

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

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Reggio nell'Emilia

PERCEZIONI E VALUTAZIONI DELL'UTENZA

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Alla fine dell'anno 2017 e durante il mese di marzo 2018 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 segnali si sono visti durante la fase di distribuzione dei questionari (concessionari e acquirenti hanno manifestato scarso interesse per la compilazione).

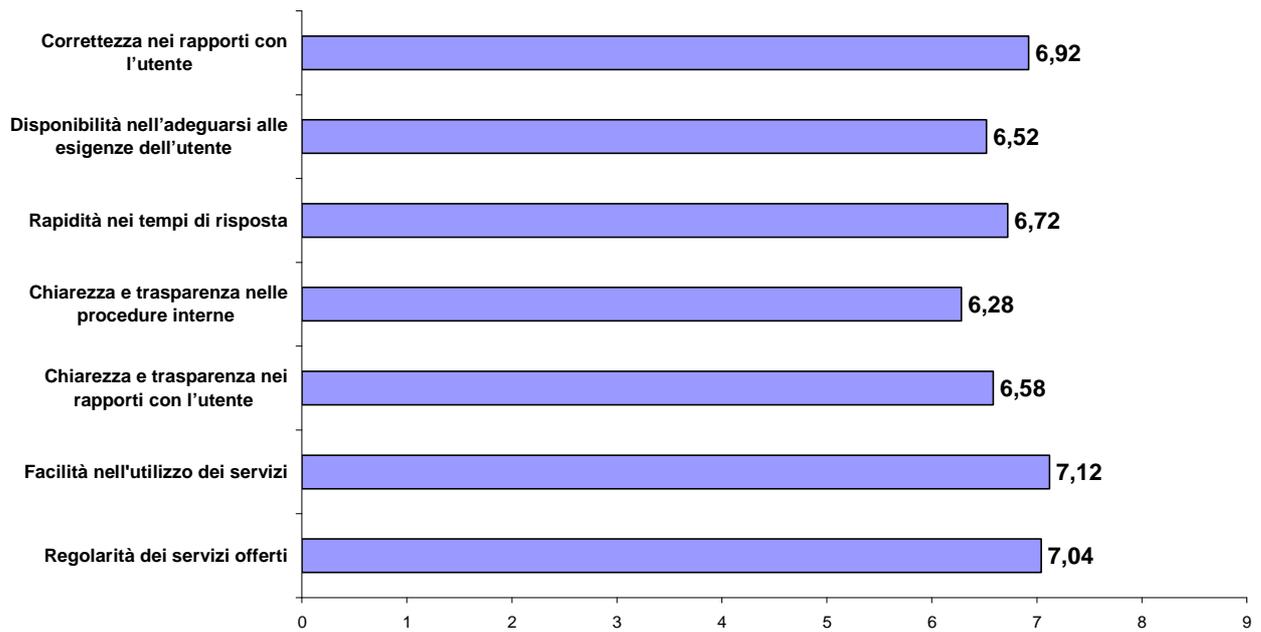
I questionari ricevuti sono stati 26, questionari distribuiti n. 100 (percentuale del 26 % di risposte, rispetto al 35 % dello scorso anno).

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 sufficienti, registrando però un lieve calo rispetto alla scorsa rilevazione.

Le voci che presentano maggiore criticità rispetto allo scorso anno sono:

- “Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente” (-7%);
- “Correttezza nei rapporti con l'utente” (-5,64%);
- “Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente” (-5,37%);
- “Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne” (-4,78%).

