

Servizio Tutela della Fauna e della Flora

## Progetto *Salviamoli insieme*: le valutazioni dell'utenza

Settembre 2003

1. Il disegno della ricerca.....pag. 2
2. *Salviamoli insieme*: la conoscenza del progetto.....pag. 2
3. Il personale allo sportello: la valutazione degli utenti.....pag. 5
4. Le aspettative.....pag. 7
5. Il profilo dei rispondenti.....pag. 8

**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*; tale norma internazionale prevede, tra le altre cose, il monitoraggio periodico della soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Nel biennio 2002/2003 il Servizio ha già realizzato un'indagine rivolta agli utenti che si rivolgono ai suoi uffici per sostenere l'esame di autorizzazione all'esercizio venatorio (attività descritta nella *Procedura Operativa 07.3 – Autorizzazioni e abilitazioni*) e ha in programma di monitorare il processo *Formazione di settore (PO 07.8)*.

Nel periodo marzo–agosto 2003 inoltre, è stata realizzata un'indagine rivolta agli utenti del Progetto *Salviamoli insieme (PO 07.3: Salvaguardia, recupero e abilitazione della fauna selvatica rivenuta in stato di difficoltà)*. Il Servizio Tutela della Fauna e della Flora dispone di alcuni sportelli a disposizione di tutti coloro che soccorrono animali selvatici che si trovano in stato di difficoltà. Agli animali feriti, che vengono consegnati in questi centri, sono prestate le prime cure presso la Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Torino; quindi, dopo un periodo di degenza presso il *centro recupero volatili* di Gassino T.se (in collaborazione con l'Associazione green Heron) o il *centro di recupero della fauna ungulata* di Caprie, vengono reintegrati nel loro ambiente naturale.

Per monitorare la qualità percepita dagli utenti del progetto, Il *Servizio Organizzazione e Qualità* ha predisposto un questionario semi-strutturato (articolato in domande sia a risposta aperta sia a risposta chiusa) che è stato compilato da tutti coloro che nel periodo aprile–agosto 2003 si sono rivolti ad uno sportello della Provincia per consegnare un animale ferito. L'indagine ha coinvolto complessivamente centoventi persone. Nelle pagine seguenti sono presentati i principali risultati.

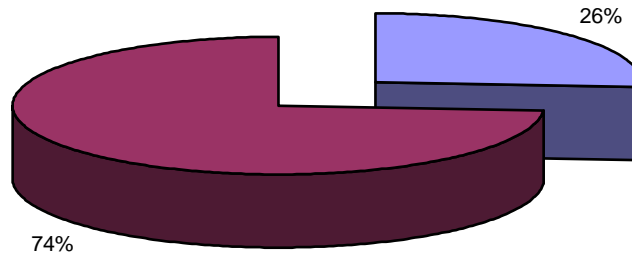
## 2. *Salviamoli insieme*: la conoscenza del progetto

La conoscenza di un determinato servizio è considerata da sempre un indicatore fondamentale per comprendere gli atteggiamenti dell'utenza, in quanto, in una certa misura, può condizionare anche le relative valutazioni. Nel caso in esame, il 26% degli intervistati era già a conoscenza del *Progetto Salviamoli insieme*, ancora prima di trovarsi a soccorrere l'animale che è stato consegnato allo sportello della Provincia, mentre il 74% non lo conosceva (fig. 1).

Per quanto riguarda i canali informativi, tra coloro che erano già al corrente del progetto il 32% ne è venuto a conoscenza attraverso un'Associazione Ambientalista (per lo più la LIPU), il 18% ha saputo dell'esistenza di questa iniziativa dagli Agenti Faunistico-Ambientali e l'11% dal veterinario (fig. 2). Un'analoga percentuale di rispondenti è stata informato da parenti o conoscenti oppure non era la prima volta che soccorreva un animale ferito; solo il 3% ha consultato il sito internet della Provincia di Torino.

Tra coloro che hanno indicato altre modalità di risposta c'è una prevalenza di chi si è rivolto ai Carabinieri, ne ha sentito parlare alla radio, o si tratta di dipendenti della Provincia di Torino.

