

# 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 2016 e durante il mese di giugno 2017 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, anche se si rileva un incremento rispetto allo scorso anno.

I questionari ricevuti sono stati 28, questionari distribuiti n. 80 (percentuale del 35% di risposte, rispetto al 25% dello scorso anno).

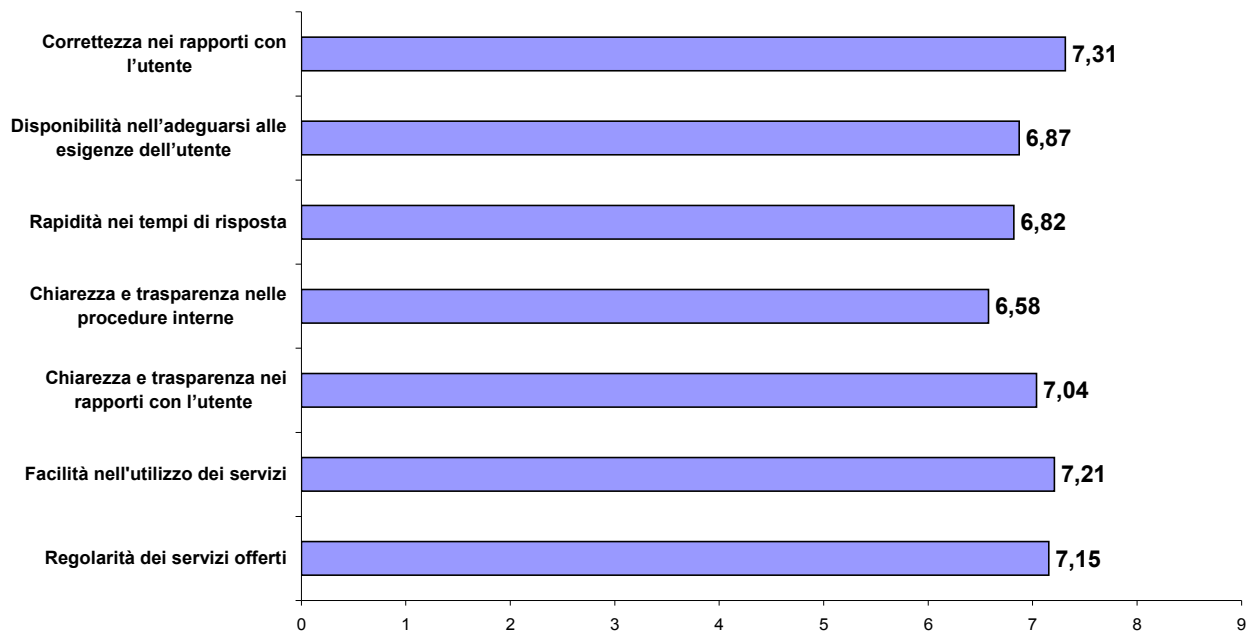
Cercheremo di coinvolgere un maggior numero di persone nella prossima rilevazione.

