



ANALISI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA

*REPORT SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'APT BASILICATA
AGLI OPERATORI ECONOMICI ISCRITTI ALL'ALBO FORNITORI*

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 i servizi, nel corso del secondo semestre 2021 e del primo semestre 2022 è stata condotta un'indagine di Customer Satisfaction tramite la somministrazione di un Questionario (in formato .pdf compilabile) agli operatori economici che hanno fornito beni e servizi.

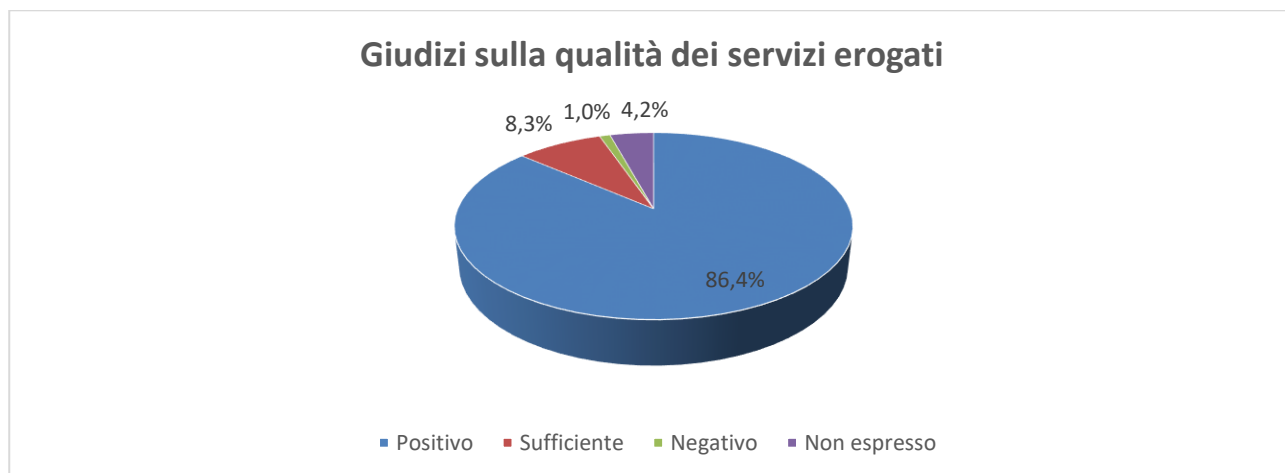
Il campione d'indagine ha riguardato **231 operatori economici** individuati tra quelli iscritti all'Albo Fornitori dell'APT Basilicata che sono stati invitati a partecipare alle procedure negoziate/ricieste preventivo. Il Questionario è stato articolato in n. 15 quesiti di cui n. 14 a risposta chiusa e n. 01 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 57. Di questi tutti hanno indicato l'ufficio o gli uffici da cui hanno ricevuto l'invito alla procedura negoziata/riciesta di preventivo, in particolare ne sono pervenuti:

- n. 09 per l'Ufficio Bilancio, Patrimonio e Sicurezza;
- n. 01 per l'Ufficio Comunicazione;
- n. 09 per l'Ufficio Editoria;
- n. 27 per l'Ufficio Marketing;
- n. 06 per l'Ufficio Media Planning;
- n. 05 per l'Ufficio Progetti Territoriali;
- n. 03 per l'Ufficio Statistica, Ricettività e Sistemi Informativi.

(^{NB}) Con riferimento agli Uffici la somma complessiva dei Questionari pervenuti sale a 60 per effetto dell'invio da parte di due aziende di un unico Questionario per n. 03 Uffici distinti l'una e per n. 02 Uffici distinti l'altra. Ai fini statistici è stato valutato come n. 05 Questionari distinti con i medesimi giudizi applicati ai diversi Uffici.

In generale emerge un giudizio positivo sulla qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata. Infatti, così come indicato nel seguente grafico, il 86,4% delle risposte riportano un giudizio positivo.

