



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Il Parco Naturale di Cervia

Risultati del questionario sul livello di conoscenza e di gradimento

Progetto a cura di

CERVIA + VERDE

Giovani per la promozione di una cultura ambientale

Settembre 2018

Sommario

1. Introduzione
2. Obiettivi, metodo, somministrazione
3. Risultati
 - 3.1. Modalità di svolgimento della visita
 - 3.2. Gradimento del Parco Naturale
 - 3.3. Dati Anagrafici
4. Conclusioni

1. INTRODUZIONE

Nell'ambito del progetto "*Cervia più Verde*", promosso dal Servizio Civile Nazionale e dal Comune di Cervia, è stata compiuta nei mesi tra aprile e giugno 2018 un'indagine sulla percezione e abitudini dei visitatori del Parco Naturale.

Il **Parco Naturale di Cervia**, con i suoi 27 ettari di pineta, istituito nel 1963, è stato creato allo scopo di salvaguardare una parte considerevole di ambiente naturale, rendendolo nel contempo fruibile dai turisti e dai visitatori.

Aperto al pubblico da fine marzo fino ai primi di novembre, il Parco Naturale non è un semplice parco verde, ma un vero e proprio gioiello nel cuore di Milano Marittima che offre molteplici possibilità: dal conoscere da vicino tanti animali, in particolare quelli da fattoria, al trascorrere un tranquillo pic-nic all'aria aperta o esplorare un vero e proprio percorso botanico che indica varie essenze autoctone della pineta di Cervia.

Una ricca selezione di animali popola il parco. In particolare, il Parco Naturale ha sposato la causa del ripopolamento delle specie autoctone, sia regionali che nazionali.

Il Parco offre anche tante altre opportunità grazie a un ricco programma di eventi che animano il parco dalla primavera all'autunno.

Al suo interno si trova anche CerviAvventura: un parco costituito da una serie di percorsi acrobatici sospesi tra i pini differenziati in base all'età e all'altezza degli utenti.

2. OBIETTIVI, METODO E SOMMINISTRAZIONE

Il questionario somministrato agli utenti del Parco Naturale di Cervia è stato formulato nell'esigenza di raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) definire le caratteristiche del visitatore-tipo del parco
- 2) indagare sulle abitudini dell'utenza (quanto spesso visitano il parco, quali servizi utilizzano, ecc.)
- 3) indagare il grado di soddisfazione dell'utenza

Il questionario, composto da 18 domande, è suddiviso in 3 sezioni:

- **Modalità di svolgimento della visita:** contiene informazioni sulle abitudini dell'utenza.
- **Gradimento del Parco Naturale:** contiene le valutazioni dell'utenza relative a diversi aspetti del Parco.
- **Sezione anagrafica:** contiene informazioni relative al sesso, età e residenza.

Il questionario, realizzato da due volontari del Servizio Civile Nazionale, è stato somministrato all'utenza in due fasi: all'apertura stagionale del Parco nel mese di aprile e dalla seconda metà di maggio fino alla prima settimana di luglio.

Sono stati raccolti 126 questionari, di cui circa il 70% ottenuti durante la seconda fase.

Circa l'80% dei dati è stato raccolto in giornate infrasettimanali nella fascia oraria 9:00 -14:00.

I punti di raccolta dati sono stati posizionati in 2 luoghi: all'entrata principale del Parco, situata vicina alle Terme di Cervia ed al centro del Parco, situato vicino all'ufficio, l'area ristoro e l'entrata della zona Fattoria.

3. RISULTATI

3.1. Modalità di svolgimento della visita

Sei venuto al Parco...

Più della metà degli intervistati è venuta al parco in compagnia di famigliari. L'elevata incidenza è in linea con il tipo di attività offerte, spesso indirizzate ai bambini ed ai loro genitori.

Superano il 15% sia la presenza di singoli visitatori, che la presenza di coppie.

da solo	16,1
in coppia	16,9
con amici	4,0
con famigliari	52,5
con un gruppo organizzato	10,5

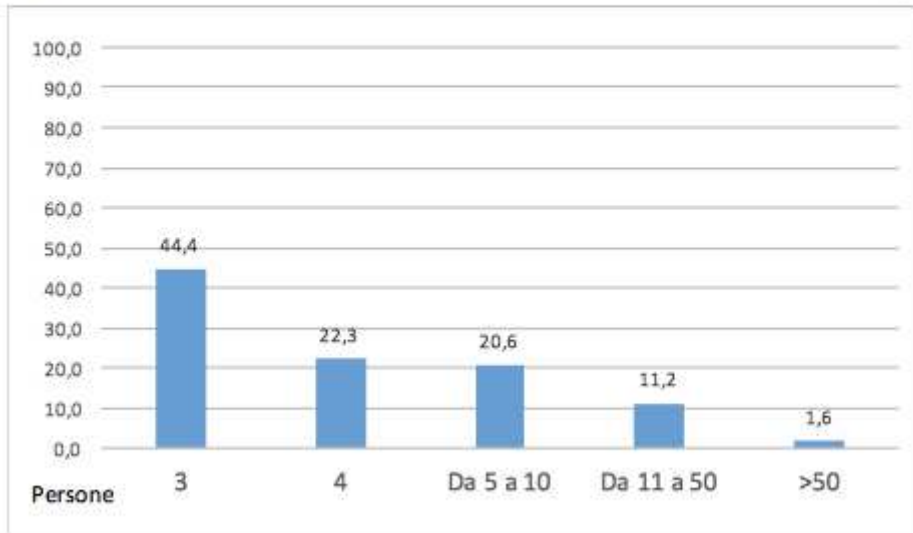


Se fai parte di un gruppo, da quante persone è composto?

