

Ospitaletto di Pescantina (VR) – 14 Ottobre 2022
Presso sala Convegni “Villa Quaranta Tommasi Wine Hotel & SPA”

Giornata di studio rivolta agli uffici gare e commerciali delle Società di Pulizia e Disinfezione sul tema: “I nuovi cambiamenti nel mondo degli appalti dei Servizi di Pulizia e Disinfezione: tra nuove tecnologie, soluzioni innovative, digitalizzazione dei Controlli e monitoraggio del Servizio, all’ombra del PNRR.”



Dott. Vittorio Serafini
Direttore Fondazione Scuola Nazionale Servizi

“Valutare le innovazioni e misurare la qualità nei contratti di pulizie: gli strumenti a supporto.”

Di cosa parleremo.



NUDGE, LE SPINTE GENTILI

Le azioni che possono essere attivate durante le fasi di vita di un appalto.



INNOPIÙ

Come valutare in modo oggettivo le soluzioni innovative inserite in gara.



LA PAGELLA DEI SERVIZI

Misurare le performance di un contratto attraverso il rapporto qualità/prezzo.



DUE NUDGE
PER UN BUON APPALTO

NUDGE - LE SPINTE GENTILI

Ogni acquisto effettuato da una Pubblica Amministrazione risponde ad un **bisogno**, sia esso interno all'organizzazione o i cui effetti si riverberano sulla collettività.

Proviamo ad immaginare chi ha la responsabilità della programmazione e della gestione dell'acquisto delle P.A. come un **comune cittadino** che, di fronte alla scelta di un prodotto o servizio, **si pone queste domande:**

3 Domande

Di cosa ho bisogno?

Come soddisfo questo bisogno?

Come misuro la soddisfazione del bisogno?

Le fasi del ciclo di vita di un appalto

Ognuna di queste domande trova una risposta lungo **le fasi che caratterizzano il ciclo di vita** di un acquisto che, nel caso di un appalto sono:

- **la Programmazione**
- **la Gara**
- **l'Esecuzione**

I Nudge SNS

In questi anni abbiamo avuto modo di verificare come, lungo queste fasi del ciclo di vita dell'appalto emergano degli snodi, **dei punti chiave** che, se ben focalizzati ed affrontati con adeguate **azioni**, possono garantire **l'avvio di un ciclo virtuoso degli acquisti pubblici**.

Abbiamo voluto chiamare queste azioni **Nudge***, **Spinte Gentili**.

**Termine ripreso dal saggio del 2008 di Richard H. Thaler (Premio Nobel per l'economia 2017) e Cass Sunstein, per migliorare con piccole scelte.*

Alcuni Nudge SNS

Fase	Punto chiave	Nudge
Programmazione	Fabbisogno	Impostare un'analisi del fabbisogno della S.A. che tenga conto delle performance del contratto precedente, di una corretta definizione delle esigenze future e la conoscenza del mercato.
Gara	Punteggio tecnico	Prevedere nel disciplinare adeguati punteggi alle imprese che propongono soluzioni innovative, misurabili attraverso strumenti oggettivi (Innopiù)
Esecuzione	Misurazione del valore	Adottare sistemi di misurazione del rapporto qualità/prezzo del contratto (Pagella dei Servizi).



La citazione:

**“Aiutateci a valutare
le innovazioni portate in gara”.**

INNOPIÙ

La richiesta è figlia di una reale difficoltà di molte PA nel valutare le innovazioni in gara:

- Come **possiamo valutare**, in maniera oggettiva, una soluzione innovativa inserita in un progetto di gara?
- Quali **elementi** bisogna considerare?
- Che **peso** dare a ciascun elemento?

Nasce così il progetto **Innopiù**.

