



PROVINCIA REGIONALE DI CATANIA

Denominata “Libero Consorzio comunale” ai sensi della LR n. 8/2014

I Dipartimento 2° Servizio Bilancio e Partecipate

RAPPORTO DI RICERCA

CUSTOMER SATISFACTION

**SUL SERVIZIO DI SPARGIMENTO SALE E SGOMBERO
DELLA NEVE SULLE STRADE DELL'ETNA EROGATO
DALLA SOCIETA' PARTECIPATA PUBBLISERVIZI S.P.A**

MAGGIO 2015

Oggetto: Controllo analogo Società Pubbliservizi. Risultati indagine di Customer Satisfaction.

La presente indagine, svolta nell'ambito dell'attività inerente l'esercizio del controllo analogo sulla Società Pubbliservizi, previsto dall'art 7 del capitolato d'onori, segue le precedenti indagini sui servizi di Accoglienza e Centralino, Pulizia ed Igiene Ambientale e Manutenzioni edifici scolastici, ed ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla predetta Società partecipata del servizio di **sgombero della neve**, regolato, a sua volta, da uno specifico contratto.

Il servizio di sgombero della neve si espleta per un periodo limitato di tempo (4 mesi) ed ha la finalità di garantire la transitabilità e la sicurezza di tutte le strade di montagna sull'Etna di competenza dell'Ente, attraverso l'impiego massiccio di mezzi e di personale per fronteggiare al meglio le rigide condizioni climatiche che caratterizzano la stagione invernale ad alta e media quota.

Le zone maggiormente interessate al servizio sono tutte le strade provinciali e le aree attrezzate ricadenti nei versanti Sud/Est e Nord/Ovest dell'Etna (Nicolosi – Rifugio Sapienza – Salto del Cane – Zafferana, Fornazzo – Rifugio Citelli - Piano Provenzana – Linguaglossa – Randazzo - Bronte – Maletto), dove sono presenti le attività economiche e di sport invernali che si praticano nei diversi versanti del vulcano.

Il costo contrattuale del servizio per le attività ordinarie di sgombero della neve ammonta a circa un milione di euro, a cui si aggiungono ulteriori sforzi finanziari dell'Ente per fronteggiare le situazioni straordinarie ed eccezionali, come è avvenuto nel corso di questa stagione invernale.

Stante quanto premesso, la misurazione della qualità del servizio risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per l'Ente, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

La predetta indagine di *customer satisfaction* è stata - innanzitutto - adeguatamente studiata, stabilendo un percorso che ha consentito di individuare con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e le modalità di indagine e di verifica dei risultati ottenuti.

- **realizzazione dell'indagine preliminare:** questa fase preliminare è stata condotta sia con gli uffici della Protezione Civile dell'Ente che hanno, in passato, gestito il servizio ed sono in possesso di dati ed informazioni di partenza, sia attraverso l'ascolto di alcune interviste privilegiate *a personalità del settore del turismo invernale etneo** che hanno permesso di definire meglio i confini delle problematiche oggetto di indagine e di costruire gli strumenti di rilevazione in modo più puntuale. Infatti si è trattato di definire sia l'ambito dei servizi che la Società partecipata eroga, dallo spargimento di sale per lo scioglimento degli accumuli di neve e ghiaccio nelle strade, allo sgombero della neve, al parco dei mezzi utilizzati, al servizio di 24 ore su 24, ai tempi di pulizia delle strade e di ripristino della viabilità ed alla individuazione del campione di indagine, in grado di offrire sia il punto di vista degli operatori commerciali presenti nei diversi versanti del vulcano interessati ad attività economiche di varia natura, sia i frequentatori abituali delle aree sommitali, dove hanno luogo le attività di sport invernali. Il campione così definito, costituito da 40 operatori economici e commerciali e 20 frequentatori che abitualmente raggiungono le stazioni invernali, ampiamente rappresentativo degli interessi in gioco, ha rappresentato l'universo su cui somministrare i questionari.
- **raccolta dei dati:** la costruzione dello strumento di indagine, cioè del questionario, si è basata nella formulazione di 9 domande, a risposta codificata, sulla qualità del servizio,

sulla disponibilità del personale addetto, sulla capacità dei mezzi meccanici, sui tempi di rimozione della neve, sui servizi di assistenza e sicurezza, sui diritti dell'utenza nonché una domanda a risposta aperta per i suggerimenti relativi al miglioramento del servizio. I questionari sono stati somministrati agli interessati nel periodo Marzo/Aprile 2015.

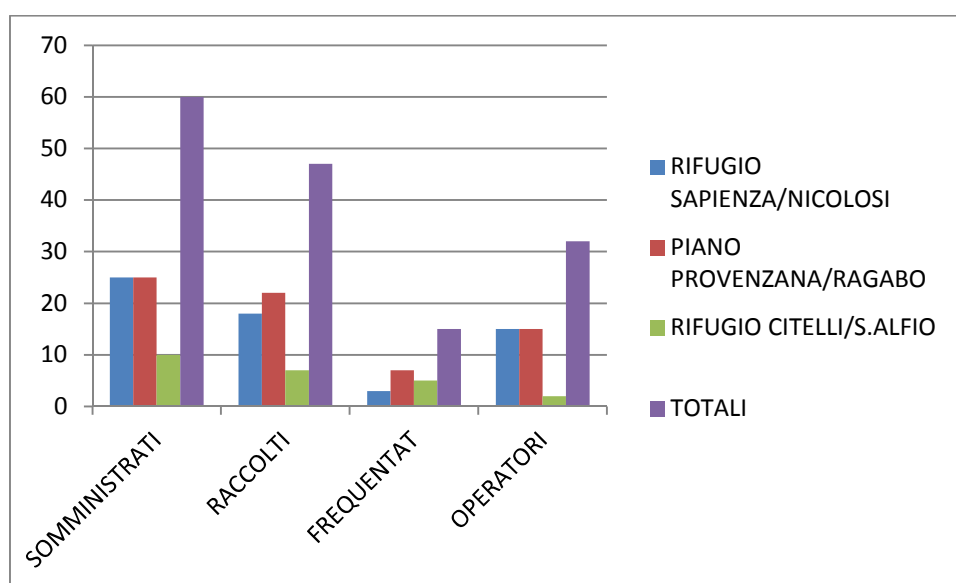
- **elaborazione e interpretazione dei risultati:** I questionari raccolti su n. 60 somministrati sono stati 47 e rappresentano complessivamente il 78,3% dell'universo individuato – dato - quest'ultimo, ampiamente rappresentativo ai fini della affidabilità della ricerca. E' stata avviata, quindi, la fase della elaborazione dei dati, ovvero del calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato.

Preliminarmente occorre evidenziare il forte coinvolgimento che la ricerca ha suscitato nei confronti degli operatori economici che svolgono le loro attività commerciali e di ristorazione nelle aree attrezzate del Rifugio Sapienza nel Comune di Nicolosi, di Piano Provenzana e Ragabo nel Comune di Linguaglossa, del Rifugio Citelli nel Comune di Sant'Alfio, i quali hanno manifestato la piena disponibilità a concertare con i soggetti pubblici tutte le azioni per migliorare la qualità generale dei servizi nelle aree sommitali dell'Etna.

Occorre anche sottolineare che le indicazioni ed i dati rilevati dagli intervistati forniscono utili indicazioni per migliorare il servizio di cui si occupa la presente ricerca.

SERVIZIO SGOMBERO DELLA NEVE DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI QUESTIONARI

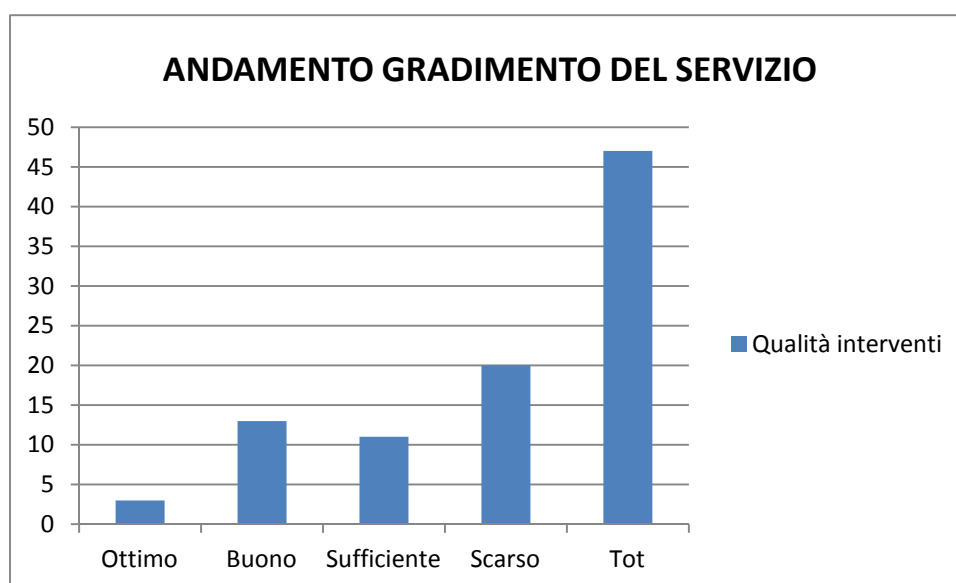
	SOMMINISTRATI	RACCOLTI	FREQUENTAT	OPERATORI
RIFUGIO SAPIENZA/NICOLOSI	25	18	3	15
PIANO PROVENZANA/RAGABO	25	22	7	15
RIFUGIO CITELLI/S.ALFIO	10	7	5	2
TOTALI	60	47	15	32



ANALISI DEI DATI

TABELLA N. 1

Servizio Sgombero neve e spargimento sale					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Tot
Qualità interventi	3	13	11	20	47



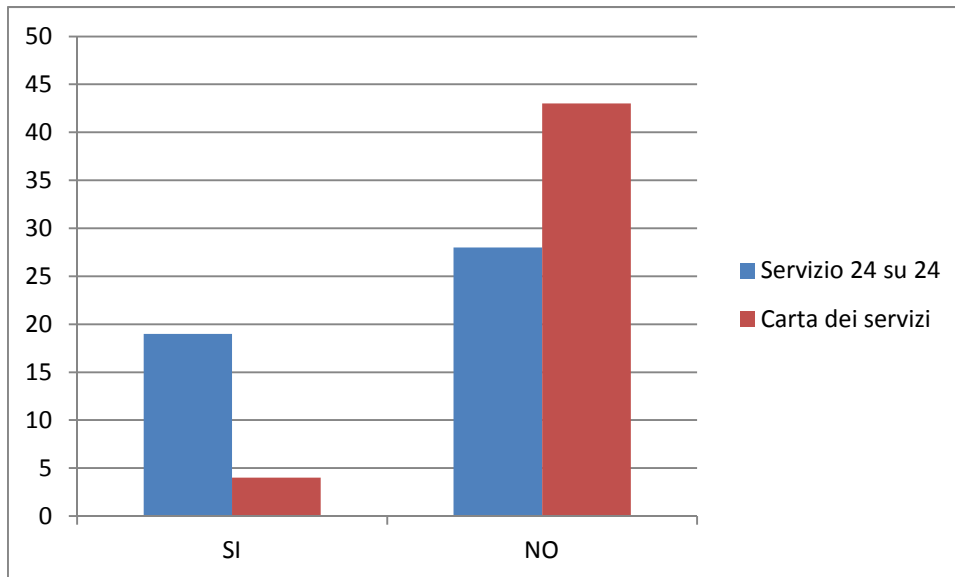
La tabella n. 1 analizza il gradimento della servizio di spargimento sale e sgombero della neve in generale in tutti i versanti dell'Etna. Prevale, in assoluto, un giudizio positivo del 57,4% degli intervistati, ancorchè soltanto il 6,3% di essi esprime piena soddisfazione del servizio, il 26,7% media soddisfazione ed il 23,4% appena sufficiente; non trascurabili i giudizi negativi sulla qualità del servizio, pari al 42,6% degli intervistati.

Nel complesso emerge quindi una dicotomia di giudizi che occorre mettere in relazione, principalmente alla diversa percezione della qualità del servizio nei vari versanti del vulcano, stante la non sufficiente uniformità di interventi nell'espletamento del servizio.

TABELLA N. 2

Servizio Sgombero neve e spargimento sale		
Informazione	SI	NO
Servizio 24 su 24	19	28
Carta dei servizi	4	43

CONOSCENZA SERVIZI OFFERTI

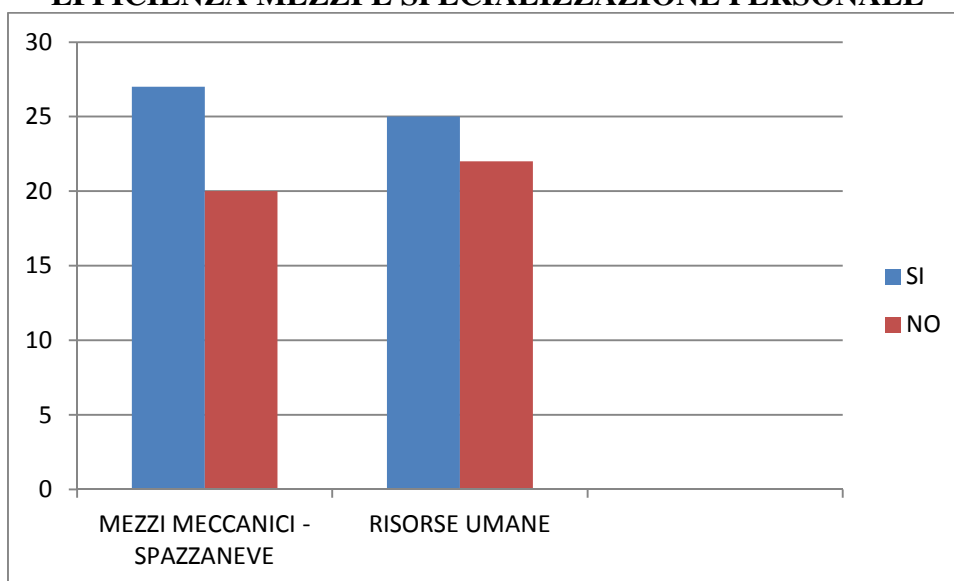


La tabella n. 2 analizza la conoscenza dell'utenza dei servizi offerti. Il 59,6% degli intervistati sconosce l'esistenza del servizio di 24 ore su 24 attivato dalla Società partecipata nell'espletamento dell'attività e questo dato, da solo, costituisce un indicatore negativo della percezione di qualità del servizio. Se a ciò si aggiunge che il 91,5% degli intervistati non è a conoscenza della " carta dei servizi " della Società partecipata, che fissa gli standard qualitativi ed i requisiti di condotta della stessa nonché tutti i diritti dell'utenza, tutto questo dà la misura della inadeguatezza organizzativa del servizio e della insufficiente informazione che regola la predetta attività, con ricadute negative sull'andamento complessivo del servizio medesimo.

TABELLA N. 3

Servizio Sgombero neve e spargimento sale		
RISORSE DEL SERVIZIO	SI, buoni	NO, insuff.
MEZZI MECCANICI - SPAZZANEVE	27	20
RISORSE UMANE SPECIALIZZAZIONI	25	22

EFFICIENZA MEZZI E SPECIALIZZAZIONE PERSONALE

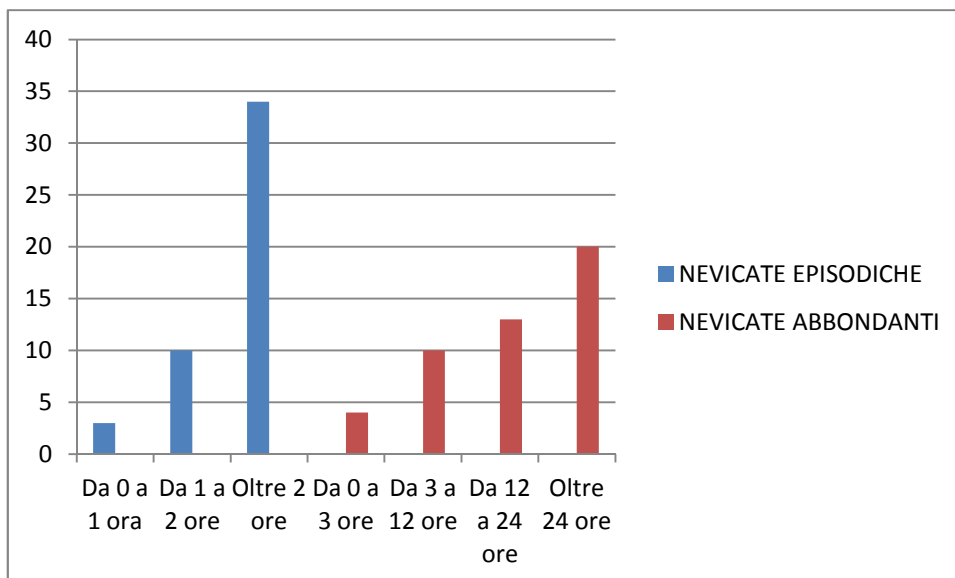


La tabella n. 3 incrocia l'efficienza dei mezzi meccanici con la disponibilità e la professionalità del personale addetto. Il 57,4% degli intervistati giudica i mezzi in possesso della Società partecipata sufficientemente efficienti per garantire una adeguata pulizia delle strade ed una percentuale di poco più bassa (53,1%) considera il personale addetto disponibile ed adeguato al compito assegnato. Tuttavia permane una forte dicotomia nei giudizi, stante che il 42,5% degli intervistati ritiene che i mezzi meccanici sono pochi, lenti, obsoleti ed il personale addetto poco specializzato.

Ciò, in parte, è dovuto, come accennato in precedenza, alla scarsa uniformità degli interventi messi in campo ed, in parte, ad una diffusa insoddisfazione dei risultati ottenuti. Tale insoddisfazione risulta, peraltro, più evidente analizzando la successiva tabella n. 4 che misura i tempi medi di sgombero delle strade dalla neve ed il ripristino della viabilità.

TABELLA N. 4

Servizio Sgombero neve e spargimento sale – tempistica degli interventi							
Condiz. climatiche	Da 0 a 1 ora	Da 1 a 2 ore	Oltre 2 ore	Da 0 a 3 ore	Da 3 a 12 ore	Da 12 a 24 ore	Oltre 24 ore
NEVICATE EPISODICHE	3	10	34				
NEVICATE ABBONDANTI				4	10	13	20
totali	3	10	34	4	10	13	20



La tabella n. 4, costituisce la vera cartina di tornasole del gradimento del servizio di che trattasi. Infatti i comparti turistici della neve nelle aree più mature del Paese, ad esclusione di eventi climatico/atmosferici di natura eccezionale, hanno una viabilità permanentemente attiva o al massimo con chiusure stradali di qualche ora.

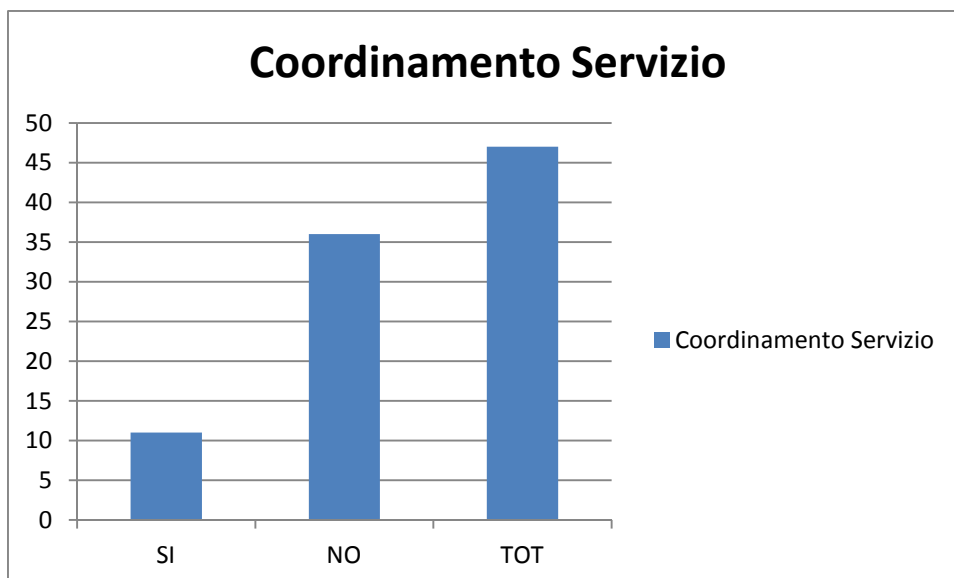
Non può dirsi la stessa cosa per la viabilità del comparto turistico etneo dove i tempi di sgombero della neve e la piena agibilità delle strade, risultano incompatibili con un servizio efficiente e maturo. Il 72,3% degli intervistati dichiara che le strade non sono agibili per oltre 2 ore nei casi di nevicate episodiche ed una percentuale quasi uguale (70,2%) dichiara che le strade restano chiuse al traffico oltre le 12 ore nei casi di nevicate abbondanti e continuative; tra questi ultimi, il 42,5% riferisce che le strade restano chiuse per oltre 24 ore. Soltanto il 6,4% dichiara che le strade vengono liberate rapidamente (da 0 ad 1 ora nel caso di nevicate episodiche e da 0 a 3 ore nei casi di nevicate abbondanti). Tuttavia, come detto in precedenza, il giudizio complessivo del servizio non è considerato in maniera del tutto negativa e ciò fa supporre che i tempi di intervento, per quanto non in linea con gli standard più avanzati del servizio in argomento, comunque costituiscano un miglioramento rispetto all'espletamento del medesimo servizio negli anni precedenti.

TABELLA N. 5

Servizio Sgombero neve e spargimento sale - coordinamento			
	SI	NO	TOT
Coordinamento Servizio	11	36	47

TABELLA N. 6

Servizio Sgombero neve e spargimento sale - SOGGETTI ISTITUZIONALI	
Sindaco	16
Commissario Provincia	4
Prefetto	8
Altri (Consorzio pubblico/privato)	19



Le tabelle n. 5 e n. 6 riepilogano le risposte alle domande sul coordinamento tra le varie istituzioni pubbliche che intervengono nel territorio etneo di montagna e su chi potrebbe, tra le forze in campo, meglio assicurare tale coordinamento per rendere il servizio efficiente e garantire la sicurezza dei cittadini. Il 76,6% degli intervistati ritiene che ci sia una assenza di coordinamento ed anche coloro che considerano sufficiente il coordinamento in atto, indicano un soggetto unico a cui affidare tale funzione. Per il 40,5% tale soggetto unico dovrebbe essere un Consorzio pubblico/privato, costituito dagli operatori del luogo e dai Comuni interessati, seguendo precisi modelli di gestione, già presenti nei comparti del turismo invernale nel Nord Italia; per il 34,0% il coordinamento dovrebbe essere affidato alla figura del Sindaco, per il 17% al Prefetto e per l'8,5% al Commissario della Provincia.

TABELLA N. 7

Servizio Sgombero Neve	
Affidare il Servizio a un Consorzio tra operatori	SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI SGOMBERO DELLA NEVE
Modernizzare il parco mezzi	
Spazzare la neve mentre cade (servizio 24 ore)	
Utilizzare personale specializzato	
Aggiornamento previsioni meteo	
Pulizia preventiva delle strade	

La **tabella n. 7**, infine, riepiloga le risposte alla domanda del questionario " Quale suggerimenti darebbe per migliorare il servizio di Sgombero neve sull'Etna? "

Le risposte privilegiano la formazione di un Consorzio tra operatori privati del comparto turistico etneo cui affidare il compito dello spazzamento delle strade, la modernizzazione del parco mezzi attraverso l'acquisto di spazzaneve di ultima generazione; inoltre si suggerisce di dotarsi di personale specializzato in grado di sgomberare la neve mentre cade, di approntare la preparazione delle strade con interventi preventivi prima dell'arrivo della stagione invernale, di implementare la rete di informazione mediante l'installazione di display lungo le strade provinciali e/o attraverso i social network ecc.

Da segnalare che quasi tutti gli intervistati hanno sentito l'esigenza di compilare, alcuni con il massimo della precisione, lo spazio dei suggerimenti, quasi a voler dimostrare un mancato loro

coinvolgimento nella gestione del servizio ed insieme una candidatura a contribuire a migliorare il servizio stesso, nell'interesse dell'economia del luogo.

Nel complesso i dati sopra esposti evidenziano da un lato, l'importanza che il servizio riveste per l'economia locale e per sostenere il comparto turistico etneo, che nei mesi invernali raggiunge il culmine delle presenze, dall'altro individuano molti punti di debolezza, ancorchè il giudizio complessivo sulla qualità del servizio è mediamente apprezzato dagli intervistati.

Sicuramente è stato poco percepito dagli intervistati il servizio messo a disposizione dell'utenza di assistenza alla viabilità "24 ore su 24" che, peraltro ha comportato notevoli sforzi organizzativi, così come la cosiddetta "carta dei servizi" è risultata sconosciuta alla medesima utenza. L'implementazione di processi e procedure più virtuose basate sullo sviluppo dei predetti servizi, potrebbero costituire, per il futuro, le azioni correttive per rendere più efficace ed efficiente l'erogazione del servizio.

Non tutto, ovviamente, deve essere ascritto nelle zone d'ombra del servizio oggetto della ricerca, considerato che la stessa ha rilevato anche i punti di forza presenti sia in molte idee da sviluppare che nel un patrimonio di risorse umane di cui dispongono sia la Società partecipata che l'Ente. Su questi elementi occorrerebbe attuare le strategie di valorizzazione e di formazione, volte ad incidere nel miglioramento del servizio stesso, che necessita di una radicale riorganizzazione, di un maggiore coordinamento tra i soggetti pubblici ed istituzionali e del coinvolgimento degli operatori commerciali e turistici che agiscono nelle aree attrezzate dei vari versanti dell'Etna.

Il valore di un'indagine di **customer satisfaction**, del resto, non si risolve esclusivamente nel suo apporto conoscitivo, ma anche nel contribuire a costruire soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, ri - orientando le modalità di erogazione dei servizi, al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti e dei cittadini;

Il Funzionario Direttivo a staff / Dott. Leonardo Patti

*Si ringraziano il Signor **Biagio Ragonese** operatore turistico di Piano Provenzana (Linguaglossa) ed il Dott **Salvo Di Franco** - Direttore della Funivia dell'Etna (Nicolosi) per avere fornito, attraverso lo strumento delle interviste privilegiate, le informazioni di base per approntare la ricerca; si ringraziano, inoltre, tutti gli operatori economici e turistici del **Rifugio Sapienza**, di **Piano Provenzana** e del **Rifugio Citelli** per essersi prestati a rispondere al questionario, fornendo informazioni preziose per la efficacia della presente ricerca.

QUESTIONARIO

Customer satisfaction

SERVIZIO SGOMBERO NEVE

- 1) Come giudica il servizio di spargimento sale e sgombero della neve offerto dalla Società partecipata dalla Provincia Regionale di Catania Pubbliservizi SpA sulla strada provinciale per l'Etna ?

ottimo buono sufficiente scarso non so

- 2) E' a conoscenza del Servizio 24 ore su 24 istituito dalla Società Pubbliservizi SpA per migliorare la qualità della prestazione offerta?

si no

Se SI, come giudica il predetto servizio ?

ottimo buono sufficiente scarso non so

- 3) E' a conoscenza della " Carta dei Servizi " della Società Pubbliservizi SpA ?

si no

- 4) Ritieni che i mezzi meccanici utilizzati per lo sgombero della neve sull'Etna siano adeguati ?

si no
 e se no, puoi indicare il motivo?

5) Può indicare i tempi medi di sgombero della strada provinciale, in caso di nevicate episodiche ?

- da 0 a 1 ora
- da 1 a 2 ore
- oltre 2 ore

6) Può indicare i tempi medi di sgombero della strada provinciale in caso di nevicate continuative ed abbondanti;

- da 0 a 3 ore
- da 3 a 12 ore
- da 12 a 24 ore
- oltre le 24 ore

7)) E' soddisfatto del comportamento del personale addetto al servizio di spargimento sale e sgombero della neve offerto dalla Società partecipata dalla Provincia Regionale di Catania Pubbliservizi SpA?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| si | no | non so |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8) Ritiene che ci sia sufficiente coordinamento tra le varie istituzioni che intervengono nel territorio, nell' espletamento del servizio di viabilità e sgombero neve?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| si | no |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9) Se NO, secondo Lei chi dovrebbe assicurare un ottimale coordinamento tra le funzioni per rendere il servizio efficiente e garantire la sicurezza dei cittadini ?

- Il Sindaco
- Il Commissario della Provincia
- Il Prefetto
- altri, specificare chi.....

10) Quali suggerimenti può dare per migliorare il Servizio di che trattasi?

