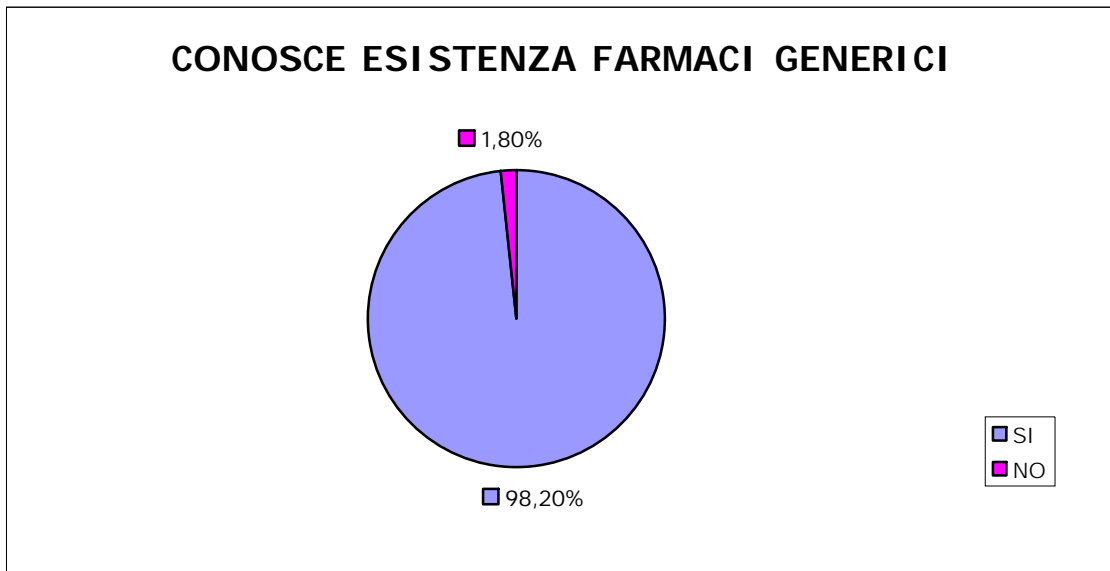
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Non so



UN CLIENTE SU QUATTRO ESPRIME INSODDISFAZIONE SUI GIORNI DI APERTURA. ANCHE IN QUESTO CASO E' EVIDENTE UN POSSIBILE INTERVENTO MIGLIORATIVO

17) Conosce l'esistenza di farmaci generici?

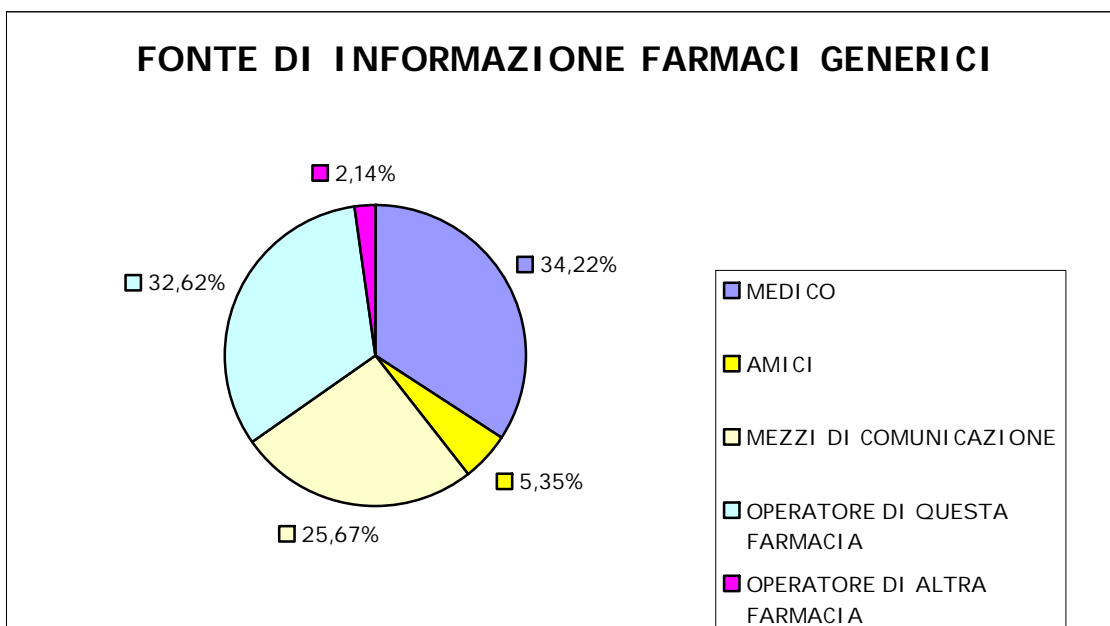
- SI
- NO



LA QUASI TOTALITA' DEL CAMPIONE ESAMINATO HA DICHIARATO DI CONOSCERE L'ESISTENZA DEI FARMACI GENERICI

18) Tramite quale fonte di informazione ne è venuto a conoscenza?

