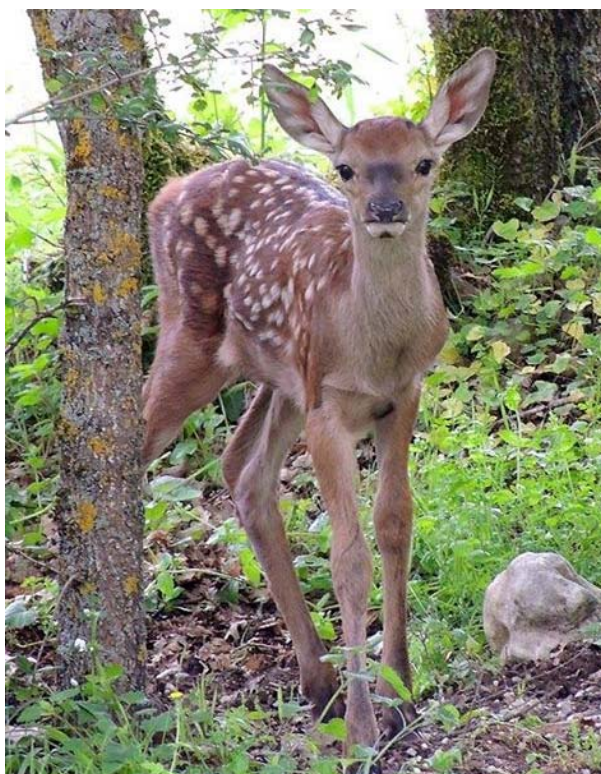




PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO, LAZIO E MOLISE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Rapporto anno 2019

**IL PARERE DELL'UTENZA RELATIVAMENTE AD ALCUNI SERVIZI OFFERTI DAL PARCO
NAZIONALE D'ABRUZZO LAZIO E MOLISE**

Introduzione

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti" art. 63 del nuovo CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e successive modifiche e integrazioni.

L'Ente Parco utilizza una serie di strumenti di monitoraggio della soddisfazione degli utenti. In particolare, dal 2017 ha scelto di utilizzare, tra gli altri, quale strumento per la rilevazione immediata e continua del giudizio degli utenti, un questionario di Customer Satisfaction (CS), somministrato annualmente attraverso il sito web istituzionale www.parcoabruzzo.it.

Esso è volto a conoscere quanto i prodotti/servizi offerti on line vengono utilizzati dagli utenti, per quali scopi e con quale frequenza, in un ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Nel presente documento vengono riportati i risultati dell'indagine di CS relativa al sito web dell'Ente e dei prodotti/servizi offerti su di esso. I risultati che seguono scaturiscono dall'elaborazione dei dati forniti dagli utenti che hanno compilato il questionario. Il questionario di CS è stato somministrato attraverso il sito www.parcoabruzzo.it con un pop-up che si apriva nel momento dell'accesso al sito, nel periodo 1 gennaio 31 dicembre 2019.

*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 (98.8%)**.*

I risultati delle rilevazioni sono resi pubblici e divulgati attraverso il sito internet del Parco nella sezione Urp.

Tale analisi permette di conoscere meglio l'utenza e il suo fabbisogno informativo al fine di individuare le criticità e superarle.

Ringraziamo tutti gli utenti che nel corso del 2019 hanno compilato il nostro questionario per il tempo che ci hanno dedicato per i giudizi espressi e per i suggerimenti forniti.

ANALISI DEI DATI

Per la rilevazione è stato utilizzato lo stesso questionario semplice ed immediato, utilizzato nel 2018, con la maggior parte delle risposte chiuse per facilitarne la compilazione e l'analisi, anche al fine di poter fare un confronto nei vari anni del tipo di utenza che frequenta il Parco.

