

# **Abruzzo. Pnaln: 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.



Foto ARCHIVIO Foto Archivio parco-nazionale-abruzzo-cerbiatti

## **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](http://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 passaparola (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.

Pescasseroli, 4 aprile 2018