La maggioranza degli intervistati (66,7%) fa parte di gruppi di 3 o 4 persone, da ricollegare all'alta percentuale di famiglie presenti nel campione analizzato.

Altra percentuale rivelante è il 20,6% di gruppi composti dai 5 ai 10 individui.

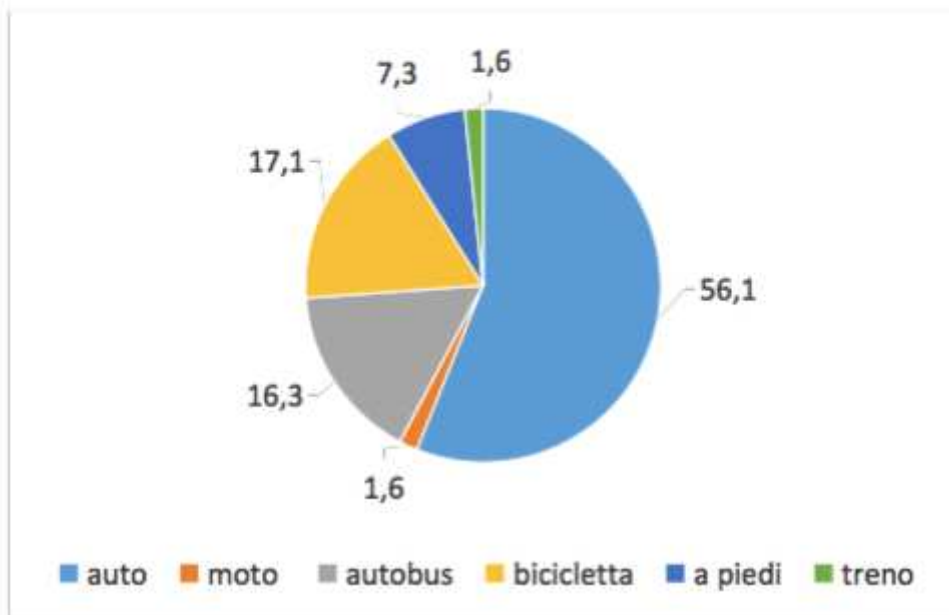
3	44,4
4	22,3
Da 5 a 10	20,6
Da 11 a 50	11,2
>50	1,6



Quale mezzo hai utilizzato per raggiungere il Parco Naturale?

Il mezzo più diffuso, usato dal 56,1% degli intervistati, è l'auto. Va messo in evidenza come il 35% abbia raggiunto il Parco Naturale con un mezzo di trasporto eco-sostenibile (autobus, bicicletta o treno).

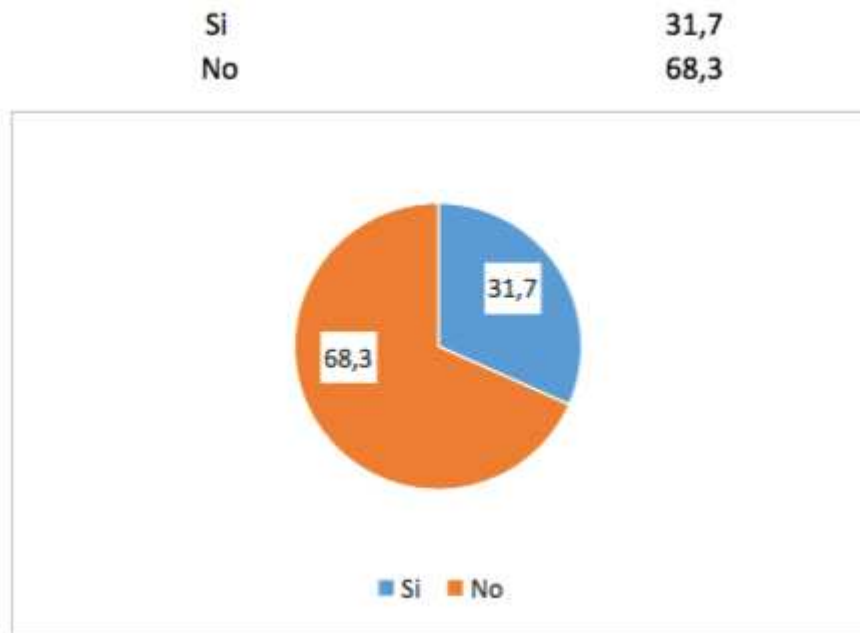
auto	56,1
moto	1,6
autobus	16,3
bicicletta	17,1
a piedi	7,3
treno	1,6



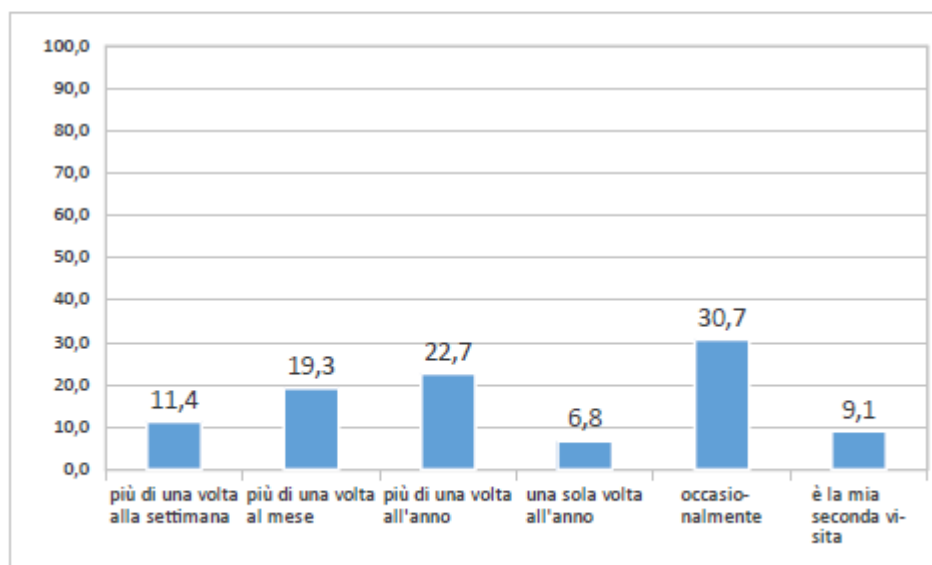
**È la prima volta che visiti il parco naturale?
Se hai risposto NO, con che frequenza lo visiti?**

