



REGIONE TOSCANA

Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana
Giunta Regionale

***Il grado di soddisfazione,
le valutazioni e i suggerimenti
degli operatori economici
sul Sistema telematico degli appalti
START***

Un'indagine statistica conoscitiva

a cura di

Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi

Settore Contratti

Settore Infrastrutture e Tecnologie per la Società dell'Informazione

Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni.

Ufficio Regionale di Statistica

Febbraio 2016

Obiettivi: l'indagine, promossa dal **Settore Contratti**, si è posta l'obiettivo di conoscere le opinioni, le valutazioni e i suggerimenti degli utenti del **Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana (START)** al fine di rendere il Sistema più utile ed efficace.

Campo di osservazione: l'indagine, curata dal **Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica**, è stata rivolta ad una lista di 12.326 operatori economici che hanno utilizzato il Sistema per gestire procedure di gara.

Questionario e aspetti analizzati: è stato adottato un questionario strutturato della durata di pochi minuti. I principali argomenti rilevati sono stati:

- la registrazione a **START**;
- il supporto tecnico per l'uso della piattaforma;
- la partecipazione alle procedure di gara e la presentazione delle offerte;
- la valutazione complessiva e su aspetti specifici;
- i suggerimenti per migliorare il Sistema.

Metodologia di indagine: il questionario è stato somministrato via web tramite il software open source Limesurvey, in forma totalmente anonima. Tutti gli operatori economici sono stati invitati a partecipare all'indagine attraverso l'invio di una mail e un successivo sollecito. E' stata creata un'apposita lista messaggi per gli operatori economici.

Il periodo di rilevazione: è stato compreso tra il 1 dicembre 2015 e il 12 gennaio 2016.

Numero di rispondenti: hanno risposto 4.085 imprese pari al 33% del totale.

Avvertenza: hanno risposto all'indagine fornendo questionari completi 4.085 imprese pari al 33% del totale. Poiché non si può escludere la presenza di un effetto distorsivo - i non-rispondenti potrebbero avere caratteristiche e opinioni diverse rispetto a quelle dei rispondenti in merito al tema trattato - non è possibile considerare i rispondenti come un campione casuale di tipo probabilistico e dunque fare inferenza statistica ed estendere i risultati a tutti gli operatori economici.

Pertanto i dati presentati vanno letti ed interpretati con riferimento alle imprese rispondenti.

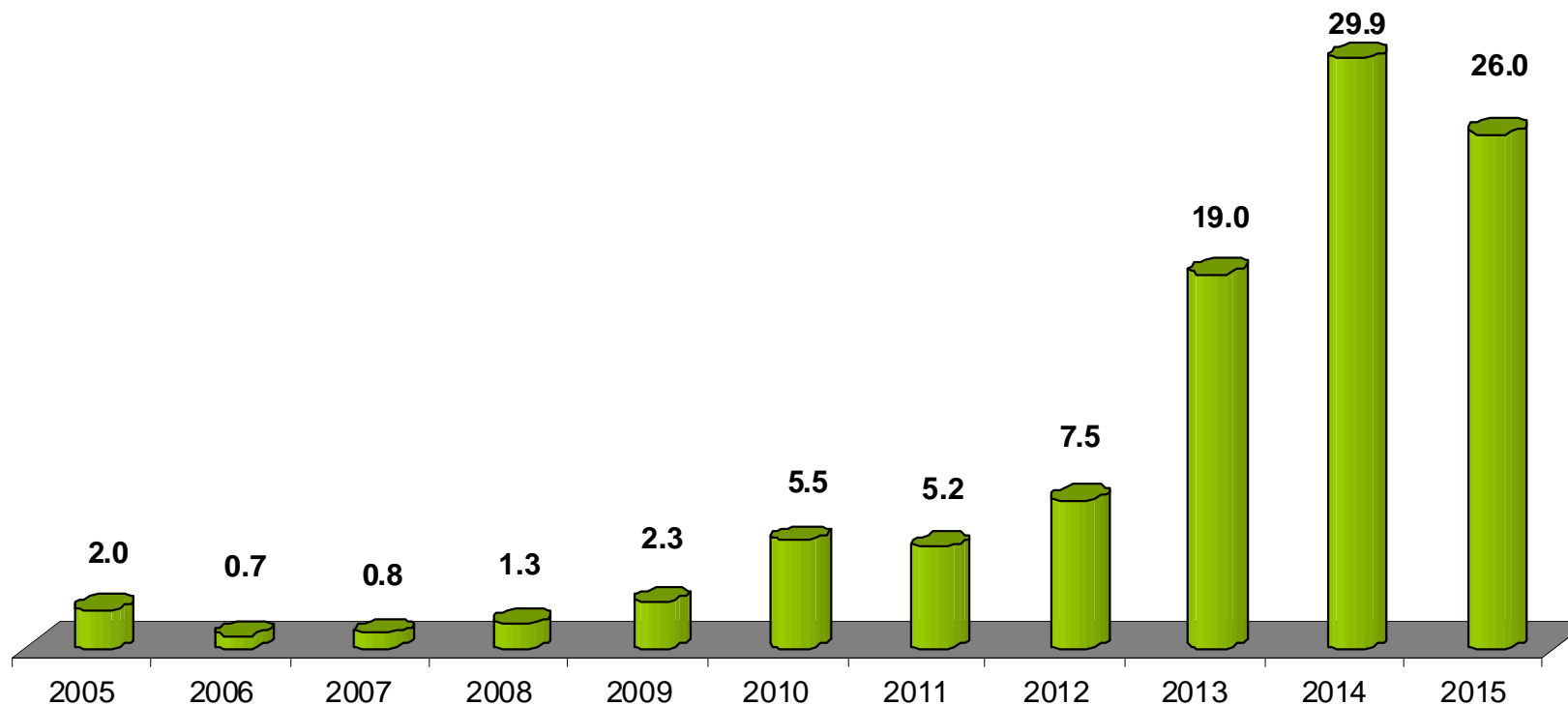
Caratteristiche dell'impresa:

- **anno di registrazione**
- **categoria merceologica di iscrizione**
- **dimensione dell'impresa**

