



## ANALISI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA

Report sulla percezione della qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata agli operatori economici iscritti all'albo fornitori – I° semestre 2019

Al fine di individuare il livello di soddisfazione, l'efficacia e la qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata ai propri fornitori, oltre che per migliorare e ottimizzare gli stessi servizi, nel corso del primo semestre 2019 è stata condotta un'indagine tramite la somministrazione di un questionario agli operatori economici che hanno fornito beni e servizi.

Il campione d'indagine ha riguardato 91 operatori economici individuati tra quelli:

- iscritti all'albo fornitori dell'APT Basilicata che sono stati invitati a partecipare alle procedure negoziate/ricieste preventivo;
- destinatari di affidamenti diretti al di sotto dei 1.000 euro.

Il questionario è stato articolato in 13 quesiti di cui 12 a risposta chiusa ed 1 a risposta aperta.

Nei quesiti a risposta chiusa, fatta eccezione per il primo, relativo all'ufficio dal quale si è ricevuto l'invito a partecipare alla procedura negoziata/riciesta preventivo, si chiede di esprimere un giudizio su un determinato servizio (positivo, sufficiente, negativo).

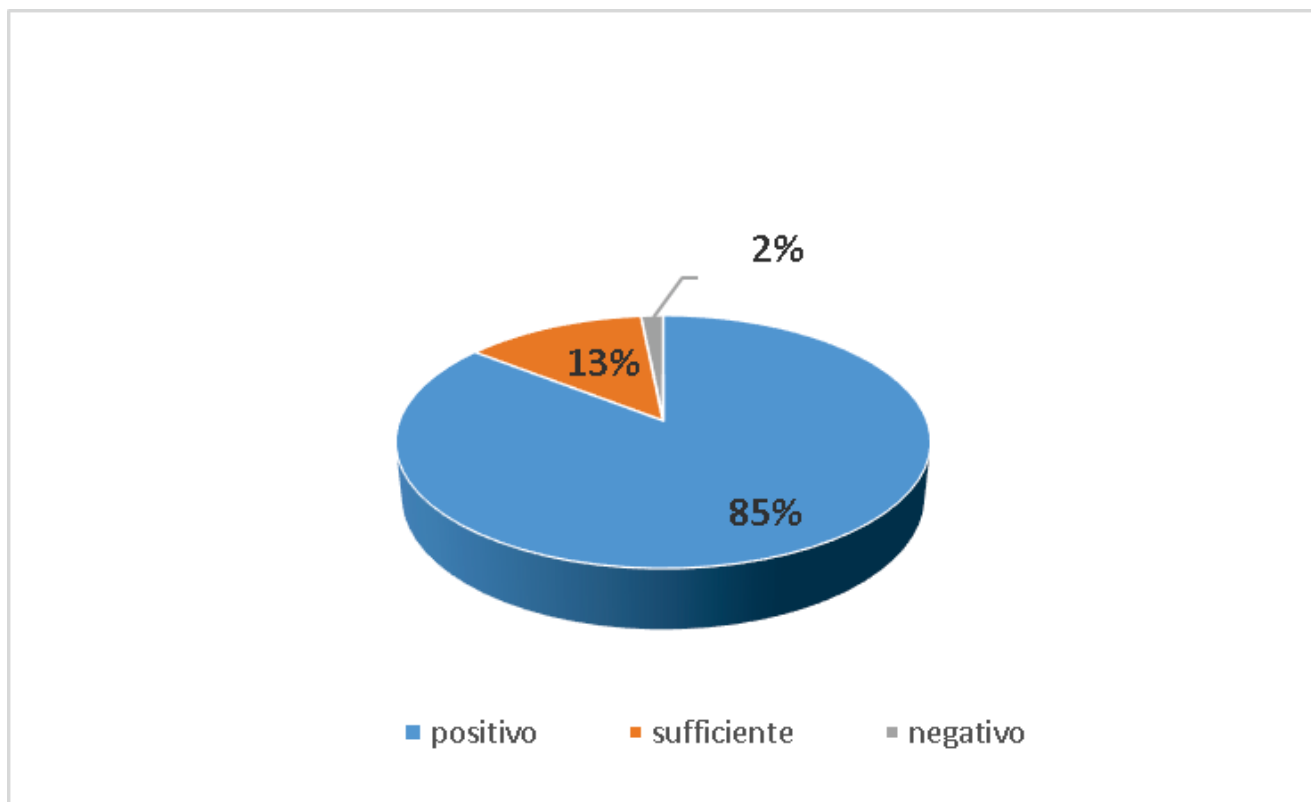
Nel quesito a risposta aperta si chiede di riportare eventuali osservazioni per migliorare i servizi.

