



RILEVAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/VISITATORI DEL PARCO.

Quelli che presentiamo sono i dati raccolti attraverso una rilevazione rivolta ai visitatori del Parco nel corso dell'anno 2017. Si tratta di un primo tentativo di rilevare la soddisfazione dei cittadini che frequentano il Parco e che usufruiscono essenzialmente di alcuni servizi: Centri visita, rete escursionistica e in generale della possibilità di visitare l'area protetta e di goderne le bellezze. La rilevazione della soddisfazione degli utenti rientra tra i compiti di un Ente pubblico come il Parco e con questo primo tentativo avviamo un percorso con l'obiettivo di migliorare il lavoro che facciamo, cercando di rispondere al meglio alle aspettative dei cittadini.

Il questionario.

Per la rilevazione è stato utilizzato un questionario reso semplice ed immediato, 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 e consigli e suggerimenti.

La raccolta dei dati.

Il questionario è stato inserito sul sito istituzionale del Parco www.parcoabruzzo.it all'interno della sezione URP ed è stato somministrato presso i centri visita di Pescasseroli e Civitella Alfedena e direttamente dallo sportello dell'ufficio relazioni con il pubblico.

I dati sono stati raccolti nel periodo giugno-ottobre 2017.

Hanno risposto al questionario 453 persone in maniera del tutto casuale, pertanto l'indagine non ha alcuna pretesa di essere rappresentativa dell'universo dei visitatori del Parco. Tuttavia, riteniamo che il numero sia significativo per trarne alcune indicazioni che non derivano semplicemente da una valutazione personale.

L'ANALISI DEI DATI.

Chi sono i visitatori intervistati?

I visitatori intervistati sono prevalentemente donne (57%), di età compresa tra 25 e 50 anni (47%), ma ci sono anche molti giovanissimi con meno di 18 anni (26%). La metà (50%) viene dal Centro Italia, l'altra metà dal Sud e Nord Italia con una prevalenza dal Sud (26%). Gli stranieri sono pochissimi (2,6%). Hanno conosciuto il Parco soprattutto attraverso il passa parola (54%) e la rete internet (35%). Più della metà (55%) visitava per la prima volta il Parco, il 10% ci tornava per la seconda volta mentre il 35% era stato al Parco più volte.

Per quali ragioni scelgono il Parco?

Agli intervistati è stato chiesto il motivo principale della visita, in altre parole perché hanno scelto di visitare o trascorrere le vacanze al Parco. Era possibile indicare più motivazioni e in molti ne hanno indicate almeno tre. Le prime 3 scelte più indicate sono state nell'ordine: escursionismo (302), avvistamento fauna (195), visita ai borghi (161). Come dire le ragioni più squisitamente tipiche di una visita al Parco. A seguire gli intervistati hanno indicato: Fotografia naturalistica (116), Pic-nic (114), Centri visita (83), andare in bici (48), sport (47), andare a cavallo (44).

Centri visita e escursioni.

Agli intervistati è stato chiesto di valutare i Centri visita e la sentieristica del Parco. Per i Centri visita i visitatori potevano esprimere un voto da 1 a 10 rispetto ad alcune dimensioni proposte: orari, igiene e ordine, attrattiva, cortesia e competenze del personale. Il voto medio espresso è stato 8 per tutte le dimensioni, tranne l'attrattiva che ha avuto il voto medio più basso pari a 7.

Il 76% degli intervistati ha percorso i sentieri del Parco. A loro è stato chiesto di dare un voto alla segnaletica. Come per i centri visita, il voto medio tra tutti coloro che si sono espressi (334) è pari a 8. Tra essi circa l'8% degli intervistati ha espresso un voto di insufficienza.

Gli animali del Parco.

Il 36% degli intervistati ha incontrato o osservato animali selvatici in natura nelle proprie escursioni. In effetti molti di loro avrebbero voluto incontrare e/o avvistare i più rappresentativi animali del Parco. Più di tutti l'orso (35%), appena dopo il lupo (31%), il camoscio (18%), ma anche la volpe (15%).

Iniziative che ci sono e servizi che mancano.

Il 20% degli intervistati ha usufruito delle iniziative (escursioni, laboratori etc.) pubblicizzate sul sito del Parco che sono offerte da operatori locali.

Accanto ai servizi offerti abbiamo chiesto anche di indicare servizi che avrebbero voluto trovare e che non hanno trovato. Solo il 20% ha risposto, indicando un servizio o una richiesta di miglioramento di quello che c'è. E' emersa una richiesta, ampiamente prevedibile, di poter fruire di più del territorio attraverso sentieri per *mountain bike*, punti di avvistamento fauna, attività di arrampicata, sentieri per cani e servizi di dog-sitter. Molte indicazioni sui servizi mancanti si sovrappongono a quelle manifestate alla richiesta di esprimere suggerimenti e consigli. Molti di questi si riferiscono al Centro visita di Pescasseroli che tutti vorrebbero più attraente, magari con più animali, ma anche no.

Tornerà?

Nel complesso la visita è stata soddisfacente? A giudicare dalla risposta alla domanda: "tornerà in visita al Parco", sembrerebbe proprio sì. L'82,3% degli intervistati dichiara che tornerà in visita al Parco.