Anno di registrazione a START

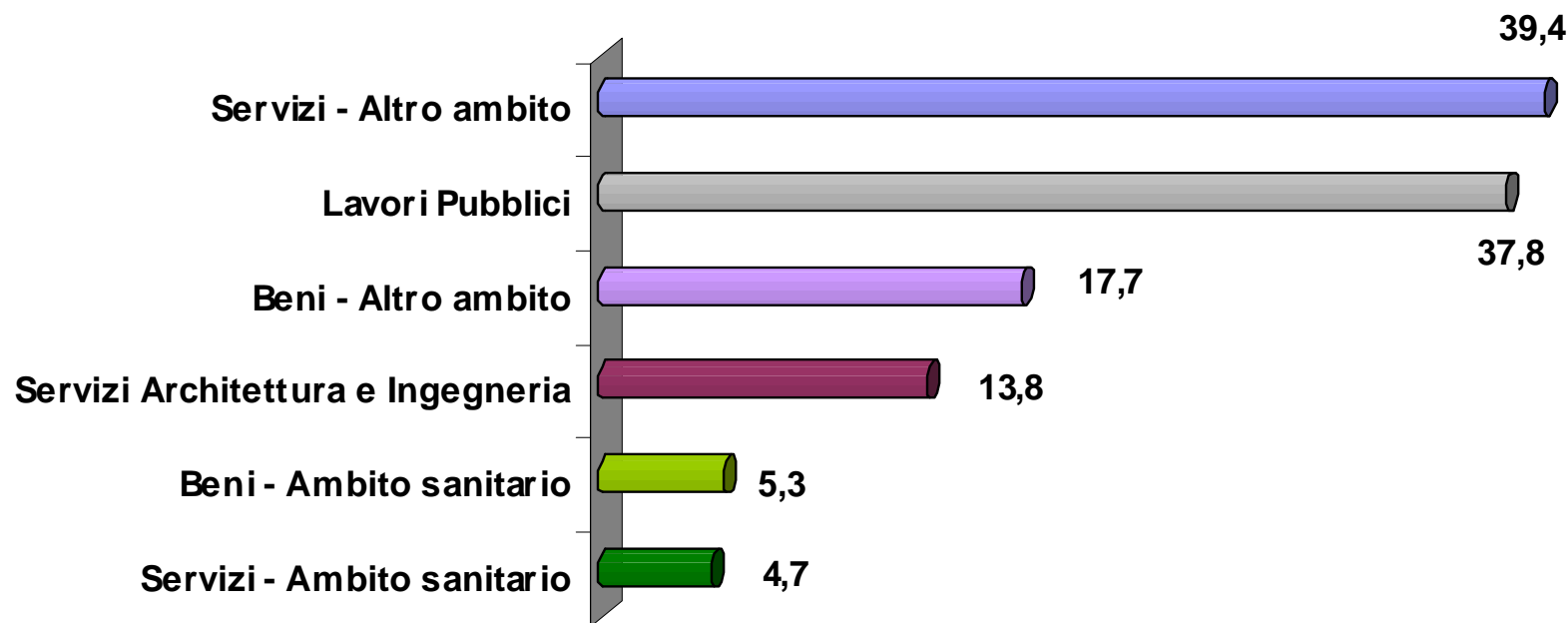


In quale anno la Sua impresa ha effettuato la registrazione al Sistema **START**?



Il 75% delle imprese si è registrato al Sistema **START** negli ultimi 3 anni (dal 2013 al 2015); il 18% dal 2010 al 2012, mentre il 7% si è iscritto in precedenza.

A quali categorie merceologiche è iscritta?



Le categorie merceologiche con più iscritti risultano i Servizi-Altro ambito (39,4%) e i Lavori Pubblici (37,8%); seguono i Beni-Altro ambito (17,7%) e i Servizi attinenti all'Architettura e all'Ingegneria (13,8%).

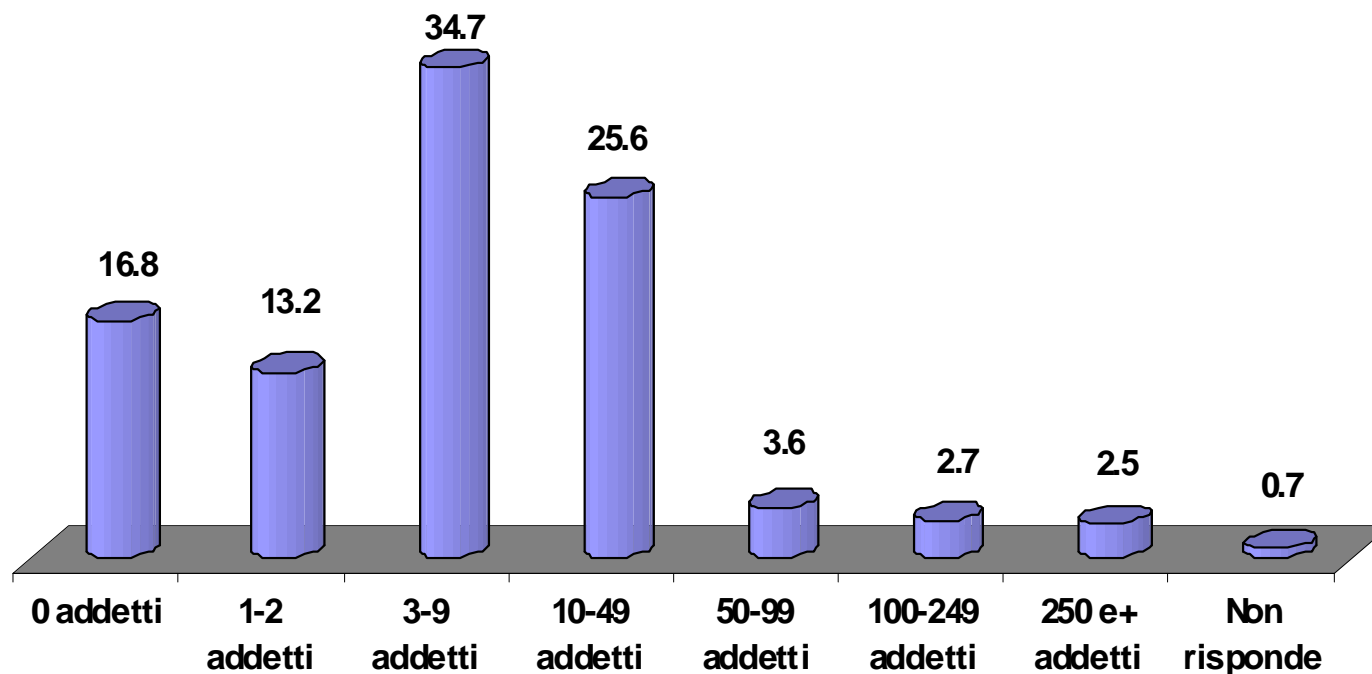
I beni e i servizi in ambito sanitario si attestano ciascuno intorno al 5%.

- (1) *Le percentuali non sommano a 100 poiché le imprese possono essere iscritte a più categorie.*
- (2) *Le percentuali sono calcolate sul totale dei 4.085 rispondenti.*

Dimensione dell'impresa al 31.10.2015



Può indicare la dimensione dell'impresa al 31.10.2015?



Le imprese con 3-9 addetti (microimprese) rappresentano un po' più di un terzo delle imprese-rispondenti e quelle con 10-49 addetti sono il 25,6%.

Seguono le imprese individuali (16,8%) e quelle con 1-2 addetti (13,2%).

Le medie e grandi imprese (con 50 e più addetti) si attestano intorno al 6%.

Il numero medio di addetti è pari a 3.

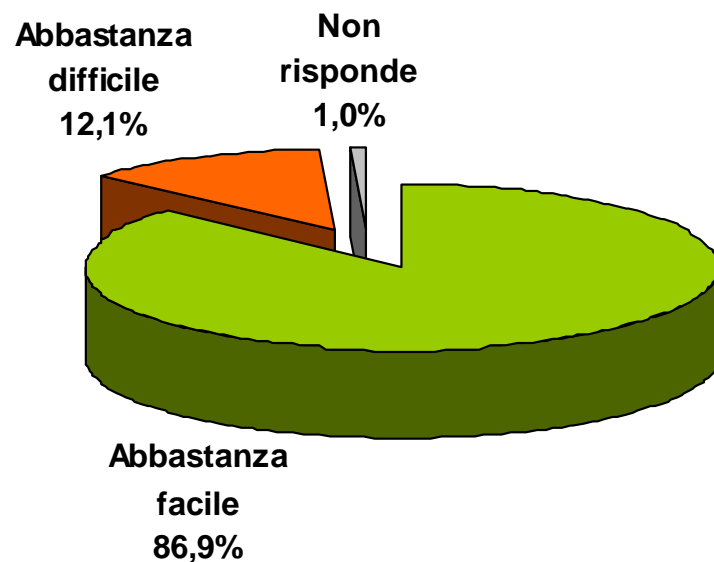
Registrazione al Sistema START:

- **difficoltà nella registrazione,**
- **utilità nell'essere avvisati tramite e-mail,**
- **nuove opportunità di lavoro**