Le dimensioni della soluzione innovativa

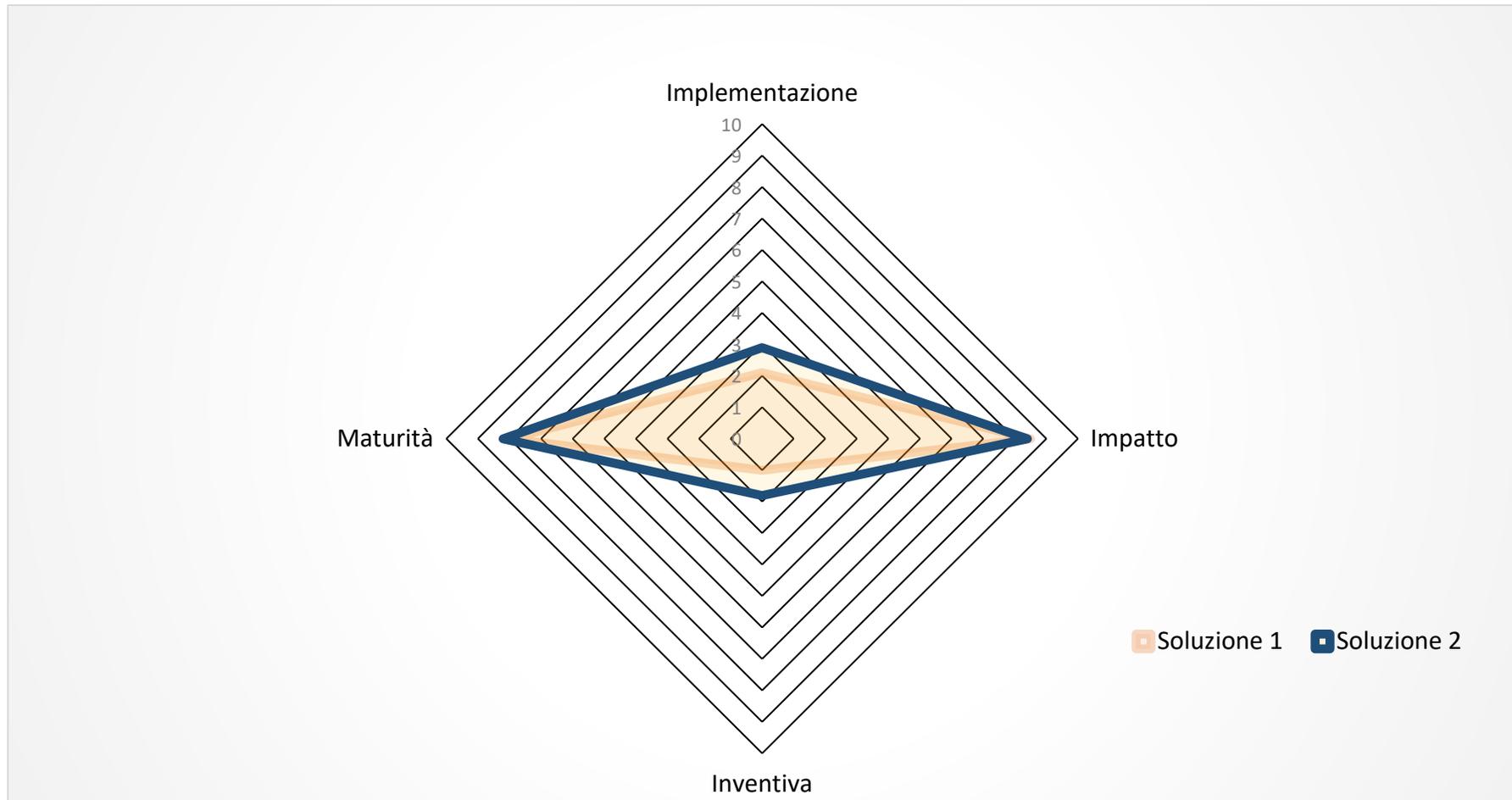
Siamo partiti dalle dimensioni che in letteratura scientifica caratterizzano una soluzione innovativa.

1. **L'Inventiva**, ovvero quanto essa sia nuova e originale.
2. **La Maturità**, che valuta quanto la soluzione proposta sia pronta ad essere adottata.
3. **L'Implementazione**: la capacità di realizzare e controllare il corretto funzionamento della soluzione.
4. **L'Impatto**, che misura quali obiettivi in termini tecnici, organizzativi, ambientali, sociali, la soluzione innovativa proposta si prefigge di ottenere.

Ogni soluzione innovativa viene misurata in base alle sue quattro dimensioni.

Il grafico mostra il posizionamento di ognuna rispetto alle dimensioni e offre una fotografia delle sue caratteristiche.

La **soluzione 2** appare nel grafico come quella **con valore maggiore (area più estesa)**.