Quasi il 70% degli intervistati aveva già visitato il Parco in passato. A tali utenti è stato anche chiesto la frequenza delle loro visite: il 53,4% sono frequentatori abituali (visitano il Parco più di una volta alla settimana/mese/anno), mentre il 30,7% sono utenti occasionali.

Tali dati dimostrano l'ottima percentuale di clienti fidelizzati.



più di una volta alla settimana	11,4
più di una volta al mese	19,3
più di una volta all'anno	22,7
una sola volta all'anno	6,8
occasionalmente	30,7
è la mia seconda visita	9,1

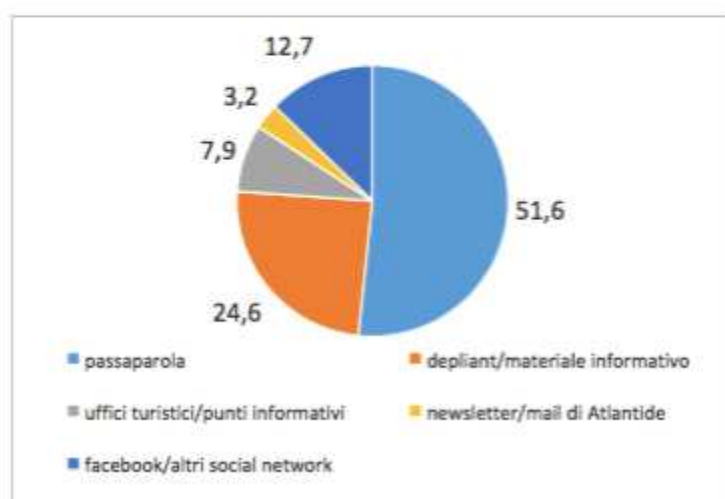


Come hai conosciuto il parco? (solo una risposta)

Più della metà degli intervistati ha conosciuto il Parco Naturale tramite passaparola, in buona parte dovuto all'incidenza di utenti cervesi registrati (54%), mentre un utente su quattro ne è venuto a conoscenza grazie a materiale informativo cartaceo.

I social network si attestano attorno al 13% di utilizzo come fonte di informazione, mentre gli uffici turistici raggiungono quasi l'8%.

passaparola	51,6
depliant/materiale informativo	24,6
uffici turistici/punti informativi	7,9
newsletter/mail di Atlantide	3,2
facebook/altri social network	12,7

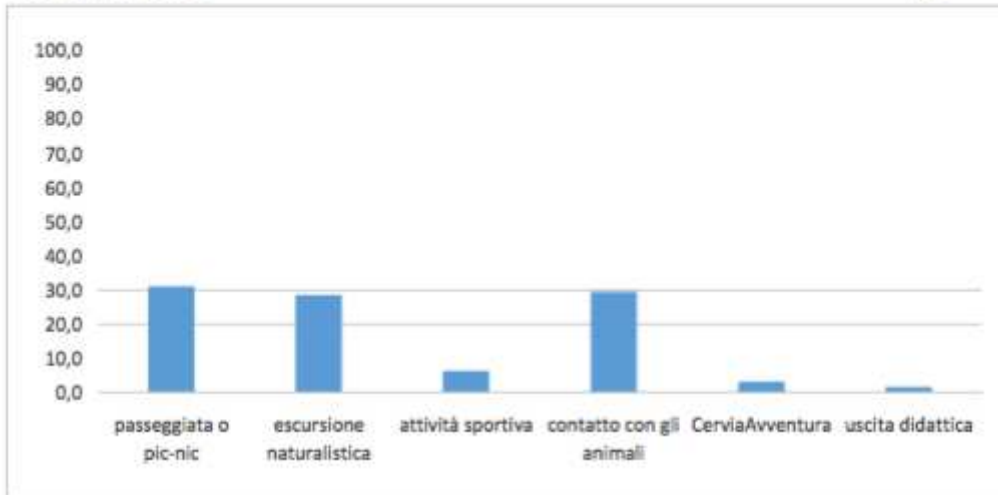


Qual'è il motivo della tua visita? (solo una risposta)

Le tre motivazioni principali di visita, tutte con un'incidenza intorno al 30%, sono: l'escursione con interesse naturalistico; la più semplice passeggiata di relax unita all'utilizzo di aree pic-nic; l'opportunità di contatto con gli animali.