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



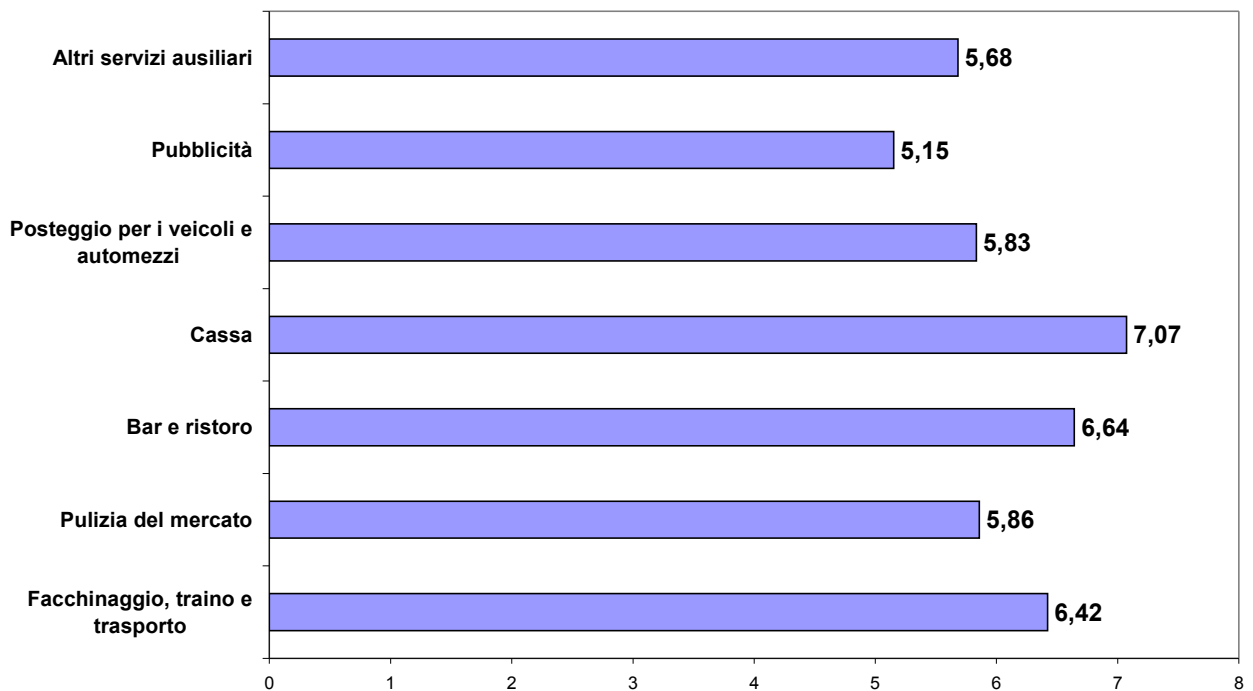
Dall'osservazione del grafico si nota che tutte le voci hanno registrato voti più che sufficienti (rileviamo con soddisfazione un miglioramento rispetto all'esercizio precedente, in cui tutti i voti risultarono inferiori alla sufficienza).

Le voci che presentano maggiore criticità sono “ Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne”, “Rapidità nei tempi di risposta” e “Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente”.

Riteniamo che questa insoddisfazione risenta anche del fatto che MAPRE, avendo adottato un Regolamento che disciplina le modalità, i limiti e le procedure per l'acquisizione di beni e servizi, subisca un allungamento dei tempi quando si tratta di dare in affidamento lavori, servizi e forniture; 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.

Comprendiamo quindi che la percezione dell'utente porti a dare una valutazione poco più che sufficiente.

## SODDISFAZIONE SUI SERVIZI



Per quanto riguarda i servizi ci sono state variazioni rispetto alla rilevazione precedente: possiamo affermare che il giudizio è più che sufficiente per quanto riguarda il servizio Bar e ristoro (migliorato il giudizio) il servizio Cassa e il Facchinaggio (quest'ultimo in calo rispetto allo scorso anno).

I servizi giudicati peggiori risultano la "pubblicità" e quelli "ausiliari", riferiti soprattutto alle condizioni in cui si trovano i bagni (si è provveduto recentemente a sostituire le cassette esterne di risciacquo e abbiamo incaricato Coopservice di effettuare una pulizia profonda dei lavabi, dei gabinetti e del rivestimento in piastrelle).

Da tenere in considerazione la variazione in negativo nella voce Posteggio per i veicoli e automezzi, che è sotto la sufficienza.

Suggerimenti:

