



PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO, LAZIO E MOLISE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Questionario online www.parcoabruzzo.it



Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Rapporto anno 2022

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 dalle 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. È 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 2022.

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 2022 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.

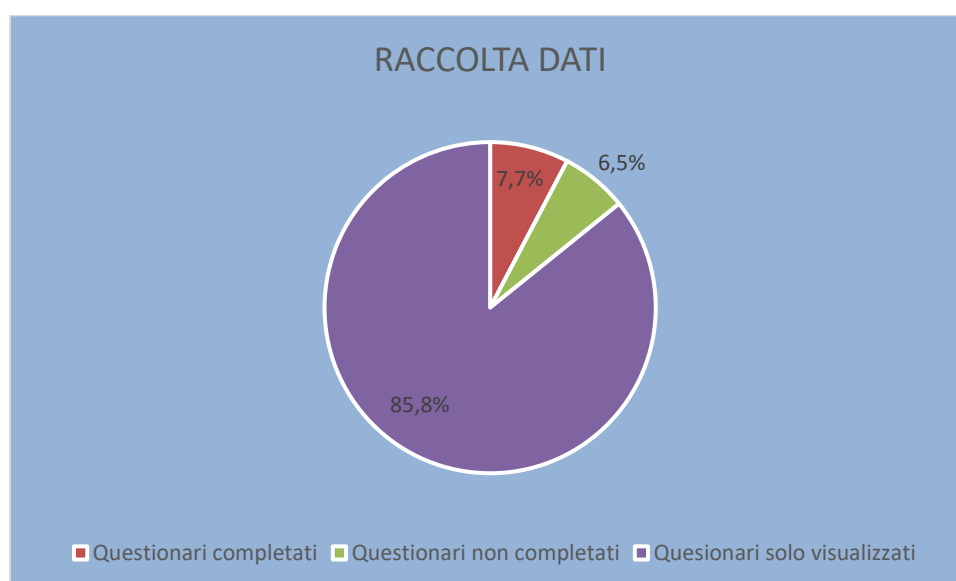
Il questionario è composto da 16 domande con le quali, oltre a una essenziale identificazione dell'intervistato (sesso, età e provenienza), sono state richieste informazioni sulla motivazione alla visita, modalità di conoscenza del Parco, valutazione di alcuni servizi, consigli e suggerimenti.

La raccolta dei dati

Come evidenziato nell'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 2022, sono stati compilati n. **333** questionari, contro i **147 del 2021**, un dato questo molto positivo, infatti nell'arco temporale dal 2020 al 2022 il totale dei questionari completati è il più alto a conferma del fatto che nel 2022 la gente ha ricominciato a viaggiare.

VOCI	2020	2021	2022
Visite totali del questionario	4758	4749	3098
Questionari completati	243 (5%)	147 (8%)	333 (7,7%)
Questionari non completati	399 (8%)	302 (7,8%)	273 (6,5%)
Questionari solo visualizzati	4118 (87%)	4297 (84,2%)	2901 (85,8%)



Chi sono i visitatori del Parco intervistati?

In linea con lo scorso anno, il pubblico è stato maggiormente un pubblico maschile, con una percentuale del 55,6% rispetto al pubblico femminile con il 44,4%; l'età prevalente è compresa tra i 50-65 (30,2%) e 25-40 anni (23,8%).

Alla domanda: **“Come ha conosciuto il Parco?”** la maggior parte degli intervistati indica la voce *“altro”* con il 47,2%, dove con altro vengono indicati: scuola, riviste, documentari, volontariato, vacanze e gite scolastiche fatte da piccoli con i genitori; mentre *“passaparola”* totalizza il 27,0% e *“internet”* il 23,0%.

I frequentatori assidui sono sempre in numero maggiore (68,5%) rispetto a quelli per i quali è la prima volta (12,3)

Perché scelgono il Parco?

