

M.A.P.R.E. S.R.L.

MERCATO ORTOFRUTTICOLO DI REGGIO EMILIA

PERCEZIONI E VALUTAZIONI DELL'UTENZA

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Alla fine dell'anno 2015 sono stati consegnati agli utenti/concessionari del Mercato ortofrutticolo i questionari di gradimento al fine di rilevare il grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati e valutare eventuali reclami e suggerimenti.

Il questionario è stato strutturato in modo da individuare le esigenze dell'utenza, per sviluppare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

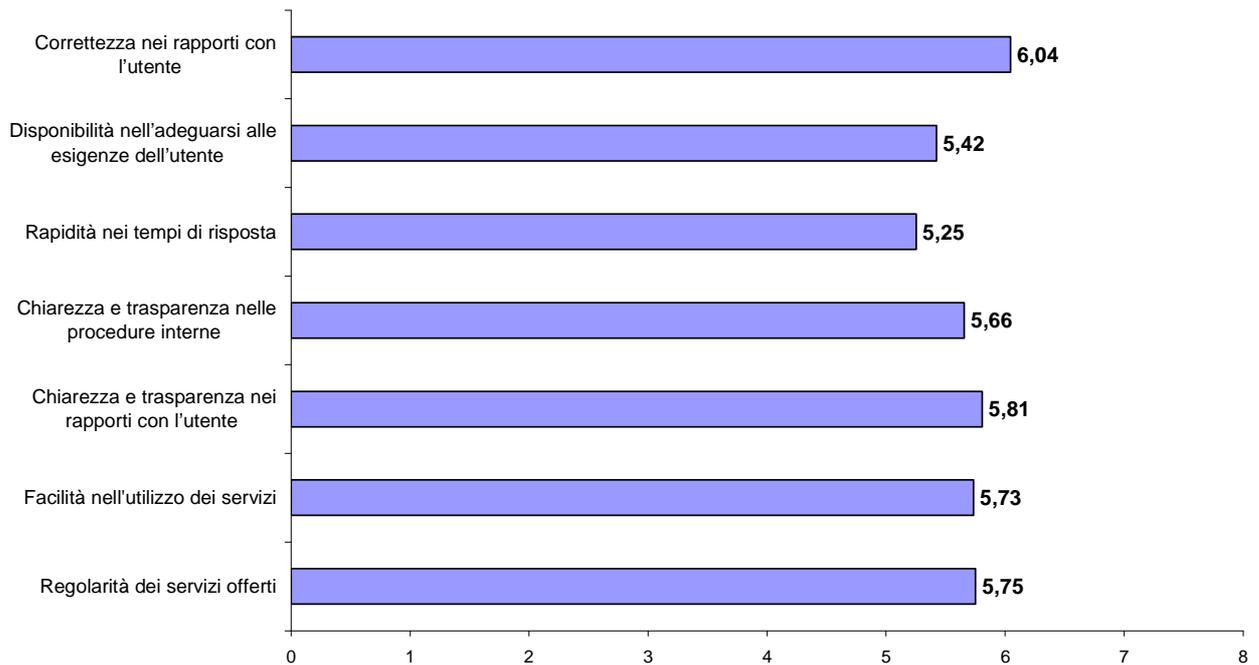
Vi è stata una scarsa partecipazione da parte degli utenti/concessionari nella consegna delle valutazioni. I questionari ricevuti sono stati solo 18, questionari distribuiti n. 70 (la percentuale del 25% di risposte non sarebbe sufficiente per ottenere un campione rappresentativo del grado di soddisfazione dell'utenza, cercheremo di coinvolgere un maggior numero di persone nella prossima rilevazione).

Il questionario è suddiviso in quattro parti principali:

- domande sulle modalità-tempistiche di gestione del mercato;
- domande di soddisfazione sui Servizi;
- domande di soddisfazione sul Personale della Direzione e degli uffici;
- domande di soddisfazione sul Personale di Portineria.

Di seguito i grafici con le valutazioni dell'utenza.