La buona distribuzione di incidenza in queste 3 motivazioni evidenziano altrettanti punti di forza che caratterizzano il Parco Naturale di Cervia: la ricca biodiversità dell'ecosistema pinetale in cui il Parco è situato; l'alternativa turistica offerta dall'ambiente tranquillo della Pineta e la notevole quantità di spazio dedicato alla conoscenza e al contatto con gli animali.

passeggiata o pic-nic	31,0
escursione naturalistica	28,5
attività sportiva	6,3
contatto con gli animali	29,4
CerviaAvventura	3,2
uscita didattica	1,6



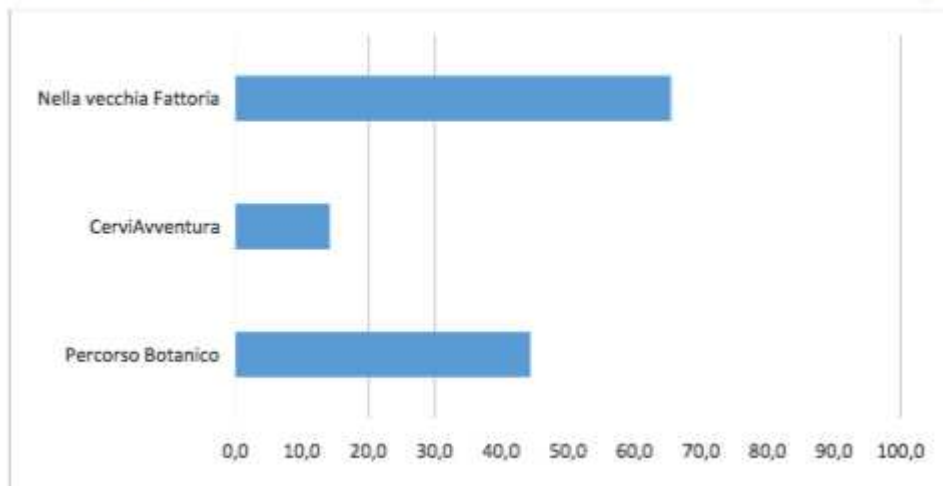
Quali di queste zone del Parco Naturale hai visitato? (risposta multipla)

Con un'incidenza del 65,5% la Vecchia Fattoria è l'area più visitata, confermandosi come attrazione principale del Parco Naturale.

Ottimi livelli di visita (44,3%) per il Percorso Botanico, recentemente rinnovato.

La bassa percentuale di visite per CerviaAvventura è stata influenzata dal periodo di raccolta dati, in quanto questa attrazione seguiva degli orari di apertura diversi.

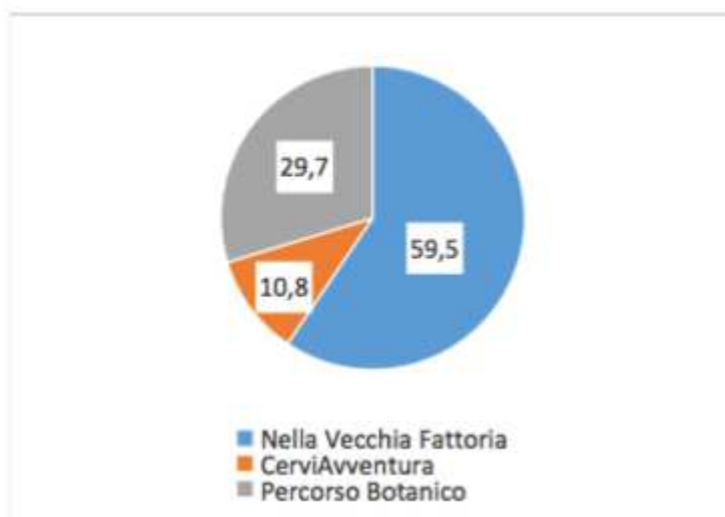
Nella vecchia Fattoria	65,5
CerviAvventura	14,2
Percorso Botanico	44,3



Quale area hai preferito?

I seguenti dati sono in linea con quelli riscontrati nel diagramma circolare precedente: l'area preferita dagli utenti è la Vecchia Fattoria, seguita dal Percorso Botanico e da CerviAvventura.

Nella Vecchia Fattoria	59,5
CerviAvventura	10,8
Percorso Botanico	29,7



Hai usufruito dell'area ristoro?

Un terzo degli intervistati ha utilizzato l'area ristoro, tali dati sono principalmente influenzati dall'orario in cui è avvenuta la raccolta dati, dalla durata e tipo di visita.

Nel corso dell'indagine si è rilevata una forte tendenza da parte dell'utenza, durante le giornate infrasettimanali, nel visitare più zone possibili del parco prima della fine della mattinata, per poi uscire attorno l'ora di pranzo.

Discorso diverso per le giornate del weekend, quando l'utenza tende ad avere visite più lunghe e approfondite e dunque ad usufruire di servizi come l'area ristoro.

Va evidenziato come il 100% degli utenti dell'area ristoro sia rimasta soddisfatta del servizio offerto.

Si	32,5
No	67,5



Se hai risposto sì, hai trovato soddisfacente il servizio offerto ?

Si	100,0
No	0,0



3.2 Gradimento del Parco Naturale

Nella seconda sezione del questionario è stato chiesto all'utenza di assegnare con un punteggio da 1 a 5 a diversi aspetti del Parco Naturale.

I punteggi equivalgono alle seguenti valutazioni:
pessimo; scarso; nella media; buono; eccellente.

I dati contenuti nella tabella riassuntiva sottostante dimostrano una forte prevalenza di valutazioni positive: 5 categorie su 8 superano il 90% di valutazioni "buone" ed "eccellenti" mentre le valutazioni negative sono sotto il 2% in 6 categorie.

I punteggi migliori si riscontrano nella *Conservazione del patrimonio naturalistico* col 54% di voti "eccellenti" e con zero valutazioni negative.

