



FARMACIE COMUNALI

Saronno Servizi S.p.A.

Customer Satisfaction Audit

Farmacia Comunale

Febbraio 2023

Saronno Servizi S.p.A.

Utenti del servizio Farmacia Comunale 1 e 2
nella città di Saronno





INDICE

Premessa e Nota metodologica	3
Relazioni con i Clienti al Punto Vendita	13
Organizzazione del Punto Vendita	27
Aspetti Tecnici: Prodotti	40
Aspetti Tecnici: Farmacia 1	53
Aspetti Tecnici: Farmacia 2	75
Comunicazione	93
Giudizi Complessivi	104
Customer Satisfaction Index e Mappa delle Priorità	111
Notorietà della Società	120
Piano Interventi Correttivi	124
Questionario 2	125



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

PREMESSA

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction nelle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la **procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.**

Normativa di Riferimento

Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
Direttiva sulla Rivelazione della Qualità Percepita dai Cittadini del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004
Direttiva 27 luglio 2005 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie
Testo Unico Enti Locali 2016 art. 1 , 2 , 112 , 117 comma 1 c) , 119
D.Lgs. Servizi pubblici locali art. 21 comma 4 f)
D.Lgs 30 luglio 1999 , n° 286 art. 11
D.Lgs 27ottobre 2009 , n° 150 art. 8 comma 1 c)
D.Lgs 14 marzo 2013 , n° 33 art. 32 comma 1 , art. 35 comma 1 n)
Decreto Trasparenza 17 maggio 2016 art. 28 comma 1 a) , art. 30 comma 1 b)
RIFORMA MADIA-legge124/2015 art.19 comma a), p)

Per adempiere a tali obiettivi essenziali, STRATEGICA, per conto della Saronno Servizi S.p.A., ha realizzato il seguente monitoraggio di Customer Satisfaction del servizio di Farmacia Comunale fornito dall'azienda.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

PRINCIPALI RISULTATI

*Customer Satisfaction Audit
Febbraio 2023*

*Servizio di Farmacie Comunali
nel comune di Saronno, Lombardia*



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE di Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

ASPETTI TECNICI: SERVIZI FARMACIA 1

ASPETTI TECNICI: SERVIZI FARMACIA 2

COMUNICAZIONE

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: circa **38.582** residenti nel Comune di Saronno, utenti del servizio di Farmacie Comunali.

TOTALE RISPONDENTI: 502

Margine di errore: + - 4,37 %

Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di febbraio 2023.

L'attuale monitoraggio di Customer Satisfaction permetterà a Saronno Servizi S.p.A. di avere, nella sua continuità annua, un TREND o andamento della valutazione complessiva della percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

L'incorporazione strutturale dello strumento di valutazione aziendale si riafferma una procedura sistematica e scientifica di ascolto dell'utenza con l'obiettivo di migliorare permanentemente la qualità del servizio offerto.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

Squadra in Campo

*Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.*

*Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa. Docente ISO 26.000 presso Aalborg University di Copenaghen.*

*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

*Intervistatori: **Silvia di Miero, Michela Rainone, Adelina Iabella, Anahì Carreira, Barbara Assogna, Jacopo Ferrante, Candela Gaitàn, Rocio Volpato e Tina Formica***

*Coordinatore Intervistatori / intervistatrici: **Eugenio Di Cesrae***

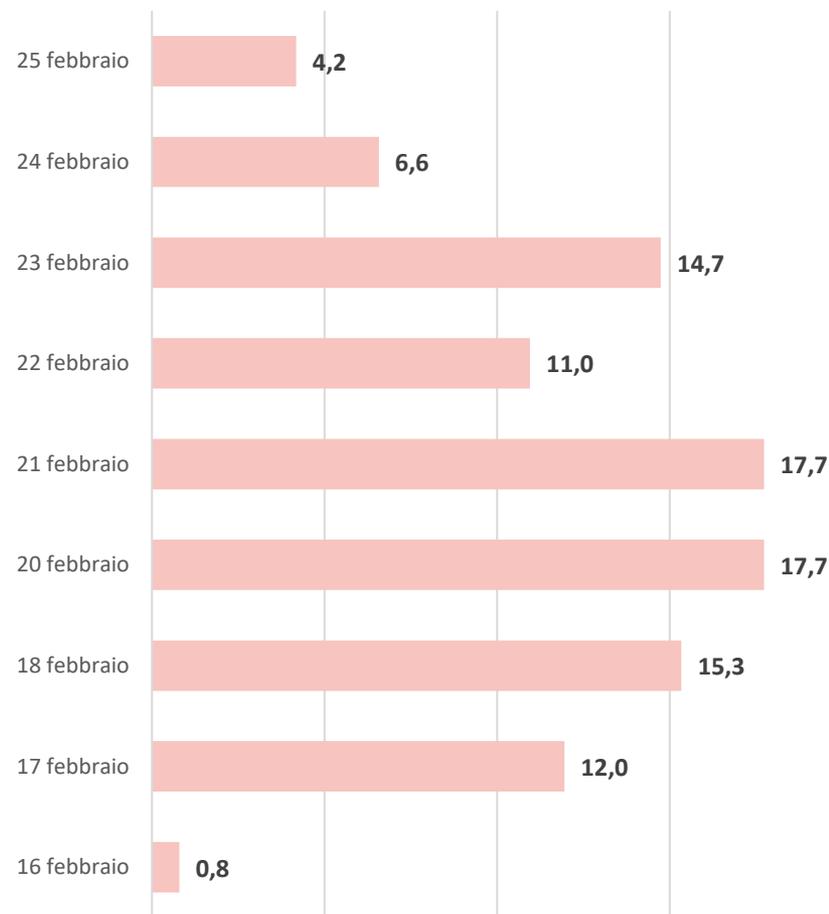
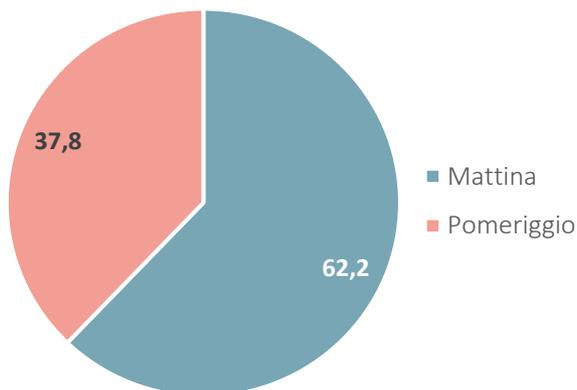
*Grafica design: **Eduardo Sulpizio***





SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

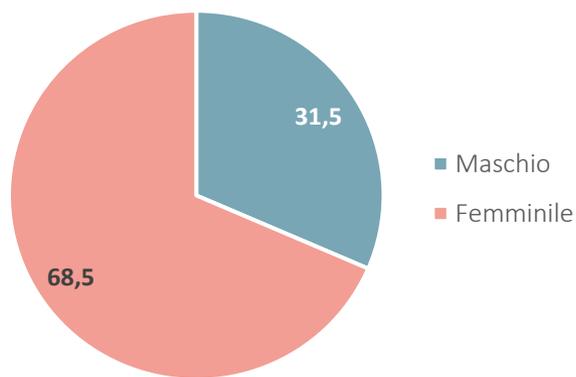
Giorni ed orari
della raccolta dati



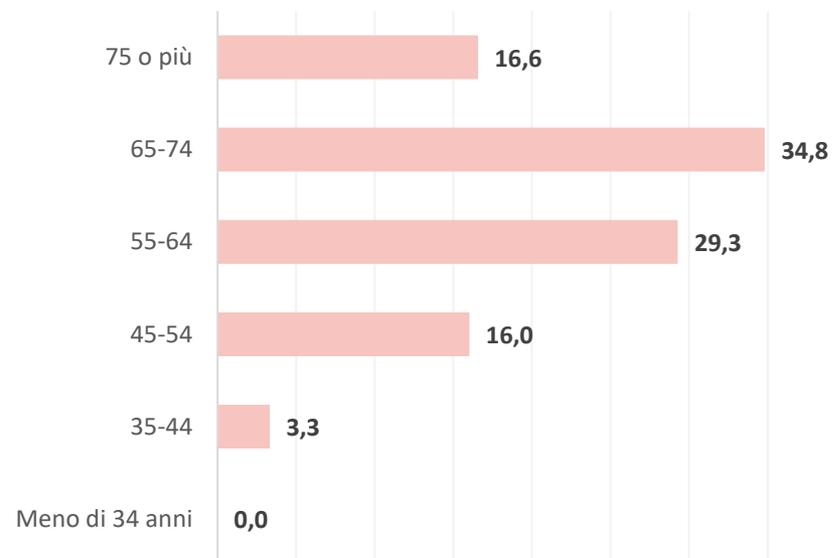


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Genere



Età



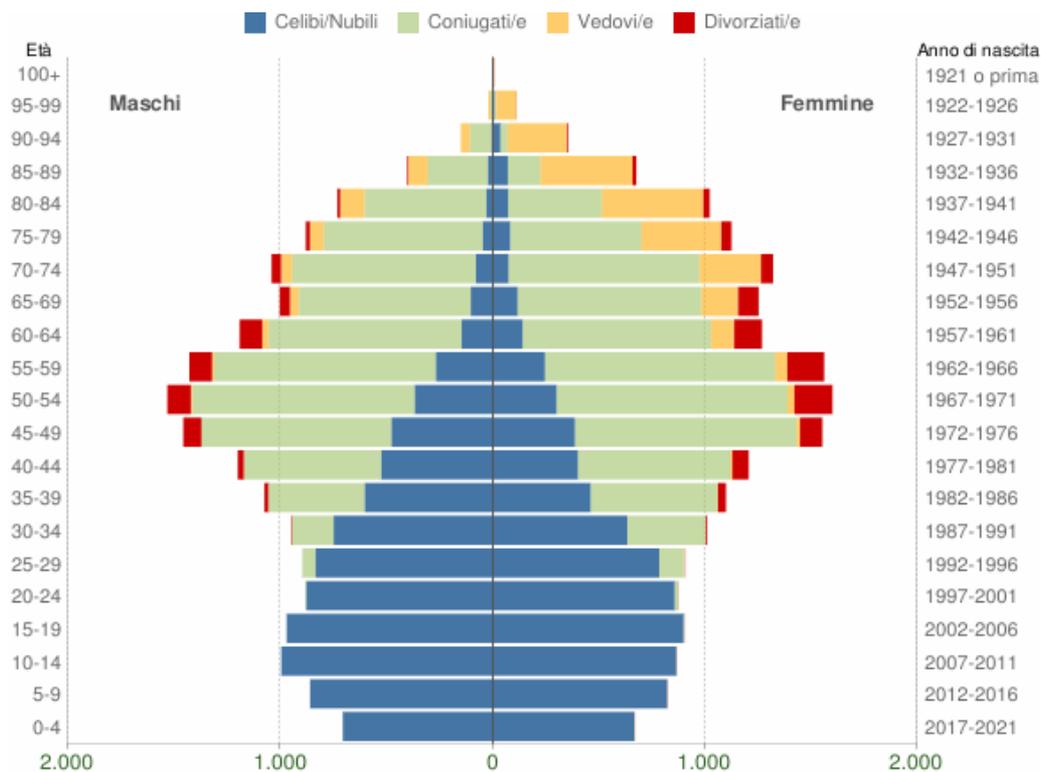
La distribuzione dell'età degli intervistati si concentra nelle fasce intermedie – alte, con un 80,1% con età da 45 a 75 anni. L'età è rappresentativa e coerente con la «Piramide della età» della pagina successiva, ed evidenzia l'invecchiamento della popolazione residente, che si fa più nota nei piccoli centri urbani.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultra sessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2022 l'indice di vecchiaia per il **Comune di Saronno** dice che ci sono 205,3 anziani ogni 100 giovani.*



INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2022

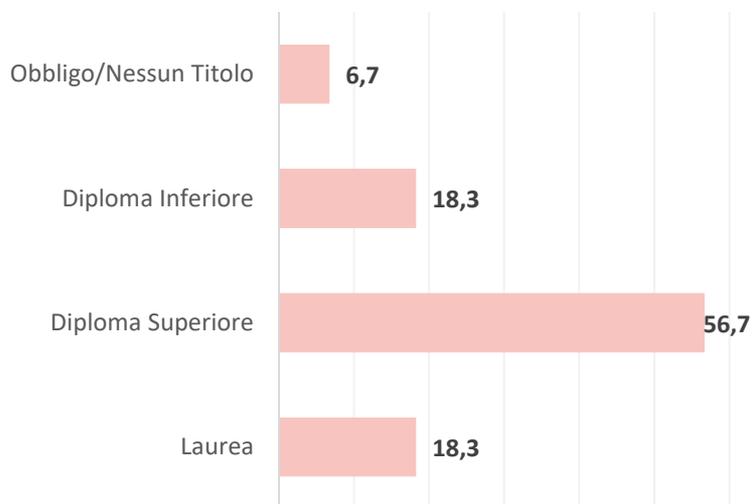
COMUNE DI SARONNO (VA) - Dati ISTAT 1° gennaio 2022 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

La Piramide delle Età rappresenta la distribuzione della popolazione residente in nel Comune di Saronno per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2021. La conformazione della Piramide, con la base ristretta fino a 34 anni di età, evidenzia l'invecchiamento progressivo della popolazione.

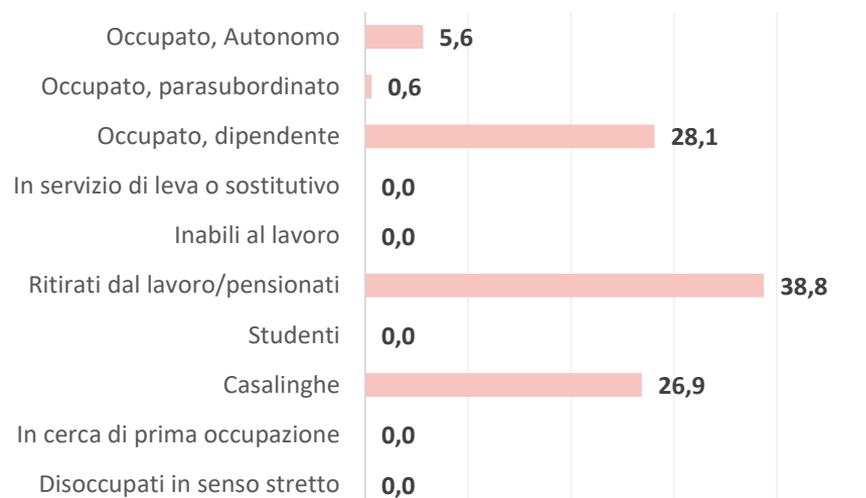


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Titolo di studio



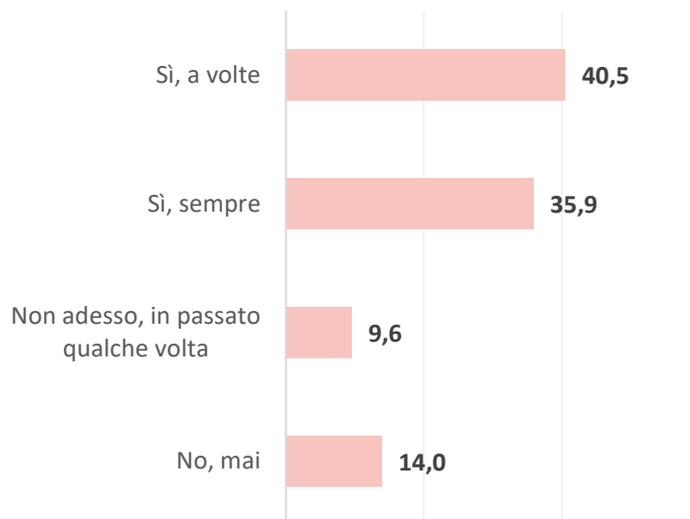
Condizione lavorativa



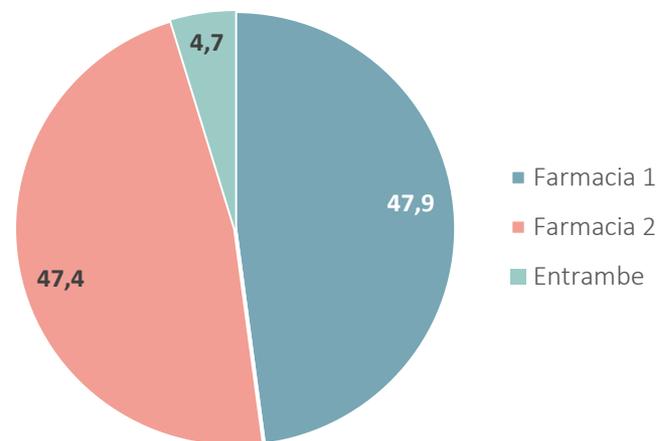


INIZIO ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Lei utilizza i servizi offerti dalle Farmacie Comunali di Saronno Servizi?



In quale Farmacia si reca di solito?





FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

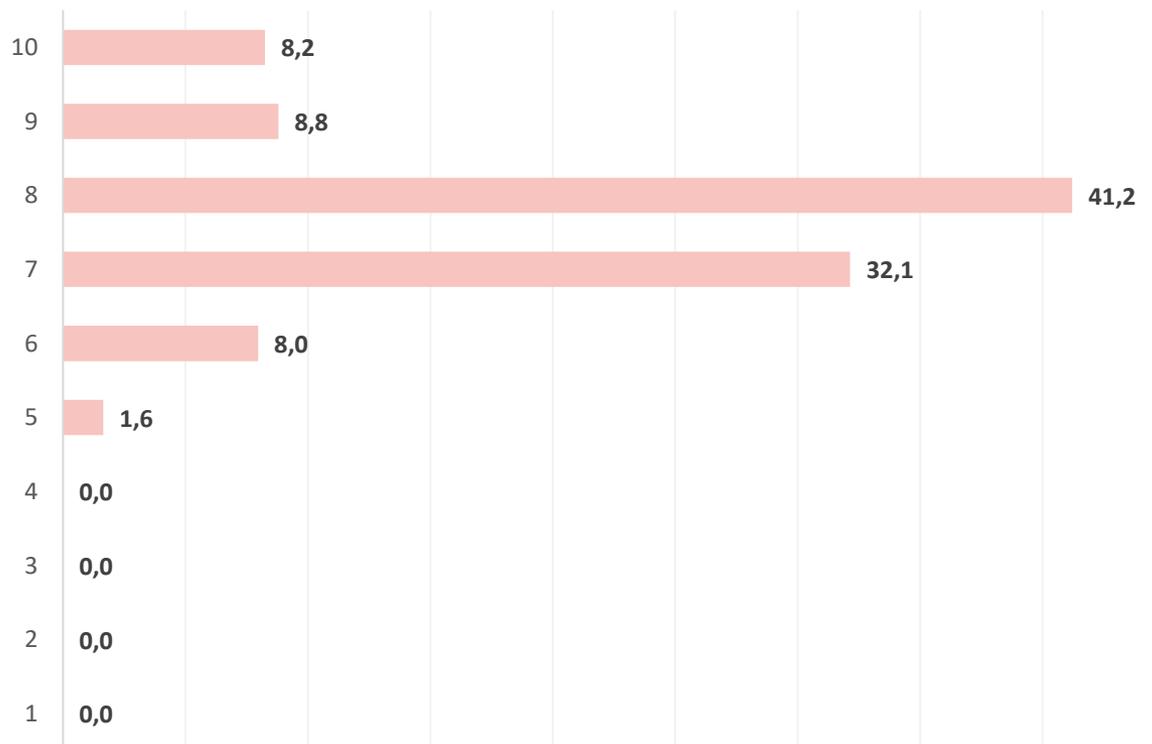
Valutazione importanza e soddisfazione RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

- ✓ Tempo di attesa per parlare con gli operatori
- ✓ Cortesia degli operatori
- ✓ Competenza degli operatori
- ✓ Consigli terapeutici / Disponibilità dei farmacisti
- ✓ Chiarezza e completezza delle risposte fornite dal farmacista
- ✓ Rapidità con la quale vengono procurati i farmaci (eventualmente) mancanti



RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

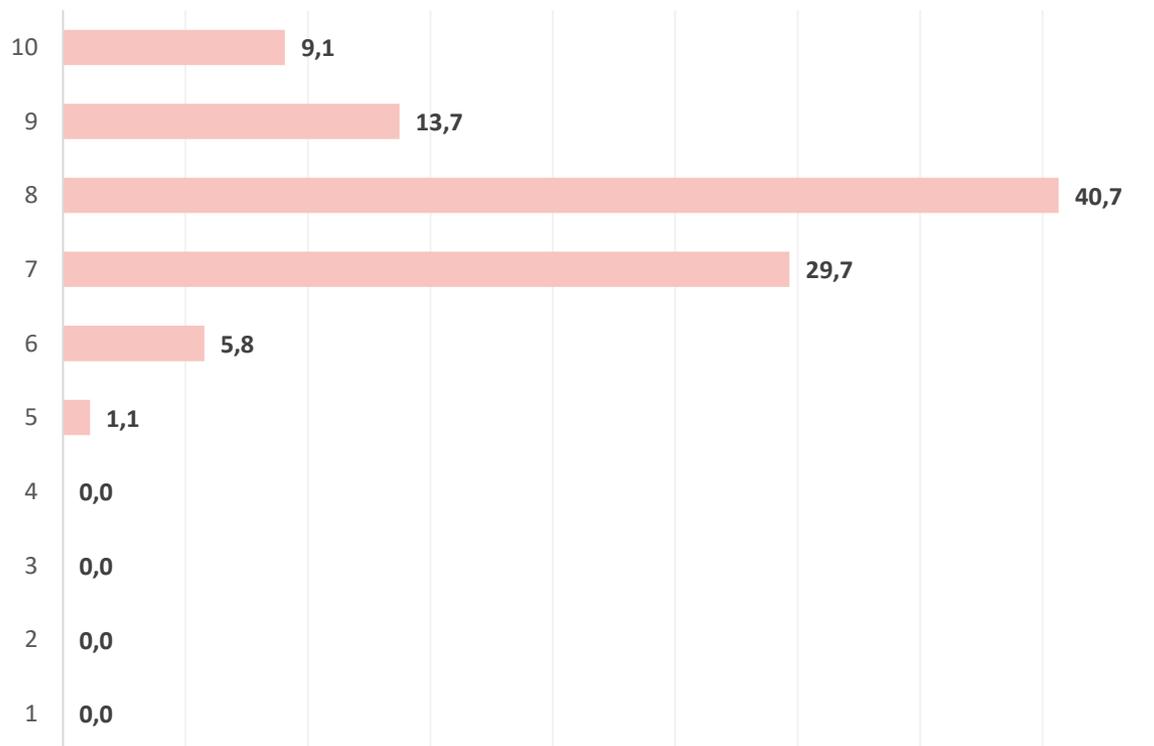
Tempo di attesa per parlare con gli operatori





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

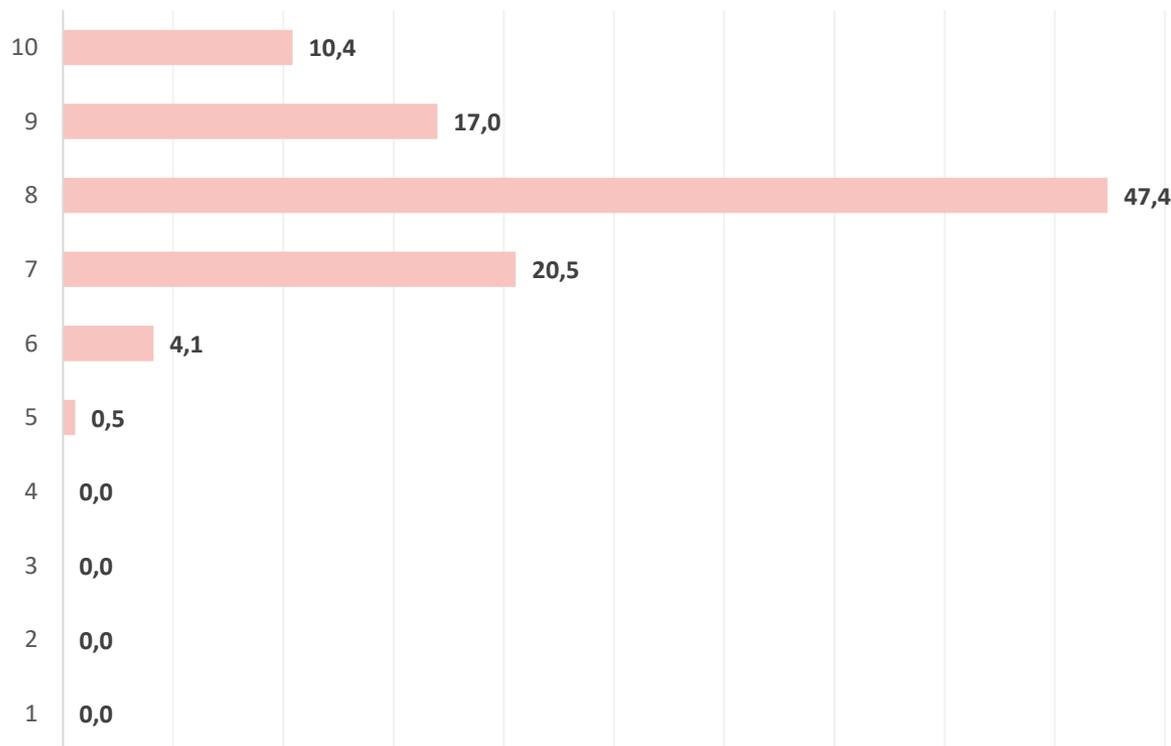
Cortesía degli operatori





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

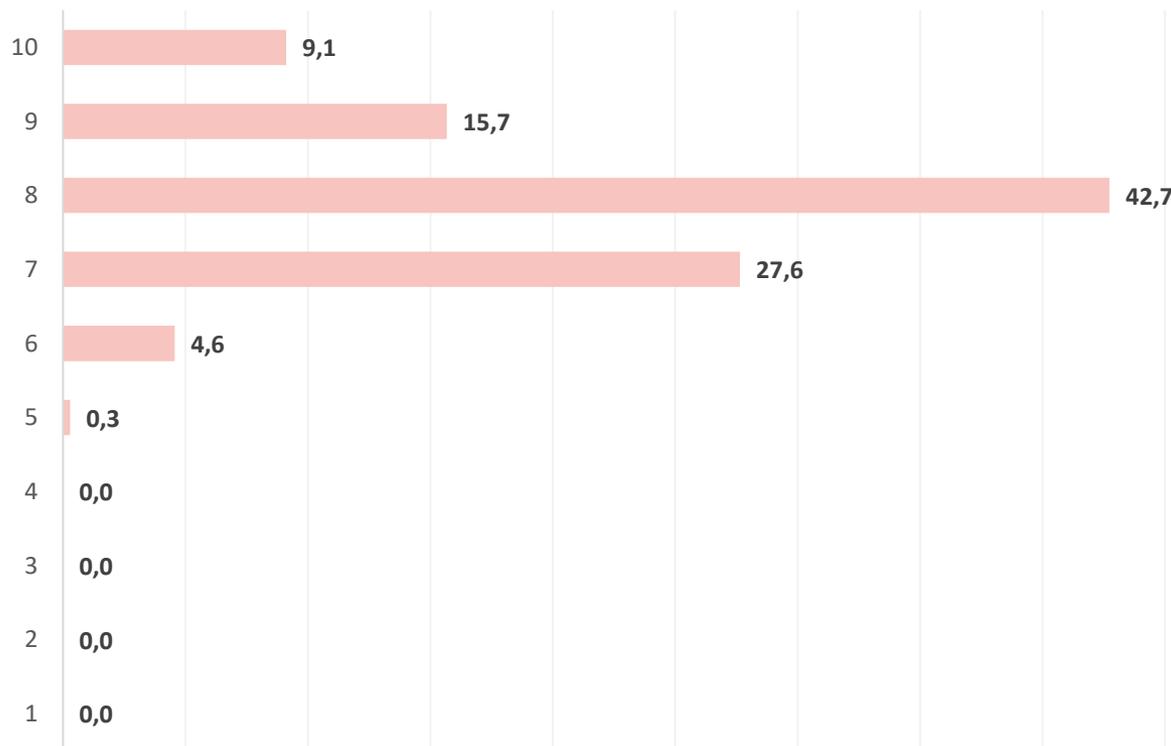
Competenza degli operatori





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

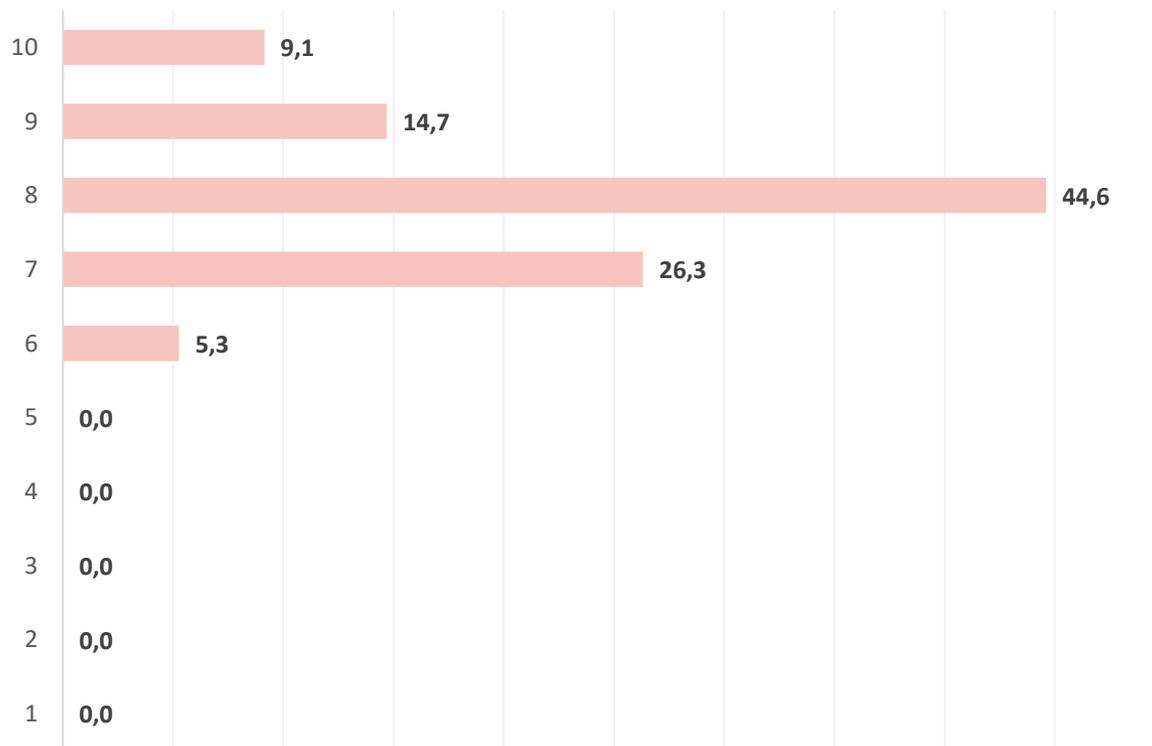
Consigli terapeutici / Disponibilità dei farmacisti





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

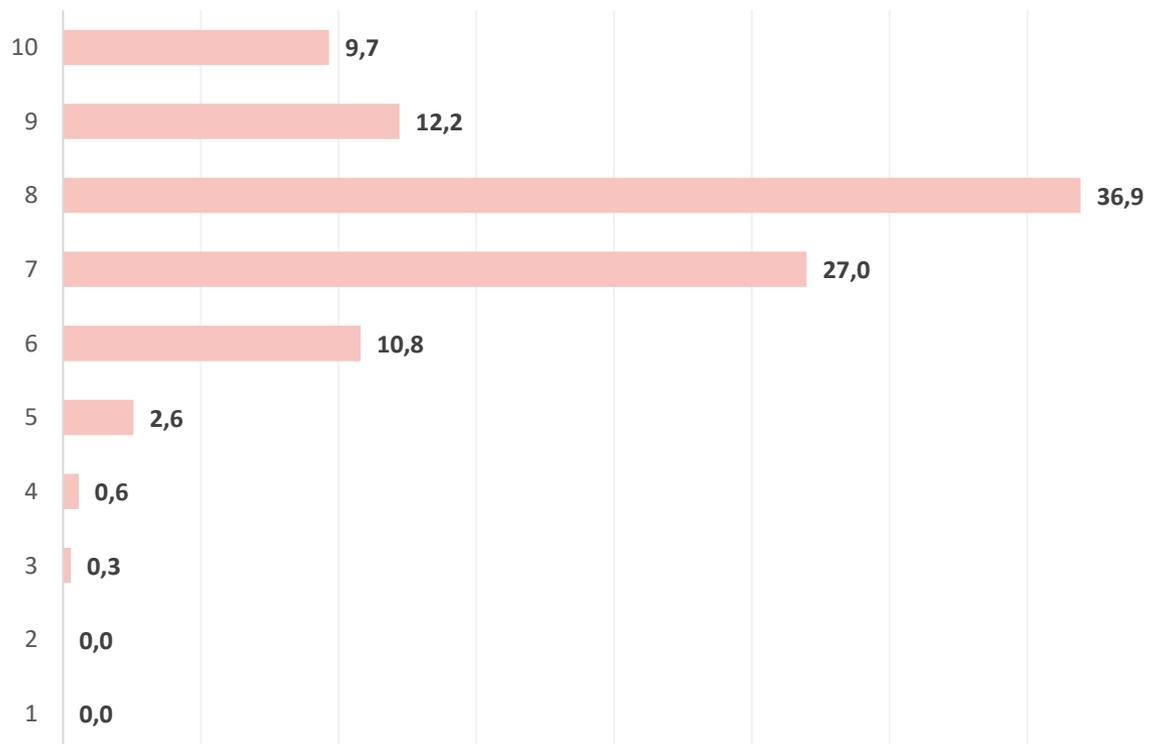
Chiarezza e completezza delle risposte fornite dal farmacista





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

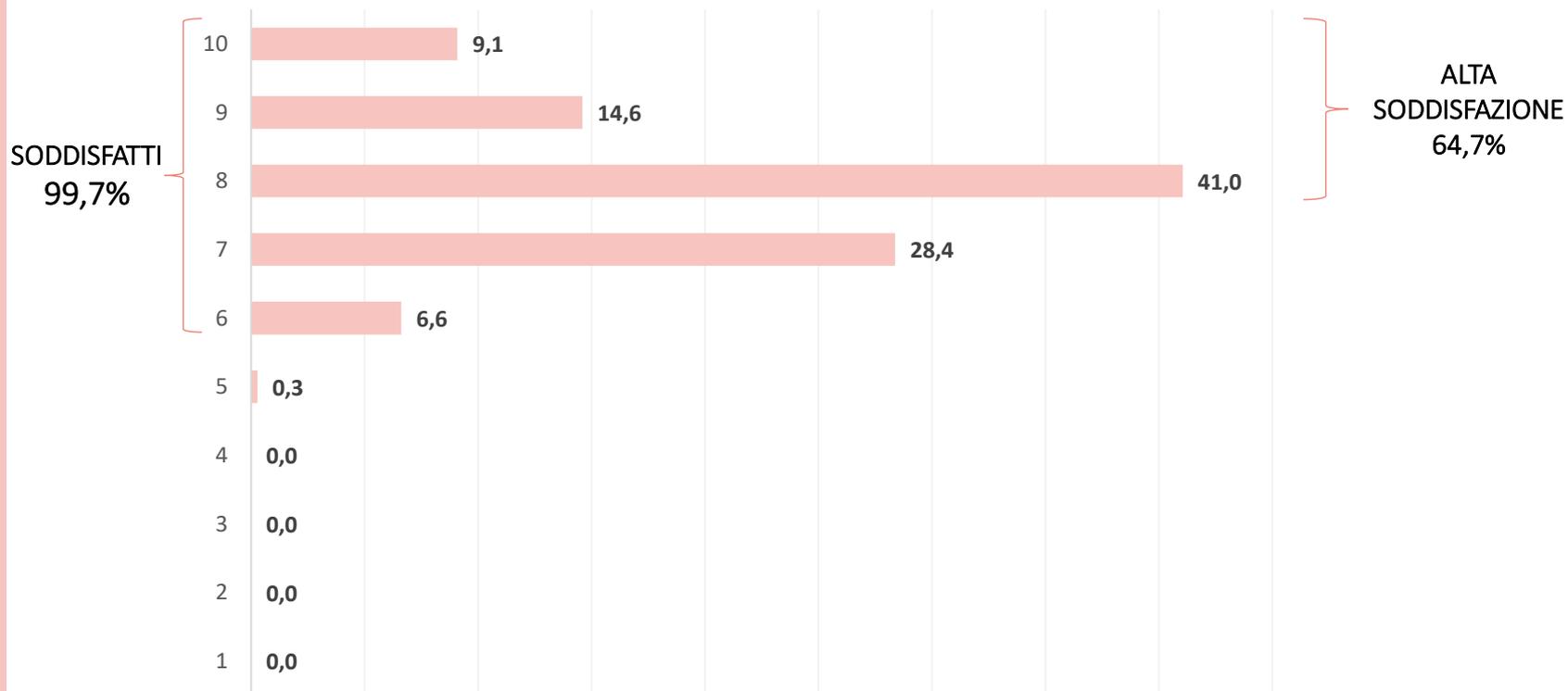
Rapidità con la quale vengono procurati i farmaci (eventualmente) mancanti





