

RATING REPUTAZIONALE FORNITORI E BUONA ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il punto di vista delle pubbliche amministrazioni

*Annalisa Giachi
Roma, 2 dicembre 2015*



PROMO P.A.
FONDAZIONE

RICERCA ALTA FORMAZIONE PROGETTI

Associata a European
Foundation Centre, a
European Group of
Public Administration
- Bruxelles e a
Federculture



Sistema di gestione per
la qualità certificato
ISO 9001 2008

Agenzia formativa
accreditata

Fornitore MePA -
Mercato elettronico
della Pubblica
Amministrazione

Provider ECM

Accreditata al n.298
dell'elenco Enti
formazione mediatori
presso il Ministero
della Giustizia

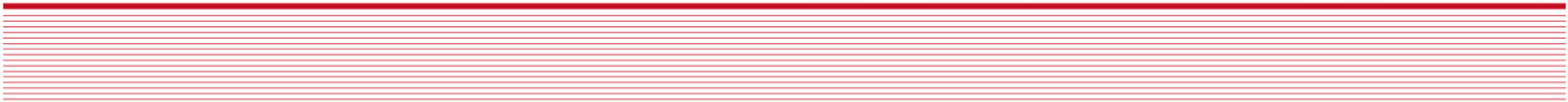
1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori delle imprese?

1.1 Sistemi reputazionali per la misura della spesa

1.2. Quale concetto di reputazione?

2. I risultati dell'indagine

3. Qualche indicazione per il legislatore



Perché valutare la Reputazione delle imprese?



Per dare alla PA strumenti più adeguati per misurare la spesa complessiva ed effettiva

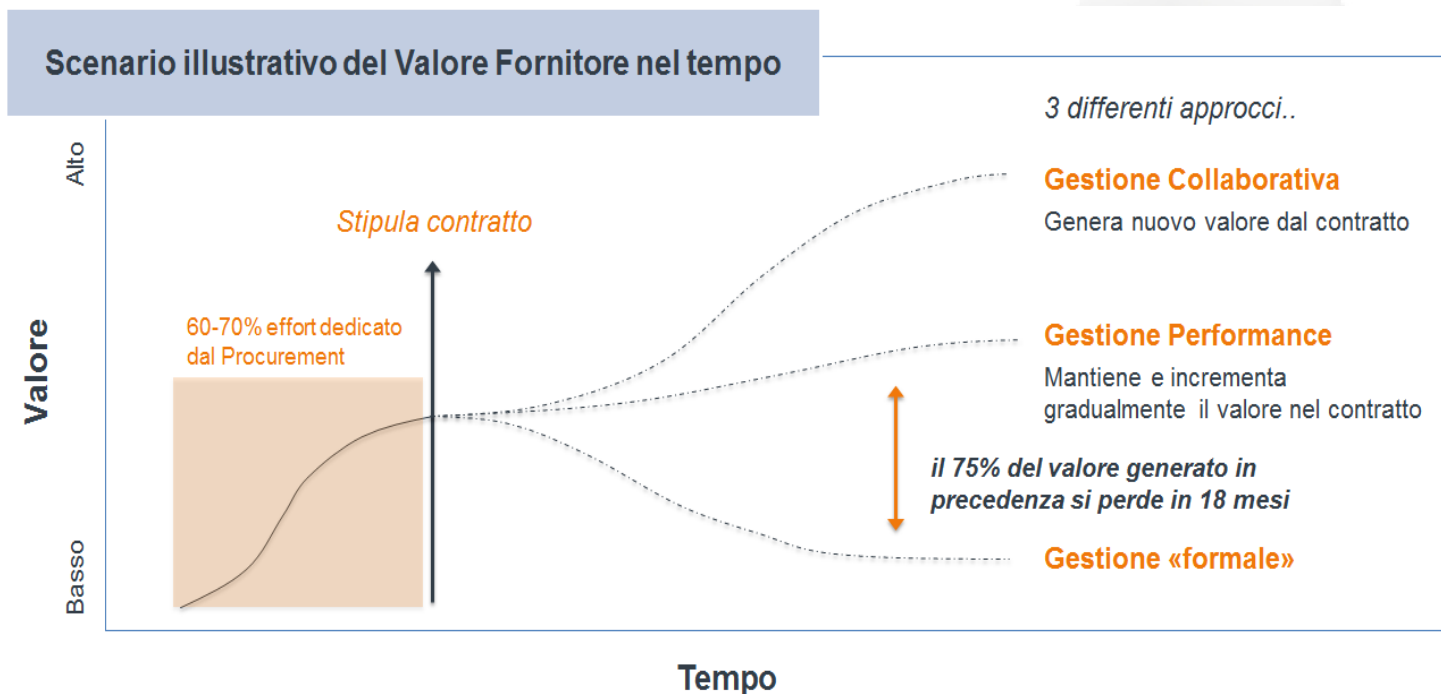
Per misurare i costi effettivi della fornitura, che comprendono la qualità ma anche la non qualità

Quale concetto di reputazione?



Gestire in modo completo la relazione con le imprese, guardando le potenzialità di quest'ultimo, la sua storia pregressa, il comportamento e gli indicatori fondamentali del processo di acquisto.

La reputazione per quale fase del processo di acquisto?



Criticità del “post gara”: necessità di una gestione delle imprese non più solo formale, ma basata su un rapporto collaborativo, che genera nuovo valore

1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori?

2. I risultati dell'indagine

3. Qualche indicazione per il legislatore



L'indagine sulle stazioni appaltanti

OBIETTIVI

Analizzare il punto di vista e il “sentiment” degli operatori pubblici, per mettere a fuoco criticità e opportunità del sistema

METODOLOGIA

Indagine CATI
Interviste ad interlocutori privilegiati

TARGET

250 Enti

Il campione dell'indagine

	Totale	Area geografica				Settore		
		Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole	Solo Forniture e servizi	Solo Lavori pubblici	Entrambi
Asl	23	5	6	6	6	9	11	3
Centrali di committenza	7	-	1	3	3	5	1	1
Comuni	85	20	21	24	20	34	34	17
Concessionari e partecipate	49	13	10	12	14	22	15	12
Consorzi di bonifica, ATER, agenzie	11	3	4	1	3	3	5	3
Ministeri e altri enti centrali	18	3	6	3	6	7	8	3
Province	29	8	8	7	6	13	14	2
Regioni	7	2	3	-	2	3	1	3
Unione dei comuni	7	-	4	2	1	4	2	1
Università	12	5	4	-	3	7	1	4
Altri enti	2	2	-	-	-	0	2	0
Totale	250	61	67	58	64	107	94	49

1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori?