I questionari pervenuti e validi sono 35. Di questi solo 20 hanno indicato l'ufficio dal quale hanno ricevuto l'invito alla procedura negoziata/riciesta di preventivo, in particolare ne sono pervenuti:

- 8 per l'ufficio BILANCIO, PATRIMONIO E SICUREZZA,
- 7 per l'ufficio EDITORIA,
- 2 per l'ufficio PROGETTI TERRITORIALI,

- 1 per l'ufficio MARKETING,
- 1 per l'ufficio COMUNICAZIONE,
- 1 per l'ufficio STATISTICA, RICETTIVITA' E SISTEMI INFORMATIVI.

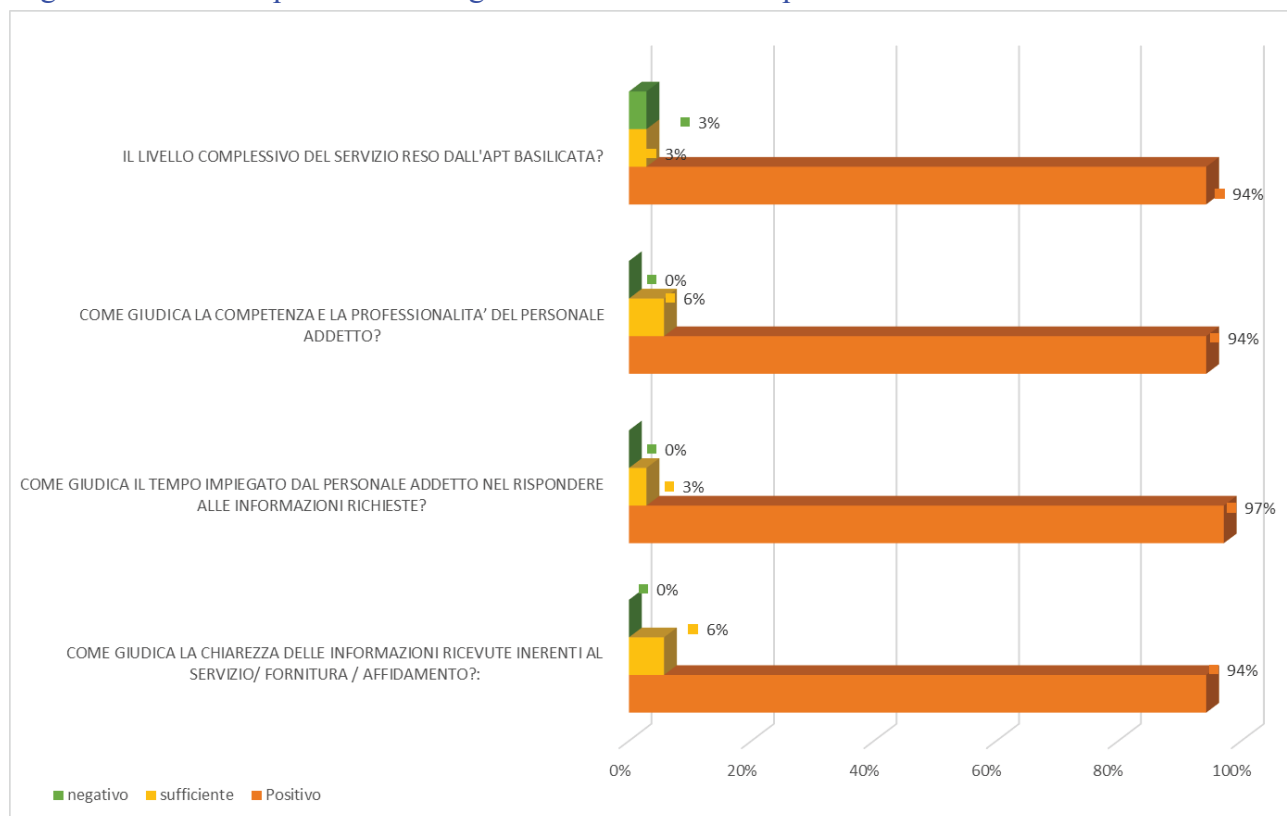
In generale emerge un giudizio positivo sulla qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata. Infatti, così come indicato nel seguente grafico, l'85% delle risposte riportano un giudizio positivo.