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

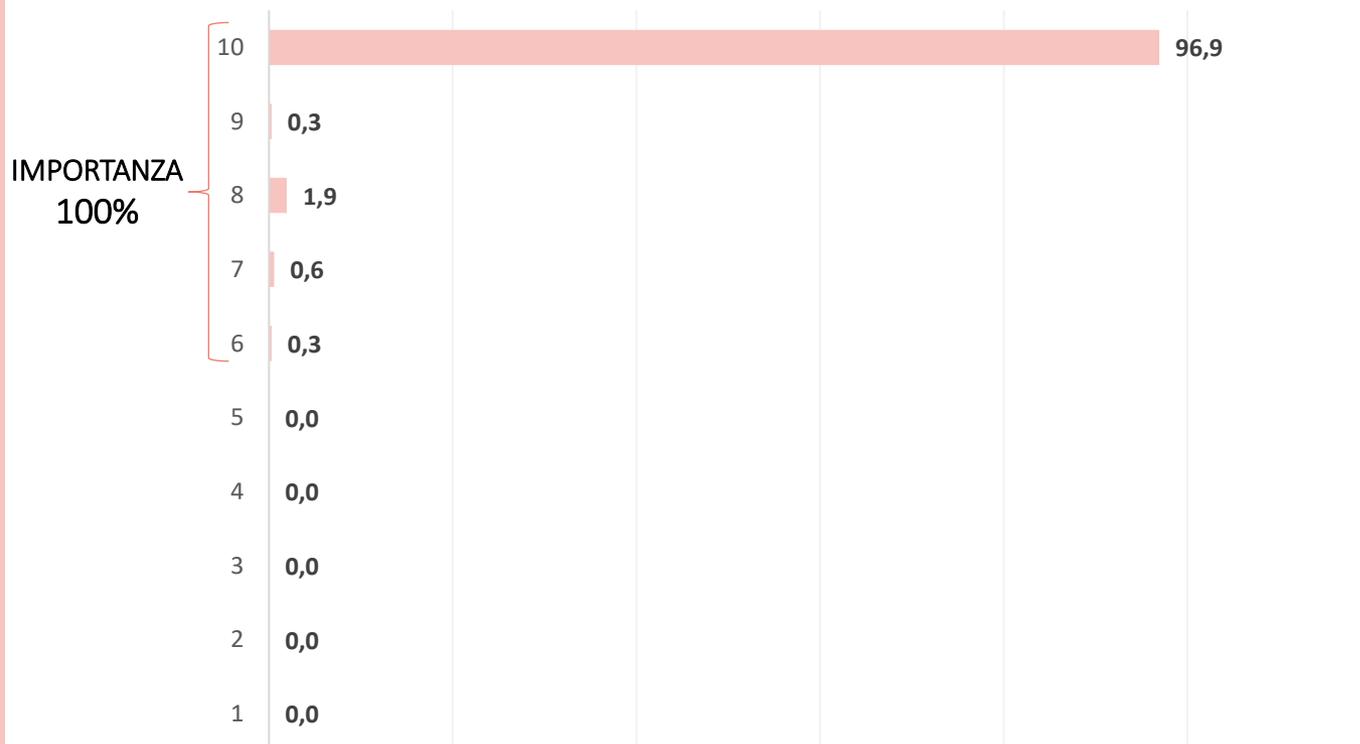
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



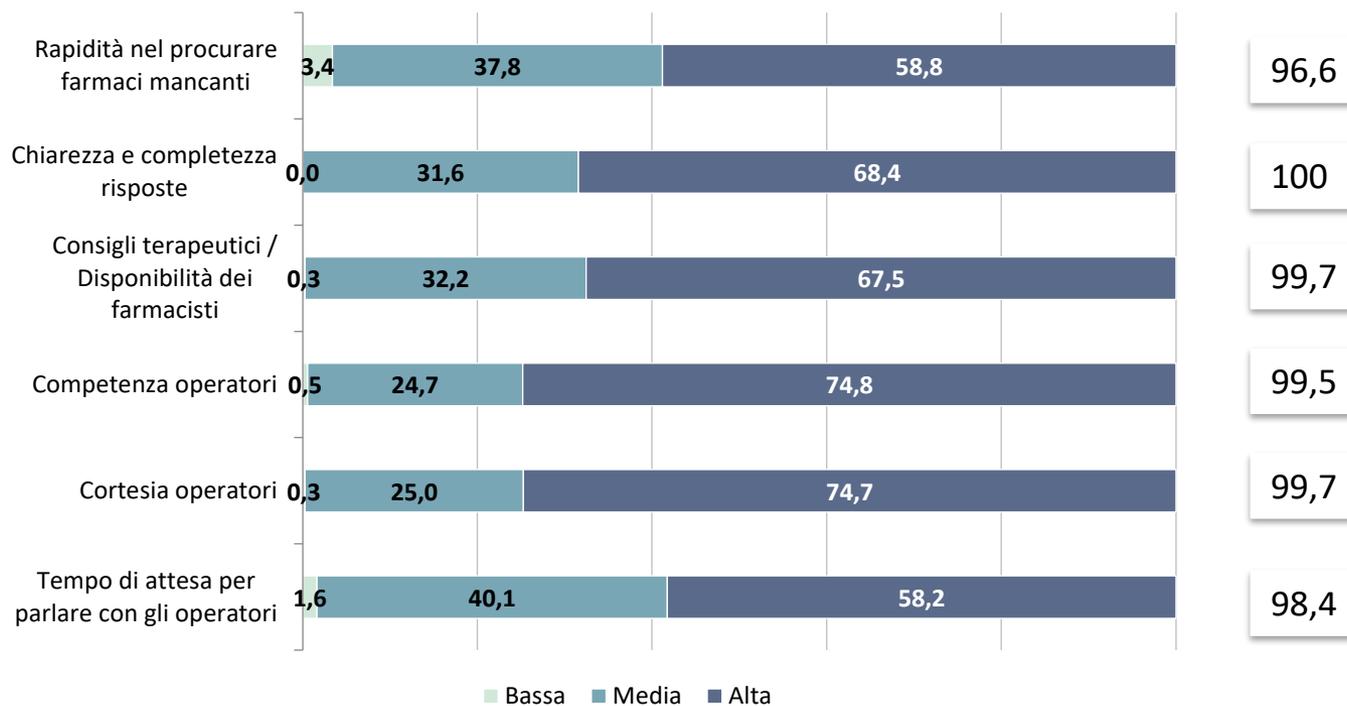


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

% Voto da 6 a 10



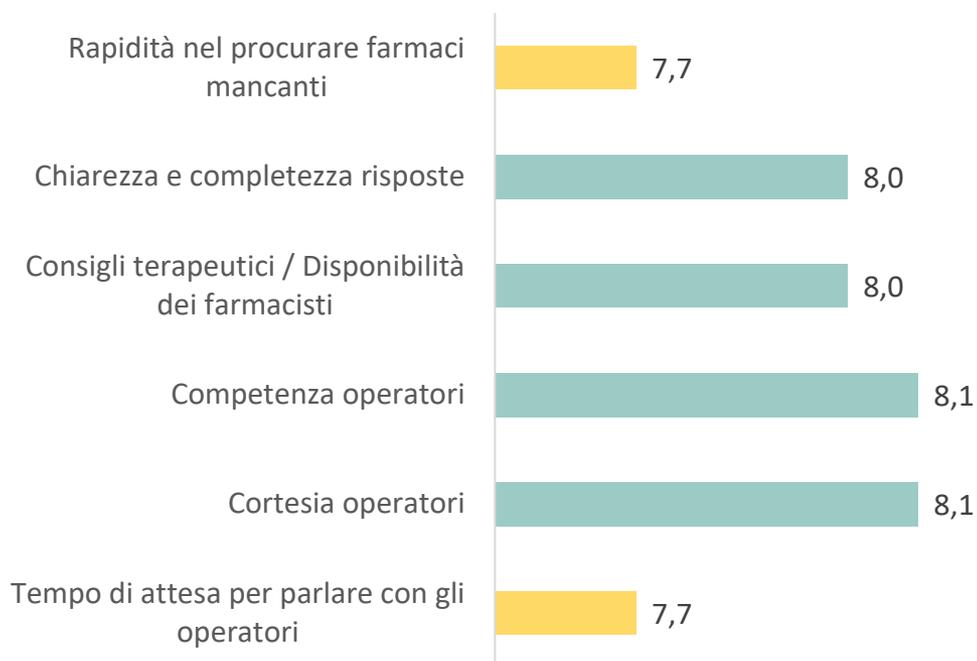
Indice % MEDIA di soddisfazione Relazioni al Punto Vendita

99,0

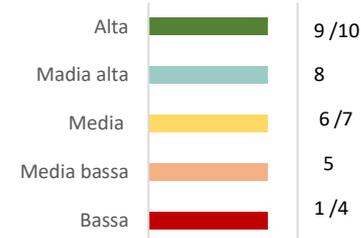


RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



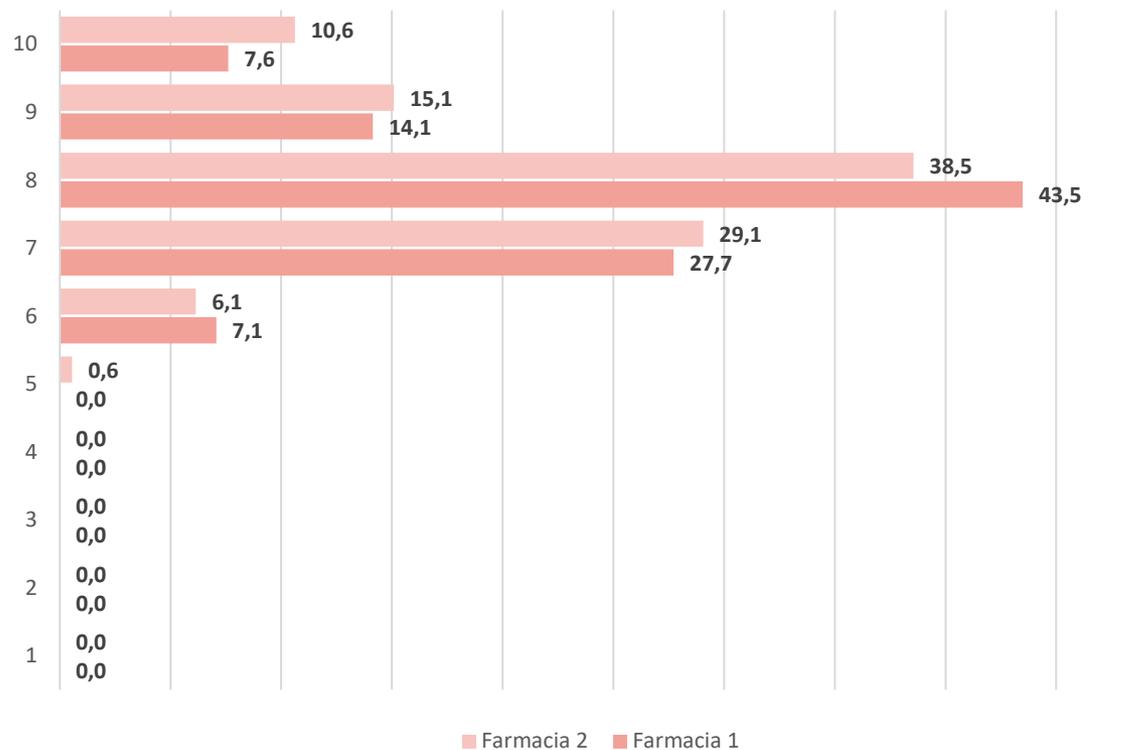
Intensità
(media dei punteggi)
Relazioni con i clienti al
Punto Vendita





RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

Dati comparati del grado di soddisfazione per Farmacia



	Farmacia 1	Farmacia 2
SODDISFAZIONE	100	99,4
ALTA SODDISFAZIONE	65,2	64,1
INTENSITÀ	7,9	7,9



RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

Considerazioni

Osserviamo dei risultati abbastanza positivi in questa indagine. Certamente, come ci dicono i risultati, ci sono degli aspetti da migliorare ed alcuni aspetti che devono essere ottimizzati.

Andiamo ad analizzare ogni sub-fattore e vediamo le differenze. Se partiamo dall'Intensità complessiva della soddisfazione, si arriva sulla massima valutazione dell'Intensità Media, cioè 7,9. Troviamo, però, tanti argomenti che superano questa soglia e passano alla fascia Medio-Alta; l'insieme, dunque, potrebbe salire se si migliorano gli aspetti che trainano verso il basso, che sono principalmente legati ai tempi, sia per l'attesa nel parlare con gli operatori, che per ricevere i farmaci mancanti (7,7).

Per quanto riguarda la Soddisfazione Totale, vediamo che i farmacisti sono quelli che ricevono i voti più alti, sia per la «Cortesia» (99,7%), la «Chiarezza delle informazioni fornite» (100%) ed i «Consigli terapeutici/relativi alla salute: Disponibilità dei farmacisti» (99,7%).

La «Competenza» è il sub-fattore più intensamente soddisfacente, anche se riceve in totale quasi mezzo punto in meno; infine, come abbiamo detto in precedenza, troviamo «Tempi di attesa per parlare con i farmacisti», che sono i meno soddisfacenti sia quantitativamente che qualitativamente. L'indice di soddisfazione arriva al 99% e, confrontato con un'importanza del 100%, mostra uno spazio di miglioramento soprattutto per quanto riguarda l'Intensità, partendo comunque da una base fortemente consolidata.

Le differenze tra Farmacia 1 e Farmacia 2 non sono significative, con la seconda che si trova al di sotto della prima di circa un punto percentuale per l'Alta soddisfazione e metà di un punto per la Soddisfazione Totale.



RELAZIONI CON I CLIENTI AL PUNTO VENDITA

Considerazioni

Di seguito riportiamo i commenti fatti durante l'ascolto:

Farmacia 1:

- *Tempi lunghi di attesa per un tampone prenotato anticipatamente.*
- *Munirsi di sedie per i clienti in coda.*
- *Possibilità di avere la farmacia con orario continuato.*
- *Poca disponibilità dei farmaci, occorre sempre tornare più volte se viene prescritta più di una scatola. A volte è successo che consigliano farmaci non giusti data la patologia per cui sono stati prescritti.*

Farmacia 2:

- *Carenza di farmaci, non proprio rapidi nel procurare quest'ultimi.*
- *Personale competente, gentili e preparati.*
- *Succede a volte che i farmacisti fanno storie quando si tratta di chiedere prodotti generici al posto degli originali.*

Valutazione importanza e soddisfazione ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

- ✓ Giorni di apertura
- ✓ Orari di apertura
- ✓ Comfort e temperatura all'interno della farmacia
- ✓ Illuminazione all'interno della farmacia
- ✓ Trasparenza e visibilità dei prezzi esposti
- ✓ Pulizia generale della farmacia

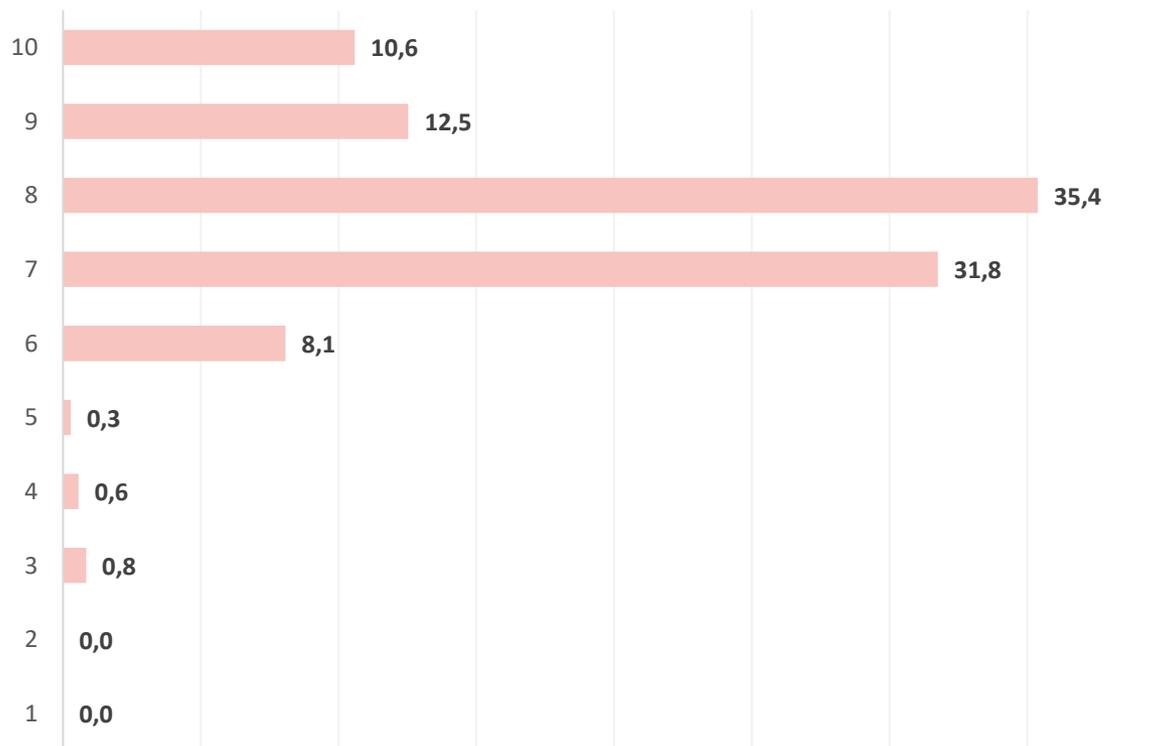


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.



ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

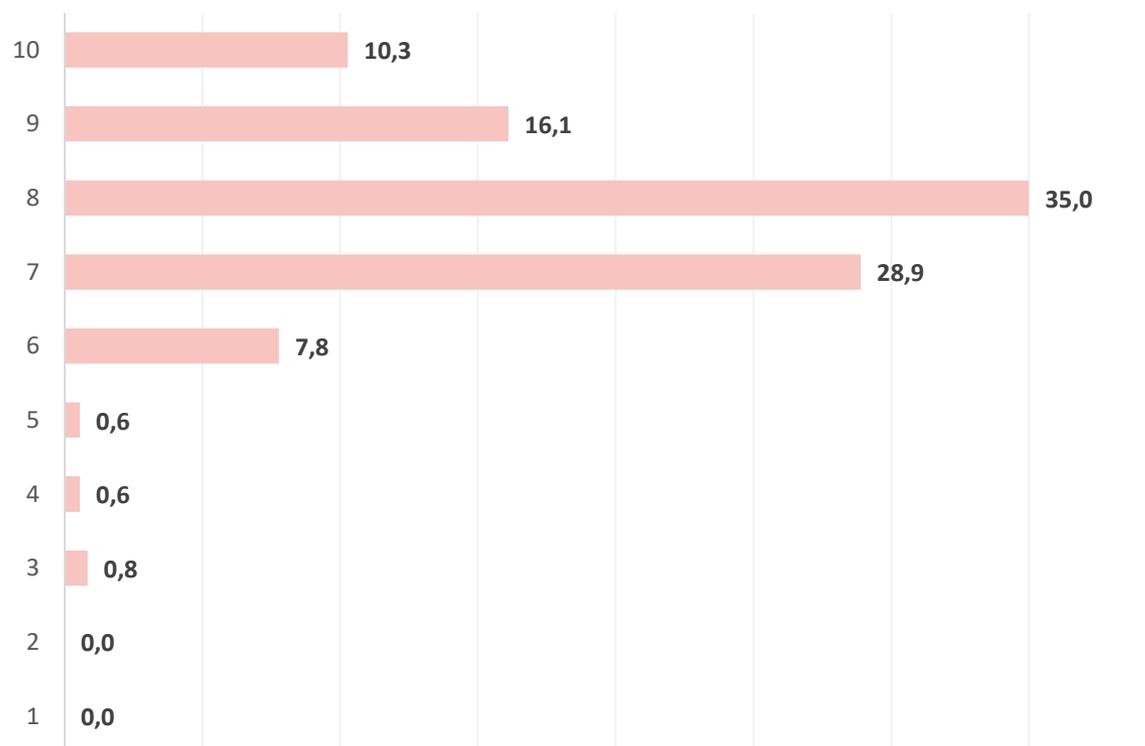
Giorni di apertura





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

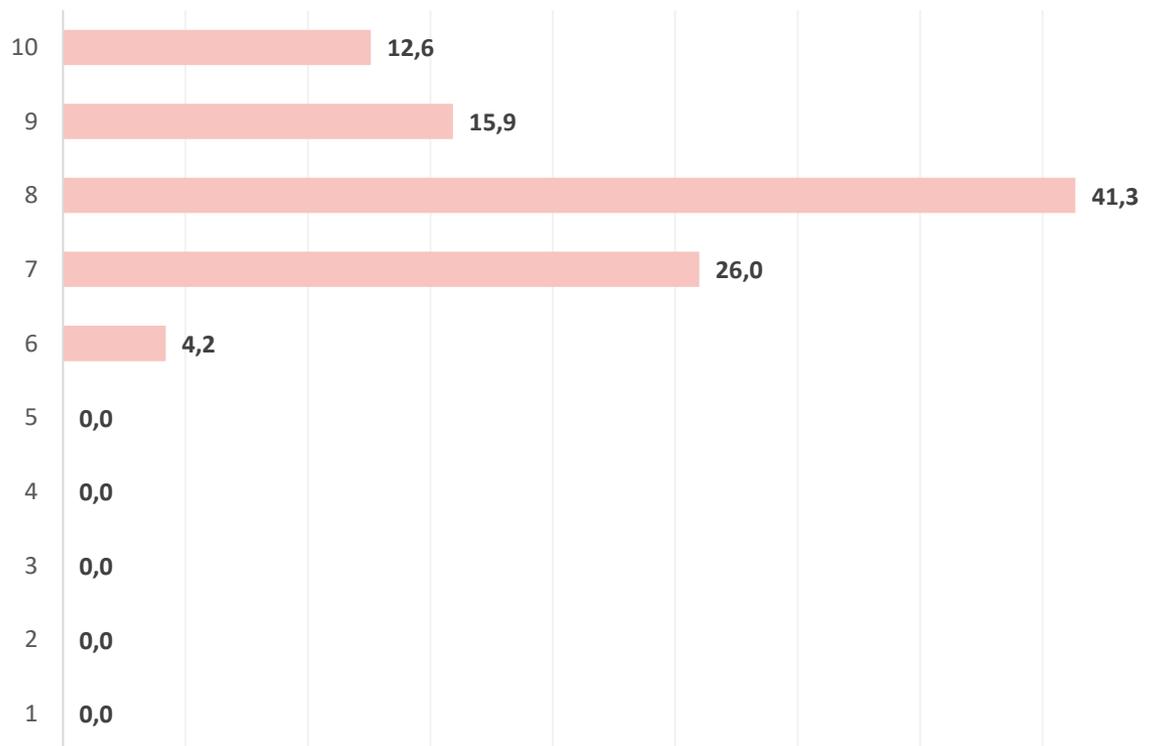
Orari di apertura





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

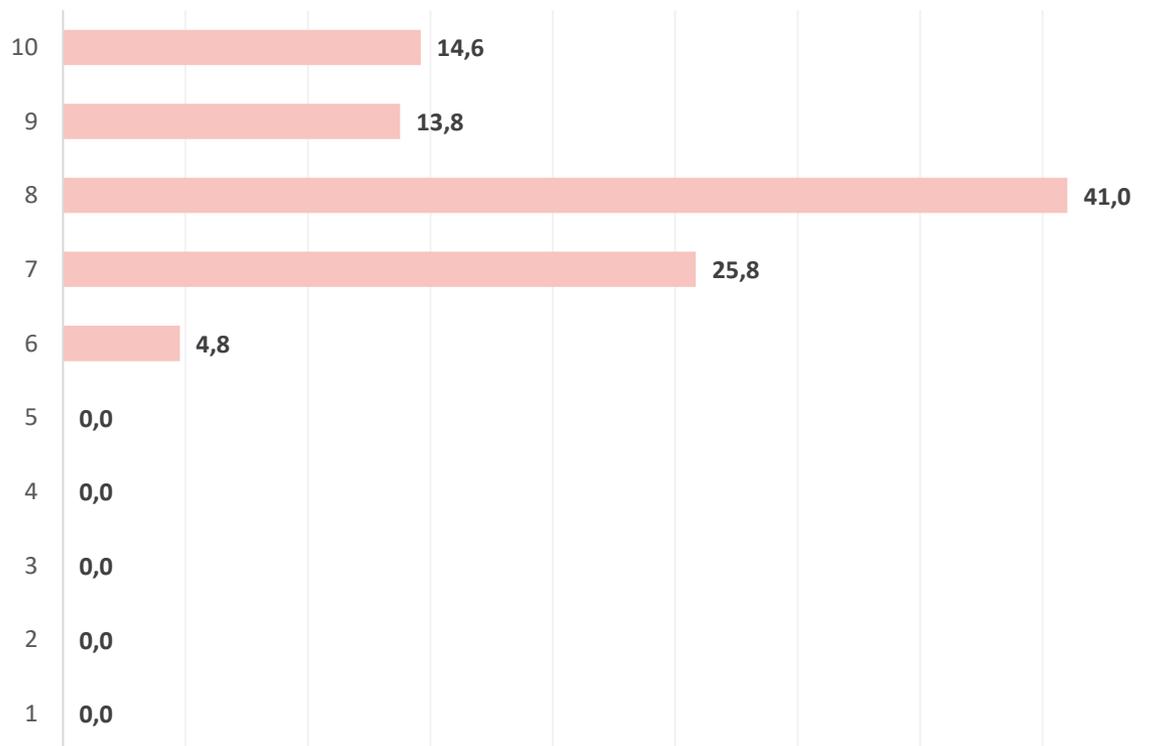
Comfort e temperatura all'interno della farmacia





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

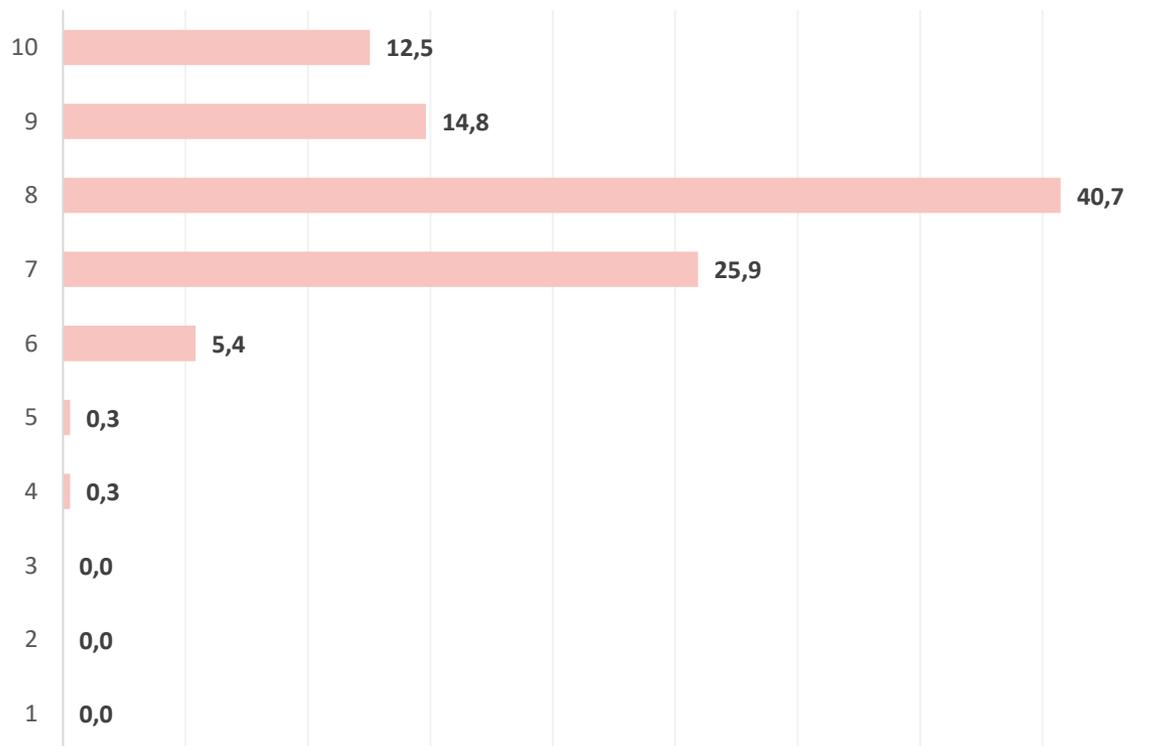
Illuminazione all'interno della farmacia





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

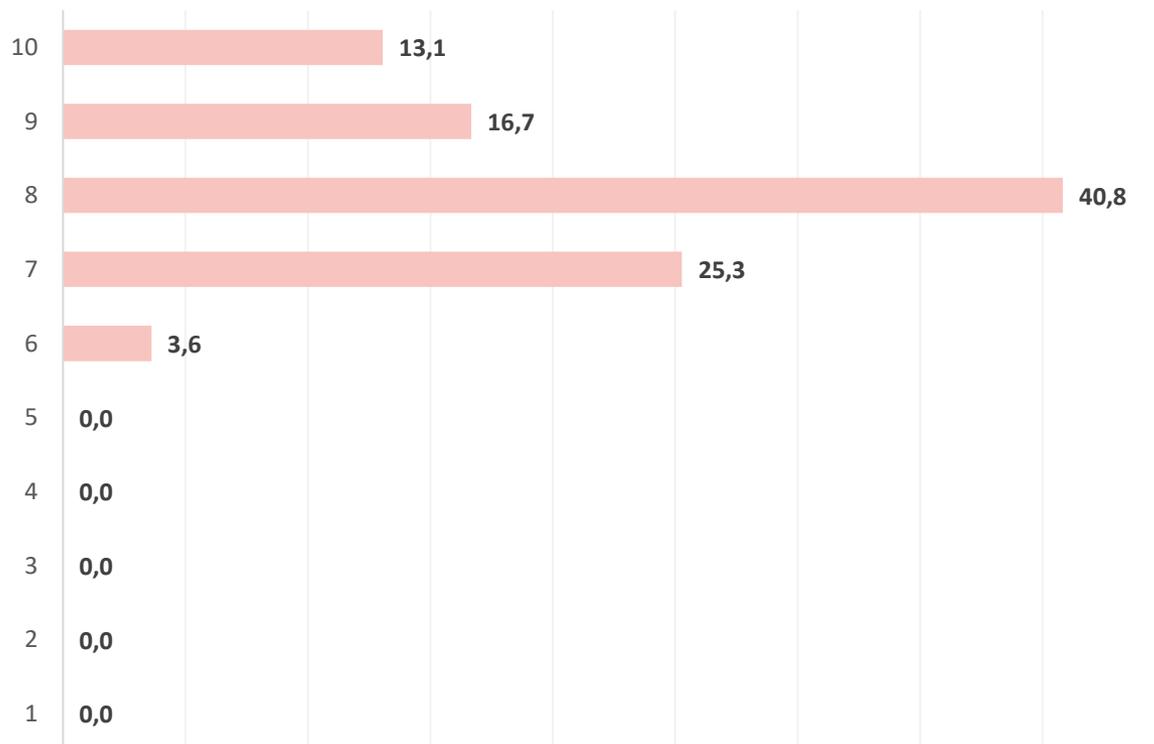
Trasparenza e visibilità dei prezzi esposti





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

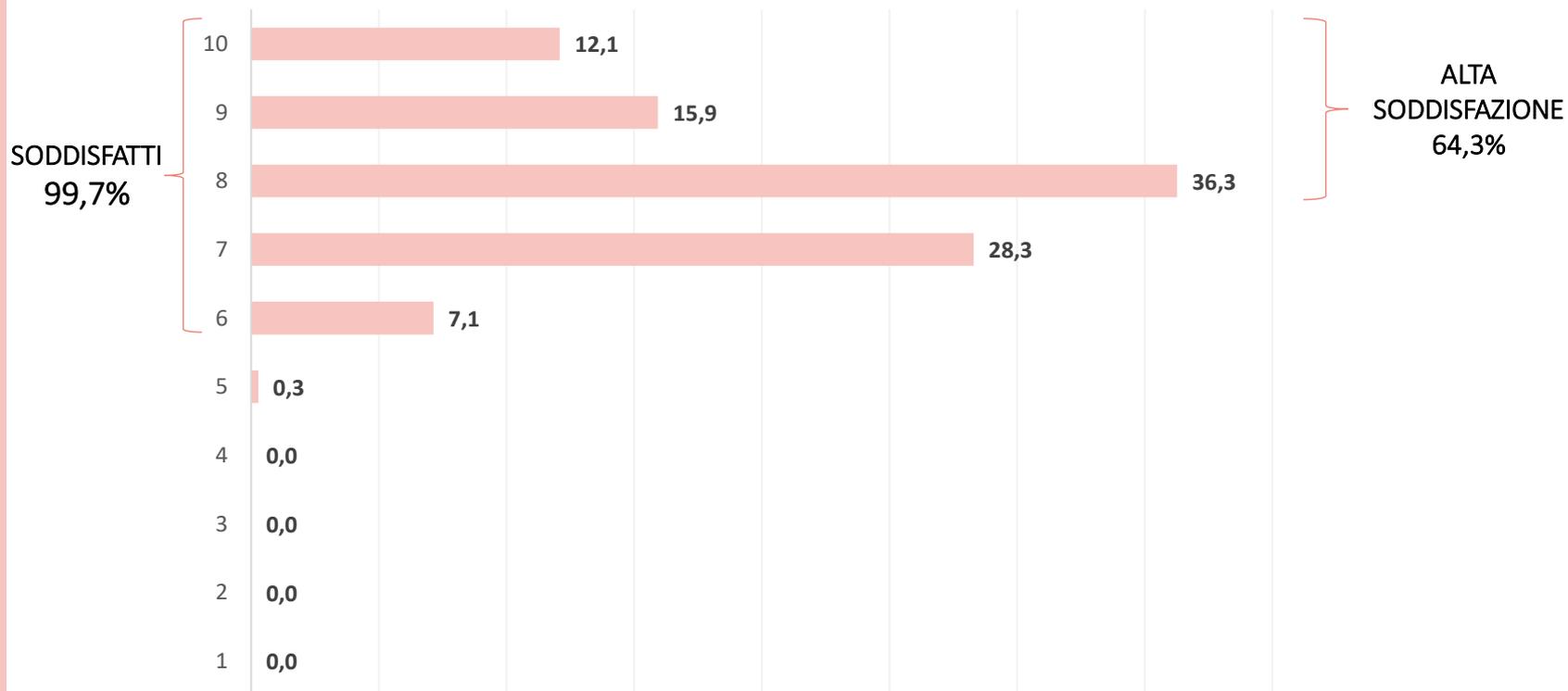
Pulizia generale della farmacia





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

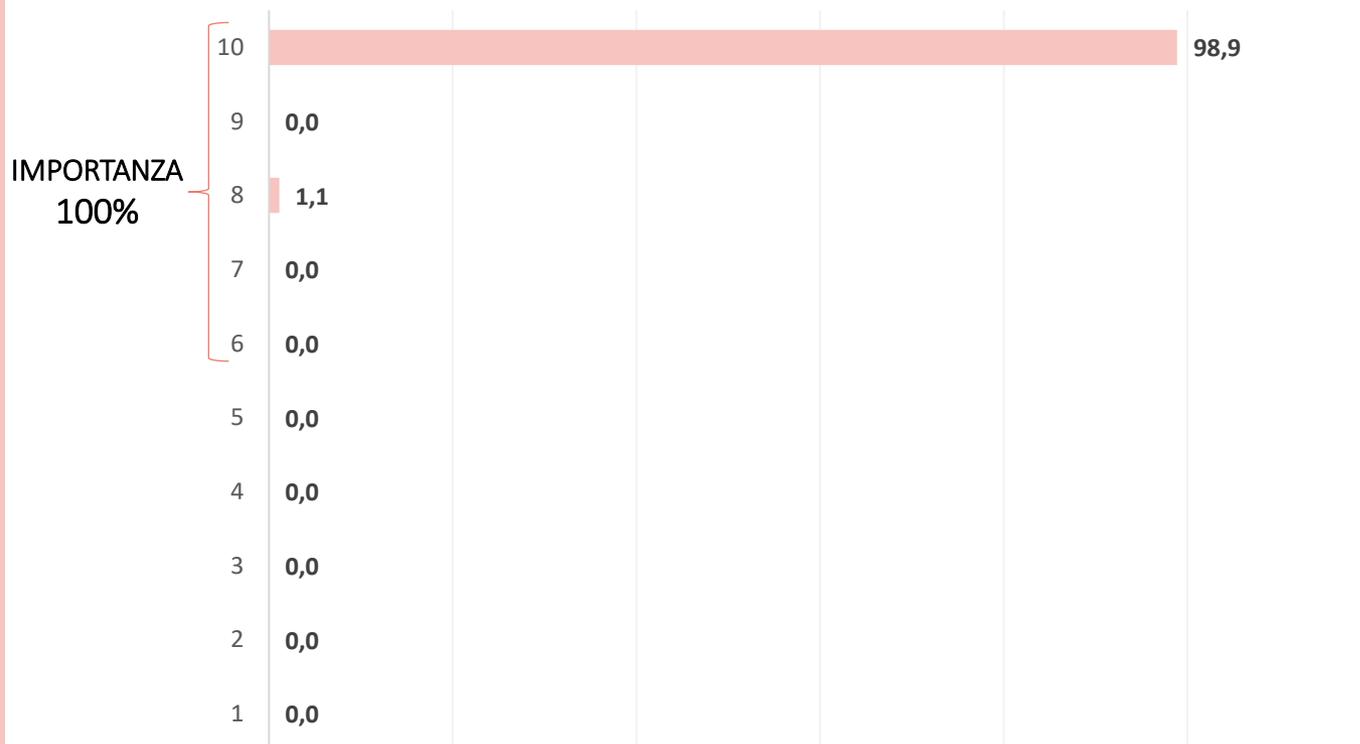
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