2. Rating etico morale e rating operativo

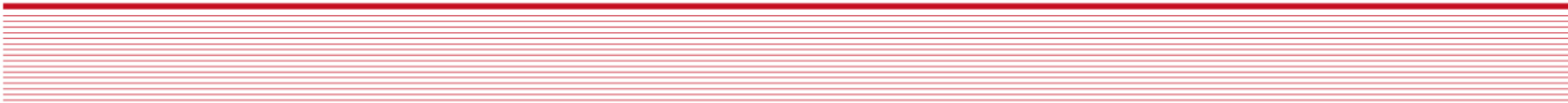
3. I risultati dell'indagine

3.1. I rapporti con le imprese: la situazione attuale

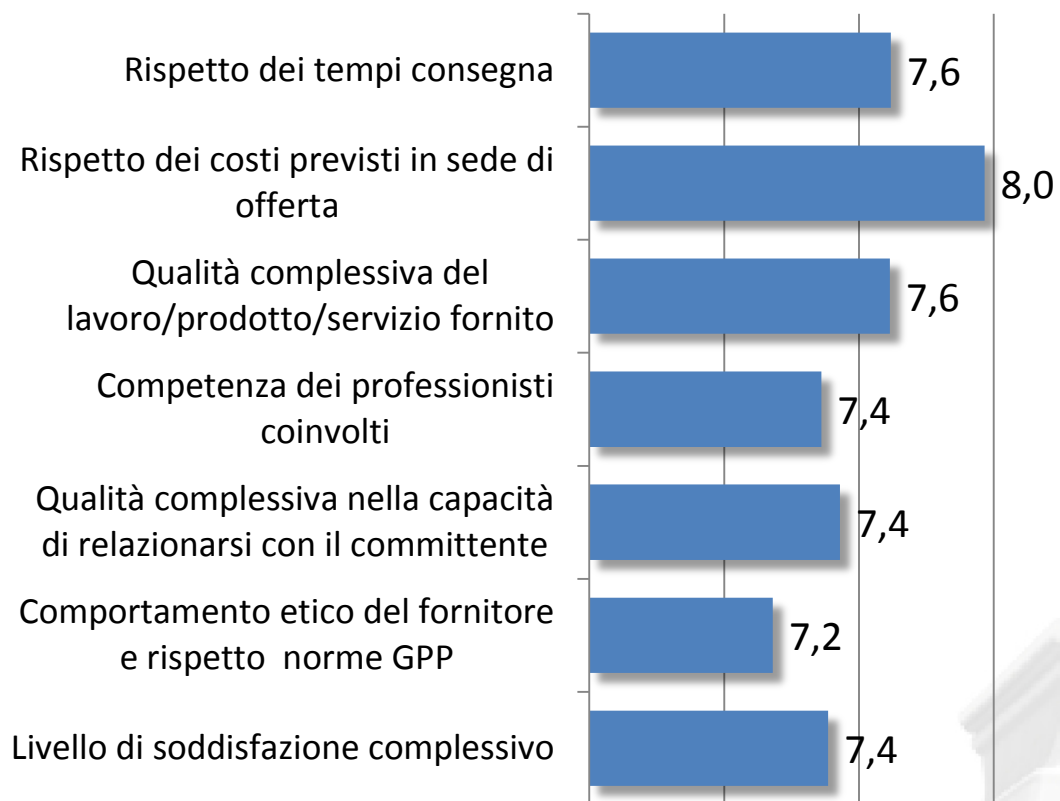
3.2. I sistemi di monitoraggio e valutazione

3.3. Verso il rating reputazionale: l'opinione delle stazioni appaltanti

4. Qualche indicazione per il legislatore

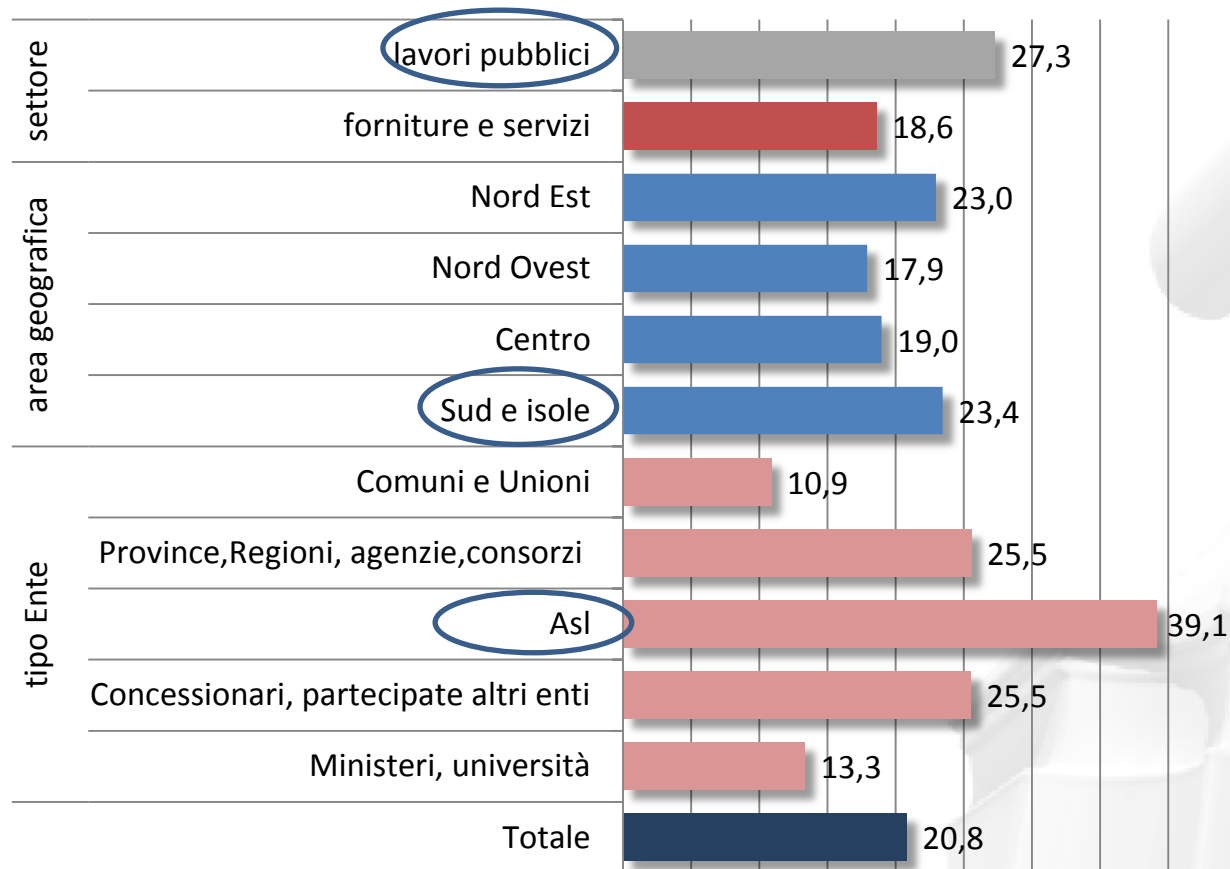


Come valuta la performance contrattuale media dei suoi fornitori rispetto ai seguenti parametri (indice scala 0-10)