In confronto alle altre categorie valutate, l'aspetto che ha evidenziato punteggi più bassi è lo *Stato dei servizi igienici* con un 37,6% di valutazioni buone e una forte incidenza di valutazioni "nella media", al 30,4%; quelle negative arrivano al 11,2%.

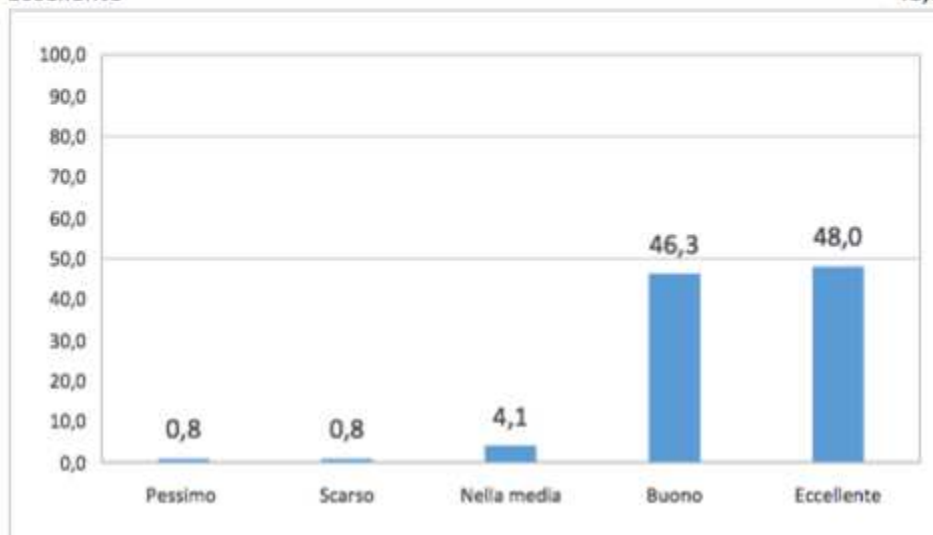
L'Esperienza complessiva, è stata valutata "buona" da più del 50% dell'utenza ed "eccellente" da quasi il 40%.

Categoria	Punteggio prevalente e incidenza %	% Valutazioni positive (buono; eccellente)	% Valutazioni negative (pessimo; scarso)
Accoglienza	5/Eccellente (48%)	94,3%	1,6%
Professionalità e competenza del personale	4/Buona (57,2%)	92,1%	0,8%
Stato servizi igienici	4/Buono (37,6%)	58,4%	11,2%
Segnaletica	4/Buona (44,4%)	69%	6,4%
Stato sentieri	4/Buono (50%)	86,5%	1,6%
Accessibilità delle attrazioni	4/Buona (63,2%)	90,4%	0,8%
Conservazione patrimonio naturalistico	5/Eccellente (54%)	96,8%	0%
Esperienza complessiva	4/Buona (56,3%)	96%	0,8%

Di seguito vengono mostrati in dettaglio tramite istogrammi le valutazioni degli intervistati:

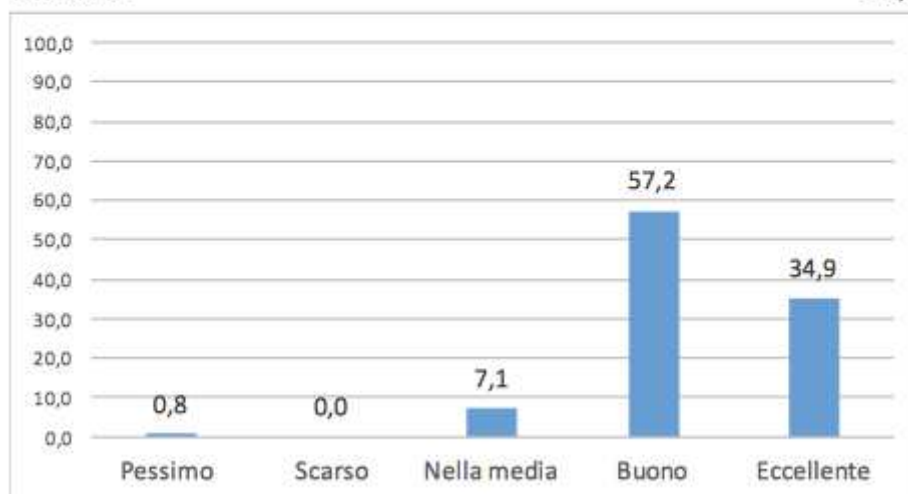
Accoglienza

Pessimo	0,8
Scarso	0,8
Nella media	4,1
Buono	46,3
Eccellente	48,0



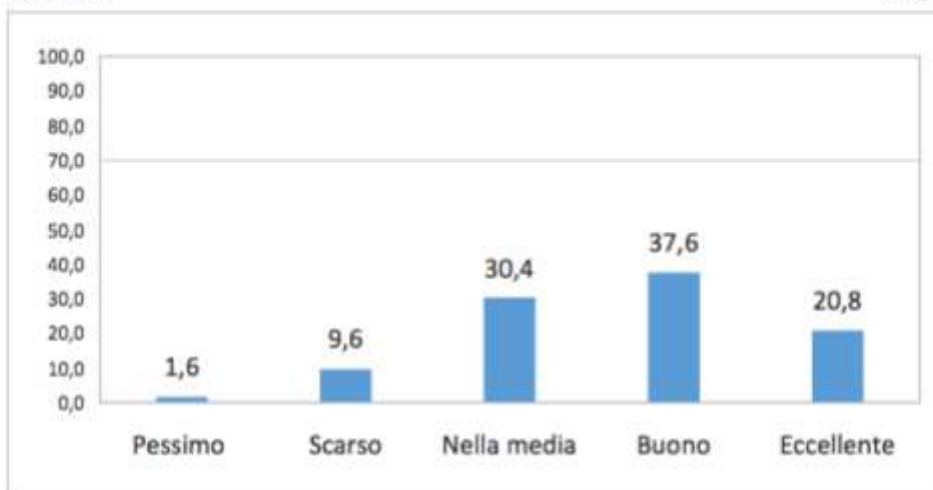
Professionalità e competenza del personale