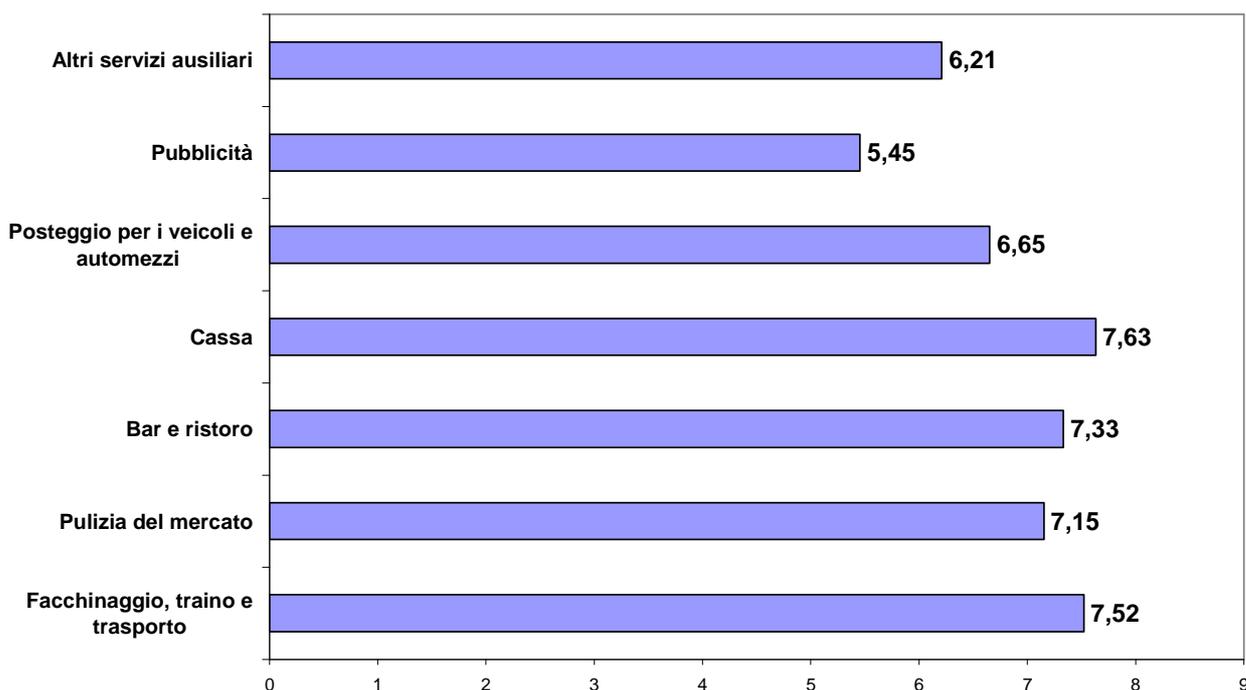
Riteniamo che questa insoddisfazione sia in parte dovuta alla scarsa conoscenza da parte dell'utenza delle procedure che MAPRE deve adottare quando si tratta di dare in affidamento lavori, servizi e forniture, che però devono essere rispettate, trattandosi di Società controllata dal Comune di Reggio Emilia.

Si comprende la difficoltà nel recepire le finalità del Regolamento, la cui applicazione va inevitabilmente a penalizzare le tempistiche quando si tratta di dare in affidamento lavori, servizi e forniture.

Va sottolineato però che il Regolamento, disciplinando modalità limiti e procedure per l'acquisizione di beni e servizi, assicura lo sviluppo dei 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 Regolamento è stato 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.

SODDISFAZIONE SUI SERVIZI



Per quanto riguarda i servizi si registra un miglioramento di tutte le voci rispetto alla rilevazione precedente.

Le voci che presentano un giudizio migliore rispetto allo scorso anno sono:

- “Pulizia del mercato” (+18,04%);
- “Facchinaggio, traino e trasporto” (+14,63%);
- “Posteggio per i veicoli e automezzi” (+12,33%);
- “Bar e ristoro” (+9.41%).

L'unico servizio giudicato insufficiente risulta la “pubblicità”.

Da segnalare il miglioramento del giudizio della voce “Altri servizi ausiliari” (che ha di poco superato la sufficienza) che include la valutazione sui bagni (nel mese di maggio sono stati effettuati piccoli interventi di manutenzione).