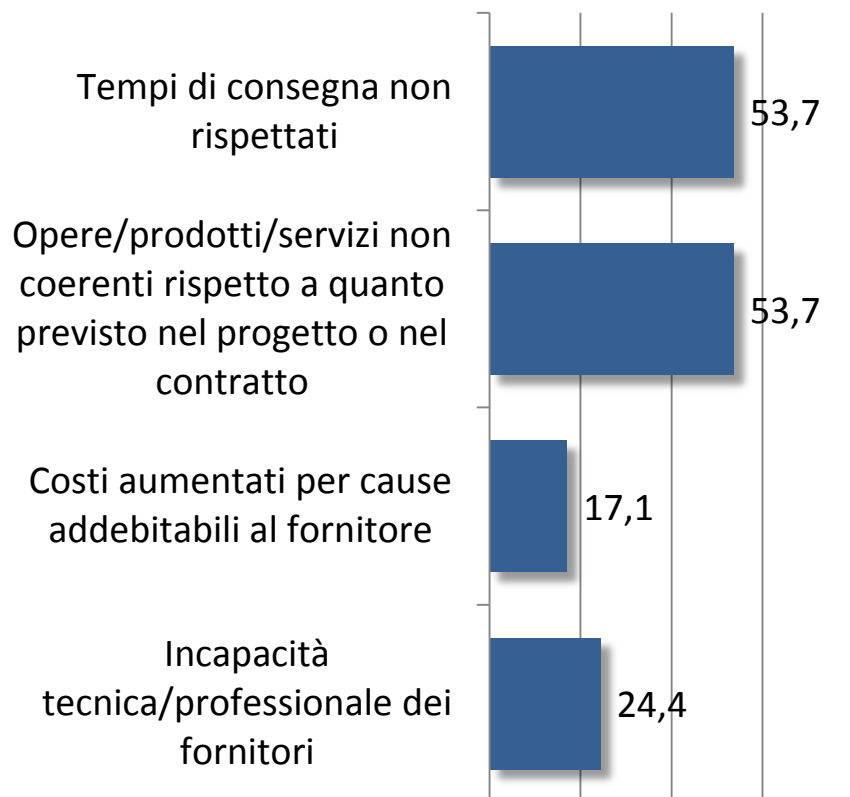
Il livello «dichiarato» di soddisfazione verso i fornitori è elevato, anche rispetto a parametri critici, come i costi e i tempi...

Enti che negli ultimi due anni hanno avviato contenziosi riconducibili all'inadeguata performance dei fornitori in fase di esecuzione del contratto (percentuale sul totale)



....eppure i contenziosi riguardano oltre il 20% delle stazioni appaltanti, con punte preoccupanti per le ASL e le partecipate, nei lavori e al sud

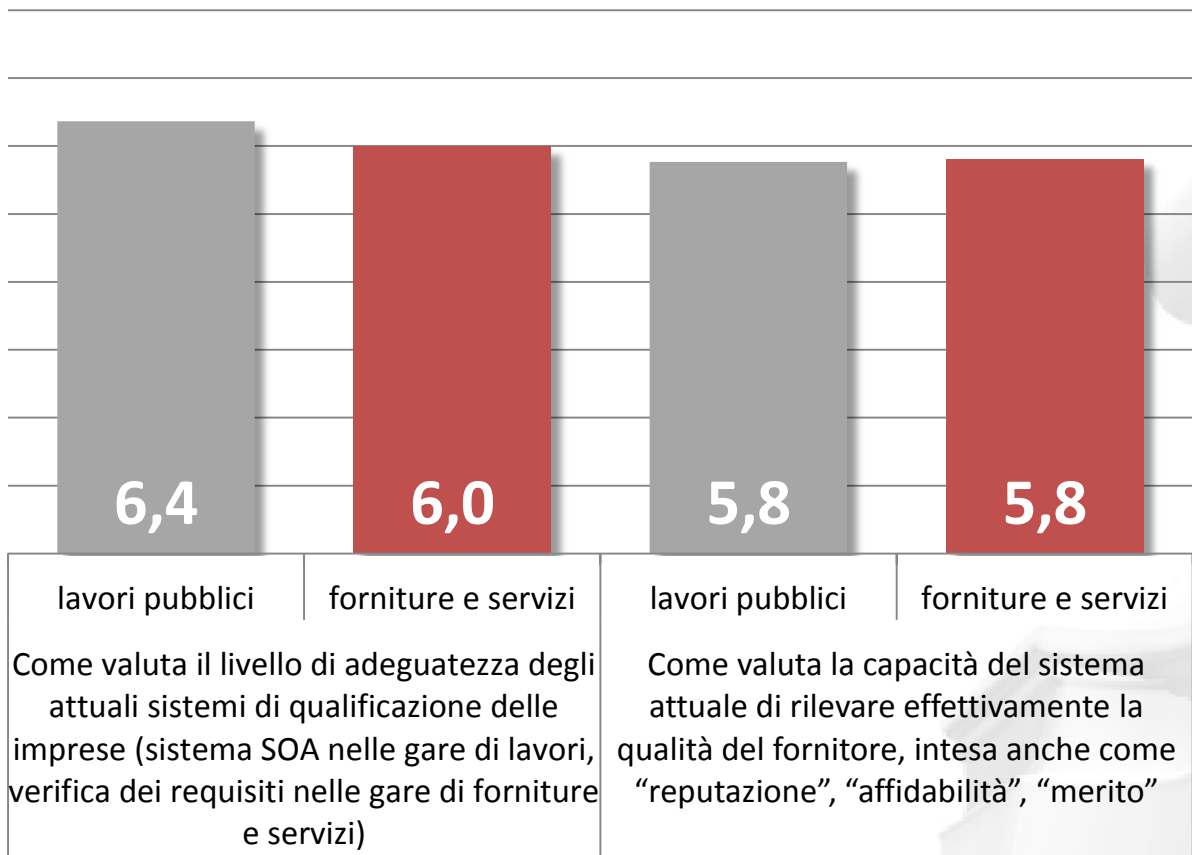
Quali sono state le cause di contenzioso? (risposta multipla, percentuale sul totale)



I tempi di consegna non rispettati e la non conformità sono le maggiori cause di contenzioso, insieme al tema della non professionalità....

Poco rilevante perché non sempre addebitabile al fornitore la questione dei costi

Livello di adeguatezza degli attuali sistemi di qualificazione e capacità del sistema di rilevare la qualità (indice scala 0-10)



... appena «sufficiente» il giudizio sui sistemi di qualificazione esistenti

Bassa capacità del sistema attuale di rilevare la qualità del fornitore

1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori?