Difficoltà nella registrazione al Sistema START

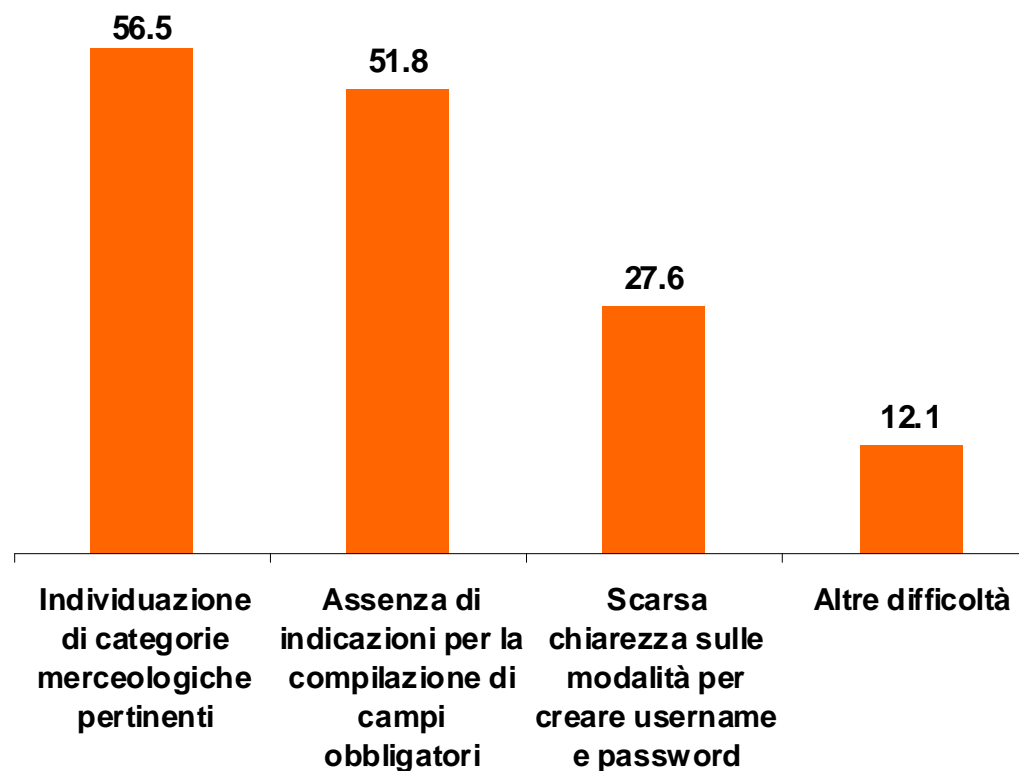


La registrazione al Sistema START Vi è risultata ... ?



Difficoltà incontrate nella registrazione

% calcolate sui rispondenti che hanno incontrato delle difficoltà

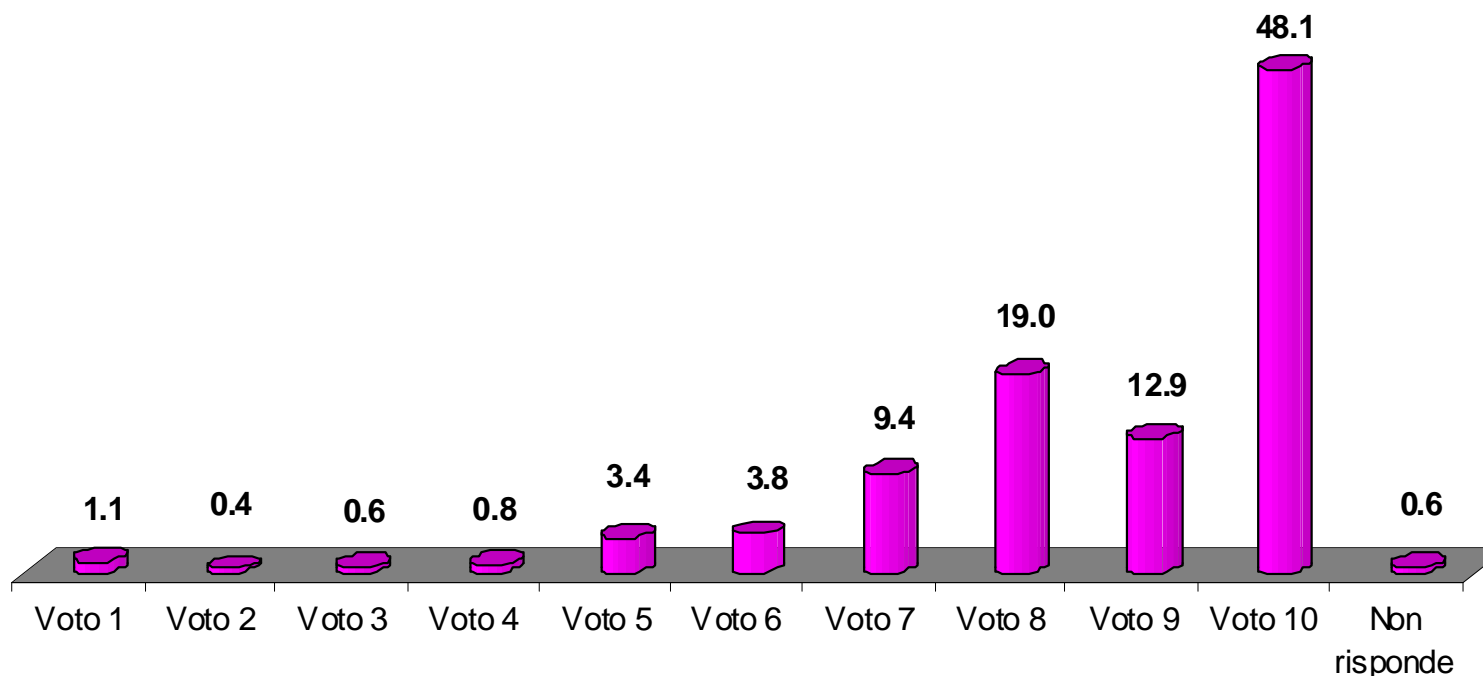


Le percentuali non sommano a 100 poiché le imprese potevano indicare più tipi di difficoltà

Utilità dell'avvio di procedure di gara tramite avviso per e-mail



Le valutazioni sull'**utilità dell'avviso per posta elettronica**
in merito all'avvio di procedure di gara per le categorie merceologiche di interesse
(voto minimo=1; voto massimo=10)



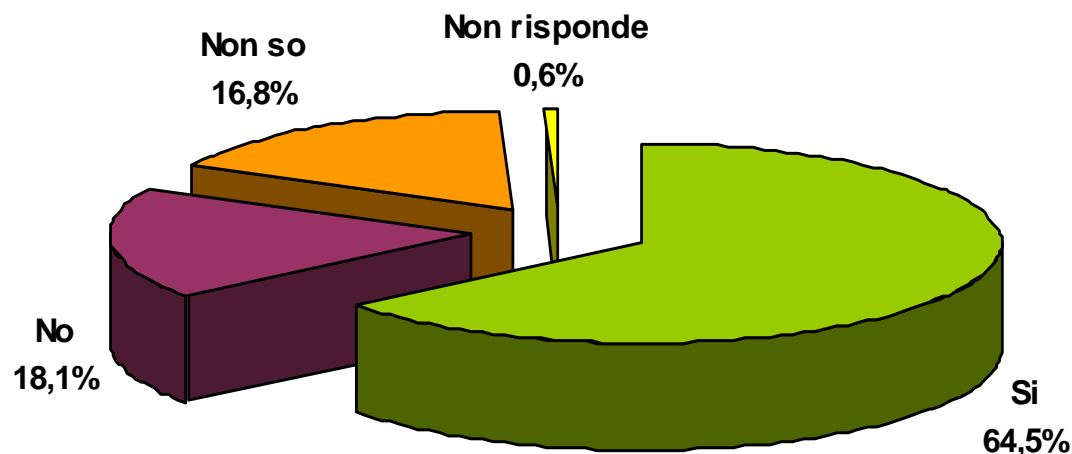
La maggioranza delle imprese esprime una valutazione molto positiva:
i voti 8, 9 e 10 raggiungono l'80% e il voto 10 è indicato dal 48,1% delle imprese.
Solo lo 0,6% di imprese non ha espresso alcun voto.