Come funziona Innopiù?

La stazione appaltante inserisce nella tabella di attribuzione dei punteggi tecnici del disciplinare di gara **un sub-criterio**, che assegna determinati punti alla singola soluzione innovativa che l'impresa propone per quel criterio. Questo, volendo, per ogni criterio di valutazione dell'offerta tecnica (non necessariamente per tutti).

CRITERIO	PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO CRITERIO	SUB-CRITERI/DESCRIZIONE	MAX PUNTI "D"	MAX PUNTI "T"
E. PRODOTTI, ATTREZZATURE E MACCHINARI	9	Elenco completo dei prodotti che il concorrente si impegna ad utilizzare nel rispetto del d.m. 18 ottobre 2016 e materiali che si intendono utilizzare per l'esecuzione del servizio e modalità di impiego (allegare schede tecniche e di sicurezza per ogni prodotto e materiale)	2	
		Tipologia e numero, delle attrezzature e dei macchinari che si intendono utilizzare, eventualmente suddivisi per ciascun Presidio (allegare schede tecniche complete di illustrazioni per ciascuna attrezzatura e macchinario e dare evidenza della struttura ipotizzata in caso di presidi non territorialmente contigui).	2	
		Valutazione della soluzione innovativa proposta sul criterio E.	5	



Il calcolo del punteggio

- Innopiù **attribuisce un coefficiente (ponderabile)** a ciascuna delle dimensioni della soluzione innovativa: Implementazione, Maturità, Inventiva, Impatto.
- Per farlo utilizza, per le prime tre dimensioni, **standard internazionali di valutazione** come quelli utilizzati dalla Nasa (TRL) e dall'Ufficio Europeo dei Brevetti.
- Per l'impatto vengono valutati **elementi discrezionali** definiti e assegnati dall'Amministrazione.

Il calcolo del punteggio

Le tre dimensioni **Implementazione, Maturità, Inventiva** vengono calcolate, in autovalutazione, dall'impresa proponente e aggregate in un unico indicatore numerico denominato **IMI**.

L'impatto è invece valutato in maniera discrezionale dalla **Commissione di gara**.

Dall'**aggregazione** dell'IMI con il coefficiente di valutazione dell'Impatto si determina il **punteggio da assegnare all'impresa, relativo al sub-criterio soluzione innovativa inserito**.

Il calcolo del punteggio

Indipendentemente dalla scelta di come utilizzarlo da parte della S.A. (sub-criterio o criterio),

Innopiù:

Offre alla stazione appaltante uno strumento di facile utilizzo e ancorato a criteri di valutazione scientifici ed oggettivi.

Valorizza la capacità delle imprese di saper fare e saper intercettare innovazione.

Premia la loro abilità nel tradurre l'innovazione in una soluzione che soddisfi il bisogno espresso nell'oggetto del bando di gara.

Se la montagna non va da Maometto....

...Maometto va alla montagna.

Imprese di servizi e fornitrici di attrezzature, prodotti, macchine e tecnologie chiedono ad un **Ente terzo come SNS di valutare**, con la metodologia INNOPIÙ, le soluzioni innovative che inseriranno nel progetto di gara.

Questo Ente, **attribuirà un punteggio/valore alla soluzione proposta e certificherà** che tale valore è stato calcolato tenendo conto di elementi oggettivi e di analisi dell'impatto della soluzione sull'oggetto di gara. Il **certificato potrà essere allegato** al progetto di gara come documentazione a corredo della soluzione innovativa proposta.

Il **valore di tale certificazione** è dato dalla **oggettività della metodologia utilizzata e dalla imparzialità del soggetto certificatore**, sia esso SNS o un altro Ente indipendente che utilizza gli standard SNS di certificazione INNOPIÙ.



La Pagella dei Servizi

La **Pagella dei Servizi** è stata progettata e sviluppata da SNS, UniUdine e UniSiena per consentire alle committenze di verificare la qualità dei servizi acquistati in rapporto al prezzo.