SODDISFAZIONE sulla GESTIONE DEL MERCATO



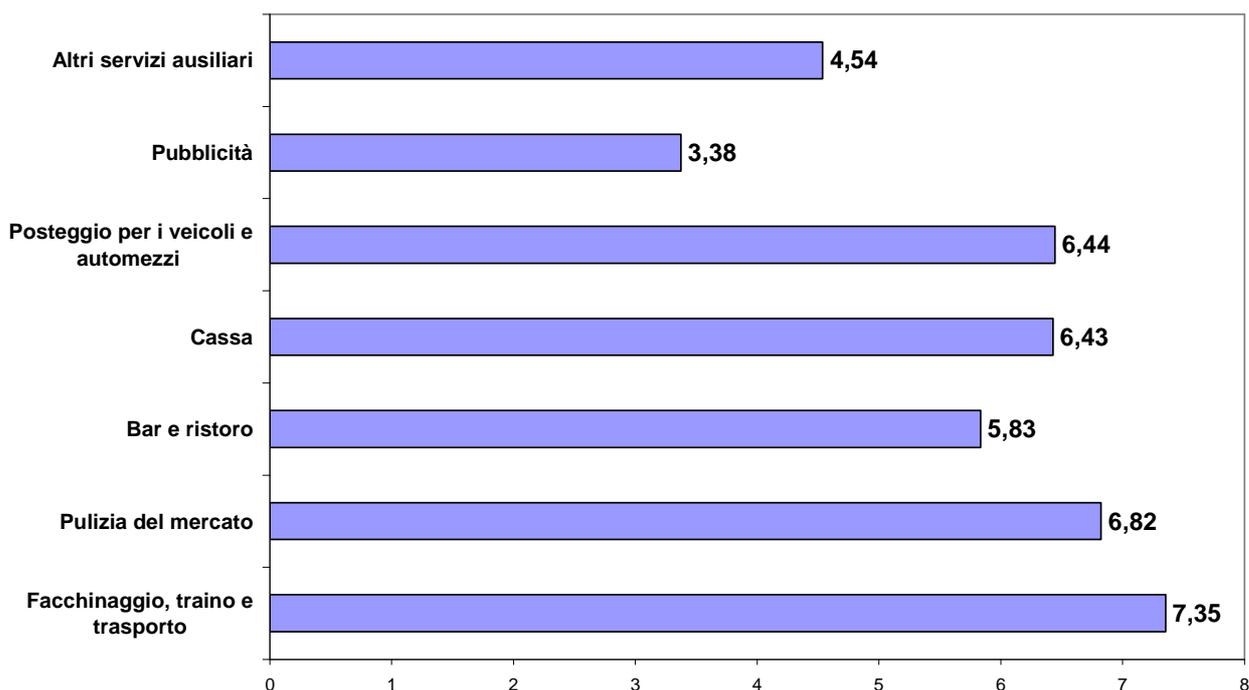
Dall'osservazione del grafico si nota che tutte le voci hanno registrato voti inferiori alla sufficienza; le voci che presentano maggiore criticità sono "Rapidità nei tempi di risposta" e "Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente".

Riteniamo che questa scarsa soddisfazione risenta anche del fatto che MAPRE ha adottato un Regolamento che disciplina le modalità, i limiti e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi; tale regolamento interno é finalizzato ad assicurare lo sviluppo di processi d'acquisto nel rispetto dei principi di qualità delle prestazioni, economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità. Il presente Regolamento viene inoltre predisposto al fine della ragionevole prevenzione delle ipotesi di reato previste dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 e a tal proposito è fatto obbligo a tutti i destinatari di informarsi e prendere conoscenza del Modello Organizzativo e del Codice Etico adottati dalla Società e di rispettare tutti i principi in questi indicati che qui si intendono integralmente richiamati.

Le procedure messe in atto provocano un allungamenti dei tempi di acquisizione dei servizi, quindi comprendiamo che la percezione dell'utente porti a dare una valutazione negativa.

E' necessario comunque apportare interventi di miglioramento delle modalità di gestire il mercato vista l'insoddisfazione espressa dagli utenti.