Il voto medio è pari a 8,7.

Nuove opportunità di lavoro per le imprese



Ritenete che la registrazione al Sistema START, consentendo di essere avvisati dell'indizione di procedure di gara, abbia procurato nuove opportunità di lavoro per l'impresa?



Il 64,5% delle imprese ritiene che la registrazione al Sistema START, e in particolare l'avviso dell'indizione di procedure di gara, abbia procurato nuove opportunità di lavoro.

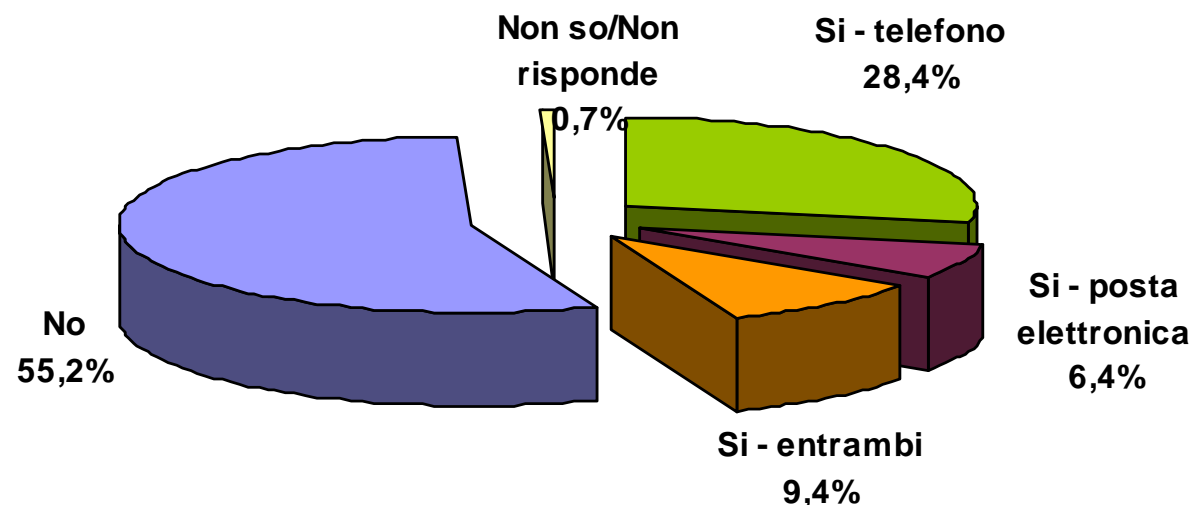
Supporto tecnico per l'uso della piattaforma:

- **tipologia di supporto utilizzato,**
- **valutazione in termini di utilità e tempestività**

L'utilizzo dell'Help Desk



Avete mai utilizzato il Supporto tecnico (*telefono o e-mail*) per difficoltà tecniche nell'uso della piattaforma START?



Il 55,2% delle imprese non ha utilizzato il supporto per affrontare difficoltà tecniche nell'uso della piattaforma START.

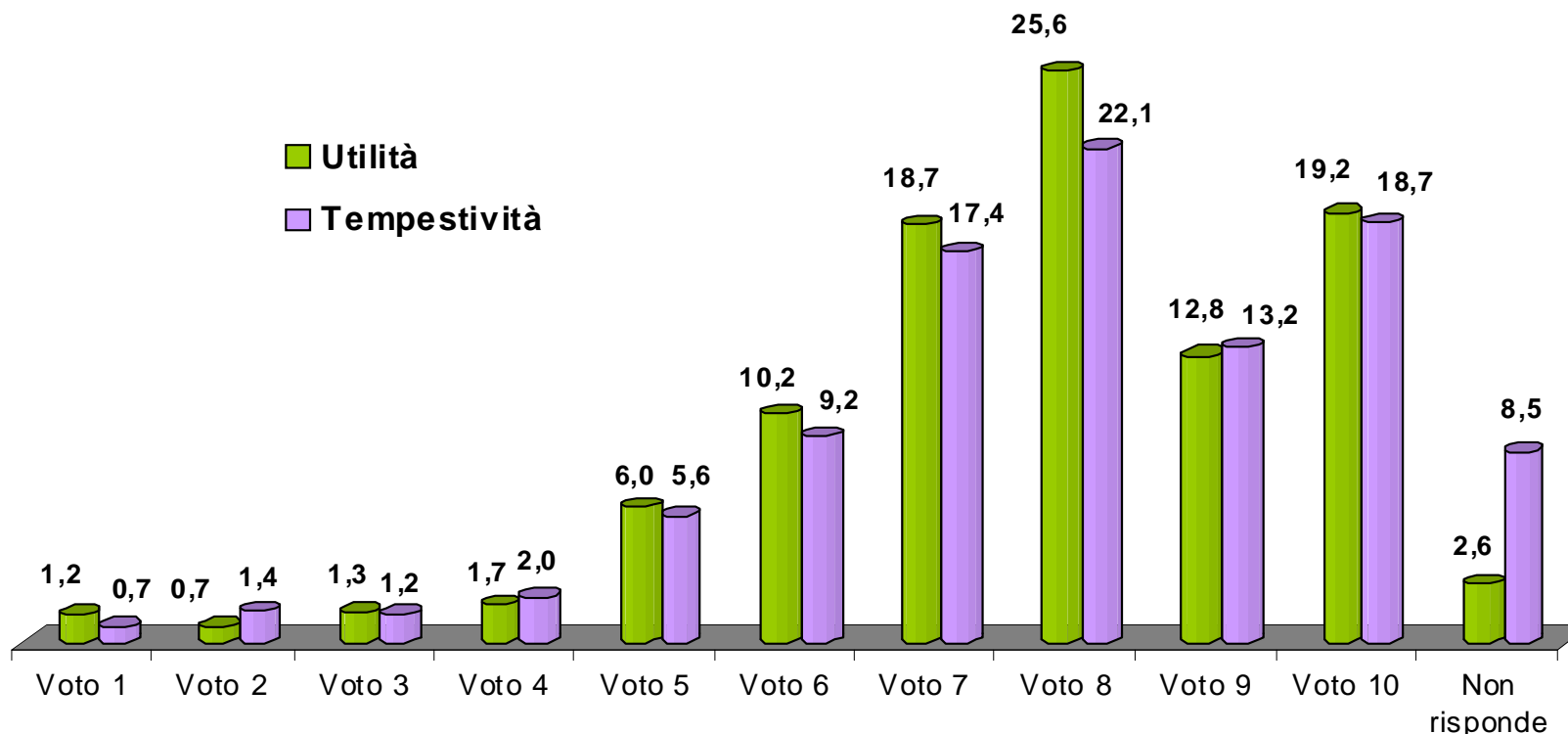
Il 44,1% invece lo ha utilizzato.

La tipologia di supporto più usata è il telefono.

Valutazione del Supporto tecnico



La valutazione sull'utilità e tempestività del Supporto tecnico
(voto min=1; voto max=10)



Un'ampia maggioranza delle imprese esprime una valutazione positiva per entrambi gli aspetti del Supporto tecnico: il 76,3% delle imprese dà un voto tra 7 e 10 per l'utilità e il 71,4% per la tempestività.

Il voto medio per entrambi i parametri è pari a 7,7 e risulta più alto per il telefono rispetto alla e-mail.