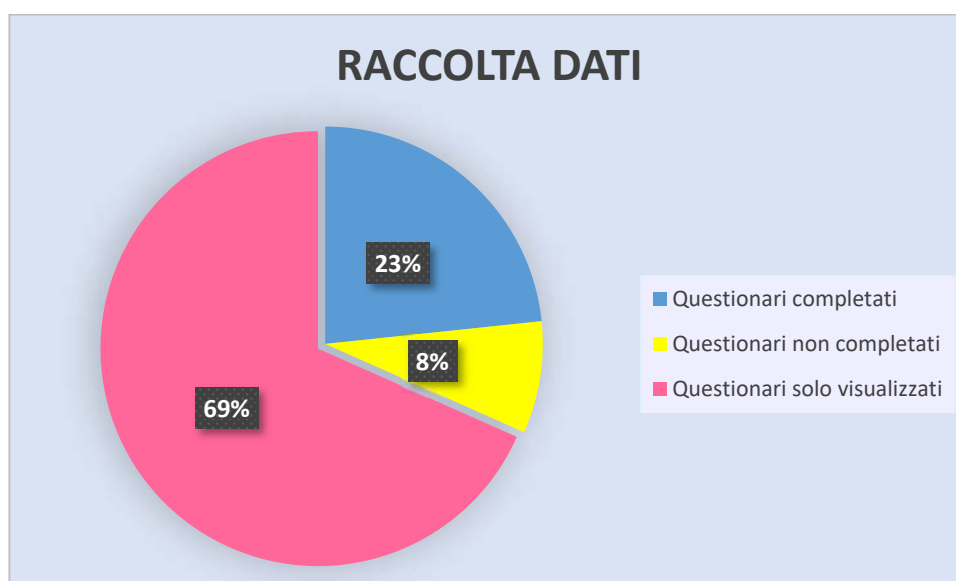
Il questionario è composto da 16 domande con le quali, oltre a una essenziale identificazione dell'intervistato (sesso, età e provenienza), sono state richieste informazioni sulla motivazione alla visita, modalità di conoscenza del Parco, valutazione di alcuni servizi, consigli e suggerimenti.

La raccolta dei dati

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

Nell'arco dell'anno 2019, sono stati raccolti, n. **423** questionari appositamente compilati dall'utenza transitata sul sito istituzionale del parco. Su un totale di 3318 visualizzazioni la percentuale di compilazione risulta essere stata del 12,7% più bassa quindi rispetto a quella dell'anno precedente, anche se le visualizzazioni sono state più alte

VOCI	2018	2019
Visualizzazioni totali del questionario	2657	3318
Questionari completati	620 (23,3%)	423 (12,7%)
Questionari non completati	221 (8,3%)	285 (8,6%)
Questionari solo visualizzati	1816 (68,3%)	2803 (84,%)



Chi sono i visitatori del Parco intervistati?

Il pubblico è stato maggiormente, anche rispetto allo scorso anno, un pubblico maschile con una percentuale del 57,2% rispetto al pubblico femminile con il 42,8%; anche sull'età è un pubblico più maturo, l'età prevalente è infatti compresa tra i 40-50 (28,6%) e 25-40 anni (27,1%). Anche quest'anno, emerge che la maggior parte dei visitatori ha conosciuto il Parco attraverso il passaparola (36,0%), altro (35,3%) e internet (23,6%), dove con altro vengono indicati: scuola, riviste, partecipazione ad Associazioni, documentari, volontariato. Rimane alta anche la frequenza di presenza al Parco, ben il 66,0% dei visitatori è venuto al Parco più volte e solo l'8,4% non era mai venuto.

Perché scelgono il Parco?

Il motivo principale della visita al parco è sempre legato alle escursioni naturalistiche con l'83,5%, seguono a ruota l'avvistamento fauna 65,8%, la visita ai borghi 53,1% e la fotografia naturalistica con il 48,1%, a riconferma che chi viene in vacanza nel Parco ha le idee ben chiare su quello che vuole fare, in un momento storico in cui il Turismo Verde si mantiene ben saldo nelle classifiche dei tour operator. 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.