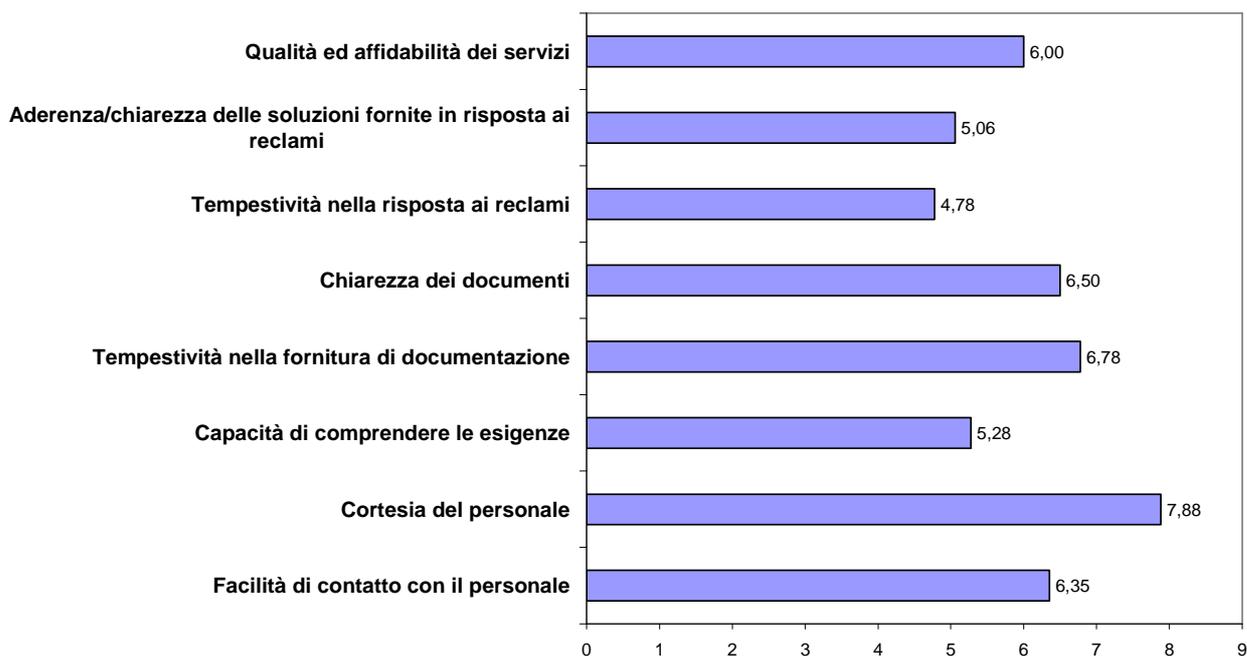
SODDISFAZIONE SUI SERVIZI



Per quanto riguarda i servizi possiamo affermare che il giudizio è buono per quanto riguarda il facchinaggio, mentre i servizi peggiori risultano quelli “ausiliari” (sono soprattutto riferiti alle condizioni in cui si trovano i bagni) e la “pubblicità”. Nelle note e suggerimenti una parte degli utenti ha evidenziato che sarebbe opportuno utilizzare internet e/o le piattaforme Social per dare risalto alla qualità dei prodotti che vengono commercializzati all’interno del mercato.

Più che sufficiente il servizio di pulizia, ma è evidente che l’utenza richiede un intervento di miglioramento.