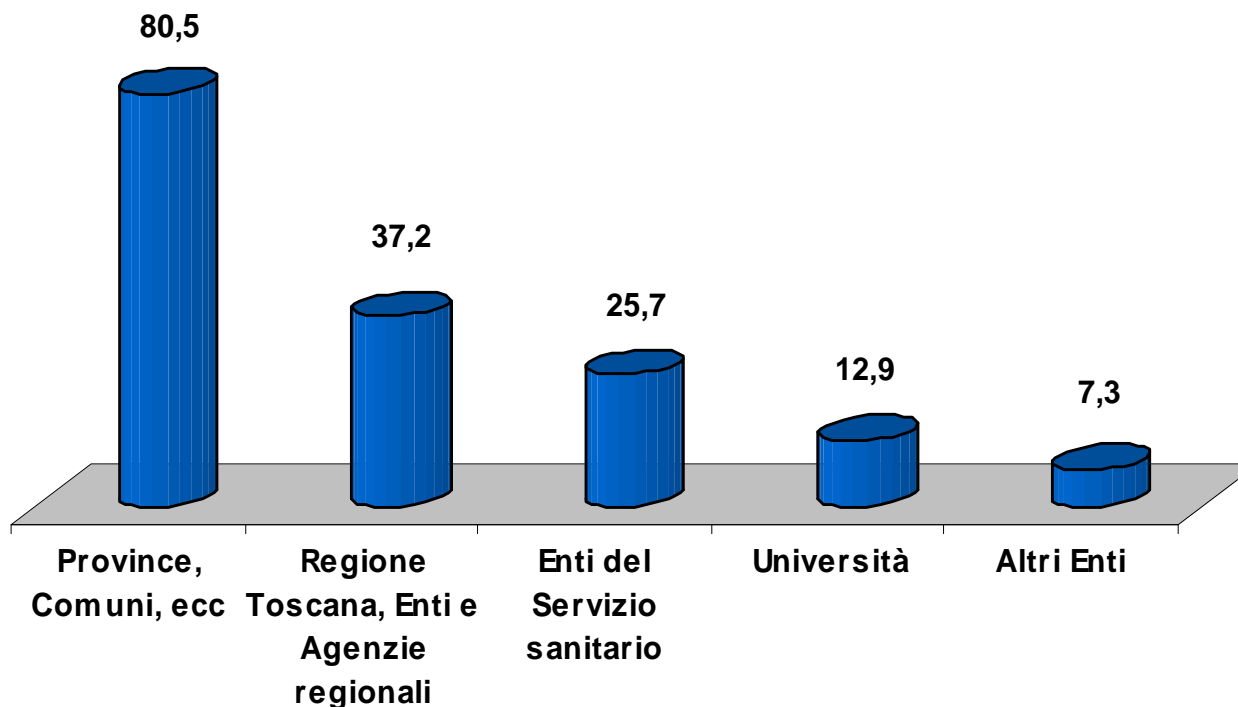
Partecipazione alle procedure di gara:

- numero di offerte presentate,
- enti che hanno bandito la gara

Le Stazioni appaltanti



Partecipazione alle procedure di gara con presentazione di offerta per tipologia di Stazione appaltante. Anno 2015 (*valori percentuali calcolati sul totale delle imprese che hanno presentato almeno un'offerta nel periodo 2005-2015*)



Il 94% delle imprese rispondenti ha presentato almeno una offerta per procedure di gara bandite dalle varie Stazioni appaltanti nell'intero periodo analizzato 2005-2015. La maggiore partecipazione si registra per la tipologia "Province, Comuni, Unioni di comuni" (80,5%).

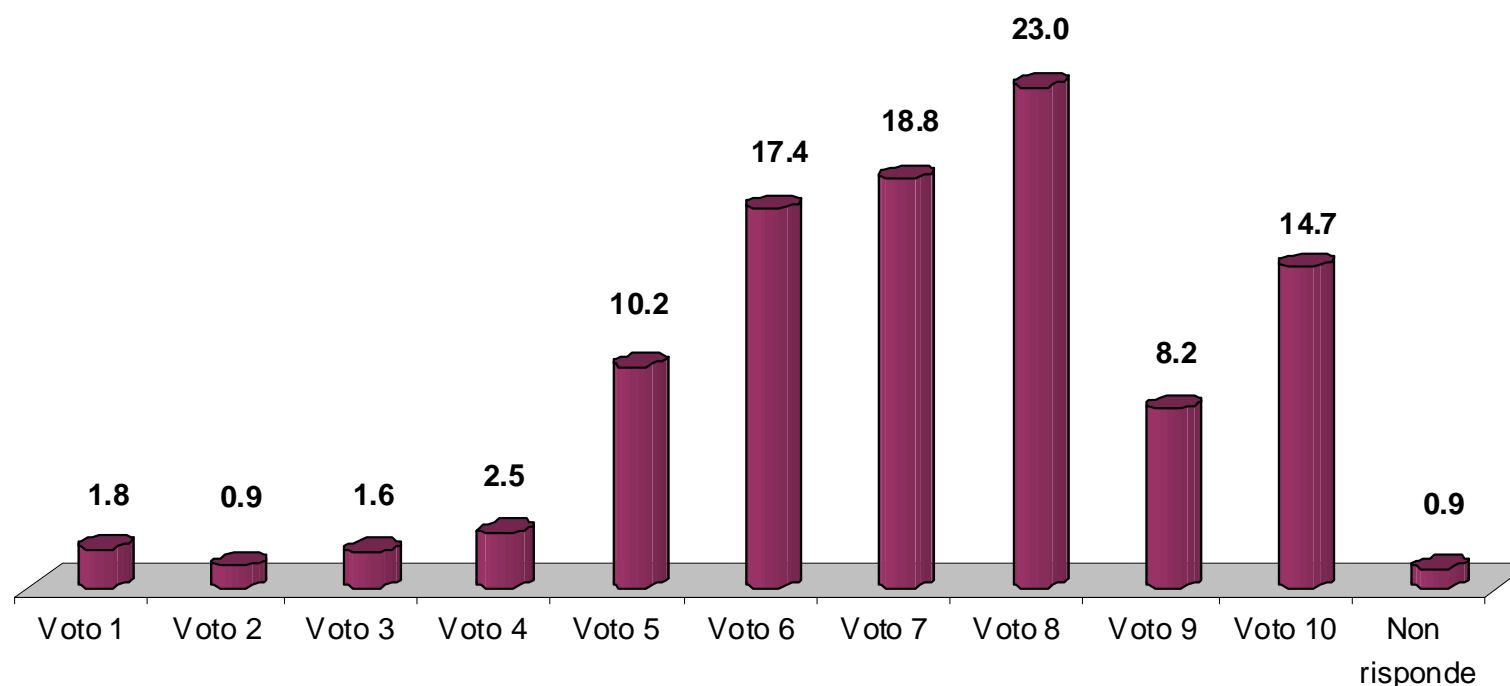
Presentazione delle offerte:

- **comunicati informativi di interesse generale**
- **quesiti di chiarimento e risposte fornite**
- **difficoltà nella presentazione dell'offerta**

Utilità dei comunicati informativi di interesse generale

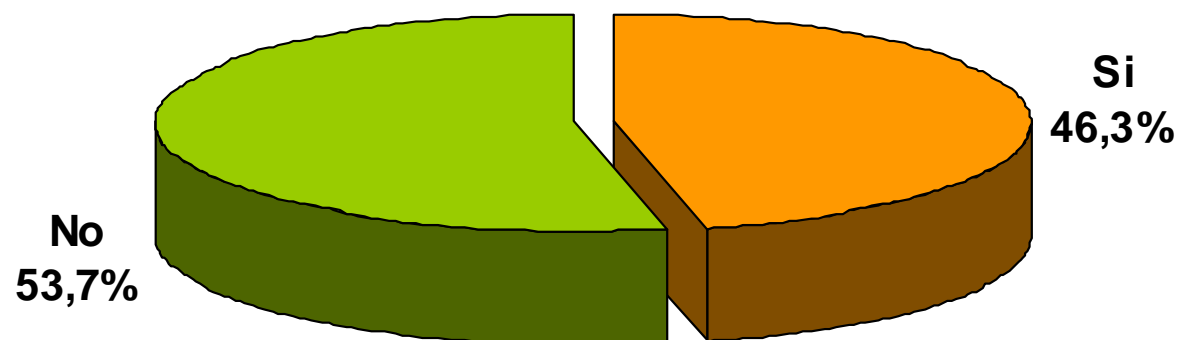


Le valutazioni sull'**utilità dei comunicati informativi di interesse generale**
(voto minimo=1; voto massimo =10)



La maggioranza delle imprese esprime una valutazione positiva sull'utilità dei comunicati informativi di interesse generale, ma in modo meno evidente rispetto agli aspetti considerati finora: **il voto medio è infatti pari a 7,2** contro il 7,7 dell'utilità del supporto tecnico e contro l'8,7 espresso per l'utilità dell'avviso di gara tramite posta elettronica.