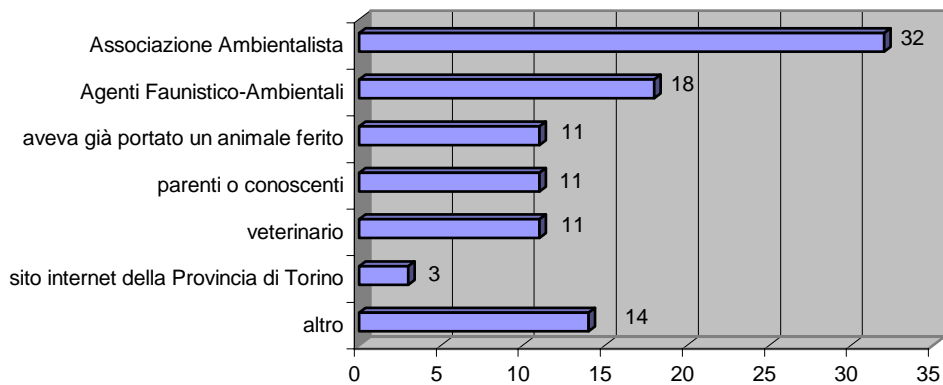
Fig. 1: Era già a conoscenza del Progetto Salviamoli Insieme? – valori %



base (casi): 116



Fig. 2: Se sì, come ne era venuto a conoscenza? (base: utenti già a conoscenza del progetto) – valori %

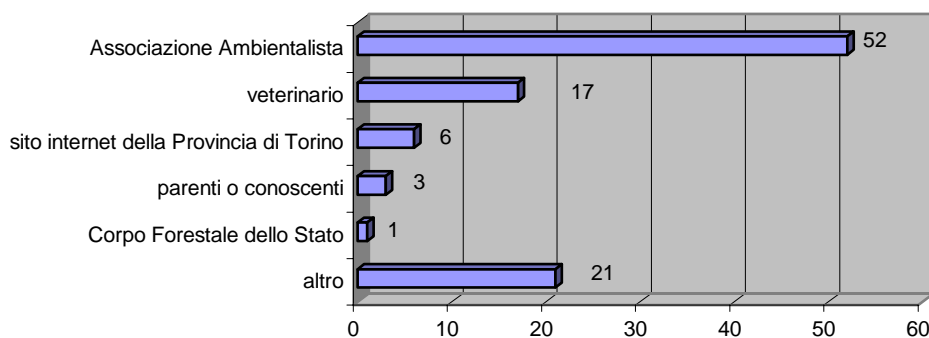


base (casi): 28

Coloro che non conoscevano il Progetto, al contrario, si sono per la maggior parte rivolti ad un'Associazione Ambientalista (52%) o al veterinario (17%). Una percentuale minore di rispondenti ha invece consultato il sito internet della Provincia di Torino (6%), è stato consigliato da parenti o conoscenti (3%) o ha chiesto indicazioni a Guardie Forestali.

I rispondenti che hanno indicato la modalità *altro* (21%), si sono invece rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia di Torino, ad un negozio di animali, al canile, ai Vigili del Fuoco, alla Protezione Civile o al Comune di Torino (fig. 3).

Fig. 3: Se no, a chi si è rivolto? (base: utenti non a conoscenza del progetto) – valori %



base (casi): 86

### 3. Il personale allo sportello: la valutazione degli utenti

La maggioranza dell'utenza coinvolta nell'indagine ha espresso un giudizio molto positivo riguardo al personale dipendente della Provincia che hanno incontrato allo sportello presso cui hanno consegnato l'animale ferito. Quasi la totalità, infatti, dichiara di essere *molto* soddisfatto della disponibilità del personale (95%) della sua cortesia (94%) e competenza (91%), e della chiarezza delle informazioni ricevute (90%) (tab. 1).

Tab. 1: Come valuta il personale dipendente della Provincia di Torino cui ha consegnato l'animale? Livello di soddisfazione per singoli aspetti del Servizio – valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto	Base dati
	%	%	%	%	
<i>Disponibilità del personale</i>	95	5	-	-	109 casi
<i>Cortesia del personale</i>	94	5	1	-	114 casi
<i>Competenza del personale</i>	91	8	1	-	106 casi
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	90	9	1	-	106 casi

Tra gli utenti maggiormente soddisfatti si trovano soprattutto persone di età compresa tra 30 e 49 anni: la totalità di costoro è *molto* soddisfatto della disponibilità del personale e della chiarezza delle informazioni ricevute, e il 98% valuta in modo estremamente positivo la cortesia e la competenza dei dipendenti provinciali. Più critici, al contrario, i più giovani (compresi nella fascia di età fino a 29 anni) che esprimono giudizi di diversi punti percentuali rispetto al dato generale (tabb. 2, 3,4,5).