Personale della Direzione e degli Uffici

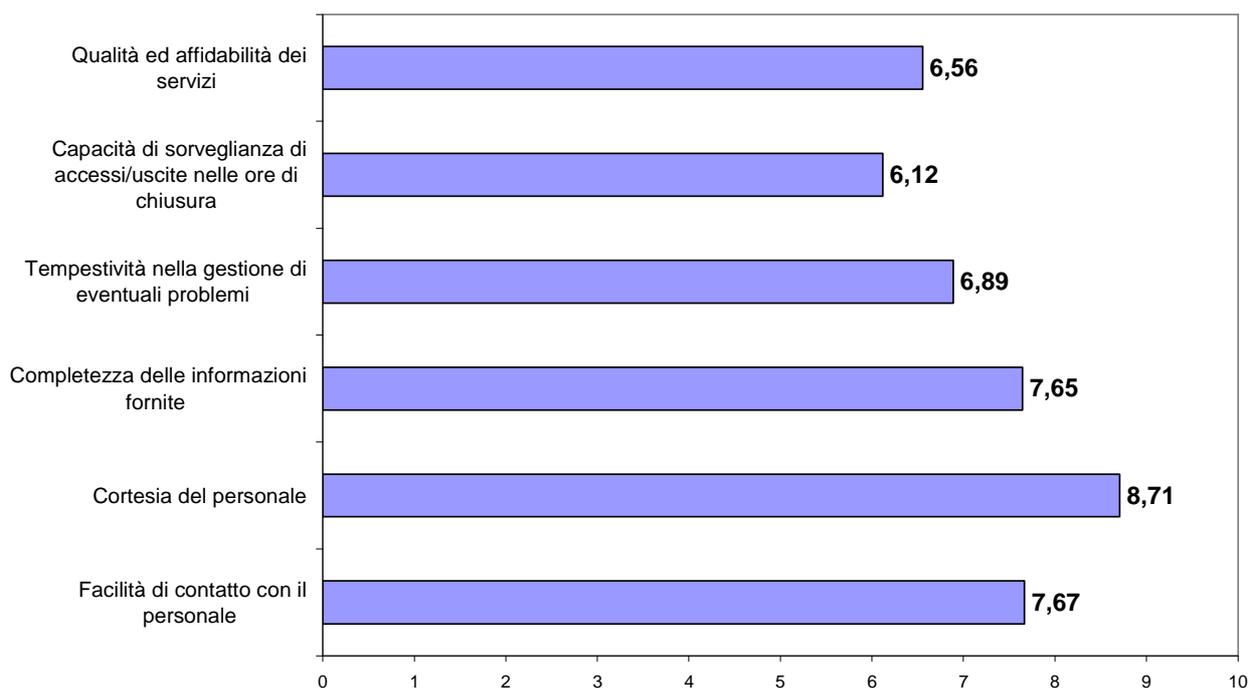


In questa sezione si sono rilevati i più alti gradi di insoddisfazione, conseguendo una valutazione insufficiente nella capacità da parte della direzione e degli uffici di comprendere le esigenze dell'utenza, nelle soluzioni fornite in risposta ai reclami, e nella tempestività nella risposta degli stessi.

Più che soddisfacente la cortesia del personale, più che sufficiente la tempestività nel fornire la documentazione; è possibile comunque migliorare tutti gli aspetti del servizio per rispondere alle necessità ed alle aspettative degli utenti in tempi più brevi.

Nei suggerimenti vengono richiesti un maggiore dialogo tra Direzione e Concessionari, al fine di risolvere le problematiche che si presentano (ad esempio il rispetto degli orari, l'utilizzo dell'isola ecologica da parte di "estranei" con conseguente intasamento, la scarsa pulizia di alcuni magazzini) e l'applicazione delle regole previste dal Regolamento di mercato; altri utenti suggeriscono di togliere il pagamento del posteggio di entrata, un utente propone di consultare gli acquirenti (non solo i concessionari) prima di decidere i giorni di chiusura, un altro propone di far modificare la viabilità davanti al cancello, vietando l'inversione ad "U" da parte delle autovetture/furgoni che spesso utilizzano l'area antistante al cancello di uscita/entrata del mercato per invertire il senso di marcia.

Personale di Portineria



L'ultima sezione del questionario è dedicata al Personale di portineria, evidenziando un valore buono di soddisfazione da parte dell'utenza. Appena sufficiente la capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di chiusura, e alcune segnalazioni sono pervenute al fine di intensificare i controlli delle persone in entrata, anche durante gli orari di apertura del mercato.

In fine, facendo riferimento allo stato dei bagni (servizio risultato insoddisfacente) e al servizio di sorveglianza, si è provveduto ad incaricare un'impresa di pulizie ad effettuare un intervento giornaliero di pulizia dei servizi igienici, della portineria, del plateatico, provvedendo mensilmente alla spazzatura di quest'ultima area con moto spazzatrice, per fare in modo che i dipendenti possano maggiormente occuparsi dell'attività di portineria con particolare riferimento alla sorveglianza degli accessi ed al rispetto degli orari.