Forestas
Agentzia forestale regionale pro s'isvilupu de su territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo del territorio e dell'ambiente della Sardegna

REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Allegato 3

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO)
dell'AGENZIA FoReSTAS
SOTTOSEZIONE PERFORMANCE

Annualità 2023

RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE

Report sui risultati della Customer Satisfaction 2023

Art. 10, Com. 1, Lett. b) del D.lgs 27 ottobre 2009, n. 150,
come modificato dal D.Lgs 25 maggio 2017, n. 74.

Deliberazione Amministratore Unico n° 1 del 28.06.2024

Sommario

1. RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION. 3
2. ANALISI DEI RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION 6
2.1. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CANALI INFORMATIVI DEI SERVIZI CENTRALI. 6
2.2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI VISITATORI RELATIVAMENTE ALLA MODALITÀ DI GESTIONE DELLE FORESTE. 8
2.3. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI ACQUIRENTI DEL PRODOTTO "MIELE". 10
2.4. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI ACQUIRENTI DEL PRODOTTO "PIANTINE". 11
2.5. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI COMUNI RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI DA FORESTAS 13

1. Rilevazione della Customer satisfaction.

La rilevazione della Customer Satisfaction rientra fra i parametri di valutazione della Performance dell'Agenzia Forestas, così come richiesto sia dalle recenti innovazioni normative sia dalle Linee Guida Ministeriali.

In particolare il D Lgs 74/2017 ha rafforzato l'obbligo per le PA di procedere alla valutazione della soddisfazione dei cittadini/utenti in rapporto alla qualità servizi resi dall'Amministrazione, prevedendo, in particolare, che gli Organismi indipendenti di valutazione procedano alla validazione della Relazione sulla performance, tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali beneficiari delle attività e dei servizi erogati.

Pertanto, a partire dal ciclo della performance 2018-2020 l'Agenzia ha introdotto strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (c.d. *customer satisfaction*), a cui è stata collegata una quota della valutazione della performance e degli emolumenti a questa associati.

La rilevazione della Customer Satisfaction è stata avviata in via sperimentale nel 2018, per arricchirsi poi, di anno in anno, di nuove indagini al fine di rilevare la soddisfazione di una sempre più ampia platea di utenti.

In particolare, sono state inserite le seguenti indagini:

1) 2018: Fruizione Foreste, Vendita Miele o Piantine;
2) 2019: attività di supporto e canali informativi dei servizi centrali;
3) 2021: collaborazioni con Università e istituti di ricerca;
4) 2022: servizi erogati ai Comuni:

Alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (c.d. Customer Satisfaction) è collegata l'attribuzione di una quota della retribuzione incentivante, pari per l'anno 2023 al 5% del premio teorico previsto per ciascuna categoria e livello.

Il risultato delle indagini di customer satisfaction è rilevato per ciascun Servizio Territoriale e Centrale e per l'Agenzia nel suo complesso. Per i dipendenti e i dirigenti dei Servizi la quota di premio collegata al grado di soddisfazione dell'utenza è attribuita sulla base del punteggio raggiunto dal Servizio, come specificato di seguito.

Qualora il risultato finale del Servizio sia pari o superiore a 3, la quota di premio è interamente attribuita al personale del Servizio. Qualora il risultato medio sia compreso fra 2 e 3, è attribuita metà della

corrispondente quota di premio. Qualora sia pari o inferiore a 2, la quota di premio (corrispondente al 5% del premio teorico per il livello contrattuale) non può essere attribuita.

Per i Servizi Territoriali per l'anno 2023 nel piano della performance sono state inserite tre indagini per la valutazione della customer satisfaction:

1. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle **foreste**;
2. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione degli acquirenti del prodotto "**miele**". Per i Servizi Territoriali sprovvisti di centri per la vendita del miele verrà valutata la soddisfazione degli utenti del processo vendita delle **piantine** presso i vivai.
3. una rivolta a valutare il grado di soddisfazione dei **Comuni** relativamente ai servizi erogati da Forestas.

I risultati delle tre indagini sono stati elaborati separatamente, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario.

È stato quindi definito un valore complessivo di soddisfazione dell'utenza calcolata come media rilevata nelle tre indagini.

Per quanto riguarda la misurazione della customer satisfaction dei Servizi Centrali (Personale, Affari Generali e Contratti, SAPA, Contabilità e Bilancio e Tecnico) è stata predisposta un'indagine, adattata a ciascun Servizio Centrale, con l'obiettivo di misurare la capacità di fornire all'utenza interna supporto e informazioni utili alla risoluzione dei problemi attraverso il rapporto diretto con il personale dei Servizi.

A queste si è aggiunta l'indagine rivolta agli Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati con i quali il Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari ha collaborato durante l'anno. Per questo è stato predisposto all'uopo un questionario on line

In data 23.10 2023 si è tenuta una riunione di coordinamento per i Servizi centrali (Prot. 14182 del 17.10.2023) durante la quale è stata illustrata la procedura per la personalizzazione delle indagini per ciascun Servizio e le modalità di raccolta delle schede e di elaborazione dei dati raccolti. La riunione ha avuto come obiettivo anche quello di supportare il nuovo Servizio Infrastrutture, patrimonio e sicurezza che ha rilevato per la prima volta la soddisfazione degli utenti del proprio Servizio.

Al fine di poter raccogliere il maggior numero di schede per le indagini e poter quindi rilevare con maggiore accuratezza l'opinione dei colleghi dei Servizi Territoriali circa la soddisfazione dell'utenza interna dei Servizi Centrali, nei mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre 2023, sono state effettuate delle raccolta delle schede presso tutti i Servizi Territoriali

I risultato finale dell'indagine è stato elaborato, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario.

Di seguito si riporta il *quadro sinottico* dei risultati a livello di Servizi Territoriali e Centrali e dell'Agenzia nel suo complesso.

SERVIZIO	RISULTATO Customer satisfaction 2023	Attestazione
SERVIZIO TERRITORIALE CAGLIARI	4,3	Prot. 363 del 22.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE IGLESIAS	4,4	Prot. 96 del 15.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE LANUSEI	4,5	Prot. 298 del 15.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE NUORO	4,4	Prot. 194 del 11.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE ORISTANO	4,6	Prot. 234 del 15.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE SASSARI	4,7	Prot. 228 del 12.01.2024
SERVIZIO TERRITORIALE TEMPIO	4,5	Prot. 182 del 15.01.2024
SERVIZIO TECNICO	4,4	Prot. 546 del 15.01.2024
SERVIZIO SAPA	4,5	Prot. 496 del 12.01.2024
SERVIZIO PERSONALE, AA. GG E CONTRATTI	4,4	Prot. 236 del 09.01.2024
SERVIZIO STUDI, RICERCHE E PROGETTI	4,2	Prot. 874 del 19.01.2024
SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO	4,5	Prot. 154 del 05.01.2024
SERVIZIO INFRASTRUTTURE, PATR. E SIC.	4,1	Prot. 873 del 19.01.2024
AGENZIA FORESTAS	4,4	
SERVIZIO PERSONALE	4,4	Delibera C.S. n. 69 del 29.11.2023
SERVIZIO AFFARI GENERALI	4,4	Delibera C.S. n. 69 del 29.11.2023
SERVIZIO APPALTI, CONTR. ED ECONOMATO	4,4	Delibera C.S. n. 69 del 29.11.2023
SERVIZIO MEDIO CAMPIDANO	4,4	Delibera C.S. n. 38 del 18.07.2023

Come si può rilevare dalla tabella, al Servizio Medio Campidano e ai Servizi di nuova istituzione, ossia Servizio del Personale, Servizio Appalti, Contratti ed Economato e Servizio Affari Generali, istituiti nel mese di dicembre 2023, è stato assegnato il punteggio medio ottenuto per tutta l'Agenzia, in quanto non è stato possibile rilevare per questi Servizi il valore di Customer satisfaction così come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Agenzia Foretas (Delibera C.S. n. 38 del 18.07.2023).

2. Analisi dei risultati della Customer Satisfaction

2.1. Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei canali informativi dei servizi centrali.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti dei canali informativi dei servizi centrali, suddivisa per Servizio e per quesito. A questa è stata aggiunta l'indagine relativa agli Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati. A ciascuna domanda l'intervistato ha attribuito un punteggio da 1 a 5 (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto).

Servizio Centrale	n. Schede raccolte	schede compilate	schede bianche	1. Sei riuscito a contattare facilmente la persona interessata?	2. Hai ricevuto informazioni chiare e precise?	3. La persona contattata è stata garbata e disponibile?	4. La risposta è stata rapida?	5. Nel complesso giudichi la risposta/servizio soddisfacente?	Media
Antincendio, Protezione Civile e Autoparco	**140**	**121**	**19**	**4,5**	**4,4**	**4,6**	**4,5**	**4,4**	**4,5**
Contabilità e Bilancio	**106**	**81**	**25**	**4,4**	**4,5**	**4,6**	**4,4**	**4,4**	**4,5**
Tecnico Forestale	**119**	**105**	**14**	**4,4**	**4,3**	**4,5**	**4,3**	**4,3**	**4,4**
Personale, Affari Generali e Contratti	**124**	**108**	**16**	**4,5**	**4,3**	**4,5**	**4,4**	**4,3**	**4,4**
Servizio Infrastrutture, patrimonio e Sicurezza	**93**	**76**	**17**	**4,0**	**4,1**	**4,4**	**4,0**	**4,0**	**4,1**
Studi, Ricerche e Progetti Comunitari	**1**	**1**	**0**	**4,0**	**5,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,2**
	583	**492**	**91**	**4,3**	**4,4**	**4,4**	**4,3**	**4,2**	**4,4**

I Servizi Centrali in totale hanno raccolto **583** schede di cui **91** lasciate in bianco.

Tutti i Servizi hanno registrato valutazioni molto positive, con valori fra 4,1 e 4,5. Tutti gli aspetti indagati hanno registrato valutazioni superiori a 4.

Fra i suggerimenti raccolti nelle indagini si registrano richieste che riguardano la parte gestionale come ad esempio avviare la transizione digitale con la gestione informatica dei flussi documentali con l'eliminazione del cartaceo e un maggior numero di accessi SIBEAR. Migliorare la gestione della trasparenza del sito. Per quanto riguarda invece gli aspetti organizzativi viene richiesto un maggior numero di collaboratori (Bilancio, Personale, Uff. Informatico) e di autisti per la DG. Viene richiesta inoltre una maggiore attenzione alle esigenze dei Servizi Territoriali, con formazione del personale e scadenze non troppo ravvicinate per la presentazione della documentazione chiesta dai Servizi Centrali a quelli Territoriali. Infine una segnalazione circa la pulizia degli automezzi della DG.

2.2. Indagine sulla soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle foreste.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei visitatori relativamente alla modalità di gestione delle foreste, suddivisa per Servizio e per quesito

Servizio Territoriale	Foresta	n. Schede raccolte	1. Hai trovato la foresta pulita?	2. I sentieri sono ben segnalati?	3. La viabilità (piste forestali e sentieri) è adeguata?	4. La dotazione di servizi accessori (tavoli da picnic, pannelli informativi, segnaletica) è soddisfacente?	5. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per organizzare la tua visita?	6. Nel complesso giudichi la visita soddisfacente?	Media
Lanusei	Montarbu	65	4,7	4,2	4,0	4,0	3,0	4,5	4,1
Tempio Pausania	Filigosu	56	4,7	4,5	4,0	4,3	4,2	4,6	4,4
Oristano	Parco Aymerich	53	4,9	4,4	4,2	4,4	4,1	4,9	4,5
Sassari	Monte Lerno	60	5,0	4,8	4,8	4,9	4,7	5,0	4,9
Iglesias	Pantaleo - Is Figueras - Marganai	290	4,3	4,2	4,0	4,2	3,3	4,4	4,3
Cagliari	Sette Fratelli	102	4,2	4,5	4,2	4,1	4,4	4,4	4,3
Nuoro	Montes	58	4,7	4,2	4,4	4,9	3,7	4,8	4,5
		684	4,6	4,4	4,2	4,4	3,9	4,7	4,4

Per questa indagine sono state raccolte le schede in 9 Foreste distribuite in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 667 schede.

Tutte le foreste hanno totalizzato valutazioni positive superiori a 4.

Per quanto riguarda i servizi offerti, il punteggio più basso è stato totalizzato dalla fornitura di informazioni (on line o presso gli uffici) utili per l'organizzazione della visita, pari a 3,9. Mentre i visitatori sono rimasti molto soddisfatti per la pulizia della foresta (4,6).

Diversi i suggerimenti lasciati dai visitatori fra i quali si riportano:

1) Accessibilità: miglioramento delle piste di accesso alle foreste (presente qualche ostacolo) e della segnaletica. Pubblicizzare maggiormente le foreste per farle conoscere. Migliorare le informazioni sul sito internet. Un utente chiede di far pagare l'accesso.
2) Punti ristoro: vengono richiesti più punti di sosta con tavoli picnic, cestini per la raccolta rifiuti, fontanelle e punti ristoro con bar, bagni e wifi.
3) Sentieri: alcuni cartelli segnaletici e sentieri sono da sistemare. Aumentare la segnaletica e la pulizia in bosco e lungo i sentieri. Consegna di cartine all'inizio del sentiero. Inserire cartelli informativi sulle specie presenti (con nomi anche in sardo) e sui funghi. Creazione di percorsi per disabili.
4) Pernottamento in foresta: richiesta la messa in funzione delle casette già presenti, oltre che la ristrutturazione degli edifici. Dotare le casette di cucine, riscaldamento e collettori solari per l'acqua calda.
5) Fruizione: Utilizzare la foresta anche per laboratori e progetti sociali. Far lavorare le cooperative in foresta.

2.3. Indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto "miele".

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto miele, suddivisa per Servizio e per quesito

Servizio Territoriale	Punto vendita	n. Schede raccolte	1. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare il prodotto?	2. La qualità del prodotto ha soddisfatto le tue aspettative?	3. Il costo è adeguato alla qualità del prodotto?	4. La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?	5. I tempi di consegna sono adeguati?	6. Nel complesso giudichi il servizio soddisfacente?	Media
Lanusei	Luas - Villagrande Strisaili	23	4,4	5,0	3,4	4,7	4,8	5,0	4,6
Tempio Pausania	Ufficio Via Belluno 14 - Vivaio Fausto Noce Olbia	55	4,6	4,8	4,0	4,9	4,9	5,0	4,7
Oristano	Vivaio forestale Campulongu	20	4,1	4,7	4,4	4,7	4,9	4,75	4,6
Sassari	S.T. di SASSARI	56	4,6	4,8	4,7	5,0	5,0	5,0	4,8
Iglesias	PF Pantaleo – S. T. Iglesias	35	4,2	4,7	4,5	4,1	4,8	4,8	4,5
Cagliari	Pixinamanna - Foresta Pula	24	3,6	5,0	5,0	4,8	4,9	5,0	4,7
Nuoro	Via Deffenu Nuoro	18	4,1	4,4	4,4	4,6	4,4	4,4	4,4
		231	4,2	4,8	4,3	4,7	4,8	4,9	4,6

Per questa indagine sono state raccolte le schede in 9 Punti vendita in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 231 schede.

Tutte i punti vendita hanno totalizzato valutazioni positive superiori a 4. Molto apprezzata dagli acquirenti la qualità del servizio (4,9) e la qualità del prodotto (4,8) e i tempi di consegna (4,8). Il punteggio più basso, seppur sempre molto positivo, è stato raggiunto dal costo del prodotto rispetto alla qualità (4,3).

Diversi i suggerimenti lasciati dagli acquirenti fra i quali si riportano:

1) Vendita: migliorare la procedura di acquisto ritenuta tortuosa e troppo burocratica. Migliorare le informazioni per l'acquisto del miele in rete.
2) Acquisto: gli acquirenti chiedono di poter degustare i mieli per la scelta del prodotto e sono richiedono anche confezioni più piccole.
3) Prezzo: si ritiene il prezzo troppo alto, soprattutto quello delle varietà "lavanda" e "corbezzolo".

2.4. Indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto "piantine".

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli acquirenti del prodotto piantine. Questo Servizio per l'anno 2023 è stato rilevato solo nel Servizio Territoriale di Oristano.

Servizio Territoriale	Punto vendita	n. Schede raccolte	1. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare il prodotto?	2. La qualità del prodotto ha soddisfatto le tue aspettative?	3. Il costo è adeguato alla qualità del prodotto?	4. La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?	5. I tempi di consegna sono adeguati?	6. Nel complesso giudichi il servizio soddisfacente?	Media
Oristano	Vivaio forestale Campulongu	45	4,3	4,6	4,8	4,6	4,7	4,6	4,6
Tempio	Vivaio Pampana, Li Junchi, Fausto Noce	67	4,4	4,5	4,6	4,5	4,5	4,7	4,5
		112	4,4	4,6	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6

Sono state raccolta in totale 112 schede. Il servizio è stato molto apprezzato dagli acquirenti, con un punteggio medio del 4,6.

I suggerimenti degli acquirenti riguardano il miglioramento della sezione nel sito Forestas riguardante la vendita delle piantine, il miglioramento delle procedure di acquisto (eliminare le stampe cartacee, velocizzare il pagamento, attivare il POS, dare la possibilità di pagare in loco). Per quanto riguarda le specie vendute invece gli acquirenti chiedono anche la vendita di piante ornamentali e da fiore (es.: rose, ortensie..) e alberi di età/taglia più grande.