Gli animali che si desidera sempre poter avvistare rimangono l'orso con il 77,2% e il lupo con il 52,3%.

Centri visita e rete sentieristica

Il 72,6% degli utenti ha visitato i Centri Visita dando un giudizio medio alto (7) a tutte le singole voci, tranne che all'Attrattiva (6) che è sempre più bassa, Un buon voto viene dato anche alla voce "Cortesie e disponibilità" con la media del (7)

Per quanto riguarda la rete escursionistica, dei 423 intervistati l'89,7% ha dichiarato di aver percorso i sentieri del Parco. Nella valutazione della rete escursionistica le preferenze maggiori sono state espresse per il voto 7 (39,2%) e 8 (28,9%), attestandosi quindi su una valutazione medio alta. La valutazione negativa, con un voto inferiore a 6) riguarda il 5,4% dei voti espressi.

Gli animali del Parco

Come evidenziato al paragrafo del "motivo della visita" al secondo posto troviamo l'avvistamento fauna con il 65,8% e, in effetti dalle risposte si evidenzia che il 73,0% ha avuto la fortuna di avvistare un animale; il Parco continua a soddisfare le aspettative del turista, ma non sempre l'animale incontrato è quello che si sarebbe voluto incontrare, visto che il 77,2% avrebbe voluto incontrare l'orso e il 52,3% il lupo.

Iniziative pubblicizzate sul sito del Parco

Il 24,3% 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.

Molti sono i suggerimenti e consigli che sono stati espressi. In mezzo tanti ci sono quelli che sollecitano 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. Molti invece sono rimasti soddisfatti dell'esperienza fatta e dei servizi usufruiti, abbiamo di seguito riportato solo un estratto dei tanti consigli e suggerimenti espressi da tutti coloro che hanno fatto visita al Parco e compilato il questionario.

Torneranno

Ebbene si! Il 98,8% dei visitatori dichiara di voler tornare al Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise, anche nel 2018 questo fu l'elemento che caratterizzò il report del questionario, un Parco che continua a piacere e ad attirare visitatori sempre più specializzati. Le motivazioni rimangono sempre svariate, si va come sempre dal voler vedere gli animali in natura e, specialmente l'orso, a chi vorrebbe venire d'inverno, a chi ha avuto poco tempo a disposizione e vuole vedere di più a chi naturalmente lo considera un posto meraviglioso di cui non potrebbe farne a meno e, c'è chi non si stanca mai di tornarci.

Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction ci consente di evidenziare alcune delle aspettative dei visitatori e turistiche frequentano il Parco e di raccogliere il giudizio complessivo che esprimono sulla propria esperienza di visita o di vacanza, che è sintetizzato anche per quest'anno, dall'alta percentuale delle persone che dichiarano di **volerci tornare il 98,8%**

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.

I valori più apprezzati sono quelli che riguardano la disponibilità e la competenza, meno quelle che attengono direttamente alle strutture. Si riscontra ancora, una cauta soddisfazione riguardo all'attrattiva dei centri visita, con una richiesta diffusa di ammodernamento.

Tralasciando la superficialità con cui spesso si considera il pubblico dei parchi come una massa di persone, stressate e poco attente, certo è che trattandosi di grandi

masse, in un parco si può vedere un po' di tutto. Parliamo di un numero enorme di persone di ogni età, ceto sociale ed estrazione culturale, che desidera provare emozioni all'interno di un contesto naturale che è alimentato anche dalla fantasia.

Una nostra offerta variegata soddisfa un pubblico altrettanto variegato, ma si potrebbe prestare maggiore attenzione a realtà specifiche come possono essere quelle orientate verso i bambini, così come realtà finalizzate ad un pubblico in cerca di forti emozioni, generalmente composto soprattutto da giovani.

RINGRAZIAMENTI

Sono diverse le persone che hanno contribuito con informazioni e suggerimenti alla riuscita del nostro lavoro.

