PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO, LAZIO E MOLISE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Questionario online www.parcoabruzzo.it

Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Rapporto anno 2021

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

Introduzione

Il processo di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni, avviato a partire dagli anni 90, è stato guidato dalla esigenza di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalla Pubbliche Amministrazioni. Sono divenuti centrali in questo processo il tema della qualità dei servizi ed il ruolo del cittadino inteso quale "risorsa strategica" per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali così come percepiti dai soggetti fruitori. É emersa una coscienza nuova della società nel rapporto con tutto ciò che è pubblico. Da un lato le persone, le imprese, i gruppi organizzati, i media hanno acquisito la percezione di essere titolari di diritti; dall'altro, hanno circoscritto la loro consapevolezza nell'indicare le risposte più adeguate alle esigenze reali.
Alle Amministrazioni spetta il compito di valorizzare o sostenere e ascoltare le richieste dei cittadini con servizi di qualità, mediante l'attivazione di forme di comunicazione diretta attraverso la pratica dell'"ascolto" dei bisogni degli stakeholders (i soggetti pubblici di riferimento).
Lo strumento utilizzato, quello della rilevazione di customer satisfaction consente all'amministrazione di individuare specificamente i bisogni e di monitorare i processi di qualità che vanno a comporre il grado di soddisfazione del servizio offerto.

L'Ente Parco già dal 2017 ha scelto di utilizzare, un questionario, somministrato annualmente attraverso il sito web istituzionale www.parcoabruzzo.it con un pop-up che si apre nel momento dell'accesso al sito.

I risultati che seguono scaturiscono dall'elaborazione dei dati forniti dagli utenti che hanno compilato il questionario, nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2021.

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 (94.5%).

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 2021 hanno compilato il nostro questionario per il tempo che ci hanno dedicato per i giudizi espressi e per i suggerimenti forniti.

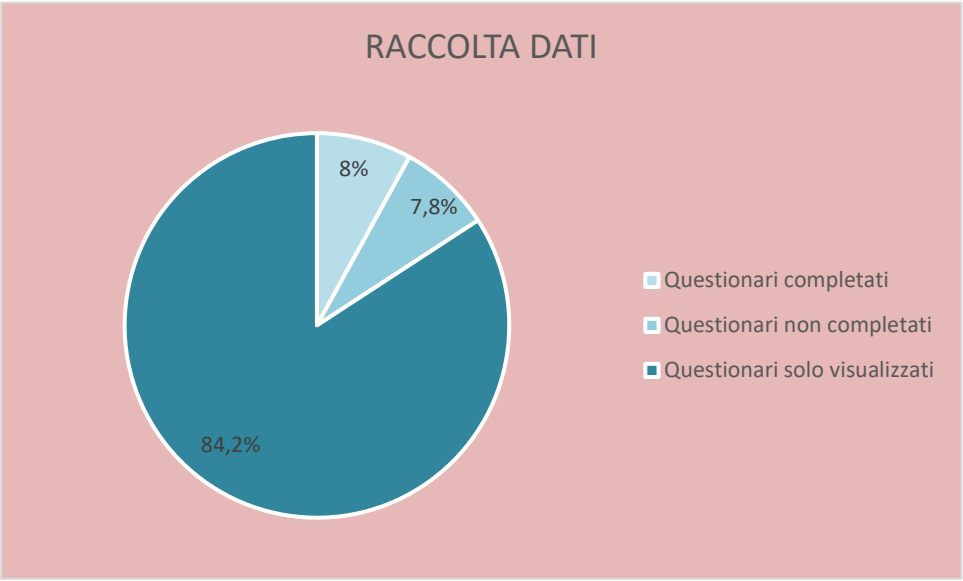
ANALISI DEI DATI

Per la rilevazione è stato utilizzato lo stesso questionario semplice ed immediato, utilizzato già a partire dal 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 .
Nell'arco dell'anno 2021, sono stati raccolti n. 147 questionari, contro i **243 del 2020**, ma il problema che ormai da 1 anno ci coinvolge tutti ha ridotto notevolmente il numero dei visitatori che si sono concentrati nei mesi di luglio agosto. Su un totale di 3318 visualizzazioni la percentuale di compilazione risulta essere stata del 12,7% però rispetto agli anni precedenti il numero di visualizzazioni sono state più alte

VOCI	2020	2021
Visualizzazioni totali del questionario	4758	4749
Questionari completati	243 (5%)	147 (8%)
Questionari non completati	399 (8%)	302 (7,8%)
Questionari solo visualizzati	4118 (87%)	4297 (84,2%)



Chi sono i visitatori del Parco intervistati?