2. Rating etico morale e rating operativo

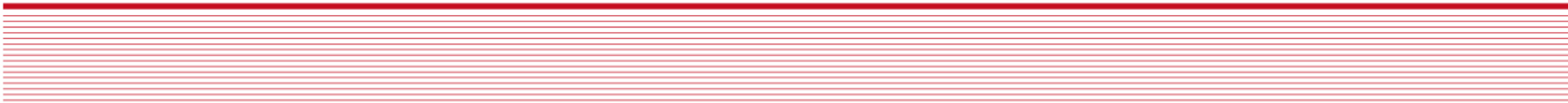
3. I risultati dell'indagine

3.1 I rapporto con i fornitori: la situazione attuale

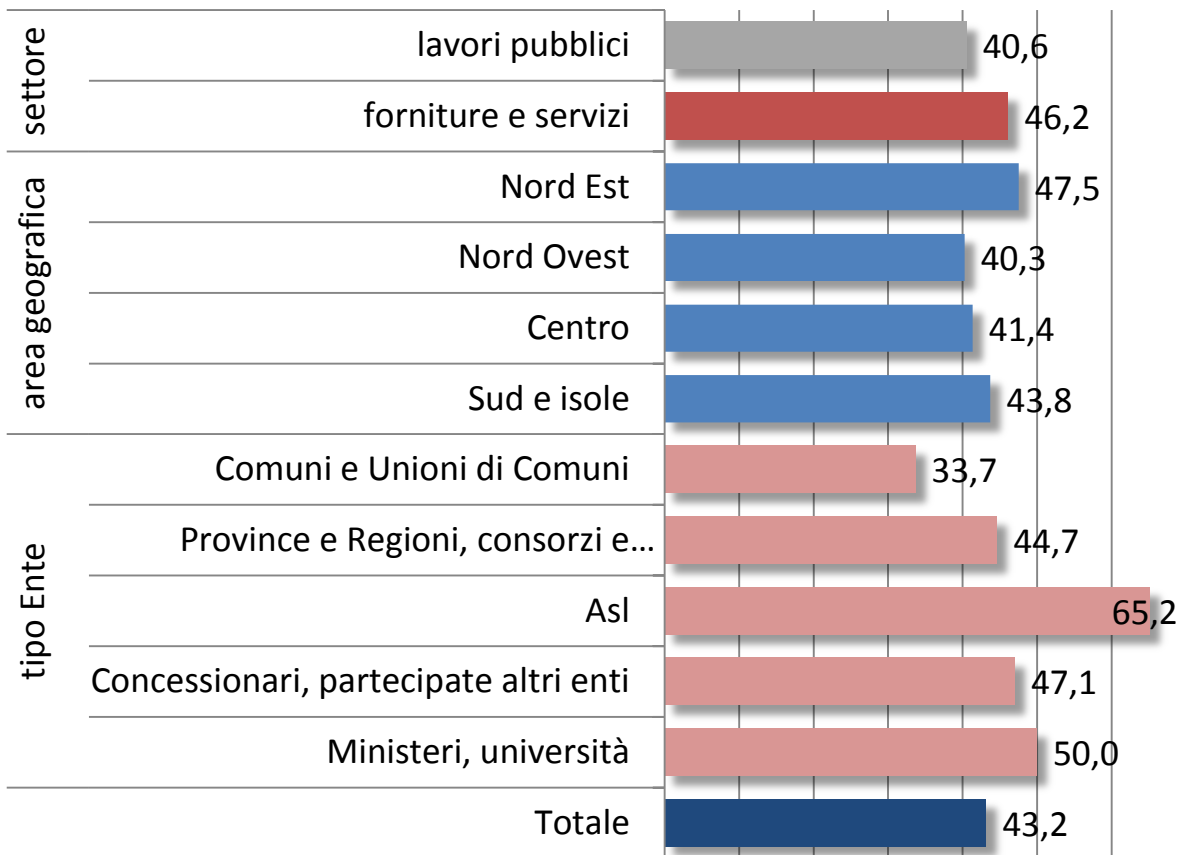
3.2. I sistemi di monitoraggio esistenti

3.3. Verso il rating reputazionale: l'opinione delle stazioni appaltanti

4. Qualche indicazione per il legislatore

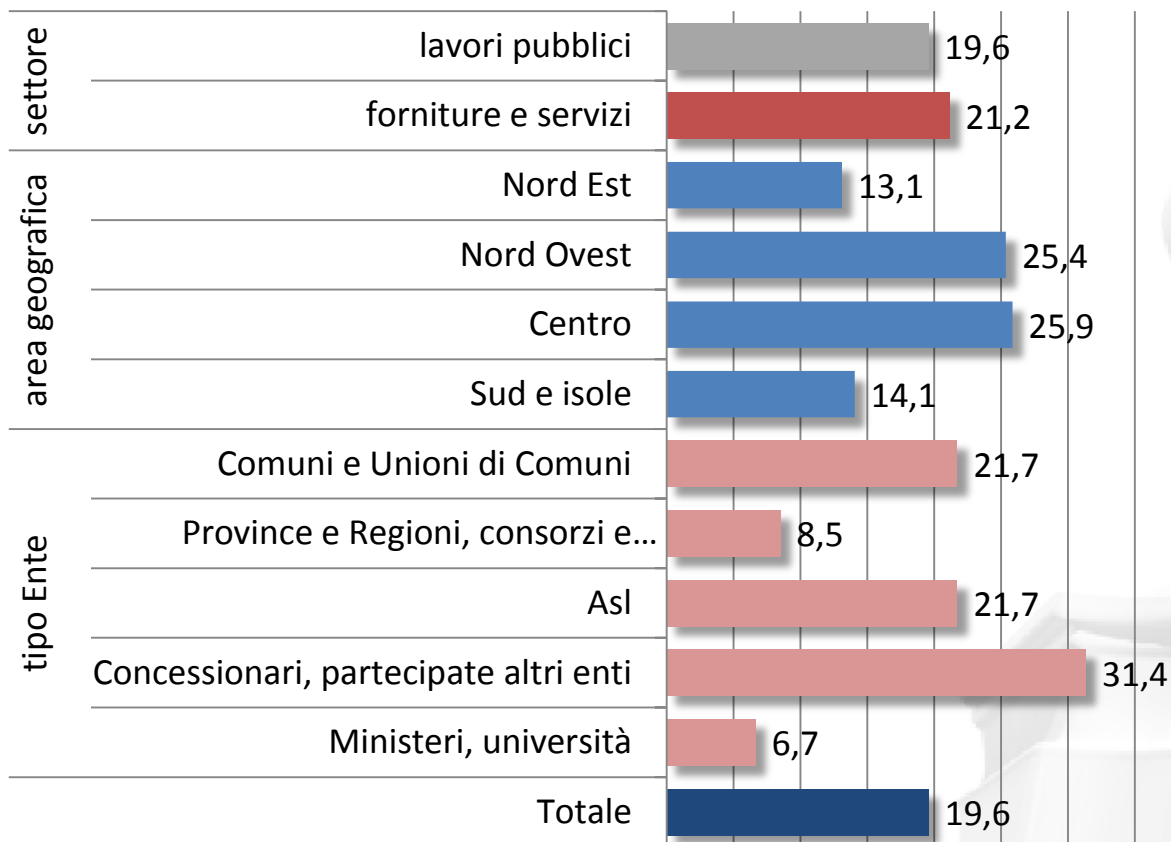


Utilizzate strumenti di monitoraggio e controllo della performance dei fornitori in fase di esecuzione del contratto? (percentuale sul totale)



