



RAPPORTO 97

COMUNE DI VENEZIA – COSES

Customer Satisfaction

SISTEMA PARCHI DI MESTRE

A cura di
V. Colladel
C. Pedenzini

Dicembre 2004



Direttore

Giuliano Zanon

COMUNE DI
VENEZIA



Dirigente Servizio
Statistica e Ricerca

Sandro Lombardo



Dirigente Istituzione "Il Parco"

Paola Volpato

COSES (gruppo di lavoro)

Silvia Aliprandi

Vania Colladel

Stefania Lugato

Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)

Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)

Rosanna Bigarello (*coordinatore*)

Luca Minto

Alessandra Perosa

Direzione Istituzione Parchi di Mestre (gruppo di lavoro)

Marina Falomo segreteria Istituzione Parchi di Mestre

Paola Volpato dirigente Istituzione "Il Parco" (*coordinatore*)

Si ringraziano gli intervistatori messi a disposizione dall'Istituzione "Il Parco" e dal COSES per la cura con cui hanno svolto l'attività di rilevazione.

Indice

Introduzione	1
1. L'indagine	3
1.1 <i>Obiettivo dell'indagine</i>	4
1.2 <i>L'universo e il campione</i>	4
1.3 <i>Lo strumento di rilevazione e i contenuti</i>	5
1.4 <i>I livelli di risposta e l'analisi dei dati</i>	7
2. I risultati: il sistema parchi di Mestre	10
2.1 <i>Il parco San Giuliano</i>	10
2.2 <i>Il parco Albanese di Bissuola</i>	14
2.3 <i>Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo</i>	17
2.4 <i>L'accesso e il movimento entro i parchi</i>	20
2.5 <i>Le norme nei parchi</i>	22
2.6 <i>I parchi sono per tutti?</i>	26
2.7 <i>La soddisfazione complessiva</i>	27
2.8 <i>La manutenzione del verde e la pulizia</i>	29
2.9 <i>La sicurezza, la manutenzione delle strutture</i>	31
2.10 <i>Informazione, accoglienza e animazione nei parchi</i>	32
2.11 <i>Suggerimenti e desiderata dei visitatori</i>	34
3. I risultati: il parco San Giuliano	40
3.1 <i>Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo</i>	40
3.2 <i>L'accesso e il movimento entro il parco</i>	42
3.3 <i>Le norme nel parco</i>	46
3.4 <i>Il parco è per tutti?</i>	47
3.5 <i>La pagella di San Giuliano</i>	48
4. I risultati: il parco Albanese di Bissuola	50
4.1 <i>Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo</i>	50
4.2 <i>L'accesso e il movimento entro il parco</i>	53
4.3 <i>Le norme nel parco</i>	56
4.4 <i>Il parco è per tutti?</i>	57
4.5 <i>La pagella di Bissuola</i>	58

Introduzione

Nell'ambito della fase inaugurativa del nuovo Parco di San Giuliano e in conseguenza della sua nuova autonomia gestionale, la Direzione Istituzione Parchi di Mestre si è proposta - tra gli obiettivi strategici del 2004 relativi all'accoglienza - di svolgere una indagine sui frequentatori dei parchi mestrini con due finalità principali e due obiettivi: da una parte conoscere la tipologia dell'utenza ed ascoltarne le istanze, dall'altra sensibilizzarla su una serie di problematiche quali il rispetto delle norme di comportamento nei parchi ed informarla sui servizi esistenti ed attivati.

Tale obiettivo della Direzione Istituzione Parchi di Mestre è stato positivamente recepito dal Servizio Statistica del Comune di Venezia che ha condiviso e supportato tale ricerca nell'ambito dei propri obiettivi del 2004, allargando le indagini sulla soddisfazione dell'utenza per una serie di servizi comunali anche alla nuova gestione dei parchi di Mestre.

La Istituzione "Parchi di Mestre" è un ente di scopo recentemente costituito dal Comune di Venezia e finalizzato alla gestione integrata dei parchi di Mestre Albanese (di Bissuola) e San Giuliano. Si occupa sia delle attività di manutenzione e di implementazione delle aree verdi previste nei progetti generali dell'area parco sia delle attività ricreative, sportive ed economiche relative ai due parchi, ponendo in rete le due aree verdi e collegando non solo fisicamente, ma anche strategicamente, le loro funzioni urbane e territoriali.

La Istituzione si è data come obiettivo una attività importante di comunicazione ed accoglienza: oltre che la buona cura del verde e delle strutture ed un efficace servizio di vigilanza, solo una specifica attività nei parchi preventiva e propositiva è capace di creare un circuito virtuoso di frequentazioni e di attività che non può dunque prescindere da quelli che sono i desiderata dei fruitori e della cittadinanza in generale.

La totale mancanza di dati relativi a questa problematica ha reso questo questionario la prima indagine sulla realtà dei parchi mestrini divenuta ora così strategica ed in grande espansione nel Comune di Venezia: per la prima volta dunque si sono volute monitorare le presenze, le percezioni e le preferenze della cittadinanza con una attenta e articolata gamma di domande.

In corso di raccolta dati la popolazione intervistata ha mostrato disponibilità e spesso anche soddisfazione per tale rilevazione recepita come un segnale positivo dato dalla Amministrazione Comunale e dalla Istituzione il Parco.

I risultati daranno materia per una riflessione approfondita e differenziata sui due parchi principali di Mestre, preliminare ad una politica di gestione assolutamente mirata e maggiormente condivisa.

In questa sede verranno presentati i risultati del monitoraggio sulla qualità percepita dai frequentatori dei parchi di Mestre in gestione all'Istituzione "Il Parco".

1. L'indagine

La progettazione e la definizione dell'indagine qui presentata è frutto della collaborazione di vari Soggetti:

- ❖ il **Servizio Statistica e Ricerca del Comune di Venezia** che ha coordinato tutte le operazioni mantenendo uno stretto rapporto con *l'ISTITUZIONE "IL PARCO"* (incontri preliminari per l'individuazione dei parametri e delle problematiche, raccolta ed elaborazione dei suggerimenti per la definizione del questionario, collaborazione nella soluzione di problemi emersi in itinere), con il *COSES* (incontri tecnici per un utile confronto sul questionario predisposto, per l'avallo del piano di campionamento, per la metodologia di somministrazione delle interviste, per la predisposizione del piano di elaborazione dei dati e per la stesura della parte descrittiva) e con la *POPOLAZIONE* interpellata che ha visto nel Servizio stesso uno "sportello" cui rivolgersi per avere informazioni e chiarimenti.
- ❖ **L'Istituzione Parchi di Mestre** che ha richiesto l'indagine e ha definito gli obiettivi della ricerca coordinandosi con il servizio statistica e con il *COSES* per specifici approfondimenti, in particolare collaborando alla determinazione delle linee metodologiche dell'indagine e dei contenuti del questionario, differenziato in base ai servizi tra i due parchi, fornendo i dati relativi alle strutture ed alla offerta di servizi. Ha selezionato i rilevatori diretti predisponendo incontri preliminari di formazione in collaborazione con il *COSES* con cui ha definito le modalità di somministrazione delle interviste e ha supportato i rilevatori sul campo. Ha inoltre predisposto e divulgato i questionari definitivi, ha dato supporto logistico e organizzazione temporale alla rilevazione. Ha organizzato la pubblicizzazione dell'iniziativa con apposita conferenza stampa e diffusione mediante vari canali tra cui il sito e il giornalino del parco. Ha inoltre coordinato una parte consistente della rilevazione effettuata direttamente presso i due parchi attraverso propri intervistatori, ha coinvolto operatori volontari per il supporto ai rilevatori e la raccolta delle schede.
- ❖ Il **COSES**, al quale è stato chiesto una collaborazione di tipo specialistico (confronto con il Servizio Statistica e Ricerca relativamente ai questionari, avvallo dei piani di campionamento e collaborazione sui vari aspetti metodologici delle indagini) e una di tipo operativo (cura grafica dei questionari, formazione degli intervistatori, supervisione e conduzione di una parte delle interviste, elaborazioni dei risultati e stesura dei rapporti di ricerca).

1.1 Obiettivo dell'indagine

In occasione della recente apertura al pubblico del parco San Giuliano, l'Istituzione "Il Parco", che, come già precedentemente sottolineato, segue la gestione del suddetto parco oltre a quello Albanese di Bissuola, ha proposto, nell'ambito degli obiettivi del Comune di Venezia per il 2004, una indagine volta a capire le tipologie di utenza e il gradimento del sistema parchi di Mestre.

Obiettivo dell'indagine, di cui in questa sede vengono presentati i risultati, è quello di **conoscere chi sono i visitatori, che cosa pensano dei servizi e della gestione dei parchi, capire il grado di conoscenza e di condivisione delle norme che regolano l'utilizzo dei parchi, individuare quali siano le priorità dell'utenza e raccogliere suggerimenti per migliorare il servizio.**

Indirettamente, l'indagine diventa anche una modalità di pubblicizzazione delle norme di comportamento, del sito internet parchi di Mestre (www.parchidimestre.it) e del giornalino "Il Parco".

1.2 L'universo e il campione

L'universo di riferimento è rappresentato da tutte le persone che si recano (o si sono recate) al parco San Giuliano e/o a quello Albanese di Bissuola. Non sono ancora disponibili informazioni dettagliate sugli stock e sui flussi di visitatori dei parchi a livello annuale e stagionale. Ciò non ha permesso, quindi, di quantificare la popolazione di riferimento.

La scelta metodologica si è orientata fortemente, fin da subito, non verso un'indagine (ad esempio telefonica) presso la popolazione residente in generale, bensì specificatamente verso gli utenti dei parchi colti nel momento in cui usufruiscono delle strutture (quindi una rilevazione da effettuarsi presso i due parchi attraverso questionario autocompilato da parte dell'utente o somministrato direttamente dall'intervistatore).

Date le premesse, il tipo di campionamento adottato non ha potuto rispettare i classici canoni probabilistici. Ciononostante, la metodologia seguita, la numerosità raggiunta e la cura posta dai rilevatori nella scelta delle unità e nella somministrazione del questionario ci paiono possano costituire una garanzia di bontà dell'indagine.

La prima operazione è stata quella di definire le giornate in cui svolgere le interviste: inizialmente si era pensato di effettuare la rilevazione in una settimana di fine giugno 2004 e in

una di settembre con turni di rilevazione sia mattutini che pomeridiani.

In realtà, dopo i primi 7 giorni di rilevazione (da mercoledì 23 giugno a martedì 29), vista la quantità di questionari raccolti a Bissuola dai rilevatori messi a disposizione da "Il Parco" e stante i problemi di ridimensionamento delle risorse economiche per tutti gli Enti Locali, intervenuti nei mesi estivi, si è optato per una riduzione delle giornate e dell'impegno dei rilevatori, preferendo concentrare le rilevazioni successive a San Giuliano (domenica 26 settembre con due rilevatori messi a disposizione dal COSES; domenica 17 ottobre con un rilevatore messo a disposizione dall'Istituzione "Il Parco" e nei giorni successivi attraverso gli operatori AUSER). Per il parco Albanese il numero di questionari raccolti è parso sufficiente e ci si è limitati agli esiti di giugno.

Stante i criteri anzidetti e l'impossibilità di definire le presenze effettive nei parchi, è stato difficile stabilire a priori la dimensione campionaria anche se, fin da subito, si è stabilito di rispettare un minimo di 400 questionari per ogni parco (per un totale di 800 interviste).

Neppure la scelta delle persone da intervistare presso i parchi ha seguito criteri rigidamente probabilistici anche se, durante gli incontri di formazione degli intervistatori, sono state fornite delle indicazioni per la selezione degli utenti cui somministrare il questionario.

Durante i mesi estivi del 2004 è stata anche predisposta la possibilità, per i visitatori del sito gestito da "Il Parco" (www.parchidimestre.it), di scaricare il testo del questionario e inviarlo compilato. Tale modalità di raccolta non ha avuto esito positivo (non è pervenuto alcun questionario).

1.3 Lo strumento di rilevazione e i contenuti

Tenendo conto delle indicazioni fornite dall'Istituzione "Il Parco", è stato predisposto un questionario snello e strutturato, analogo per i due parchi ad eccezione di qualche domanda riguardante alcune strutture e norme non presenti in entrambi.

I contenuti comuni possono essere così schematizzati:

1. Le caratteristiche dei visitatori. Una batteria di quesiti per determinare le caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato e la tipologia del visitatore: sesso, classe di età, condizione professionale o non professionale, titolo di studio, quartiere o comune di residenza; frequenza e orari di fruizione del parco, mezzo utilizzato per raggiungere il parco, motivazioni per cui frequenta il parco e frequentazione dell'altro parco (San Giuliano o Albanese a seconda di dove è stata svolta la rilevazione).

2. Le valutazioni sulla gestione e il livello di gradimento. Varie ed articolate sono le domande poste:

- una batteria di quesiti con possibilità di risposta su scala 1-10 (1 minima soddisfazione e 10 massima soddisfazione) che, oltre al giudizio complessivo sulla gestione del parco, ha riguardato alcuni elementi specifici (l'accessibilità, la pulizia, i servizi igienici, la manutenzione del verde e delle strutture, la sicurezza, il servizio di informazione e accoglienza, le manifestazioni proposte, l'accessibilità);
- una serie di quesiti sul livello di adeguatezza del parco per alcune tipologie di utenza (bambini, giovani, anziani, sportivi, disabili) e sulla sicurezza di accesso con la bicicletta;
- l'eventuale miglioramento del sistema parchi di Mestre percepito negli ultimi anni.

3. La conoscenza delle norme comportamentali e dei servizi offerti. Partendo da un quesito generico che punta a capire se gli utenti dei parchi sono a conoscenza che esistono delle norme di comportamento, si passa a verificare quanto, secondo l'intervistato, siano rispettate alcune specifiche norme: vigilanza dei cani; divieto di disturbo della quiete; utilizzo degli appositi contenitori per i rifiuti, divieto di giochi pericolosi fuori dagli spazi consentiti, divieto di imbrattare muri e strutture.

Alcuni quesiti sono stati dedicati alla conoscenza di alcuni servizi offerti: il sito internet dei parchi e il giornalino "Il Parco".

4. I suggerimenti e i "desiderata". Convinti dell'utilità di raccogliere i suggerimenti dei cittadini, pur con tutte le difficoltà metodologiche e classificatorie che comporta la trattazione delle domande aperte, si è optato anche per questa tipologia di quesito. Come si vedrà più avanti, nella parte dedicata all'illustrazione dei risultati, i suggerimenti ricavati dalle domande aperte sono stati molto ricchi e preziosi per focalizzare i punti critici e le esigenze dei cittadini. Inoltre, una ulteriore domanda aperta ha cercato di cogliere i "desiderata" degli utenti (ciò che ognuno gradirebbe trovare al parco).

Tre sono le domande specifiche inserite per il parco Albanese che mirano a conoscere quali siano le strutture più utilizzate dai visitatori (impianti sportivi, zone giochi per i bambini, biblioteca e teatro), il gradimento dell'area cani e se i cittadini ritengano utile l'introduzione di regole per l'uso di biciclette all'interno del parco.

Quattro le domande specifiche per San Giuliano che riguardano: la soddisfazione per i punti ristoro, per il servizio di prestito biciclette, per i percorsi ciclabili presenti all'interno del parco; il livello di rispetto della norma che regola la viabilità dei cicli all'interno del parco.

1.4 I livelli di risposta e l'analisi dei dati

La campagna di monitoraggio ha prodotto 1.042 **interviste** di cui **1.022** considerate valide: **509 raccolte nel parco San Giuliano e 513 in quello Albanese di Bissuola**. Sono state considerate valide solo le interviste con una quantità di "non risposte" alle singole domande inferiore a 15 (rispetto alle 40 complessivamente proposte): attraverso questo criterio sono stati eliminati 20 questionari compilati solo parzialmente. La numerosità raggiunta sembra sufficiente per poter illustrare i dati non solo a livello aggregato, ma anche per gruppi di visitatori e distintamente per i due parchi.

Distribuzione delle interviste per data e luogo di rilevazione

	Parco Albanese Bissuola	Parco San Giuliano	Totale
23-29 giugno 2004	513	263	776
26 settembre 2004	-	197	197
17 ottobre 2004	-	12	12
18-30 ottobre 2004	-	37	37
Totale	513	509	1.022

Dei 1.022 questionari validi, l'88% ha al massimo 3 mancate risposte, l'11% contiene dalle 4 alle 9 non risposte e il rimanente 1% ne ha dalle 10 alle 14.

In riferimento alle singole domande, la rispondenza generale è stata abbastanza buona. Anche se tutti i quesiti hanno qualche mancata risposta, quelli con una quota di "non risposta" superiore al 2% sono il 57%. In particolare, le domande più frequentemente "saltate" (cioè con un tasso di non risposta superiore o uguale al 5%) sono 5: i quesiti sulle attrezzature per disabili, sui servizi igienici, sulle manifestazioni sportive/culturali e ricreative, sul servizio di prestito biciclette e sul disturbo della quiete.

La quota di mancate risposte è sempre maggiore per San Giuliano rispetto al parco Albanese: nella maggior parte dei casi ciò deriva da una effettiva difficoltà a fornire una risposta dal momento che, vista la recente apertura del parco, molti visitatori intervistati si sono trovati lì per la prima volta. Molte non risposte sono quindi equiparabili ad una ipotetica modalità di risposta "non so" non prevista nel questionario.

La distribuzione dei 1.022 intervistati secondo la classe di età e il sesso è la seguente:

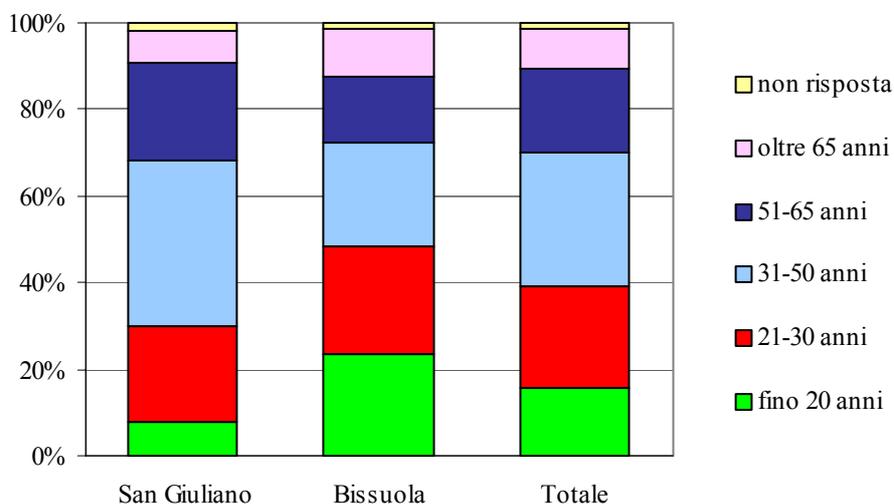
Distribuzione percentuale del campione per classe di età e sesso

	M	F	Non risposta	Totale
Fino a 20 anni	8,4	7,1	0,0	15,6
21-30 anni	12,5	10,8	0,3	23,6
31-50 anni	14,2	16,3	0,6	31,1
51-65 anni	12,3	6,5	0,2	19,0
Più di 65 anni	6,6	2,4	0,2	9,2
Non risposta	0,5	0,5	0,6	1,6
Totale	54,5	43,6	1,9	100,0

Sono stati intervistati maggiormente gli uomini, questo soprattutto a San Giuliano dove la percentuale di donne si abbassa al 40%. Complessivamente le classi di età più sondate sono risultate quella centrale (31-50 anni) e, a seguire, i giovani dai 21 ai 30 anni. A San Giuliano è più consistente la quota nelle età centrali (il 38,5% degli intervistati appartiene alla classe 31-50 anni) e si equivale quella dei ventenni e dei cinquantenni (ambedue con circa il 22% del totale). Al parco Albanese c'è quasi una equidistribuzione tra le tre classi che raggruppano la popolazione fino ai 50 anni (in ognuna si trova circa un quarto delle interviste) e sono meno rappresentati i cinquantenni (51-65 anni).

In generale, a San Giuliano il campione risulta più consistente nelle età mature, mentre a Bissuola c'è una maggiore presenza di giovanissimi. Non siamo in grado di stabilire se questa distribuzione rispecchi l'effettiva presenza nei parchi dal momento che, come già detto, non abbiamo indicazioni sull'universo di riferimento. In ogni caso, la quota così consistente di interviste a giovanissimi (fino a 20 anni) a Bissuola potrebbe essere sostenuta dalla maggior disponibilità di impianti sportivi localizzati entro il parco (campo di pattinaggio, basket, tennis, pallavolo, campetti da calcio, piscina ...).

Distribuzione percentuale del campione per età e luogo di rilevazione



Il titolo di studio più frequente tra la popolazione intervistata è il diploma di scuola media superiore (43%), seguito dalla licenza media (32%). I laureati sono il 14% mentre il rimanente 8% non possiede alcun titolo o la licenza elementare (il 3% del campione non ha indicato il titolo di studio). Siamo di fronte ad una utenza intervistata con livelli di istruzione più alti rispetto a quelli mediamente posseduti dalla popolazione residente nella provincia di Venezia. Il fenomeno è molto più accentuato a San Giuliano (il 64% degli intervistati è diplomato o laureato) rispetto che a Bissuola (tale quota scende al 51%).

Non ci è dato sapere quanto ciò sia imputabile ad una maggiore partecipazione all'indagine da parte di chi possiede più elevati titoli di studio e quanto la gestione del tempo libero, e quindi la scelta di andare al parco, sia diversificata anche rispetto a questa caratteristica. Tale indicazione apre però altre interessanti possibilità di indagine.

Per quanto riguarda la condizione professionale, gli occupati sono poco meno della metà del campione (45% del totale con una punta del 53% a San Giuliano e un 36% a Bissuola). Fanno seguito i pensionati con il 21% e gli studenti con il 18%. In quest'ultimo caso, coerentemente con le indicazioni provenienti dalla distribuzione del campione per classi di età, le quote entro i due parchi sono abbastanza diversificate: il 10% di studenti a San Giuliano contro il 26% a Bissuola. Le casalinghe intervistate rappresentano l'8% del totale, meno di quanto ci saremmo aspettati. I rimanenti (in tutto 83 casi) sono disoccupati, in altra condizione professionale oppure non hanno risposto al quesito.

Come già accennato, nel questionario sono stati inseriti delle domande sul livello di soddisfazione complessivo e su alcuni aspetti specifici della gestione dei parchi. Il giudizio richiesto doveva essere espresso su scala 1-10 (dove 1 indicava minima soddisfazione e 10 massima soddisfazione). In fase di analisi dei dati è stata utilizzata la seguente classificazione:

- voto inferiore a 6 = fattore insufficiente;
- voto tra 6 e 6,9 = sufficiente, ma non adeguato;
- voto tra 7 e 7,9 = adeguato;
- voto uguale o superiore a 8 = eccellente.

I risultati verranno illustrati, per il sistema parchi complessivamente inteso (capitolo 2), mettendo in evidenza gli elementi di contatto e di differenza tra i due parchi analizzando anche la conoscenza delle fonti informative (sito internet e rivista), i suggerimenti e i desiderata dei visitatori. In seconda battuta viene proposto un approfondimento per ogni parco (capitolo 3 per San Giuliano e capitolo 4 per Bissuola) indicando i punti di forza e di debolezza emersi dall'analisi distintamente per i due parchi.

2. *I risultati: il sistema parchi di Mestre*

2.1 *Il parco San Giuliano*

La realizzazione del parco San Giuliano¹ rappresenta uno dei progetti più ambiziosi tra quelli inseriti tra le proposte italiane ammesse a contributo europeo: la creazione del parco urbano più grande d'Europa situato tra terra e laguna su un'area che, in parte, è stata utilizzata da anni come discarica di rifiuti industriali e urbani.

La costruzione del parco San Giuliano è stata definita sulla rivista *Architectural Record* come "l'atto più coraggioso che Venezia abbia compiuto nell'ultimo secolo, catalizzatore della trasformazione dei servizi di trasporto, dell'ecologia e della vita culturale della regione". Si tratta infatti di una grande opera di riqualificazione ambientale e paesaggistica di un'area di **circa 700 ettari** (di cui 475 di terreno e 225 di canali, barene e laguna) sulle sponde della laguna tra Porto Marghera, la città di Mestre e Campalto.

Oltre ad essere un'area di recupero ambientale e paesaggistico ed uno dei luoghi per lo studio dell'ambiente lagunare, il parco si propone quale meta per lo svolgimento di attività sportive e per il tempo libero, offrendo spazi ricreativi di ristoro in aree attrezzate, e sito adatto all'allestimento di mostre e attività culturali, spettacoli e mercati.

La particolare posizione in cui si colloca il parco gli conferisce un importante ruolo simbolico: porta di accesso alla città lagunare e baricentro dei flussi d'interesse sociale e culturale, uno degli elementi chiave nella riorganizzazione della struttura regionale dei trasporti e nella ridefinizione dell'uso del centro urbano di Mestre e delle aree limitrofe.

Su San Giuliano convergono numerose aspettative per l'assetto futuro della città e dal grado di realizzazione del parco dipenderà la capacità di corrispondere ad esse assumendo, nel contempo, un ruolo promotore di apertura di una nuova dimensione della città, in collegamento e rapporto con il territorio metropolitano e regionale.

L'idea, che fin dall'inizio ha sostenuto il progetto, è, a grandi linee:

- la creazione di una organizzazione comprensiva di una vasta gamma di attività ricreative e di strutture per attività culturali ed economiche;
- l'interconnessione di tali attività e strutture mediante un'adeguata rete di percorsi pedonali inserita nel sistema del verde, con contenimento del traffico veicolare in aree per parcheggi;

¹ Rielaborazione del testo estratto da: www.comune.venezia.it/sangiul/; www.parchidimestre.it.

- l'eliminazione degli ostacoli fisici, visivi e psicologici che si frappongono tra la città antica e Mestre.

In sintesi, queste le tappe di realizzazione:

- nel 1990 il Comune di Venezia ha indetto il concorso internazionale di progettazione "Un Parco per San Giuliano";
- nel 1991, il Comune di Venezia ha affidato all'arch. Antonio di Mambro (responsabile del gruppo Comunitas Inc. vincitori del concorso), l'incarico per la progettazione del parco San Giuliano;
- nel 1996, dopo essere stato ampiamente dibattuto e pubblicizzato, il Consiglio Comunale ha approvato il Piano del Parco e poco dopo è stato inserito nei piani urbanistici della città;
- nel 1998 sono iniziati i lavori del primo stralcio;
- a fine 2003 è stata organizzata una giornata di pre-apertura del parco per la cittadinanza in attesa del completamento di alcune opere;
- **a maggio 2004 il primo lotto del parco di 74 ettari è stato definitivamente aperto al pubblico;**
- **continuano i lavori nelle restanti aree.**

Il progetto è stato definito, data la sua ampiezza e complessità, in fasi successive d'intervento, compatibilmente con le possibilità finanziarie municipali. È stata elaborata, inoltre, una strategia economico-finanziaria adeguata alla complessità delle operazioni necessarie a rendere il piano del parco realizzabile.

La dimensione economica stimata per tutte le operazioni che costituiscono l'armatura del parco (bonifiche delle aree inquinate, riqualificazione dei canali, riassetto stradale, parcheggi, riedificazione del verde, viabilità pedonale e ciclabile) è di 77 milioni di euro. Vari sono gli Enti coinvolti finanziariamente nella realizzazione delle opere.

Il primo stralcio (€ 37.525.241) è stato finanziato con contributi della Comunità Europea ("Urban Italia"), dal Comune di Venezia e dalla Regione Veneto. I marginamenti lagunari del parco sono stati realizzati dal magistrato alle Acque con fondi propri.

Per gli interventi da realizzarsi entro il 2005 sono stati stanziati complessivamente altri 33 milioni di euro.

Opere fruibili dal pubblico nel parco di San Giuliano. Anno 2004

Parcheggi	10.800 mq; 432 posti auto più il parcheggio di ASM (200)
Percorsi pedonali e ciclabili	14.285 metri lineari
Pista pattinaggio	900 metri lineari
Campo da calcio	5.000 metri quadrati
Specchi d'acqua	17.400 mq (area laghetto 12.400 mq e zona umida 5.000 mq)
Ponte strillato ad uso ciclo pedonale	140 metri lineari
Piazze e spazi attrezzati a sosta	9.691 mq

Fonte: elaborazione Istituzione "Il Parco" su dati Piano Guida, 2004

Di seguito viene riportato l'elenco dei servizi attivati da aprile 2004:

- il servizio di vigilanza 24 ore su 24 diurno con i vigili d'argento e notturno con una ditta specializzata;
- con la Direzione Polizia Municipale è stata creata una nuova sede di polizia urbana per il parco (vigili in bicicletta);
- è stato istituito un coordinamento tra le forze di vigilanza e custodia (Auser, Vigili Urbani, Vigilanza Notturna e Questura) che ha messo in rilievo l'efficacia dell'azione svolta e la mancanza di casi malavitosi nel parco anche a causa dell'effetto preventivo svolto dall'azione congiunta delle forze dell'ordine e della pronta introduzione di norme comportamentali, raccolte in un pieghevole dell'Istituzione "Il Parco" distribuito in migliaia di copie sin dalla data di inaugurazione;
- vi è un punto accoglienza per il pubblico presso un ufficio arredato e attrezzato ad Infopoint con una presenza di hostess nei fine settimana di maggiore flusso e attività;
- è in funzione nei fine settimana un servizio prestito biciclette in collaborazione con la Casa dell'Ospitalità che ha avuto grande successo di pubblico anche infantile;
- sono stati attivati i due bar di porta rossa (fermata autobus) e porta arancio (presso Infopoint) che assicurano un servizio ristoro continuativo fino alle 22; vi è inoltre un servizio ristoro mobile in punta nei fine settimana;
- sono state accolte ed autorizzate 244 manifestazioni nei parchi da aprile 2004 (130 al Parco di San Giuliano e 114 a Bissuola);
- è stato pubblicato il sito dei parchi di Mestre;
- sono stati prodotti dei gadgets dei parchi.

Molti servizi e nuove strutture sono in via di attivazione come la gestione del campo di calcio e dell'impianto di pattinaggio.

Sono previste un'area giochi bambini e un'area cani suddivisa per taglie (grandi e piccole).



Parco San Giuliano

- 1 Ingresso Porta Arancio
- 2 Infopoint, bar terrazza, servizi igienici
- 3 Ponte Europa
- 4 Autobus (direzione Venezia): linee 5, 9, 19
- 5 Autobus (nelle due direzioni): linee 10, 12, 12/, [12L, 81]
- 6 Autobus direzione Venezia: linea 24, (83°, 84°)
- 7 Ingresso Porta Rossa, bar, autobus [direzione Mestre]:
linee 5, 9, 10, 12, 12/, 19, 24, [12L, 80°, 81, 83°, 84°]
- 8 Parcheggio Porta Blu, affitto – deposito biciclette
- 9 Area cani
- 10 Campo calcio
- 11 Parcheggio
- 12 Ingresso Porta Gialla
- 13 Lago delle Garzette
- 14 Belvedere
- 15 Gazebo
- 16 Lago delle Anatre
- 17 Pattinodromo
- 18 Ingresso Porta Blu
- 19 Parcheggio Porta Blu, affitto – deposito biciclette
- 20 Cantiere
- 21 Ristorante, Piazza Laguna
- 22 Attività nautiche
- 23 Parcheggio punta San Giuliano
- 24 Vaporetto
- 25 Parcheggio dei Pili

* Solo salita

° Solo discesa

[] Solo alcune corse al giorno

San Giuliano Park

- 1 Porta Arancio Entrance
- 2 Infopoint, terrace bar, restrooms
- 3 Ponte Europa
- 4 Bus (for Venice): buses 5, 9, 19
- 5 Autobus (nelle due direzioni): linee 10, 12, 12/, (12L, 81)
- 6 Autobus direzione Venezia: linea 24, (83°, 84°)
- 7 Ingresso Porta Rossa, bar, autobus [direzione Mestre]:
linee 5, 9, 10, 12, 12/, 19, 24, (12L, 80°, 81, 83°, 84°)
- 8 Porta Blu parking, bicycle rental and return
- 9 Dog area
- 10 Soccer field
- 11 Parking
- 12 Porta Gialla entrance
- 13 Lago delle Garzette
- 14 Lookout
- 15 Gazebo
- 16 Lago delle Anatre
- 17 Skating rink
- 18 Ingresso Porta Blu
- 19 Porta Blu entrance, bicycle rental and return
- 20 Building site
- 21 Restaurant, Piazza Laguna
- 22 Nautical activities
- 23 Parking Punta San Giuliano
- 24 Vaporetto
- 25 Parking dei Pili

* solo salita

° solo discesa

[] solo alcune corse al giorno

2.2 *Il parco Albanese di Bissuola*

Il parco Albanese, più comunemente conosciuto come parco Bissuola, è sorto all'interno del centro di Mestre, nel Quartiere Carpenedo-Bissuola di cui ospita il Centro Civico, la Biblioteca, la Sezione della Polizia Municipale e gli Uffici del Quartiere, la sede dell'Istituzione "Il Parco".

Aperto al pubblico sin dal 1983, interessa attualmente un'area di 33 ettari di cui 21 di impianti prativi e i restanti 12 ettari di aree di bosco, superfici pavimentate (piazze, vialetti, superfici da gioco, ecc.) e superfici acquee.

Le aree del parco Albanese comprendono²:

- Parcheggi (5.850 mq dedicati per 240 posti auto e 40 posti motocicli);
- Percorsi pedonali e ciclabili (5.000 metri lineari);
- Sistema delle acque (9.500 mq) formato dal laghetto (7.500 mq), la zona umida con anitre e oche (2.000 mq), il gioco d'acqua (30x20=600 mq), il locale pompe solarium (80 mq);
- Edifici: bar piscine (mq 94 più terrazza); ristorante div. acque (mq 180); edificio polisportiva (2.000 mq); box e depositi (151 mq); bagni (n.6);
- Impianti sportivi: 2 campetti da calcio; 2 campi da pallavolo; un campo da basket; 2 campi da pattinaggio; 4 campi da bocce (con casette depositi-spogliatoi e 6 bagni); 2 campi da tennis; una pista skateboard (ora in ristrutturazione); piscina coperta e scoperta; palestra;
- Impianti ricreativi: 76 orti per anziani (5.300 mq); 19 casette attrezzate per gli orti; oasi ornitologica (1.650 mq); 3 aree giochi (320 mq cadauna);
- Piazze e spazi attrezzati per la sosta: piazza mercato (1.100 mq); piazza arena (2.000 mq); area Gazebo zona giochi;
- Impianto di illuminazione: una cabina elettrica centrale; 274 lampioni; 10 proiettori di illuminazione per parcheggi e impianti sportivi; 92 proiettori di illuminazione per impianti sportivi;
- Impianto di irrigazione: vasca di accumulo di 7.000 mc (lago); 13 idranti; 803 irrigatori;
- Verde: 21,4 ha di area prato; 1.370 alberi; 3.533 siepi; 1.300 piante di rose.

² I dati sono stati elaborati dall'Istituzione "Il Parco" a novembre 2004.

Opere fruibili dal pubblico nel parco Albanese di Bissuola. Anno 2004

Parcheggi	5.850 mq; 240 posti auto più 40 posti motocicli
Percorsi pedonali e ciclabili	5.000 metri lineari
Piste pattinaggio	1 pista di mq 750; 1 pista di mq 836
Campetti da calcio	1 campo scoperto di mq 720; 1 campo coperto di mq 1.296
Campi da pallavolo	1 campo di mq 513; 1 campo di mq 480
Campi da basket	1 campo di mq 544; 1 campo di mq 608
Campi da bocce coperti	4 campi da 82,5 mq cadauno; 6 bagni
Campi da tennis	2 campi per mq 1.296
Pista skateboard	Mq 500 ora in ristrutturazione
Area giochi bimbi	3 aree di mq 320 cadauna
Piscine	1 piscina coperta; 1 piscina scoperta
Edificio polisportiva	Mq 2.000
Ex ristorante ora sede di Associazioni	Mq 180
Gioco d'acqua	30x20 mq 600
Specchi d'acqua	9.500 mq (area laghetto 7.500 mq; zona umida 2.000 mq)
Oasi ornitologica	Mq 1.650
Orti	76 orti per complessivi mq 5.300
Cassette attrezzate	Numero 19
Punto ristoro	Bar di mq 94 più terrazza di mq 320
Piazze e spazi attrezzati a sosta	Piazza mercato mq 1.100; piazza Arena mq 2.000; area gazebo zona giochi

Fonte: Istituzione "Il Parco", 2004

Parco Albanese di Bissuola



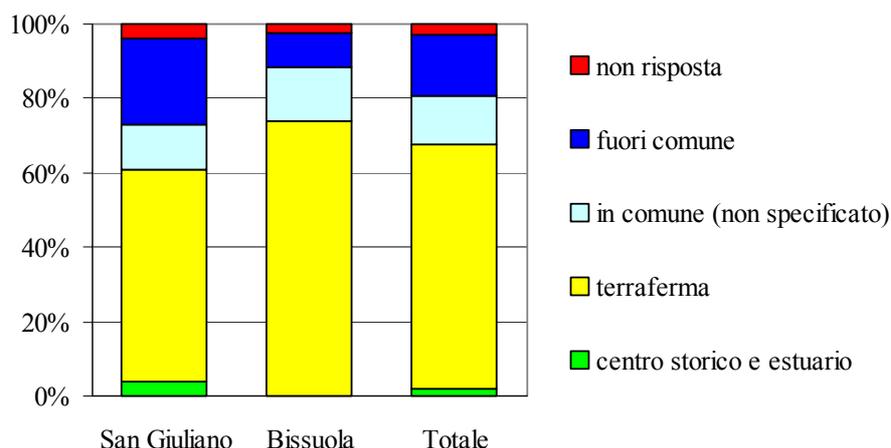
Fonte: elaborazione COSES su dati Istituzione "Il Parco", 2004

2.3 Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo

Qual è l'identikit del visitatore del parco così come emerge dai risultati dell'indagine condotta?

Dall'analisi del campione per luogo di residenza si nota come **Bissuola sia considerato principalmente come un parco cittadino di "prossimità"**: il bacino degli utenti è circa per i tre quarti residente nella terraferma del comune di Venezia (soprattutto nei Quartieri Mestre Centro e Carpenedo-Bissuola), mentre siamo riusciti ad intercettare solo il 9% proveniente da fuori comune. Diverso il caso di **San Giuliano** che si configura, sempre rispetto al nostro campione, come un parco a **dimensione attrattiva più vasta**: ben il 23% degli intervistati proviene da fuori comune.

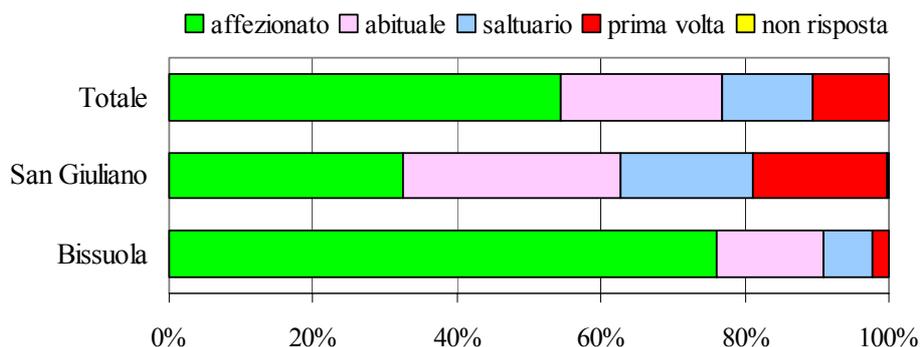
Distribuzione percentuale del campione per luogo di residenza e luogo di rilevazione



I fruitori dei parchi di Mestre sono per oltre la metà (il 54%) dei visitatori affezionati e per oltre un quinto (22%) degli abituali. Il restante 23% si suddivide tra chi si è classificato come fruitore saltuario (13%) e chi si è recato al parco per la prima volta il giorno in cui ha risposto all'intervista (10%).

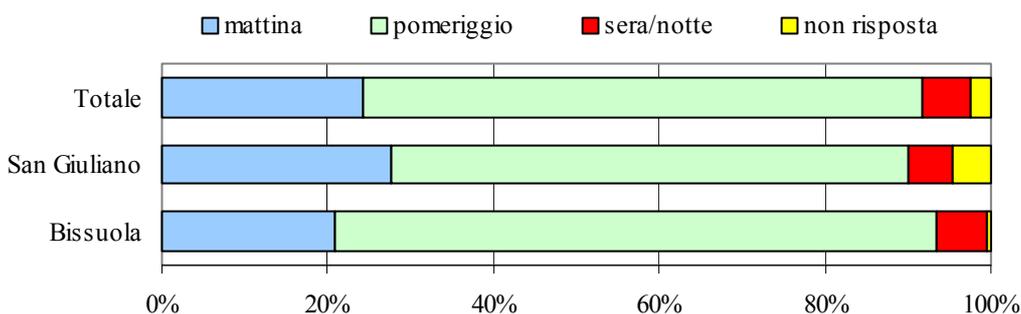
Le differenze tra i due parchi sono imputabili principalmente alla diversa età delle due strutture: a Bissuola solo il 2% degli intervistati si trovava al parco per la prima volta contro il 19% di San Giuliano. **Malgrado la recentissima inaugurazione, comunque, a San Giuliano ben il 63% del campione si dichiara già un visitatore affezionato o abituale (per Bissuola tale percentuale raggiunge il 91%).**

Tipo di visitatore



La quasi totalità dei visitatori solitamente concentra la propria permanenza al parco nelle ore diurne (dato che evidentemente è influenzato anche dagli orari stessi in cui è stata svolta l'indagine): il 24% la mattina e il 67,5% il pomeriggio. **Bissuola, più di San Giuliano, si connota fortemente come un parco ad uso pomeridiano.**

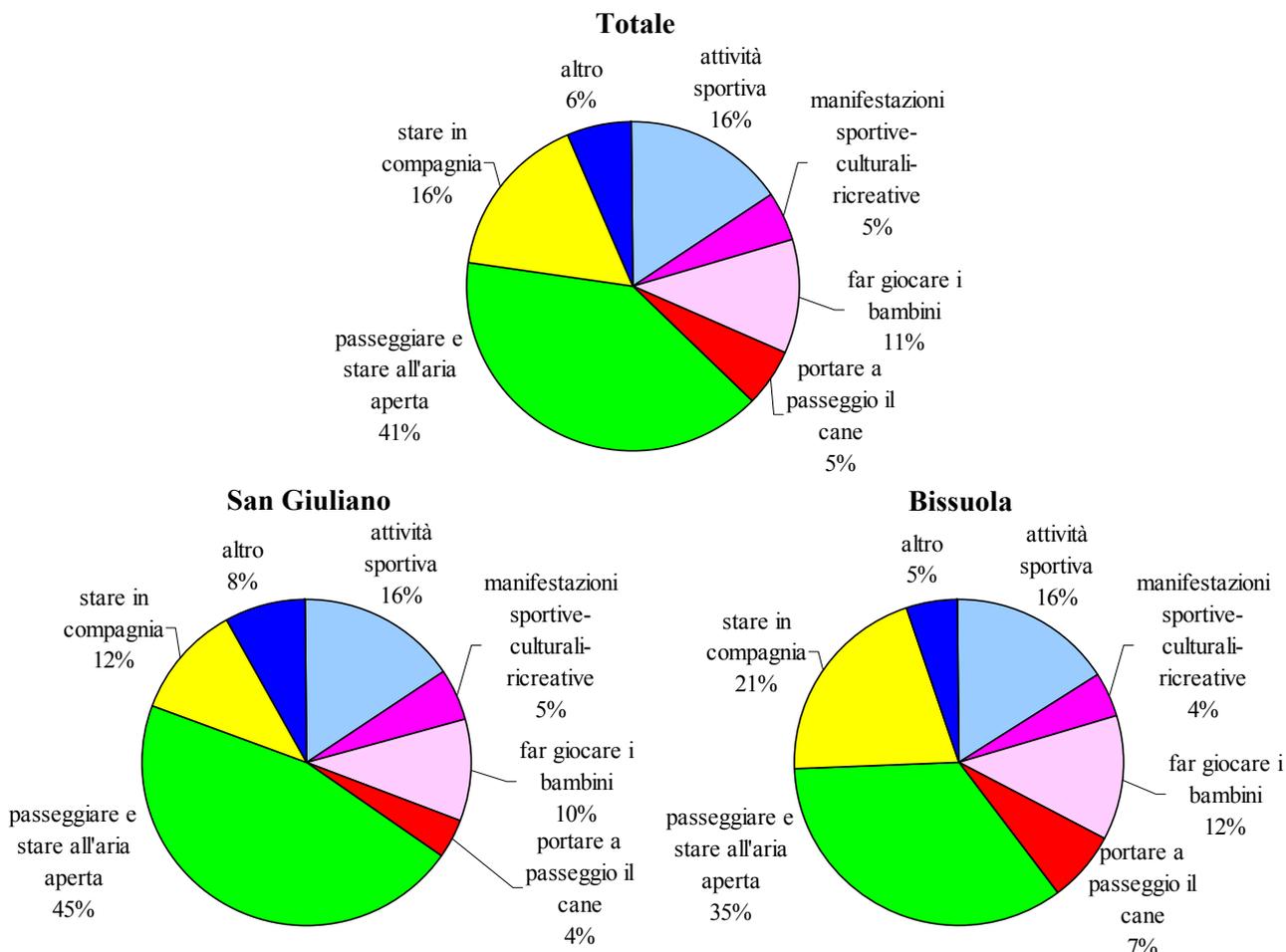
Quando viene frequentato il parco



Nel questionario è stato chiesto anche il motivo che spinge le persone ad andare al parco lasciando la possibilità di indicare le due motivazioni più importanti. Unendo entrambe le risposte (qualora ne fosse segnalata più di una) si ottiene una graduatoria che vede al primo posto il passeggiare e stare all'aria aperta (aspetto naturalistico del parco), al secondo stare in compagnia (aspetto socializzante), al terzo l'attività sportiva e al quarto far giocare i bambini. Molto più limitati i casi di chi porta a passeggio il cane o va al parco per assistere a manifestazioni di vario genere (entrambi attorno al 5% del totale).

Diversa la distribuzione delle motivazioni tra i due parchi a dimostrazione delle differenziate caratteristiche, strutture e vetustà che li connotano: più orientato a privilegiare gli aspetti naturalistici a discapito di quelli socializzanti e di utilizzo di strutture e impianti è il caso di San Giuliano; più per stare in compagnia, portare a spasso il cane e far giocare i bambini quello di Bissuola.

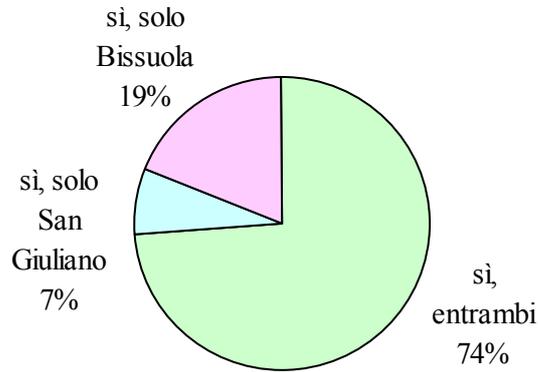
Per quali motivi ci si reca al parco



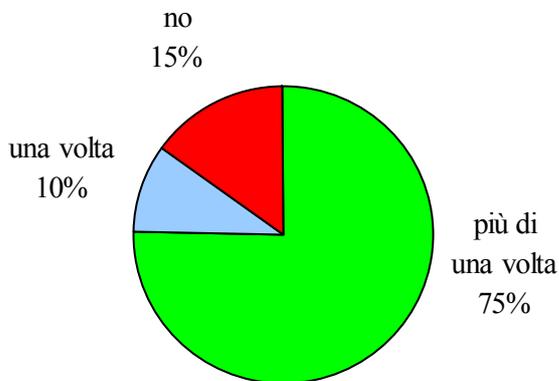
Nota: domanda a risposta multipla, percentuali calcolate sulle 1.475 risposte fornite, 732 per San Giuliano e 743 per Bissuola.

I dati rilevati confermano la necessità sempre più radicata di dotare le città di ampi spazi verdi per permettere momenti di svago e di ricreazione per la popolazione, spazi di pubblica utilità sistemati a verde quali "polmoni" della città. Ciò è visibile dai livelli di frequentazione abituale, dalle motivazioni addotte dagli intervistati e anche dal fatto che la popolazione non frequenta solo uno specifico parco, ma l'intero sistema parchi. Chi è stato contattato entro il parco di San Giuliano dichiara infatti, nell'85% dei casi, di essere un frequentatore anche del parco Bissuola. Tale quota si abbassa per Bissuola (il 38% non è mai stato a San Giuliano) probabilmente per la novità che il grande parco costituisce nella città di Mestre. Complessivamente, **quasi tre quarti degli intervistati (il 73,5%) sono frequentatori dell'intero sistema parchi di Mestre, quota destinata ad aumentare nel tempo quando anche San Giuliano entrerà nelle abitudini della popolazione.**

Frequentatore del Sistema Parchi



È mai stato al parco Bissuola?
(quesito posto ai visitatori di San Giuliano)



È mai stato al parco di San Giuliano?
(quesito posto ai visitatori di Bissuola)



2.4 L'accesso e il movimento entro i parchi

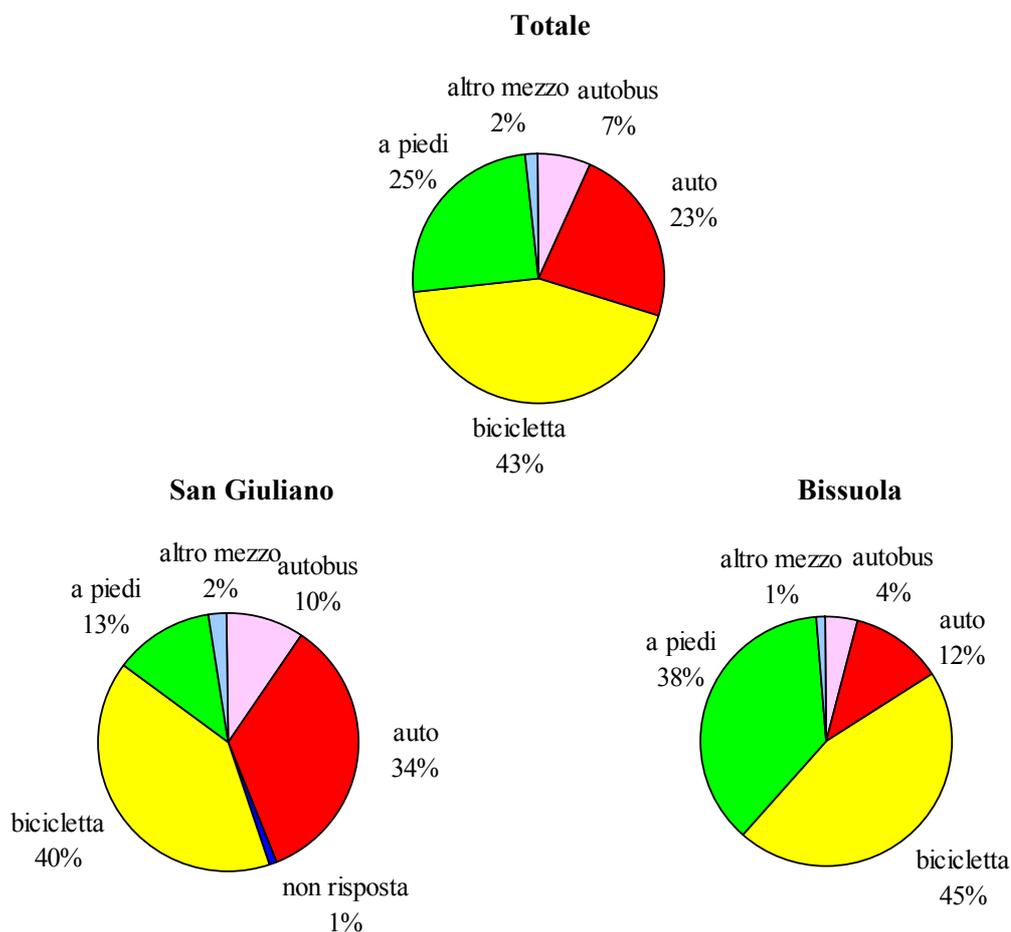
L'accesso ai parchi di Mestre è per lo più di tipo ecologico: il 43% degli intervistati raggiunge i parchi in bicicletta e un altro 25% li raggiunge a piedi. Fa seguito un 23% che usa la macchina e il 7% che prende l'autobus. Infine, il 2% vi accede con un motociclo.

Le modalità di trasporto più ecologiche (a piedi e in bicicletta) sono utilizzate soprattutto per il parco di Bissuola: assieme raggiungono qui l'83% degli accessi contro il 53% di San Giuliano. Non è tanto la bicicletta quanto il venire a piedi che distingue i due parchi, ulteriore prova che Bissuola svolge proprio la funzione di parco cittadino di prossimità, usato molto dai residenti nel quartiere in cui la struttura è inserita o, quantomeno, da quelli confinanti.

L'automobile, adoperata usualmente dal 12% degli intervistati a Bissuola, ha un uso più massiccio a San Giuliano (il 34%). Non molto spiccata la differenza tra i due parchi per quanto riguarda l'uso dell'autobus anche se più consistente a San Giuliano. Ciò pone utili spunti per le

questioni legate ai parcheggi di San Giuliano e per l'eventuale potenziamento dei mezzi pubblici che conducono ai parchi (si veda a tal proposito i suggerimenti proposti dagli intervistati illustrati nel paragrafo 2.11).

Mezzo prevalente utilizzato per raggiungere i parchi



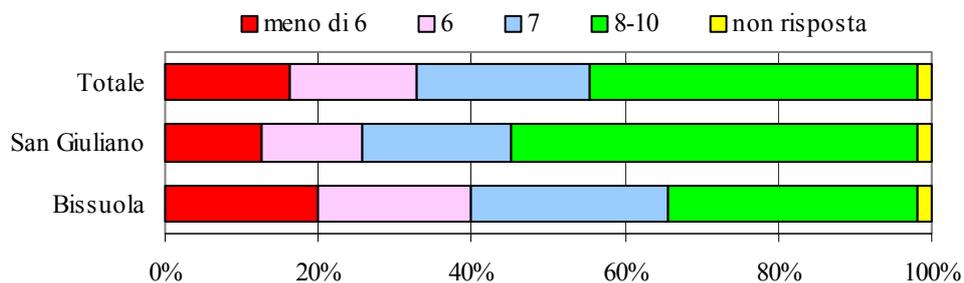
Solo il 16% si dichiara insoddisfatto dell'accessibilità al parco in termini di parcheggi, mezzi pubblici e viabilità in genere, un valore che rientra pienamente entro gli standard europei fissati per la qualità (un massimo del 25% di popolazione che assegna voti negativi)³.

Il 43% degli intervistati considera l'accessibilità eccellente (voto superiore a 7), un altro 23% la considera buona (voto uguale a 7) e il 16,5% sufficiente.

Complessivamente, il voto medio assegnato all'accessibilità è pari a 7,1, migliore per San Giuliano (7,5) rispetto a Bissuola (6,8, più che sufficiente ma non ancora adeguato).

³ Progetto europeo per la definizione dell'Indice Europeo di Customer Satisfaction (ECSI), Direzione Generale della III Commissione Europea per lo sviluppo delle pratiche per la qualità.

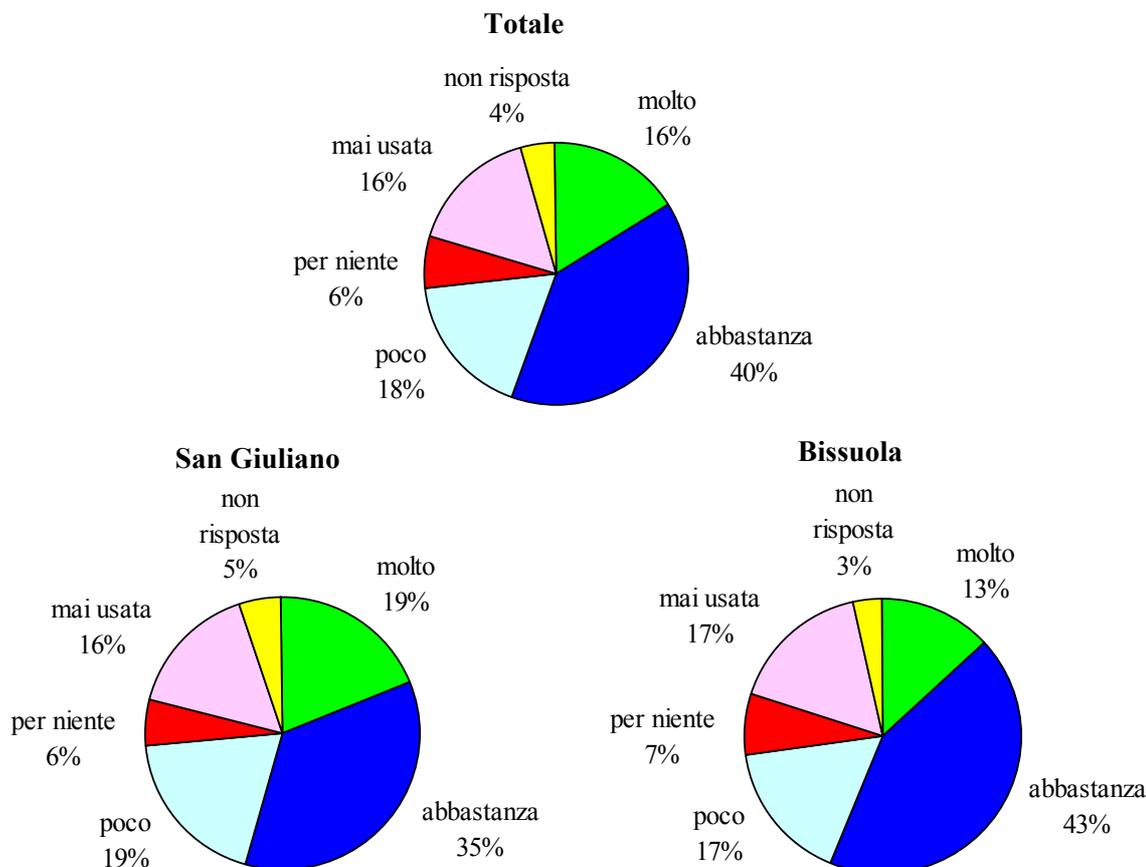
Distribuzione percentuale del voto assegnato all'accessibilità dei parchi di Mestre (scala 1-10)



Oltre la metà degli intervistati reputa sia molto o abbastanza agevole e sicuro raggiungere i parchi in bicicletta (56%). Un altro 24% pensa che non lo sia, mentre i rimanenti non sanno esprimere un giudizio in quanto non hanno mai usato tale mezzo per recarsi ai parchi. Non si notano rilevanti differenze tra le due strutture.

Per gli approfondimenti circa il movimento entro i parchi attraverso l'uso della bicicletta si rinvia ai capitoli successivi che illustrano i risultati dei quesiti personalizzati secondo i servizi predisposti entro il singolo parco e la presenza o meno di piste ciclabili.

Quanto è agevole e sicuro raggiungere i parchi di Mestre in bicicletta



2.5 *Le norme nei parchi*

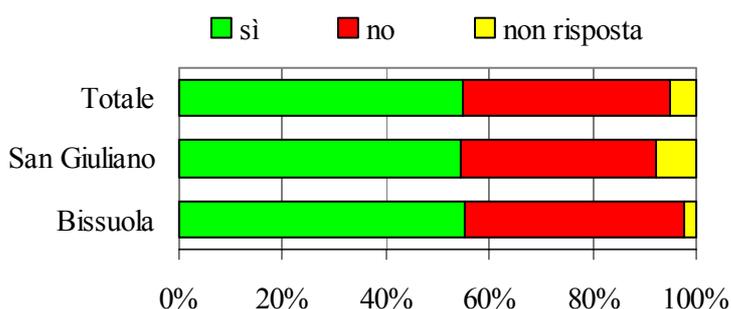
È necessario codificare in norme e regole il comportamento da tenere all'interno dei parchi a tutela del verde pubblico, del mantenimento e del rispetto delle strutture e per salvaguardare la fruibilità di tutti. Lo strumento che verrà adottato è il Regolamento del verde, ora in fase di realizzazione. È un testo di norme, prescrizioni e sanzioni che, una volta approvato in Consiglio comunale, assume il ruolo di Piano di settore per il verde e/o le aree verdi.

In attesa del Regolamento, l'Istituzione "Il Parco" ha predisposto un pieghevole che, in modo chiaro, sintetico e con illustrazioni esemplificative, elenca alcune norme comportamentali da rispettare. Esse attengono alla sicurezza delle persone, alla protezione e conservazione dell'ambiente e delle strutture e alla miglior fruibilità da parte di tutta la cittadinanza.

Dai quesiti del questionario proposto si evince che **il 55% degli intervistati è a conoscenza di dette norme**, un altro 40% non le conosce e il rimanente 5% ha preferito non rispondere alla domanda. Non si sono rilevate sostanziali differenze di conoscenza tra i due parchi fatto salvo un maggiore astensionismo a San Giuliano rispetto a Bissuola (7,7% di non risposte contro 2,1%).

Malgrado la campagna informativa e la presenza del personale di vigilanza, ancora molti visitatori non sanno dell'esistenza di norme e sanzioni applicabili ai trasgressori. Conoscere o meno le norme non giustifica certo i comportamenti contrari all'uso appropriato dei beni di pubblica utilità e alla loro migliore fruibilità attuale e futura, ma, probabilmente, aiuta ad acquisire una migliore educazione ambientale e civica.

Conoscenza delle norme di comportamento da rispettare nei parchi



Indipendentemente dalla conoscenza delle norme che regolano il comportamento nei parchi, è stato chiesto di esprimere un parere sul rispetto di alcune di esse. Si fa riferimento:

1. all'obbligo di vigilanza dei cani (utilizzo del guinzaglio fuori dalle aree a loro destinate e della museruola per i cani aggressivi);

2. all'obbligo di raccogliere gli escrementi dei propri cani;
3. al rispetto della quiete negli orari destinati al riposo (dalle 23,00 alle 7,00 e dalle 13,00 alle 15,30);
4. all'obbligo di non gettare rifiuti fuori dagli appositi contenitori;
5. al divieto di condurre cicli fuori dai percorsi predisposti (limitatamente al parco di San Giuliano);
6. al divieto di fare giochi pericolosi o molesti fuori dagli spazi appositamente attrezzati;
7. al divieto di imbrattare i muri e le strutture.

Considerando le voci accorpate "molto e abbastanza rispettate" come un giudizio positivo e le voci "poco e per niente rispettate" come voto negativo, l'analisi dei risultati pone in evidenza che:

- **per nessuna delle norme indicate nel questionario si raggiunge il livello di soddisfazione stabilito come standard europeo della qualità dei servizi** che, convenzionalmente, classifica un servizio di qualità quando almeno il 75% dell'utenza intervistata ha espresso un voto positivo;
- **le migliori valutazioni, per tutte le norme considerate, si hanno sempre nel parco San Giuliano** che, evidentemente, è avvantaggiato dalla sua recente inaugurazione (le strutture sono nuove, i visitatori entrano ancora "in punta di piedi" come ospiti, la sorveglianza è particolarmente curata);
- **l'alta percentuale di non risposte concentrata a San Giuliano dimostra come l'effettiva conoscenza del parco sia ancora scarsa** e come molti non siano ancora in grado di esprimere delle valutazioni appropriate.

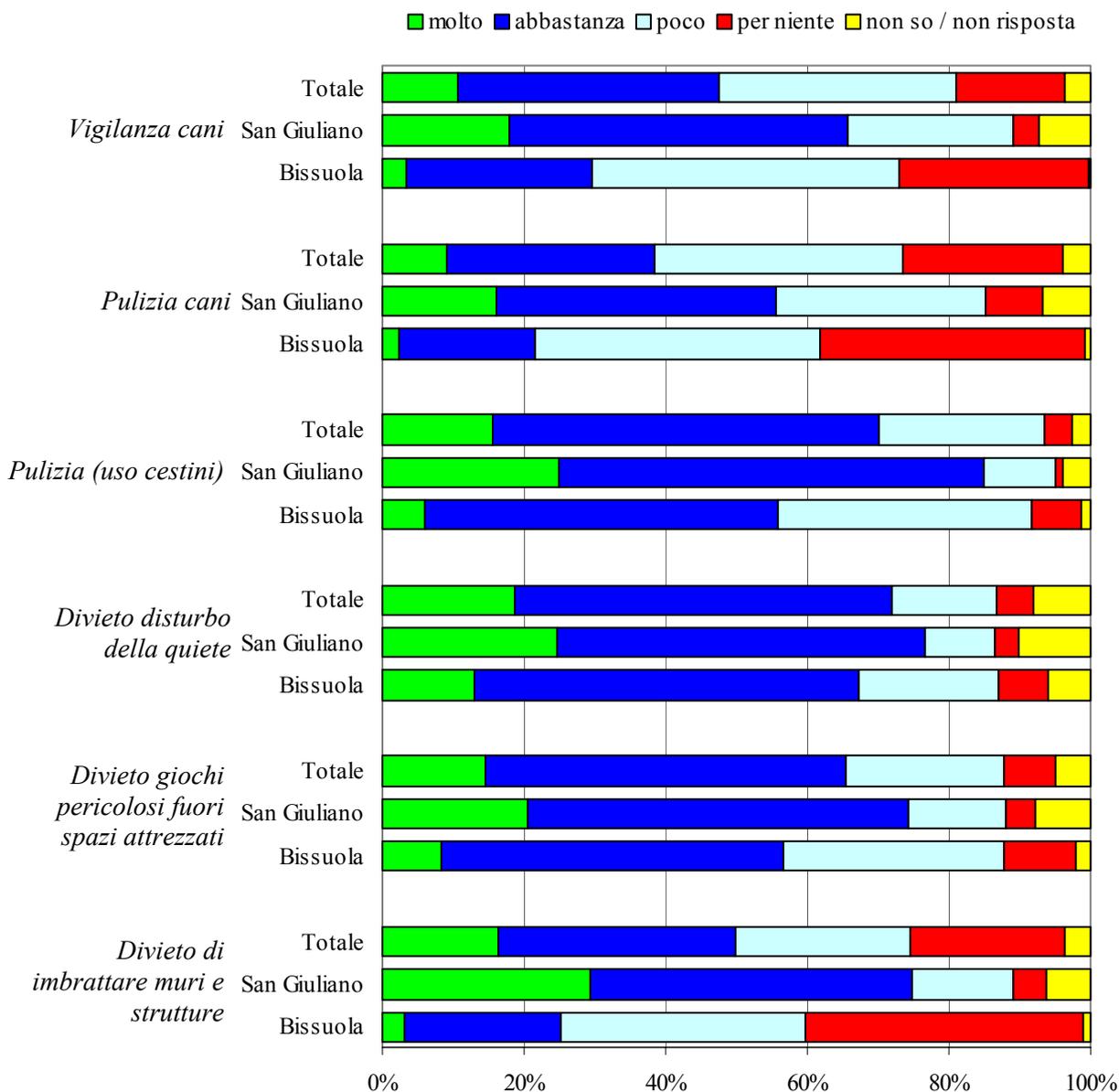
In entrambi i parchi la norma che si reputa meno rispettata è quella dell'obbligo di pulizia qualora i cani sporchino con i loro escrementi (a Bissuola solo il 21% degli intervistati pensa che la norma venga rispettata, dato che si innalza al 56% a San Giuliano). È un problema sentito non solo nei parchi di Mestre (la letteratura a riguardo è molto vasta; a titolo di esempio si vedano le regole restrittive ribadite dai Comuni di Roma, Bologna, Napoli ...) ma anche in generale (si rinvia alla lettura dei suggerimenti emersi nelle indagini di customer satisfaction dei servizi comunali veneziani analizzati nel 2003 dove emerge con insistenza il problema dello sporco che i proprietari di cani lasciano lungo le vie cittadine e nelle aree verdi)⁴.

A Bissuola ci sono altre due norme che non raggiungono il 50% di valutazioni positive: una nuovamente sui cani in relazione non più allo sporco, ma alla sicurezza (il divieto di condurre

⁴ Si veda www.comune.venezia.it/statistica/statistiche/customer_satisfaction/home.asp.

animali senza guinzaglio fuori dalle aree loro destinate e, se rientranti tra i cani con abitudini aggressive, l'obbligo di usare la museruola); la seconda riguarda il divieto di imbrattare con scritte, disegni e simili ogni edificio, elemento o struttura architettonica e monumentale e comunque fuori dagli spazi a ciò predisposti. Nel primo caso solo il 30% degli intervistati pensa che la norma venga rispettata; nel secondo la percentuale scende addirittura al 25%.

Quanto vengono rispettate le norme all'interno dei parchi



Tra quelle considerate, la norma che sembra più rispettata a Bissuola è il divieto di disturbare la quiete con musiche o rumori molesti nelle ore dedicate al riposo (forse il giudizio potrebbe

risultare diverso se il sondaggio venisse svolto tra gli abitanti delle case confinanti con il parco!). Ben il 67% la considera molto o abbastanza rispettata, dato che non raggiunge comunque lo standard europeo di qualità.

Poco più della metà degli intervistati (il 56%), infine, considera che le norme sulla pulizia (divieto di gettare o abbandonare sul suolo pubblico, fuori dagli appositi contenitori, carte, barattoli, alimenti, oggetti, liquidi, polveri e qualsiasi tipo di rifiuto solido o liquido) e sui giochi pericolosi (divieto di effettuare giochi, pratiche sportive e/o ricreative pericolose o moleste fuori dagli spazi appositamente attrezzati) siano rispettate.

Anche a San Giuliano la seconda regola meno rispettata riguarda i cani (uso del guinzaglio e della museruola) con solo il 66% di giudizi positivi.

Il mantenimento della pulizia attraverso l'uso dei cestini per i rifiuti ottiene il massimo di voti favorevoli (85%). Ampia positività anche per il rispetto della quiete (77%) e muri e strutture (75%); il divieto di fare giochi pericolosi fuori dalle aree preposte (74%) e la conduzione dei cicli entro i percorsi stabiliti (73%).

2.6 I parchi sono per tutti?

Agli intervistati è stato chiesto quanto i parchi siano adatti e attrezzati per particolari tipologie di visitatori, alcune delle quali con necessità di strutture idonee dedicate.

Entrambi i parchi di Mestre primeggiano per la dotazione dedicata agli sportivi, unico raggruppamento che raggiunge e supera il 75% dei consensi (79% del totale con un 77% per San Giuliano e addirittura un 81% per la Bissuola).

La graduatoria generale segue poi con la categoria dei giovani (63% di consensi), degli anziani (57%), dei bambini (55,5%) ed, infine, dei disabili (42%).

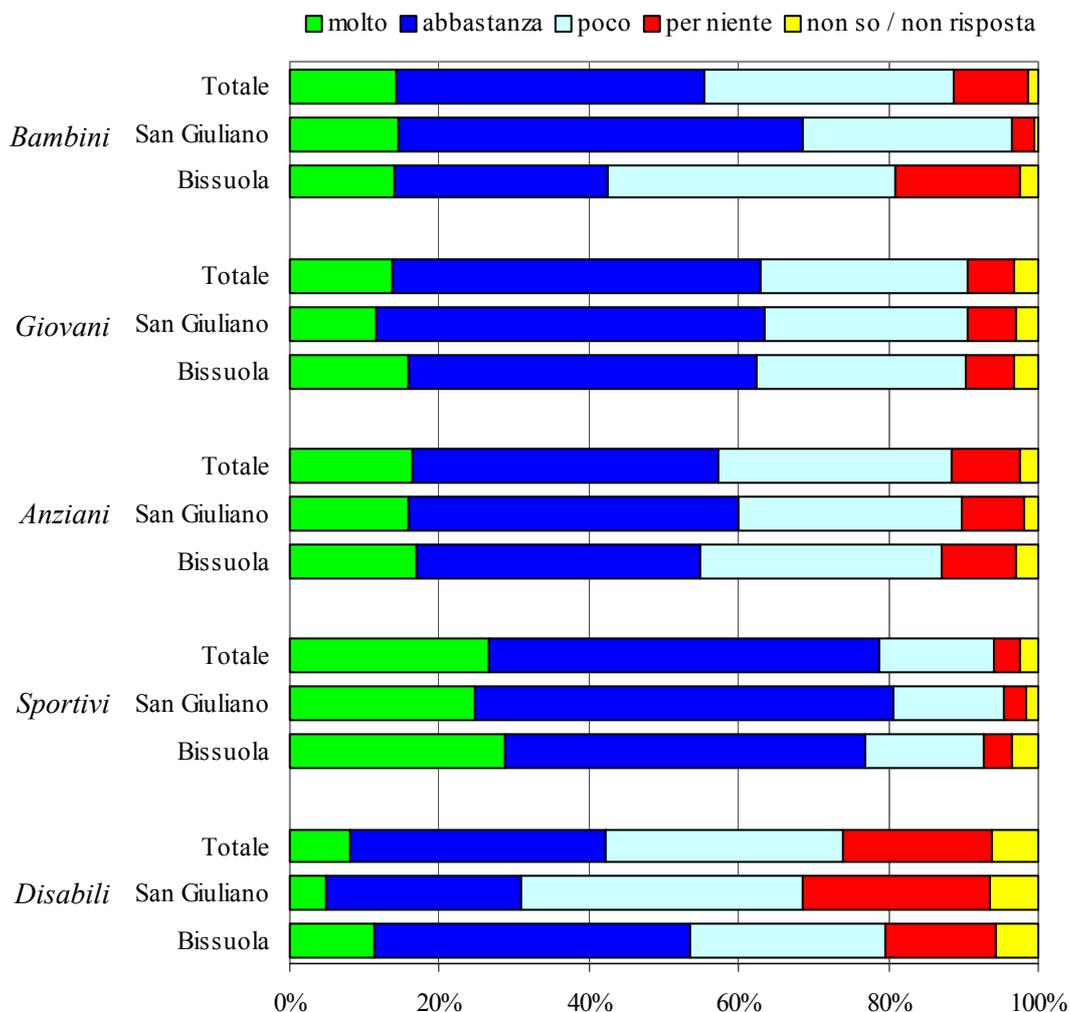
Ad eccezione del primo posto riservato in entrambi agli sportivi, le graduatorie si distinguono poi tra i due parchi.

A San Giuliano sono considerati privilegiati i giovani e, a seguire, gli anziani a discapito dei disabili e, soprattutto dei bambini. Anche qui si sconta il fatto che non tutti i servizi pensati per il parco siano già stati realizzati. È questo il caso dell'area prevista per i bambini di cui si sente evidentemente la mancanza sottolineata da molti anche tra i suggerimenti e i desiderata.

Al parco Albanese il secondo posto in quanto a soddisfazione per le strutture **spetta, invece, proprio al gruppo dei bambini** che possono godere di aree giochi attrezzate a loro dedicate (anche qui, comunque, è stato segnalato da varie persone il desiderio di un rafforzamento degli

impianti ricreativi per i piccoli). Nella graduatoria di Bissuola seguono i giovani e gli anziani. **L'ultimo posto spetta ai disabili:** solo il 31% degli intervistati si dichiara molto o abbastanza soddisfatto dell'attenzione che il parco dedica a questa categoria di persone.

Quanto il parco è attrezzato e adatto per:



2.7 La soddisfazione complessiva

Il primo obiettivo, oltre alla prima curiosità, quando si conducono indagini di customer satisfaction è andare a vedere se il cittadino/utente è soddisfatto del servizio offerto.

Il voto medio assegnato complessivamente al sistema parchi di Mestre è 7,1, un dato di piena adeguatezza.

Un vero successo per il parco di San Giuliano che ottiene un 7,5 complessivo e delle

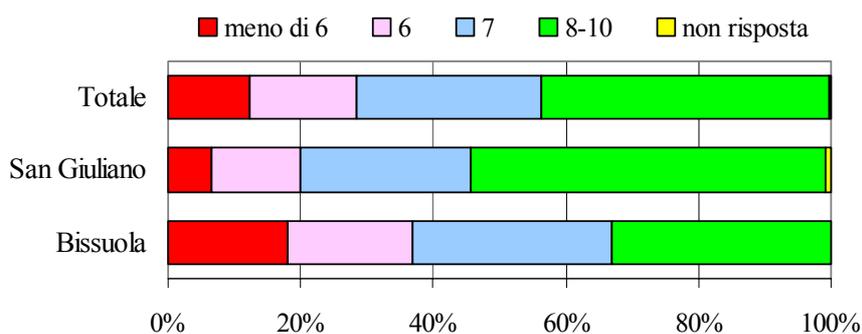
votazioni sui principali aspetti della gestione che non scendono mai sotto il più che sufficiente.

Più tiepide le votazioni per Bissuola che ottiene complessivamente un più che sufficiente (6,8) a seguito di alcuni punti critici emersi attraverso le domande circa i singoli fattori di gestione (servizi igienici, sicurezza, servizio informazione e accoglienza, manutenzione e sicurezza delle strutture sono tutti elementi che hanno registrato un voto medio negativo).

L'87% degli intervistati ha assegnato ai parchi un voto positivo, percentuale che va ben oltre il livello minimo europeo (si ricorda che è 75% il limite europeo per definire un servizio di qualità). Il 16% dei rispondenti ha espresso un giudizio di sufficienza, il 28% di adeguatezza e ben il 43% di eccellenza (voto uguale o maggiore a 8 su scala 1-10).

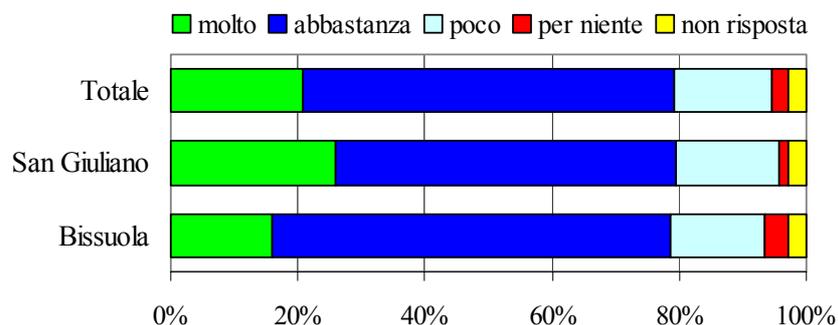
Scindendo le votazioni per parco si nota ancora più marcatamente l'entusiasmo per San Giuliano (solo il 7% esprime una votazione negativa e oltre la metà, il 54%, un giudizio di eccellenza) e la minore soddisfazione per Bissuola (il numero di insufficienze sale al 18% e i giudizi di eccellenza scendono al 33%). Il primo vive ancora dell'ebbrezza di un grande parco in via di realizzazione dove tutte le strutture e gli impianti sono nuovi e l'attenzione da parte dei cittadini e la sorveglianza del rispetto delle norme è più stringente; il secondo sconta la maggiore vetustà, l'usura degli impianti e delle strutture, la maggiore "confidenza" che alcuni visitatori si sono presi con l'ambiente, il diffondersi delle problematiche di vandalismo e microcriminalità.

Distribuzione percentuale del voto complessivo assegnato al sistema parchi di Mestre (scala 1-10)



Quasi 8 intervistati su 10 (il 79%) pensa si sia imboccata la strada giusta nella gestione dei parchi di Mestre affermando che è molto (21%) o abbastanza (58%) migliorata negli ultimi anni. In entrambi i parchi il livello di consensi è simile segno che, malgrado le problematiche sottolineate soprattutto a Bissuola, la popolazione valuta positivamente le scelte e gli investimenti attivati dall'Amministrazione per tali strutture.

Quanto ritiene sia migliorato il sistema parchi di Mestre negli ultimi anni

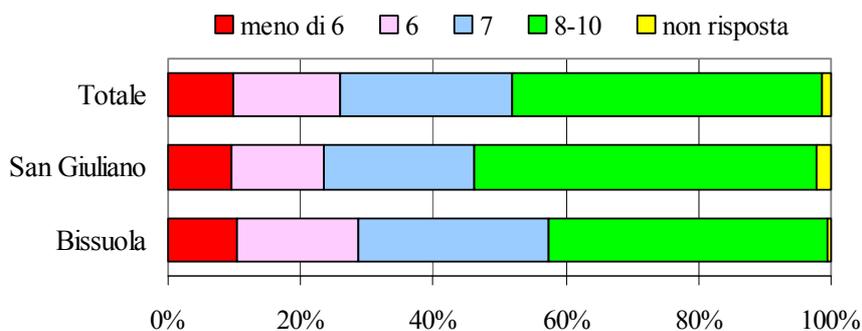


2.8 La manutenzione del verde e la pulizia

Sempre attraverso un giudizio di soddisfazione da esprimere con un voto su scala 1-10, sono state sondate varie componenti del servizio e i risultati per la manutenzione del verde e per la pulizia dei parchi sono stati i seguenti.

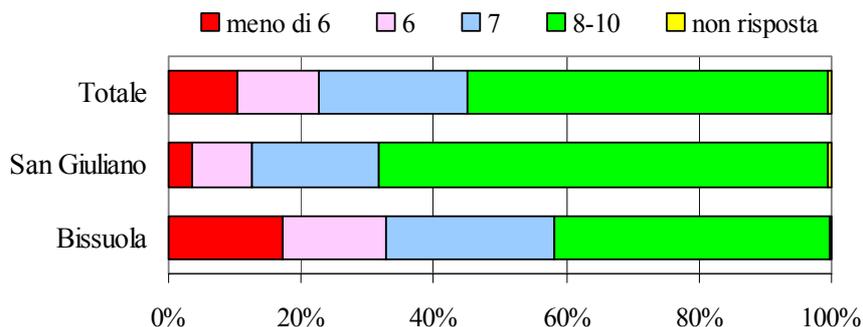
La cura del verde ha ottenuto un voto medio pari a 7,4 con l'89% di giudizi positivi. Giudizi di adeguatezza vengono espressi per entrambi i parchi: San Giuliano arriva al 7,5 e Bissuola registra un 7,2.

Distribuzione percentuale del voto assegnato alla manutenzione del verde (scala 1-10)

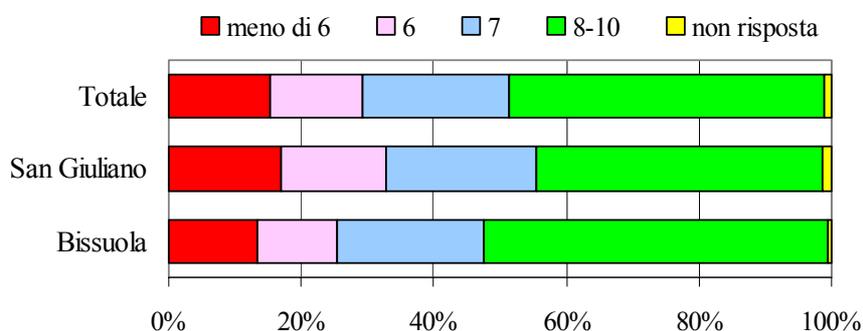


Adeguati risultano in entrambi i parchi anche la pulizia e la dotazione di cestini per piccoli rifiuti: 7,5 il voto medio nel primo caso e 7,3 nel secondo. Bissuola supera San Giuliano per la dotazione di cestini (7,4 contro 7,2), mentre San Giuliano raggiunge l'eccellenza nella pulizia del parco (8,1 contro 7,0).

Distribuzione percentuale del voto assegnato alla pulizia del parco (scala 1-10)

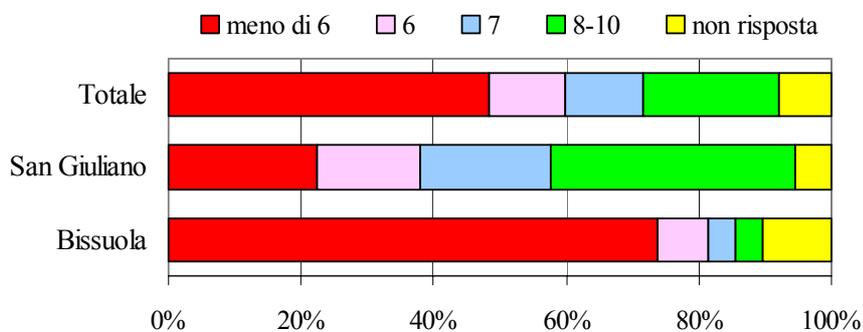


Distribuzione percentuale del voto complessivo assegnato ai cestini per piccoli rifiuti (scala 1-10)



Malgrado il giudizio complessivo sia buono, esistono delle negatività in alcuni settori della gestione. Uno di questi è rappresentato dai **servizi igienici ai quali i visitatori hanno assegnato un voto pari a 5,0**. Mentre per San Giuliano il salto di qualità necessario potrebbe essere minimo (il voto medio è 6,7) per Bissuola la problematica assume dei connotati più impegnativi (il voto medio è 3,3, il peggiore tra tutti i fattori di qualità considerati).

Distribuzione percentuale del voto assegnato ai servizi igienici entro i parchi (scala 1-10)

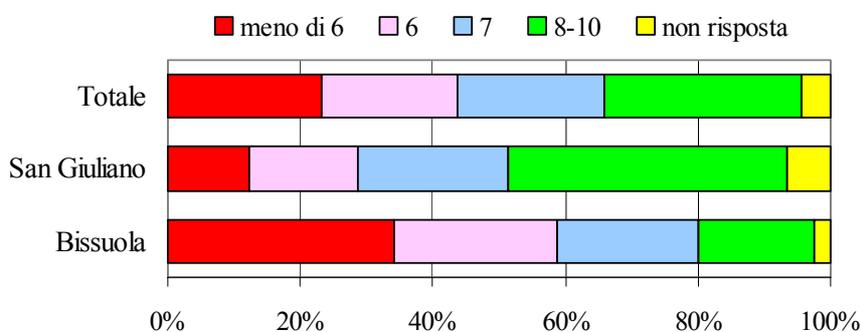


2.9 *La sicurezza, la manutenzione delle strutture*

Sicurezza all'interno dei parchi e manutenzione e sicurezza delle strutture sono due punti che necessitano di ulteriori provvedimenti e interventi: raggiungono infatti la sufficienza ma non sono ancora adeguati.

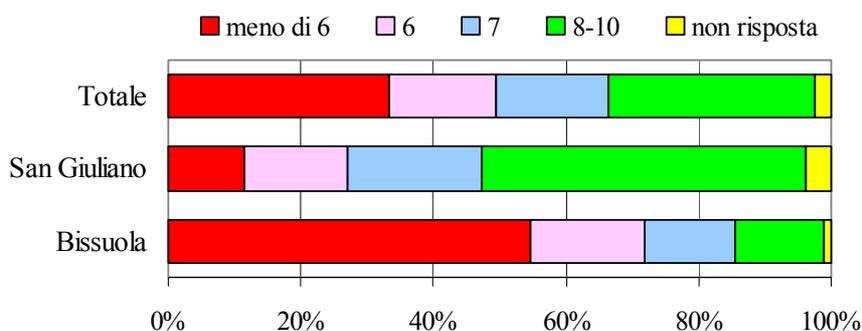
Per quanto riguarda la manutenzione e la sicurezza delle strutture il voto più che sufficiente dato complessivamente al sistema parchi (6,5) proviene da un verdetto negativo per Bissuola (5,8) e da un parere di adeguatezza per San Giuliano (7,2).

Distribuzione percentuale del voto assegnato alla manutenzione e sicurezza delle strutture (scala 1-10)



I visitatori dei parchi richiedono anche un maggiore controllo e una maggiore vigilanza all'interno dei parchi. La sicurezza ha infatti ottenuto solo un 6,1. La suddivisione dei risultati tra i due parchi evidenzia, però, che la problematica non è comune ma concentrata a Bissuola: **ben oltre la metà degli intervistati al parco Albanese (il 55%) esprime un verdetto negativo (voto medio 5,0), percentuale che raggiunge invece valori entro gli standard di qualità europei a San Giuliano (il voto medio è 7,3 con una quota di insufficienze pari al 12%).**

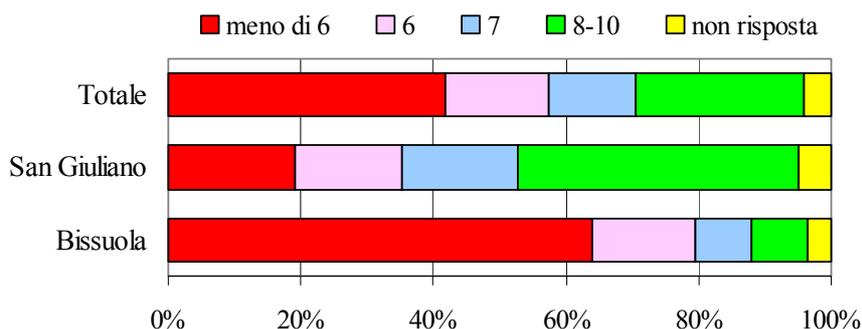
Distribuzione percentuale del voto complessivo assegnato alla sicurezza del parco (scala 1-10)



2.10 *Informazione, accoglienza e animazione nei parchi*

Altra valutazione negativa assegnata al sistema parchi (oltre a quella sui servizi igienici) riguarda la variabile **informazione e accoglienza: il voto medio complessivo è 5,6, ancora una volta composto da un parere di adeguatezza per San Giuliano (7,0) e da un giudizio fortemente negativo per Bissuola (4,3).**

Distribuzione percentuale del voto assegnato alle informazioni e all'accoglienza (scala 1-10)



Il tipo di quesito proposto riguardava soprattutto gli Infopoint e la presenza, alle entrate e all'interno dei parchi, di personale disponibile a fornire indicazioni. Ma per quanto riguarda l'informazione, l'Istituzione "Il Parco" ha messo a disposizione dei cittadini anche:

- un sito internet (www.parchidimestre.it) attraverso il quale è possibile essere sempre aggiornati sui programmi e le attività nei parchi e conoscere le norme che regolano il comportamento entro i parchi;
- la rivista "Il Parco", un magazine a distribuzione gratuita nato a maggio 2004 per dare voce alle Associazioni sportive e culturali, dare uno spazio ai cittadini per condividere hobby, passioni, motivazioni di un impegno nel sociale, idee ed esperienze, dare uno spazio all'Istituzione "Il Parco" per tenere informati i cittadini sulle numerose iniziative che animano i parchi.

Il sito internet del sistema parchi di Mestre è stato visitato dal 10% dei fruitori dei parchi (99 intervistati su 1.022). Non si è in grado di dire quanti nel 90% che non hanno visitato il sito non l'abbiano fatto perché non utilizzano internet o perché, pur navigando nella rete, non vi siano mai entrati. Poiché la quota di popolazione che fa uso di internet in Veneto è pari al 29,2% della popolazione di 6 anni e più⁵, è possibile stimare che fra i 1.022 intervistati vi siano 298 navigatori; i 99 intervistati che hanno visitato il sito del sistema parchi rappresenterebbero così

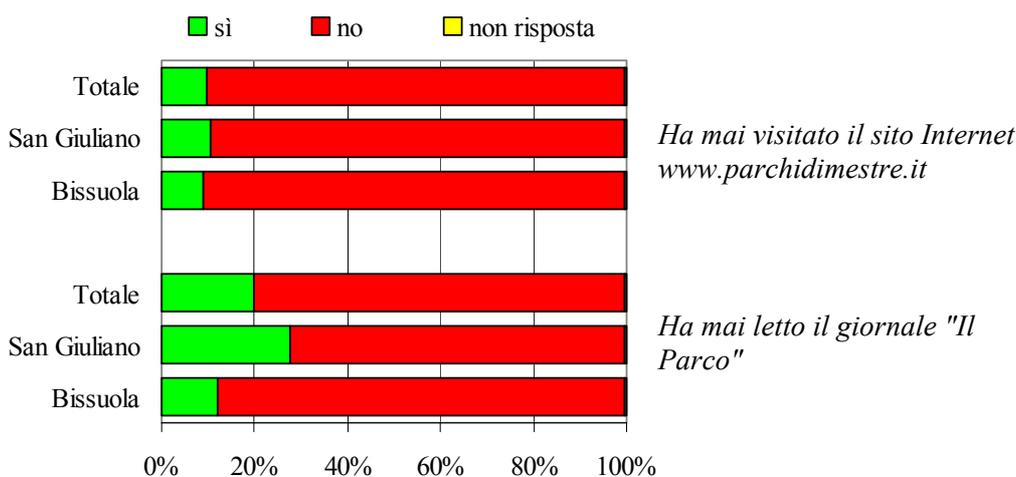
⁵ Istat (2003), *Indagine Multiscopo sulle famiglie. Aspetti della vita quotidiana. Cultura socialità e tempo libero*, 2001.

un terzo dei visitatori dei parchi che usualmente navigano in internet. Non si notano rilevanti differenze tra i visitatori dei due parchi, mentre, come presumibile, ci sono accessi differenziati per caratteristiche socio-anagrafiche. Utilizzano maggiormente il mezzo comunicativo multimediale i giovani e le età centrali (dai 21 ai 30 anni e dai 31 ai 50 anni), gli studenti, coloro che svolgono una attività lavorativa e i laureati.

Un intervistato su 5 dichiara di aver letto la rivista "Il Parco", un dato che deriva da un maggiore coinvolgimento (o, probabilmente, da una maggiore distribuzione in loco) dei visitatori di San Giuliano che lo hanno letto almeno una volta nel 28% dei casi. A Bissuola lo ha consultato solo il 12% degli intervistati. Diverso il target degli utenti rispetto a quello registrato per l'accesso al sito internet: la carta stampata è stata letta più frequentemente dalla popolazione di mezza età e dagli anziani (oltre i 50 anni), dalle casalinghe e dai pensionati.

Le percentuali di accesso al sito e di lettura della rivista possono essere considerate buone se si pensa che si tratta di nuovi prodotti; probabilmente sono destinate a crescere naturalmente con l'ampliarsi della conoscenza di tali nuovi strumenti comunicativi.

Utilizzo delle fonti informative



Al parco Bissuola esiste una consolidata offerta di attività culturali, che nel tempo sono state promosse dall'Assessorato alla Cultura, dalla Biennale e, soprattutto, dal Consiglio di Quartiere, rispetto ai quali l'Istituzione "Il Parco" si pone in stretta sinergia in ambito di promozione e realizzazione degli eventi. A San Giuliano, il carattere di immenso spazio all'aperto che lo contraddistingue offre nuove e molteplici possibilità di intrattenimento.

Da aprile ad ottobre 2004 sono state accolte ed autorizzate 244 manifestazioni nei parchi di Mestre (130 a San Giuliano e 114 a Bissuola), la maggior parte riguardanti musica-arte-spettacoli (il 45,5% del totale) ed eventi sportivi (37,7%).

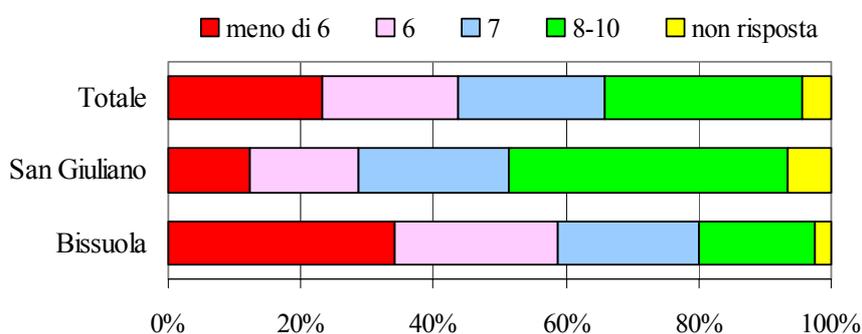
Manifestazioni proposte nei parchi di Mestre. Aprile-ottobre 2004

	Totale parchi		San Giuliano		Bissuola	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Musica-Arte-Spettacoli	111	45,5	73	56,2	38	33,3
Sportive	92	37,7	34	26,2	58	50,9
Politiche-Ambientali-Promozionali	22	9,0	11	8,5	11	9,6
Visite guidate	7	2,9	7	5,4	0	0,0
Varie	12	4,9	5	3,8	7	6,1
Totale	244	100,0	130	100,0	114	100,0

Fonte: Istituzione "Il Parco"

Malgrado questa intensa attività proposta dalla gestione dei parchi di Mestre l'utenza non è ancora adeguatamente soddisfatta. I voti assegnati alle manifestazioni sportive / culturali / ricreative in entrambi i parchi raggiungono solo il più che sufficiente (la media, complessivamente, è **6,4**) e, come si vedrà tra i suggerimenti e i desiderata degli intervistati, un posto di tutto rilievo è occupato proprio dalle richieste di aumentare il numero di manifestazioni all'interno dei parchi ponendo anche attenzione ad indirizzare adeguatamente le proposte verso target di utenti (anziani piuttosto che bambini piuttosto che giovani).

Distribuzione percentuale del voto assegnato alle manifestazioni sportive, culturali e ricreative (scala 1-10)



2.11 Suggerimenti e desiderata dei visitatori

Nel compilare le domande aperte del questionario sul sistema parchi di Mestre, il cittadino ha dimostrato di voler potenziare e migliorare questo servizio: evidentemente ritiene sia un aspetto importante del proprio ambiente e della qualità della vita e vorrebbe che l'Amministrazione si impegnasse ancora di più. Certo, l'ideale per un proprietario e/o gestore è sentirsi dire che di più non potrebbe fare; ma è altrettanto noto che quando si domanda a qualcuno che cosa vorrebbe di meglio, la lista rischia di essere comunque molto lunga.

Nella disanima delle molteplici richieste si evincono idee e modi di utilizzo degli spazi verdi a

volte molto diversificati e in contrasto tra loro: da chi vorrebbe diventassero dei parchi divertimenti con annesse piste da ballo e discoteca, a chi li considera luoghi dove in tutta sicurezza far giocare i bambini o farsi una partita a carte o portare a passeggio il cane, a chi li identifica come luogo di attività sportiva, per arrivare a chi predilige l'aspetto naturalistico e la tranquillità o a chi li vede come uno spazio polifunzionale in grado di rispondere a più d'una di queste opzioni.

Dare un adeguato assetto alla numerosità e alla tipologia dell'impiantistica e un equilibrio tra natura, silenzio, sport, occasioni aggregative, eventi non è cosa semplice e conoscere quali sono le esigenze più ricorrenti dei cittadini può costituire un buon aiuto.

I 2.147 suggerimenti e desiderata espressi da 824 intervistati sono stati riunificati (suggerimenti e desiderata puntavano infatti sulle medesime tematiche) e ricondotti a 9 gruppi tematici omogenei e, come tali, analizzabili senza troppa confusione dovuta alla ridondanza di sfumature con cui vengono riportati. All'interno di essi, comunque, è stata mantenuta una certa articolazione (complessivamente 42 voci) per permettere di cogliere con maggiore precisione gli interventi specifici considerati prioritari per singolo parco.

I gruppi tematici, riportati per ordine di importanza, sono:

1. *Cultura, ricreazione e ristoro*
2. *Strutture e impiantistica*
3. *Dotazioni funzionali*
4. *Sicurezza e regole*
5. *Accessibilità entro e verso il parco*
6. *Manutenzione e pulizia*
7. *Cani*
8. *Verde, flora e fauna*
9. *Informazione e comunicazione*

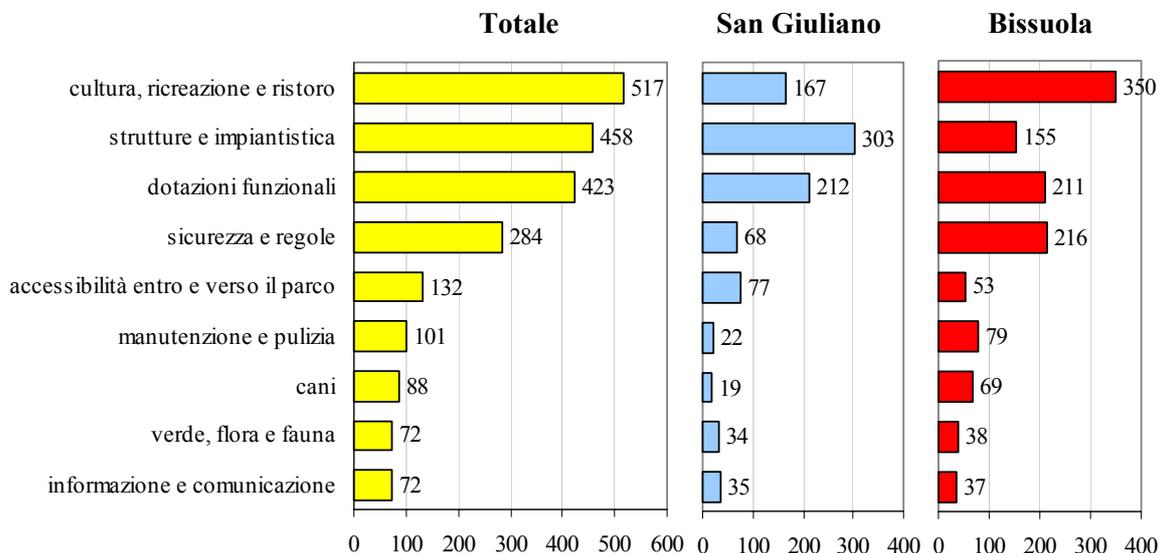
Molti aspetti riguardano veri e propri desiderata (potenziamento delle attività, degli impianti ...), altri invece fanno riferimento ad aspetti funzionali e gestionali ben precisi e importanti per la vivibilità e il decoro del luogo (servizi igienici, sicurezza, pulizia ...).

Un primo confronto tra le indicazioni raccolte nei due parchi mette in evidenza come:

- **l'aspetto ricreativo, culturale e di ristoro attraversa e interessa entrambe le realtà;**
- **San Giuliano sia ancora in fase di realizzazione e debba ancora dispiegare tutte le sue potenzialità; i suggerimenti per migliorarlo riguardano principalmente proprio la dotazione funzionale e gli impianti sportivi e ricreativi;**

- **Bissuola concentri maggiore attenzione agli aspetti della sicurezza, della vigilanza e del rispetto delle norme.**

Suggerimenti e desiderata accorpati per gruppi tematici



A San Giuliano la tematica che ha raccolto decisamente il maggior numero di suggerimenti è il potenziamento degli impianti sportivi seguita, a ruota, dalla predisposizione di aree giochi attrezzate per bambini (un intervistato su tre ha segnalato tali carenze). Tra gli impianti si spazia dai campi da calcio, a quelli da tennis, basket, pallavolo, bocce, ai percorsi vita, alla piscina.

Oltre un quarto dei rispondenti ha poi suggerito di aumentare le attività di animazione con particolare accento a quelle musicali (concerti) e cinematografiche (arena per rassegna film all'aperto) e a quelle indirizzate a target specifici (donne anziane, bambini ...). Viene privilegiata anche la continuità delle manifestazioni attraverso la predisposizione di strutture stabili (ritrovo anziani, mercatini, mostre ...).

Proseguendo nella graduatoria, al quarto posto troviamo le panchine (si fa riferimento alla loro numerosità e alla dislocazione) e al quinto i punti ristoro (l'aumento di bar e ristoranti; listini prezzi non lievitati; carretto mobile con bibite e gelati).

Il 15% degli intervistati a San Giuliano segnala la necessità di una maggiore sorveglianza per il rispetto delle norme di comportamento e per la sicurezza dei visitatori (sesto posto).

Al settimo e all'ottavo posto troviamo, rispettivamente, la dotazione di servizi igienici (ritenuta scarsa e non sufficientemente diffusa lungo il parco) e quella di fontane (si lamenta l'esigua numerosità e la poca funzionalità di quelle esistenti).

Chiudono le prime dieci segnalazioni in ordine di importanza la segnaletica entro il parco

(illustrazione delle norme, mappe per il movimento interno, illustrazione botanica delle piante) a pari merito con la necessità di ripari (per la pioggia e per avere più zone d'ombra rispetto a quelle attualmente esistenti).

Coerentemente con i voti attribuiti ai diversi aspetti del parco, tra le prime dieci segnalazioni si ritrovano tutte le questioni che hanno ottenuto punteggi non del tutto adeguati nella batteria di quesiti di customer satisfaction: la soddisfazione per le attività di animazione, la ristorazione, i servizi igienici.

Molte delle richieste e dei desiderata dei visitatori di San Giuliano rientrano già nella scaletta dei prossimi interventi e di quelli appena realizzati. In una intervista rilasciata a giugno dal Presidente dell'Istituzione "il Parco" si evince infatti che "quanto ai cestini per i rifiuti e alle panchine esse saranno raddoppiate, le fontanelle sostituite da elementi più funzionali e moderni ed implementate nel numero, saranno attrezzate due nuove aree per picnic e sosta, opportunamente ombreggiate". Auspica che "trovi soluzione l'indispensabile autorizzazione all'utilizzo del ristorante provvisorio prospiciente la laguna, che peraltro da tutti è condiviso e richiesto, in attesa ovviamente della realizzazione del definitivo previsto nel progetto del Polo Nautico". Inoltre, "da settembre sarà disponibile il nuovo sistema di mobilità collettiva interna al parco San Giuliano: il minitram offerto e gestito dall'ACTV".

Si rinvia alla tabella di seguito allegata per la lettura completa di tutti i suggerimenti.

La scaletta delle priorità disegnata per il parco Albanese attraverso i suggerimenti e i desiderata degli intervistati è per molti aspetti simile a quella presentata per San Giuliano anche se l'ordine di importanza è mutato ed entrano nella top-ten alcune tematiche diverse, forse tipiche di un parco più cittadino e "maturo".

Al primo posto, il 45% degli intervistati ha segnalato i punti ristoro (bar, ristoranti, pizzerie).

Con il 40% di intervistati, irrompe al secondo posto il problema della sicurezza e della vigilanza, fattore che, come già visto nei paragrafi precedenti, ha ottenuto un voto nettamente negativo.

Si ritorna alla sfera ricreativa con il terzo posto: un intervistato su tre ha segnalato il desiderio di poter disporre di una pacchetto manifestazioni ed eventi più ricco (anche qui sono molto citati cinema all'aperto e concerti oltre a spazi stabili per gruppi di anziani, attività sportive guidate, discoteca ...).

Al quarto posto, un intervistato su quattro lamenta la dotazione, la manutenzione e la gestione dei servizi igienici (gratuiti, migliore dotazione per disabili, fasciatoi per cambio neonati ...), aspetto che al parco Bissuola ha ottenuto il voto più basso (pari a 3,3 su scala 1-10, molto

lontano, non solo dagli standard di qualità europea, ma anche dalla semplice sufficienza).

Proprio perché piace vivere il parco, l'utenza desidera trovarci molte strutture ed impianti: ecco che al quinto posto della graduatoria c'è proprio il loro potenziamento (rampe per lo skateboard, risistemazione del campo da basket, campo di atletica, spogliatoi ...).

La tematica degli animali da compagnia è ricorrente (cani che passione ... solo per i proprietari!). Da un lato si richiedono maggiori spazi a loro dedicati (soprattutto per cani di piccola taglia) e, dall'altro, anche all'interno dei parchi, come già si era rilevato con le indagini di customer satisfaction svolte dal Comune lo scorso anno, viene segnalato il problema dello sporco e della sicurezza (distributori di sacchetti per escrementi cani, maggiore vigilanza sul rispetto delle norme da parte dei proprietari).

A Bissuola esiste già un'area attrezzata per i giochi dei bimbi, ma il 14% degli intervistati (il settimo posto in graduatoria) ne richiede l'ampliamento (sono particolarmente gradite le altalene).

All'ottavo e al nono posto troviamo, rispettivamente, le panchine (sono gradite anche disposte a quadrato per favorire la socialità e, ancora meglio, all'ombra) e la pulizia (maggiore attenzione ai servizi igienici, all'area dedicata ai cani, alle fognature, alla disinfestazione).

Chiude la top-ten dei suggerimenti un aspetto che ha ottenuto un punteggio molto scarso (voto medio 4,3 su scala 1-10): si tratta dell'informazione e dell'accoglienza al parco. Viene richiesto in particolar modo l'istituzione di un Infopoint, oltre che la segnaletica (norme di comportamento, mappe del parco ...).

La manutenzione delle strutture non ha raggiunto la sufficienza (voto medio 5,8), ma nella graduatoria dei suggerimenti viene solo all'undicesimo posto, dopo altri elementi per i quali, probabilmente, l'interesse è risultato maggiore (pulizia e manifestazioni sportive / culturali / ricreative).

Suggerimenti e desiderata degli intervistati per il Sistema Parchi

	Totale			San Giuliano			Bissuola		
	Numero di casi	% sul totale suggerim.	% su intervistati	Numero di casi	% sul totale suggerim.	% su intervistati	Numero di casi	% sul totale suggerim.	% su intervistati
Cultura, ricreazione e ristoro	517	24,1	62,7	167	17,9	44,4	350	28,9	78,1
Bar-posti ristoro	269	12,5	32,6	67	7,2	17,8	202	16,7	45,1
Eventi culturali/sportivi/ricreativi	248	11,6	30,1	100	10,7	26,6	148	12,2	33
Strutture e impiantistica	458	21,3	55,5	303	32,4	80,5	155	12,7	34,6
Più attrezzature sportive	198	9,2	24	125	13,4	33,2	73	6	16,3
Aree giochi attrezzate per bambini	185	8,6	22,5	122	13	32,4	63	5,2	14,1
Più ripari	34	1,6	4,1	29	3,1	7,7	5	0,4	1,1
Area pic nic nel verde e accesso all'erba	18	0,8	2,2	13	1,4	3,5	5	0,4	1,1
Noleggio barchette-pattini	17	0,8	2	14	1,5	3,7	3	0,2	0,7
Pesca nel laghetto (Bissuola)	6	0,3	0,7	-	-	-	6	0,5	1,3
Dotazioni funzionali	423	19,7	51,4	212	22,6	56,5	211	17,5	47,2
Più servizi igienici	161	7,5	19,5	51	5,5	13,6	110	9,1	24,6
Più panchine	131	6,1	15,9	92	9,8	24,5	39	3,2	8,7
Più fontane	73	3,4	8,9	45	4,8	12	28	2,3	6,3
Cabine telefoniche, infermeria	27	1,3	3,3	3	0,3	0,8	24	2	5,4
Più cestini	18	0,8	2,2	16	1,7	4,3	2	0,2	0,4
Posacenere	9	0,4	1,1	2	0,2	0,5	7	0,6	1,6
Sedie sdraio per prendere il sole	4	0,2	0,5	3	0,3	0,8	1	0,1	0,2
Sicurezza e regole	284	13,1	34,4	68	7,2	18,1	216	17,8	48,2
Più vigilanza	235	10,9	28,5	57	6,1	15,2	178	14,7	39,7
Illuminazione notturna	20	0,9	2,4	-	-	-	20	1,7	4,5
Tranquillità	12	0,6	1,5	6	0,6	1,6	6	0,5	1,3
Più libertà	5	0,2	0,6	1	0,1	0,3	4	0,3	0,9
Rispetto del riposo per gli abitanti e regole più rigide	5	0,2	0,6	2	0,2	0,5	3	0,2	0,7
Più educazione	5	0,2	0,6	-	-	-	5	0,4	1,1
Prendere il sole in costume	2	0,1	0,2	2	0,2	0,5	-	-	-
Accessibilità entro e verso il parco	132	6,1	15,7	77	8,2	20,6	53	4,2	11,9
Movimento entro il parco (trenino o simili)	38	1,8	4,6	22	2,4	5,9	16	1,3	3,6
Separazione ciclisti-pedoni	38	1,8	4,6	17	1,8	4,5	21	1,7	4,7
Più parcheggi	20	0,8	2,2	13	1,4	3,5	5	0,4	1,1
Più piste ciclabili	14	0,7	1,7	11	1,2	2,9	3	0,2	0,7
Più mezzi pubblici	10	0,5	1,2	7	0,7	1,9	3	0,2	0,7
Attracco per imbarcazioni	5	0,2	0,6	5	0,5	1,3	-	-	-
Noleggio bici	5	0,2	0,6	1	0,1	0,3	4	0,3	0,9
Parcheggi biciclette	2	0,1	0,2	1	0,1	0,3	1	0,1	0,2
Manutenzione e pulizia	101	4,7	12,3	22	2,3	5,8	79	6,5	17,7
Più pulizia	50	2,3	6,1	17	1,8	4,5	33	2,7	7,4
Più manutenzione	27	1,3	3,3	2	0,2	0,5	25	2,1	5,6
Migliore conservazione stagni e laghetti	18	0,8	2,2	1	0,1	0,3	17	1,4	3,8
Asfalto più liscio	6	0,3	0,7	2	0,2	0,5	4	0,3	0,9
Cani	88	4,1	10,7	19	2	5,1	69	5,7	15,4
Cani (più attenzione quando sporcano, più spazi)	88	4,1	10,7	19	2	5,1	69	5,7	15,4
Informazione e comunicazione	72	3,4	8,7	35	3,7	9,3	37	3,1	8,3
Più segnaletica entro il parco	58	2,7	7	29	3,1	7,7	29	2,4	6,5
Maggior pubblicizzazione eventi	14	0,7	1,7	6	0,6	1,6	8	0,7	1,8
Verde, flora e fauna	72	3,4	8,7	34	3,6	9	38	3,2	8,5
Più alberi	38	1,8	4,6	20	2,1	5,3	18	1,5	4
Aiuole fiorite, più verde	19	0,9	2,3	6	0,6	1,6	13	1,1	2,9
Inserire animali (pesci, oche, farfalle)	15	0,7	1,8	8	0,9	2,1	7	0,6	1,6
Totale suggerimenti e desiderata	2.147	100,0	260,6	935	100	248,7	1.212	100	270,5

3. I risultati: il parco San Giuliano

3.1 Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo

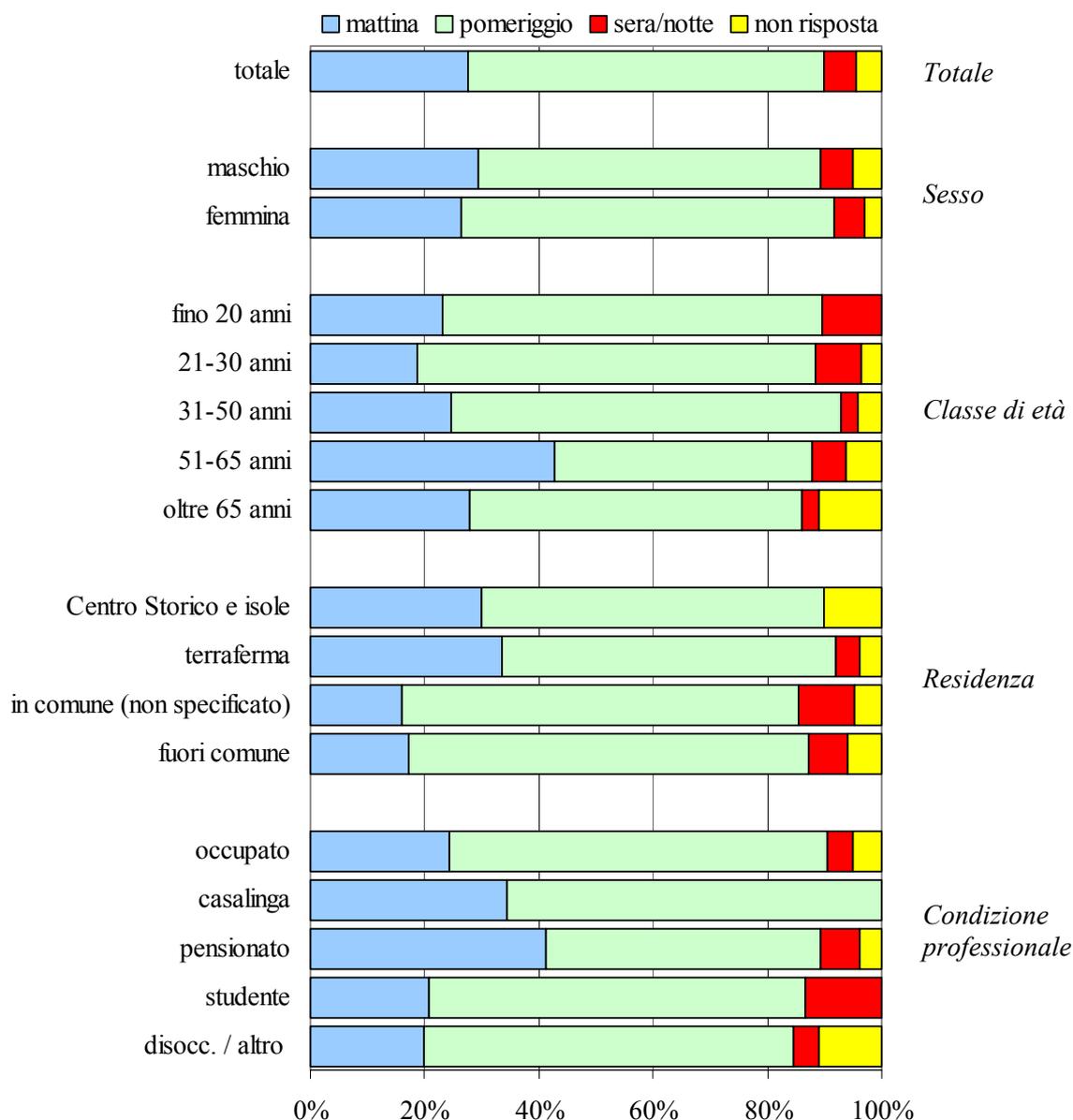
È stato già evidenziato nel precedente capitolo che San Giuliano è un parco a dimensione attrattiva sovracomunale e che l'utenza è in possesso per lo più di medi e alti titoli di studio, in condizione professionale di occupato e nelle classi di età centrali.

Ma, oltre agli aspetti socio-demografici, è interessante scoprire il tipo di fruizione: **ben il 63% degli intervistati, malgrado la recentissima inaugurazione della struttura, si dichiara già un visitatore affezionato o abituale. Un altro 18% si considera un visitatore saltuario e il restante 19% si è recato al parco di San Giuliano per la prima volta il giorno in cui è stato intervistato.** