

Servizio Tutela della Fauna e della Flora

## Indagine sulle attività di autorizzazione all'esercizio venatorio

Giugno 2003

1. Il disegno della ricerca
2. Il profilo dell'utenza
3. L'acquisizione delle informazioni e della modulistica necessaria per svolgere l'esame
4. La domanda d'esame: il giudizio dell'utenza
5. La sede presso cui si svolge l'esame: aspetti logistici
6. La visita alla collezione tassidermica
7. Conclusioni. La soddisfazione dell'utenza: disfunzioni e situazioni particolari di qualità

**Con la supervisione dell'ISPO  
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione**

## 1. Il disegno della ricerca

Nel mese di Dicembre 2002 il *Servizio Tutela della Fauna e della Flora* della Provincia di Torino ha ottenuto la *Certificazione di Qualità ISO 9001: 2000* e, in base a quanto previsto da tale norma internazionale, deve occuparsi di monitorare periodicamente la soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Per il 2002 – 2003 il Servizio in questione ha realizzato un'indagine rivolta agli utenti che si rivolgono ai suoi uffici per sostenere l'esame di autorizzazione all'esercizio venatorio. Si tratta di un'attività descritta nella *Procedura Operativa 07.3 – Autorizzazioni e abilitazioni*. Inoltre, entro la fine del 2003, il Servizio ha in programma la realizzazione di altre due indagini per monitorare i processi:

- ✓ *Salvaguardia, recupero e abilitazione della fauna selvatica rivenuta in stato di difficoltà (PO 07.3)*
- ✓ *Formazione di settore (PO 07.8)*

Gli esami di autorizzazione all'esercizio venatorio non sono l'attività prevalente svolta dal Servizio Tutela della Fauna e della Flora: si tratta, comunque, di un settore importante che nel 2002 ha interessato circa 300 persone.

Il Servizio Organizzazione e Qualità e l'URP, in collaborazione con il Servizio Tutela della Fauna e della Flora, e con la supervisione metodologica dell'Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione (ISPO), hanno predisposto un breve questionario strutturato (contenente unicamente domande a risposta chiusa), costruito per raccogliere l'opinione dell'utenza in relazione a quattro aree tematiche specifiche:

- l'acquisizione delle informazioni e della modulistica per sostenere l'esame (domande 1 e 2);
- la valutazione relativa alla domanda di esame (domanda 3);
- la valutazione relativa agli aspetti logistici (domanda 4);
- la conoscenza e valutazione della collezione tassidermica (domande 5 e 6).

Nel periodo compreso tra il 5 e il 12 novembre 2002 è stato effettuato un pre - test dello strumento di rilevazione. Il questionario è stato distribuito per tre sessioni consecutive a tutti gli aspiranti cacciatori che si sono presentati per sostenere l'esame di abilitazione (per un totale di 25 individui).

Il quadro che è emerso da una lettura complessiva di questi primi risultati è complessivamente positivo. Tutti gli aspetti del servizio presi in considerazione (presentazione della domanda di esame, esame e visita alla collezione tassidermica) hanno avuto almeno il 70% di giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatto).

In questa prima fase sono state raccolte le opinioni della totalità dei soggetti presenti alle sessioni di esame: si tratta tuttavia, per la circostanza che si trattava di un pre- test, di dati riferiti all'8% della popolazione. Il fine primo di questa prima fase era soprattutto testare lo strumento di rilevazione: la percentuale di mancate risposte è stata in generale molto bassa e non si sono verificati significativi errori nella compilazione del questionario dovuti ad una mancata comprensione delle domande o delle modalità di risposta.

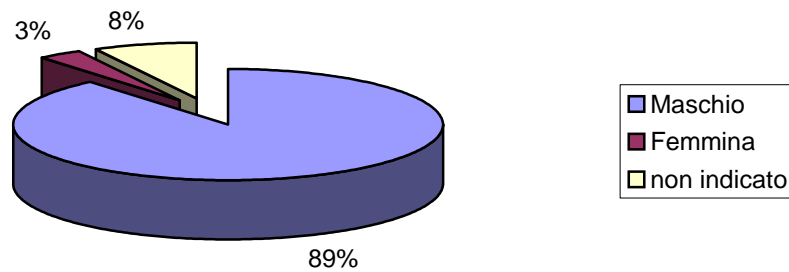
Si è, quindi, deciso di non apportare alcuna modifica al questionario che è stato riproposto alle sessioni d'esame che si sono svolte tra l'aprile e il giugno 2003. In questa seconda fase della ricerca, che ha riguardato 11 sessioni consecutive, sono stati raccolti 90 questionari, pari alla totalità degli individui che hanno sostenuto l'esame. Facendo riferimento al dato complessivo di affluenza del 2002, pari a 314 casi, si calcola che questo secondo periodo di rilevazione ha permesso di raccogliere l'opinione del 29% dell'utenza annuale.

Di seguito si presentano nel dettaglio i risultati di questa seconda fase dell'indagine.

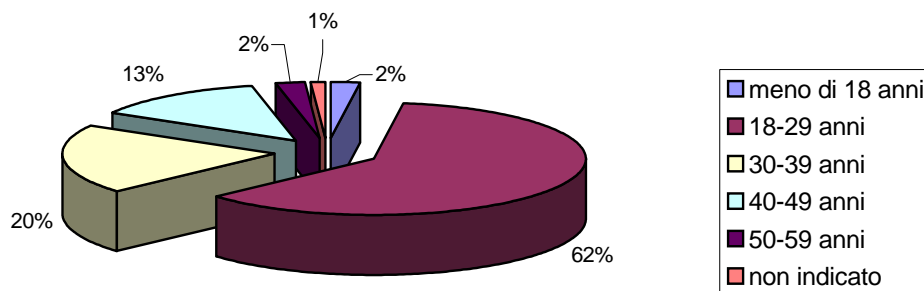
## **2. Profilo dell'utenza**

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine possiedono caratteristiche demografiche simili. Sono perlopiù uomini (89%), di età compresa tra i 18 e i 29 anni (62%), ma osserviamo anche una discreta percentuale di utenti tra i 30 e i 49 anni (circa il 33%).

### Genere



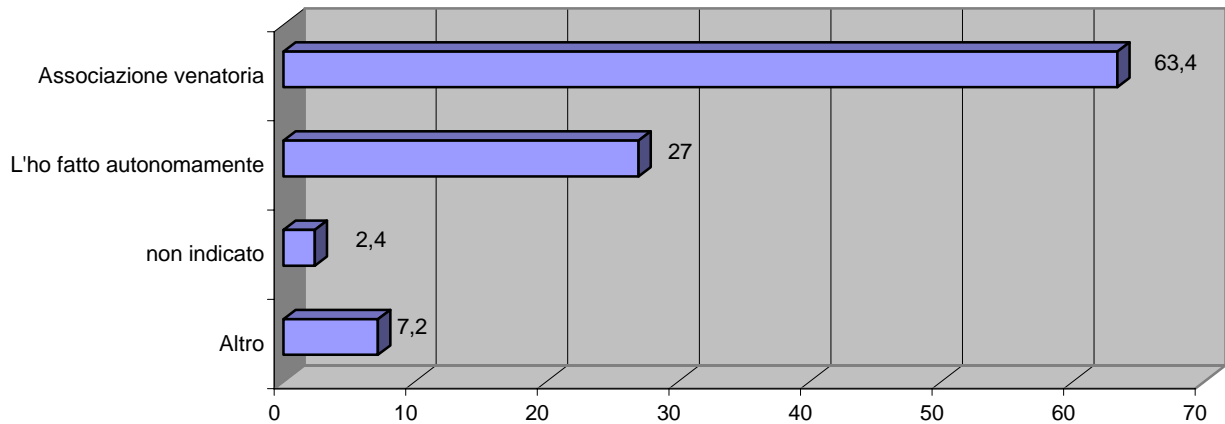
### Età



### 3. L'acquisizione delle informazioni e della modulistica necessaria per sostenere l'esame

Dal grafico seguente ricaviamo che per la presentazione della domanda d'esame, il 63% dei rispondenti si è rivolto ad un'Associazione Venatoria, mentre il 27,8% se ne è occupato personalmente. Un 7% circa ha indicato canali informativi alternativi quali l'armeria o il Corso Venatorio frequentato.

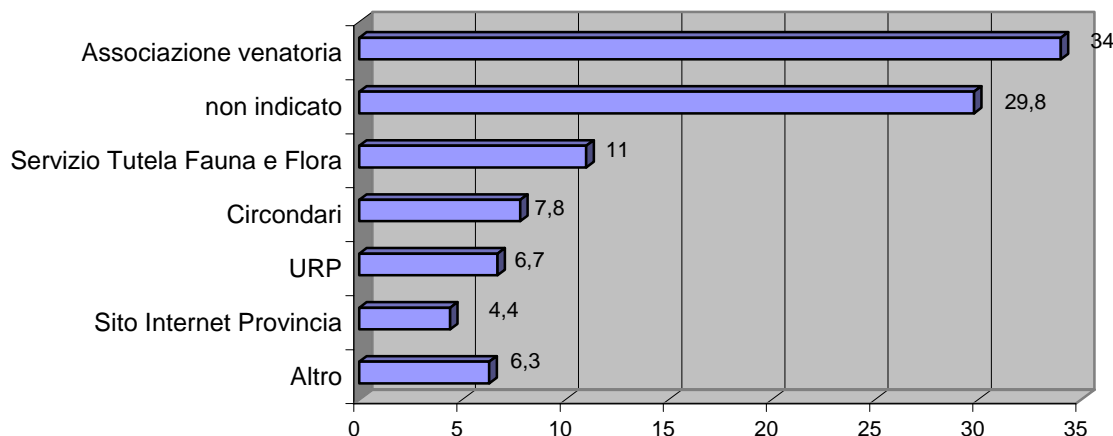
### A chi si è rivolto per presentare la domanda d'esame?



In relazione alle modalità per l'acquisizione della modulistica necessaria per presentare la domanda d'esame, osserviamo che l'Associazione Venatoria continua ad essere il referente privilegiato della maggior percentuale di rispondenti (34%). L'11% ha contattato invece il Servizio Tutela della Fauna e della Flora della Provincia di Torino, mentre una percentuale simile di individui ha indicato l'URP, i Circondari e il sito Internet della Provincia di Torino (rispettivamente il 6.7%, il 7.8% e il 4.4%). Coloro che hanno scelto la risposta "altro", hanno per lo più ricevuto la modulistica al termine del Corso Venatorio.

Da notare l'alta percentuale di mancate risposte (pari al 29% del totale) che potrebbero, forse, essere ricondotte ad un problema di memoria dovuto al lasso di tempo che intercorre tra la presentazione della domanda d'esame e il suo svolgimento.

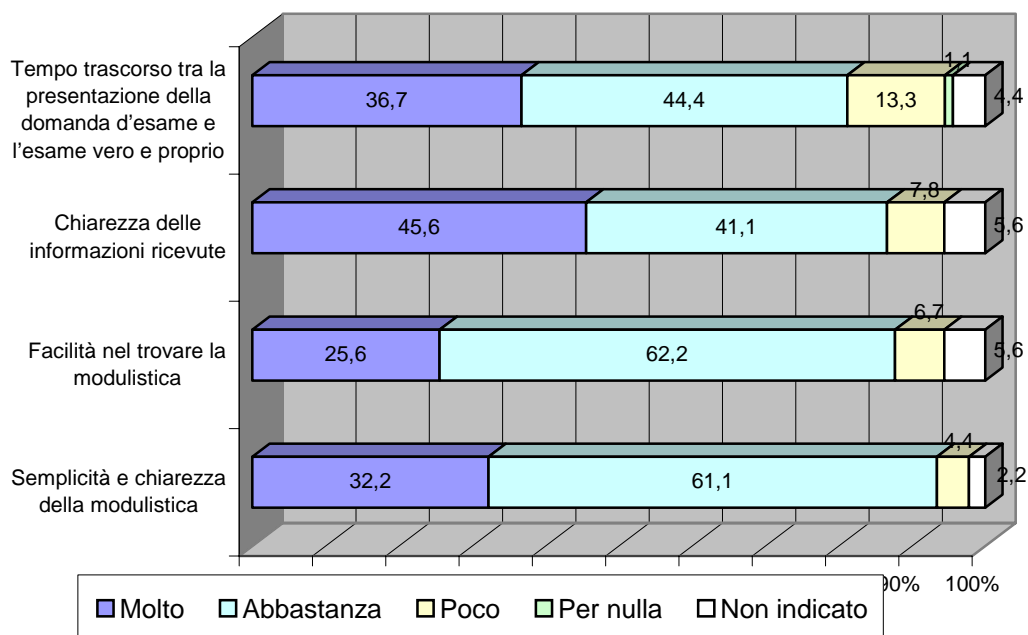
### Dove ha trovato la modulistica necessaria?