Il pubblico è stato maggiormente, anche rispetto allo scorso anno, un pubblico maschile con una percentuale dei 57,5% rispetto al pubblico femminile con il 42,5%; l'età prevalente è compresa tra i 50-65 (32,9%) e 25-40 anni (21,9%). Quest'anno, emerge che la maggior parte dei visitatori ha conosciuto il Parco attraverso la voce "altro" (49,7%), dove con altro vengono indicati: scuola, riviste, partecipazione ad Associazioni, documentari, volontariato, vacanze e gite scolastiche fatte da piccoli con i genitori, mentre con il "passaparola" il 26,2%, seguono internet (21,4%). Rimane alta anche la frequenza di presenza al Parco, ben il 69,9% dei visitatori è venuto al Parco più volte e solo l'11,6% non era mai venuto.

Perché scelgono il Parco?

Il motivo principale della visita al parco è sempre legato alle escursioni naturalistiche con il 77,4%, seguono a ruota l'avvistamento fauna 48,6%, la visita ai borghi 45,2% e le passeggiate o pic-nic 39,7% mentre la fotografia naturalistica totalizza il 34,2%, 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 47,5% e il lupo con il 44,0%.

Centri visita e rete sentieristica

Il 50,7% degli utenti ha visitato i Centri Visita dando un giudizio ottimo, infatti su 5 domande a 2 (cortesia e competenza del personale) hanno dato il voto più alto (10) mentre alle rimanenti 3 voci (orari, igiene e attrattiva) hanno dato 8.

Per quanto riguarda la rete escursionistica, dei 147 intervistati l'86,2% ha dichiarato di aver percorso i sentieri del Parco. Nella valutazione della rete escursionistica le preferenze maggiori sono state espresse per il voto 8 (28,6%) e 7 (20,3%), attestandosi quindi su una valutazione medio alta.

Gli animali del Parco

Come evidenziato al paragrafo del "motivo della visita" al secondo posto troviamo l'avvistamento fauna con il 48,6% e, in effetti dalle risposte si evidenzia che il 75,5% 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 47,5% avrebbe voluto incontrare l'orso e il 44,0% il lupo.

Iniziative pubblicizzate sul sito del Parco

Il 31,9% 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 a 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; rifugi fruibili e meglio attrezzati; capanni per l'osservazione faunistica e la fotografia. Molti invece sono rimasti soddisfatti dell'esperienza fatta e dei servizi fruiti, 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 94,5% dei visitatori dichiara di voler tornare al Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise, anche nel 2020 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 94,5%.**

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.

Per il pubblico dei parchi, 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 e, non tralasciando la fascia più avanti con l'età.

RINGRAZIAMENTI

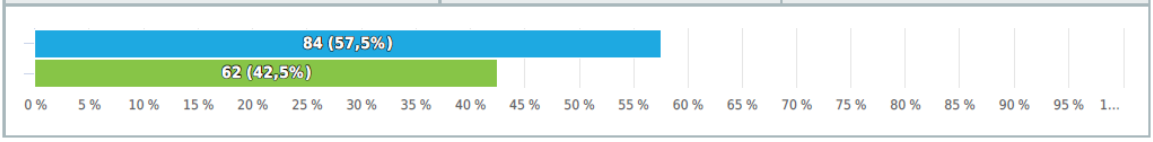
Sono diverse le persone che hanno contribuito con informazioni e suggerimenti alla riuscita del nostro lavoro.
Esprimiamo un particolare ringraziamento all'amministrazione, a coloro che si sono resi disponibili per il nostro lavoro ai turisti che hanno dedicato alcuni minuti della propria vacanza per rispondere alle nostre domande.