In particolare le risposte positive, che si attestano tra il 94% e 97%, sono così dettagliate:

- 97% di risposte positive per tempo impiegato dal personale addetto nel rispondere alle informazioni richieste;
- 94% di risposte positive per il livello complessivo del servizio reso dall'APT Basilicata, per la competenza e la professionalità del personale addetto e per la chiarezza delle informazioni ricevute, inerenti ai servizi/forniture/affidamenti.

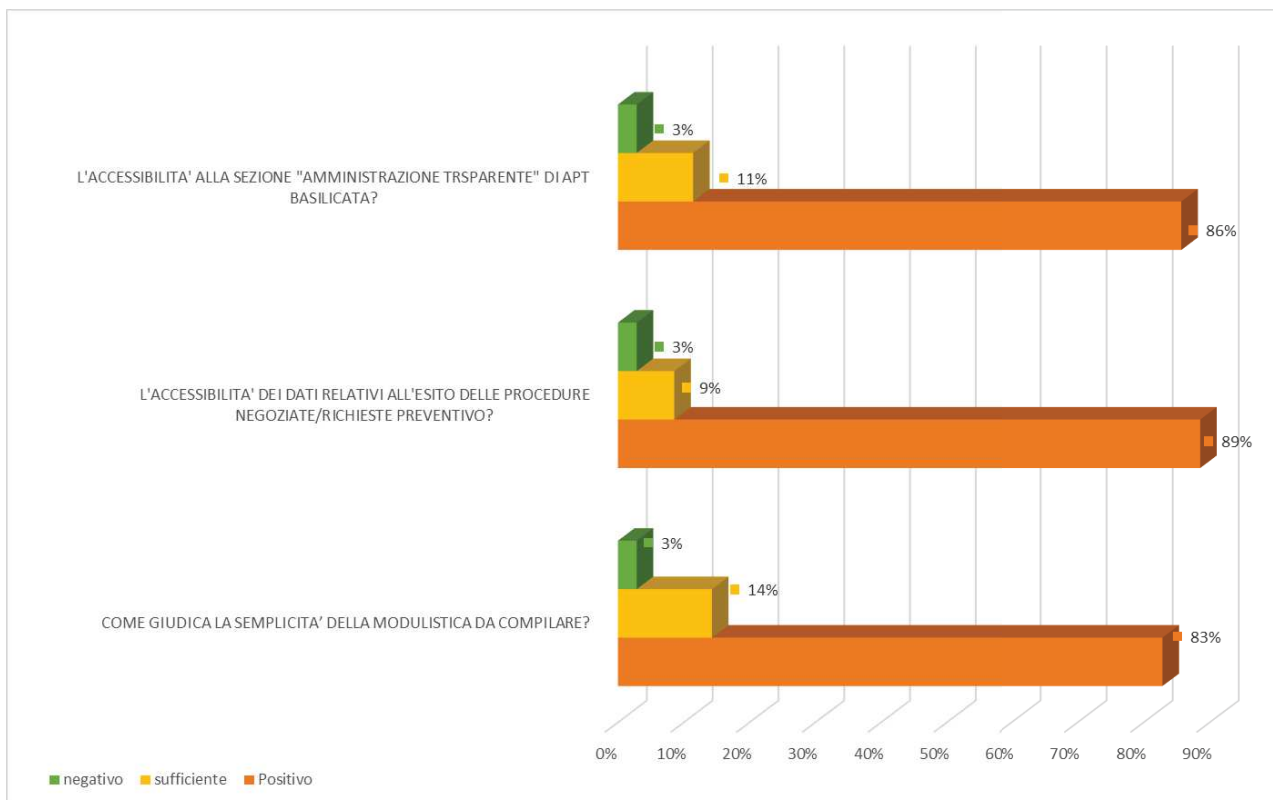
Segue tabella con le percentuali sui giudizi delle suddette risposte.