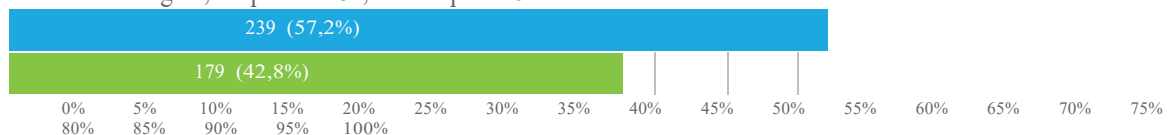
Esprimiamo un particolare ringraziamento all'amministrazione, a coloro che si sono resi disponibili per il nostro lavoro ai turisti che hanno dedicato alcuni minuti della propria vacanza per rispondere alle nostre domande.

I DATI

Sesso:

Risposta	Risposte	Rapporto
Maschio	239	57,2 %
Femmina	179	42,8 %

Scelta singola, Risposte 418x, Non risposto 5x



Età:

Risposta	Risposte	Rapporto
meno di 18	16	3,8 %

18-25	56	13,3 %
25-40	114	27,1 %
40-50	120	28,6 %
50-65	94	22,4 %
oltre 65	20	4,8 %

Scelta singola, Risposte 420x, Non risposto 3x

Come ha conosciuto il Parco?

Scelta singola, Risposte 419x, Non risposto 4x

Risposta	Risposte	Rapporto
Internet	99	23,6 %
Giornali	21	5,0 %
Passaparola	151	36,0 %
Altro (specificare)	148	35,3 %

Quante volte è venuta/o al Parco?

Scelta singola, Risposte 418x, Non risposto 5x

Risposta	Risposte	Rapporto
Mai	35	8,4 %
Una volta	107	25,6 %
Più volte	276	66,0 %

Qual è il motivo principale della sua visita al Parco?

Risposta	Risposte	Rapporto
Escursione naturalistica	349	83,5 %
Passeggiate o pic-nic	145	34,7 %
Visita borghi	222	53,1 %
Fotografia naturalistica	201	48,1 %
Avvistamento fauna	275	65,8 %

Centro visite	100	23,9 %
Attività sportiva (cavallo)	48	11,5 %
Attività sportiva (sci)	59	14,1 %
Attività sportiva (bici)	47	11,2 %
Altra attività sportiva	17	4,1 %
Altro (specificare)	35	8,4 %

Scelta multipla, Risposte 418x, Non risposto 5x

Ha utilizzato uno o più centri visita?

Scelta multipla, Risposte 416x, Non risposto 7x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	302	72,6 %
No	111	26,7 %
Quali?	143	34,4 %

Che voto da al servizio reso nei centri visita?

Matrice con scelte singole, Risposte 342x, Non risposto 81x

Risposta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari	2 (0,6 %)	1 (0,3 %)	0	2 (0,6 %)	6 (1,8 %)	36 (10,5 %)	118 (34,5 %)	111 (32,5 %)	30 (8,8 %)	33 (9,6 %)
Igiene e ordine	2 (0,6 %)	1 (0,3 %)	0	3 (0,9 %)	5 (1,5 %)	56 (16,4 %)	137 (40,1 %)	71 (20,8 %)	25 (7,3 %)	36 (10,5 %)
Attrattiva	5 (1,5 %)	3 (0,9 %)	7 (2,0 %)	8 (2,3 %)	17 (5,0 %)	90 (26,3 %)	85 (24,9 %)	58 (17,0 %)	23 (6,7 %)	39 (11,4 %)
certarsi a/dispo	1 (0,3 %)	0	1 (0,3 %)	3 (0,9 %)	6 (1,8 %)	26 (7,6 %)	123 (36,0 %)	90 (26,3 %)	36 (10,5 %)	50 (14,6 %)
competenza del personale	0	0	1 (0,3 %)	2 (0,6 %)	3 (0,9 %)	32 (9,4 %)	118 (34,5 %)	92 (26,9 %)	38 (11,1 %)	51 (14,9 %)

Ha percorso i sentieri del Parco?