Chi viene al Parco sa che il modo migliore per viverlo interamente è stare a contatto con la natura e, quale modo migliore se non facendo escursioni da soli o in gruppo, infatti il 75,7% degli intervistati segna esattamente come scelta principale di visita al Parco quella dell'Escursione Naturalistica. Seguono poi *“l'avvistamento fauna”* con il 44,2% e la classica *“visita ai borghi”* con il 42,7%, a rappresentare anche un turismo culturale ed enogastronomico che si rafforza di anno in anno.

Con numeri un po' più bassi ma comunque degni di rilievo troviamo passeggiate meno impegnative 30,8% e la fotografia naturalistica 28,0%.

Quindi un Turismo Verde che si mantiene sempre ben saldo, anche con la scoperta di piccoli centri arroccati alcuni dei quali fanno parte della rete dei borghi più belli d'Italia, dei borghi autentici e delle bandiere arancioni del Touring Club.

Alla domanda se *“ha incontrato/osservato un animale selvatico in natura”* il 77,5% degli utenti ha risposto in maniera positiva e naturalmente l'animale che tutti desiderano avvistare rimane sempre l'orso con il 49,1% , seguito dal camoscio (47,2%) e infine il lupo (45,6%).

Centri visita e rete sentieristica

Il primo contatto del turista che arriva nel territorio rimane sempre il Centro Visita dove oltre ad avere le informazioni di base (dove si trova e quello che può fare), può già avere un primo contatto con la fauna del Parco. Il 52,6% degli utenti si è recato nei Centri Visita dando un giudizio ottimo, infatti su 5 domande a 2 (orario e igiene) hanno dato il voto più alto (8) mentre alla competenza del personale, l'attrattiva e la cortesia hanno dato 10.

Per quanto riguarda la rete sentieristica, ricollegandosi alla domanda del motivo principale della visita che rimane sempre l'escursione l'82,9% degli utenti ha risposto di aver percorso i sentieri del Parco. Nella valutazione della rete escursionistica le preferenze maggiori sono state espresse sul voto 8 (27,2%) e sul 7 (23,0%), 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 44,2% e, in effetti dalle risposte si evidenzia che il 77,5% 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 49,1% avrebbe voluto incontrare l’orso il 47,2% il camoscio e il 45,6% il lupo.

Iniziative pubblicizzate sul sito del Parco

Il 32,1% 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.

Torneranno

Il 95,9% dei visitatori dichiara di voler tornare al Parco Nazionale d’Abruzzo, Lazio e Molise, un dato questo che si mantiene sempre alto e che conferma il valore naturalistico di questo territorio, un Parco che continua a piacere e ad attirare visitatori sempre più specializzati. Le motivazioni rimangono sempre svariate, ma quello che rimane impresso è quasi il bisogno o forse desiderio di immergersi nella natura e quindi rigenerarsi, c’è chi vuole venire in inverno oppure chi ha avuto poco tempo a disposizione e vuole vedere di più e chi naturalmente lo considera un posto meraviglioso di cui non potrebbe farne a meno e, c’è chi non si stanca mai di tornarci.

Suggerimenti e consigli.

Nell’ultima parte del questionario è possibile lasciare suggerimenti e consigli. La maggior parte riguarda sempre la sentieristica con suggerimenti per controlli più incisivi finalizzati a intercettare turisti “maleducati” ma si chiede anche di prestare maggiore attenzione alla segnaletica.

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.

Di seguito sono riportati alcuni dei tanti consigli e suggerimenti espressi da tutti coloro che hanno fatto visita al Parco e compilato il questionario.

Suggerimenti e consigli

Testo della risposta, Risposte 333 x, Non risposto 0 x
(si riportano alcuni consigli espressi)

- ✓ **Una maggiore e costante attenzione ai sentieri con una manutenzione alla segnaletica, anche su quelli meno frequentati.**
- ✓ **Più controlli nei periodi di maggior afflusso e nelle aree più frequentate e più delicate;**

- ✓ Più rifugi aperti al pubblico e possibilità di campeggiare in riva al lago;
- ✓ Più pulizia;
- ✓ Più pubblicità per valorizzare meglio e sempre di più le bellezze del territorio;
- ✓moltissimi sono i ringraziamenti per il personale impegnato per la tutela del Patrimonio;
- ✓ Trasporti Green tra i paesi;
- ✓ Grazie mille;

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 95,9%**.