Avete posto dei quesiti di chiarimento?



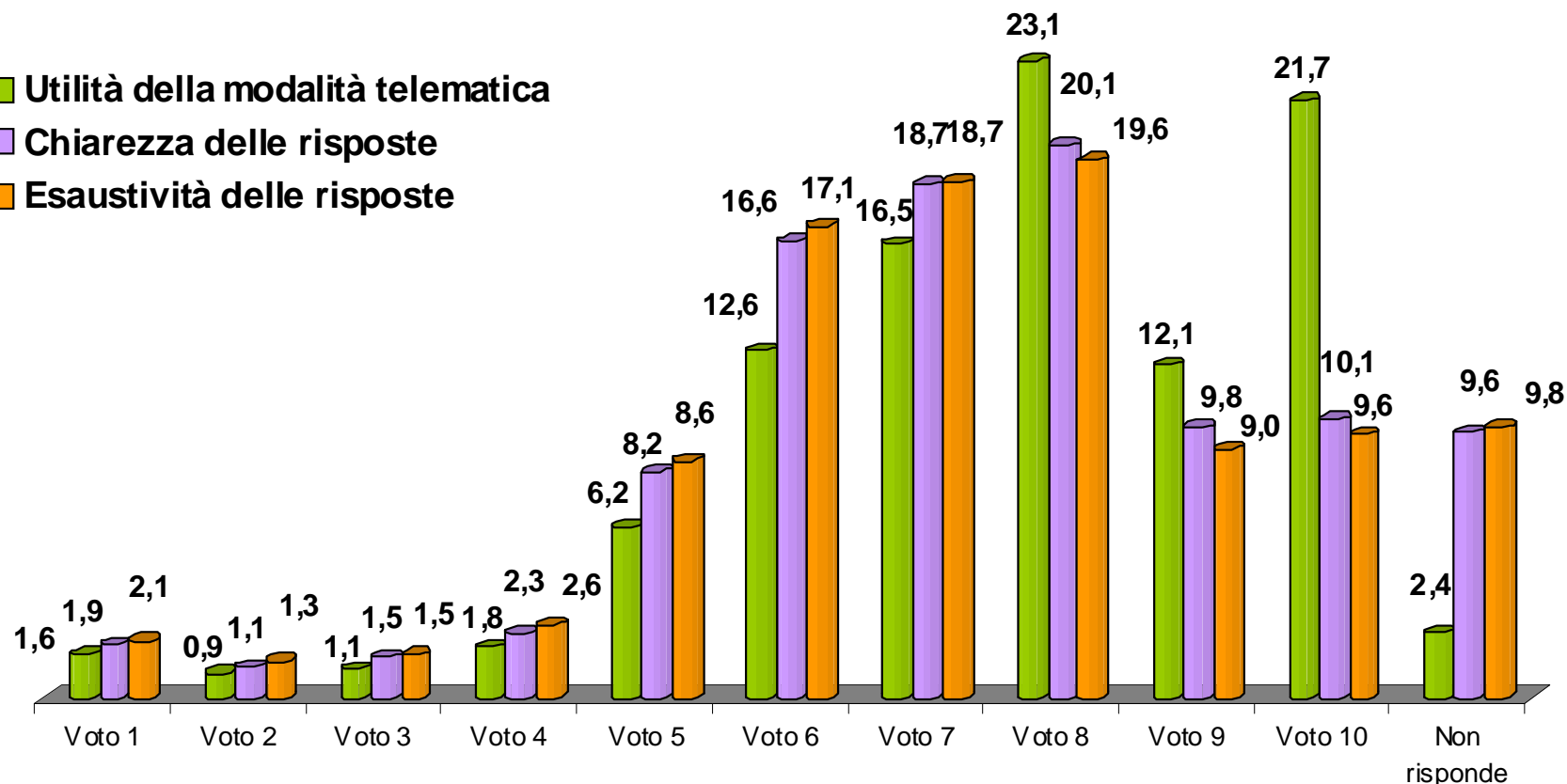
Il 46,3% delle imprese ha posto dei quesiti di chiarimento alla Amministrazione. Il Sistema consente comunque a tutti i partecipanti ad una procedura di gara di leggere i quesiti e le risposte fornite dalla Amministrazione.
(quindi a tutte le imprese è stata chiesta una valutazione su questo aspetto)

Valutazione sui quesiti di chiarimento e sulle risposte fornite



Valutazione dell'utilità della modalità telematica, della chiarezza ed esaustività delle risposte ai quesiti di chiarimento (voto min=1; voto max=10)

- Utilità della modalità telematica
- Chiarezza delle risposte
- Esaustività delle risposte



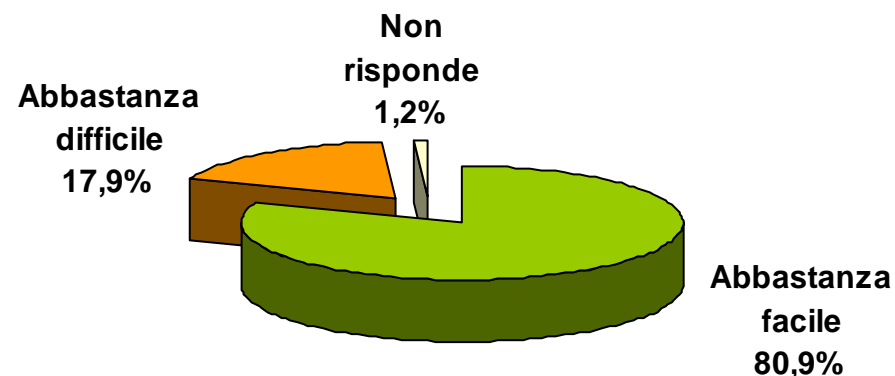
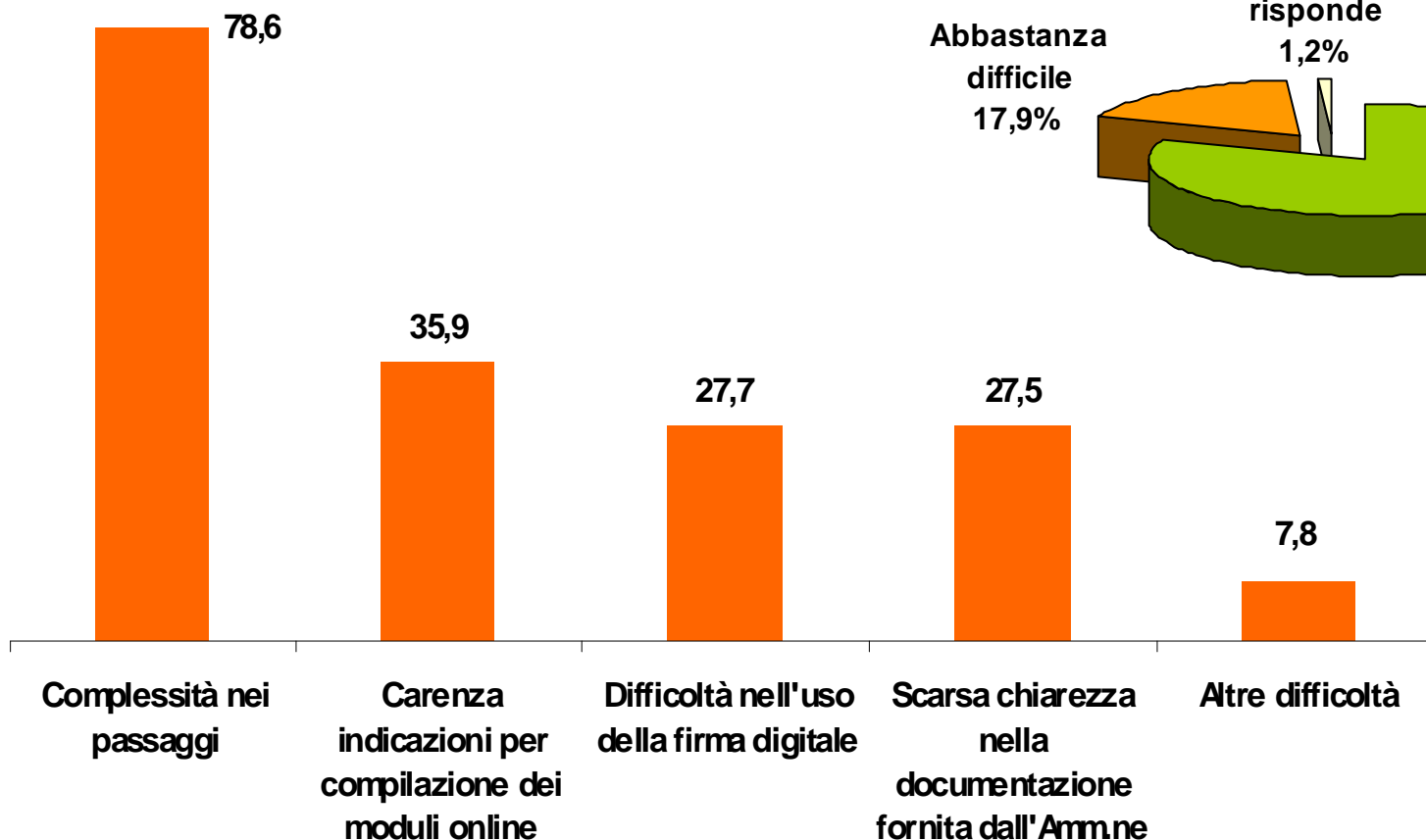
Il 73,4% delle imprese esprime una valutazione ampiamente positiva (7-10) sull'utilità della modalità telematica. Valutazioni più modeste riguardano sia la chiarezza che l'esaustività delle risposte (i voti 7-10 sono espressi rispettivamente dal 59% e il 57% delle imprese). I **voti medi** sono: **7,7 - Utilità** ; **7,1 - Chiarezza** e **7 - Esaustività**.