La Pagella misura il valore dei contratti di servizi di Facility Management attraverso quattro elementi fondamentali:

- **Complessità del contratto e del servizio**
- **Prezzo**
- **Sistema di gestione del contratto e del servizio**
- **Qualità dell'esecuzione del contratto**

Elemento fondamentale	Area	Indicatore/Materia
Complessità del servizio	Anagrafica del patrimonio	Incompletezza dell'anagrafica
		Polverizzazione dei cantieri
	Criticità dei cantieri	Posizione dei cantieri
		Elementi strutturali dei cantieri
		Logistica di cantiere
		Altre criticità
	Utenza del servizio	Tasso di frequentazione
Tipologia di utenza		
Prezzo del servizio	Spesa complessiva	Sostenibilità economica della qualità attesa
		Entità spesa extra
Sistema di gestione del contratto	Relazione cliente-fornitore	Organizzazione del servizio
		Livello di utilizzo del sistema informatico
		Livello di comunicazione cliente-fornitore
		Completezza contrattuale
		Sistema di controllo del risultato
	Sistema di controllo del servizio	Sistema di controllo della soddisfazione
		Sistema di controllo dei reclami
		Altri controlli
	Personale	Formazione degli addetti
	Innovazione	Innopiù
Qualità del servizio	Qualità di conformità	Rispetto attività programmate
		Attenzione alla salute e sicurezza
		Rispetto dei contenuti del progetto tecnico
	Qualità di risultato	Livello di pulizia misurato
	Qualità di soddisfazione	Livello di soddisfazione del cliente
Livello di soddisfazione degli utenti		

Nella tabella di lato è rappresentata, a titolo puramente esemplificativo, la suddivisione in aree e indicatori utilizzata per la realizzazione della Pagella del servizio di pulizie professionali e igiene ambientale in ambito ospedaliero, sperimentata negli scorsi anni in Toscana e Umbria.

I Voti

Per assegnare un **punteggio (voto)** al contratto in valutazione si provvede partendo dagli **Indicatori/Materie** così come rappresentati nell'esempio della figura precedente. Ogni indicatore costituisce una vera e propria materia della Pagella alla quale sarà pertanto **assegnato un voto da 1 a 10.**

Stesso procedimento anche per le **Aree** e i quattro **Elementi Fondamentali.**

Le Pagelle dei Servizi

Nel caso si desideri **misurare l'andamento di un singolo contratto nel tempo** si calcola, periodicamente, il **rapporto tra la somma dei punteggi degli elementi fondamentali sistema di gestione e qualità diviso il prezzo.**

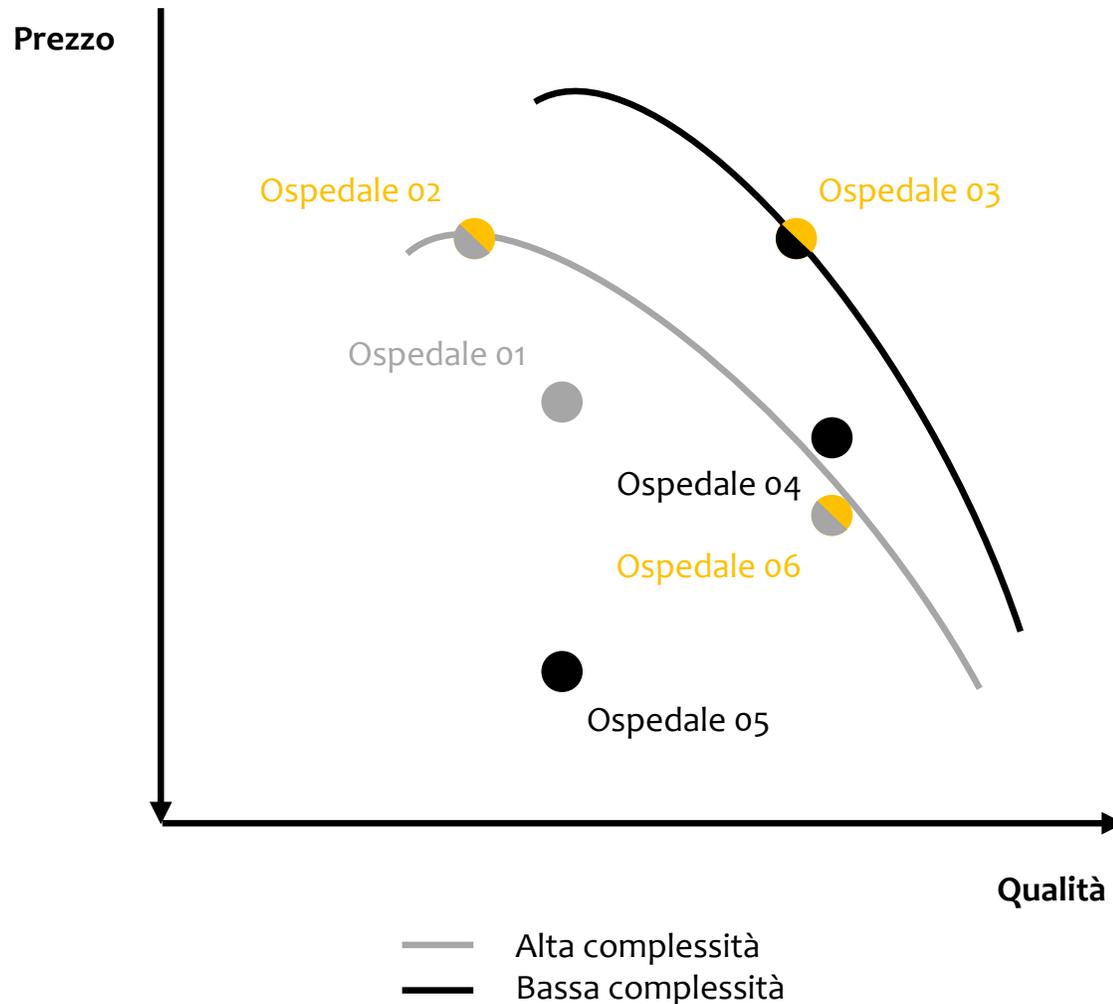
La misurazione dell'andamento del contratto nel tempo può inoltre essere collegato dal Committente ad un **sistema premiante** che valorizzi le imprese che ottengono buone performance, misurate con la Pagella, nell'esecuzione del contratto di servizi.