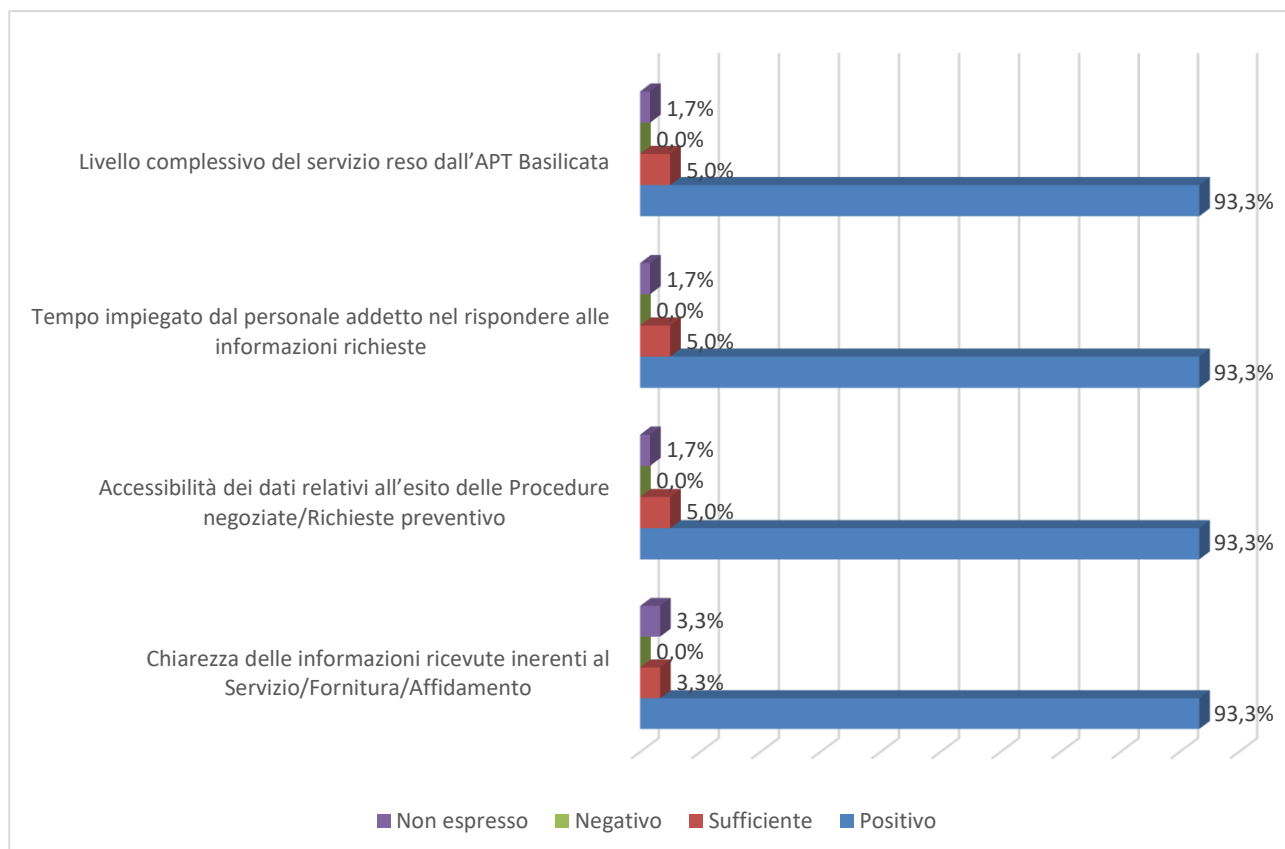


Tra i giudizi espressi, si evidenziano le aree e le relative percentuali che superano di molto il valore generale dell'86,4%. In particolare:

- il 93,3% riguardante la “Chiarezza delle informazioni ricevute inerenti al Servizio/Fornitura/Affidamento”, il “Tempo impiegato dal personale addetto nel rispondere alle informazioni richieste” e la “Accessibilità dei dati relativi all’esito delle Procedure negoziate/Richieste preventivo”;