Pessimo	0,8
Scarso	0,0
Nella media	7,1
Buono	57,2
Eccellente	34,9



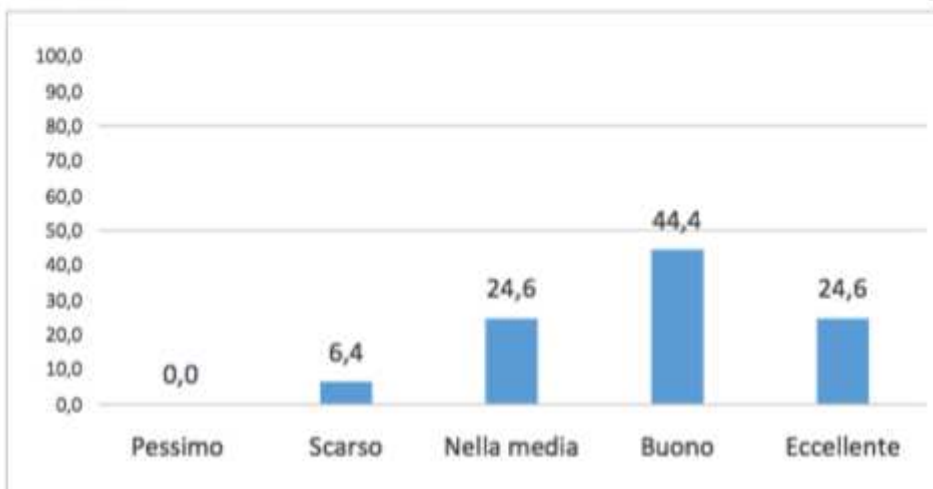
Stato servizi igienici

Pessimo	1,6
Scarso	9,6
Nella media	30,4
Buono	37,6
Eccellente	20,8



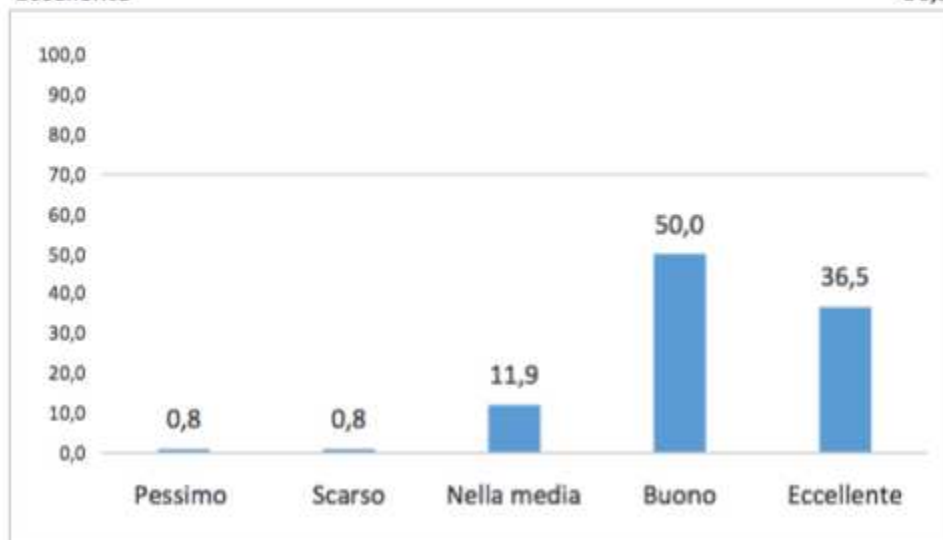
Segnaletica

Pessimo	0,0
Scarso	6,4
Nella media	24,6
Buono	44,4
Eccellente	24,6



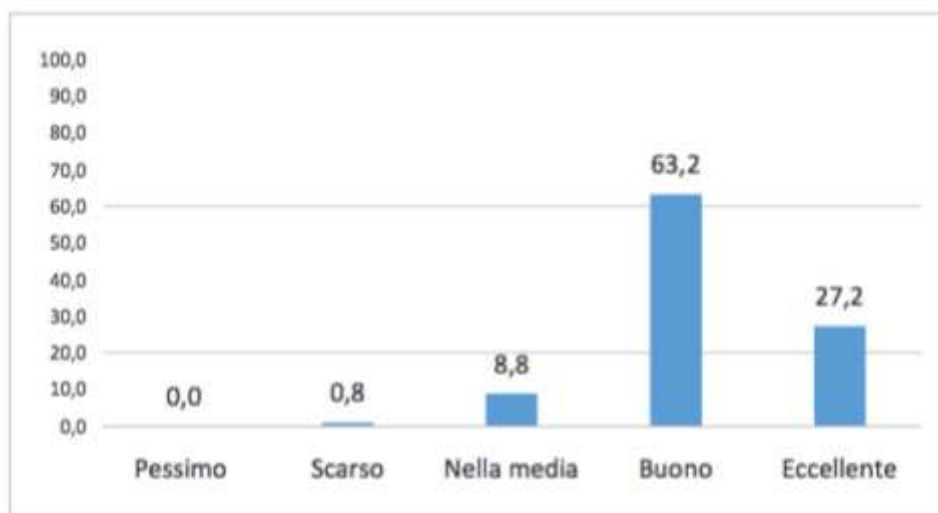
Stato della sentieristica

Pessimo	0,8
Scarso	0,8
Nella media	11,9
Buono	50,0
Eccellente	36,5



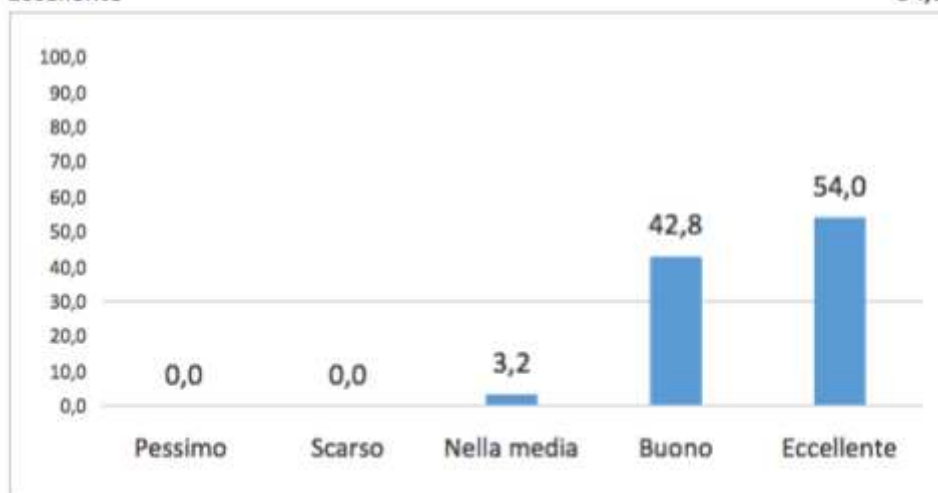
Accessibilità delle attrazioni