Le Pagelle dei Servizi

Se l'obiettivo della Pagella è invece quello di **misurare e confrontare tra loro più contratti** entra in gioco la **complessità del servizio**.

Si raggruppano i contratti dalla medesima complessità e, successivamente, si confrontano i contratti tra di loro per classificarli.

Il posizionamento del contratto



Tra i sei ospedali qui analizzati, risultano essere i *migliori* sia l'ospedale nr. 03 (tra quelli a bassa complessità) che gli ospedali nr. 02 e 06 (tra quelli ad alta complessità). Questi ospedali sono quelli che rivelano il miglior rapporto qualità/prezzo per il servizio di analizzato acquistato sul mercato.

Utilizzo dei dati

La valutazione che viene fornita delle singole materie **fa emergere gli aspetti da migliorare** nei casi in cui il voto ottenuto non sia ritenuto sufficiente, sia sulla qualità del servizio che sull'organizzazione (sistema di gestione del contratto).

I voti assegnati ai singoli indicatori/materie **possono essere letti anche come valutazioni alla professionalità delle imprese.**

Perché una Pagella

Con la **Pagella dei Servizi** è quindi possibile:

Misurare il valore di un contratto attraverso l'analisi dell'andamento nel tempo del rapporto qualità/prezzo di ogni singolo contratto;

Confrontare su scala locale, regionale e nazionale le performance relative a contratti fra di loro omogenei;

Rilevare il livello di competenza acquisito dalle imprese e quindi ottenere un rating di professionalità delle stesse.

Le possibili applicazioni della Pagella

La **Pagella dei Servizi** è uno strumento di valutazione la cui applicazione è realizzata da un **Ente terzo come Fondazione Scuola Nazionale Servizi**.

Può essere:

- 1. Inserita dalla PA** nei documenti di gara, come **elemento di monitoraggio e valutazione** del contratto o di contratti simili.
- 2. Inserita dall'impresa nel progetto di gara** come strumento da utilizzare, in caso di aggiudicazione, **per una valutazione indipendente delle performance del contratto**.
- 3. Applicata** per **valutare contratti simili già eseguiti** dall'impresa e per **attestare**, in fase di gara, la **professionalità** e **qualità** della stessa.

Grazie per
l'attenzione.

Vittorio Serafini

Fondazione Scuola Nazionale Servizi

v.serafini@scuolanazionale.servizi.it