Scelta singola, Risposte 416x, Non risposto 7x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	373	89,7 %
No	43	10,3 %

Che voto da alla segnaletica dei sentieri?

Matrice con scelte singole, Risposte 395x, Non risposto 28x

Rispost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voto	1 (0,3 %)	0	4 (1,0 %)	5 (1,3 %)	11 (2,8 %)	45 (11,4 %)	155 (39,2 %)	114 (28,9 %)	34 (8,6 %)	26 (6,6 %)

Ha incontrato/osservato un animale selvatico in natura?

Scelta singola, Risposte 423x, Non risposto 0x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	309	73,0 %
No	114	27,0 %

Con quale animale avrebbe voluto fare un incontro a sorpresa?

Scelta multipla, Risposte 413x, Non risposto 10x

Risposta	Risposte	Rapporto
Orso	319	77,2 %
Lupo	216	52,3 %
Camoscio	149	36,1 %
Volpe	88	21,3 %
Altro/quale	57	13,8 %

Tornerà in visita al Parco?

Scelta multipla, Risposte 414x, Non risposto 9x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	409	98,8 %
No	3	0,7 %
Perchè?	124	30,0 %

Ha usufruito delle iniziative pubblicizzate sul sito del Parco?

Scelta multipla, Risposte 408x, Non risposto 15x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	99	24,3 %
No	310	76,0 %
Le ha trovate di suo gradimento? Quali?	35	8,6 %

Storia visite dettagli dati

Solo mostrando (77,3 %)

Incompleto (8,5 %)

Completato (14,2 %)

iFrame (100 %)

1-2 min.(20,4 %)

iFrame (100 %)

1-2 min.(20,4 %)

2-5 min.(48 %)

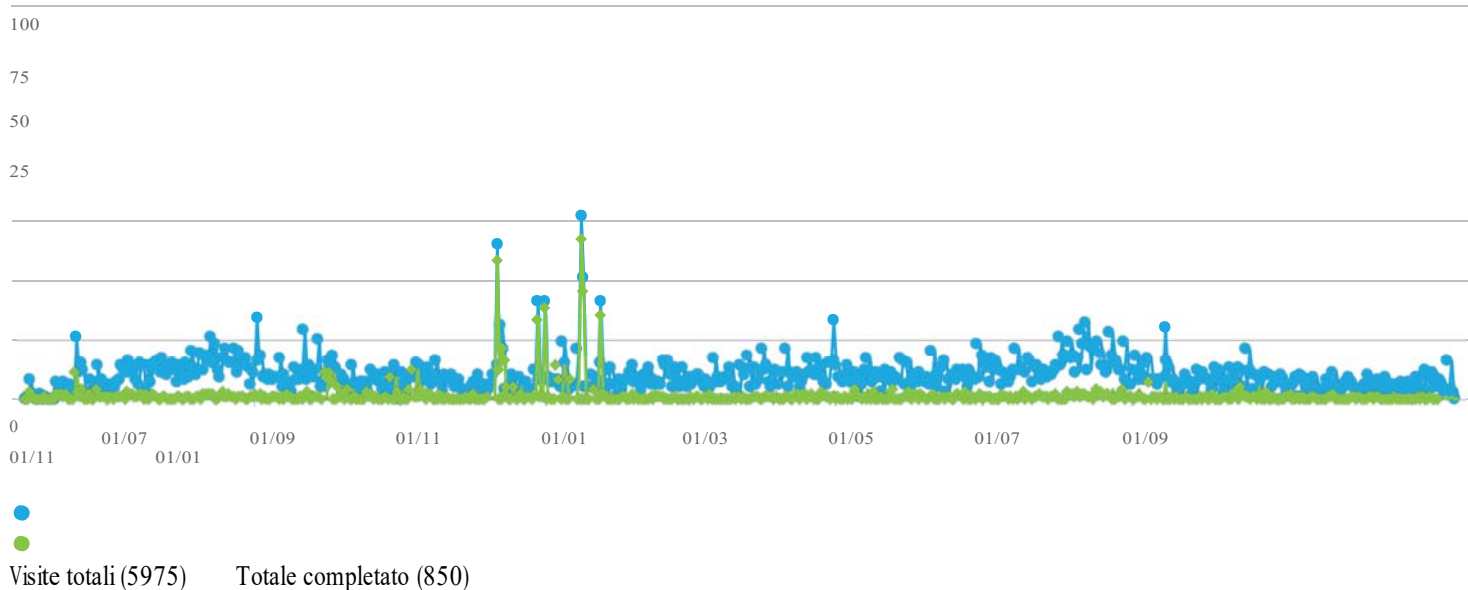
5-10 min.(18,7 %)

