



PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO, LAZIO E MOLISE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Rapporto finale 2018

*Il parere dell'Utenza relativamente ad alcuni servizi offerti
dal Parco Nazionale d'Abruzzo Lazio e Molise*

Pescasseroli, maggio 2019

Introduzione

Anche quest'anno, come è ormai consuetudine da alcuni anni, **l'Ufficio relazioni con il pubblico del Parco** ha condotto una **rilevazione** rivolta all'utenza per conoscere il livello di **soddisfazione** rispetto ad alcuni servizi forniti. La rilevazione è avvenuta attraverso la compilazione di un questionario a risposte sia chiuse che aperte, reso disponibile con un **form solo** sul **sito istituzionale** del parco (ww.parcoabruzzo.it). A differenza degli anni scorsi è stata resa più agevole la compilazione sulla rete, eliminando totalmente la forma cartacea.

Il Questionario, raggiungibile da tutte le pagine del sito, ha consentito all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di proprie valutazioni ed eventuali suggerimenti.

Il questionario è stato compilato in forma anonima, al solo fine di raccogliere giudizi e consigli utili al miglioramento del servizio stesso.

La rilevazione è stata condotta nell'arco temporale dal **01 giugno al 31 dicembre 2018** e i risultati vengono resi pubblici e divulgati attraverso il sito internet del Parco nella sezione Urp.

Tra i 2657 utenti che hanno preso visione del questionario in **620** hanno raccolto il nostro invito alla compilazione.

Li **ringraziamo** tutti per la disponibilità, per i giudizi espressi e per i suggerimenti forniti.

Con il loro parere e con il loro aiuto possiamo sicuramente **fare meglio**.

ANALISI DEI DATI

Il questionario.

Per la rilevazione è stato utilizzato lo stesso questionario semplice ed immediato, utilizzato nel 2017, con la maggior parte delle risposte chiuse per facilitarne la compilazione e l'analisi.

Nel questionario sono state inserite **16 domande** con le quali, oltre a una essenziale identificazione dell'intervistato (*sesso, età e provenienza*), sono state richieste informazioni sulla motivazione alla visita, modalità di conoscenza del Parco, valutazione di alcuni servizi, consigli e suggerimenti.

La raccolta dei dati.

La rilevazione è avvenuta attraverso la compilazione di un questionario reso disponibile con un form solo sul sito istituzionale del parco ww.parcoabruzzo.it. A differenza degli anni scorsi, è stata resa più agevole la compilazione sulla rete, eliminando totalmente la forma cartacea.

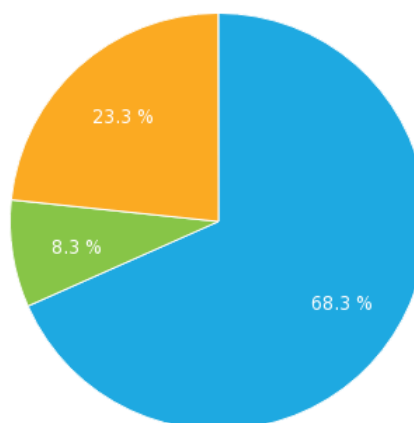
Sono stati raccolti, in 7 mesi di indagine (giugno-dicembre 2018), **n. 620 questionari** appositamente compilati dall'utenza transitata sul sito istituzionale del parco, **pari al 23.3%** dei **2657** visitatori che hanno visualizzato il questionario. Il tempo impiegato dagli utenti per la compilazione del questionario va dai 2 ai 5 minuti (45.8%) ai 5-10 minuti (15.6%).

Visualizzazioni totali del questionario: **2657**

Questionari completati: **620 (23,3%)**

Questionari non completati: **221 (8,3%)**

Questionari solo visualizzati: **1816 (68,3%)**



Chi sono i visitatori del Parco intervistati?

La redazione dei questionari ha riguardato un pubblico **maschile** per il **55%** e **femminile** per il **45%**; l'età prevalente è compresa tra i 25-40 anni (36.2%) e 40-50 (27.6%). Anche quest'anno, emerge che la maggior parte dei visitatori ha conosciuto il Parco attraverso il **passaparola** (43.6%), tramite internet (27.3%) e altro (23,4%), dove con altro vengono indicati: scuola, riviste, partecipazione ad Associazioni, documentari, volontariato. Oltre il 63.9% dei visitatori è venuto al Parco più volte e solo il 6.5% non era mai venuto.

Perché scelgono il Parco?

Alla domanda: qual è il motivo principale della sua visita al Parco? ben l'85.1% ha risposto che lo sceglie per poter effettuare **escursioni naturalistiche**; segue **l'avvistamento fauna** con il 76.8% e visita ai **borghi** con il 63.6%. Questo conferma le tipiche ragioni che portano un visitatore a frequentare il Parco d'Abruzzo, Lazio e Molise. Le ragioni della scelta sono in linea con la crescita di interesse per il **Turismo Natura**, all'interno del quale crescono come meta turistica **Parchi** e **borghi**. Nel Parco alcuni dei paesi sono collegati alle reti dei borghi più belli d'Italia, dei borghi autentici e delle bandiere arancioni del Touring Club. Tra gli **animali** che avrebbero voluto **incontrare** chiaramente spicca l'orso con 83.9% segue il lupo con il 55.2%.