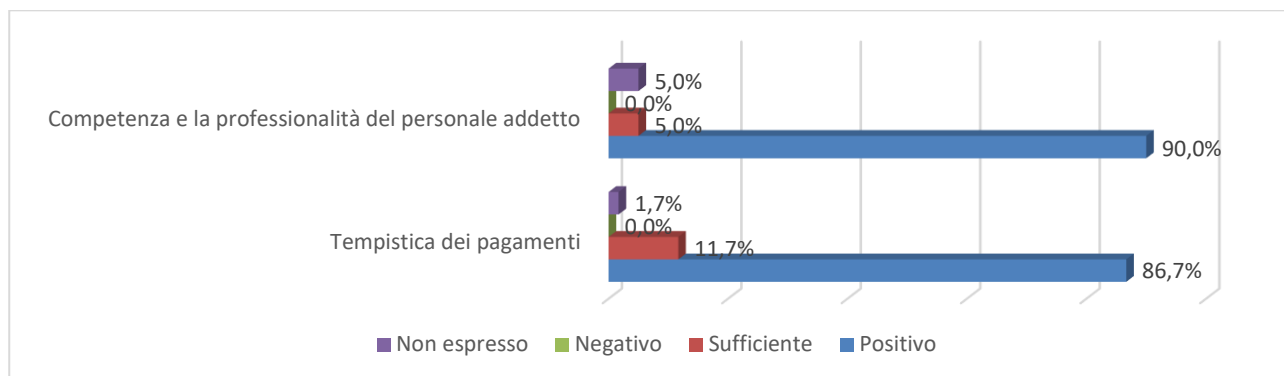
ma soprattutto

- il **93,3%** riguardante il **“Livello complessivo del servizio reso dall'APT Basilicata”**.



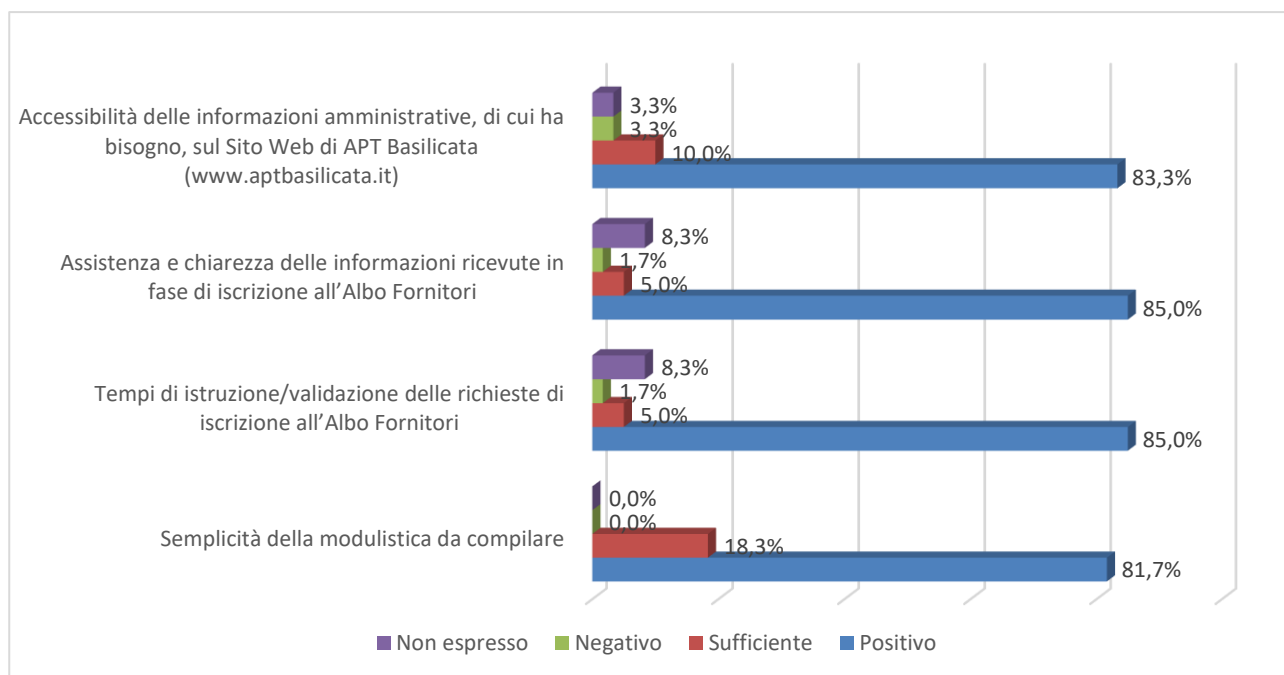
Si evidenziano da un punto di vista statistico anche:

- il 90,0% riguardante la “Competenza e la professionalità del personale addetto”;
- l’86,7% riguardante la “Tempistica dei pagamenti”.



Anche se inferiori al valore generale, significativi da un punto di vista statistico sono anche:

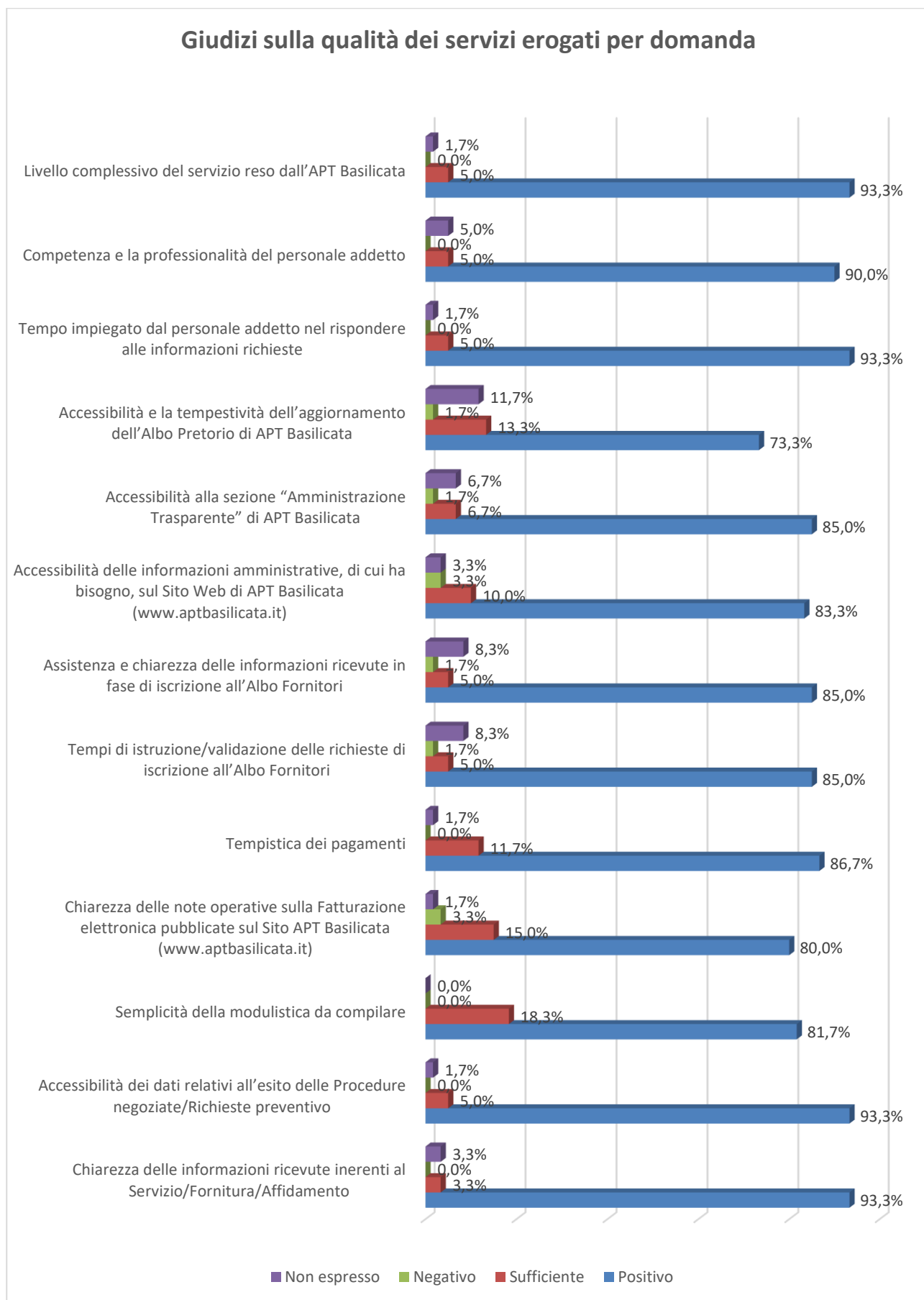
- l’85,0% riguardante i “Tempi di istruzione/validazione delle richieste di iscrizione all’Albo Fornitori”, la “Assistenza e chiarezza delle informazioni ricevute in fase di iscrizione all’Albo Fornitori” e la “Accessibilità alla sezione Amministrazione Trasparente di APT Basilicata”;
- l’83,3% riguardante la “Accessibilità delle informazioni amministrative, di cui ha bisogno, sul Sito Web di APT Basilicata (www.aptbasilicata.it)”;
- l’81,7% riguardante la “Semplicità della modulistica da compilare”.