In oltre la metà delle stazioni appaltanti italiane non si riesce a mettere in atto alcuna forma di controllo della performance in fase di esecuzione del contratto!

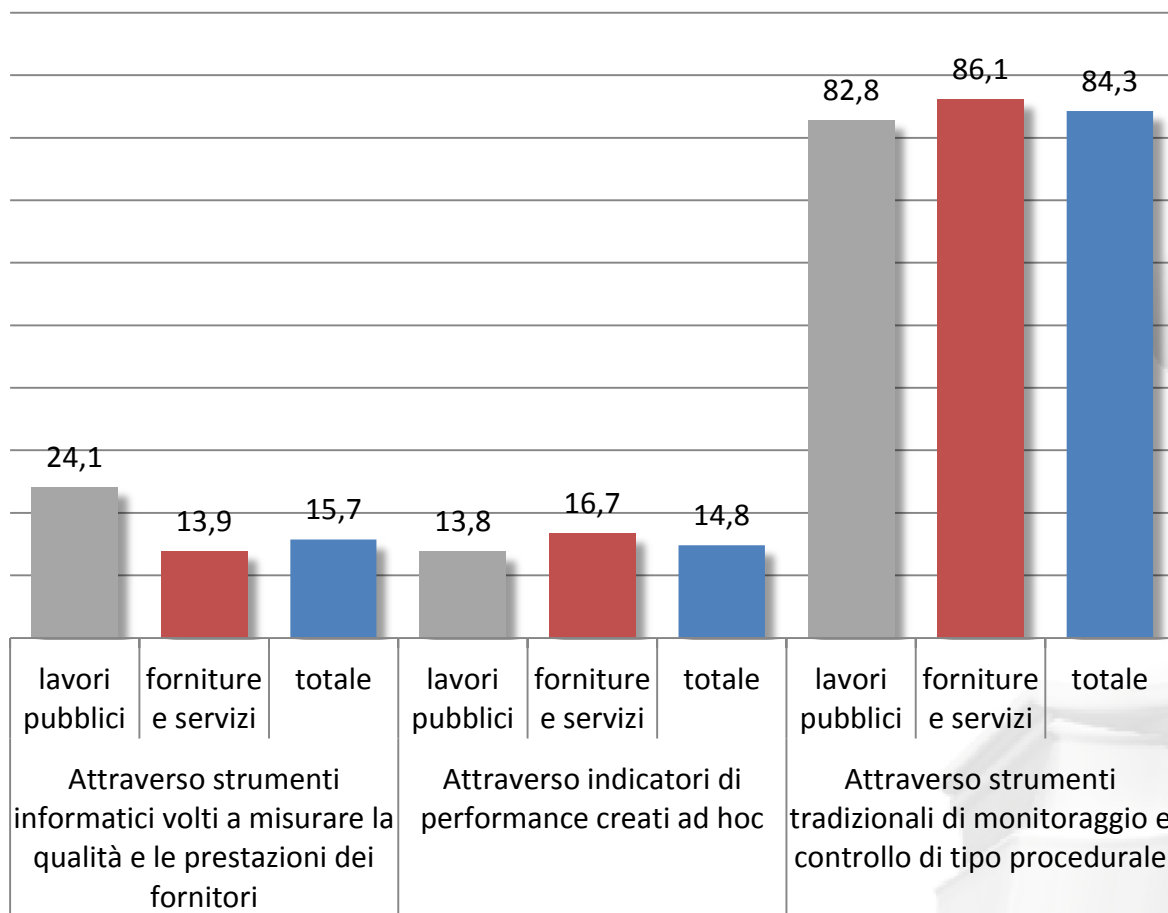
Le è mai capitato di inserire indicatori di performance (oggettivi) all'interno dei capitolati di gara per avere parametri oggettivi di misurazione della prestazione dei fornitori in fase di esecuzione del contratto ? (percentuale sul totale)



Appena una stazione appaltante su cinque inserisce nei propri capitolati indicatori di performance oggettivi.

Lo sforzo maggiore viene fatto dalle Partecipate (31,4%) e dalle ASL (21,7%),

Con quali strumenti viene effettuato tale monitoraggio? (percentuale sul totale)



Non solo....Anche laddove si utilizzano strumenti di monitoraggio, essi sono prevalentemente tradizionali e si basano su un controllo solo formale dei contenuti del contratto.

1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori?

2. Rating etico morale e rating operativo

3. I risultati dell'indagine

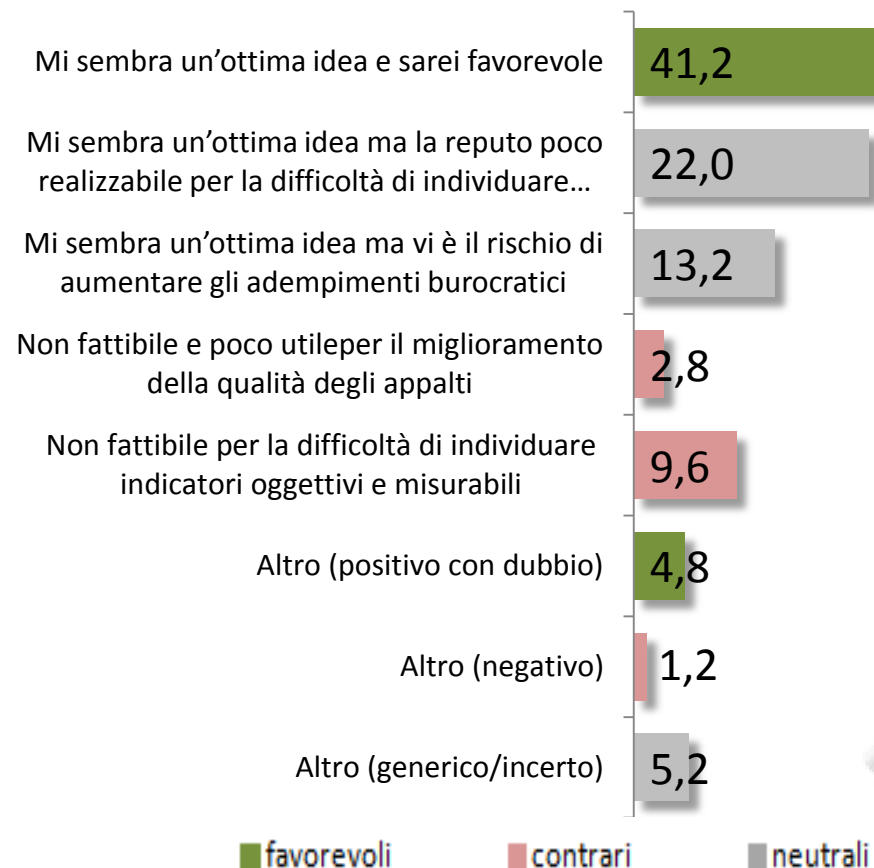
3.1 I rapporto con i fornitori: la situazione attuale