## 4. La domanda d'esame: il giudizio dell'utenza

Più del 90% degli individui che hanno sostenuto l'esame durante le sessioni prese in considerazione in questa fase dell'indagine, dichiarano di essere *molto* o *abbastanza* soddisfatti della semplicità e chiarezza della modulistica (rispettivamente il 61.1% e il 32.2%), della facilità nel reperirla (*abbastanza*: 62.2%; *molto*: 25.6%) e della chiarezza delle informazioni ricevute (*abbastanza*: 41.1%; *molto*: 45.6%). La variabile relativa al tempo trascorso tra la presentazione della domanda d'esame e lo svolgimento dello stesso fa riscontrare invece un valore percentuale di dieci punti più basso per quanto concerne i giudizi positivi: dalla tabella seguente leggiamo un 44.4% di utenti *abbastanza* e un 36.7% di *molto* soddisfatti. Il 13.3% dei rispondenti giudica poi questo aspetto come *poco* soddisfacente.

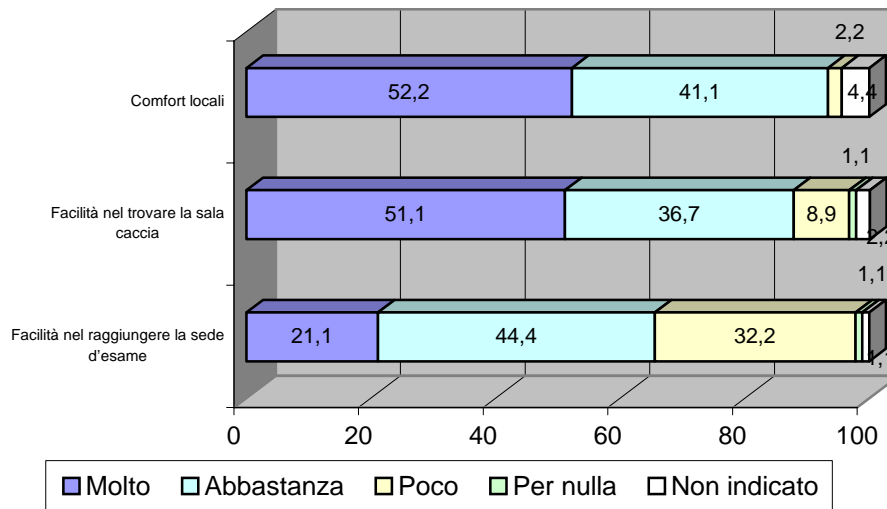
LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA D'ESAME: qual è il Suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti?	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non indicato	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
Semplicità e chiarezza della modulistica	27	<b>32.2</b>	49	<b>61.1</b>	4	<b>4.4</b>	-	-	2	<b>2.2</b>
Facilità nel trovare la modulistica	23	<b>25.6</b>	56	<b>62.2</b>	6	<b>6.7</b>	-	-	5	<b>5.6</b>
Chiarezza delle informazioni ricevute	41	<b>45.6</b>	37	<b>41.1</b>	7	<b>7.8</b>	-	-	5	<b>5.6</b>
Tempo trascorso tra la presentazione della domanda d'esame e l'esame vero e proprio	33	<b>36.7</b>	40	<b>44.4</b>	12	<b>13.3</b>	1	<b>1.1</b>	4	<b>4.4</b>