I DATI

Sesso:

Scelta singola , Risposte 146 x, Non risposto 1 x

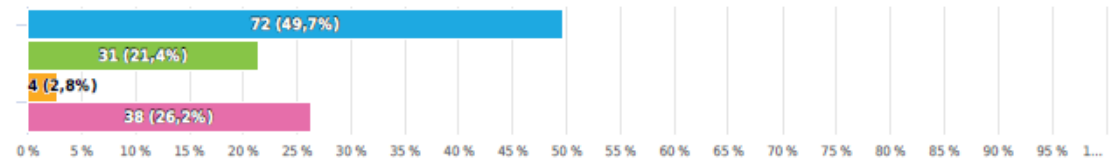
Risposta	Risposte	Rapporto
Maschio	84	57,5%
Femmina	62	42,5%



Come ha conosciuto il Parco?

Scelta singola , Risposte 145 x, Non risposto 2 x

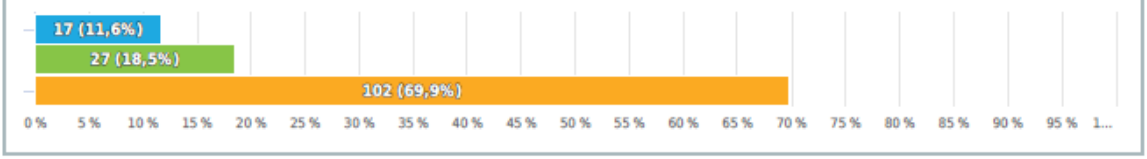
Risposta	Risposte	Rapporto
Altro (specificare)	72	49,7%
Internet	31	21,4%
Giornali	4	2,8%
Passaparola	38	26,2%



Quante volte è venuta/o al Parco?

Scelta singola , Risposte 146 x, Non risposto 1 x

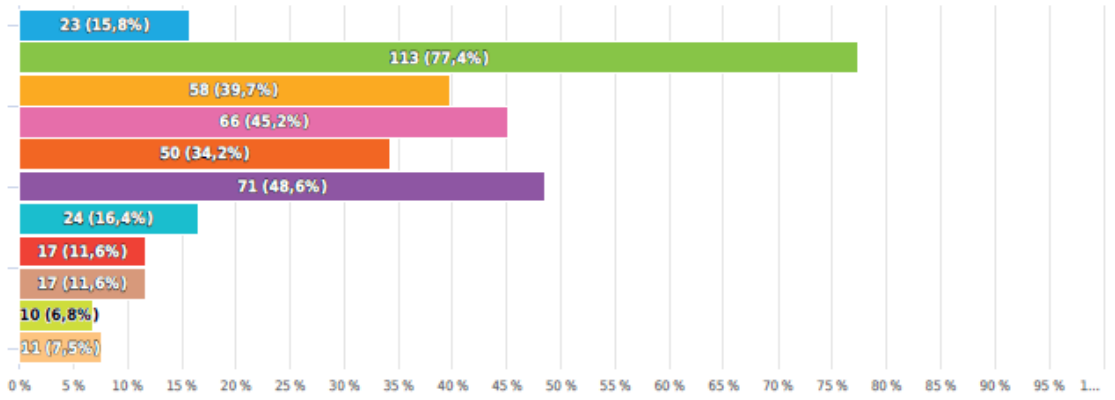
Risposta	Risposte	Rapporto
Mai	17	11,6%
Una volta	27	18,5%
Più volte	102	69,9%



Qual è il motivo principale della sua visita al Parco?

Scelta multipla , Risposte 146 x, Non risposto 1 x

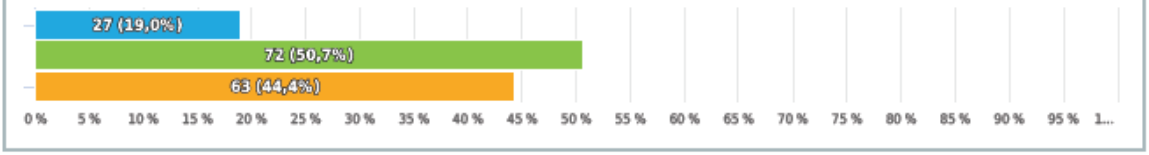
Risposta	Risposte	Rapporto
Altro (specificare)	23	15,8%
Escursione naturalistica	113	77,4%
Passeggiate o pic-nic	58	39,7%
Visita borghi	66	45,2%
Fotografia naturalistica	50	34,2%
Avvistamento fauna	71	48,6%
Centro visite	24	16,4%
Attività sportiva (cavallo)	17	11,6%
Attività sportiva (sci)	17	11,6%
Attività sportiva (bici)	10	6,8%
Altra attività sportiva	11	7,5%



Ha utilizzato uno o più centri visita?