3.2. I sistemi di monitoraggio esistenti

3.3. Verso il rating reputazionale: l'opinione delle stazioni appaltanti

4. Qualche indicazione per il legislatore

Cosa ne pensa della possibilità di misurare e valutare la “reputazione” dei fornitori sulla base di indicatori oggettivi e misurabili inerenti la performance storica dell’azienda ? (percentuale sul totale)



Il campione si divide nel fornire un giudizio. A fronte di un 45% che si dichiara a vario titolo favorevole, vi è un altro 40% di perplessi e un 14% di giudizi del tutto negativi

Le ragioni del sì.....

Selezionare meglio le aziende fornitrici

Costruire uno standard di affidabilità nazionale riconosciuto

Ottenere significativi risparmi a fronte però di una maggiore qualità

“Sarebbe interessante la possibilità di accedere ad un database con lo storico e il giudizio degli altri enti”

“i sistemi di controllo unificato responsabilizzerebbe il fornitore e migliorerebbero l'esecuzione del contratto»

“il sistema consentirebbe di ridurre i tempi di selezione dei fornitori e dunque apporterebbe un risparmio anche sui costi”.

Le ragioni del no.....

**Impatto limitato
sul fronte dei costi**

**Difficoltà ad
individuare
parametri oggettivi**

**Il rischio di un
ulteriore
appesantimento
burocratico**

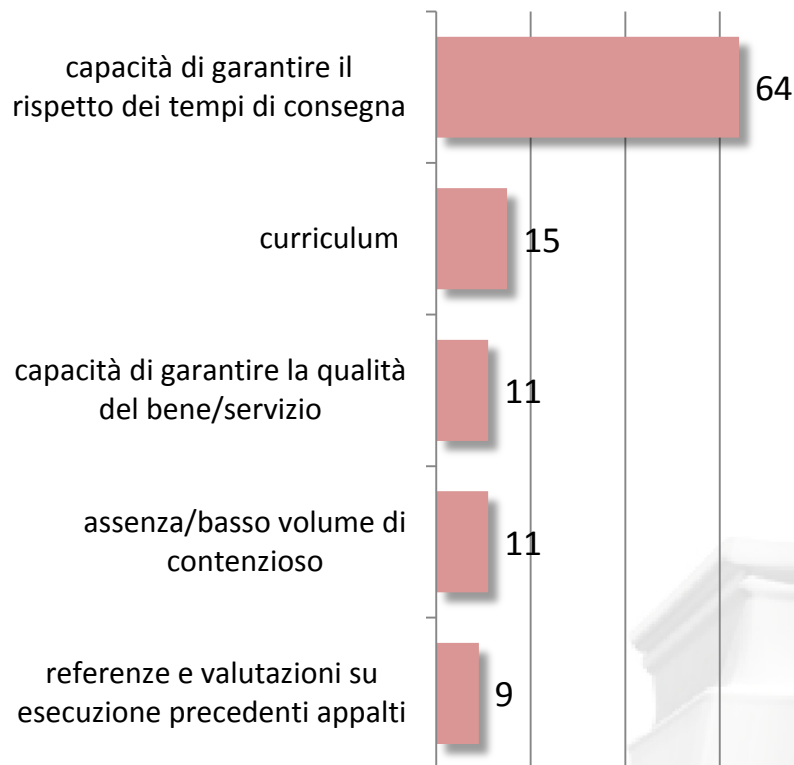
“Non è la reputazione che abbassa i costi: qualità e costo sono in conflitto”.

“Gli indicatori standard irrigidiscono la valutazione e richiederebbero troppi controlli»

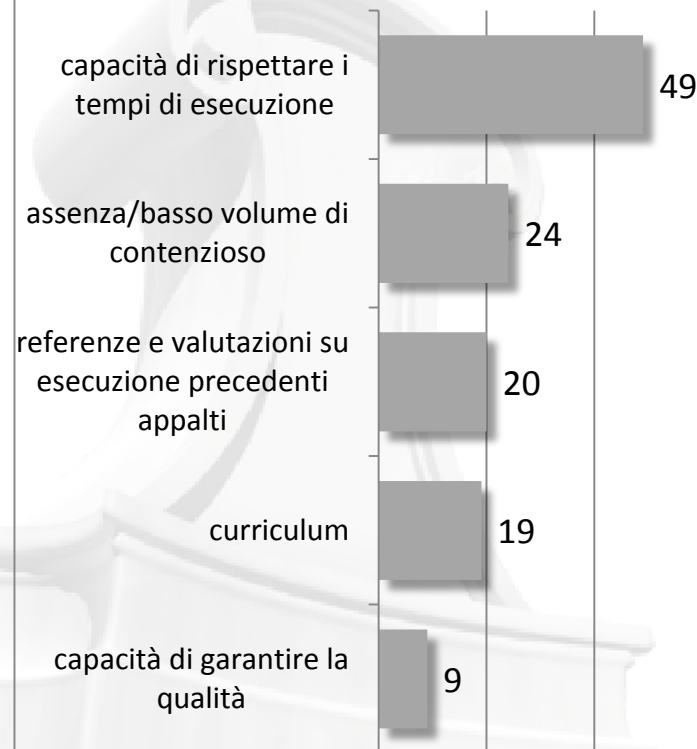
“Sarebbe un sistema aggiuntivo ulteriore che aggraverebbe la complessità del sistema”.