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.

Il pubblico dei parchi è costituito da persone di ogni età, ceto sociale ed estrazione culturale, che desidera provare emozioni all'interno di un contesto naturale o che semplicemente ha bisogno di rigenerarsi.

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

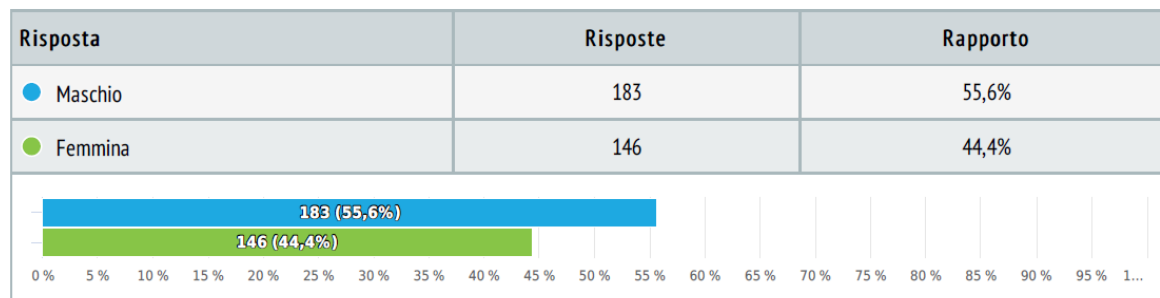
Sono diverse le persone che hanno contribuito con informazioni e suggerimenti alla riuscita del nostro lavoro.

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

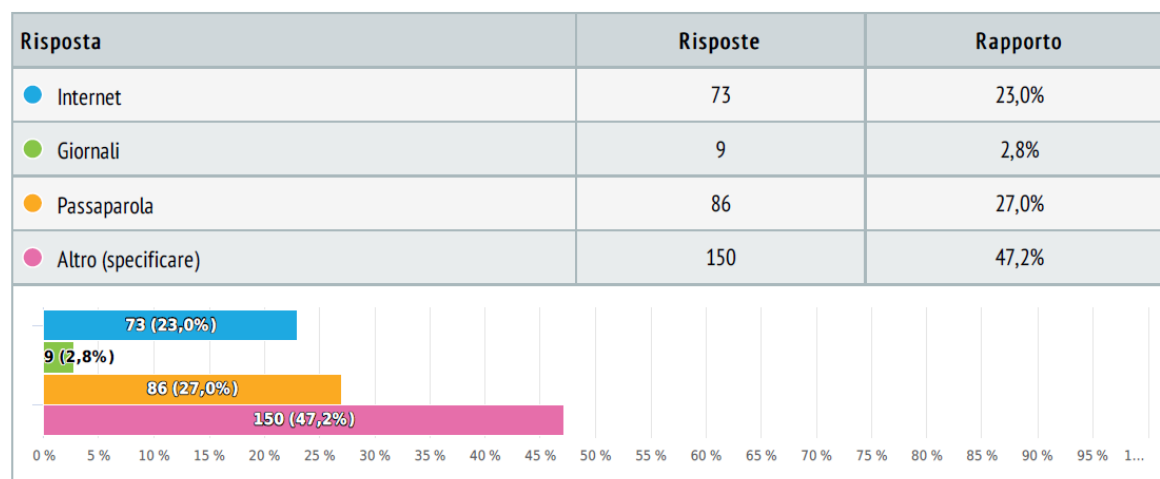
1 Sesso:

Scelta singola, Risposte 329 x, Non risposto 4 x



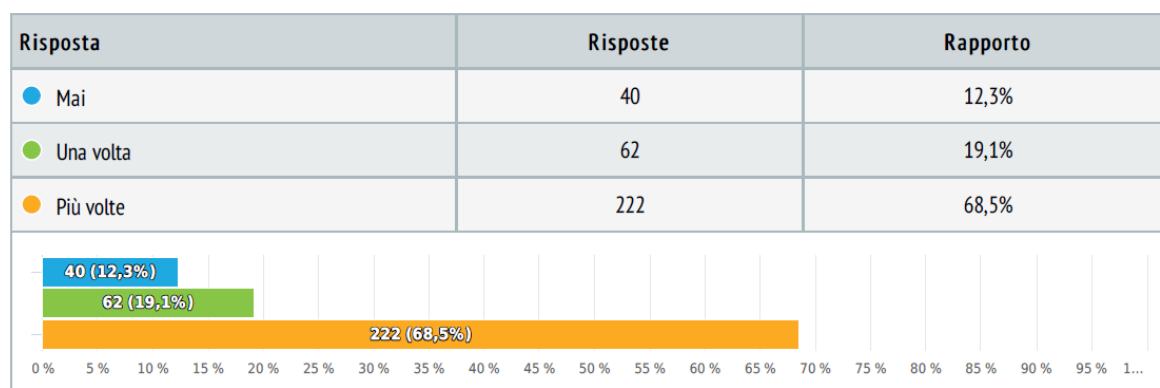
4 Come ha conosciuto il Parco?

Scelta singola, Risposte 318 x, Non risposto 15 x



5 Quante volte è venuta/o al Parco?

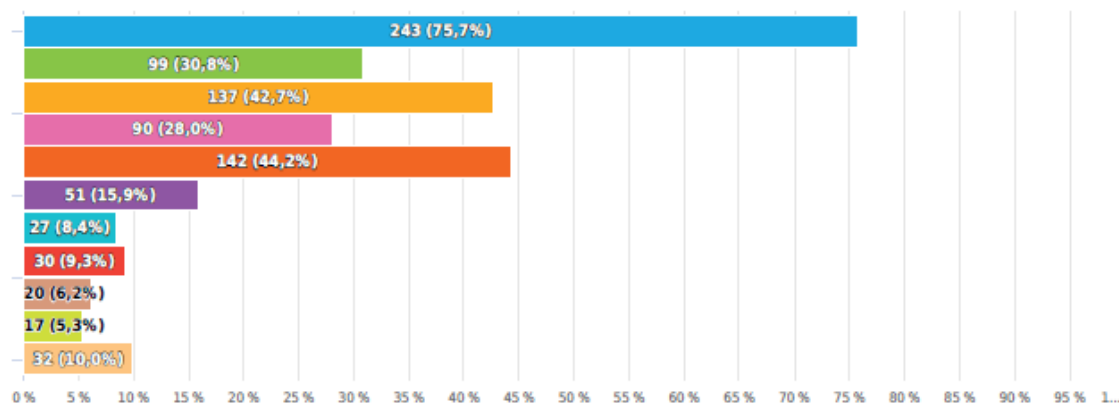
Scelta singola, Risposte 324 x, Non risposto 9 x



6 Qual è il motivo principale della sua visita al Parco?

Scelta multipla , Risposte 321 x, Non risposto 12 x

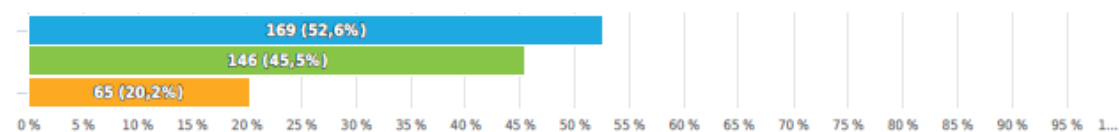
Risposta	Risposte	Rapporto
Escursione naturalistica	243	75,7%
Passeggiate o pic-nic	99	30,8%
Visita borghi	137	42,7%
Fotografia naturalistica	90	28,0%
Avvistamento fauna	142	44,2%
Centro visite	51	15,9%
Attività sportiva (cavallo)	27	8,4%
Attività sportiva (sci)	30	9,3%
Attività sportiva (bici)	20	6,2%
Altra attività sportiva	17	5,3%
Altro (specificare)	32	10,0%