Le risposte positive che si sono attestate tra l'89% e l'83% sono così dettagliate:

- 89% di risposte positive per all'accessibilità dei dati relativi all'esito delle procedure negoziate/ricieste di preventivo;
- 86% di risposte positive per all'accessibilità alla sezione "Amministrazione trasparente" di APT Basilicata;
- 83% di risposte positive per la semplicità della modulistica da compilare.

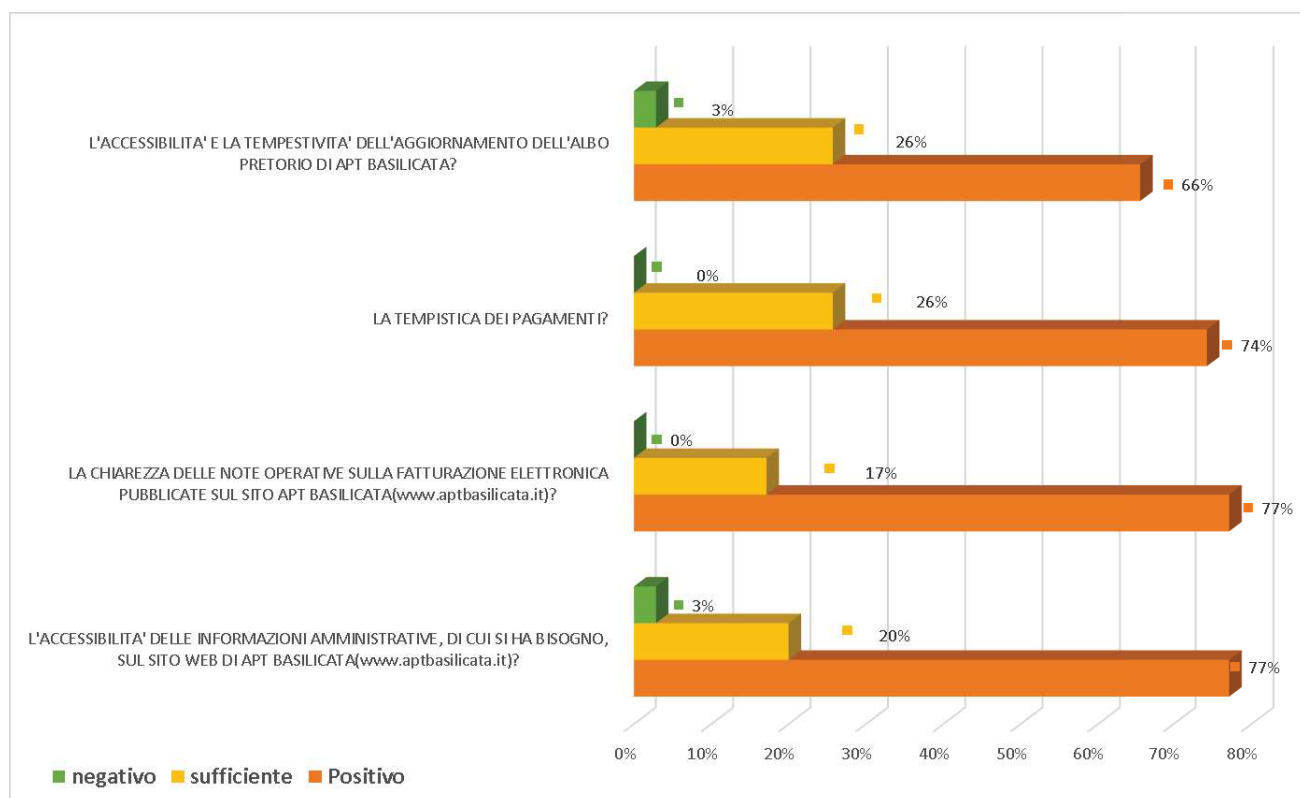
Segue tabella con le percentuali sui giudizi delle suddette risposte.