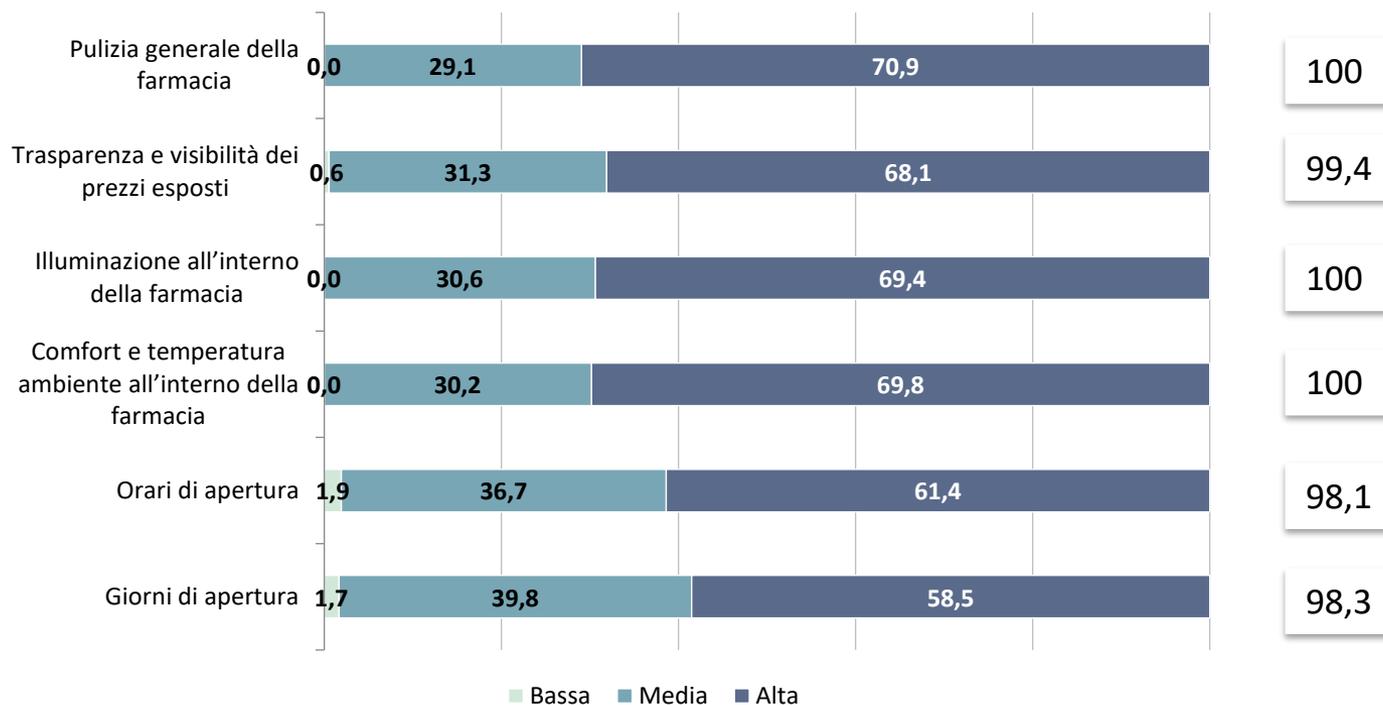


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

% Voto da 6 a 10



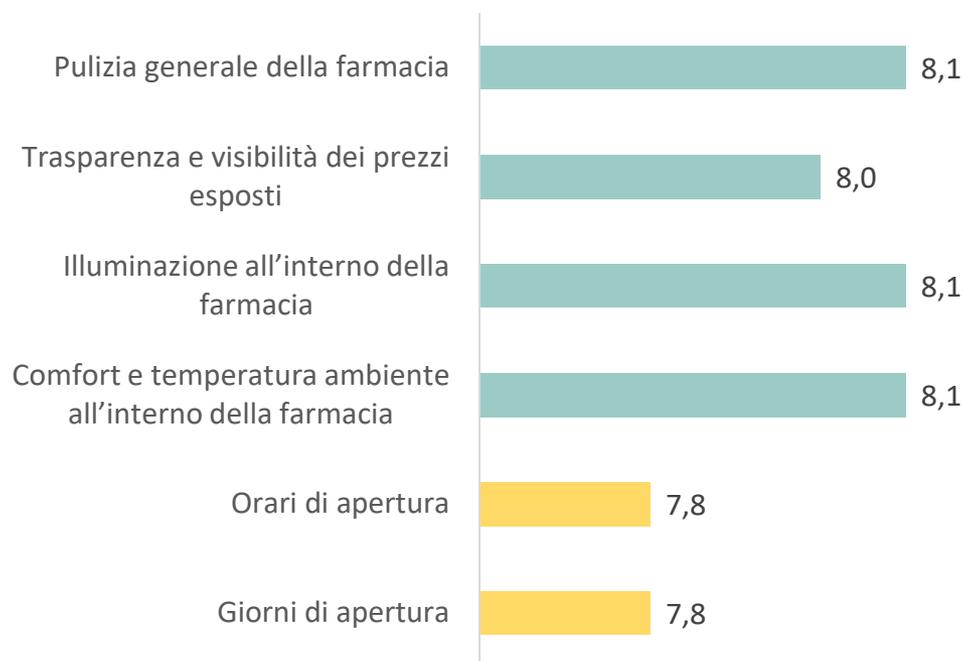
Indice % MEDIA di soddisfazione Organizzazione del Punto Vendita

99,3

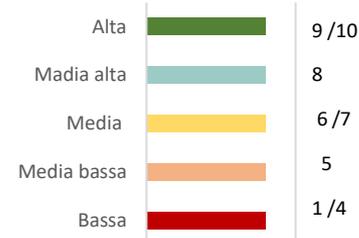


ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



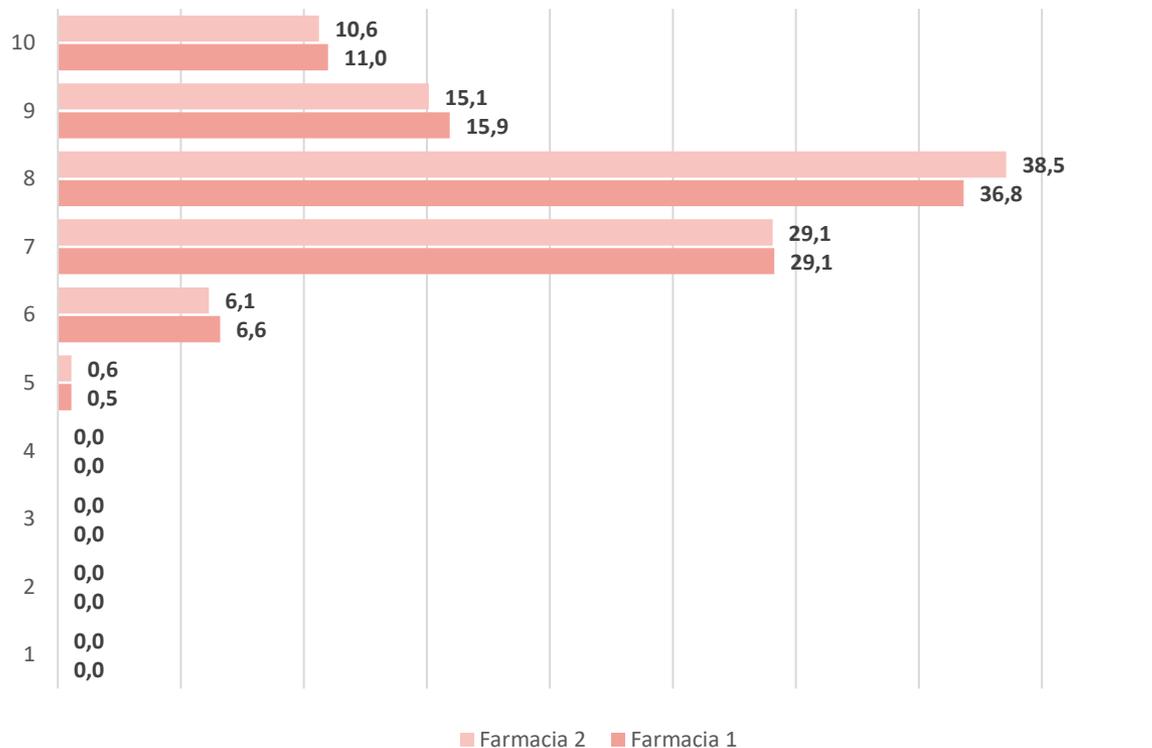
Intensità
(media dei punteggi)
Organizzazione del
Punto Vendita





ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

Dati comparati del grado di soddisfazione per Farmacia



	Farmacia 1	Farmacia 2
SODDISFAZIONE	99,5	99,4
ALTA SODDISFAZIONE	63,7	64,2
INTENSITÀ	7,9	7,9



ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA

Considerazioni

Anche in questo fattore vediamo un'alta percentuale di soddisfazione, con numeri di Alta Soddisfazione che si aggirano tra il 60% e il 70%, ed un alto 99,3% di Soddisfazione Totale, quasi in linea con le aspettative (Importanza), che sono del 100%.

Del 100% anche sono i voti ricevuti per gli aspetti strutturali delle farmacie: «Pulizia generale della Farmacia», «Illuminazione all'interno della Farmacia» e «Comfort e temperatura ambiente all'interno della Farmacia», tutti e tre con 7 utenti su 10 altamente soddisfatti. Questo significa che l'esperienza di recarsi in farmacia diventa piacevole una volta entrati nella struttura, anche se si deve attendere il turno, ecc. Un'asticella molto elevata.

Lievemente inferiore risulta la soddisfazione per la «Trasparenza e visibilità dei prezzi esposti», ma comunque non sembra una criticità; è una situazione propria del settore, che ha bisogno di una solita introduzione informativa al prodotto, oltre che al prezzo.

Infine, con ben 10 punti percentuali al di sotto degli altri sub-fattori per quanto riguarda l'Alta Soddisfazione, troviamo «Giorni» ed «Orari di apertura». Un aspetto da considerare, anche se non sembra segnare una possibile criticità, con oltre il 98% di soddisfatti totali.

Tutto questo si trasferisce al nostro «semaforo» dell'Intensità della Soddisfazione, portando l'intero fattore ad un livello Medio-Alto, con 8 punti, mostrando margini di crescita attraverso piccoli interventi per ottimizzare, innanzitutto, i «Giorni» ed «Orari di apertura», continuando ad accrescere la percezione di soddisfazione negli altri aspetti.

La differenza tra Farmacia 1 e 2 è minima, in favore (in termini complessivi) della prima per un 0,1%: un pareggio tecnico. Pareggio assoluto per l'Intensità, mentre per l'Alta Soddisfazione c'è mezzo punto percentuale a favore della Farmacia 2, differenze poco significative a livello statistico.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

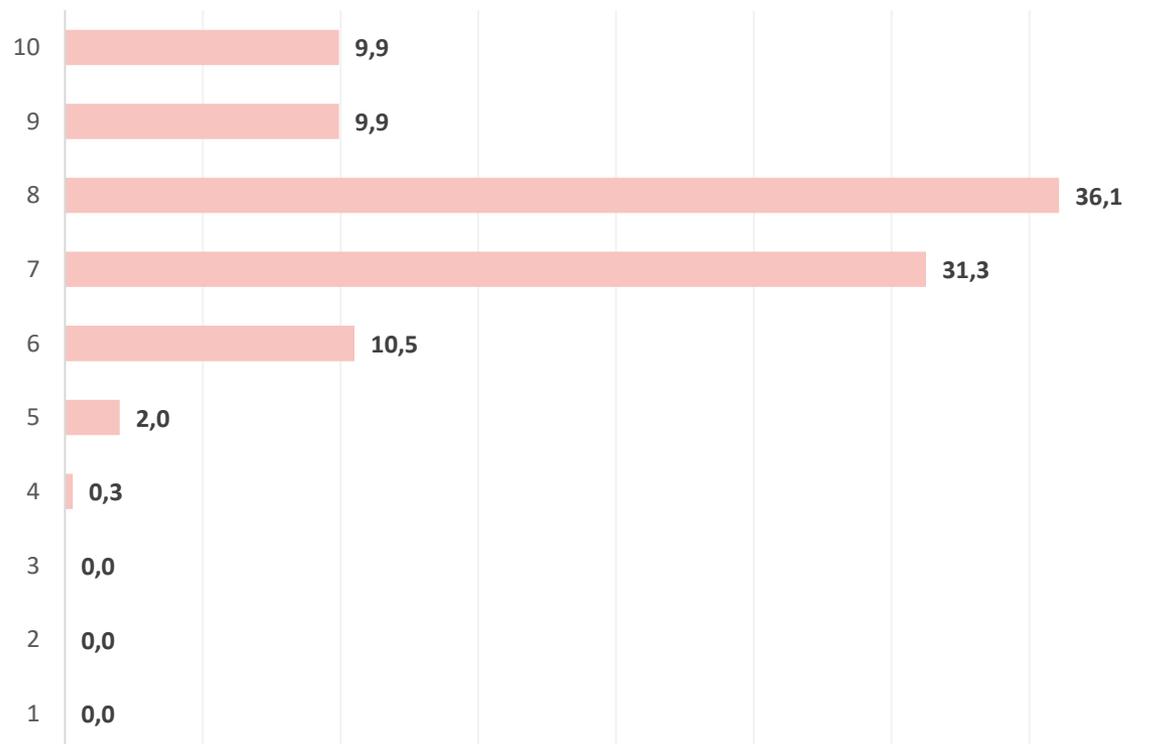
Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

- ✓ Completezza del fornimento dei medicinali presenti in farmacia
- ✓ Efficienza del sistema di approvvigionamento dei farmaci
- ✓ Impegno dell'azienda nel proporre farmaci equivalenti più economici
- ✓ Offerta di prodotti per la cosmesi e l'igiene personale
- ✓ Offerta di prodotti alimentari e per l'infanzia
- ✓ Sconti sui farmaci da banco e senza ricetta



ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

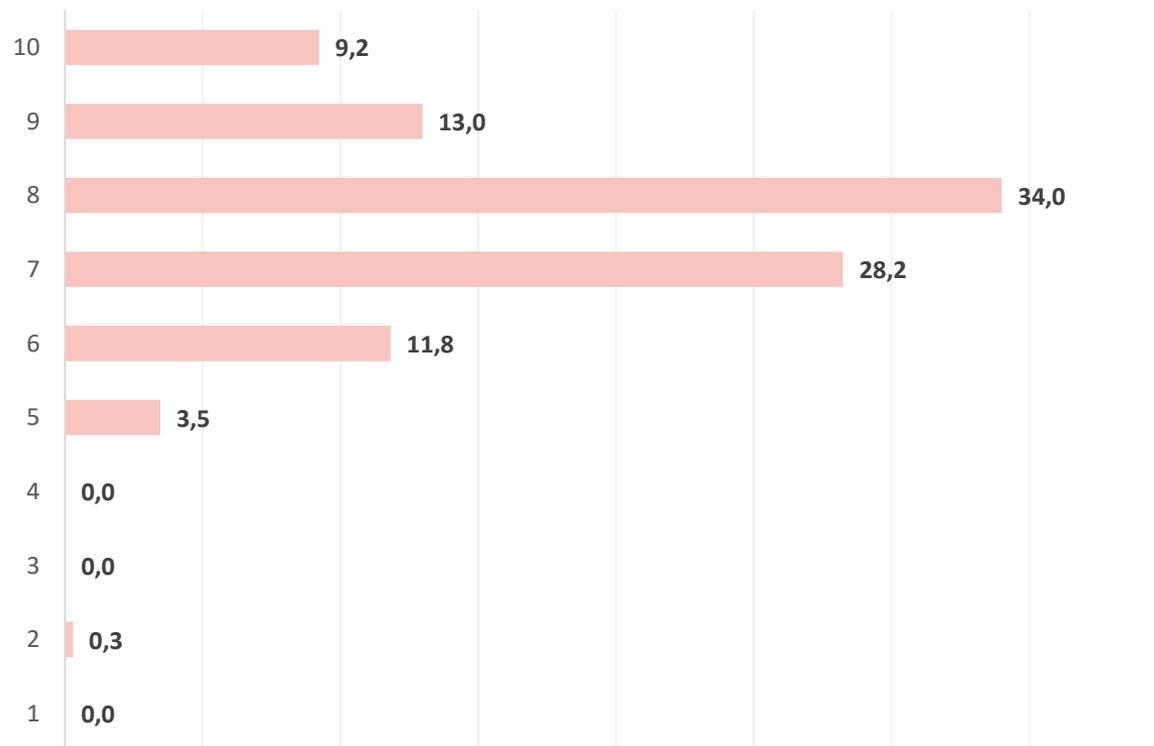
Completezza del fornimento dei medicinali presenti in farmacia





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

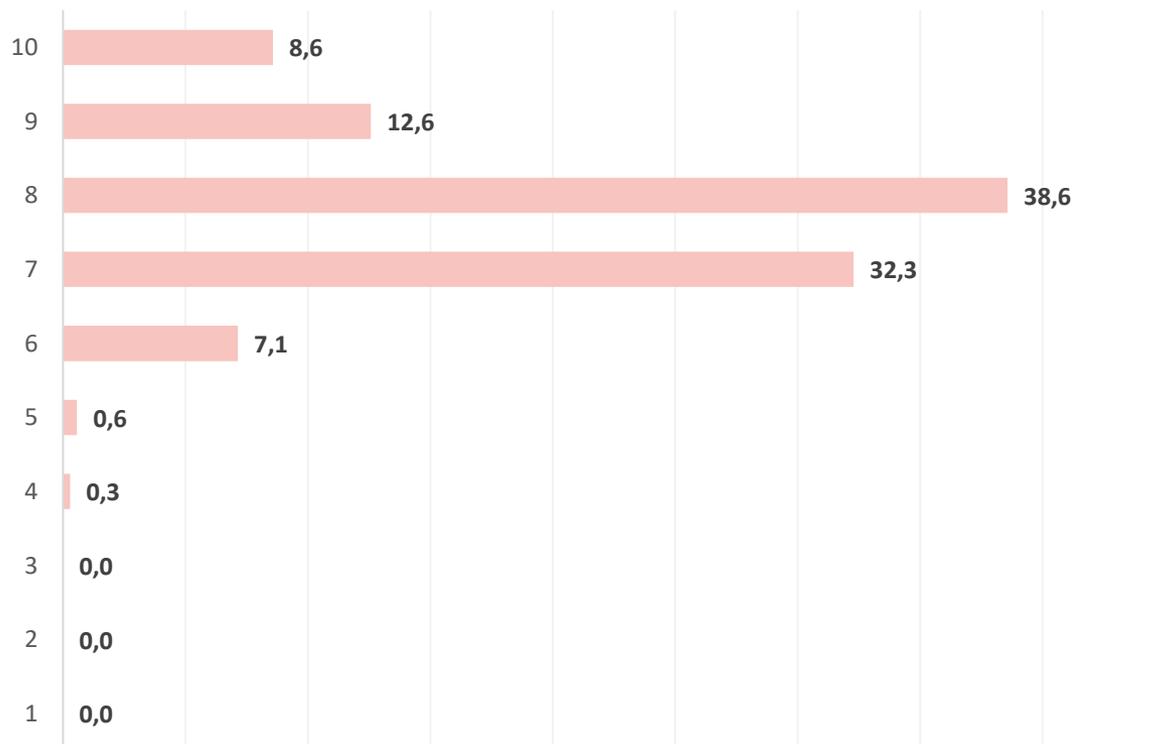
Efficienza del sistema di approvvigionamento dei farmaci





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

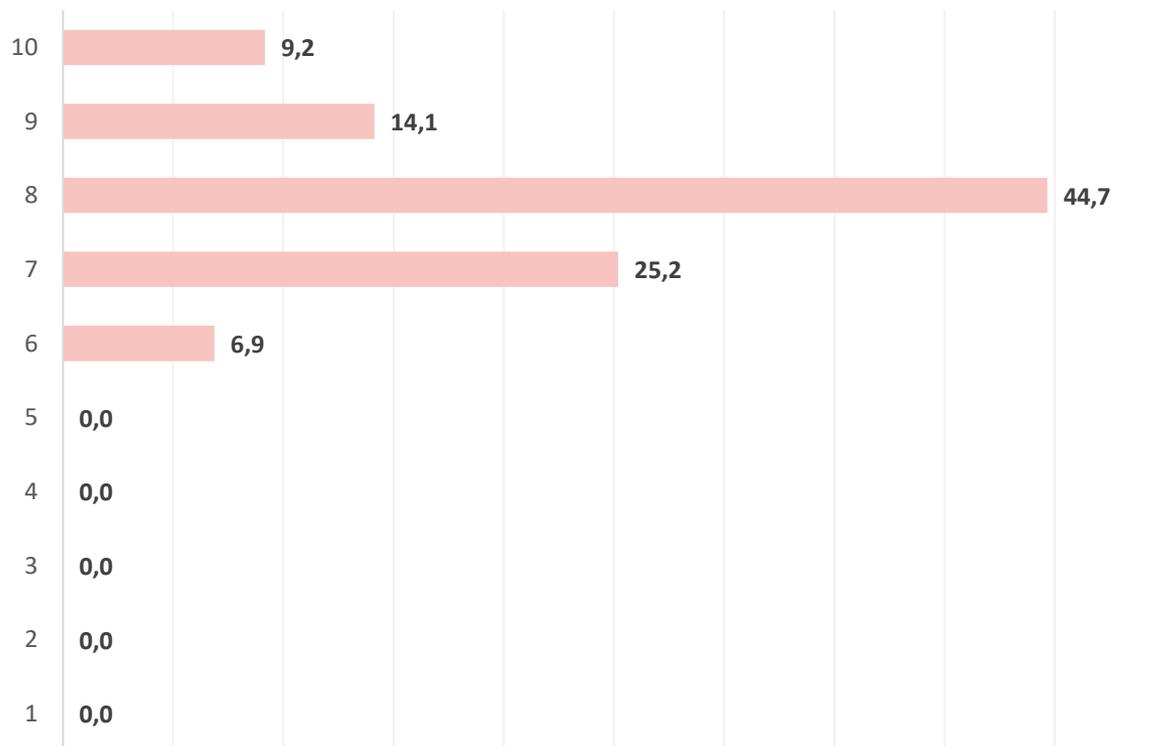
Impegno dell'azienda nel proporre farmaci equivalenti più economici





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

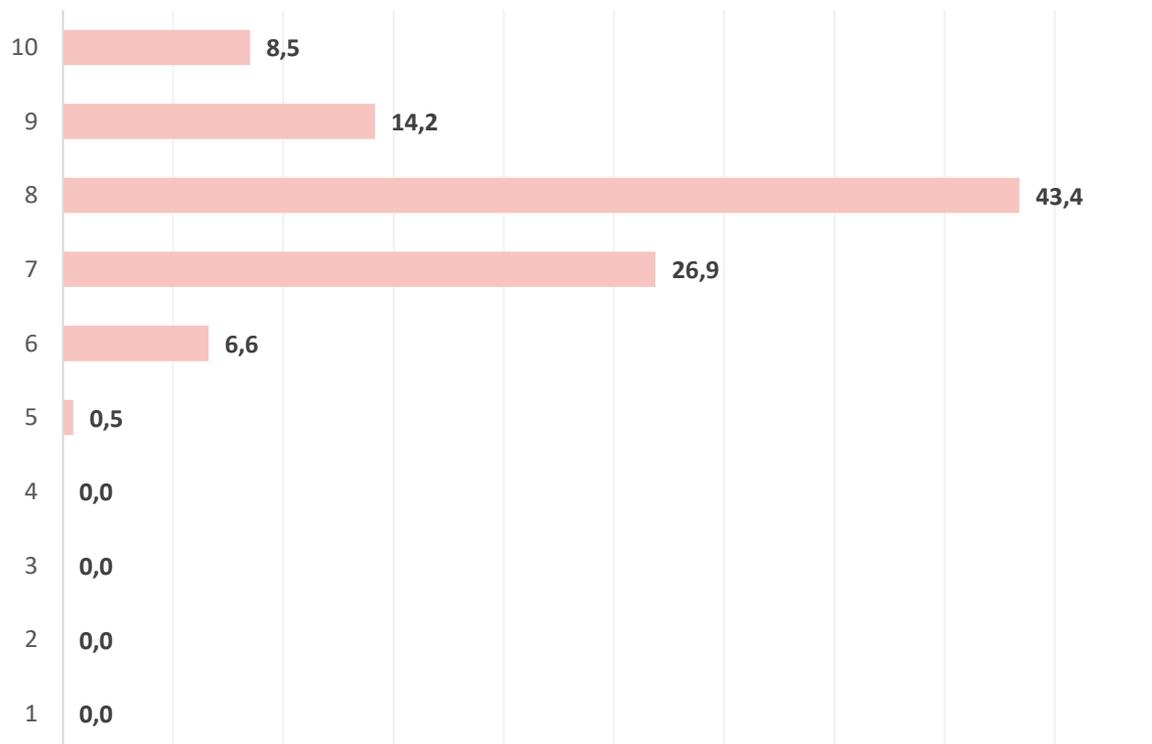
Offerta di prodotti per la cosmesi e l'igiene personale





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

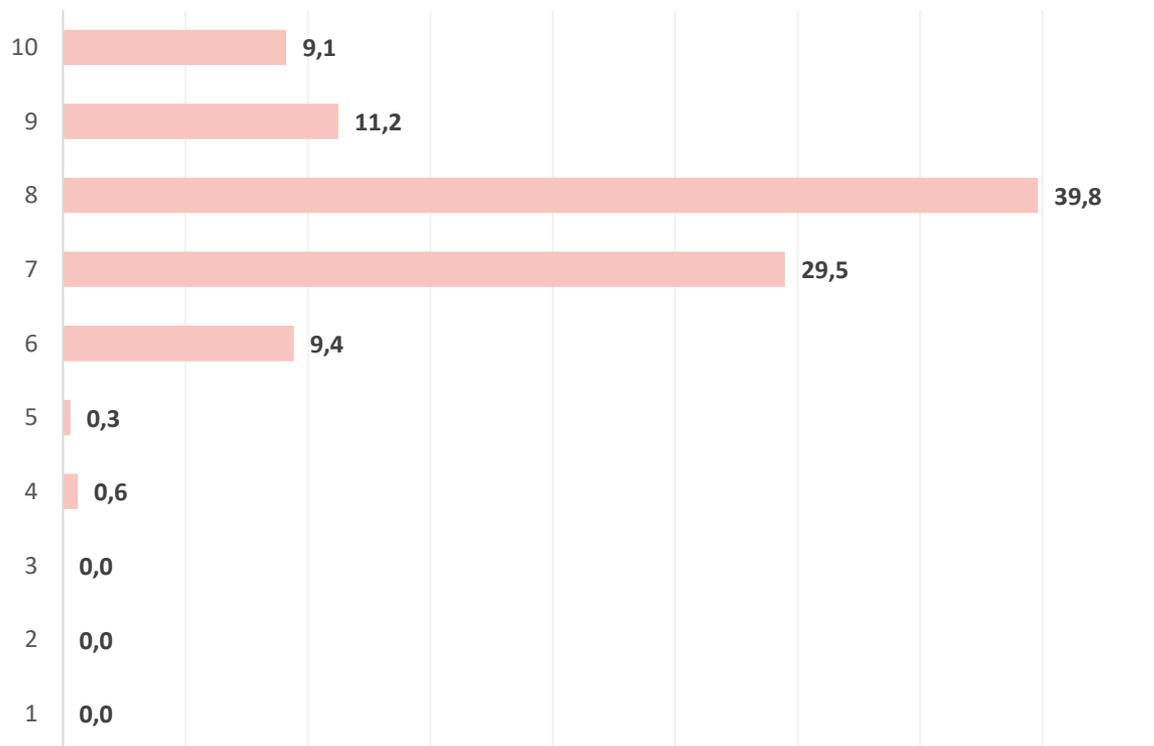
Offerta di prodotti alimentari e per l'infanzia





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

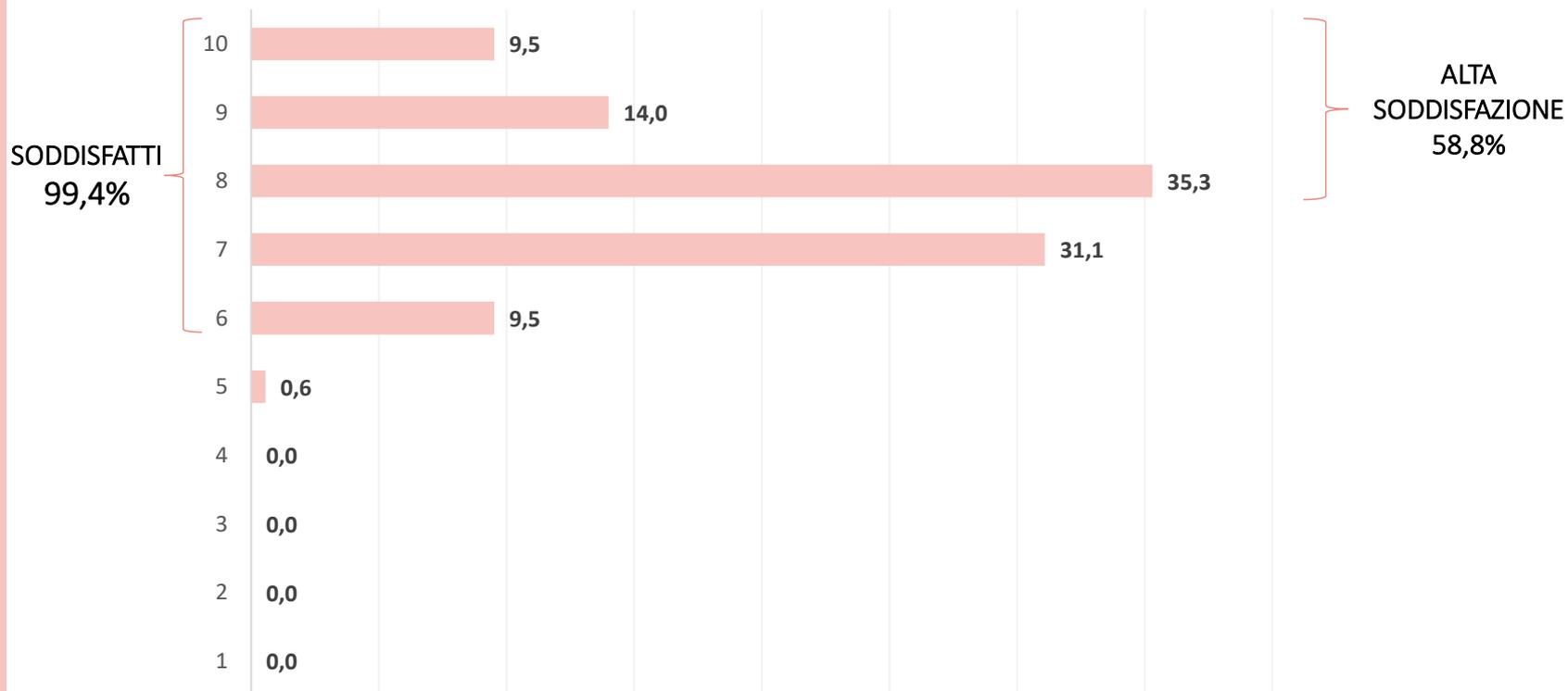
Sconti sui farmaci da banco e senza ricetta





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

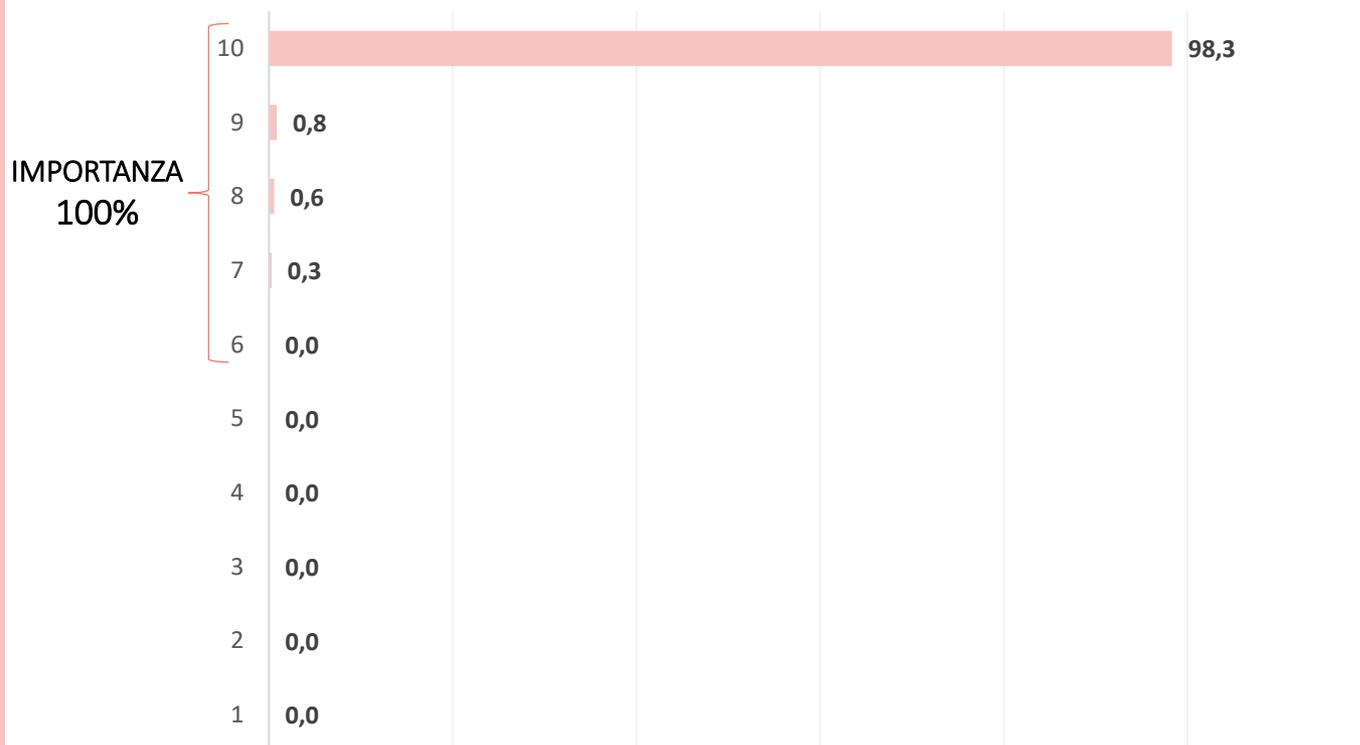
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità

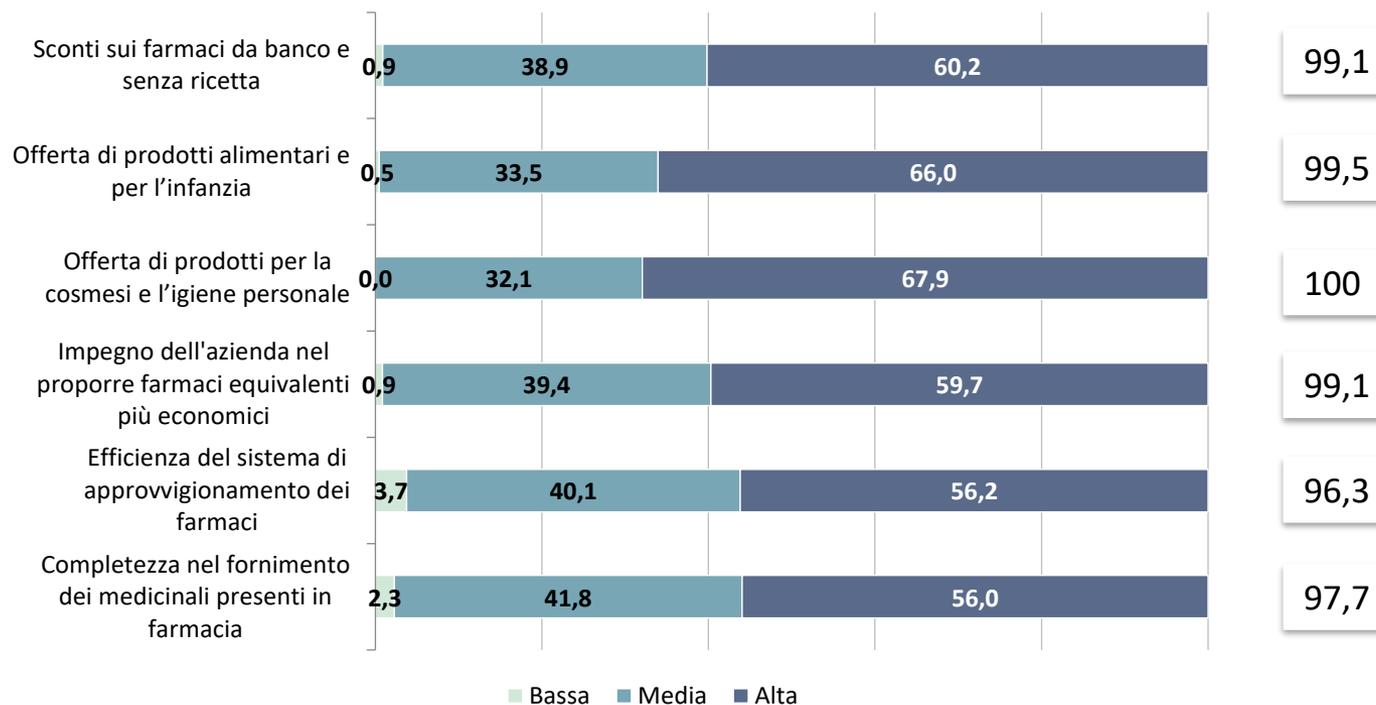




ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

% Voto da 6 a 10



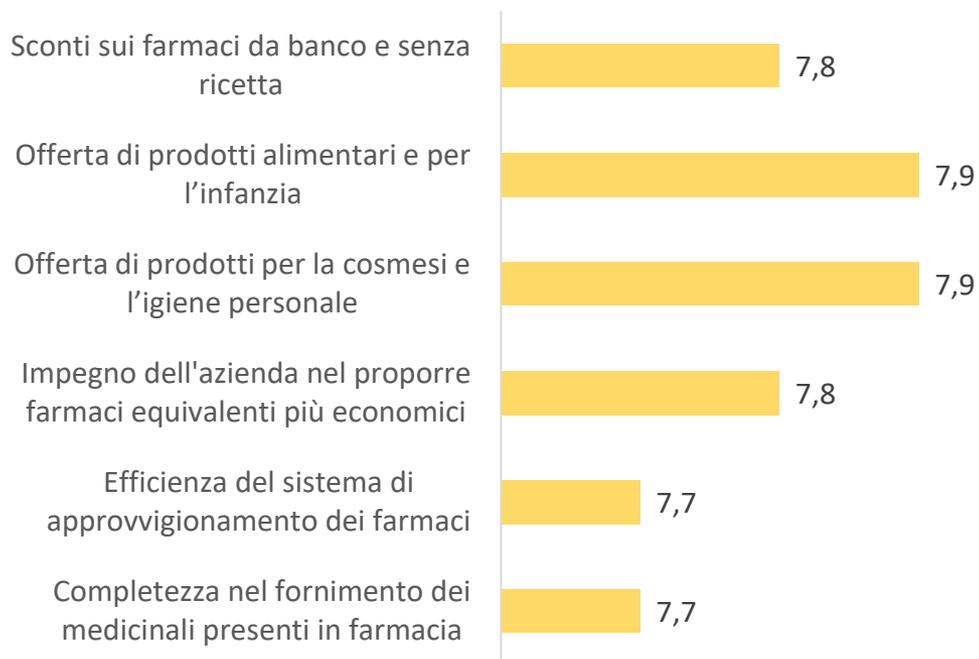
Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti tecnici: Prodotti

98,5



ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



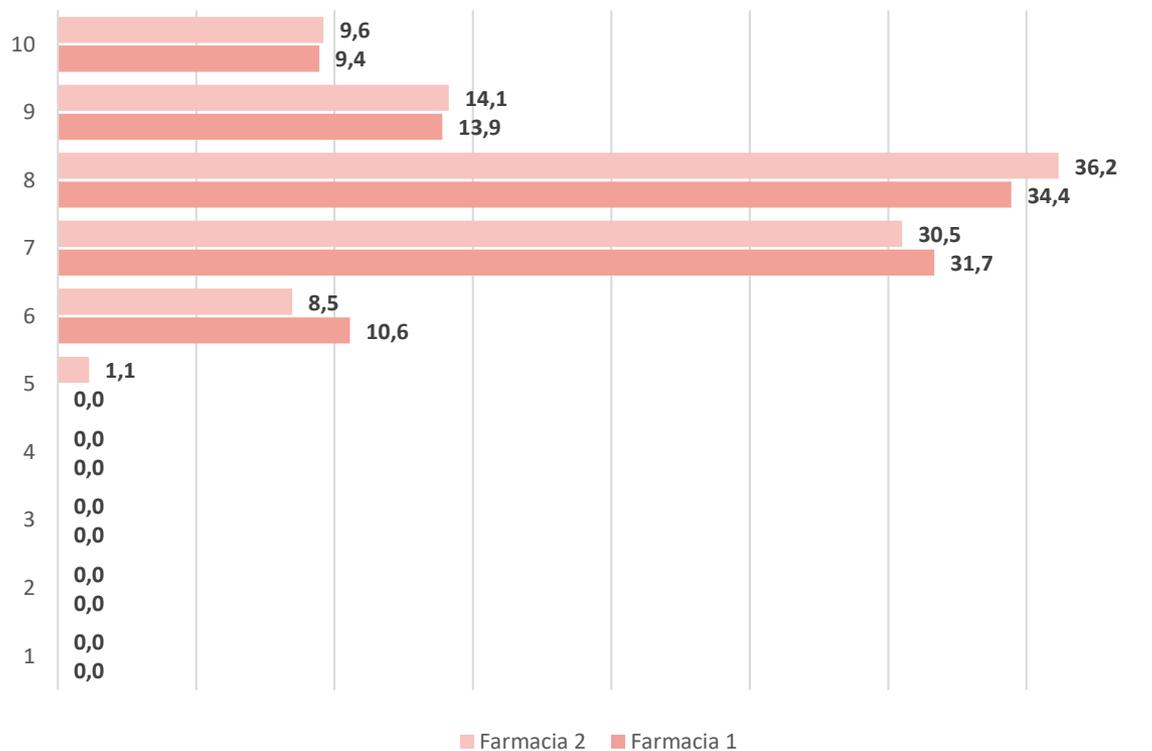
Intensità
(media dei punteggi)
Aspetti tecnici: Prodotti





ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

Dati comparati del grado di soddisfazione per Farmacia



	Farmacia 1	Farmacia 2
SODDISFAZIONE	100	98,9
ALTA SODDISFAZIONE	57,8	59,9
INTENSITÀ	7,8	7,8



ASPETTI TECNICI: PRODOTTI

Considerazioni

In questo caso osserviamo una soddisfazione lievemente inferiore ai fattori precedenti, non tanto per la Soddisfazione Totale, che arriva ad un buon 98,5%, quanto più per l'Intensità che si ferma a 7,8, fascia Media.