7 Ha utilizzato uno o più centri visita?

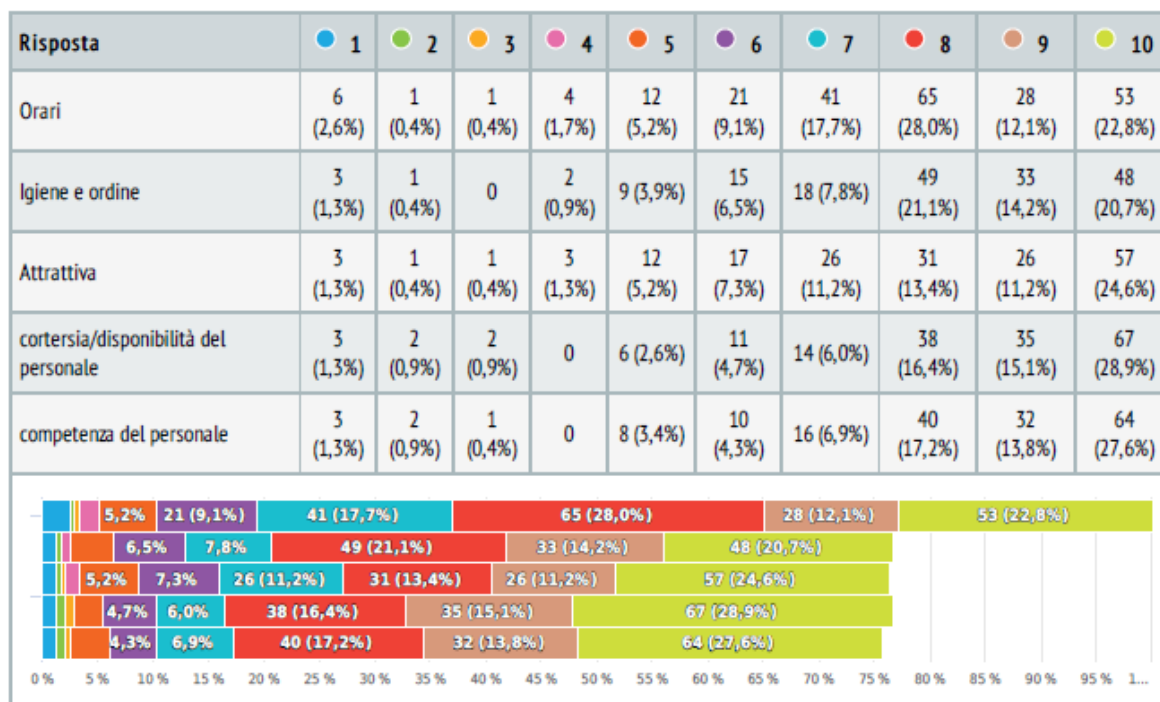
Scelta multipla , Risposte 321 x, Non risposto 12 x

Risposta	Risposte	Rapporto
Si	169	52,6%
No	146	45,5%
Quali?	65	20,2%



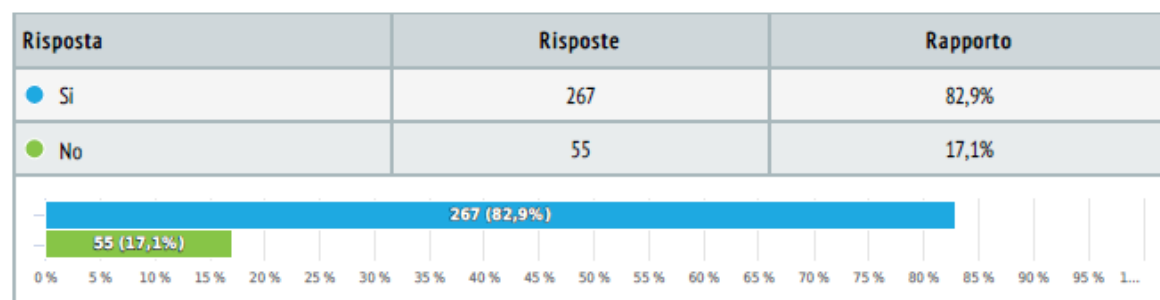
8 Che voto da al servizio reso nei centri visita?