Centri visita e rete sentieristica.

Relativamente alla parte **utilizzo dei centri visita**: l'83.4% ha visitato i centri visita; è stata apprezzata la cortesia e la disponibilità del personale, con il voto medio più alto (7,8), a seguire la competenza (7,7), gli orari (7,5), l'igiene e ordine (7,1) e infine l'attrattiva (6,5), che ha avuto il voto medio più basso. **Il voto esprime l'effettiva media aritmetica dei voti espressi e non le maggiori preferenze espresse dai visitatori come lo scorso anno.** La valutazione negativa, con un voto inferiore a 6, riguarda essenzialmente l'attrattiva (21,1%), e solo marginalmente le altre dimensioni: igiene e ordine (5,4%), Orari (2,7%), competenza (2,1%) e cortesia e disponibilità (1,9%).

Per quanto riguarda la **rete escursionistica**, dei 620 intervistati il 93.5% ha dichiarato di aver percorso i sentieri del Parco. Nella valutazione della rete escursionistica le preferenze maggiori sono state espresse per il voto 7 (40,8%) e 8 (34,7%), con un **voto medio complessivo di 7,4**. La valutazione negativa, con un voto inferiore a 6, riguarda il 3,5% dei voti espressi.

Gli animali del Parco.

A fronte del 76,8% degli intervistati che dichiara che tra le motivazioni della scelta di una visita al Parco c'è l'avvistamento della fauna, **il 69,7% conferma di aver incontrato o osservato un animale selvatico.**

Come dire che, da questo punto di vista, il Parco soddisfa le aspettative. Non sempre l'animale incontrato è quello che si sarebbe voluto incontrare, ma questo è normale, visto che l'83,9% avrebbe voluto incontrare l'orso e il 55,2% il lupo.

Iniziative pubblicizzate sul sito del Parco.

Il **22,3%** degli intervistati ha usufruito delle iniziative pubblicizzate sul sito del Parco e le valutazioni sono in larga parte positive. Il fatto che sostanzialmente uno su quattro ne abbia usufruito lascia ampi margini di crescita rispetto al pubblico potenziale.

Suggerimenti e consigli.

Trattandosi di una domanda con risposte aperte, è difficile raggruppare e quantificare pareri che attraversano una vasta gamma di problematiche e esprimono valutazioni molto diversificate. Si va da coloro per i quali non bisogna fare nulla, perché il Parco è **"uno spettacolo della natura"**, a quelli che hanno "visto poco e sono rimasti delusi da quello che hanno visto". In mezzo tanti che **spronano a migliorare servizi** con indicazioni che, in alcuni casi, sono molto puntuali: migliorare i centri visita; migliorare

le informazioni sui sentieri; abbassare il costo dei biglietti; organizzare più attività per anziani e bambini; rifugi fruibili e meglio attrezzati; capanni per l'osservazione faunistica e la fotografia. Ci sono anche, come è normale che sia, suggerimenti completamente opposti tra loro: alcuni vogliono eliminare le aree faunistiche, altri che nelle stesse ci siano più animali. Molti suggerimenti, infine, non riguardano la fruizione quanto l'esigenza di conservazione: aumentare le aree di riserva integrale; più controlli; meno cani liberi sui sentieri; sorveglianza più presente sui sentieri; evitare l'accesso motorizzato in alcune aree.

Torneranno?

Sembra proprio di sì. Evidentemente la visita al Parco è un'esperienza bella e emozionante e il 97.9% degli intervistati dichiara che tornerà al Parco. Una percentuale altissima, che evidentemente risente di una selezione del pubblico che ha risposto volontariamente al questionario. I commenti di chi vuole tornare sono generalmente entusiastici: molti sono affezionati e **"non si stancano mai di tornarci"**, con un legame così forte da **"non poterne fare a meno"**; altri vogliono tornare perché hanno **ancora molto da vedere e scoprire**; altri ancora vogliono vedere gli animali in natura e in particolare l'orso; c'è anche chi non ha trovato quello che si aspettava e vuole riprovare. Tra i pochi che non torneranno ci sono quelli che vogliono andare a visitare altri luoghi e qualche deluso.

Conclusioni.