L'Alta Soddisfazione si attesta tra il 56% ed il 60% per i principali sub-fattori che presentano delle flessioni nella Soddisfazione: «Efficienza del sistema di approvvigionamento dei farmaci» (96,3%) e «Completezza nel fornimento dei medicinali presenti in Farmacia» (97,7%).

Ricevono una valutazione superiore gli aspetti economici e l'offerta di prodotti: parliamo del «Impegno dell'azienda nel proporre farmaci equivalenti più economici» (99,1%), «Sconti sui farmaci da banco senza ricetta» (99,1%), «Offerta di prodotti alimentari per l'infanzia» (99,5%) ed infine, l'aspetto più soddisfacente, «Offerta di prodotti per la cosmesi e l'igiene personale» (100%). In questo caso, l'Alta Soddisfazione supera il 66%.

Anche in questo caso l'Alta Soddisfazione e Soddisfazione Totale tra le Farmacie 1 e 2 si incrociano: la Farmacia 1 supera leggermente la 2 per Soddisfazione Totale (1,1% di scarto, mentre la seconda supera la prima nell'Alta Soddisfazione, con 1,2% in più; l'Intensità raggiunge un livello di 7,8 in entrambe.

Concludiamo che sarebbe necessario affrontare quella sensazione di mancato o ritardato fornimento dei medicinali che, nonostante non abbassi di tanto il voto totale, potrebbe diventare una situazione / visione problematica del funzionamento della farmacia per il suo scopo principale.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

- ✓ Angolo della Salute, per consulti riservati con il farmacista
- ✓ Misurazione pressione arteriosa
- ✓ Massoterapista – Massaggio terapeutico – Sportivo e del benessere
- ✓ Podologia
- ✓ Osteopata in farmacia
- ✓ Massaggio Beauty Darphin
- ✓ Analisi gratuita del capello e del cuoio capelluto
- ✓ Dermo massaggio gratuito
- ✓ Test gratuito dell'udito

Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

- ✓ Affitto Magnetoterapia
- ✓ Holter Pressorio
- ✓ Holter Cardiaco
- ✓ Elettrocardiogramma a riposo
- ✓ Test ematochimici
- ✓ Foratura dei lobi delle orecchie

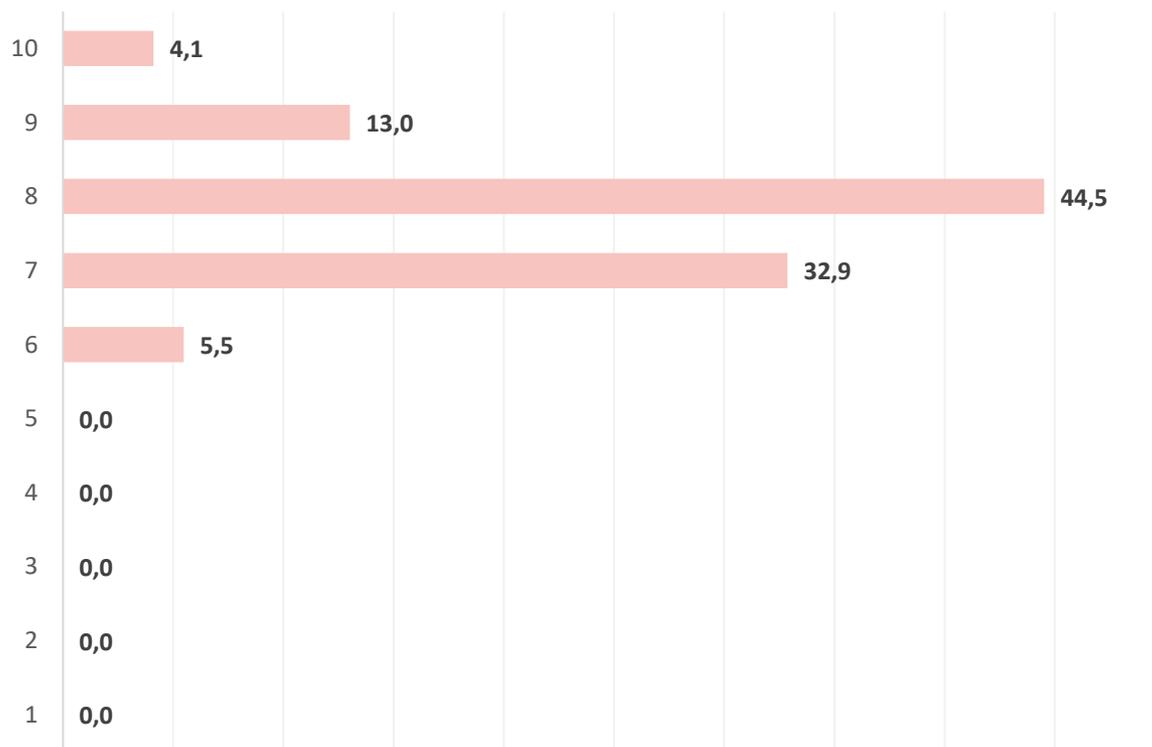


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.



ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

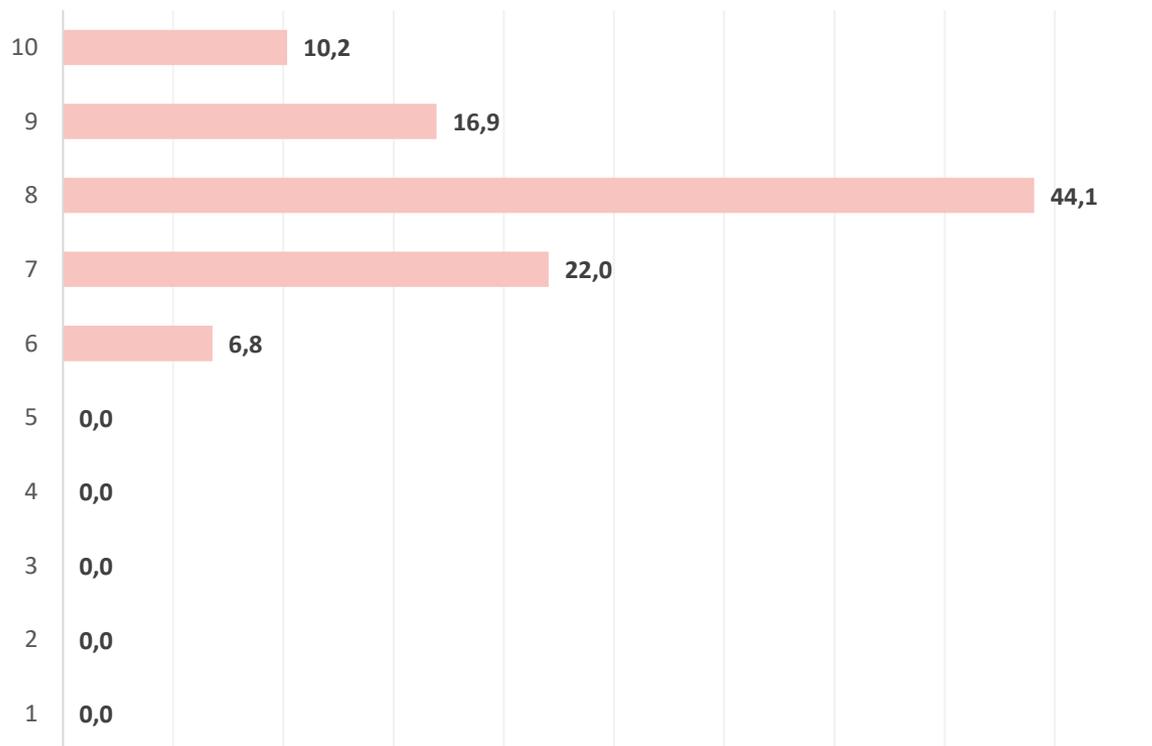
Angolo della Salute, per consulti riservati con il farmacista





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

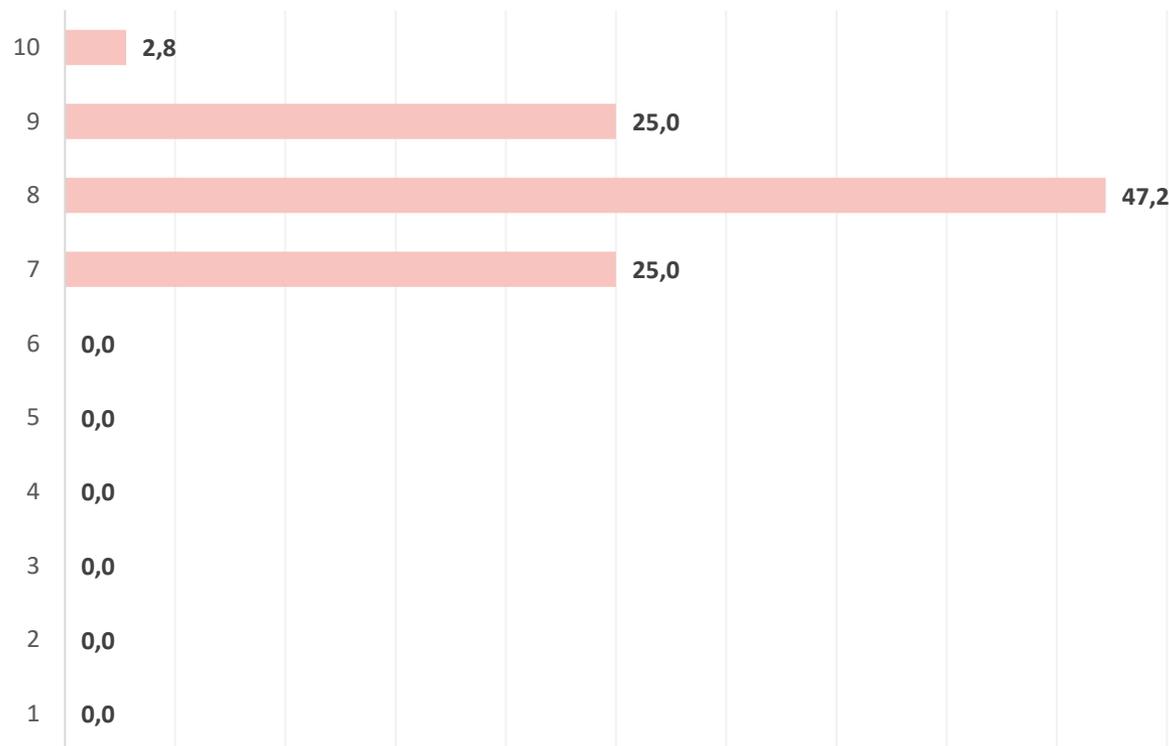
Misurazione della pressione arteriosa





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

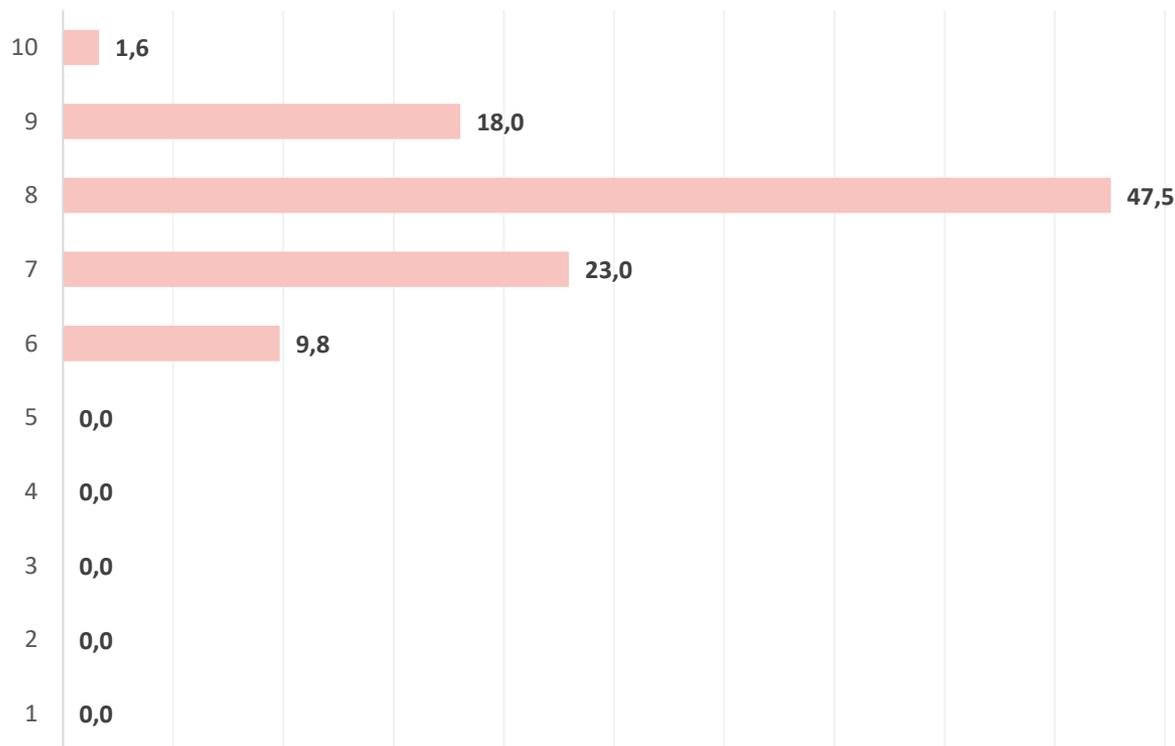
Massoterapista – Massaggio terapeutico – Sportivo e del benessere





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

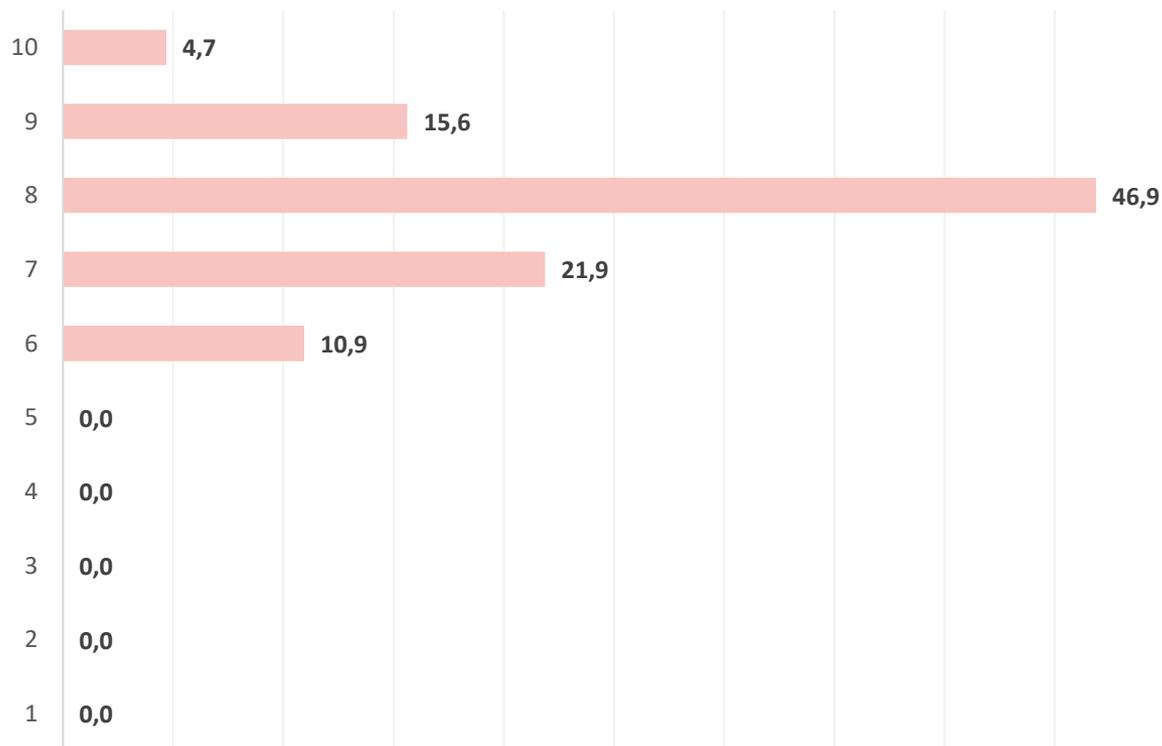
Podologia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

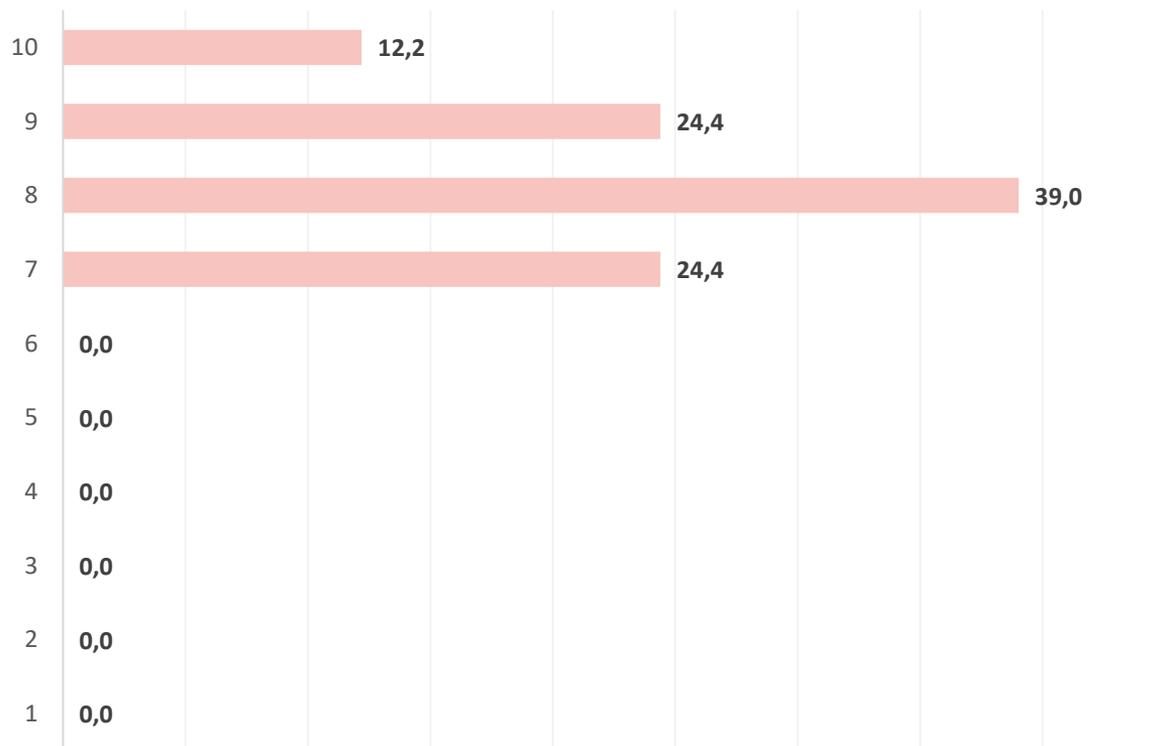
Osteopata in farmacia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

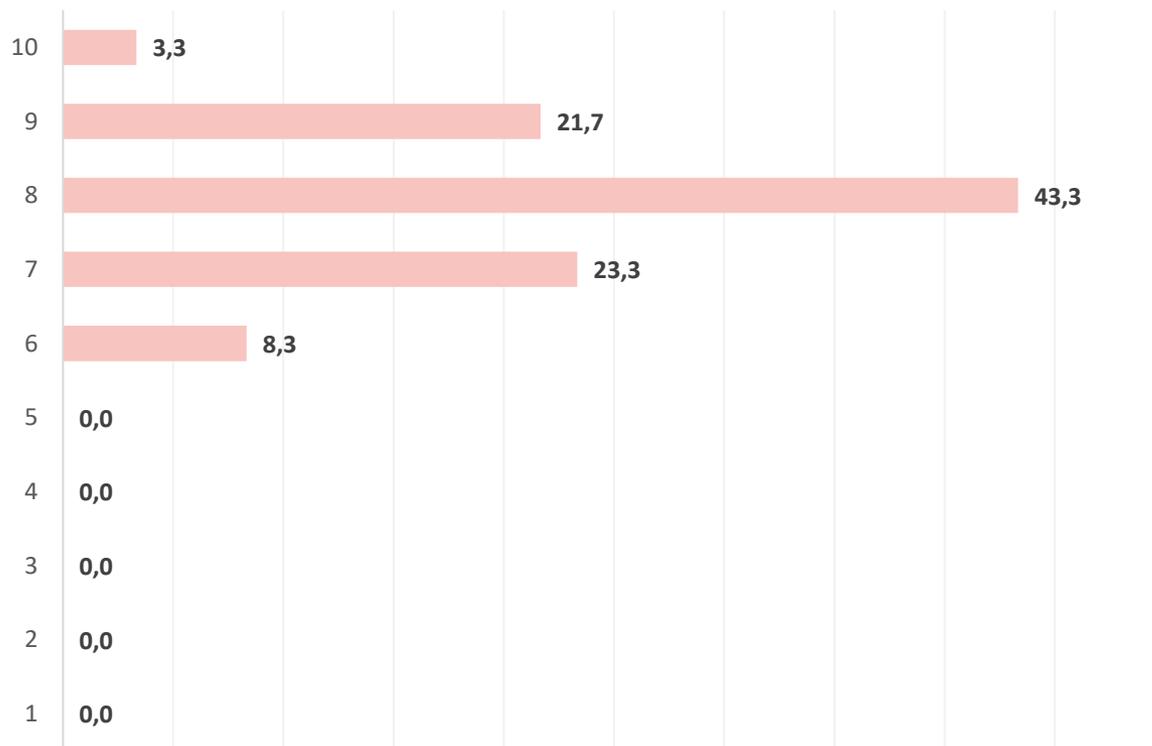
Massaggio Beauty Darphin





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

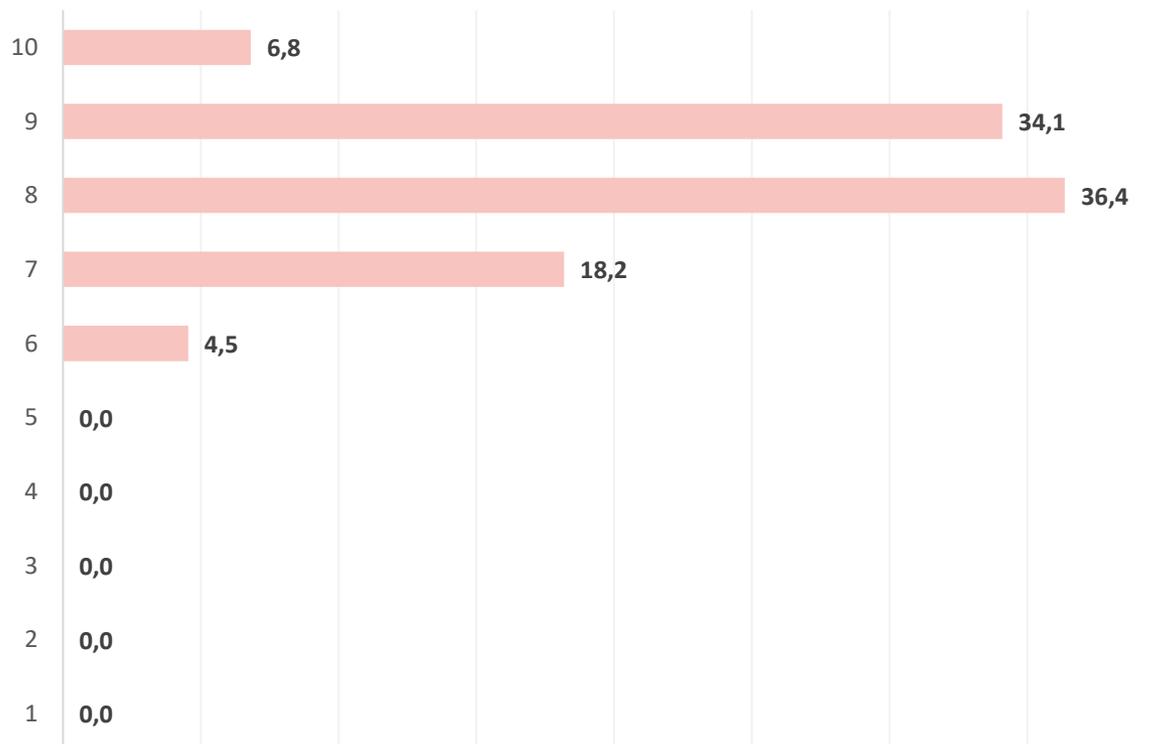
Analisi gratuita del capello e del cuoio capelluto





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

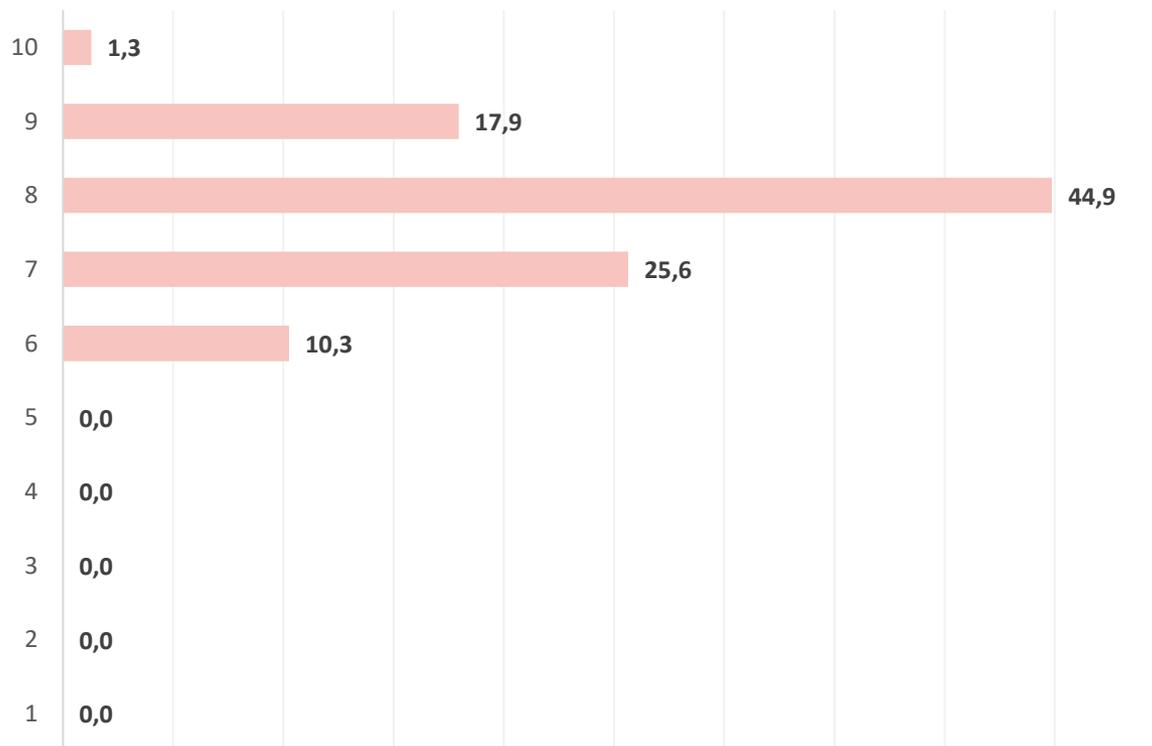
Derma massaggio gratuito





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

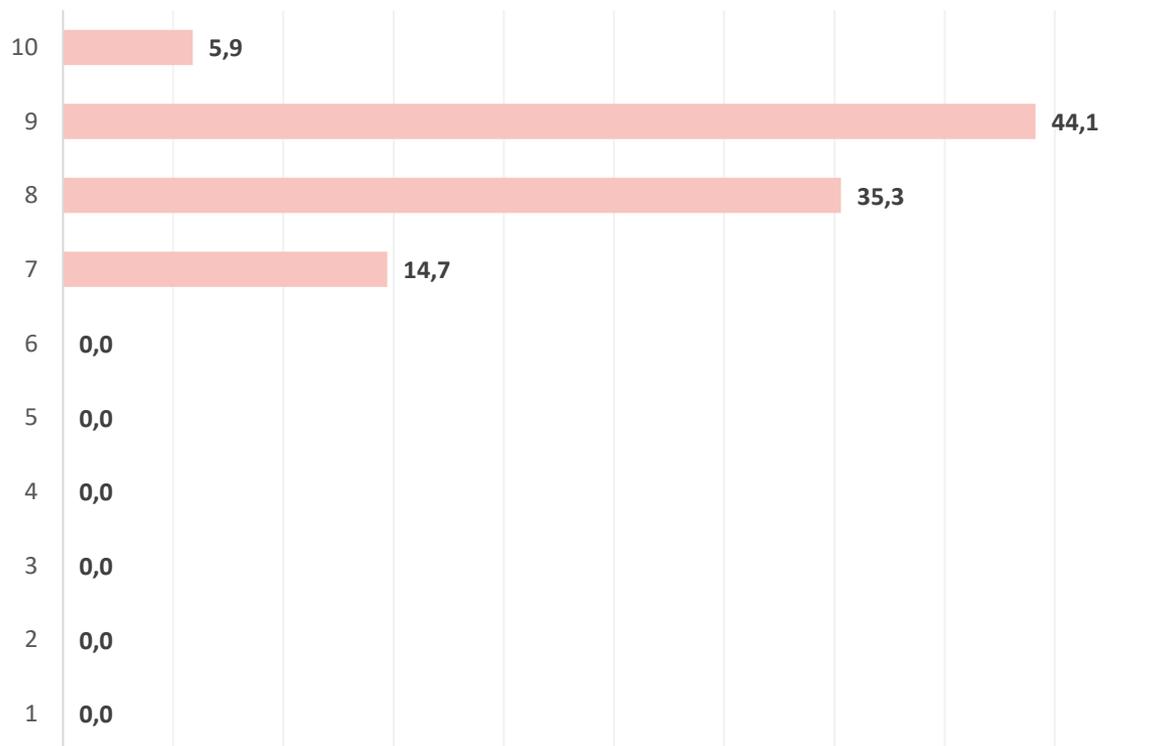
Test gratuito dell'udito





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

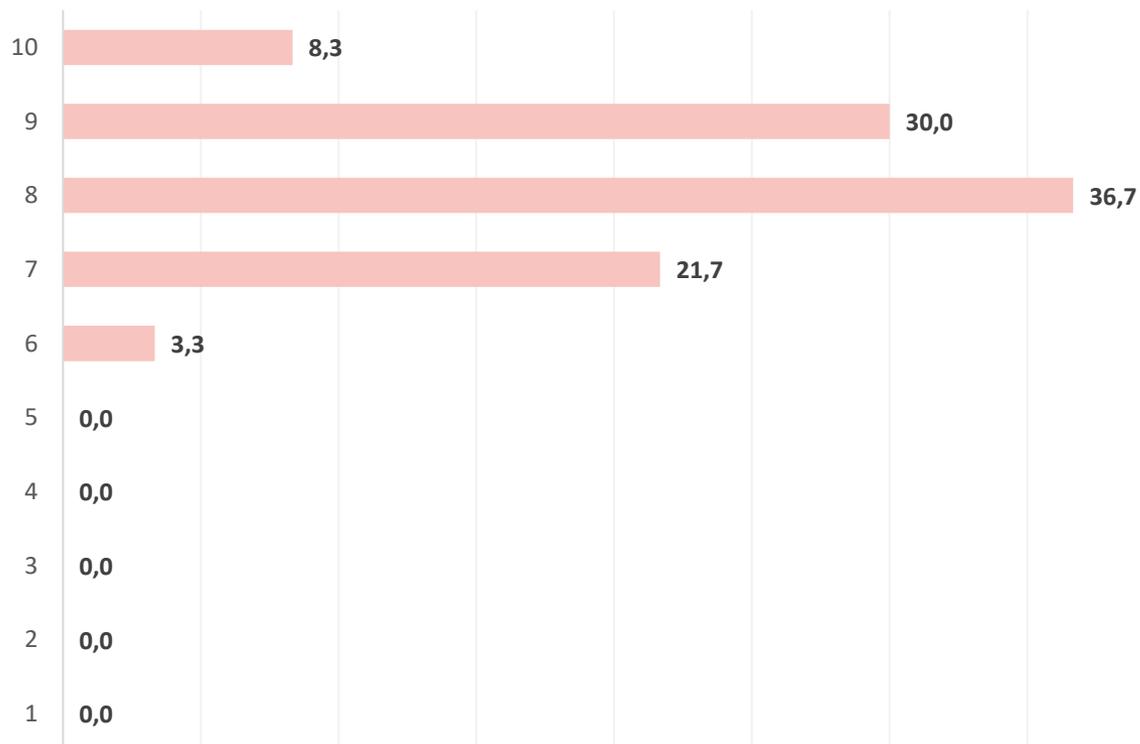
Affitto Magneto terapia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