Tab. 2: Valutazione della cortesia del personale e fascia di età – valori %

Base (casi): 112		Età			
		Fino a 29 anni	Da 30 a 49 anni	50 anni e oltre	Totale
Cortesia del personale	Molto soddisfatto	85	98	95	94
	Abbastanza soddisfatto	15	-	5	5
	Poco soddisfatto	-	2	-	1
<b>Totale</b>		100	100	100	100

Tab. 3: Valutazione della disponibilità del personale e fascia di età – valori %

Base (casi): 108		Età			
		Fino a 29 anni	Da 30 a 49 anni	50 anni e oltre	Totale
Disponibilità del personale	Molto soddisfatto	89	100	95	95
	Abbastanza soddisfatto	11	-	5	5
Totale		100	100	100	100

Tab. 4: Valutazione della competenza del personale e fascia di età – valori %

Base (casi): 105		Età			
		Fino a 29 anni	Da 30 a 49 anni	50 anni e oltre	Totale
Competenza del personale	Molto soddisfatto	85	98	87	91
	Abbastanza soddisfatto	11	2	13	8
	Poco soddisfatto	4	-	-	1
Totale		100	100	100	100

Tab. 5: Valutazione della chiarezza delle informazioni ricevute e fascia di età – valori %

Base (casi): 105		Età			
		Fino a 29 anni	Da 30 a 49 anni	50 anni e oltre	Totale
Chiarezza delle informazioni ricevute	Molto soddisfatto	73	100	89	90
	Abbastanza soddisfatto	27	-	8	9
	Poco soddisfatto	-	-	3	1
Totale		100	100	100	100

Un'altra variabile che sembra influenzare, seppur in parte, il giudizio dell'utenza è il livello di istruzione: coloro che possiedono una scolarità medio-bassa (licenza elementare o media inferiore) dichiarano di essere meno soddisfatti della competenza del personale e della chiarezza delle informazioni loro fornite.

Tab. 6: Valutazione della competenza del personale e livello di istruzione – valori %

Base (casi): 106		Livello di istruzione		
		Medio - basso	Medio - alto	Totale
Competenza del personale	Molto soddisfatto	86	92	91
	Abbastanza soddisfatto	11	8	8
	Poco soddisfatto	3	-	1
Totale		100	100	100

Tab. 7 Valutazione della chiarezza delle informazioni ricevute e livello di istruzione – valori %

Base (casi): 106		Livello di istruzione		
		Medio - basso	Medio - alto	Totale
Chiarezza delle informazioni ricevute	Molto soddisfatto	82	92	90
	Abbastanza soddisfatto	18	7	9
	Poco soddisfatto	-	1	1
Totale		100	100	100

## 4. Le aspettative

Per quanto riguarda le aspettative, è stata sottoposta ai rispondenti una batteria di domande relative a diversi aspetti del Servizio. In particolare (tab. 8), il totale dei rispondenti non si è dimostrato particolarmente interessato alla lettura della *relazione annuale sugli interventi prestati* e alla possibilità di ricevere *informazioni a proposito di animali* che di solito si ritengono *pericolosi* (es. serpenti, cinghiali, pipistrelli...) – servizi che il Servizio Tutela della Fauna e della Flora sarebbe disposta a fornire agli utenti del Progetto – poiché queste domande hanno registrato un tasso di non risposta piuttosto elevato. Ad entrambi gli item, infatti, hanno risposto meno del 50% degli intervistati.

Al contrario, tra coloro che hanno espresso la loro opinione, il livello di interesse è decisamente elevato (prevalenza di *molto* e *abbastanza* interessati, molto+abbastanza 92% relazione annuale e 90% indicazioni a proposito di animali pericolosi).

Tab. 8: In quale misura è interessato a poter accedere ad informazioni relativamente ai seguenti aspetti?

E' interessato a ricevere informazioni relativamente ai seguenti aspetti?	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Base dati
	%	%	%	%	
<i>Relazione annuale sugli interventi prestati</i>	64	28	5	3	58 casi
<i>Indicazioni a proposito di animali che si ritengono pericolosi</i>	55	35	6	4	49 casi

## 5. Il profilo dei rispondenti

Il profilo dei partecipanti all'indagine non è caratterizzato in modo particolare né dal *genere* (51% donne e 49% uomini), né dall'*età* (l'85% dei rispondenti è distribuito in modo abbastanza uniforme tra i 20 e i 60 anni). Più discriminanti appaiono, al contrario, il *titolo di studio* (53% diplomati, 24% licenza di scuola media inferiore e 20% licenza elementare; esigui i laureati – 3%) e il *comune di residenza* (il 74% abita a Torino e il 26% in Provincia).

Fig. 4: Distribuzione per genere – valori %

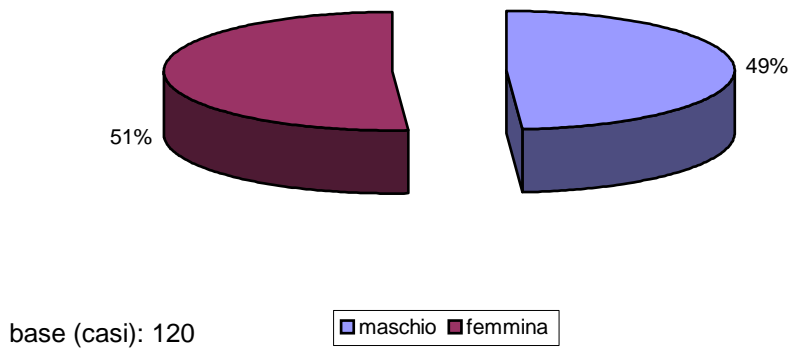


Fig. 5: Distribuzione per fascia di età

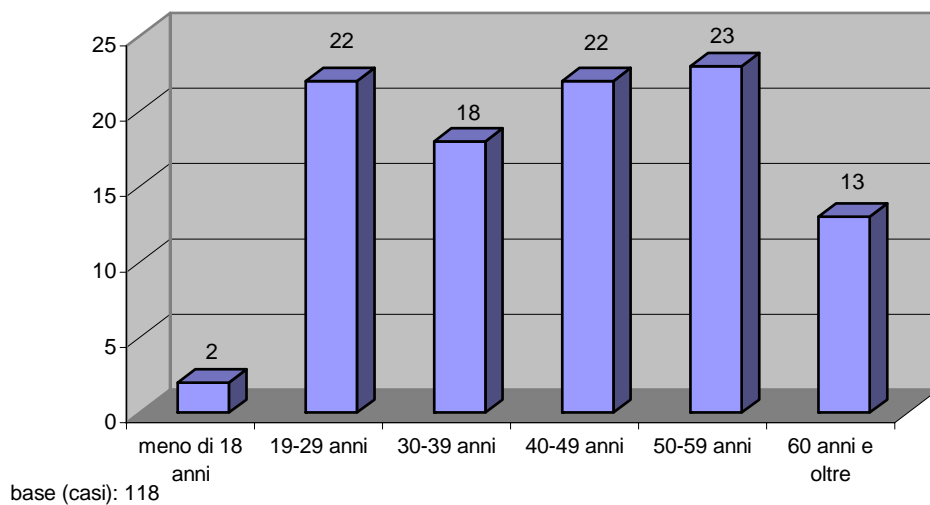




Fig. 6: Distribuzione per livello di istruzione – valori %

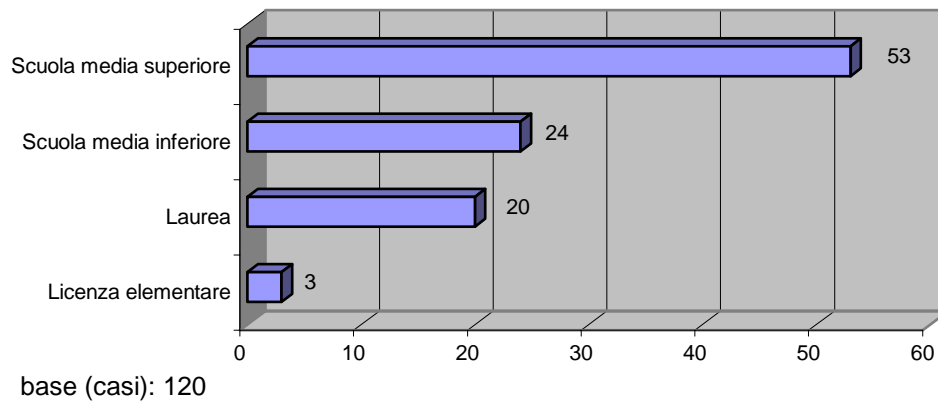


Fig. 7: Distribuzione per Comune di residenza – valori %