## 5. La sede presso cui si svolge l'esame: aspetti logistici

Alla domanda 4 del questionario si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio relativamente ad alcuni aspetti logistici riferiti alla sede presso cui si svolge l'esame. Sono stati valutati positivamente sia il comfort dei locali (93% di *molto* o *abbastanza* soddisfatti) sia la segnaletica interna che ha permesso al 88% degli utenti di trovare facilmente la Sala Caccia una volta raggiunto Palazzo Cisterna. Ma proprio la dimensione legata alla facilità di accesso alla sede di Via Maria Vittoria 12 ha fatto registrare le maggiori criticità: il 44.4% dei rispondenti si dice *abbastanza* soddisfatto, ma solo il 21.1% è *molto* soddisfatto contro un 32.2% che valuta questo aspetto *poco* positivamente.

LA SEDE PRESSO CUI SI SVOLGE L'ESAME: qual è il Suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti?	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non indicato	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
Facilità nel raggiungere la sede d'esame	19	21.1	40	44.4	29	32.2	1	1.1	1	1.1
Facilità nel trovare la sala caccia	46	51.1	33	36.7	8	8.9	1	1.1	2	2.2
Comfort locali	47	52.2	37	41.1	2	2.2	-	-	4	4.4



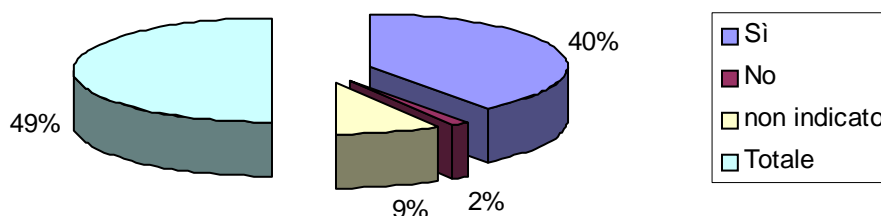
## 6. La visita alla collezione tassidermica

La domanda 5, in cui si chiedeva agli utenti se prima di sostenere l'esame fossero a conoscenza del fatto che era possibile visitare la collezione tassidermica, ha fatto riscontrare una percentuale di mancate risposte molto alta. Probabilmente il termine utilizzato non era di così facile comprensione neanche per individui appassionati di caccia. Fortunatamente il significato della parola è stato immediatamente compreso alla domanda successiva in cui si chiedeva un giudizio su alcuni aspetti riferiti alla visita appena effettuata: in questo caso la percentuale di mancate risposte è stata trascurabile. Per evitare il ripetersi in futuro di questo problema sarà sufficiente invertire l'ordine delle domande 5 e 6.

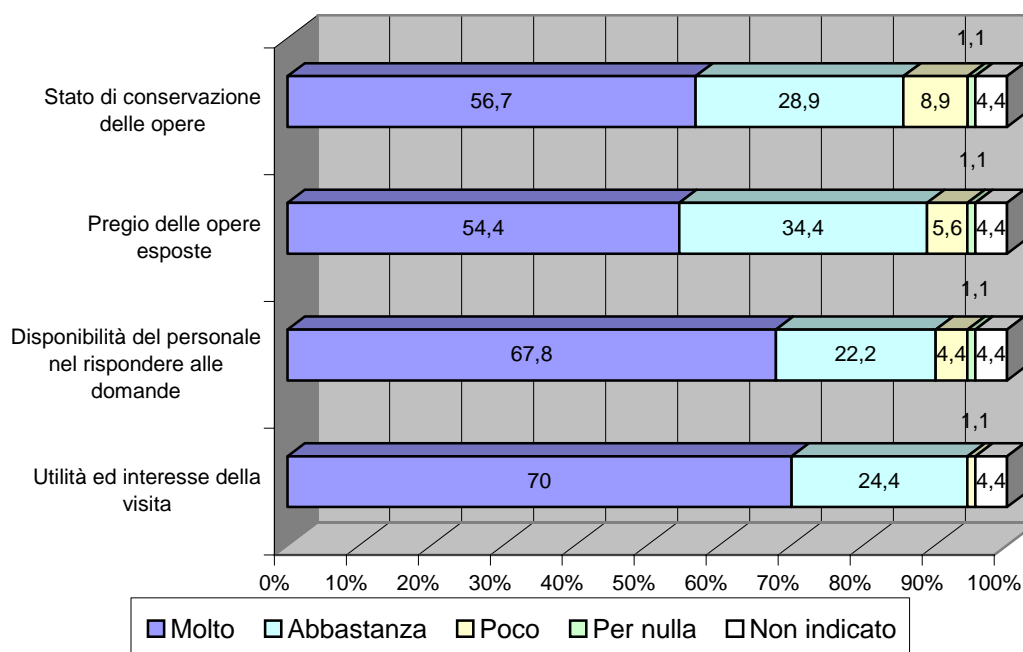
La visita è stata nel complesso decisamente apprezzata: i quattro item proposti sono stati valutati come *molto* o *abbastanza* soddisfacenti della maggior parte dei rispondenti: per il 94% si è trattato di una visita utile, il 90% giudica positivamente la disponibilità del personale a rispondere alle domande, un altro 89% dice che la collezione possiede opere di pregio che per l'86% sono in un buono stato di conservazione



### Prima di sostenere l'esame sapeva che era possibile visitare la collezione tassidermica?



LA VISITA ALLA COLLEZIONE TASSIDERMICA: qual è il Suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti?	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non indicato	
	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%	V.A.	%
Utilità ed interesse della visita	63	<b>70.0</b>	22	<b>24.4</b>	1	<b>1.1</b>	-	-	4	<b>4.4</b>
Disponibilità del personale nel rispondere alle domande	61	<b>67.8</b>	20	<b>22.2</b>	4	<b>4.4</b>	1	<b>1.1</b>	4	<b>4.4</b>
Pregio delle opere esposte	49	<b>54.4</b>	31	<b>34.4</b>	5	<b>5.6</b>	1	<b>1.1</b>	4	<b>4.4</b>
Stato di conservazione delle opere	51	<b>56.7</b>	26	<b>28.9</b>	8	<b>8.9</b>	1	<b>1.1</b>	4	<b>4.4</b>



## 7. Conclusioni. La soddisfazione dell'utenza: disfunzioni e situazioni particolari di qualità

Nel questionario proposto all'utenza, le domande relative alla valutazione del servizio offerto, prevedevano che i rispondenti fornissero un giudizio di tipo analitico: per ciascuna delle dimensioni proposte l'utente poteva cioè dichiararsi *molto*, *abbastanza*, *poco* o *per nulla* soddisfatto. Partendo dalle risposte a queste domande è stato possibile calcolare un indice sintetico per ciascuna variabile: il risultato ottenuto, compreso tra 0 e 100, è un valore medio che va a ponderare le 4 modalità di risposta non tenendo conto della voce non indicato. Nella tabella proposta di seguito sono riportati gli indici di soddisfazione relativi a ciascun item delle domande 3, 4 e 6. Non è stato valutato significativo il calcolo di un indice sintetico che tenesse conto di tutti gli item di soddisfazione nel loro complesso.

	<b>Indice 0- 100</b>
<b>Visita: utilità e interesse</b>	91
<b>Visita: disponibilità del personale nel rispondere alle domande</b>	88
<b>Esame: comfort locali</b>	84
<b>Visita: pregio delle opere esposte</b>	83
<b>Visita: stato di conservazione delle opere</b>	83
<b>Esame: facilità nel trovare la sala caccia</b>	80
<b>Domanda esame: chiarezza delle informazioni ricevute</b>	80
<b>Domanda esame: semplicità e chiarezza della modulistica</b>	76
<b>Domanda esame: tempo trascorso tra la presentazione della domanda e l'esame</b>	74
<b>Domanda esame: facilità nel trovare la modulistica</b>	73
<b>Esame: facilità nel raggiungere la sede d'esame</b>	62

Appare chiaro che gli aspetti che sono stati valutati più positivamente dagli utenti sono quelli inerenti la visita alla collezione tassidermica a cui si aggiunge il dato relativo al comfort della Sala Caccia presso cui si svolge la prova d'esame. In generale osserviamo giudizi complessivamente più negativi, per quanto concerne gli aspetti legati alla presentazione della domanda d'esame. L'unico vero elemento di criticità emerge a proposito delle difficoltà logistiche riferite alla sede di Via Maria Vittoria.