Difficoltà nella presentazione delle offerte



La presentazione delle offerte in modalità telematica Vi è risultata ... ?

Difficoltà incontrate



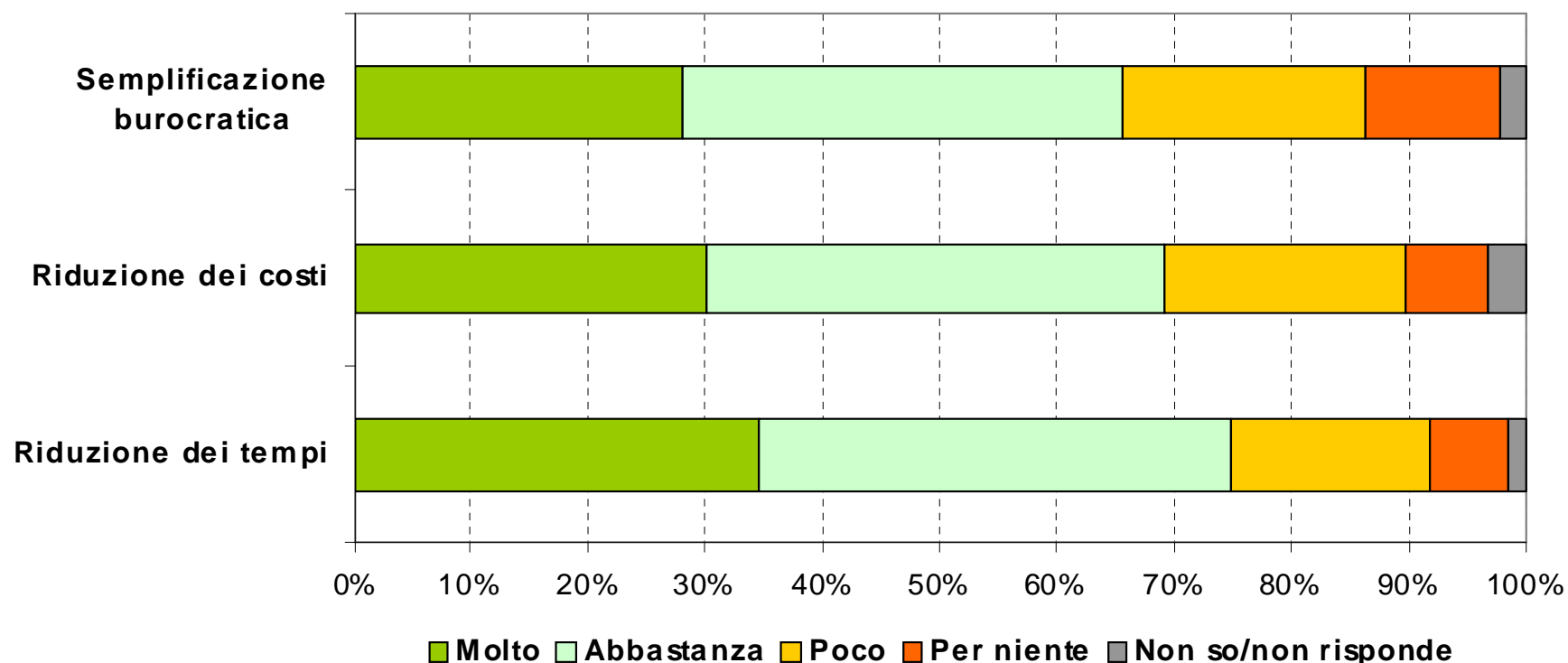
*Le percentuali non sommano a 100
poiché le imprese potevano indicare più tipi di difficoltà*

Vantaggi nell'utilizzo delle procedure telematiche e Valutazione complessiva

Vantaggi nell'utilizzo di procedure telematiche



La valutazione delle imprese su **riduzione dei tempi, riduzione dei costi e semplificazione burocratica**