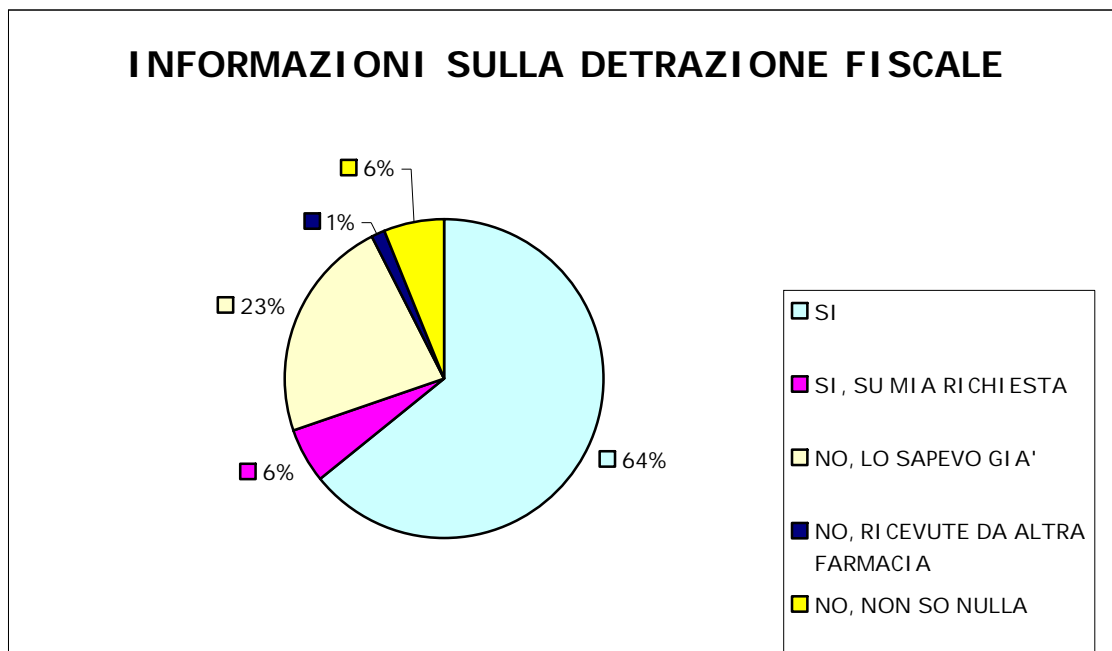
- Dal mio medico
- Da amici/conoscenti
- Dai mezzi di comunicazione (TV, giornali, radio, internet)
- Da un operatore di questa farmacia
- Da un operatore di un'altra farmacia
- Altro (specificare)_____



LE FONTI PRIMARIE SONO STATE IL MEDICO GENERICO E GLI OPERATORI DELLA FARMACIA

19) In questa farmacia, ha ricevuto informazioni sulle modalità di detrazione fiscale dei medicinali?

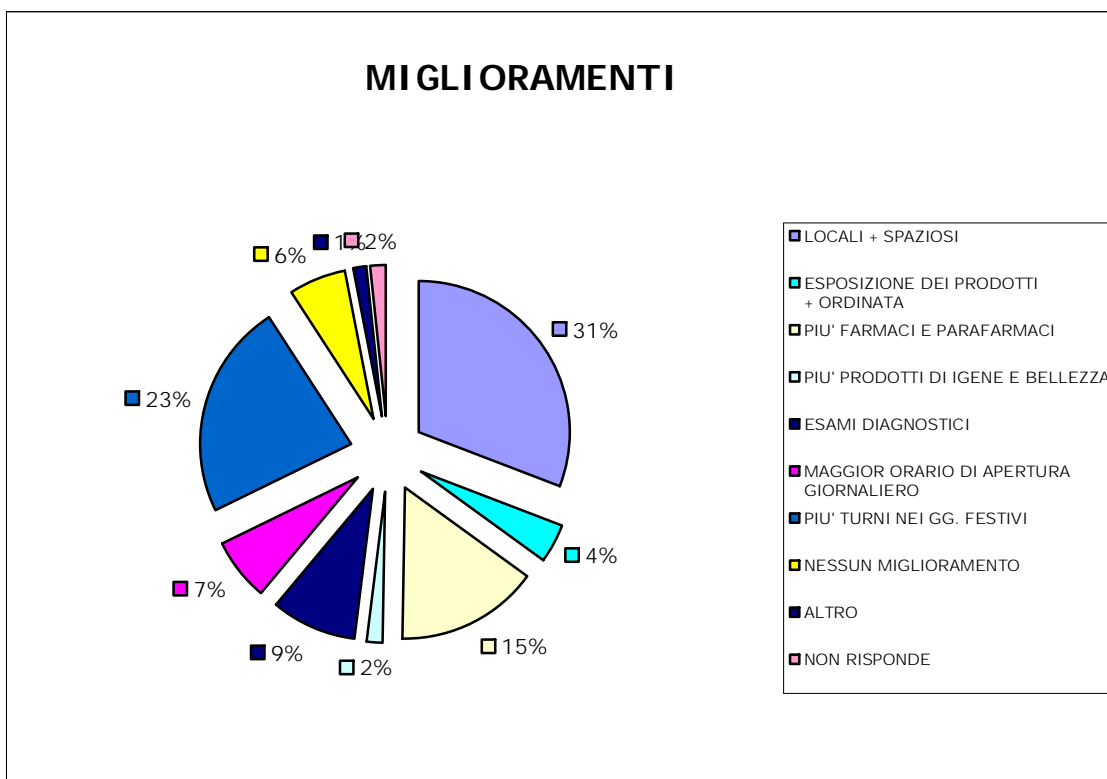
- Sì, ho ricevuto informazioni chiare e complete
- Sì ma solo su mia richiesta
- No, perché le conoscevo già
- No, perché le informazioni mi erano già state date in un'altra farmacia
- No, non ne so nulla
- Altro (specificare)_____