RINGRAZIAMENTI

Esprimiamo un particolare ringraziamento a tutti coloro che a diverso titolo hanno collaborato alla rilevazione e in particolare a tutti i visitatori del Parco che hanno dedicato un po' del loro tempo per compilare il questionario.

Intervistati per Sesso		
totale risposte	453	
Femmine	259	57,17%
Maschi	194	42,83%

Intervistati per Area geografica di Provenienza		
otale risposte	433	
Nord italia	89	19,65
Centro Italia	228	50,55
Sud Italia	118	26,05
Senza risposta	8	1,766

Che voto dà al servizio reso nei centri visita (da 1 a 10)		
Dimensione	Risposte totali	Voto medio
orari	376	8
Igiene e ordine	383	8
Cortesia personale	384	8
Attrattiva	381	7
Competenza personale	366	8
Non hanno visitato	29	===

Motivo principale della visita (possibilità di più risposte)	
escursioni	302
Pic nic	114
Visita borghi	161
sport	47
Foto naturalistica	116
Avvistamento fauna	195
Centro visite	83
cavallo	44
sci	24
bici	48
altro	46

Intervistati per età		
totale Risposte	453	
Meno di 18	118	26,05
Tra 18 e 25	45	9,934
Tra 25 e 40	109	24,06
Tra 40 e 50	107	23,62
Tra 50 e 65	54	11,92
Over 65	18	3,974
Senza risposta	2	0,442

Quante volte è venuto/a al Parco		
totale risposte	453	
Prima volta	250	55,19%
Una Volta	43	9,492%
Piu volte	160	35,32%

Come ha conosciuto il Parco (possibilità di più risposte)		
totale risposte	453	100%
Internet	159	35,1 %
Giornali	25	5,5 %
Passa Parola	172	37,9%
altro	97	21,4%

Ha percorso i sentieri del Parco		
Si	346	76,38
No	87	19,65
Non hanno risposto	20	4,415

Ha incontrato/osservato animali selvatici In natura		
Si	163	36,00
No	193	42,60
Senza risposta	97	21,41

Voto dato alla segnaletica da 1 a 10		
Con voto sufficiente	302	67,00 %
Non hanno dato risposta	119	26,00
Con voto insufficiente	35	8,00

Con quale animale avrebbe voluto fare un' incontro a sorpresa		
ORSO	223	34,95
LUPO	201	31,50
CAMOSCIO	116	18,18
VOLPE	98	15,36

Quale servizio sul territorio avrebbe voluto trovare e che invece non ha trovato		
Totale risposte	90	19,87%
segnaletica	2	
Più attività per i bambini	5	
Isole ecologiche	3	
Sentieri per cani/servizi dog sitter	8	
Nevetta che collega i paesi	5	
Più sorveglianza	6	
Attività arrampicata	7	
Punti avvistamento	8	
Informazioni geologiche	1	
parcheggi	1	
Più animali allo zoo	3	
Spiegazioni del perché degli animali in cattività	2	
Gabbie pulite	1	
Acqua pulita agli animali	3	
Maggiore attrattiva	3	
Allestimenti più moderni	5	
Negozi shopping	2	
Sentieri mountainbike	11	
discoteche	1	
Didascalie foto museo	1	
Aree pic nic	3	
Più informazioni sulla fauna	1	
Eliminare il biglietto d'ingresso	1	
Più organizzazione	2	
Creare punti ristoro	2	
Iniziative per i giovani	3	
Senza risposta	362	79,91

Ha usufruito delle iniziative del Parco		
<i>Si</i>	95	20,97
<i>No</i>	273	60,26
<i>Senza risposta</i>	85	18,76

SUGGERIMENTI E CONSIGLI		
<i>n. risposte</i>	68	15,01
<i>Senza risposta</i>	384	84,77
<i>chiedono più animali e tenuti meglio, sono tristi</i>	15	
<i>informazioni su perchè nasce lo zoo</i>	4	
<i>maggiore manutenzione dello spazio verde</i>	2	
<i>ricerche sul gattopardo</i>	1	
<i>inserire animali della fattoria</i>	1	
<i>migliorare il sito nella parte delle attività</i>	2	
<i>un maggior controllo sul territorio</i>	1	
<i>museo di Pescasseroli obsoleto e non comunicativo</i>	7	
<i>inserire cuccioli di orso in aree faunistiche/zoo</i>	1	
<i>mancano bagni e fontanelle</i>	2	
<i>il sentiero della lince è sporco</i>	1	
<i>un museo più grande</i>	1	
<i>il biglietto di ingresso è caro</i>	3	
<i>valorizzare le aree faunistiche</i>	2	
<i>c'è poca organizzazione</i>	1	
<i>la lontra è poco visibile</i>	1	
<i>ci sono gabbie vuote</i>	4	
<i>più divulgazione e promozione</i>	5	
<i>il museo Pescasseroli è sporco</i>	3	
<i>mancano menti imprenditoriali</i>	4	
<i>prevedere punti di osservazione</i>	2	
<i>creare un parco avventura</i>	2	
<i>segnaletica in parte carente</i>	3	

Tornerà in visita al Parco		
<i>si</i>	373	82,34
<i>no</i>	40	8,83
<i>Senza risposta</i>	40	8,83