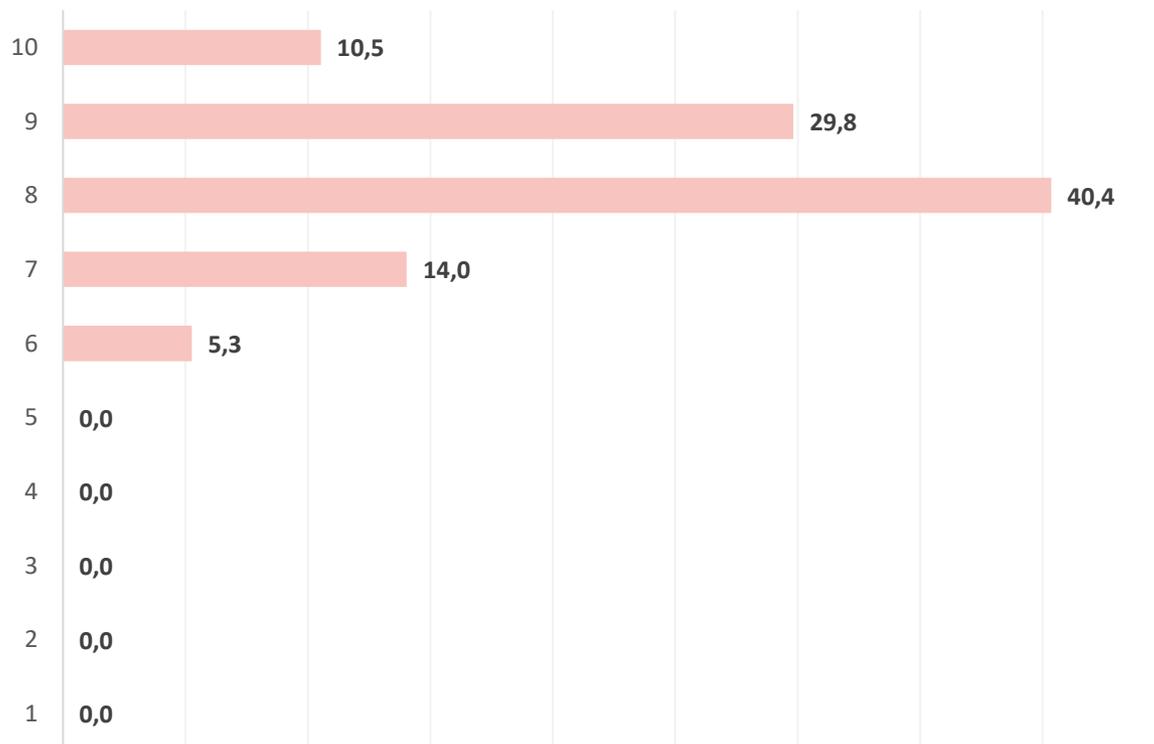
Holter Pressorio





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

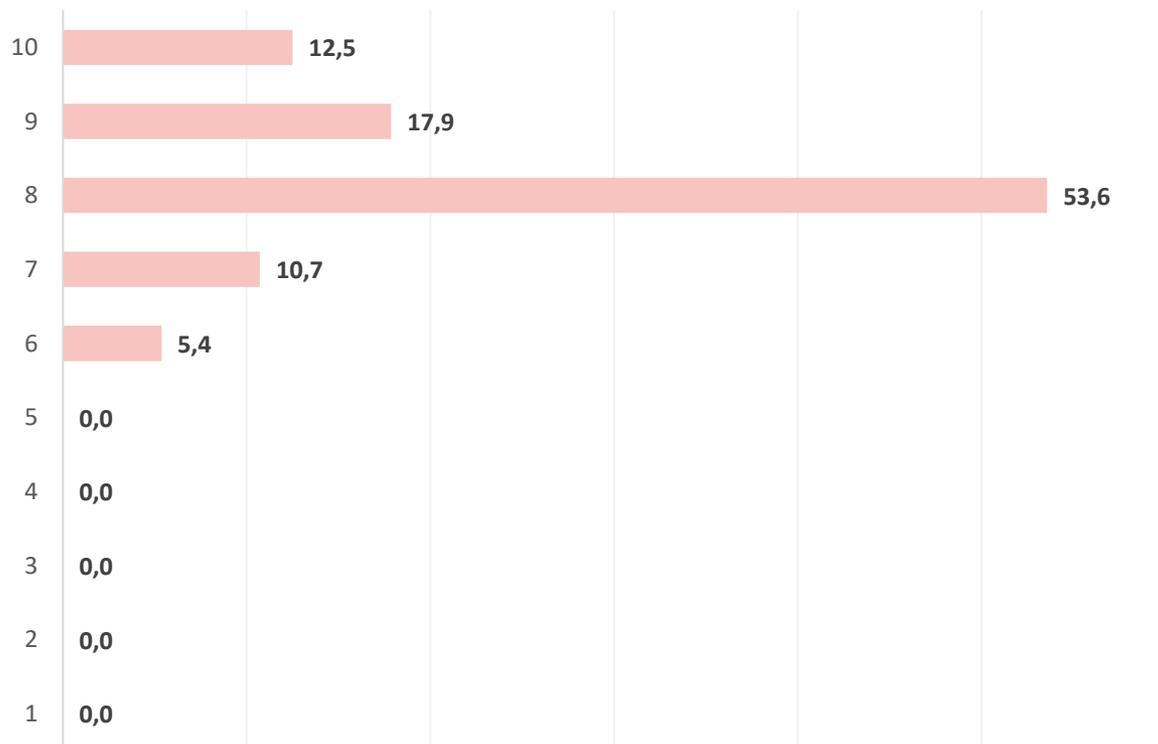
Holter Cardiac





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

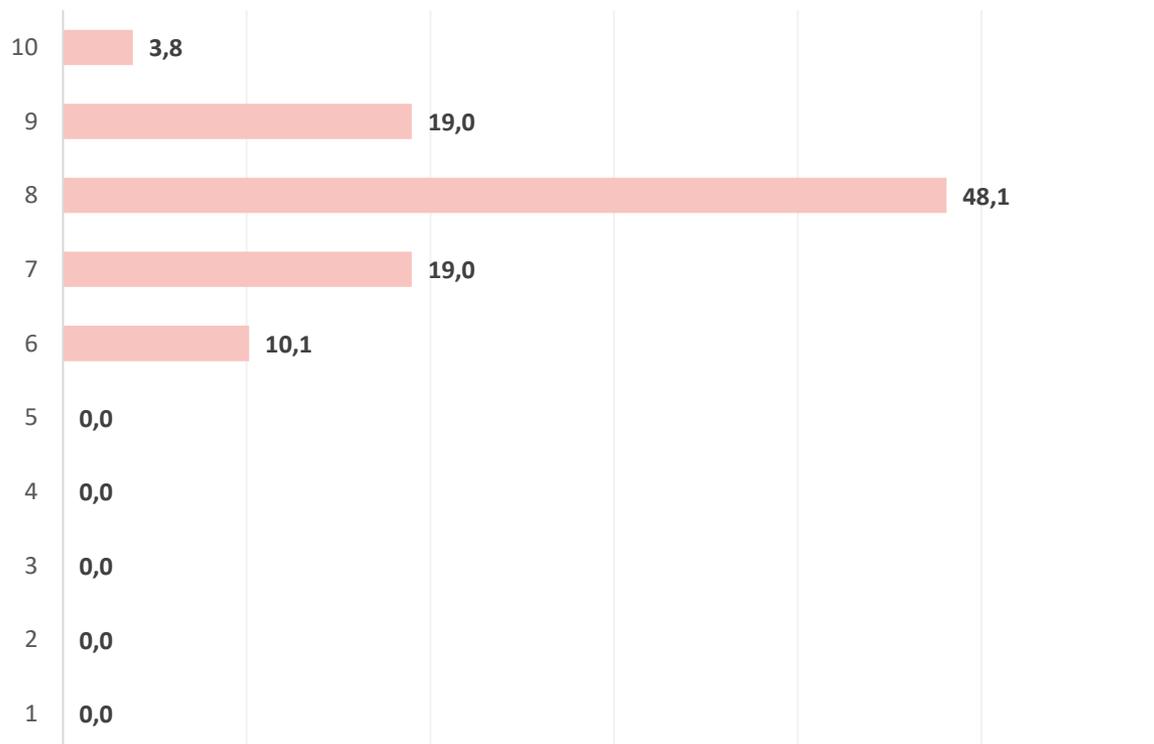
Elettrocardiogramma a riposo





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

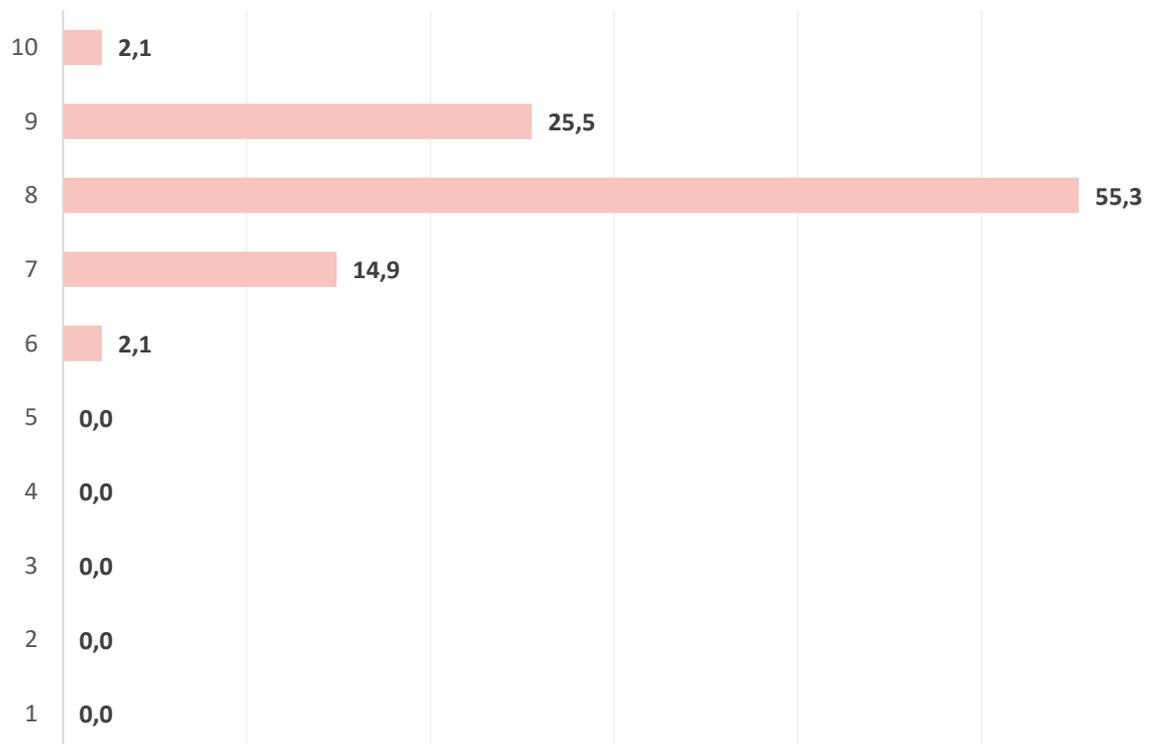
Test ematochimici





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

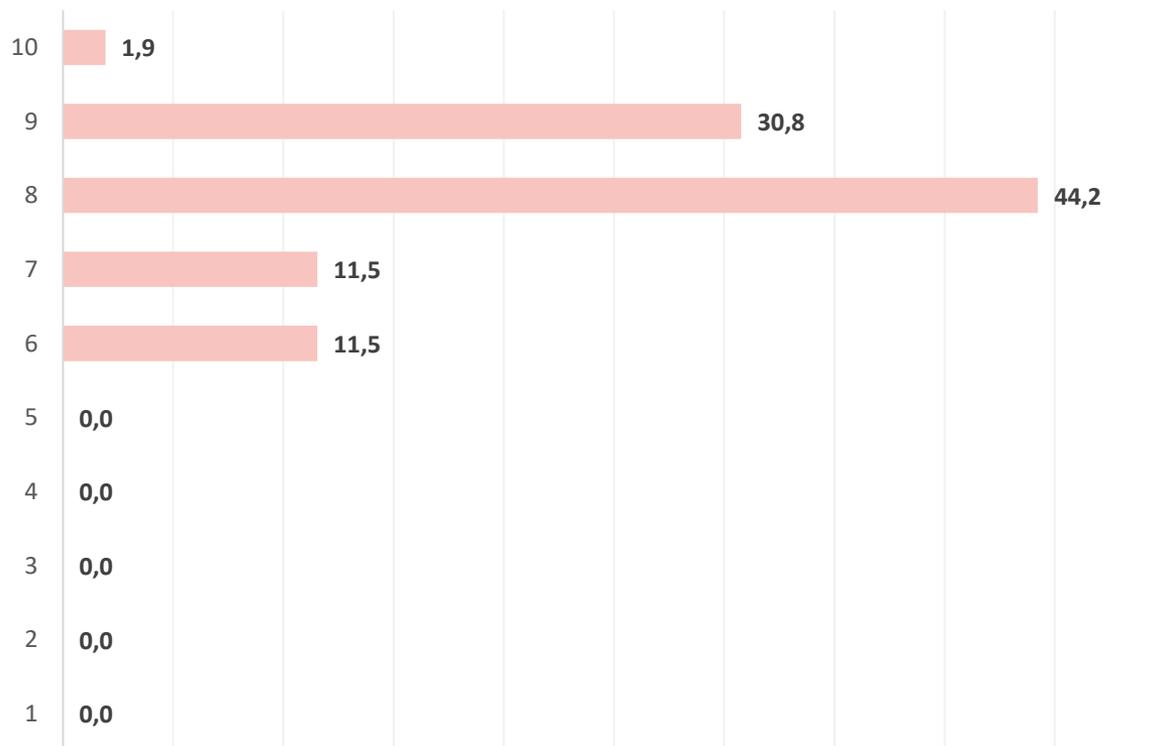
Foratura dei lobi delle orecchie





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

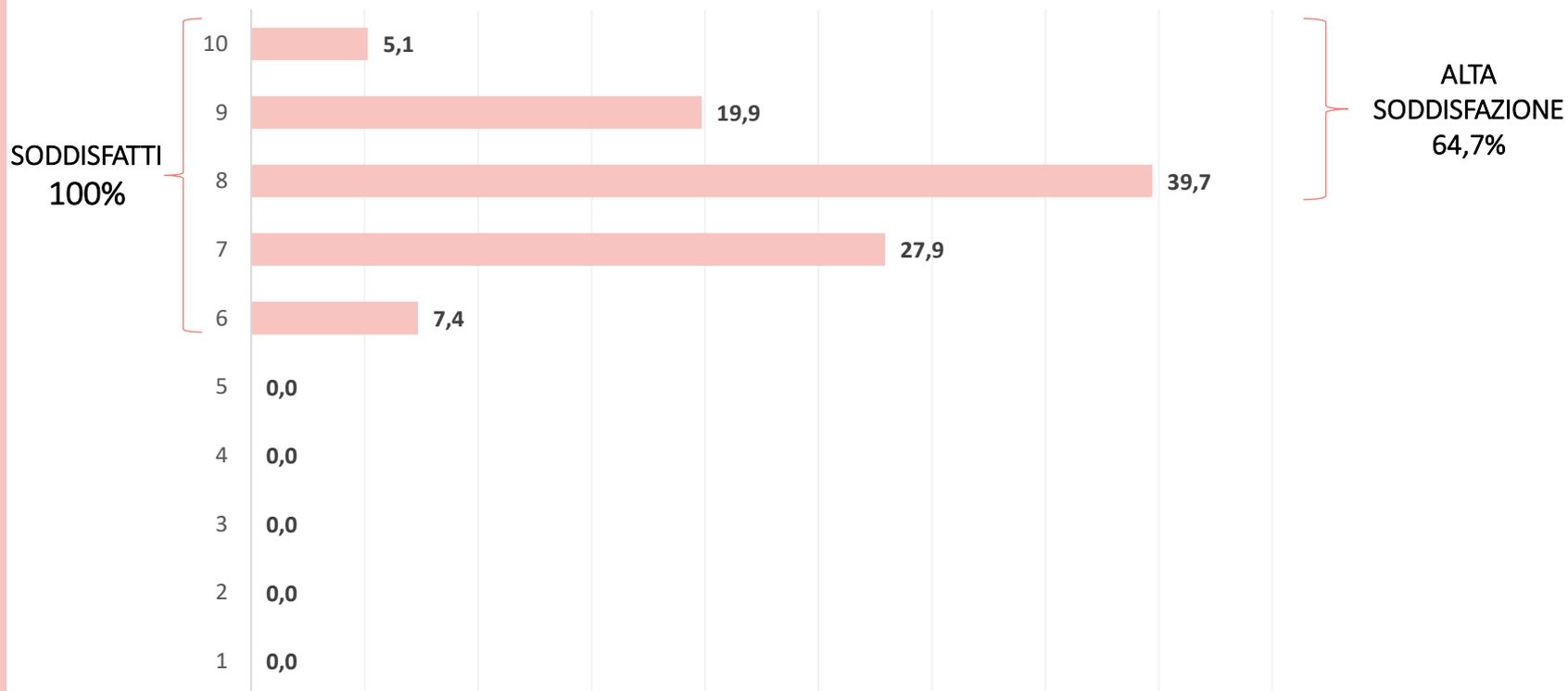
Podologa in farmacia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

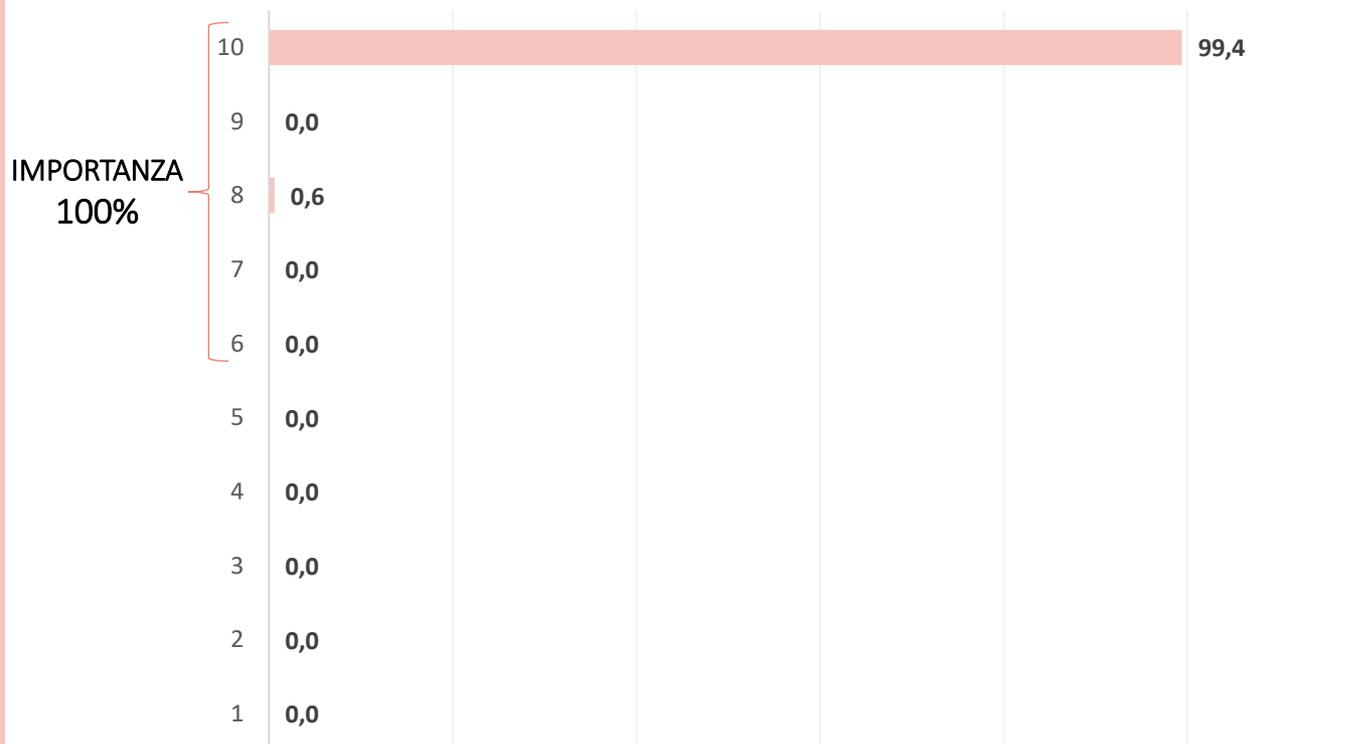
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità





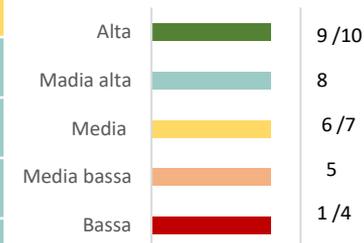
FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

Sub-fattore	Soddisfazione	Alta soddisfazione	Intensità
Angolo della Salute	100	61,6	7,8
Misurazione pressione arteriosa	100	71,2	8,0
Massoterapista	100	75,0	8,1
Podologa	100	67,2	7,8
Osteopata	100	67,2	7,8
Massaggio Beauty Darphin	100	75,6	8,2
Analisi del capello / cuoio capelluto	100	68,3	7,9
Dermo massaggio gratuito	100	77,3	8,2
Test gratuito dell'udito	100	64,1	7,7
Affitto Magnetoterapia	100	85,3	8,4
Holter Pressorio	100	75,0	8,2
Holter Cardiaco	100	80,7	8,3
Elettrocardiogramma a riposo	100	83,9	8,2
Test ematochimici	100	70,9	7,9
Foratura dei lobi	100	83,0	8,1
Podologia in farmacia	100	76,9	8,0

Intensità
(media dei punteggi)
Aspetti tecnici: Servizi
Farmacia 1





FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 1

Considerazioni

Vediamo che i Servizi aggiuntivi della Farmacia 1 risultano altamente votati dagli utenti.

Tutti ricevono un 100% di Soddisfazione e l'Alta Soddisfazione varia di qualche punto, ma senza grossi salti di percezione.

Risulta interessante che, tanto per le pratiche mediche fondamentali (Holter, Test Ematochimici...), che per le cure alternative o cosmetiche (Magnetoterapia, Massaggio Beauty Darphin...), i risultati sono simili e non ci sono differenze grossolane.

Tutti si aggirano tra 7,7 - 7,8 come minimo, e 8,4 come massimo. Il minor punteggio lo riceve il «Test gratuito dell'udito», probabilmente perché non viene fatto tutti i giorni, ma su appuntamento, implicando una certa attesa. Il punteggio più alto lo riceve «Affitto Magnetoterapia» (8,4), probabilmente perché una terapia che si applica a casistiche poco gravi e quindi indirizzata ad una categoria di clienti con minor livello di ansia rispetto a quelli che devono farsi un ECG o un Holter, nonostante questi ricevano una valutazione Alta (8,2-8,4).

Un'altra spiegazione possibile sulla soddisfazione lievemente inferiore che ricevono «Test Ematochimici», «Podologo», «Osteopata» o «Test dell'udito», è da ritrovarsi nella caratteristica stessa delle pratiche, che risultano più fisicamente scomode o si svolgono con pazienti che provano dolore, come il caso dell'osteopata, dunque non strettamente legati alla farmacia, che comunque riceve un 100% di Soddisfazione per offrire questo tipo di servizio.

Valutazione importanza e soddisfazione

ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

- ✓ Analisi podologica – Posturale
- ✓ Vaccinazione Covid
- ✓ Dermo massaggio del viso con ossigeno
- ✓ Elettrocardiogramma
- ✓ Test intolleranze alimentari
- ✓ Autoanalisi in farmacia
- ✓ Analisi del capello e del cuoio capelluto
- ✓ Nutrizionista
- ✓ Holter cardiaco e pressorio
- ✓ Psicologa in farmacia
- ✓ Controllo gratuito dell'udito



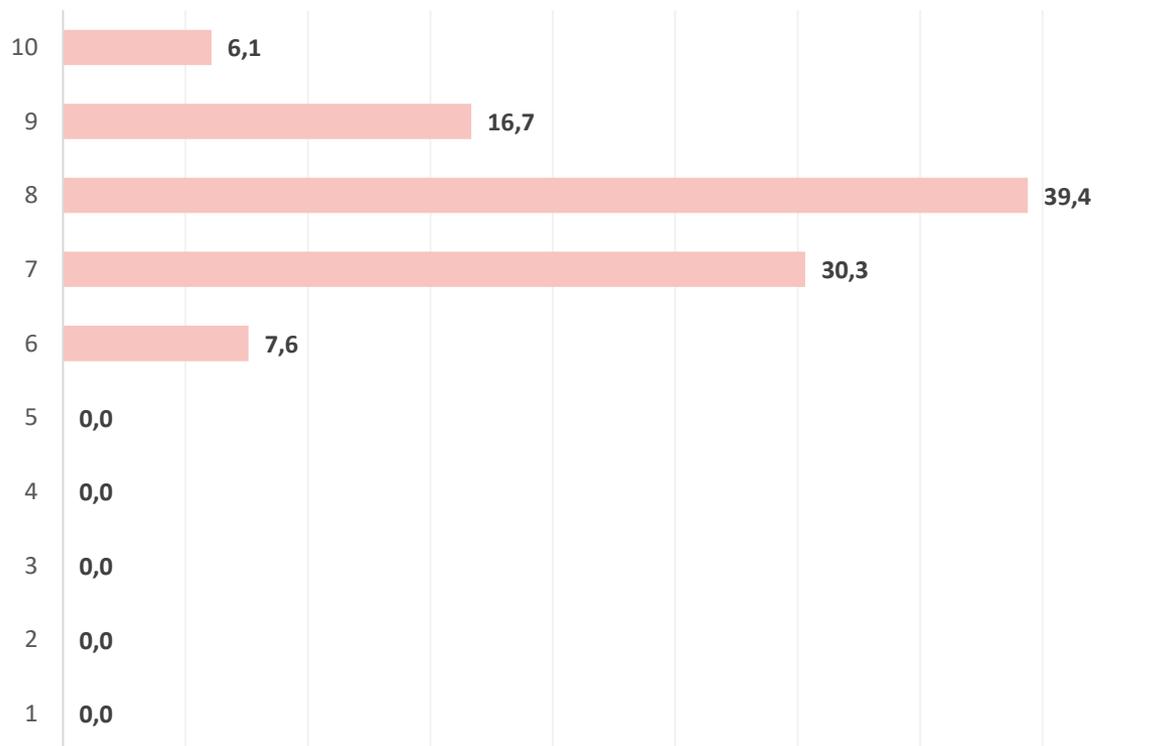
FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

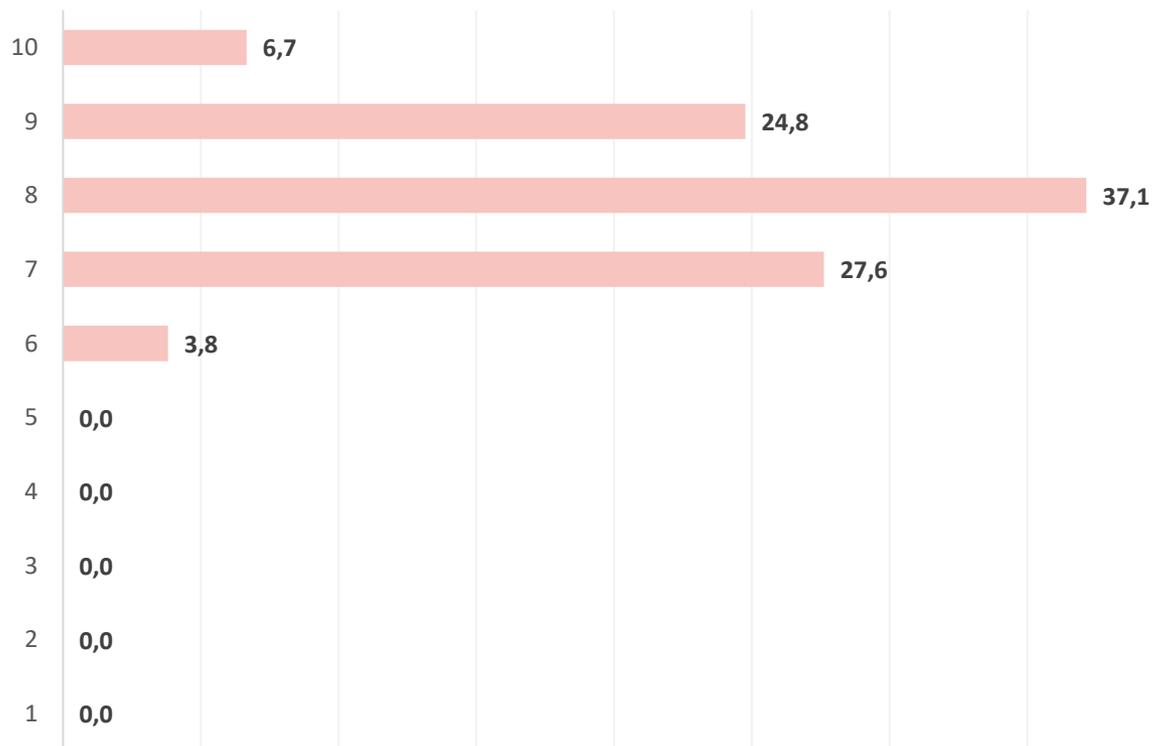
Analisi Podologica – posturale





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

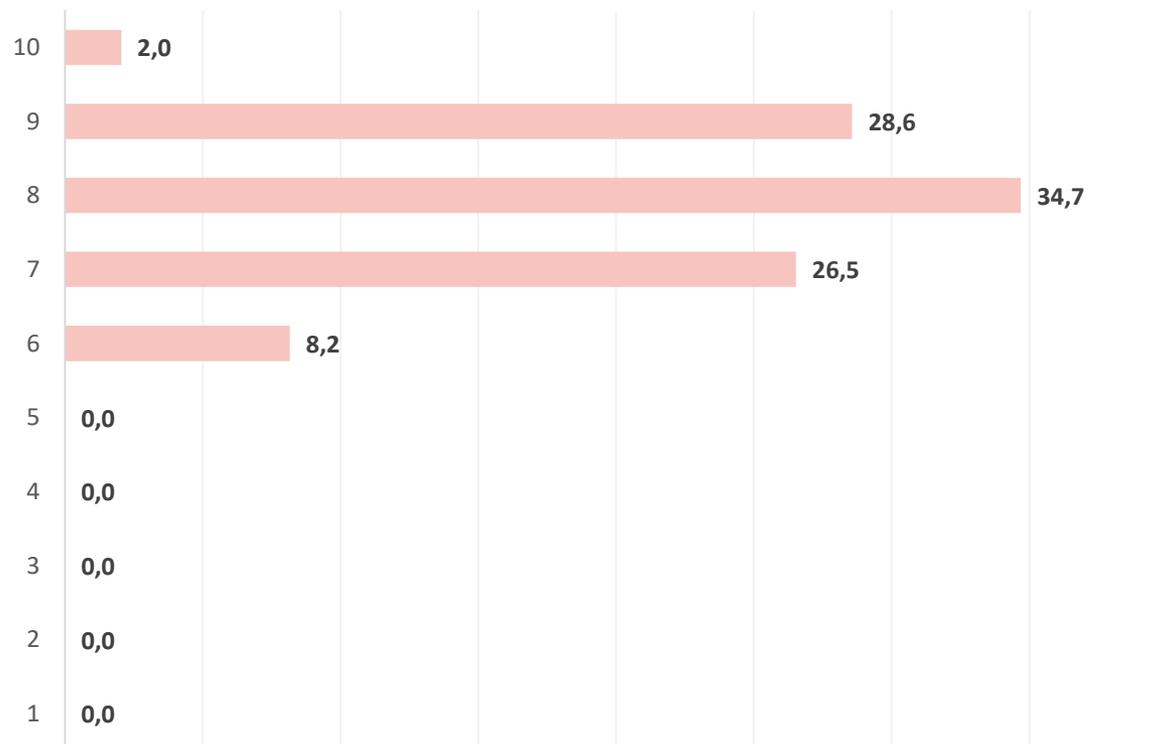
Vaccinazione Covid





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

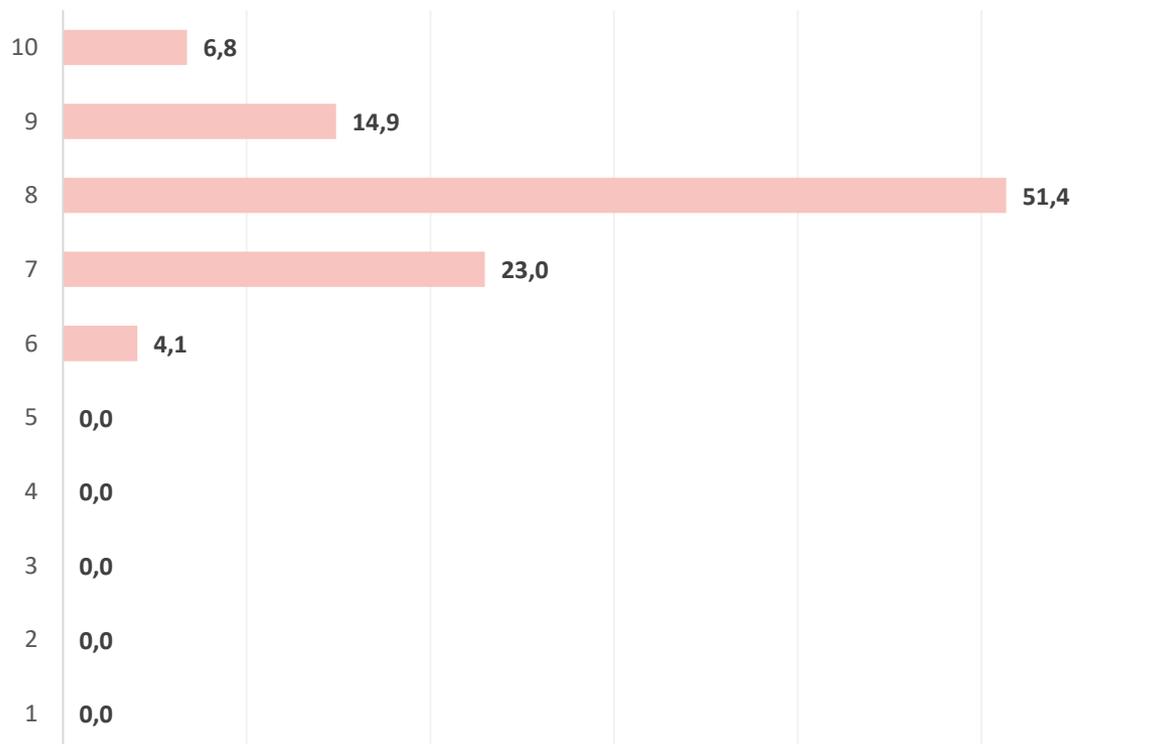
Derma massaggio del viso con ossigeno





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

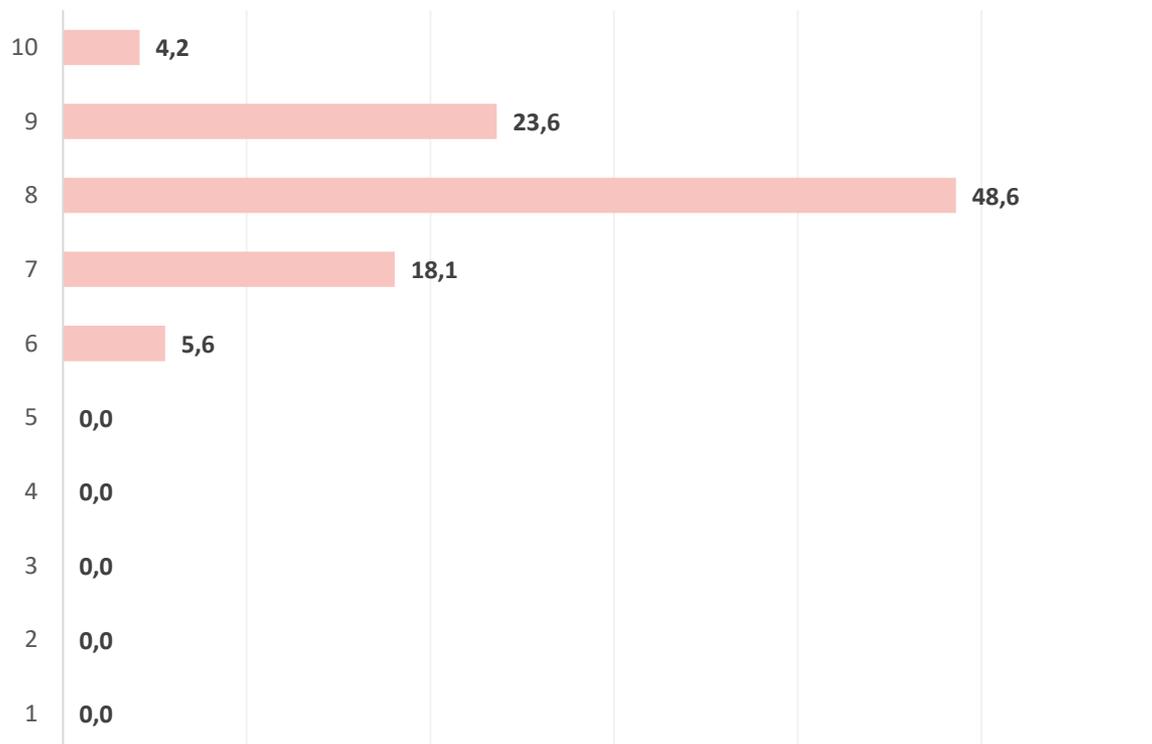
Elettrocardiogramma





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

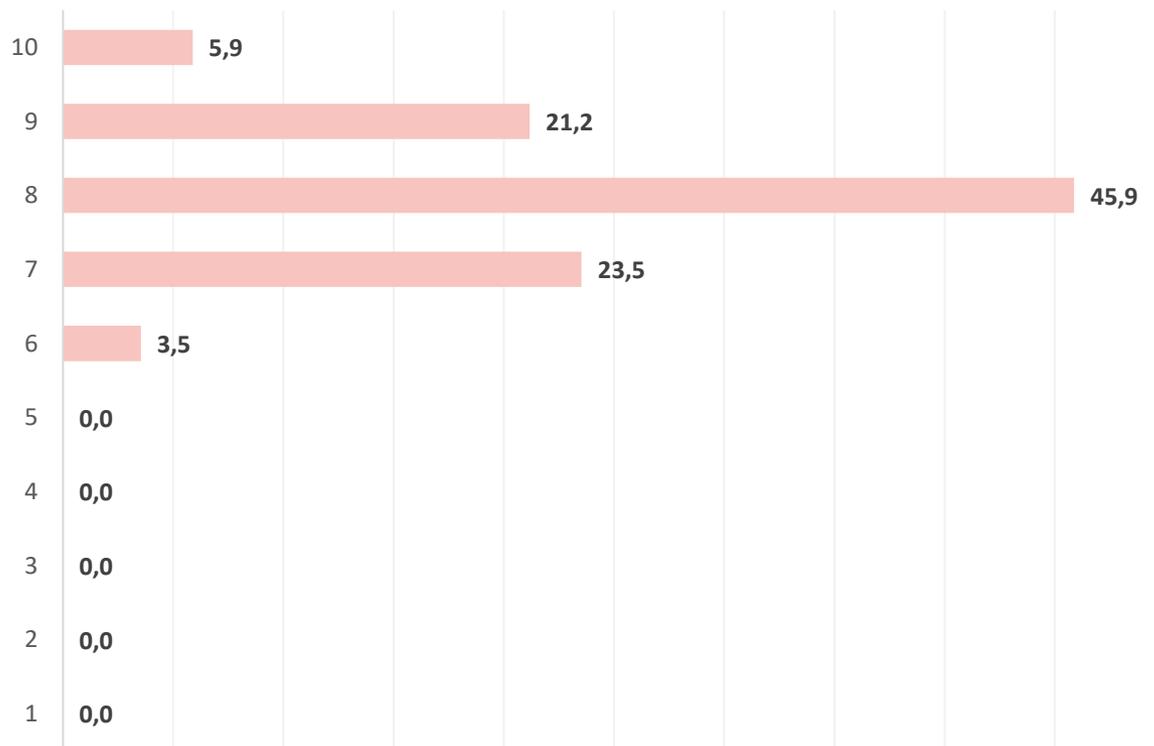
Test intolleranze alimentari





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

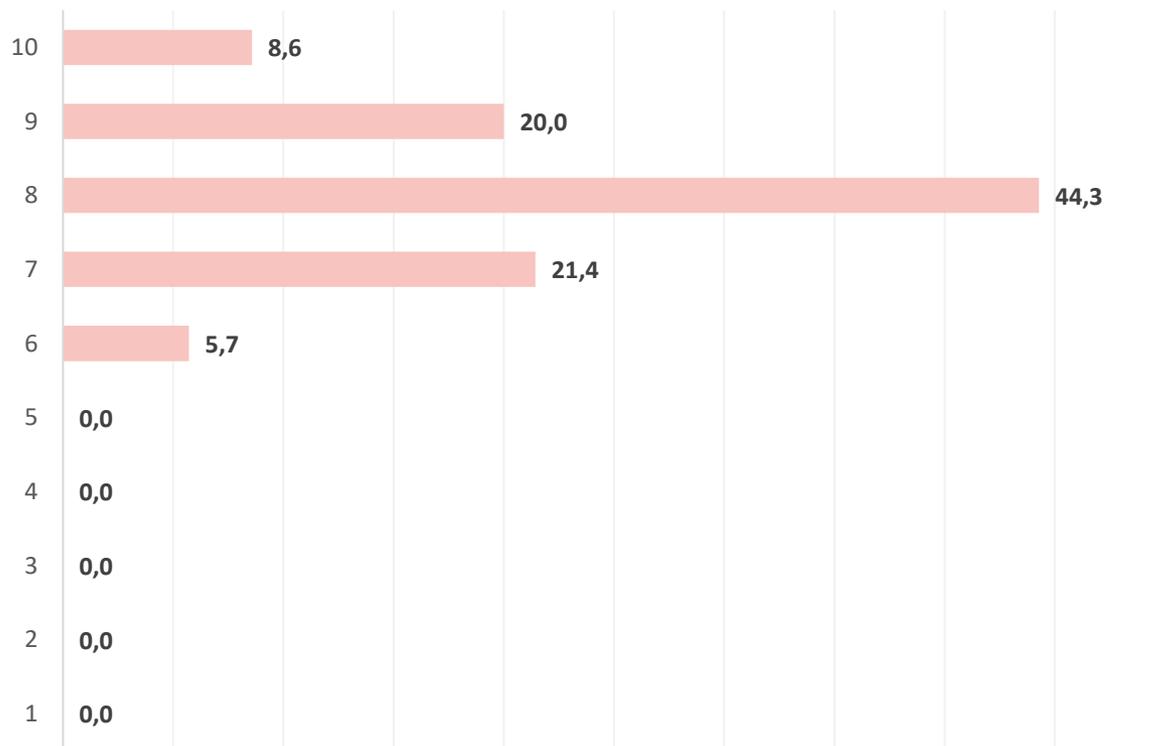
Autoanalisi in farmacia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