I primi 5 indicatori oggettivi ritenuti utili per la creazione di un eventuale sistema di valutazione della performance dei fornitori

Forniture e servizi



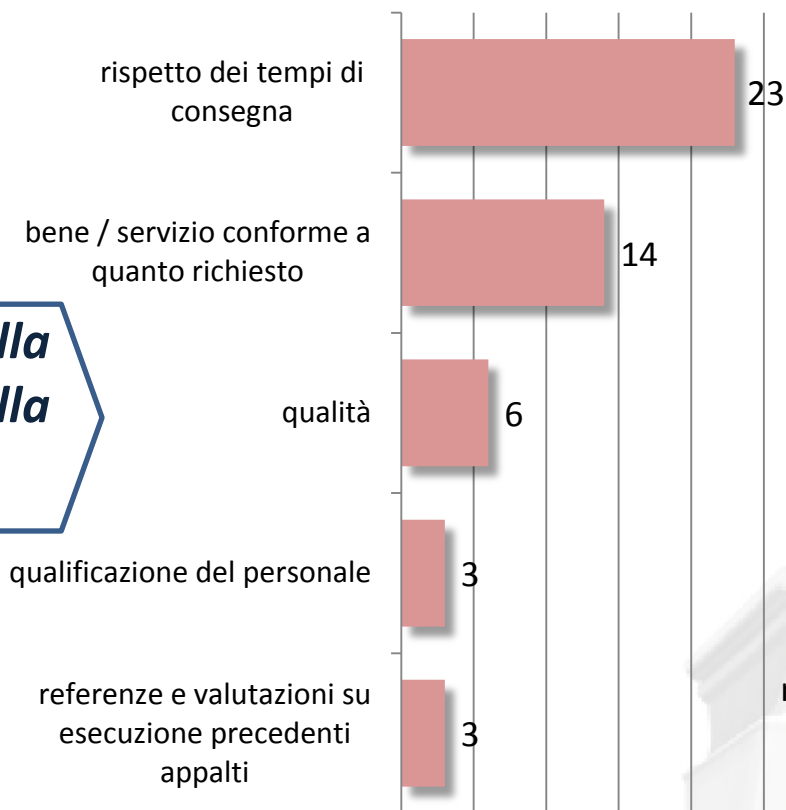
Lavori pubblici



**Rispetto alla
valutazione
del fornitore**

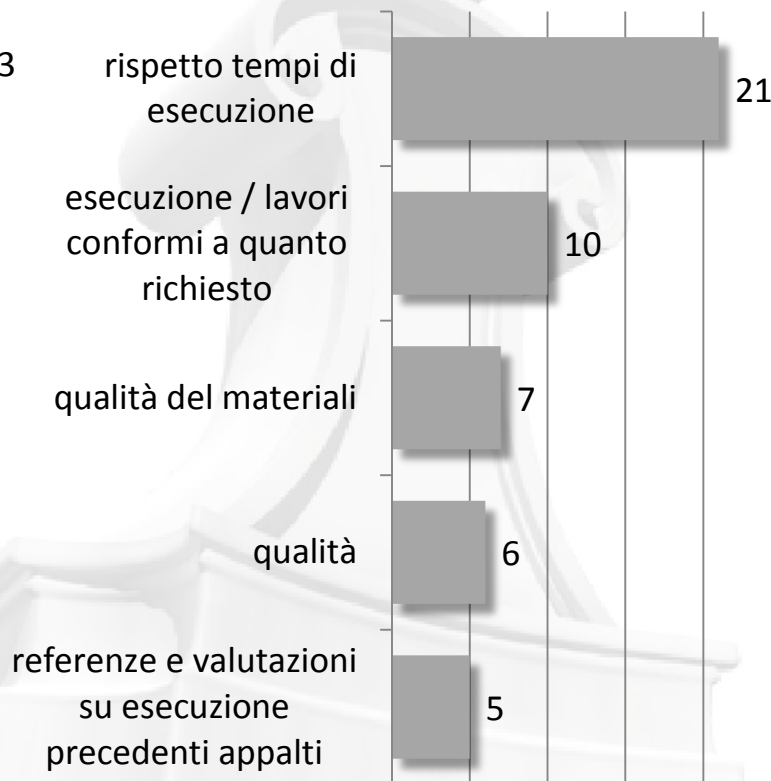
I primi 5 indicatori oggettivi ritenuti utili per la creazione di un eventuale sistema di valutazione della performance dei fornitori