Scelta multipla , Risposte 142 x, Non risposto 5 x

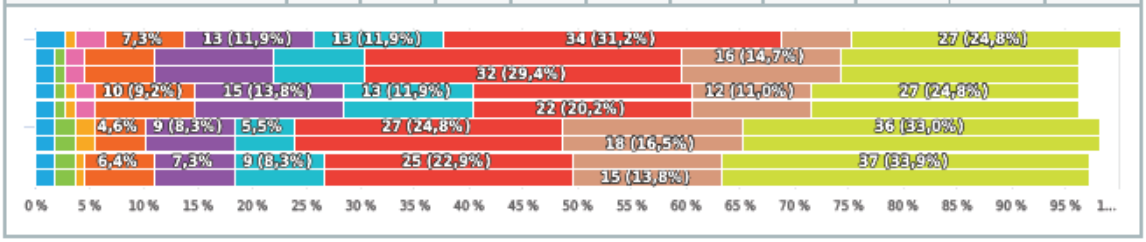
Risposta	Risposte	Rapporto
Quali?	27	19,0%
Si	72	50,7%
No	63	44,4%



Che voto da al servizio reso nei centri visita?

Matrice con scelte singole , Risposte 109 x, Non risposto 38 x

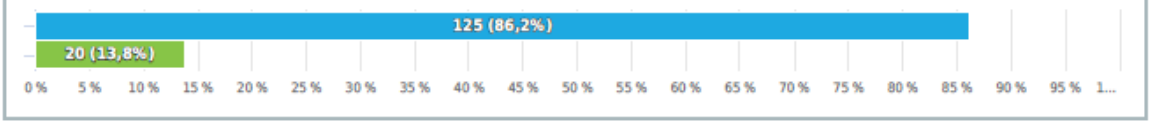
Risposta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari	3 (2,8%)	0	1 (0,9%)	3 (2,8%)	8 (7,3%)	13 (11,9%)	13 (11,9%)	34 (31,2%)	7 (6,4%)	27 (24,8%)
Igiene e ordine	2 (1,8%)	1 (0,9%)	0	2 (1,8%)	7 (6,4%)	12 (11,0%)	9 (8,3%)	32 (29,4%)	16 (14,7%)	24 (22,0%)
Attrattiva	2 (1,8%)	1 (0,9%)	0	2 (1,8%)	7 (6,4%)	12 (11,0%)	9 (8,3%)	32 (29,4%)	16 (14,7%)	24 (22,0%)
cortesia/disponibilità del personale	2 (1,8%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	2 (1,8%)	10 (9,2%)	15 (13,8%)	13 (11,9%)	22 (20,2%)	12 (11,0%)	27 (24,8%)
competenza del personale	2 (1,8%)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	2 (1,8%)	10 (9,2%)	15 (13,8%)	13 (11,9%)	22 (20,2%)	12 (11,0%)	27 (24,8%)



Ha percorso i sentieri del Parco?

Scelta singola , Risposte 145 x, Non risposto 2 x

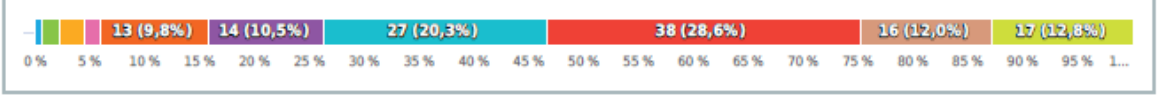
Risposta	Risposte	Rapporto
Si	125	86,2%
No	20	13,8%



Che voto da alla segnaletica dei sentieri?

Matrice con scelte singole , Risposte 133 x, Non risposto 14 x

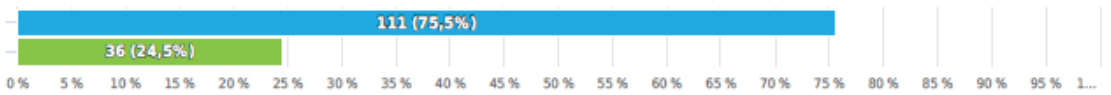
Risposta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voto alla segnaletica:	1 (0,8%)	2 (1,5%)	3 (2,3%)	2 (1,5%)	13 (9,8%)	14 (10,5%)	27 (20,3%)	38 (28,6%)	16 (12,0%)	17 (12,8%)



Ha incontrato/osservato un animale selvatico in natura?