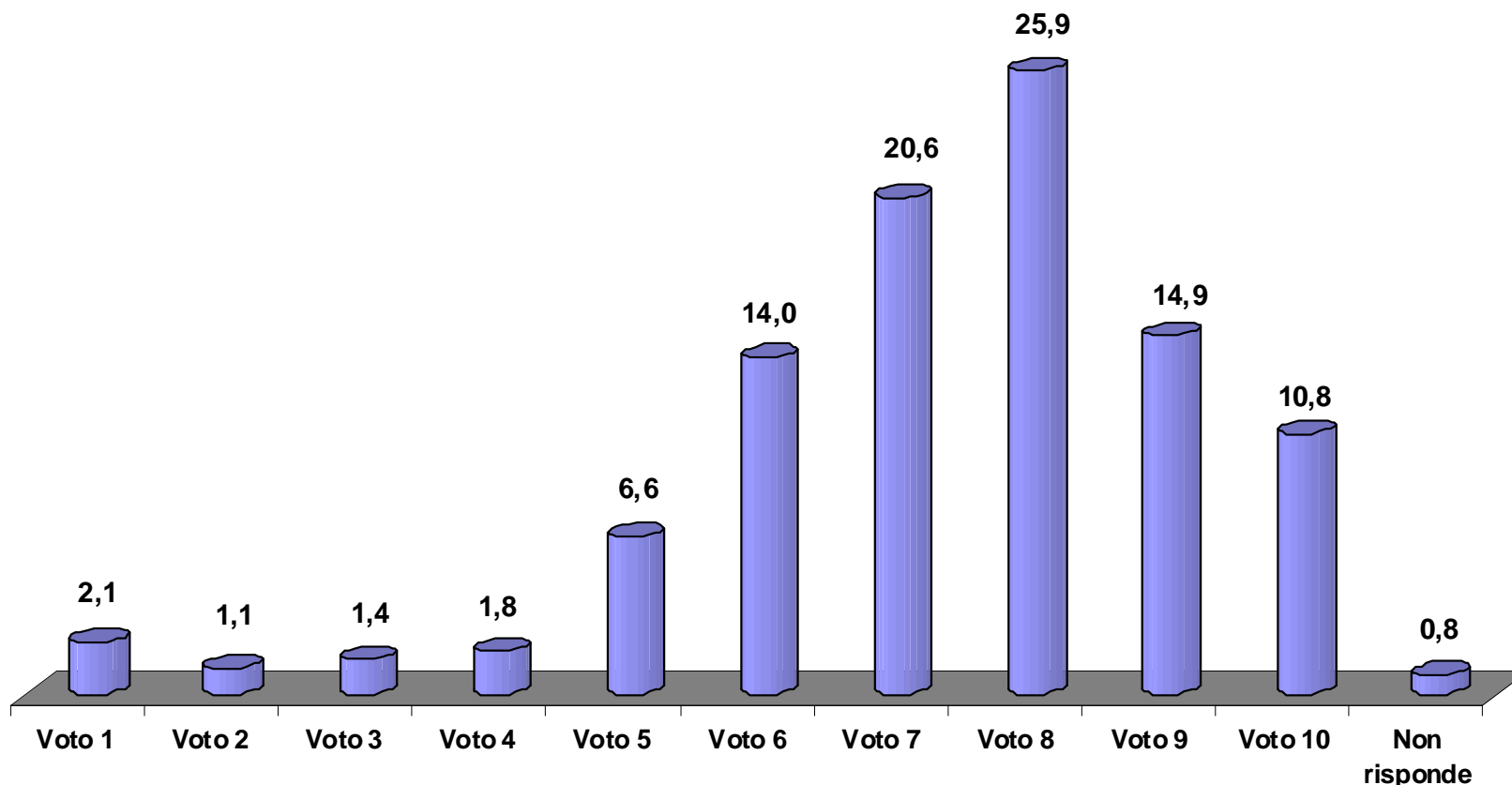
La riduzione dei tempi è l'aspetto maggiormente apprezzato, seguito dalla riduzione dei costi.

La semplificazione burocratica è l'aspetto che registra la maggiore percentuale di *poco e per niente soddisfatti* (pari al 32%), come emerge anche dai suggerimenti che spesso chiedono uno sforzo di semplificazione.

Il grado di soddisfazione su funzionalità e servizi di START



La valutazione complessiva
(voto minimo=1; voto massimo=10)



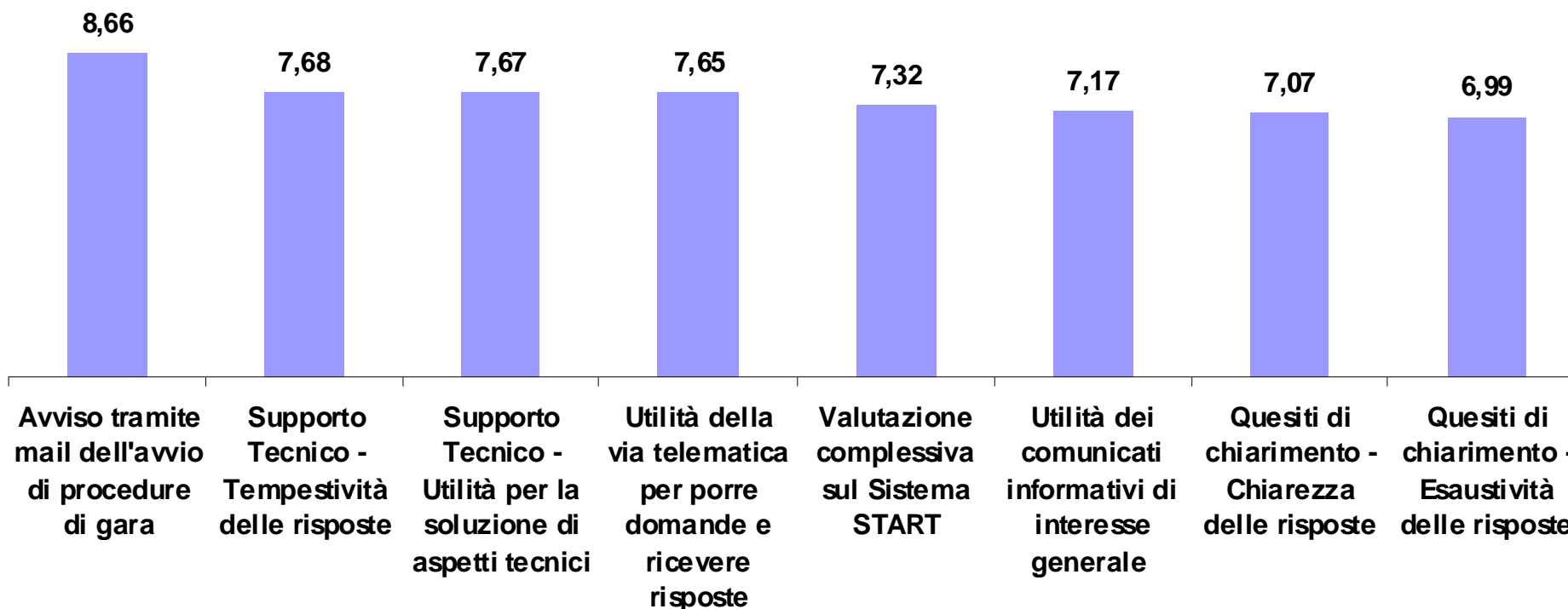
La maggioranza delle imprese esprime una valutazione ampiamente positiva sul Sistema START: il 72,3% delle imprese esprime un voto compreso tra 7 e 10.

Il voto medio è pari a 8,7.

Sintesi delle valutazioni sui vari aspetti del Sistema START



Graduatoria degli aspetti che caratterizzano il Sistema START
(voto medio - scala 1-10)



I suggerimenti



Circa 750 imprese hanno fornito suggerimenti per migliorare il Sistema START. Tra questi:

- semplificare la procedura
- semplificare la partecipazione in RTI (raggruppamento temporaneo di imprese)
- più chiarezza e semplicità nei modelli da compilare
- migliorare l'aspetto grafico (*ad es. ingrandire le schermate*)
- facilitare il download e l'upload di documenti/files da scaricare/importare
- uniformare gli standard dei modelli, delle domande tra enti/stazioni appaltanti
- migliorare il menu "ricerca gare" in termini di chiarezza e semplicità
- ridurre/eliminare la richiesta delle info già in possesso dell'Amministrazione
- Start è ritenuto troppo impegnativo e costoso per gare di piccoli importi
- allegare guide on-line più esaustive e chiare;
- ridurre i tempi per caricare i file: procedura troppo lenta
- ridurre la burocrazia
- ampliare la possibilità di scelta delle categorie merceologiche
-
- e altri suggerimenti più specifici.



REGIONE TOSCANA

Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana
Giunta Regionale

I risultati dell'indagine
sono consultabili e scaricabili sul sito regionale:

www.regione.toscana.it/start

e

www.regione.toscana.it/statistiche

Gruppo di lavoro:

Marco Giovannetti e Sandra Raddi (Referenti START)

e

Claudia Dauru – Lucia Del Grosso (Settore Sistema Informativo di
Supporto alle Decisioni - Ufficio Regionale di Statistica)

statistica@regione.toscana.it