Forniture e servizi

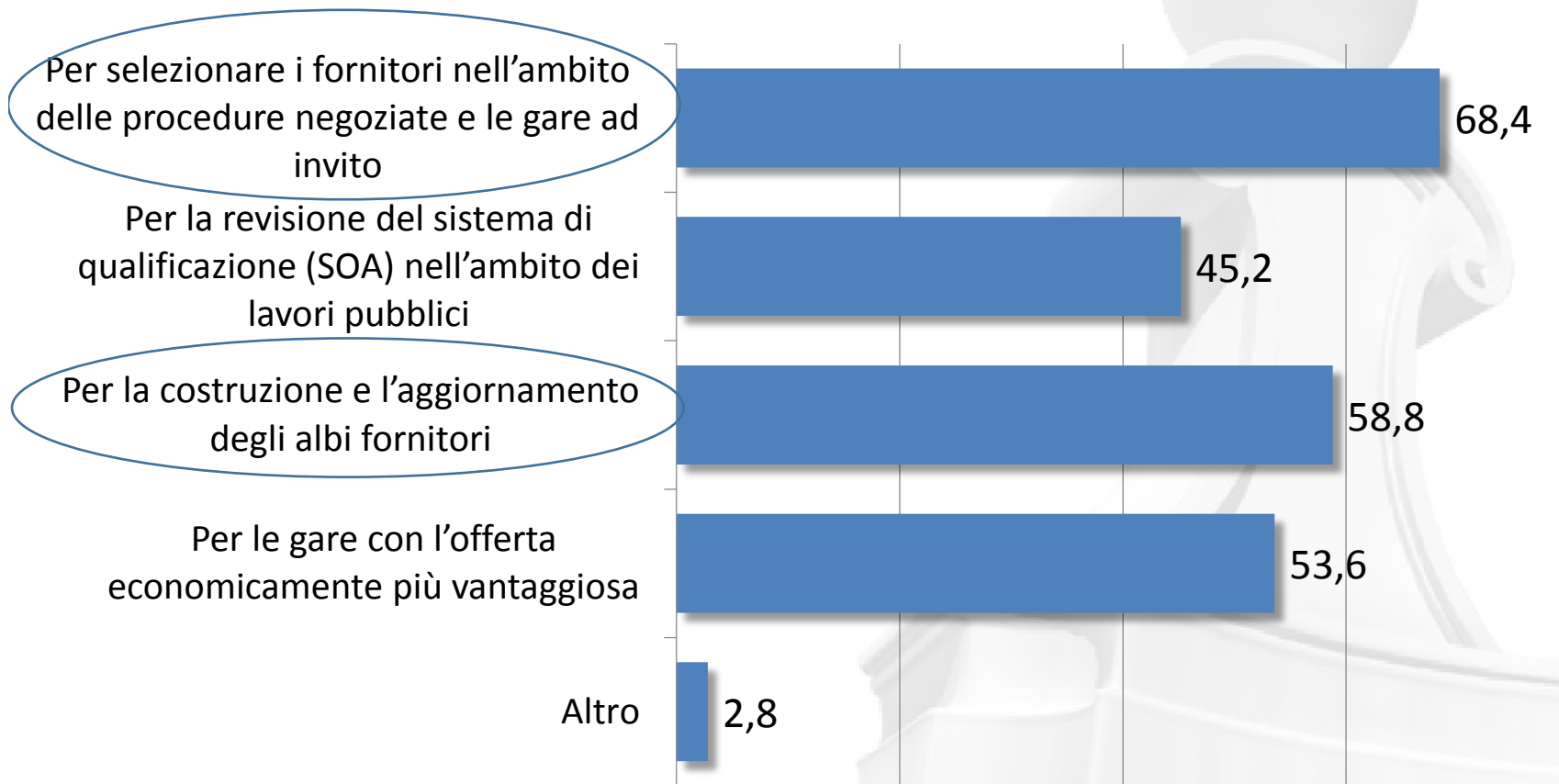


Rispetto alla qualità della fornitura

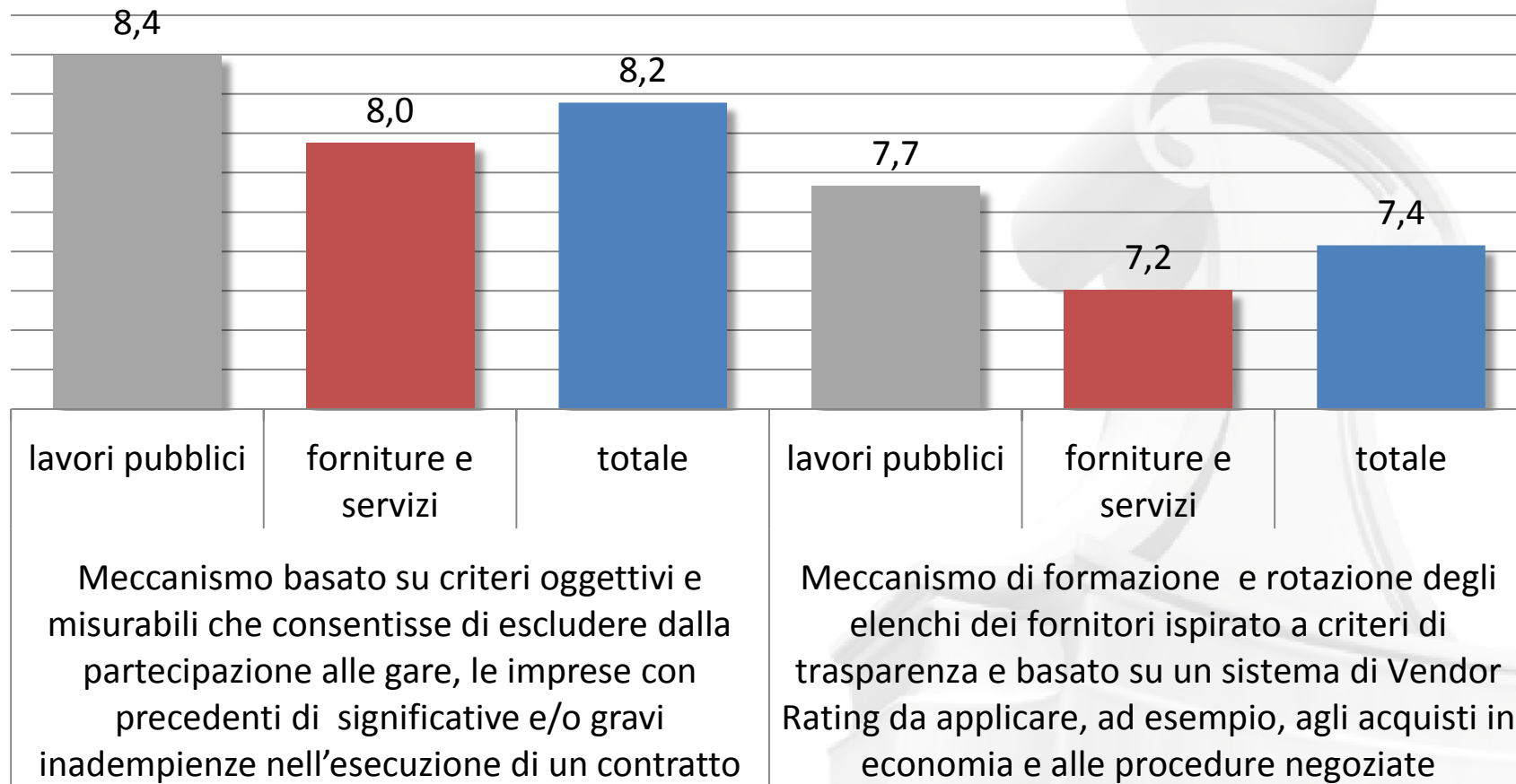
Lavori pubblici



Ambiti sui quali potrebbe essere utilizzato con efficacia un sistema reputazionale per i fornitori (risposte multiple)



Valutazioni inerenti l'introduzione di criteri reputazionali per gli elenchi dei fornitori (indice scala 0-10)



Valutazioni complessive



Razionalizzazione ed
efficientamento di strumenti

Reputazione e premialità

Governance ad un soggetto terzo

Procedure automatiche che limitano
al massimo la discrezionalità del
funzionario

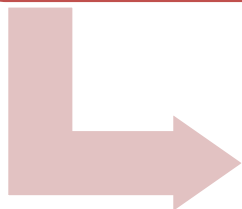
Sistema pubblico, accessibile a tutti,
una sorta di «Tripadvisor degli
appalti»

Maggiore responsabilizzazione delle
stazioni appaltanti

- 1. Perché un'indagine sulla reputazione dei fornitori?**
 - 2. Rating etico morale e rating operativo**
 - 3. I risultati dell'indagine**
 - 4. Qualche indicazione per il legislatore***
- 

L'analisi ci dice che....

Mancanza di strumenti



Giudizio moderatamente positivo sul reputazionale



Valutazioni differenziate

- Valutazione positiva dei fornitori non supportata da strumenti effettivi di monitoraggio
- Entusiasmo verso il reputazionale raffreddato da tre timori: burocrazia, contenziosi, criteri di valutazione
- Interesse maggiore da parte di centrali di committenza, ULS, partecipate

Alcuni modelli possibili

- Utilizzo più estensivo di tecnologie di vendor rating

1° ipotesi

- Standard reputazionale unico gestito da Anac

2° ipotesi

- Luogo virtuale dove inserire informazioni e valutazioni sia verso le imprese che le s.a.

3° ipotesi