Suggerimenti:

- vietare la sosta degli automezzi dei concessionari sotto al plateatico (per lasciare più posto agli automezzi degli acquirenti);
- il servizio di svuotamento dei cassonetti c/o l'isola ecologica effettuato da Enia dovrebbe essere effettuato durante l'orario di chiusura del mercato;
- contrastare l'utilizzo dell'isola ecologica da parte di “estranei” (che provoca l'intasamento dei cassonetti, penalizzando gli operatori del mercato);
- pulizia insufficiente dei box vuoti (si chiede di effettuare la pulizia dei box non in concessione);
- rifacimento asfaltatura parcheggio esterno;
- rifacimento segnaletica orizzontale nell'area coperta (parcheggio plateatico);
- rinnovare i bagni;
- dotarsi di un defibrillatore;
- rinnovo del bar.

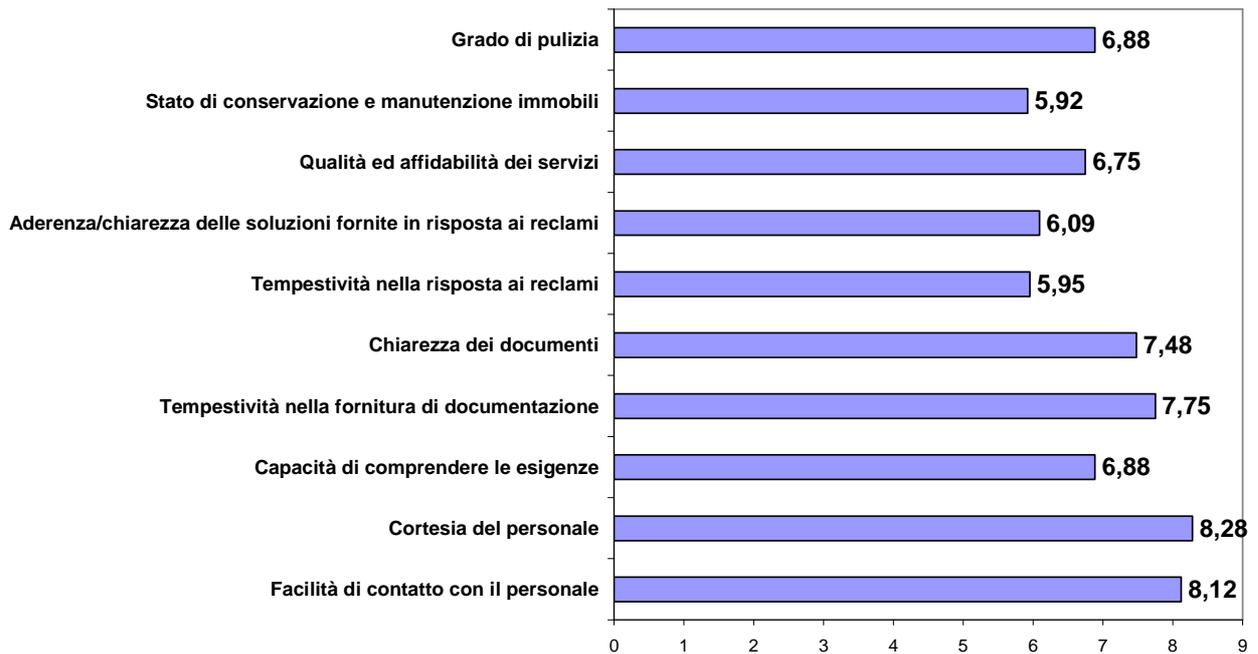
I provvedimenti adottati dall'Amministrazione a seguito di alcune segnalazioni e lamentele pervenute lo scorso anno sul servizio di pulizia affidato alla Coopservice Soc. Coop. sono risultati efficaci.

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.

L'obiettivo è stato raggiunto, nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio.

A tutt'oggi non sono pervenuti reclami.

SODDISFAZIONE sul PERSONALE della DIREZIONE e degli UFFICI



In questa sezione si sono rilevati piccoli miglioramenti rispetto alle valutazioni precedenti (salvo il “Grado di Pulizia” che registra un incremento del 10,9 %).