Pessimo	0,0
Scarso	0,8
Nella media	8,8
Buono	63,2
Eccellente	27,2



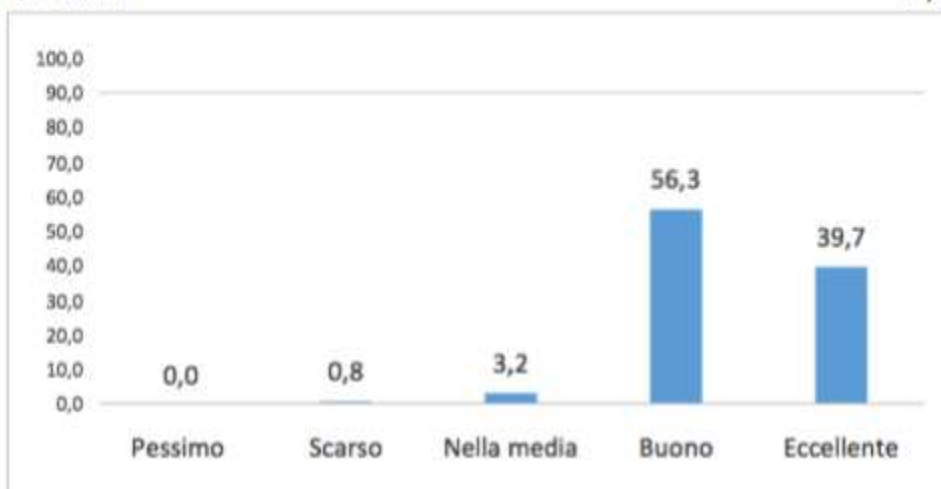
Conservazione patrimonio naturalistico

Pessimo	0,0
Scarso	0,0
Nella media	3,2
Buono	42,8
Eccellente	54,0



Esperienza complessiva

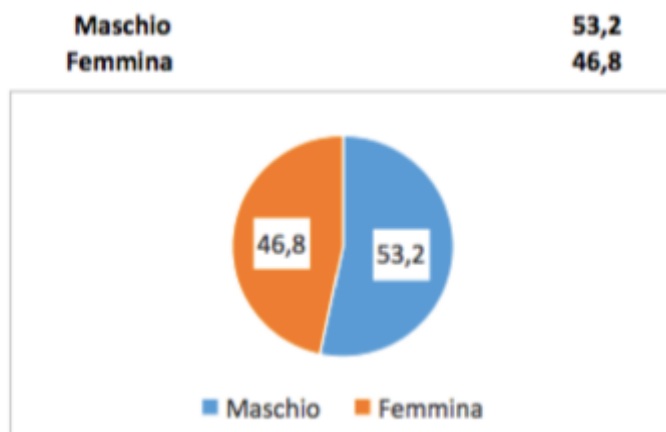
Pessimo	0,0
Scarso	0,8
Nella media	3,2
Buono	56,3
Eccellente	39,7



3.3 Dati anagrafici

Il campione analizzato registra un valore equilibrato in termini di incidenza percentuale di genere maschile e femminile, pari rispettivamente a 53,2% e 46,8%.