2.5. Indagine sulla soddisfazione dei Comuni relativamente ai servizi erogati da Forestas

Questa indagine è stata introdotta per la prima volta nel 2022. L'obiettivo è quello di verificare la soddisfazione dei Comuni relativamente ai Servizi erogati da Forestas, fra quelli elencati di seguito:

- **convenzioni di tipo A** art. 37 comma 2 L:R. 8/2016 (*per manutenzione e pulizia delle strade e dei siti di importanza storico culturale*) compresa la pulizia degli alvei fluviali;
- **convenzioni pluriennali di tipo B** ex art. 37 comma 2bis L:R. 8/2016 (*per cura, sorveglianza, razionale manutenzione, miglioramento e valorizzazione del patrimonio forestale, agro-pastorale e faunistico ad essa affidato dagli enti locali*);
- **cantieri verdi** (*aree deindustrializzate*);
- collaborazione per lo sviluppo, gestione e manutenzione della rete **sentieristica** regionale nei territori comunali;
- **antincendio** boschivo;
- fornitura d'acqua potabile in caso di **emergenze idriche**;
- interventi di **protezione civile** in caso di alluvione, neve, persone disperse, ecc;
- fornitura di **piantine** per aree verdi urbane;
- **educazione** ambientale;
- **mostra itinerante** dell'Agenzia per manifestazioni comunali.

Nella tabella seguente si riportano i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei Comuni, suddivisa per Servizio e per quesito.

Servizio Territoriale	N. comuni intervistati	n. Schede raccolte	1. Il Comune ritiene soddisfacente le informazioni fornite da Forestas in relazione all' attivazione del servizio (sito web, contatti telefonici, e-mail, PEC, canali social)?	2. Il Comune ritiene facile entrare in contatto diretto con Forestas?	3. Il Comune ritiene soddisfacente il livello di cortesia e di gentilezza del personale Forestas?	4. Il Comune ritiene tempestiva l' attivazione del servizio da parte di Forestas?	5. Il Comune ritiene congrua la durata dell' intervento sul campo da parte di Forestas?	6. Il Comune ritiene che, a seguito dell' intervento di Forestas, i risultati siano visibili ed evidenti?	7. Il Comune ritiene utili per la popolazione comunale i risultati ottenuti a seguito dell' intervento di Forestas?	8. Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente la procedura amministrativa di attivazione del servizio?	9. Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente l' intervento sul campo di Forestas?	10. Il Comune consiglierebbe la collaborazione con Forestas ad un altro Comune?	Media
Lanusei	8	25	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,9	4,9	4,7
Tempio Pausania	10	22	4,4	4,5	4,7	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,7	4,5
Oristano	8	26	4,6	4,6	4,9	4,6	4,4	4,8	4,8	4,4	4,6	4,8	4,6
Sassari	12	30	4,0	4,6	4,7	4,3	4,2	4,7	4,7	4,3	4,3	4,3	4,4
Iglesias	3	3	4,7	5,0	5,0	4,7	4,7	4,7	5,0	5,0	4,7	5,0	4,8
Cagliari	5	10	3,9	4,1	3,9	3,7	4,1	3,7	3,6	3,7	3,6	4,3	3,9
Nuoro	9	9	4,1	4,7	4,9	4,1	4,1	4,0	4,4	4,3	4,4	4,7	4,4
	55	125	4,3	4,6	4,7	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,7	4,5

Per questa indagine sono stati intervistati 55 Comuni distribuiti in tutti i sette Servizi Territoriali. In totale sono state raccolte 125 schede.

Tutti i servizi offerti hanno totalizzato valutazioni positive. Il punteggio più basso, seppur sempre molto positivo, è stato assegnato alle informazioni fornite da Forestas per l'attivazione del servizio (4,3).

Fra i suggerimenti dei Comuni troviamo quella di dare maggiore visibilità alle collaborazioni e alle attività svolte dall'Agenzia per i Comuni. La richiesta di migliorare le strade di accesso ai cantieri dati in gestione all'Agenzia. Programmare meglio e insieme al Comune il periodo degli interventi prevedendo interventi più lunghi. Un Comune chiede la presenza di uno spazzaneve nel cantiere in modo che in caso di neve gli interventi siano più tempestivi. Aumentare il numero dei mezzi e del personale nei cantieri.