

2. PREMESSE

2.1 METODI E CRITERI OPERATIVI

In ragione delle finalità di questa analisi si è data priorità alla valutazione oggettiva dello stato attuale dell'Azienda.

La fase di analisi è materialmente iniziata il 15 gennaio 2001 e si è fondata su tre percorsi operativi:

- Acquisizione e valutazione critica di documenti aziendali (fra cui: dati statistici su vendite e ricavi, dati contabili e gestionali, consistenza, tipologia, distribuzione e costi delle risorse umane, ecc.);
- Sopralluoghi e valutazione oggettiva di strutture, risorse e modalità operative dei reparti principali (accettazione e servizio clienti, erogazione prestazioni termali e specialistiche, gestione contabile ed amministrativa, ecc.);
- Interviste specifiche e mirate con vari operatori interni ed esterni all'azienda ad ogni livello, dalle maestranze ai quadri direttivi;

Tutte le informazioni, sia economico - finanziarie che operative, sono derivate dalla consultazione di documentazione prodotta dall'Azienda Autonoma delle Terme di Acireale, da interviste con il personale delle varie sezioni e reparti e da ripetuti sopralluoghi diretti sia alla verifica dello stato oggettivo delle strutture, che degli impieghi delle risorse, umane e materiali.

E' doveroso annotare che l'acquisizione, e soprattutto l'interpretazione, dei dati aziendali è apparsa particolarmente laboriosa in ragione del fatto che il sistema informativo interno, come si è potuto poi rilevare nel corso dell'attività di analisi, è apparso molto frammentario e non integrato.

Le origini delle informazioni sono infatti raramente univoche e anzi, spesso discordanti o di difficile interpretazione perché non raramente disomogenee e/o disaggregate, soprattutto per quanto concerne la sezione statistica.

Ciò non di meno, attraverso l'incrocio ponderato delle diverse origini di informazioni ed il riscontro cercato attraverso specifiche interviste e sopralluoghi, si ritiene di potere essere giunti a delineare un quadro atten-

SATURNIA SPA SERVICE