Matrice con scelte singole, Risposte 232 x, Non risposto 101 x



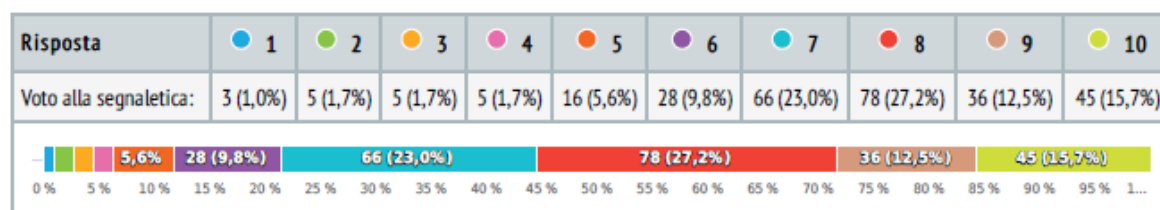
9 Ha percorso i sentieri del Parco?

Scelta singola, Risposte 322 x, Non risposto 11 x



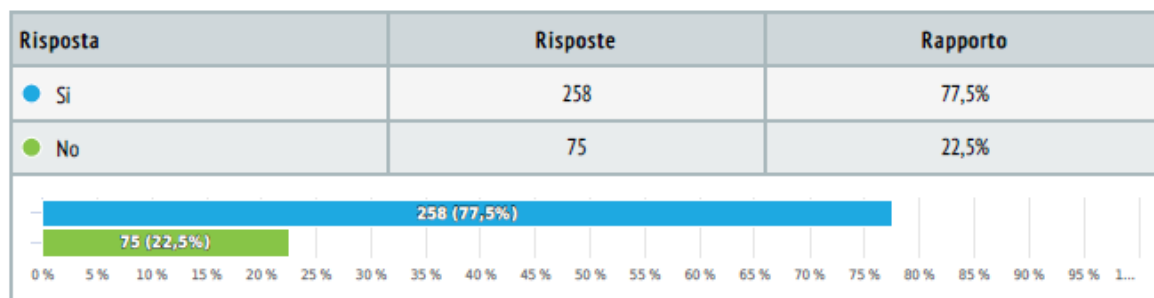
10 Che voto da alla segnaletica dei sentieri?

Matrice con scelte singole, Risposte 287 x, Non risposto 46 x



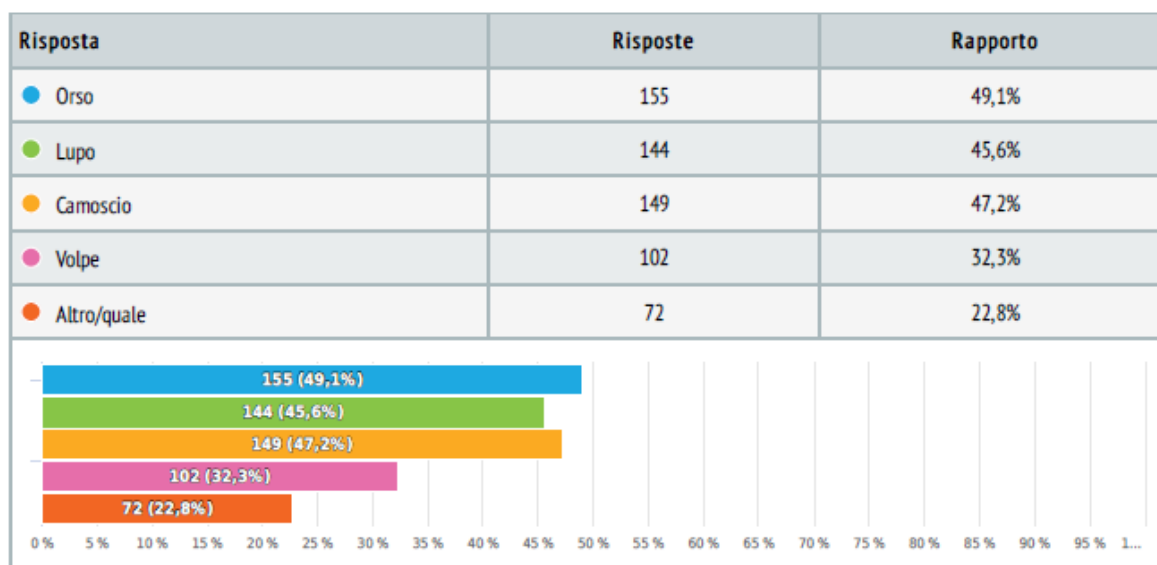
11 Ha incontrato/osservato un animale selvatico in natura?