Infine, le risposte positive, che si sono attestate tra il 77% e il 66%, sono così dettagliate:

- 77% positivo per le risposte relative all'accessibilità delle informazioni amministrative di cui si ha bisogno, attraverso il sito web di APT Basilicata, e alla chiarezza delle note operative sulla fatturazione elettronica pubblicate sul sito APT Basilicata ([ww.aptbasilicata.it](http://www.aptbasilicata.it));
- 74% positivo per le risposte relative alla tempistica dei pagamenti;
- 66% positivo per le risposte relative all'accessibilità e alla tempestività dell'aggiornamento dell'albo pretorio di APT Basilicata.

Segue tabella con le percentuali sui giudizi delle suddette risposte.



Segue la tabella di rilevazione delle risposte per ciascun quesito:

I° SEMESTRE 2019								
REPORT SULL'ANALISI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA AI FORNITORI AGGIUDICATARI DI BENI E SERVIZI								
QUESTIONARI INVIATI PER LA COMPILAZIONE N. 91 - VALIDI N.35								
Quesito	positivo	%	sufficiente	%	negativo	%	risposte non espresse	risposte
COME GIUDICA LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE INERENTI AL SERVIZIO/ FORNITURA / AFFIDAMENTO?:	33	94%	2	6%	0	0%		35
COME GIUDICA LA SEMPLICITA' DELLA MODULISTICA DA COMPILARE?	29	83%	5	14%	1	3%		35
COME GIUDICA IL TEMPO IMPIEGATO DAL PERSONALE ADDETTO NEL RISPONDERE ALLE INFORMAZIONI RICHIESTE?	34	97%	1	3%	0	0%		35
COME GIUDICA LA COMPETENZA E LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE ADDETTO?	33	94%	2	6%	0	0%		35
L'ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE, DI CUI SI HA BISOGNO, SUL SITO WEB DI APT BASILICATA(www.aptbasilicata.it)?	27	77%	7	20%	1	3%		35
L'ACCESSIBILITA' DEI DATI RELATIVI ALL'ESITO DELLE PROCEDURE NEGOZiate/RICHIESTE PREVENTIVO?	31	89%	3	9%	1	3%		35
LA CHIAREZZA DELLE NOTE OPERATIVE SULLA FATTURAZIONE ELETTRONICA PUBBLICATE SUL SITO APT BASILICATA(www.aptbasilicata.it)?	27	77%	6	17%	0	0%	1	35
LA TEMPISTICA DEI PAGAMENTI?	26	74%	9	26%	0	0%		35
L'ACCESSIBILITA' ALLA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRSPARENTE" DI APT BASILICATA?	30	86%	4	11%	1	3%		35
L'ACCESSIBILITA' E LA TEMPESTIVITA' DELL'AGGIORNAMENTO DELL'ALBO PRETORIO DI APT BASILICATA?	23	66%	9	26%	1	3%	1	35
IL LIVELLO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO RESO DALL'APT BASILICATA?	33	94%	1	3%	1	3%		35
EVENTUALI OSSERVAZIONI PER MIGLIORARE I SERVIZI	Ampliamento degli acquisti attraverso il MEPA							

Data di pubblicazione 30/08/2019