Anche se di molto superiore alla media, saranno oggetto di valutazione ai fini di un miglioramento:

- il 80,0% riguardante la “Chiarezza delle note operative sulla Fatturazione elettronica pubblicate sul Sito APT Basilicata (www.aptbasilicata.it)”;
- il 73,3% riguardante la “Accessibilità e la tempestività dell’aggiornamento dell’Albo Pretorio di APT Basilicata”.

Segue Grafico con le percentuali sui giudizi in tutte le risposte date.



Segue la Tabella di rilevazione delle risposte per ciascun quesito:

Report sulla percezione della qualità dei servizi erogati dall'APT Basilicata agli operatori economici iscritti all'Albo Fornitori aggiudicatari di beni e servizi Questionari inviati per la compilazione n. 231 (validi n. 39)									
		Positivo	%	Sufficiente	%	Negativo	%	Non espresso	%
02	Chiarezza delle informazioni ricevute inerenti al servizio, fornitura o affidamento	56	93,3%	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%
03	Accessibilità dei dati relativi all'esito delle Procedure negoziate/Richieste preventivo	56	93,3%	3	5,0%	0	0,0%	1	1,7%
04	Semplicità della modulistica da compilare	49	81,7%	11	18,3%	0	0,0%	0	0,0%
05	Chiarezza delle note operative sulla Fatturazione elettronica pubblicate sul Sito APT Basilicata (www.aptbasilicata.it)	48	80,0%	9	15,0%	2	3,3%	1	1,7%
06	Tempistica dei pagamenti	52	86,7%	7	11,7%	0	0,0%	1	1,7%
07	Tempi di istruzione/validazione delle richieste di iscrizione all'Albo Fornitori	51	85,0%	3	5,0%	1	1,7%	5	8,3%
08	Assistenza e chiarezza delle informazioni ricevute in fase di iscrizione all'Albo Fornitori	51	85,0%	3	5,0%	1	1,7%	5	8,3%
09	Accessibilità delle informazioni amministrative, di cui ha bisogno, sul Sito Web di APT Basilicata (www.aptbasilicata.it)	50	83,3%	6	10,0%	2	3,3%	2	3,3%
10	Accessibilità alla sezione "Amministrazione Trasparente" di APT Basilicata	51	85,0%	4	6,7%	1	1,7%	4	6,7%
11	Accessibilità e la tempestività dell'aggiornamento dell'Albo Pretorio di APT Basilicata	44	73,3%	8	13,3%	1	1,7%	7	11,7%
12	Tempo impiegato dal personale addetto nel rispondere alle informazioni richieste	56	93,3%	3	5,0%	0	0,0%	1	1,7%
13	Competenza e la professionalità del personale addetto	54	90,0%	3	5,0%	0	0,0%	3	5,0%
14	Livello complessivo del servizio reso dall'APT Basilicata	56	93,3%	3	5,0%	0	0,0%	1	1,7%

Data di pubblicazione 15/07/2022