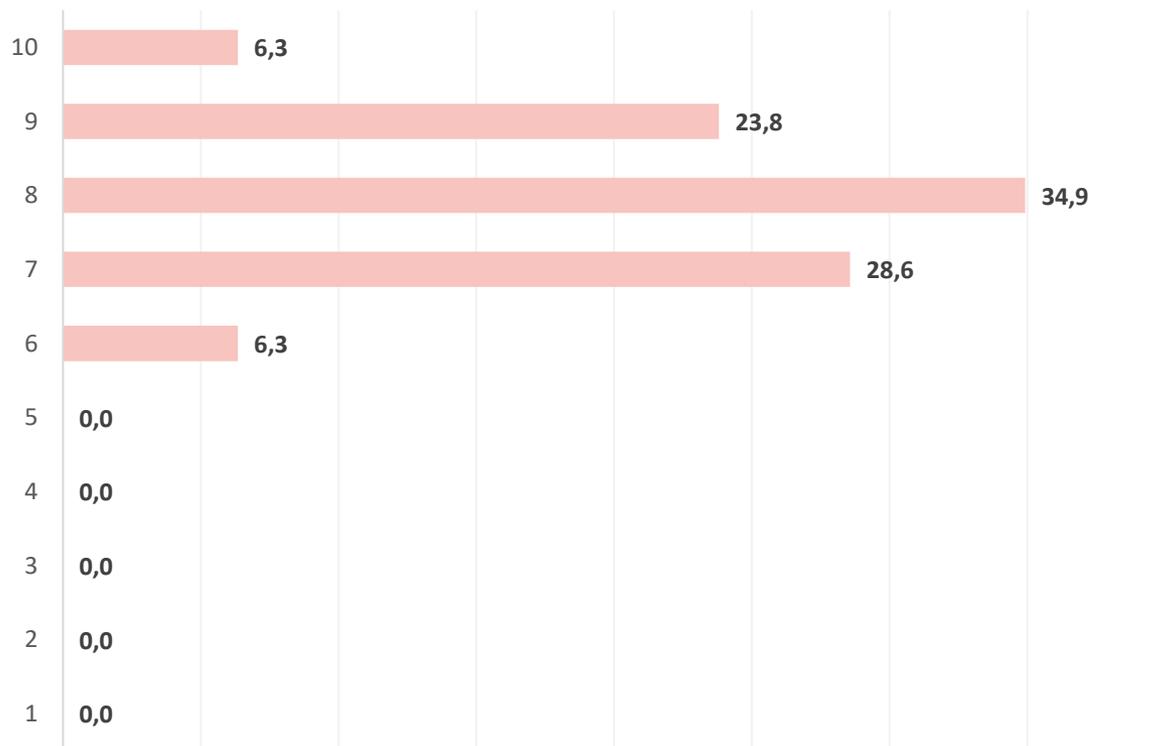
Osteopata in farmacia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

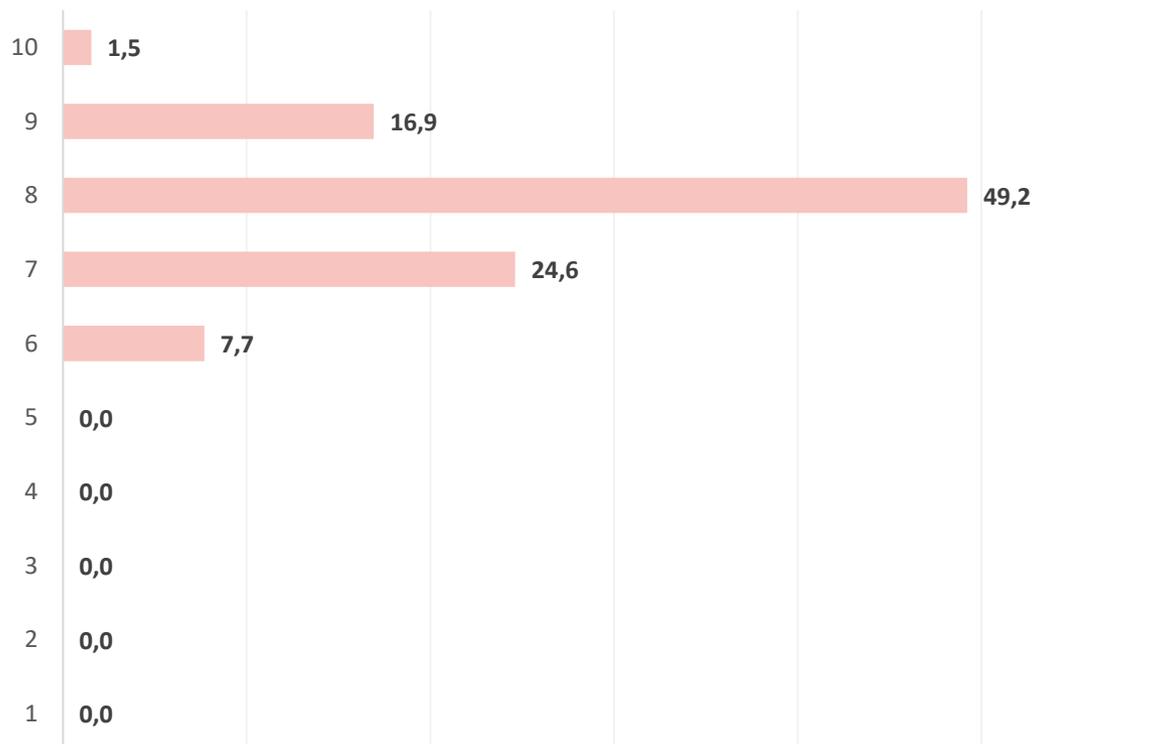
Analisi del capello e del cuoio capelluto





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

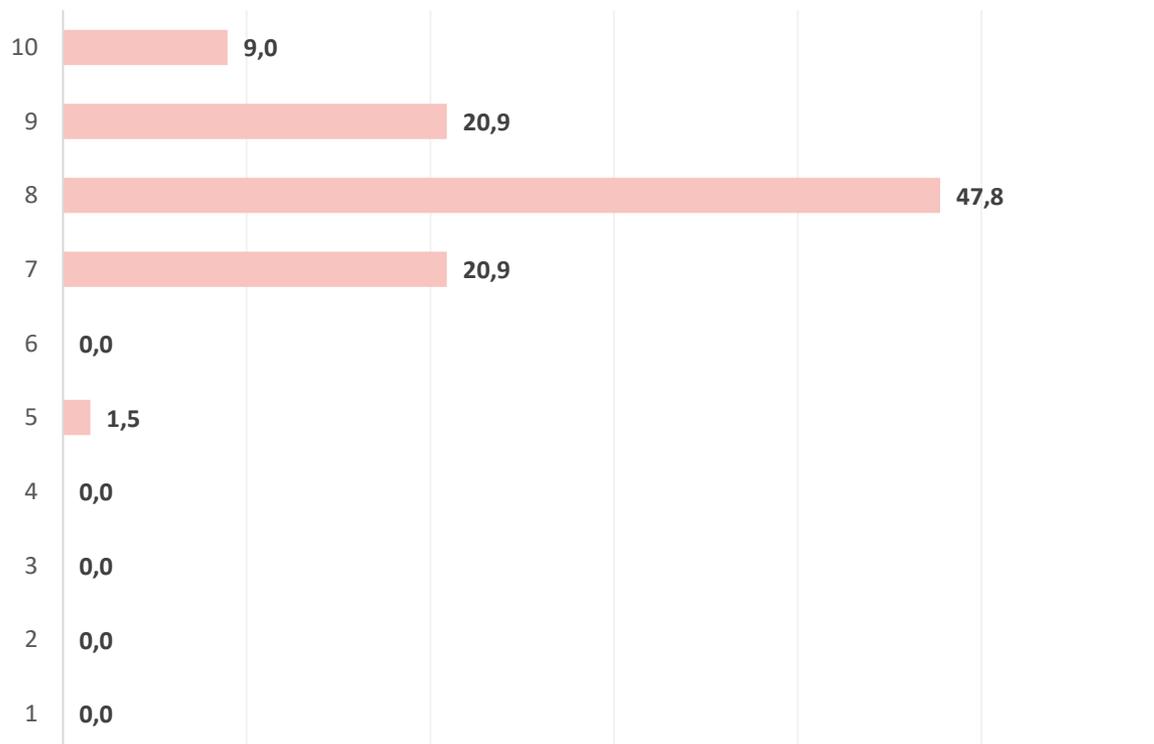
Nutrizionista





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

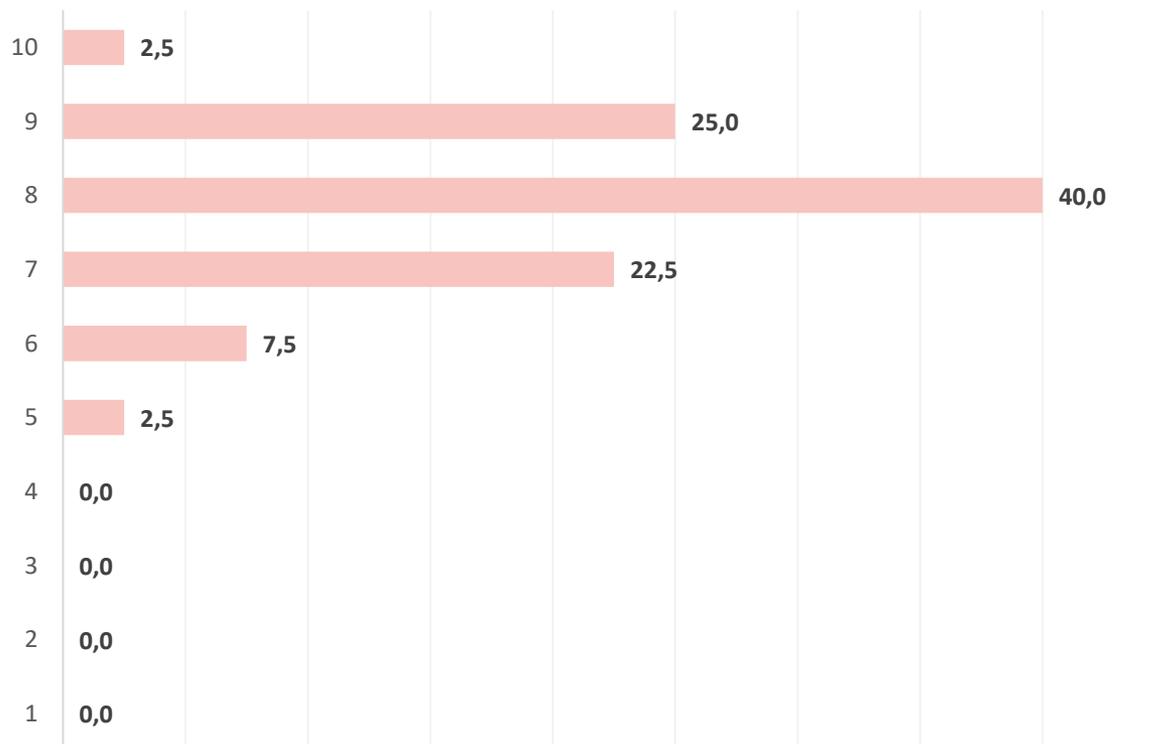
Holter cardiaco e pressorio





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

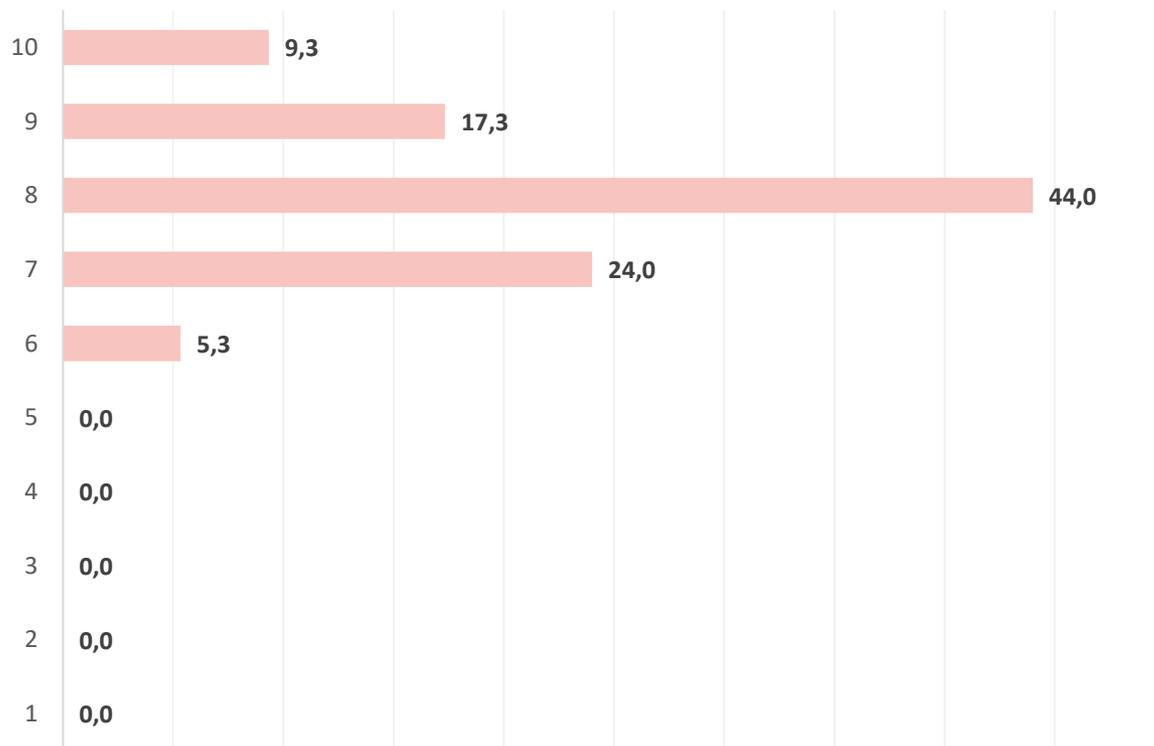
Psicologa in farmacia





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

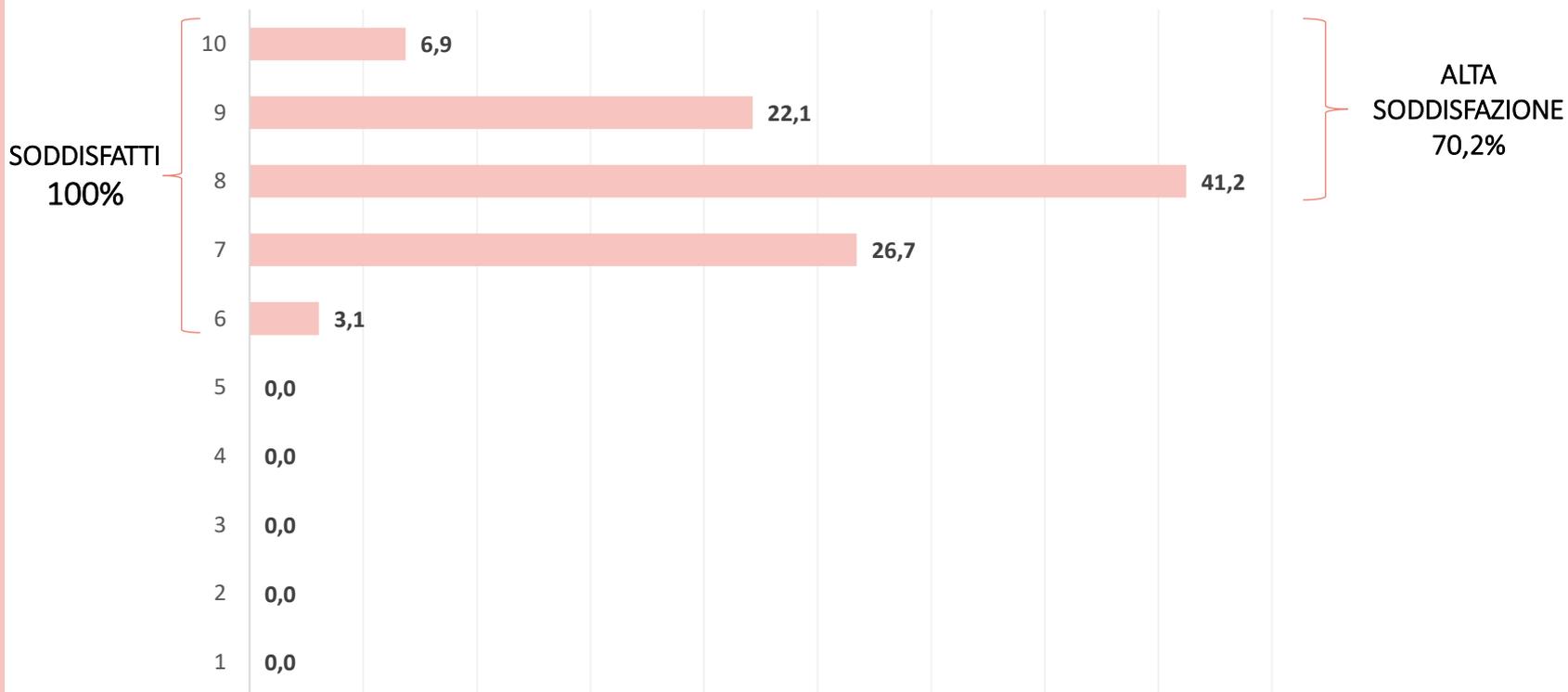
Controllo gratuito dell'udito





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

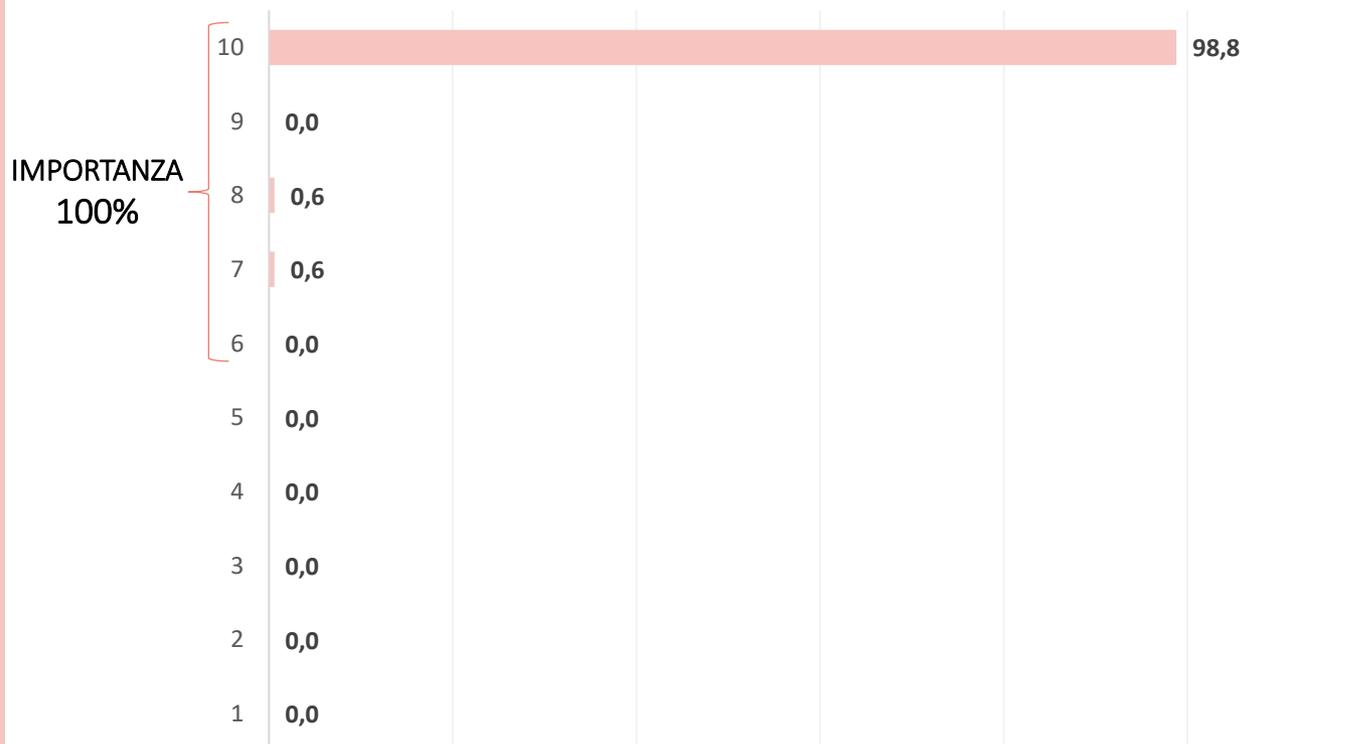
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

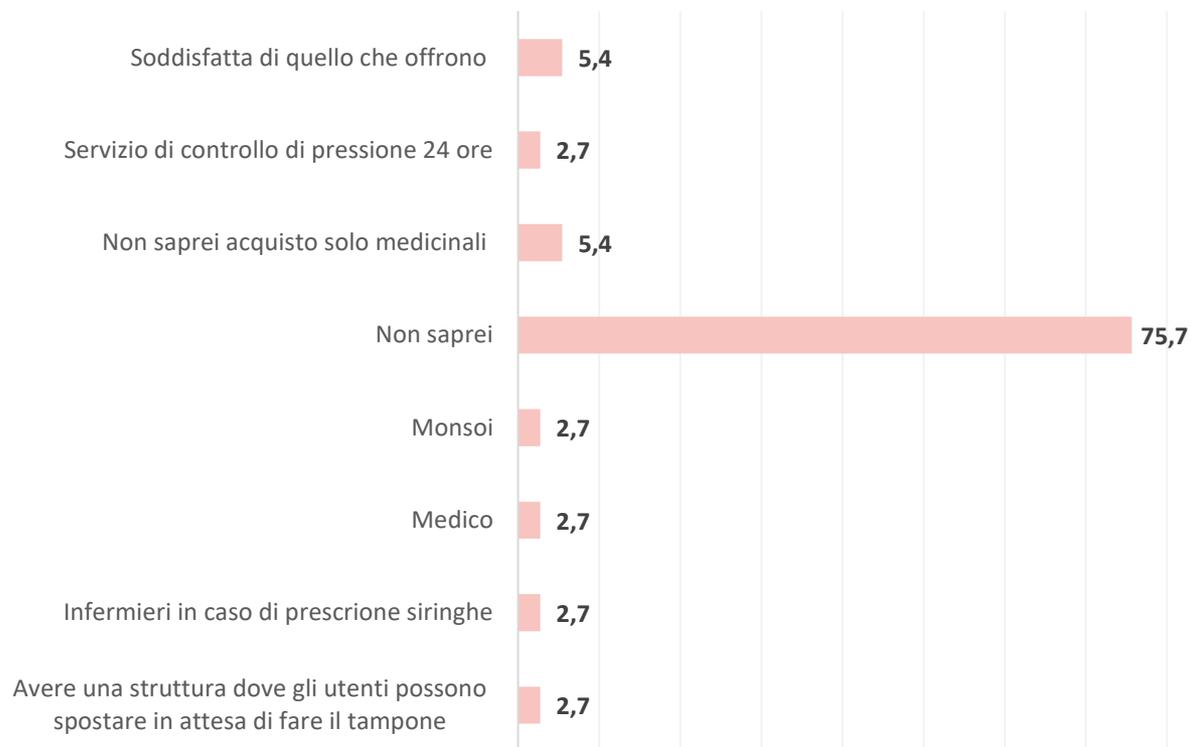
Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

Per lei, quale servizio sarebbe necessario avere in farmacia?





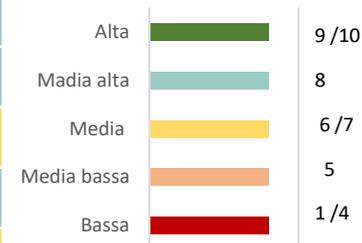
FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

Sub-fattore	Soddisfazione	Alta soddisfazione	Intensità
Analisi podologica - posturale	100	62,1	7,8
Vaccinazione Covid	100	68,6	8,0
Dermo massaggio del viso con ossigeno	100	65,3	7,9
Elettrocardiogramma	100	73,0	8,0
Test intolleranze alimentari	100	76,4	8,0
Autoanalisi in farmacia	100	72,9	8,0
Osteopata in farmacia	100	72,9	8,0
Analisi del capello e del cuoio capelluto	100	65,1	8,0
Nutrizionista	100	67,7	7,8
Holter cardiaco e pressorio	98,5	77,6	8,1
Psicologa in farmacia	97,5	67,5	7,9
Controllo gratuito dell'udito	100	70,7	8,0

Intensità
(media dei punteggi)
Aspetti tecnici: Servizi
Farmacia 2





ASPETTI TECNICI: SERVIZI – FARMACIA 2

Considerazioni

Vediamo che i Servizi aggiuntivi della Farmacia 2 risultano anch'essi altamente votati dagli utenti.

Nella stragrande maggioranza ricevono un 100% di Soddisfatti (tutti sopra il 97%), e varia l'intensità tra 7,8 minimo e 8,1 massimo: si può dire, dunque, che questo fattore è abbastanza omogeneo. Per vedere delle differenze, invece, dobbiamo controllare le percentuali ricevute per l'Alta Soddisfazione, che segna più divario tra i servizi, analizzando nello specifico i due casi di Soddisfazione Totale sotto il 100%.

Le servizi al di sotto del 70% di Alta Soddisfazione, e che allo stesso tempo sono inferiori ad 8 punti come Intensità, risultano, in ordine crescente: «Analisi Podologica Posturale», «Derma Massaggio», «Psicologa in farmacia» e «Nutrizionista». Con Intensità 8 troviamo «Analisi del capello e del cuoio capelluto» e «Vaccinazione COVID». Infine, vediamo che anche l'«Holter Cardiaco» e «Pressorio», come la «Psicologa in farmacia», ricevono voto generale lievemente inferiore a 100%. Questo probabilmente è dovuto ai tempi di attesa per dei servizi che vanno necessariamente prenotati e che dopo la pandemia hanno fatto salire di molto la domanda. Il caso del vaccino può anch'esso collegarsi a tale situazione, perché per la natura della manutenzione dei vaccini, non si può solitamente procedere subito, ma quando c'è un numero di richieste consono alla quantità di dosi.

Comunque, tutti questi servizi menzionati, probabilmente risentono di qualche piccolo problema di tempistica, ma in ogni caso i numeri non destano preoccupazione ne segnalano delle possibili criticità.

La soddisfazione, con un'Intensità 8 (Medio-Alta), dimostra un buon andamento e apre tanti spazi per una potenziale crescita con dei sub-fattori che presentano un minimo di 7,8 e che possono certamente crescere in un insieme di servizi molto apprezzati.

Valutazione importanza e soddisfazione COMUNICAZIONE

- ✓ Ha mai usato l'app della farmacia?
- ✓ Facilità di navigazione all'interno del sito
- ✓ Ricchezza delle informazioni presenti
- ✓ Gamma di operazioni che si possono svolgere

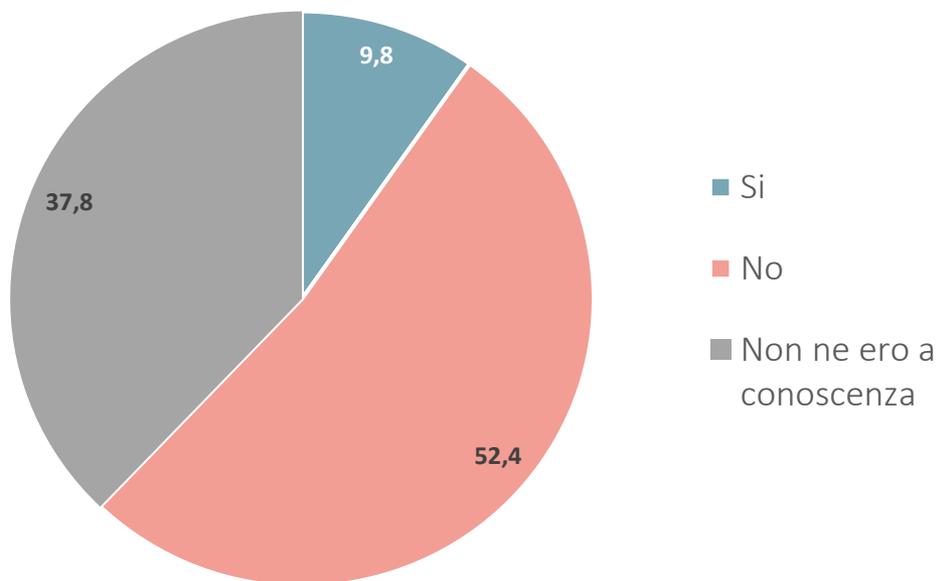


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.



COMUNICAZIONE

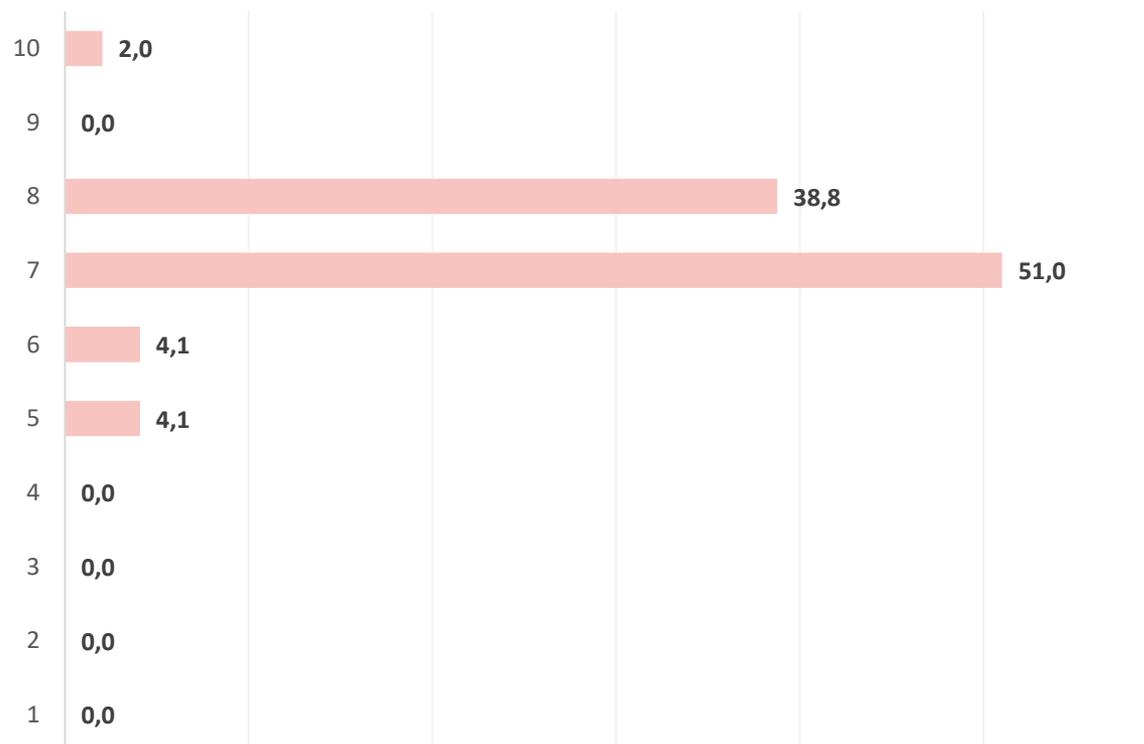
Ha mai usato l'app della farmacia?





COMUNICAZIONE

Facilità di navigazione all'interno del sito

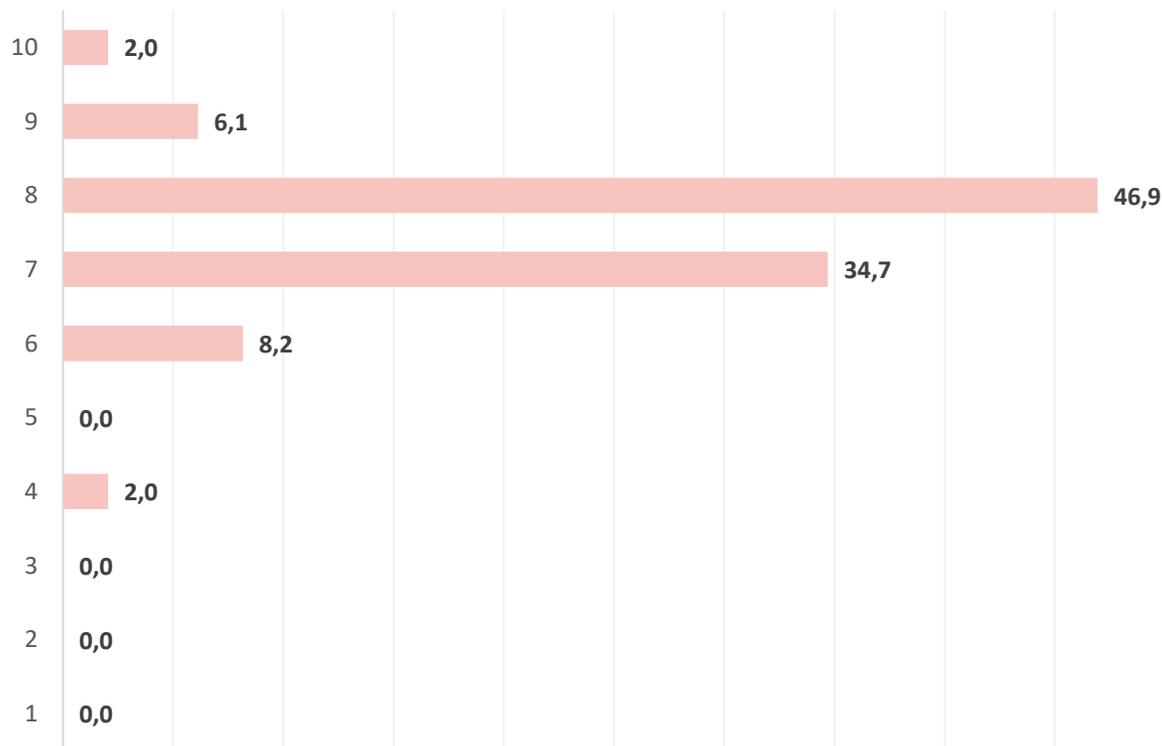


Domanda rivolta al **9,8%** degli intervistati che affermano di averlo utilizzato.



COMUNICAZIONE

Ricchezza delle informazioni presenti

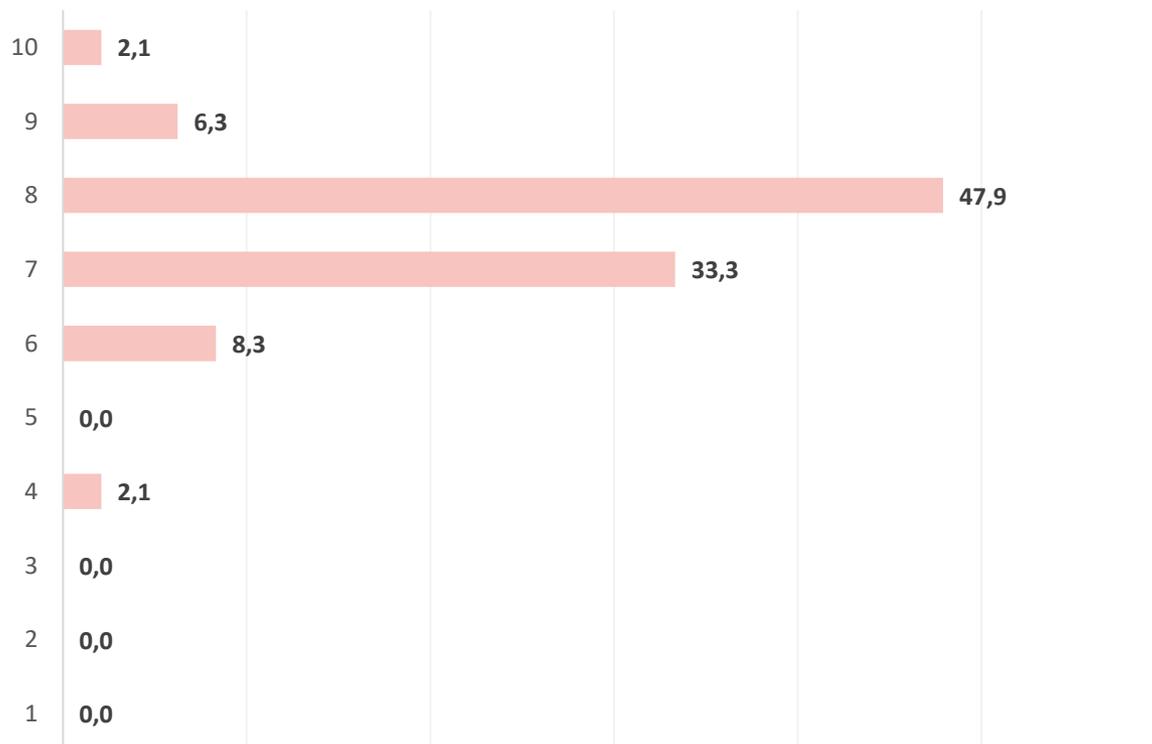


Domanda rivolta al **9,8%** degli intervistati che affermano di averlo utilizzato.



COMUNICAZIONE

Gamma di operazioni che si possono svolgere

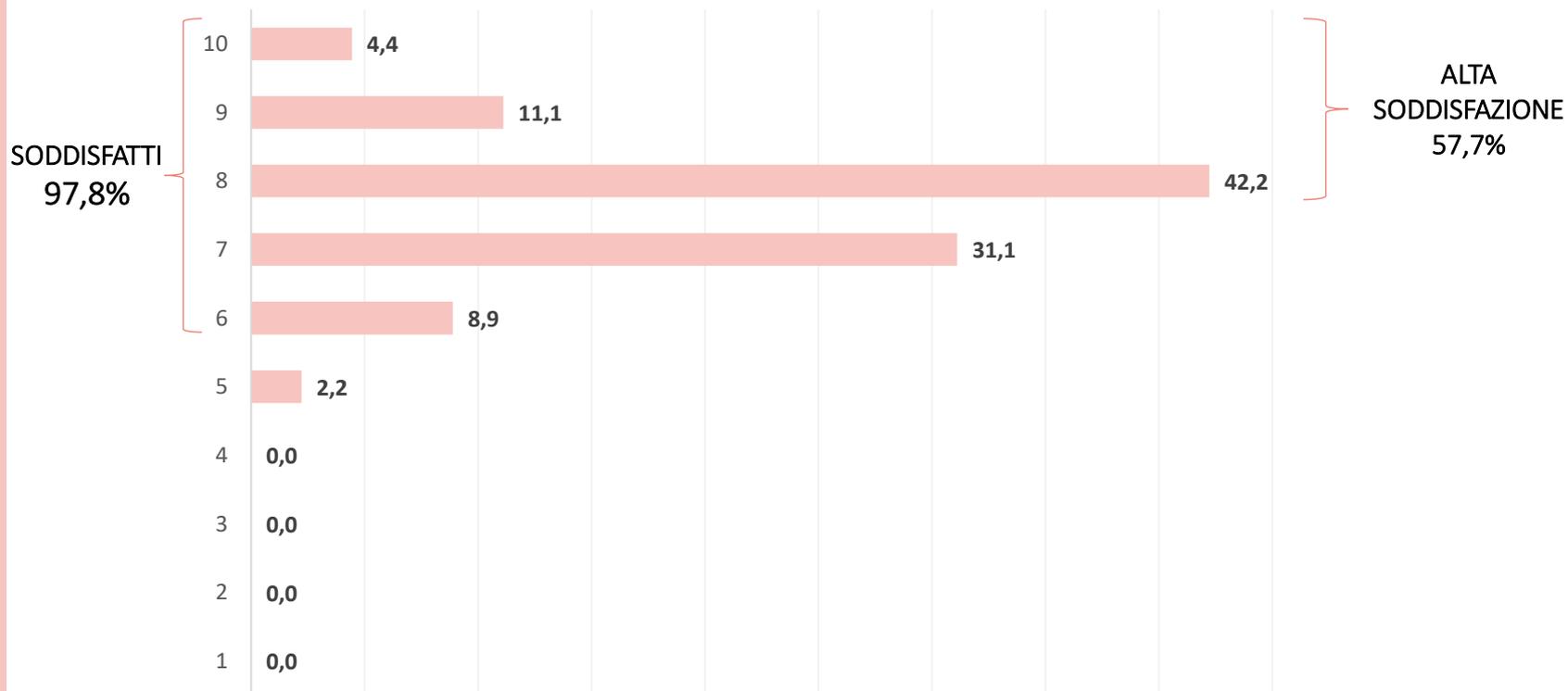


Domanda rivolta al **9,8%** degli intervistati che affermano di averlo utilizzato.



COMUNICAZIONE

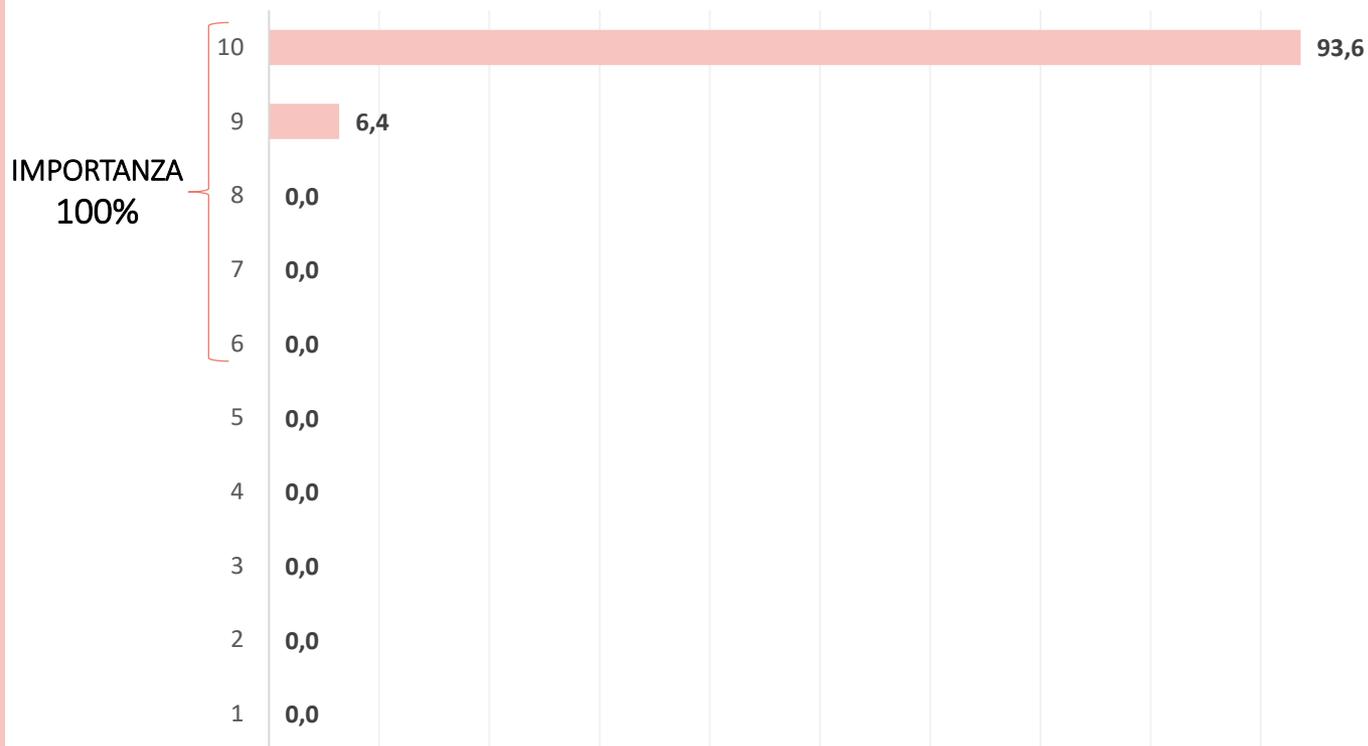
Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





COMUNICAZIONE

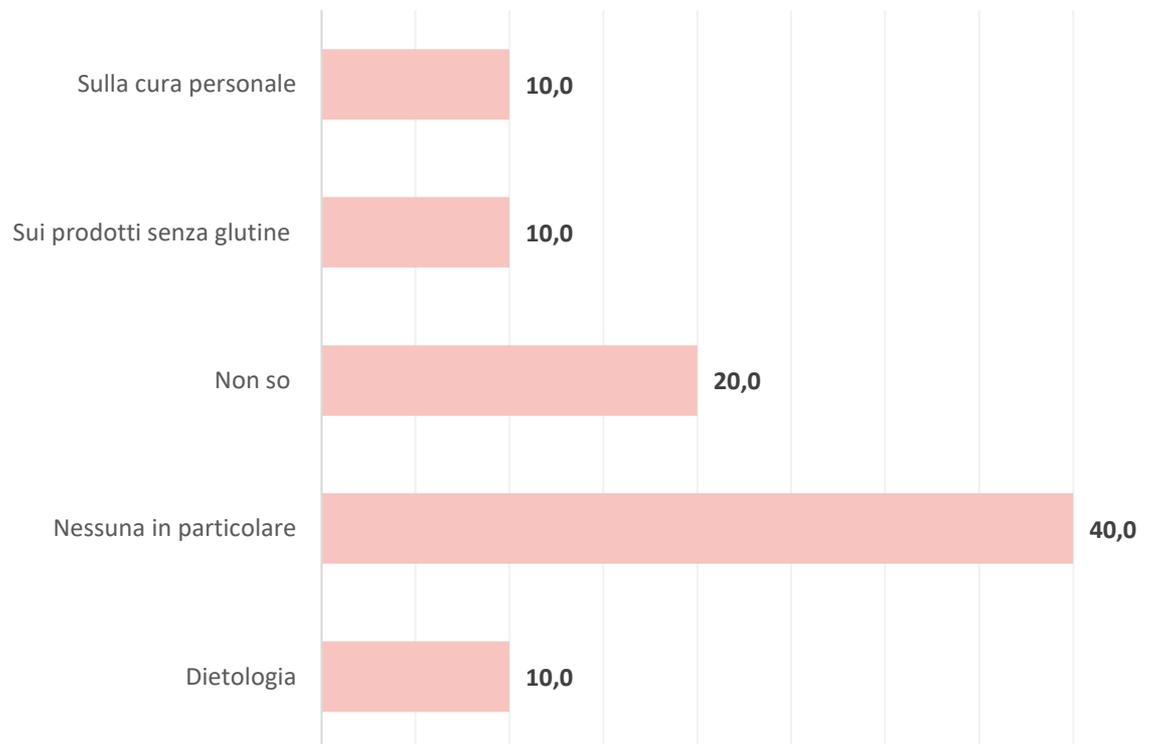
Importanza – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità





COMUNICAZIONE

Su quali temi o patologie vorrebbe avere più informazioni da parte della farmacia?



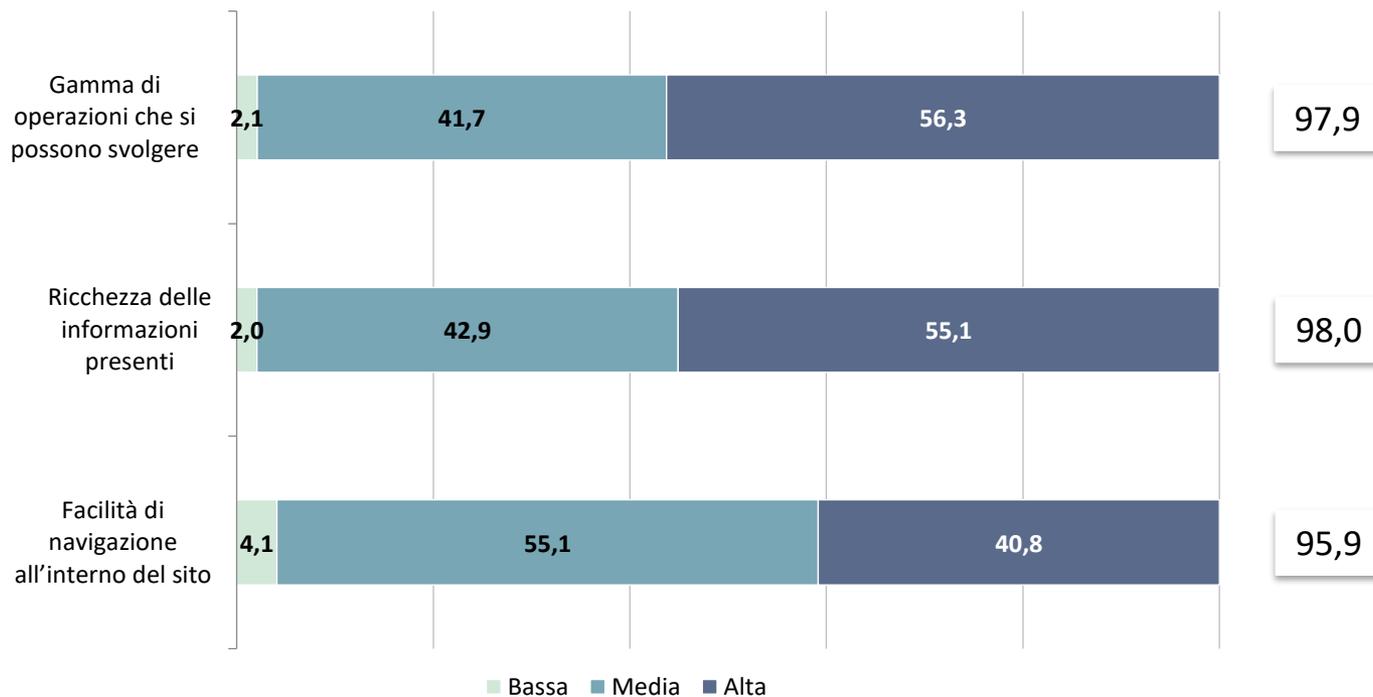


FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

COMUNICAZIONE

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

% Voto da 6 a 10



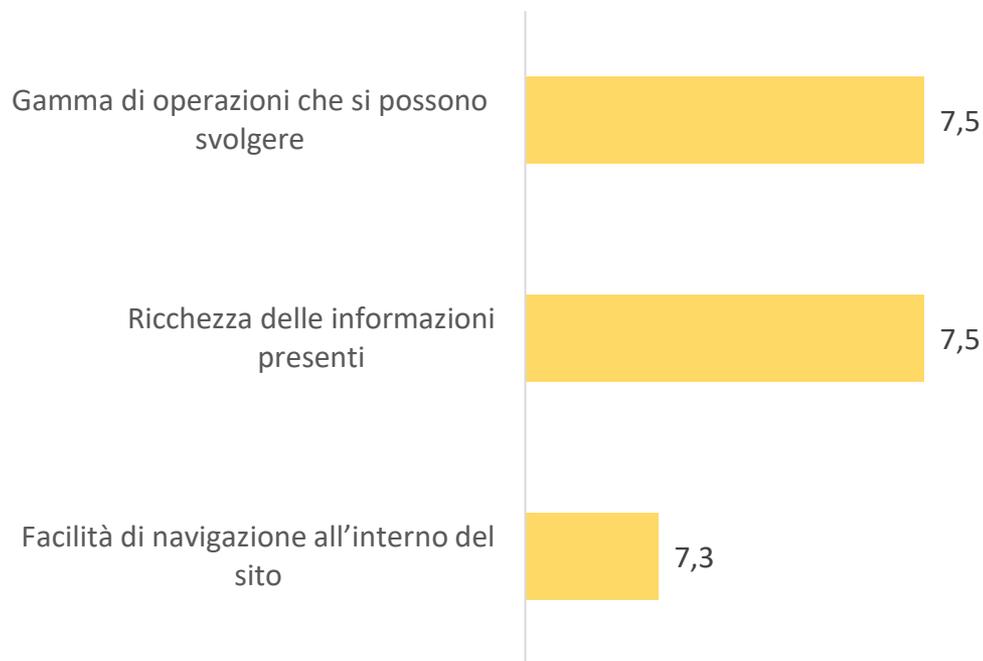
Indice % MEDIA di soddisfazione Comunicazione

97,3



COMUNICAZIONE

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



Intensità
(media dei punteggi)
Comunicazione





COMUNICAZIONE

Considerazioni

Al considerare l'area «Comunicazione» abbiamo puntato sul mezzo più innovativo di cui fanno uso le farmacie 1 e 2: L'App «Farmacie Saronno Servizi».

Uno su dieci intervistati (9,8%) dichiara di far uso dell'App, di fronte al 52,4% che risponde contrariamente. Sebbene non sembra un numero basso d'utilizzo tenendo in conto la «Piramide dell'Età» della città di Saronno e delle difficoltà che trovano gli anziani a rapportarsi con le nuove tecnologie, risulta chiaro che c'è ancora un ampio margine di crescita: 4 persone su 10 (37,8%) «Non era a conoscenza» della esistenza dell'app. In questo senso servirebbe un'ulteriore diffusione dell'app o un rilancio promozionale dello strumento.

Osservando da vicino le risposte, vediamo che tutte le caratteristiche essenziali dell'app, come «Gamma d'operazioni che si possono svolgere», «Ricchezza delle informazioni presenti» e «Facilità di navigazione», arrivano a soddisfare complessivamente al 97,3%, ma non in modo pieno. Vediamo, per esempio, come l'Alta Soddisfazione si ferma al 55% e scende al 40% quando si chiede sulla «Facilità di navigazione», dove si registra più di 4% d'insoddisfatti.

C'è da considerare che, sebbene le risposte sono ancora poche per offrirci un risultato statisticamente solido, chi ha scaricato e fa uso dell'app sono persone abituate a fare questo tipo di operazioni e con tutta probabilità maneggiano altre diverse app, quindi sono abituati e possono compararla con altre. Questo fa sì che le loro opinioni possano essere considerate come «ben fondate» al momento di esprimere una valutazione sull'App delle farmacie. Se ancora non si è fatto, potrebbe essere molto utile un aggiornamento delle funzionalità in base all'esperienza fatta, cercando di migliorare quanto segnalato dagli utenti.

Temi o patologia su quale vorrebbe avere informazione

La domanda aperta ha dato come risultato un interesse informativo ancora non pienamente soddisfatto su aspetti relativi ai «Prodotti senza glutine», una problematica sempre difficile per chi deve evitarli e non trova mai tante opzioni; La «Dietologia» e «Cura personale», tutti al 10%, chiudono la lista di temi su cui si ha più interesse informativo, possibilmente collegati alla stagione dell'anno in cui sono state fatte le interviste (fine febbraio), momento in cui iniziamo a lasciarci il lungo inverno alle spalle e s'inizia a pensare all'estate.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

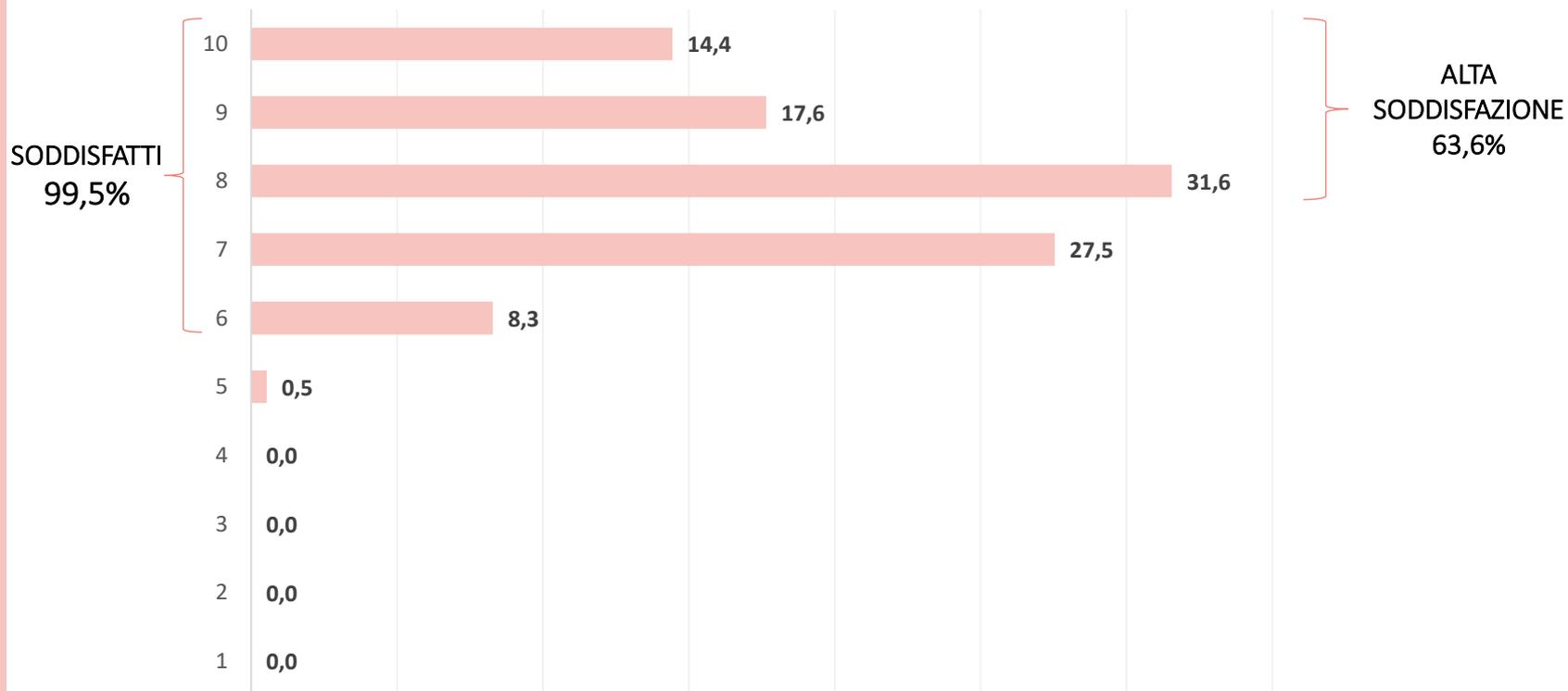
Valutazione importanza e soddisfazione GIUDIZI COMPLESSIVI

- ✓ Quanto si ritiene soddisfatto, in totale, del servizio offerto dalla sua farmacia?
- ✓ Quanto ritiene importante il servizio offerto dalla sua farmacia?
- ✓ In totale, quanto si ritiene soddisfatto del rapporto Qualità / Prezzo?
- ✓ In totale, quanto ritiene importante il rapporto Qualità / Prezzo?



GIUDIZI COMPLESSIVI

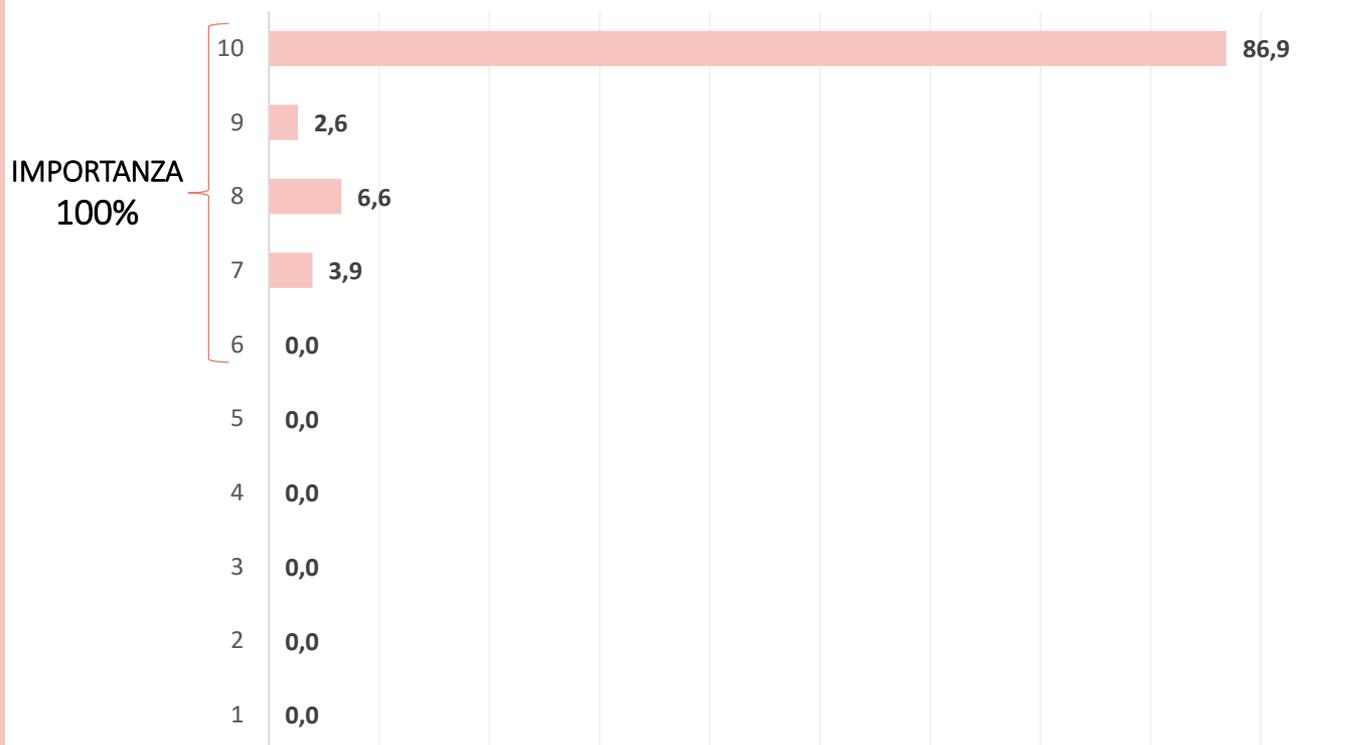
Quanto si ritiene soddisfatto, in totale, del servizio offerto dalla sua farmacia?





GIUDIZI COMPLESSIVI

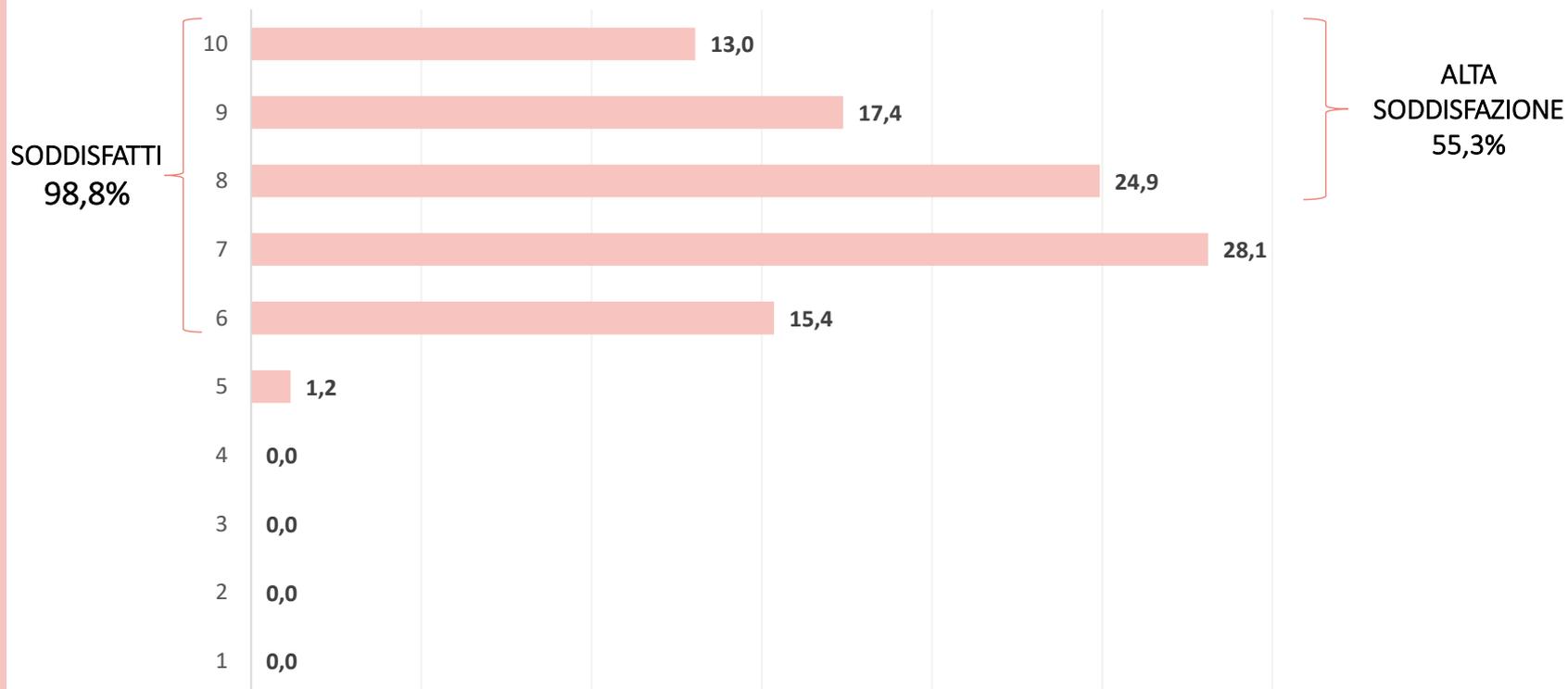
Quanto ritiene importante il servizio offerto dalla sua farmacia?





GIUDIZI COMPLESSIVI

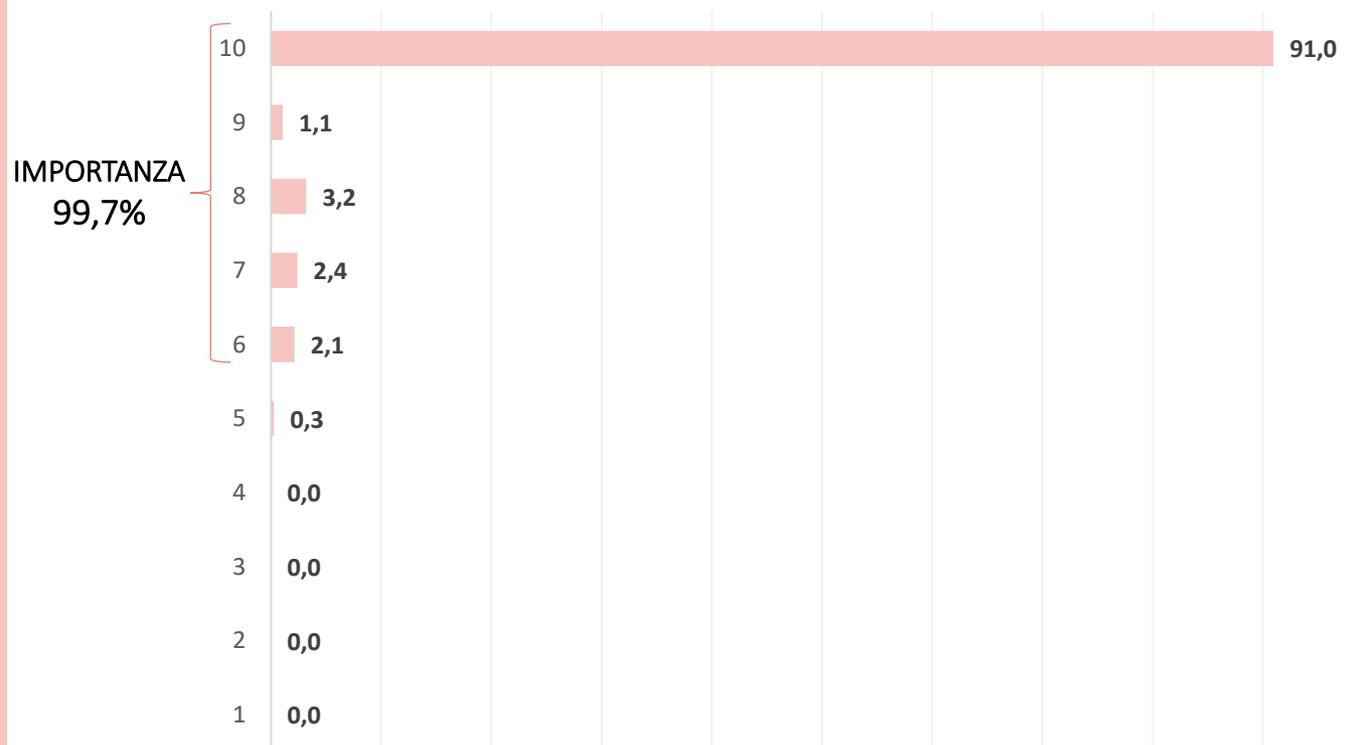
In totale, quanto si ritiene soddisfatto del rapporto Qualità / Prezzo?





GIUDIZI COMPLESSIVI

In totale, quanto ritiene importante il rapporto Qualità / Prezzo?

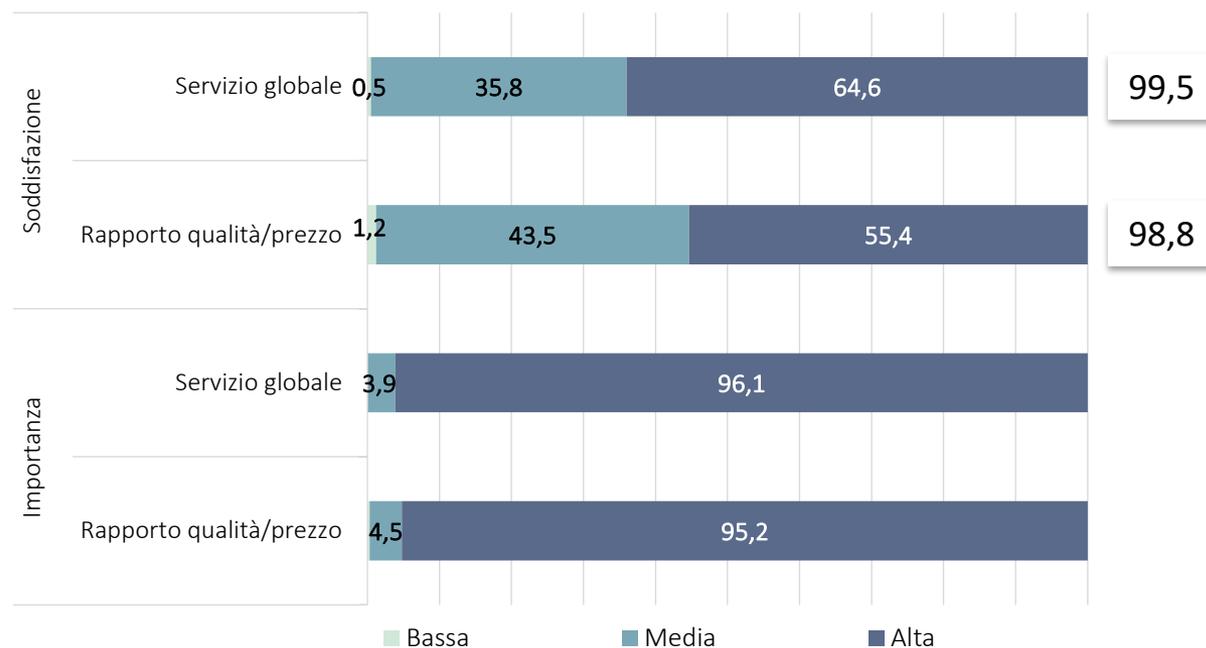




FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

GIUDIZI COMPLESSIVI

Quanto si ritiene soddisfatto, in totale, del servizio offerto dalla sua farmacia?



Intensità
(media dei punteggi)
Rapporto Qualità / Prezzo



Intensità
(media dei punteggi)
Soddisfazione totale del
Servizio





GIUDIZI COMPLESSIVI

Considerazioni

In questa sezione, sebbene l'aspetto economico del servizio influisce negativamente nella considerazione del Rapporto Qualità/Prezzo (tutti vorrebbero molto di più di quanto ricevono per il prezzo che pagano, come in ogni rapporto commerciale), vediamo che c'è un'alta soddisfazione riguardo il servizio erogato e non c'è un notevole disagio per quant'esso viene pagato.

In futuro potremo costruire un trend per verificare l'andamento annuale della Soddisfazione, che ci donerà una visione diacronica sulla percezione degli utenti. In ogni caso, in una situazione sociale molto delicata come questa del post Covid, i numeri che vediamo superano la ripresa economica e questo è un buon traguardo, perché, anche se stiamo analizzando il «Sistema Farmacie», questo non è isolato rispetto al sistema socio-economico generale ed è strettamente collegato alle conseguenze di tale shock.

La valutazione generale del servizio, che arriva al 99,5% di soddisfatti, è un ottimo risultato e non si scosta di tanto dal 98,8% della Soddisfazione per il Rapporto Qualità/Prezzo. Molto più importante, dal nostro punto di vista, risulta la vicinanza tra l'Intensità di entrambi i fattori, con una differenza di 0,2 tra Servizio Globale e Rapporto Qualità/Prezzo (8 e 7,8 rispettivamente), un ottimo risultato di percezione.

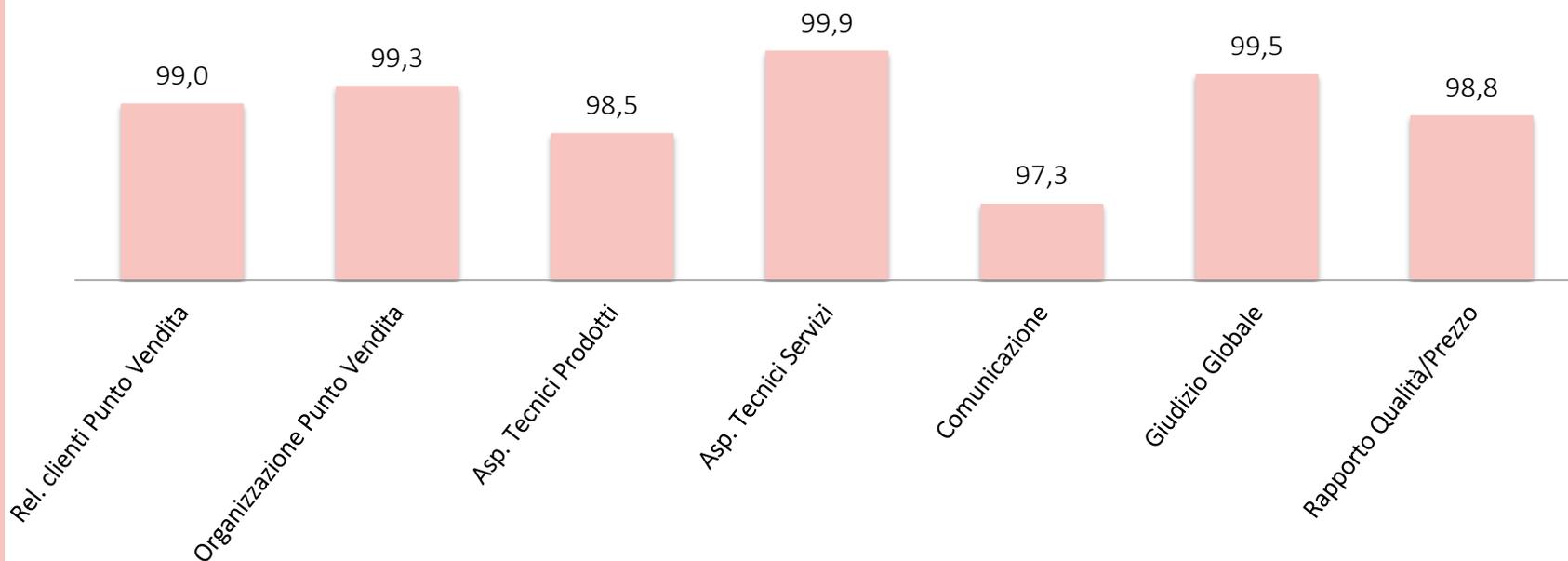
C'è ancora da lavorare sull'intensità di questi voti positivi, che possono raggiungere una soddisfazione più elevata, e che registrano un 55,4% di Altamente Soddisfatti; si raggiunge, quindi il punteggio di 8, della Soddisfazione Medio-Alta, che può salire ancora visto l'andamento degli altri fattori analizzati.



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

Utenti soddisfatti - Media ponderata della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore

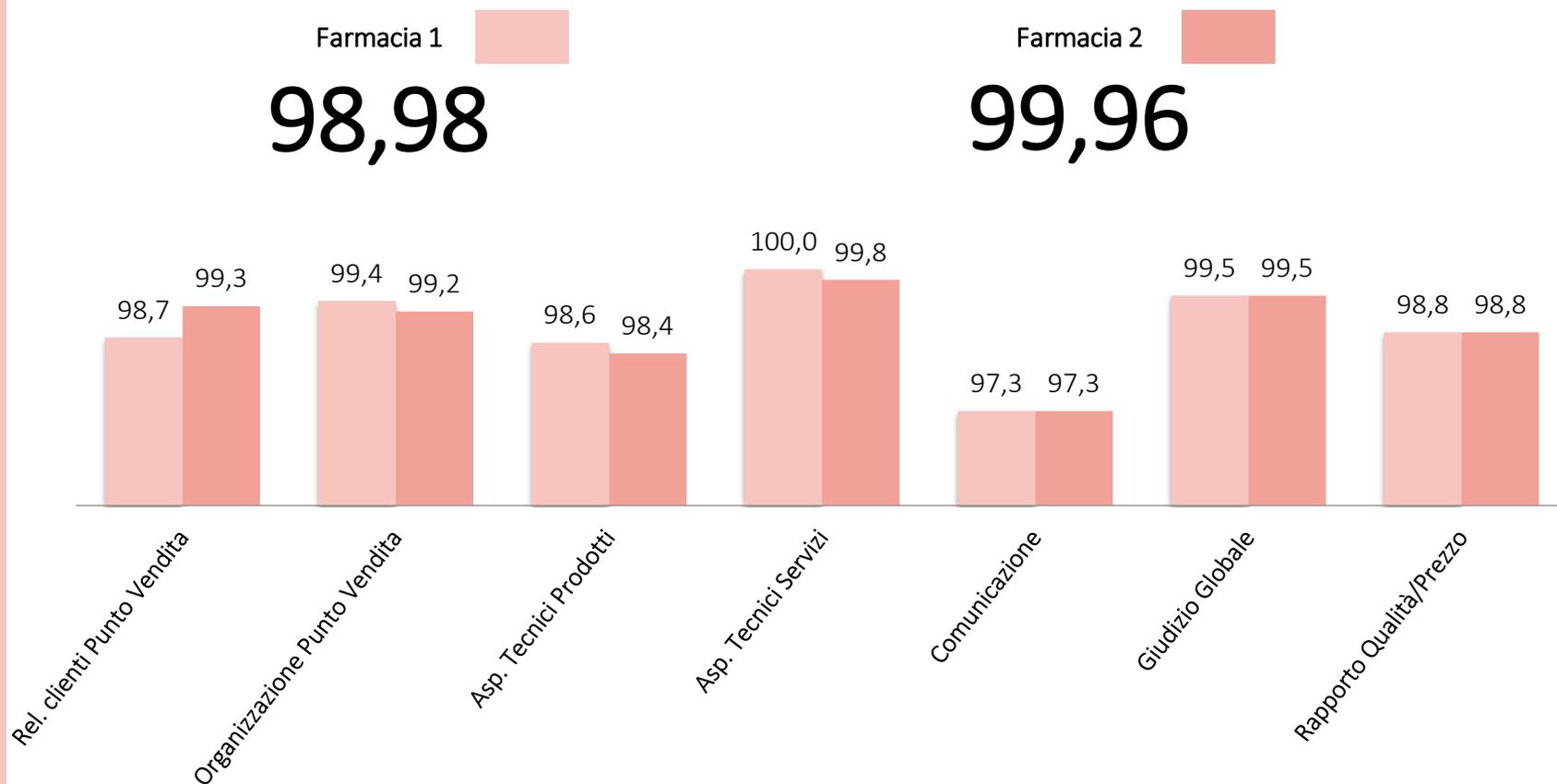
99,0





CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

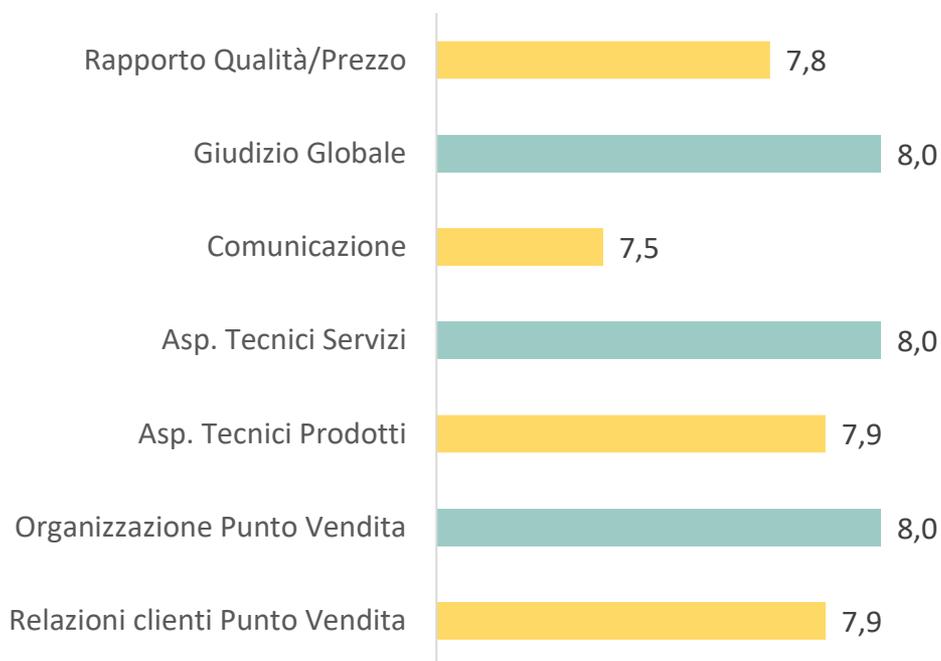
Utenti soddisfatti - Media ponderata della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



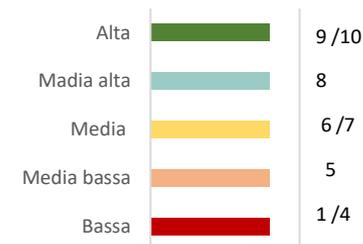


CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE





FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Nota metodologica

NOTA METODOLOGICA: *Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.*

FATTORE	PESO
Relazioni clienti Punto Vendita	0,18
Organizzazione Punto Vendita	0,1
Aspetti tecnici: Prodotti	0,1
Aspetti tecnici: Servizi	0,06
Comunicazione	0,04
Giudizio globale	0,04
Rapporto Qualità / Prezzo	0,04
TOTALE	1



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (*overall*) è la risposta a una **domanda unica fatta alla fine della valutazione** del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.
GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio, quanto è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico **è quello da considerare come risultato finale** della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	99,5
INDICE SINTETICO	99,0

Dall'esame dei Fattori emerge come l'**INDICE SINTETICO** di SODDISFAZIONE sia positivo e superiore alla soglia convenzionale di Alta Soddisfazione (90,0). L'**INDICE GENERALE** di SODDISFAZIONE è superiore a quello Sintetico di **0,5 punti percentuali**, quindi il BRAND aziendale, l'immagine del marchio Saronno Servizi S.p.A., viene percepito positivamente dagli utenti e **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.



MAPPA DELLE PRIORITÀ

Il significato della mappa delle priorità

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli item a maggiore fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, è bene prendere atto che essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide. Già a questo livello, occorre pertanto essere consapevoli che il ruolo del management non viene assolutamente meno, ma anzi grazie allo strumento vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall'indagine.

Letture della Mappa

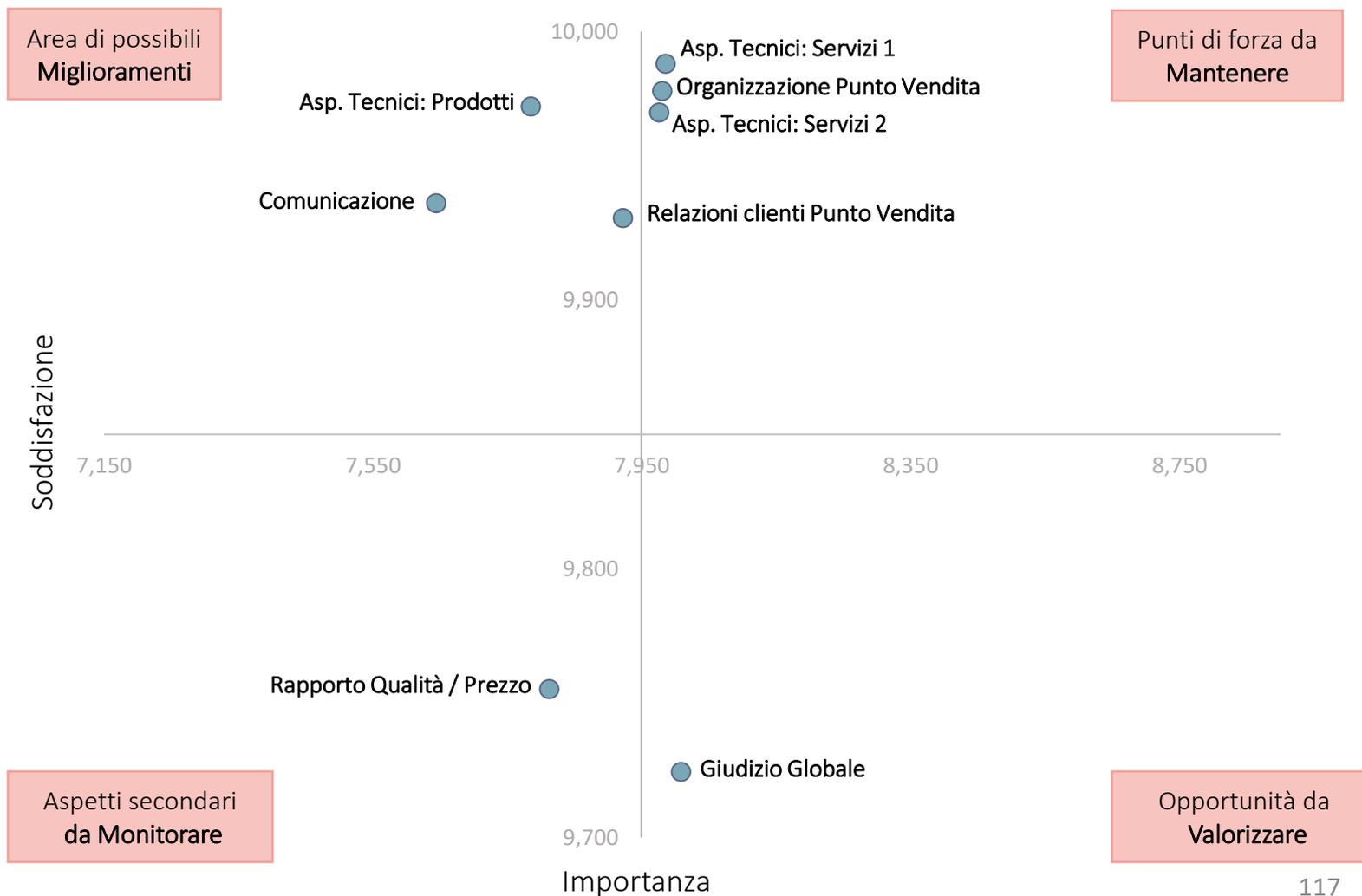
Intanto va specificato che l'obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso livello di soddisfazione). La mappa può essere letta considerando le seguenti aree: 1. area in alto a sinistra ("della criticità") – bassa soddisfazione e alta importanza - che raccoglie gli elementi del servizio maggiormente suscettibili di miglioramento, su cui intervenire con priorità più elevata; 2. area in basso a sinistra ("del monitoraggio") – bassa soddisfazione e bassa importanza – caratterizzata da elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano; 3. area in alto a destra ("della competitività") – alta soddisfazione e alta importanza - comprendente gli item che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. 4. area in basso a destra ("delle illusioni") – alta soddisfazione e bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

Fonte: Linee Guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

	Giudizio di soddisfazione sul singolo indicatore	
Importanza del singolo indicatore	BASSO	ALTO
ALTA	Area della criticità Priorità Alta	Area della competitività Priorità Media
BASSA	Area del monitoraggio Priorità Media	Area delle illusioni Priorità Alta



MAPPA DELLE PRIORITÀ





MAPPA DELLE PRIORITÀ

Considerazioni finali

Vediamo qui come si posizionano i diversi aspetti misurati, d'accordo all'intensità della soddisfazione e l'importanza assegnata dagli utenti a ciascuno di loro.

Per la costruzione della Mappa si tiene conto della media dei punteggi dati (Intensità) e non della percentuale di utenti che votano tra 6 e 10, quelli considerati «soddisfatti».

Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); e quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Tenendo conto dell'intensità della soddisfazione, o media dei punteggi dati, con tanti argomenti valutati intorno al punteggio 8 (intensità «Medio-Alta» come emerso attraverso tutta l'indagine per tutti i fattori), risulta logico che la maggior parte degli aspetti siano a ridosso dell'asse verticale.

Man mano che si allontanano dalla parità (l'incrocio degli assi) , significa che si accresce la caratteristica del quadrante, sia verso l'importanza, la soddisfazione o dei problemi. Deve tenersi conto che in questo caso tutti i dati sono correlati tra di loro, e che si prende il complesso *come un insieme o sistema chiuso*.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

MAPPA DELLE PRIORITÀ

Considerazioni finali

Opportunità da VALORIZZARE - Il quadro in basso a destra rivela che punti di alta soddisfazione e importanza leggermente inferiore: in questo caso c'è soltanto il «Giudizio Globale».

Punti di Forza da MANTENERE - Si attestano a destra ed in alto, nella zona di sicurezza per maggior soddisfazione e maggior importanza: qui troviamo «Aspetti tecnici e Servizi» per la Farmacia 1 e la 2 (la seconda lievemente più in basso); qui è collocata anche «Organizzazione del Punto Vendita»; è molto importante trovare questi aspetti fondamentali in questo quadrante.

Aspetti secondari da MONITORARE - In basso a sinistra, una zona dove l'importanza è minore e la soddisfazione bassa (zona di controllo) si deve monitorare l'andamento del «Rapporto Qualità/Prezzo».

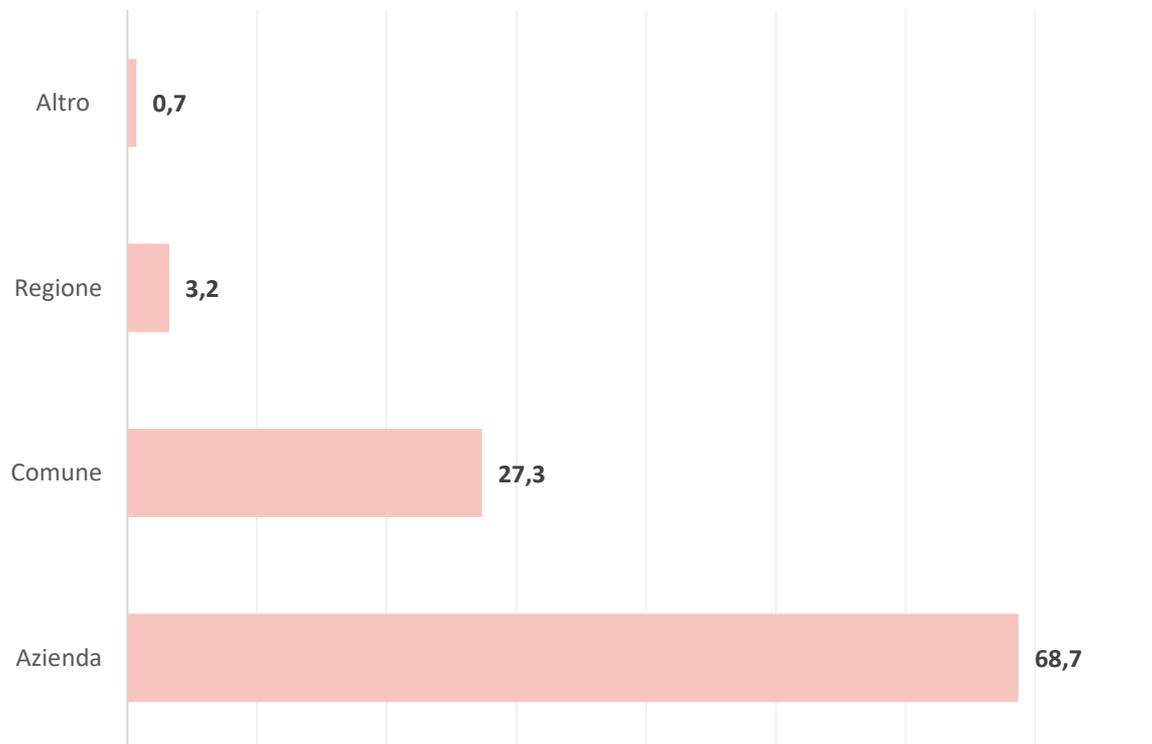
Area di possibili MIGLIORAMENTI - Finalmente la zona che desta preoccupazione perché considerata a rischio poiché può spostarsi verso destra e diventare un punto di forza, come spostarsi in basso e diventare una debolezza: qui troviamo «Comunicazione»; «Aspetti Tecnici: Prodotti» e, finalmente, le «Relazioni clienti al punto Vendita», quest'ultima vicinissima a diventare un punto di forza.



FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

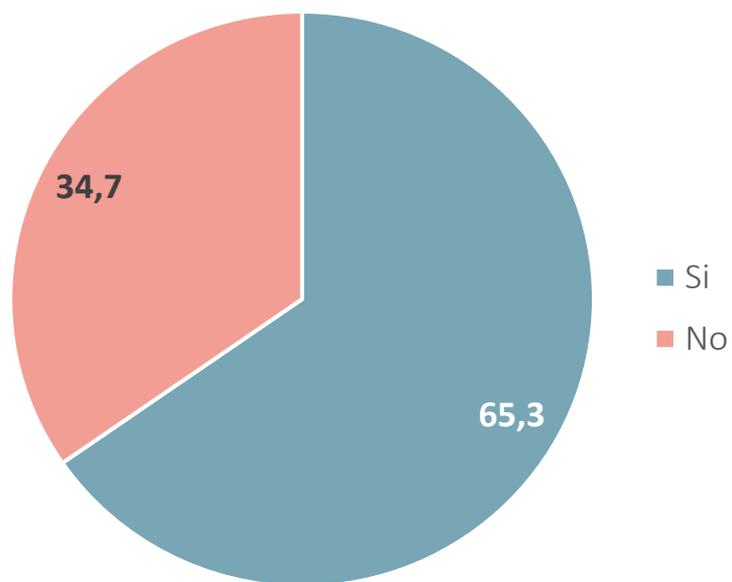
Sa chi fornisce il servizio delle Farmacie Comunali?





NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

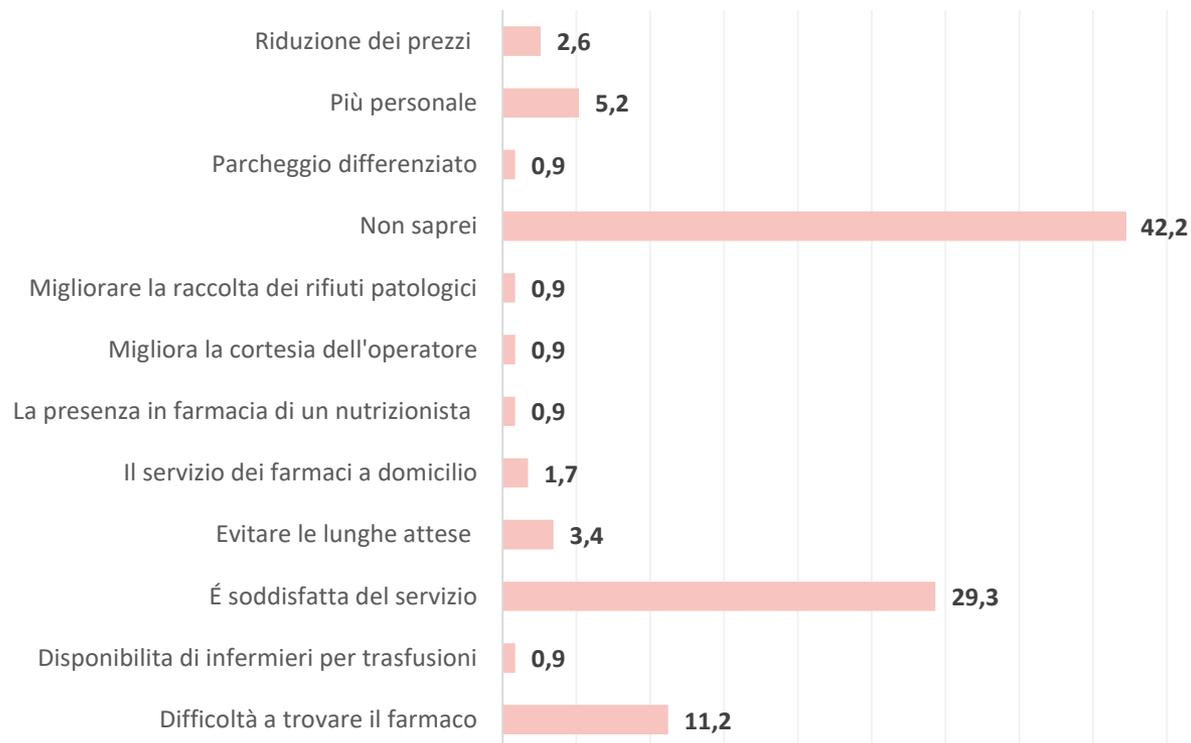
Sa indicare il nome dell'azienda che gestisce le farmacie comunali?





NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Esprima qualche suggerimento per migliorare il servizio





FARMACIE COMUNALI
Saronno Servizi S.p.A.

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Considerazioni

Qui troviamo un caso interessante. Tante volte per la caratteristica della farmacia comunale, non si fa attenzione alla ditta che svolge il servizio, o massimo si ricorda «il nome del Dottore Farmacista...»

Gli intervistati sanno, nella maggioranza delle risposte, che chi fornisce il servizio è una azienda (68,7%), contro un 27,3% che punta Verso il Comune, o un 3,2% che pensa sia la Regione.

Tra quelli che scelgono una azienda come fornitore, una maggioranza di due terzi quasi (65,4%), riconoscono a Saronno Servizi, indicandola come responsabile del servizio.

Ribadiamo quanto consideriamo sia importante l'installazione del marchio aziendale come realtà riconosciuta dagli utenti. La conoscenza dell'azienda, o *Brand Awareness*, arriva ad un alto livello ed è un asset per Saronno Servizi, soprattutto grazie all'alto livello di qualità percepita del prodotto/servizio, che viene considerato estremamente positivo da tanti utenti, come vediamo nel Giudizio Globale.

Dei diversi commenti fatti, si vede che c'è poca insoddisfazione per i servizi offerti, e questo si rispecchia nelle risposte «Non so» cosa suggerire, o «è soddisfatto» del servizio, che sommano circa il 75% delle risposte. Rimane la preoccupazione per quell'11% che manifesta «difficoltà a trovare il farmaco», come si è visto lungo tutta l'indagine, espresso in diversi modi.



PIANO INTERVENTI CORRETTIVI

Fattore	Intensità media del fattore	Sub-fattore da migliorare	Intensità del voto
Aspetti Tecnici: Servizi 1	8,0	Test gratuito dell'udito	7,7
Organizzazione del Punto Vendita	8,0	Giorni di apertura	7,8
		Orari di apertura	7,8
Aspetti Tecnici: Servizi 2	8,0	Analisi podologia - posturale	7,8
		Nutrizionista	7,8
Relazioni Clienti al Punto Vendita	7,9	Tempo di attesa per parlare con gli operatori	7,7
		Rapidità nel procurare farmaci mancanti	7,7
Aspetti Tecnici: Prodotti	7,9	Completezza nel fornimento dei medicinali in farmacia	7,7
		Efficienza del sistema di approvvigionamento dei farmaci	7,9
Comunicazione	7,5	Facilità di navigazione all'interno del sito	7,3

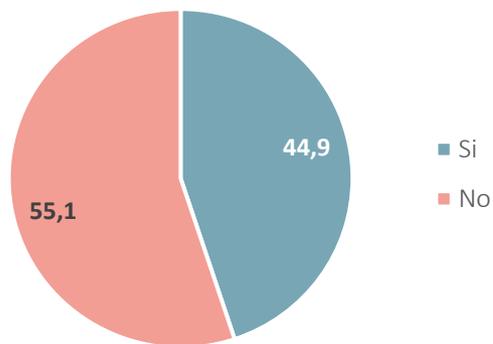
In questa sezione abbiamo classificato i fattori in base alla propria media nell'Intensità del voto, in ordine decrescente. Il sub-fattore da migliorare è quell'aspetto che riceve la soddisfazione meno intensa all'interno del fattore.



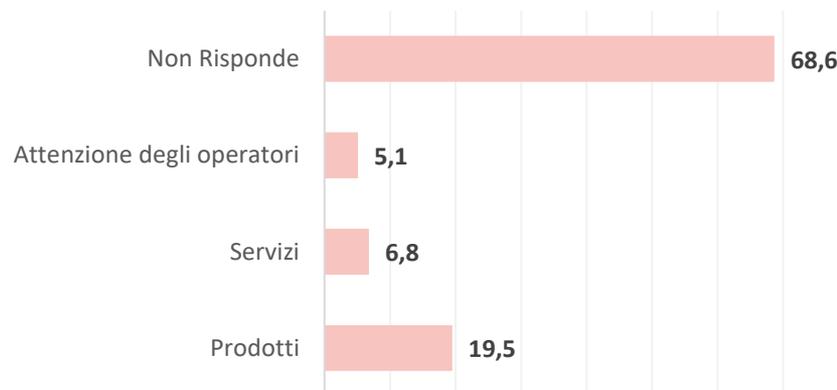
QUESTIONARIO 2

Domande rivolte a chi non è attualmente cliente delle Farmacie Comunali 1 e 2

In passato lei è stato cliente delle Farmacie Comunali gestite da Saronno Servizi?



Per quale ragione non frequenta più le Farmacie Comunali?



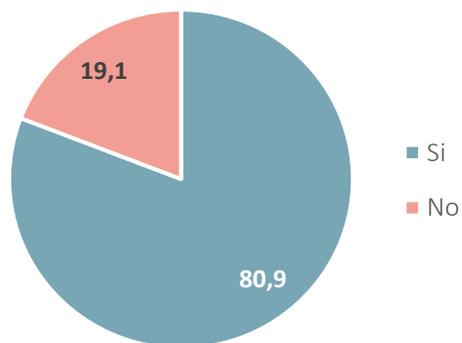
Abbiamo intervistato a 100 cittadini che, al contatto telefonico, ci hanno detto di **non essere clienti** delle Farmacie Comunali gestite da Saronno Servizi. L'intenzione è stata quella di capire, in modo generale, se c'è qualche argomento che, migliorandolo, potrebbe attirarli di nuovo verso le nostre Farmacie. Le loro risposte ci confermano che gli aspetti meno soddisfacenti segnalati dai clienti odierni, sono gli stessi che hanno allontanato chi in passato si recava alle Farmacie Comunali.



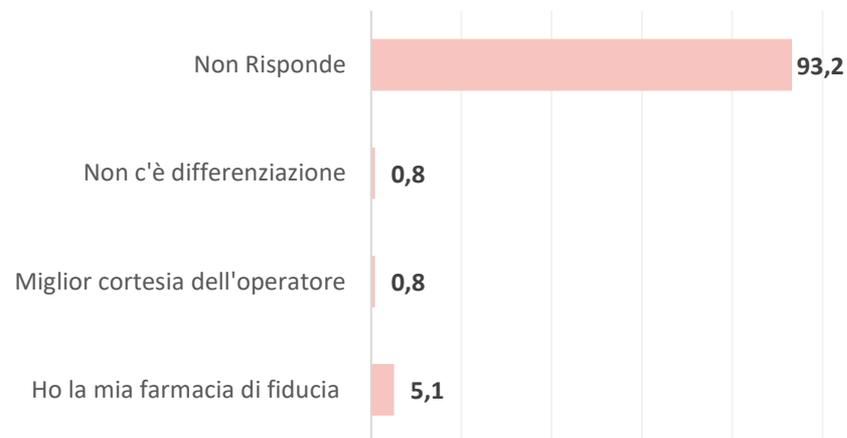
QUESTIONARIO 2

Domande rivolte a chi non è attualmente cliente delle Farmacie Comunali 1 e 2

Se questa ragione che ha causato l'allontanamento venisse risolta, sarebbe disposto a ritornare come cliente delle Farmacie Comunali?



Se No, perché?

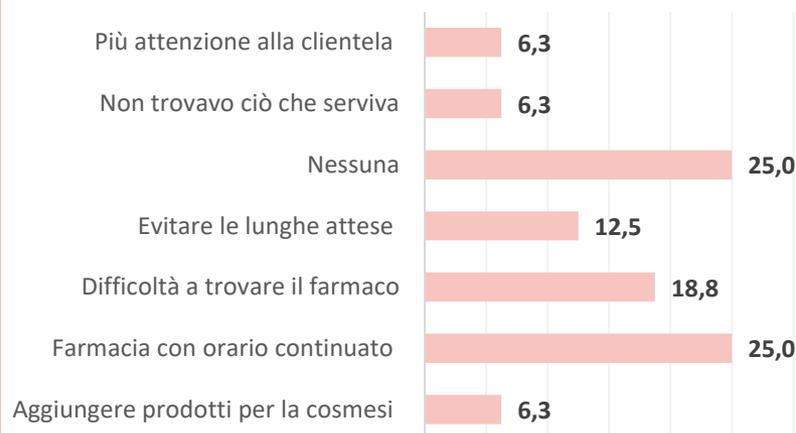




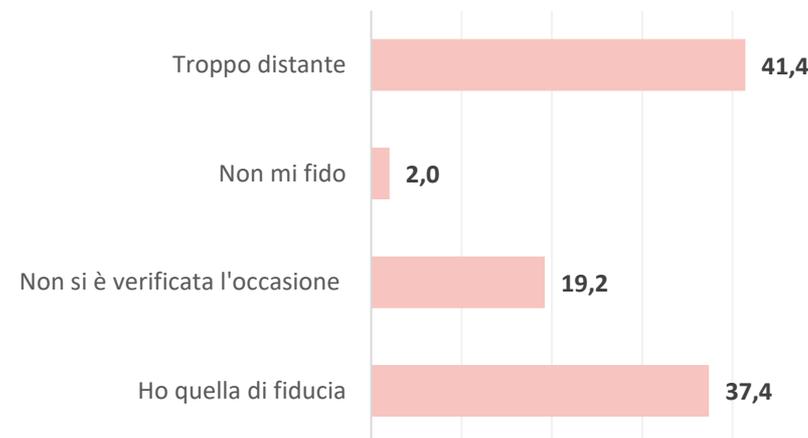
QUESTIONARIO 2

Domande rivolte a chi non è attualmente cliente delle Farmacie Comunali 1 e 2

Ha qualche considerazione da fare riguardo le Farmacie Comunali gestite da Saronno Servizi?



Per quale ragione non ha mai frequentato le Farmacie Comunali?



In questa sezione vediamo che chi è stato già cliente in passato (44,9% degli intervistati) ha dichiarato come principale ragione i «Prodotti», ovvero la «Difficoltà di trovare il farmaco» e «Aggiungere prodotti per la cosmesi», che conferma una delle criticità prelevate nell'indagine di soddisfazione. Chi, invece, «Non ha mai frequentato» le Farmacie Comunali dichiara che è «Troppo distante» alla propria abitazione o, semplicemente, «Ho quella di fiducia».

Migliorare gli aspetti meno soddisfacenti (prodotti) servirà non solo a contenere gli attuali clienti, se non anche a far tornare a chi è praticamente disponibile.