



Rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti/visitatori del Parco 2018

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.

Rilevare la soddisfazione degli utenti rientra tra i compiti di un Ente pubblico come il Parco con l'obiettivo di migliorare il lavoro e i servizi offerti. La rilevazione è avvenuta, garantendo l'anonimato, attraverso la compilazione di un questionario con 16 domande, a risposte sia chiuse che aperte, 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. 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 (97.9%)**.

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. 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 **molte 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**.

Di seguito una breve sintesi dei dati.

La raccolta dei dati.

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.

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.

COMUNICATO STAMPA N. 17/2019

PESCASSEROLI, 23 MAGGIO 2019

ENTE AUTONOMO PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO, LAZIO E MOLISE

Sede Legale e Amministrativa: Viale Santa Lucia snc 67032 Pescasseroli (AQ)

☎(+39) 0863/91131 ☎(+39) 0863/912132 - info@parcoabruzzo.it