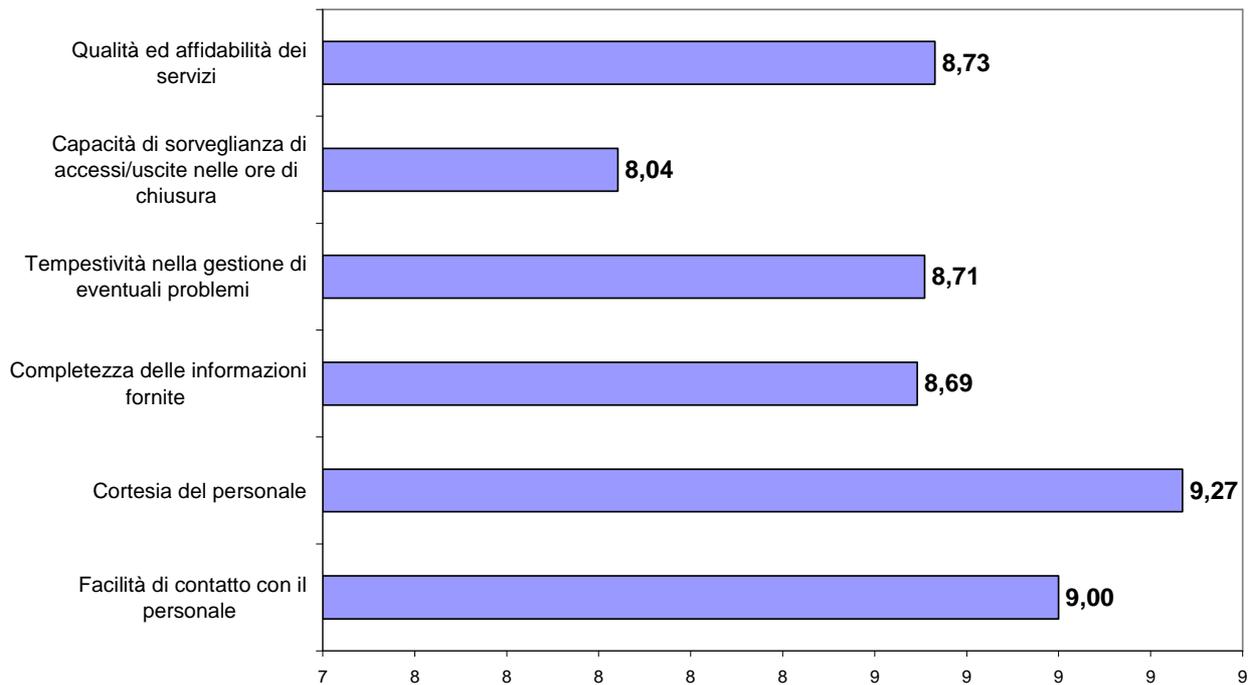
Fanno eccezione le due voci “Tempestività nella risposta ai reclami” e “Aderenza/chiarzza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami” che sono in calo rispetto alla precedente rilevazione.

Buone le valutazioni sulla facilità di contatto con il personale e la cortesia, più che discrete la tempestività nel fornire la documentazione 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:

- tempi troppo lunghi in caso di interventi di manutenzione, soprattutto quando si tratta di lavori di riparazione/manutenzione all’interno dei boxes o nelle aree comuni;
- gli spazi sotto al plateatico sono a volte male utilizzati (mancata applicazione delle regole previste dal Regolamento di mercato e utilizzo di spazi “non assegnati” nel contratto di concessione);
- si richiede un maggiore controllo all’entrata e il rispetto degli orari di vendita (in particolare viene segnalato il mancato rispetto dell’orario di apertura al mattino);
- un utente chiede di effettuare l’apertura pomeridiana al lunedì (proponendo la chiusura del mercato il martedì mattina).

SODDISFAZIONE sul PERSONALE di PORTINERIA



L'ultima sezione del questionario è dedicata al Personale di portineria, che mette in evidenza un giudizio più che buono di soddisfazione da parte dell'utenza (tutti i valori sono in crescita rispetto alla valutazione riferita allo scorso periodo). Buona anche la capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di chiusura, nonostante siano pervenute segnalazioni e alcuni reclami 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.

I concessionari chiedono alla Direzione di prendere provvedimenti per far sì che le persone non autorizzate non entrino in mercato, e altresì fare in modo di allontanarle nel caso si trovino all'interno del mercato.