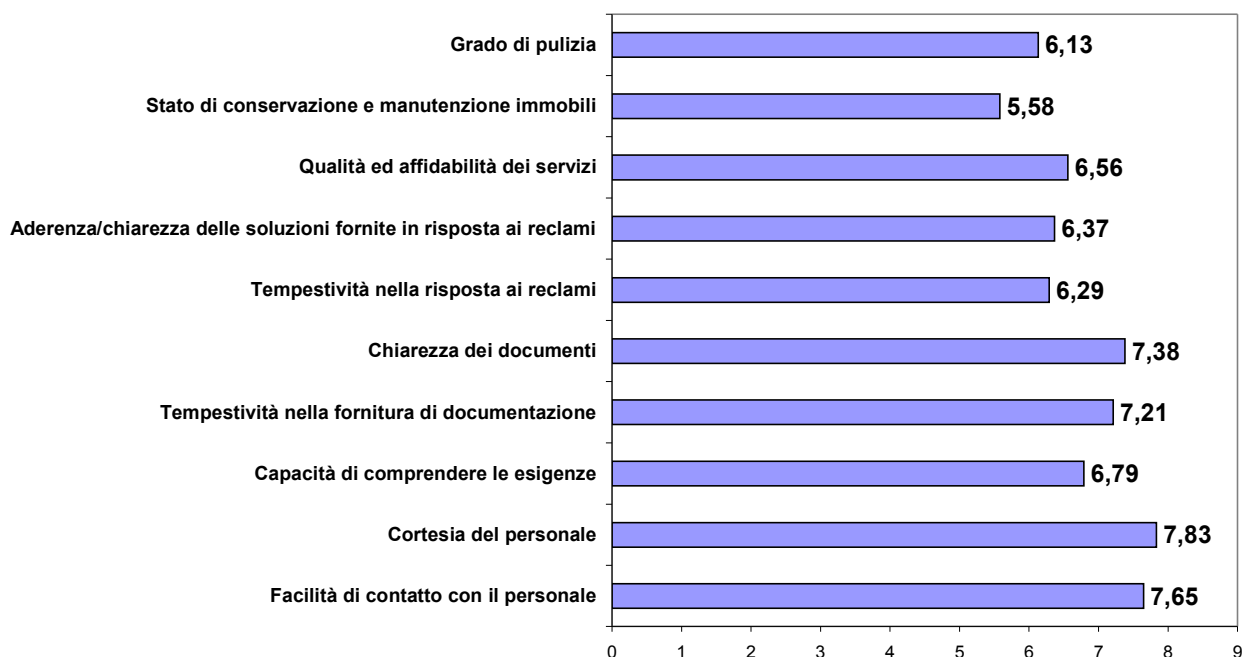
- i camion dei concessionari dovrebbero sostare fuori dalla tettoia di scarico, soprattutto durante il periodo invernale;
- migliorare la gestione degli spazi adibiti a parcheggio sotto al plateatico.

In calo il giudizio sul servizio di pulizia, affidato alla Coopservice Soc. Coop.

Durante il periodo di conferimento dell'incarico sono pervenute alcune lamentele da parte dei concessionari, stiamo valutando le segnalazioni ricevute, e ci stiamo adoperando per mettere in atto azioni di miglioramento del servizio per evitare il ripetersi di reclami.

Il rinnovo del contratto a Coopservice é stato rivisto ed integrato: Coopservice ci ha garantito un servizio migliore unitamente alla predisposizione di una scheda mensile di gradimento del servizio; inoltre, in calce al contratto, abbiamo inserito una ulteriore clausola che prevede la possibilità di risoluzione anticipata nel caso il servizio non si adegui alle nostre esigenze.

### SODDISFAZIONE sul PERSONALE della DIREZIONE e degli UFFICI



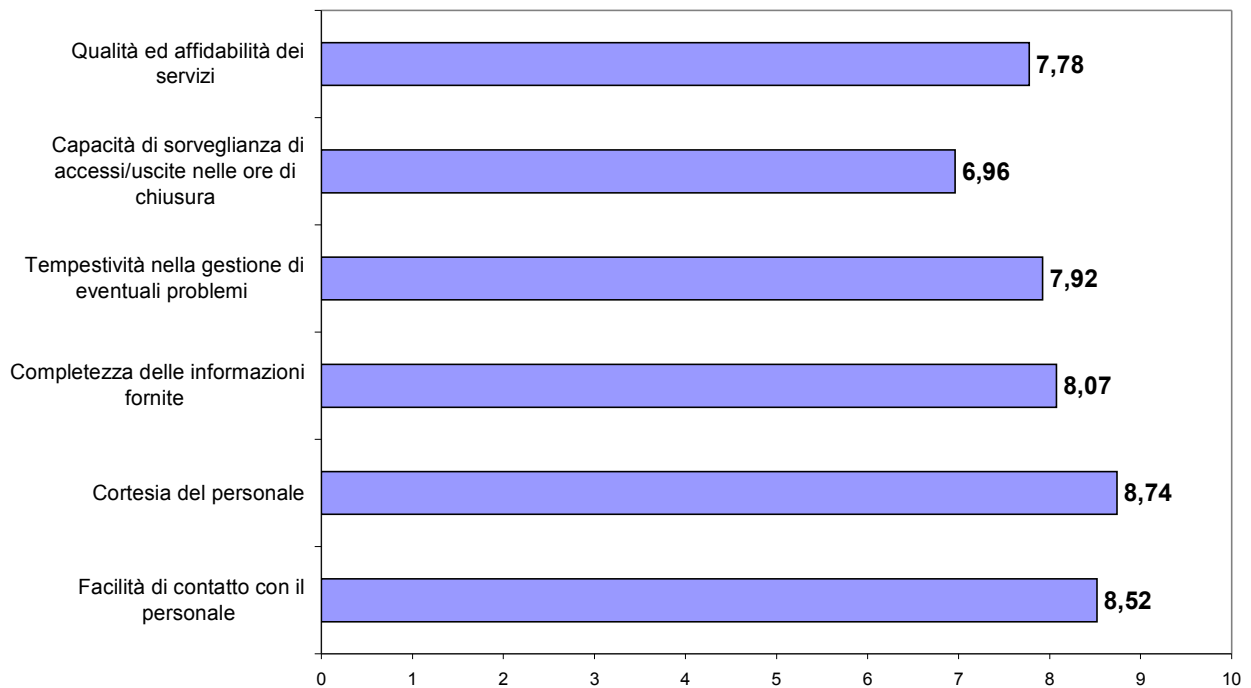
In questa sezione si sono rilevati discreti miglioramenti rispetto alle valutazioni precedenti (l'anno scorso erano stati valutati insufficienti la capacità da parte della direzione e degli uffici di comprendere le esigenze dell'utenza, le soluzioni fornite in risposta ai reclami, e la tempestività nella risposta degli stessi).

Buona la valutazione della cortesia del personale, discrete la tempestività nel fornire la documentazione, la facilità di contatto con il personale e la chiarezza dei documenti; è possibile comunque migliorare tutti gli aspetti del servizio per rispondere alle necessità ed alle aspettative degli utenti.

I reclami più frequenti rispetto alle problematiche che si sono presentate durante il periodo di osservazione sono:

- l'utilizzo dell'isola ecologica da parte di "estranei", con conseguente intasamento;
- tempi troppo lunghi in caso di interventi di manutenzione, soprattutto quando si tratta di dover sistemare i buchi all'interno dei boxes o nelle aree comuni;
- la richiesta da parte di alcuni concessionari di diminuire la quota di concessione dei boxes vista la crisi (in alternativa, chiedendo una scontistica sui prezzi praticati);
- gli spazi sotto al plateatico sono a volte male utilizzati (mancata applicazione delle regole previste dal Regolamento di mercato);
- un utente suggerisce di attrezzare un bagno per agevolare le persone con difficoltà fisiche;
- eliminazione del lavoro "nero";
- un utente chiede di vietare il fumo;
- un utente chiede il pagamento del posteggio da parte dei clienti dei fiorista.

### SODDISFAZIONE sul PERSONALE di PORTINERIA



L'ultima sezione del questionario è dedicata al Personale di portineria, che mette in evidenza un valore buono di soddisfazione da parte dell'utenza (tutti i valori sono in crescita rispetto alla valutazione riferita allo scorso periodo). Discreta la capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di chiusura, nonostante siano pervenute segnalazioni al fine di intensificare i controlli delle persone in entrata, anche durante gli orari di apertura del mercato, attraverso il rilascio di un sistema di identificazione e controllo (badge) come avviene in altri mercati.

Si è provveduto a confermare l'incarico ad un'impresa di pulizie per 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.