Scelta singola , Risposte 333 x, Non risposto 0 x



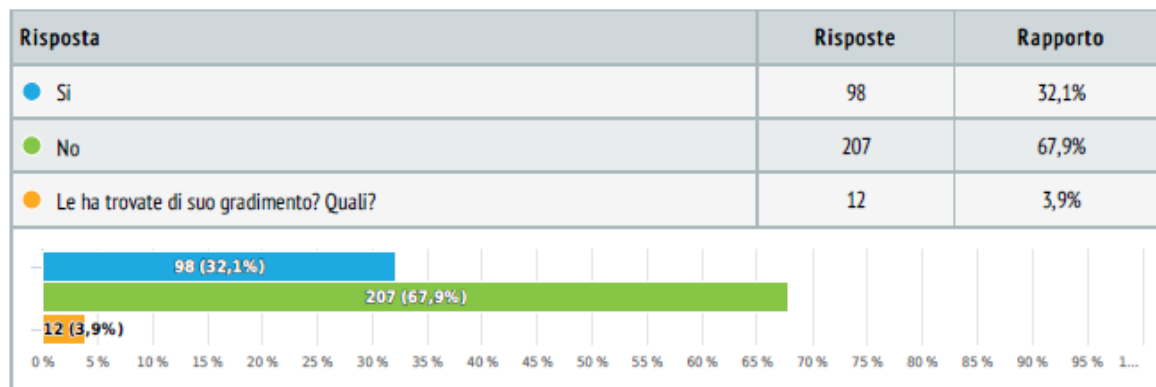
12 Con quale animale avrebbe voluto fare un incontro a sorpresa?

Scelta multipla , Risposte 316 x, Non risposto 17 x



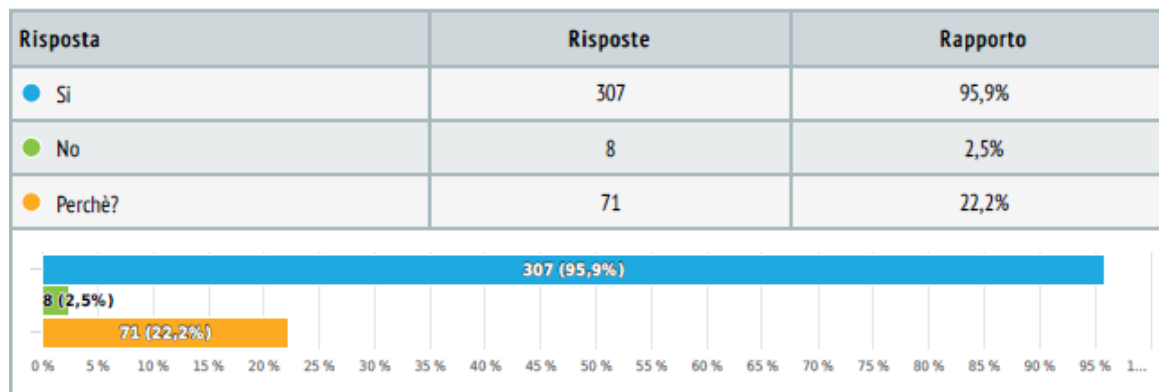
14 Ha usufruito delle iniziative pubblicizzate sul sito del Parco?

Scelta multipla , Risposte 305 x, Non risposto 28 x



13 Tornerà in visita al Parco?

Scelta multipla , Risposte 320 x, Non risposto 13 x



Pescasseroli, 28 febbraio 2023