10-30 min.(8,9 %)

30-60 min.(1,1%)

>60 min.(2,9 %)

Storia visite (31/05/2018 – 12/01/2020)



Cosa ci hanno suggerito e consigliato i visitatori

Suggerimenti e consigli

Testo della risposta, Risposte 134x, Non risposto 289x (si riportano alcuni consigli espressi)

- Non cedete al cemento!
- Bello nient'altro
- Complimenti, andate avanti così. Incentivate l'apertura di più attività commerciali.
- Lo consiglieri a tutti i miei amici ,di venire a visitare il parco, io mi sono trovato bene.
- Implementare la segnaletica dei comportamenti permessi e vietati: troppo spesso vedo persone:

- -con cani liberi al seguito
- -con fuoristrada sui sentieri
- -che shiamazzano fastidiosamente
- -che lasciano immondizia
- Suggestirei inoltre di chiudere con sbarre l'accesso ai sentieri in modo da escludere la percorrenza con mezzi privati (ad esempio due jeep si sono addentrate sul K3 fino a ponte lungo in modo da portare ben 3 cani non al guinzaglio)
- Visto che la mia prima visita risale ormai a 20 anni fa posso affermare che i progressi si vedono, l'accoglienza e molto migliorata, i sentieri sono più curati, la ricettività nei paesi è incredibilmente aumentata. La natura e i prodotti alimentari del territorio fanno il resto! Che dire...se sono venti anni che torno appena posso vuol dire che state facendo un ottimo lavoro! Continuate così Continuate così)
- Vorrei che il parco venisse valorizzato
- E' un posto fantastico che merita di essere vissuto nel pieno senso della parola in tutto e, soprattutto in tutte le stagioni
- E' un parco molto ben organizzato, trovi risposte ovunque, i sentieri sono ben tenuti e curati amo fare fotografie e qui ci sono molti panorami mozzafiato, ho trovato molto interessanti le attività pubblicizzate sul sito sono venuta in inverno e le passeggiate con le ciaspole sono state molto belle avrei voluto vedere l'orso dal vivo ma in inverno dorme, tornerò quindi fine estate/autunno quando la gente sui sentieri è poca e forse potrei avere più fortuna ad incontrarlo
- Pista ciclabile (almeno Pescasseroli- Val Fondillo), no recinti con filo spinato (muretti a secco), più ordine nei terreni privati, agriturismo (in molti lo richiedono), incentivare l' allevamento e le colture, no guard rails sulla statale, un vivaio di trote (sono anni che non riusciamo più a mangiarne una), no abusivismo, galleria per Avezzano (ospedale).
- Credo sia importante attivare strutture ricettive lungo i sentieri
- Durante i trekking di più giorni dare la possibilità di bivaccare durante la notte (magari solo in alcune zone) anche senza l'ausilio delle guide. Più iniziative verso i fotografi naturalisti (corretti), pubblicizzano indirettamente il parco e sono i vostri occhi dove voi non potete sempre essere. Sarebbero validi come in altre aree naturalistiche dei capanni di appostamento ed avvistamento.
- Continuate così, buon lavoro!!!!

Pescasseroli, 27 febbraio 2020