LA CLIENTELA HA DICHIARATO DI AVERE RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE E COMPLETE DAGLI OPERATORI

20) Quali sono secondo Lei i miglioramenti che dovrebbe apportare questa farmacia? (max 2 scelte)

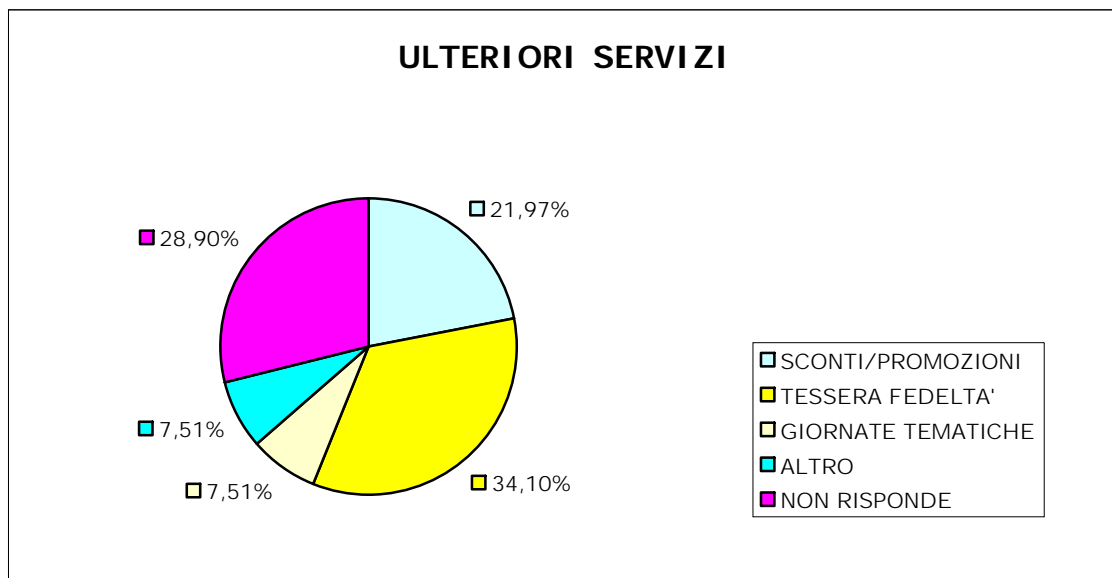
- Servirebbero dei locali più spaziosi
- I prodotti dovrebbero essere esposti in maniera più ordinata
- Aumentare la fornitura di farmaci e parafarmaci
- Aumentare la fornitura di prodotti per l'igiene e la bellezza del corpo
- Possibilità di effettuare brevi esami diagnostici (es. colesterolo, test allergie...)
- Aumentare l'orario di apertura giornaliero
- Effettuare più turni nei giorni festivi
- Ritengo non siano necessari miglioramenti
- Altro (specificare)_____



LA CLIENTELA HA EVIDENZIATO UN'INSUFFICIENTE AMPIEZZA DEI LOCALI, E SUGGERITO UNA MAGGIORE TURNAZIONE NEI GIORNI FESTIVI

21) Pensando ad ulteriori servizi, cosa Le piacerebbe? (1 sola risposta)

- Usufruire di sconti/promozioni su prodotti di bellezza
- Una tessera fedeltà che consenta di avere sconti su prodotti per la cura della persona
- Giornate tematiche dedicate alla cura della persona (pulizia del viso, presentazione di prodotti, ecc.)
- Altro (specificare)_____



LA CILIENTELA ESPRIME GRADIMENTO CIRCA LA POSSIBILITA' DI AVERE UNA TESSERA FEDELTA' PER OTTENERE SCONTI

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Se vuole fare ulteriori osservazioni scriva pure nello spazio sottostante