L'indagine sulla soddisfazione dell'utenza ci consente di focalizzare alcune delle aspettative dei visitatori e turisti che frequentano il Parco e di raccogliere il giudizio complessivo che esprimono sulla propria esperienza di visita o di vacanza, che è sintetizzato **dall'alta percentuale delle persone che dichiarano di volerci tornare.**

Dall'analisi delle risposte emerge nel complesso, anche sui singoli servizi, una **buona soddisfazione dell'utenza** che risulta essere molto affezionata al Parco e alla sua natura meravigliosa. La valutazione complessiva, in alcuni casi, si rileva distante dalle singole percezioni che sono diversificate e, qualche volta, molto estremizzate. Le dimensioni più apprezzate sono quelle che riguardano la disponibilità e la competenza, meno quelle che attengono direttamente alle strutture. Si riscontra, infatti, una cauta soddisfazione riguardo all'attrattiva dei centri visita, con una richiesta diffusa di ammodernamento. L'indagine, accanto ad una buona soddisfazione dell'utenza mette in evidenza che ci sono **molti margini di miglioramento** che dovranno trovare risposta sia attraverso nuovi investimenti che nella crescita degli aspetti organizzativi. Così come, **l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza** stessa, costituirà, a partire dall'anno in corso, uno **stimolo per migliorare.**

I DATI

Sesso:

(Risposto **615**, Non risposto **5**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● Maschio	340	55.3 %
● Femmina	275	44.7 %

Età:

(Risposto **616**, Non risposto **4**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● meno di 18	8	1.3 %
● 18-25	84	13.6 %
● 25-40	223	36.2 %
● 40-50	170	27.6 %
● 50-65	113	18.3 %
● oltre 65	18	2.9 %

Come ha conosciuto il Parco?

(Risposto **615**, Non risposto **5**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● Internet	168	27.3 %
● Giornali	35	5.7 %
● Passaparola	268	43.6 %
● Altro (specificare)	144	23.4 %

Quante volte è venuta/o al Parco?

(Risposto **615**, Non risposto **5**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● Mai	40	6.5 %
● Una volta	182	29.6 %
● Più volte	393	63.9 %

Qual è il motivo principale della sua visita al Parco?

(Risposto **616**, Non risposto **4**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● Escursione naturalistica	533	86.5 %
● Passeggiate o pic-nic	206	33.4 %
● Visita ai borghi	392	63.6 %
● Fotografia naturalistica	344	55.8 %
● Avvistamento fauna	473	76.8 %
● Centro visite	173	28.1 %
● Attività sportiva (cavallo)	91	14.8 %
● Attività sportiva (sci)	139	22.6 %
● Attività sportiva (bici)	84	13.6 %
● Altra attività sportiva	15	2.4 %
● Altro (specificare)	40	6.5 %








Ha utilizzato uno o più centri visita?

(Risposto **609**, Non risposto **11**)

Answer Choices	Responses	Ratio
● Sì	508	83.4 %
● No	99	16.3 %

Che voto dà al servizio reso nei centri visita, da 1 a 10?

(Risposto **539**, Non risposto **81**)

	 >5	 5	 6	 7	 8	 9	 10
Orari	9 (1.6 %)	6 (1.1 %)	37 (6.9 %)	202 (37.5 %)	212 (39.3 %)	43 (8.0 %)	26 (4.8 %)
Igiene e ordine	12 (2.2 %)	17 (3.2 %)	108 (20.0 %)	226 (41.9 %)	116 (21.5 %)	29 (5.4 %)	24 (4.5 %)
Attrattiva	59 (11.1 %)	54 (10.0 %)	167 (31.0 %)	116 (21.5 %)	80 (14.8 %)	29 (5.4 %)	23 (4.3 %)
cortesia/disponibilità del personale	7 (1.3 %)	3 (0.6 %)	30 (5.6 %)	182 (33.8 %)	177 (32.8 %)	84 (15.6 %)	51 (9.5 %)
competenza del personale	8 (1.5 %)	3 (0.6 %)	27 (5.0 %)	187 (34.7 %)	186 (34.5 %)	81 (15.0 %)	39 (7.2 %)








Ha percorso i sentieri del Parco?

(Risposto **614**, Non risposto **6**)

Answer Choices	Responses	Ratio
 Si	574	93.5 %
 No	40	6.5 %

Da 1 a 10, che voto dà alla segnaletica dei sentieri?

(Risposto **588**, Non risposto **32**)

	 >5	 5	 6	 7	 8	 9	 10
Voto alla segnaletica:	11 (1.8 %)	10 (1.7 %)	54 (9.2 %)	240 (40.8 %)	204 (34.7 %)	51 (8.7 %)	18 (3.1 %)






Ha incontrato/osservato un animale selvatico in natura?

(Risposto **611**, Non risposto **9**)

Answer Choices	Responses	Ratio
 Si	426	69.7 %
 No	185	30.3 %

Con quale animale avrebbe voluto fare un incontro a sorpresa?

*(Risposto **583**, Non risposto **37**)*

Answer Choices	Responses	Ratio
 Orso	489	83.9 %
 Lupo	322	55.2 %
 Camoscio	205	35.2 %
 Volpe	121	20.8 %
 Altro/quale	74	12.7 %



Ha usufruito delle iniziative pubblicizzate sul sito del Parco?

*(Risposto **601**, Non risposto **19**)*

Answer Choices	Responses	Ratio
 Si	134	22.3 %
 No	470	78.2 %

Tornerà in visita al Parco?

*(Risposto **611**, Non risposto **9**)*

Answer Choices	Responses	Ratio
 Si	598	97.9 %
 No	12	2.0 %