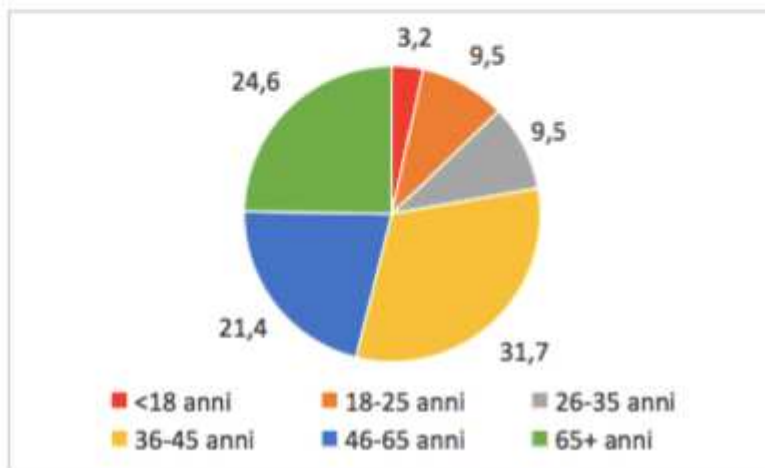
Sesso



Il 31,7% degli intervistati ha un'età compresa tra 36 e 45 anni, mentre quelli con più di 65 anni arrivano al 24,6% d'incidenza. La terza fascia d'età più diffusa (21,4%) è quella da 46 fino a 65 anni.

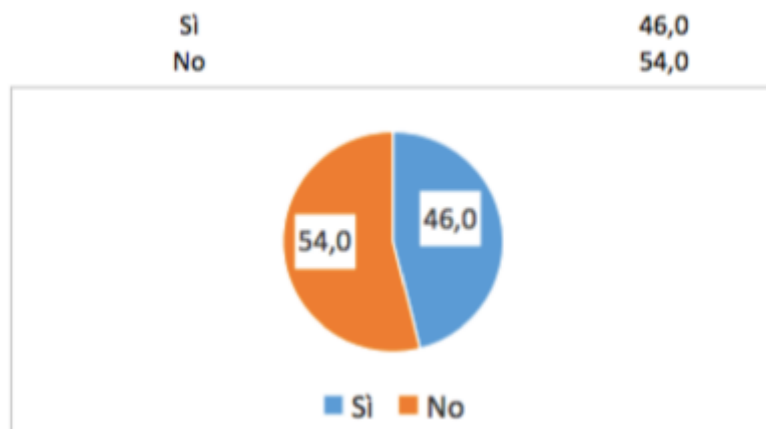
Età

<18 anni	3,2
18-25 anni	9,5
26-35 anni	9,5
36-45 anni	31,7
46-65 anni	21,4
65+ anni	24,6



Il campione presenta un buon equilibrio tra la percentuale di cittadini cervesi e di turisti. Con soli 6 punti percentuali di differenza, la maggioranza è composta da turisti.

Sei residente a Cervia ?



Agli intervistati non residenti a Cervia è stato chiesto infine la provincia di provenienza.

Le cinque provincie con incidenza percentuale più alta sono state:

Forlì-Cesena (19,1%)

Ravenna (17,6%)

Bologna (14,7%)

Rimini (8,8%)

Modena (5,9%)

Provincia di residenza

Bologna	14,7
Brescia	1,5
Cantone Ticino	1,5
Ferrara	1,5
Firenze	1,5
Forlì-Cesena	19,1
Lecco	1,5
Lucca	1,5
Milano	2,9
Modena	5,9
Monza Brianza	1,5
Novara	1,5
Padova	1,5
Pavia	1,5
Pesaro-Urbino	1,5
Prato	1,5
Ravenna	17,6
Reggio Emilia	1,5
Rimini	8,8
Rovigo	1,5
Torino	1,5
Varese	1,5
Verona	1,5
Cosenza	1,5
Genova	1,5
Terano	1,5
Udine	1,5

4. Conclusioni

L'indagine ha permesso di evidenziare i comportamenti prevalenti degli utenti.

Categoria	Comportamento prevalente ed incidenza %
fascia d'età	anni 36-45 (31,7%); anni 65+ (24,6%)
cittadino o turista?	turista (54%)
come raggiunge il Parco Naturale	con famigliari (52,4%)
mezzo utilizzato	auto (56,1%)
grandezza del gruppo	3 persone (44,4%)
frequenzazione	occasionale (30,7%); più di una volta all'anno (22,7%)
motivo della visita	passeggiata/picnic (31%); contatto con gli animali (29,4%)
area preferita	Vecchia Fattoria (59,5%)

I comportamenti prevalenti degli utenti dimostrano come il Parco Naturale sia una meta turistica orientata in particolar modo alla fruizione da parte di famiglie con bambini.

La "Vecchia Fattoria" e le attività offerte legate al contatto con gli animali sono il principale motivo di visita, assieme all'unicità di trovare un'oasi di verde a poca distanza dal centro della città.

Gli utenti provengono principalmente da località della provincia di Ravenna o da altre provincie vicine come Forlì-Cesena e Rimini e tendono a visitare il Parco regolarmente: più vivono vicini al Parco e più aumenta la frequenza delle visite.

L'utenza è generalmente soddisfatta della gestione del Parco; oltre all'alta percentuale di valutazioni eccellenti, gli unici problemi riscontrati sono stati nella pulizia dei servizi igienici e nella sentieristica.

Questi due aspetti hanno un ampio margine di miglioramento, sebbene siano privi di criticità degne di nota.

Il dato più importante è sicuramente la percentuale di pareri favorevoli nella conservazione del patrimonio naturalistico.

Con più del 96% di valutazioni positive, di cui 54% "eccellenti", il Parco Naturale si conferma come parte fondamentale del sistema di turismo ambientale di Cervia, che oltre ad essere una valida alternativa al più tradizionale turismo balneare, permette la promozione e la valorizzazione dell'intero entroterra cervese.