Scelta singola , Risposte 147 x, Non risposto 0 x

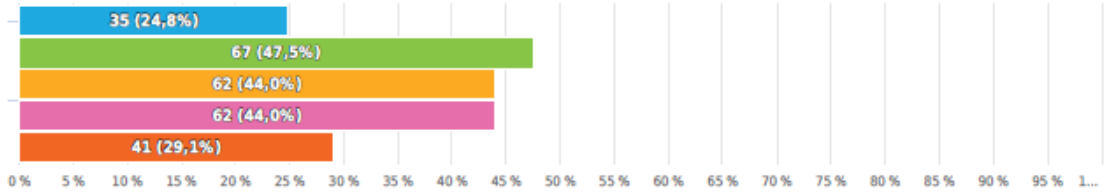
Risposta	Risposte	Rapporto
Si	111	75,5%
No	36	24,5%



Con quale animale avrebbe voluto fare un incontro a sorpresa?

Scelta multipla , Risposte 141 x, Non risposto 6 x

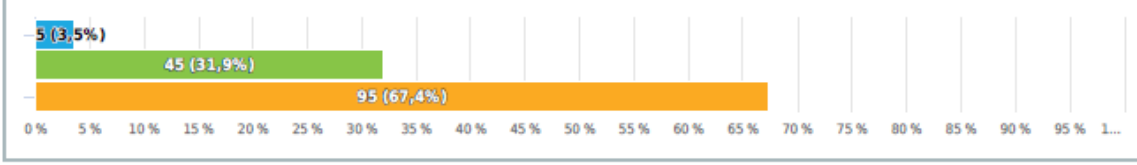
Risposta	Risposte	Rapporto
Altro/quale	35	24,8%
Orso	67	47,5%
Lupo	62	44,0%
Camoscio	62	44,0%
Volpe	41	29,1%



Ha usufruito delle iniziative pubblicizzate sul sito del Parco?

Scelta multipla , Risposte 141 x, Non risposto 6 x

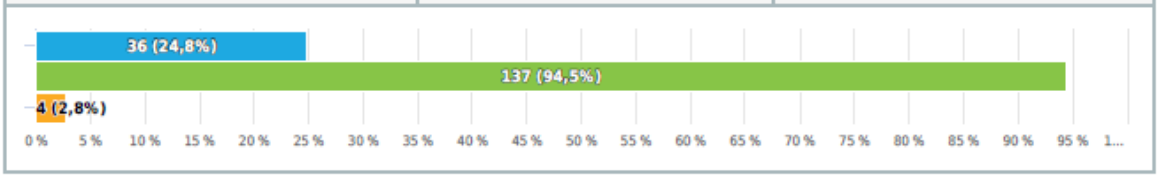
Risposta	Risposte	Rapporto
Le ha trovate di suo gradimento? Quali?	5	3,5%
Si	45	31,9%
No	95	67,4%



Tornerà in visita al Parco?

Scelta multipla , Risposte 145 x, Non risposto 2 x

Risposta	Risposte	Rapporto
Perchè?	36	24,8%
Si	137	94,5%
No	4	2,8%



Cosa ci hanno suggerito e consigliato i visitatori

Suggerimenti e consigli
Testo della risposta, Risposte 147 x, Non risposto 0 x
(si riportano alcuni consigli espressi)

- ✓ **Più rifugi aperti al pubblico;**
- ✓ **Più pulizia;**
- ✓ **Più valorizzazione del parco con più pubblicità;**
- ✓ **Continuate con una manutenzione più attenta della segnaletica sui sentieri. Anche su quelli meno frequentati. Se possibile mettete più paletti con le indicazioni, non sono visibili da lontano;**
- ✓ **……moltissimi sono i ringraziamenti per il personale impegnato per la tutela del Patrimonio;**
- ✓ **Trasporti Green tra i paesi;**
- ✓ **Evitare restrizioni su alcuni percorsi del Parco;**
- ✓ **Fare accordi per migliorare i collegamenti con le grandi città vicine (Roma)**
- ✓ **Grazie mille;**

Pescasseroli, 22 Febbraio 2022