



Dopo il periodo pandemico in cui non è stato opportuno somministrare il questionario onde evitare stazionamenti all'interno dei locali, l'indagine è stata svolta nel periodo primaverile dell'anno 2022 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 aziendale all'indirizzo: <http://www.pluriservizifidardense.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/>

La scheda, da compilarsi in forma rigorosamente anonima, si articola su 10 domande a risposta chiusa ed un'ultima parte in cui era possibile esprimere liberamente e più compiutamente opinioni e suggerimenti utili per il miglioramento del servizio da cui è emerso in maniera piuttosto diffusa la criticità legata ai parcheggi. Sono stati raccolti un totale di 87 questionari, che hanno attestato un elevato grado di soddisfazione quanto alla professionalità del personale e del servizio offerto. Le annotazioni effettuate dagli utenti riguardano principalmente la mancanza di parcheggi che insiste nel centro storico e la scarsa fruibilità per i disabili: di qui le segnalazioni che auspicano un cambio di sede qualora non sia possibile abbattere le barriere architettoniche e trovare una soluzione soddisfacente alle difficoltà di accesso e di parcheggio, che l'annunciata pedonalizzazione di piazza della Repubblica andrà ad accentuare. Data l'esigenza di distanziamento che si è creata in tempi di covid e le code che si sono formate anche all'esterno, è stata inoltre suggerita l'installazione di una pensilina che garantisca almeno un riparo in giorni di pioggia. Si nota, rispetto alla precedente rilevazione dell'anno 2018, un aumento dell'età media del campione, composto in prevalenza da pensionati: un indice che ricalca il tipo di clientela e che è da collegarsi probabilmente sia al progressivo invecchiamento della popolazione che frequenta il centro storico sia al fatto che l'utenza giovanile ha maggiori mezzi e possibilità per spostarsi altrove avviando così alle difficoltà di parcheggio.

QUESTIONARIO

1 Cortesia e riservatezza delle farmacisti che operano al pubblico

Molto soddisfatto	79
Soddisfatto	8
Insoddisfatto	0

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

Molto soddisfatto	78
Soddisfatto	9
Insoddisfatto	0

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

Molto soddisfatto	67
Soddisfatto	20
Insoddisfatto	0

4 Disponibilità dei farmaci richiesti

Molto soddisfatto	64
Soddisfatto	23

Insoddisfatto 0

5 Tempestività nel preparare o procurare i farmaci eventualmente mancanti

Molto soddisfatto 72
Soddisfatto 13
Insoddisfatto 0
Scelta non espressa 2

6 Comfort dei locali della Farmacia

Molto soddisfatto 68
Soddisfatto 19
Insoddisfatto 0

7 Facilità di accesso, barriere architettoniche e disponibilità parcheggio

Molto soddisfatto 20
Soddisfatto 28
Insoddisfatto 37
Scelta non espressa 2

8 Trasparenza e visibilità dei prezzi

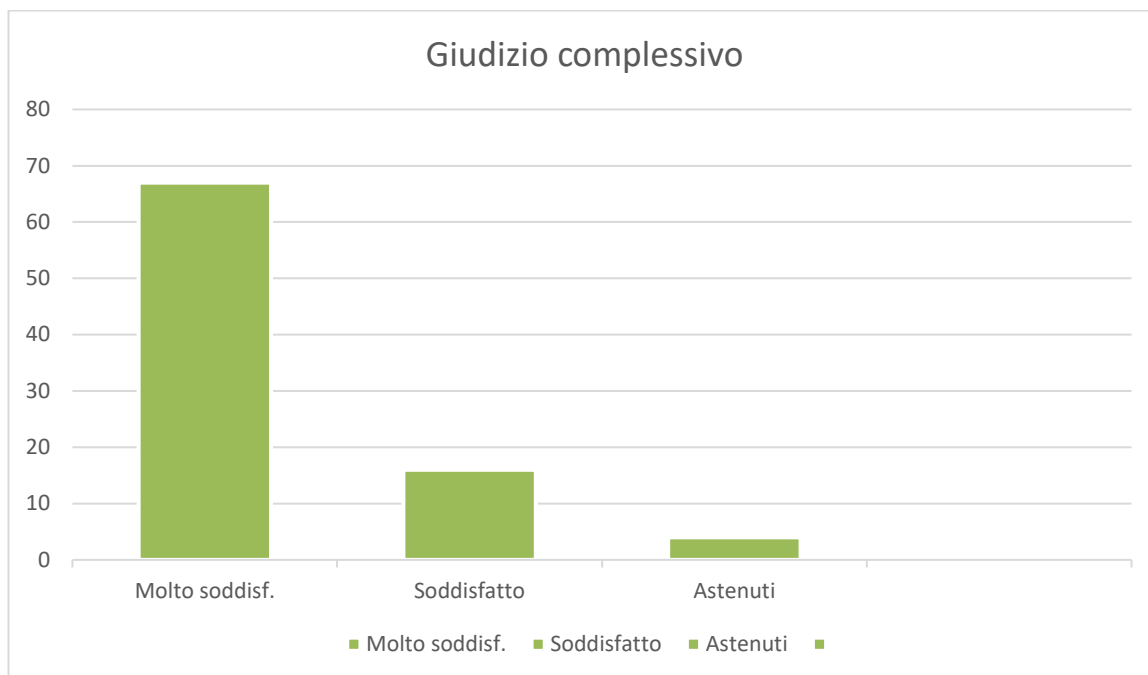
Molto soddisfatto 50
Soddisfatto 32
Insoddisfatto 1
Scelta non espressa 4

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

Molto soddisfatto 57
Soddisfatto 24
Insoddisfatto 1
Scelta non espressa 5

10 Giudizio complessivo

Molto soddisfatto 67
Soddisfatto 16
Scelta non espressa 4



Suggerimenti

Emerge chiaramente la richiesta di cambiare collocazione alla farmacia per renderla più accessibile e facile da raggiungere e/o di migliorare in qualche modo l'offerta di parcheggi, in particolare quelli dedicati ai disabili. Per ovviare ai problemi del centro storico e delle barriere architettoniche, un paio di utenti suggeriscono di spostare la sede fuori le mura, mentre un paio di clienti auspicano di installare quanto meno una pensilina per le attese che si formano lungo la via in tempi di covid e di distanziamento.

Campione: 87 schede compilate

Composizione del Campione

Sesso	Quantità
Uomini	31
Donne	54
Non indicato	2

Età del campione

Età	Quantità
18-30 anni	2
31-45 anni	15
46-60 anni	23
Dopo i 60 anni	43
Non indicato	4

Provenienza del Campione

Cittadinanza	Quantità
Italiana	83
Non indicato	4

Categorie professionali del campione

Professione	Numero
Pensionato/a	32
Libero professionista	5
Artigiano	3
Impiegato/a	14
Casalinga	13

Titolo di studio	Quantità
Licenza Elementare	8
Licenza media	21
Diploma di maturità	39
Laurea	16
Non indicato	3

Operaio/a	5
Disoccupato	1
Insegnante	4
Commessa	1
Badante	1
Operatore Socio Sanitario	2
Autista	1
Estetista	1
Commerciante	1
Non indicato	4

Titolo di studio del campione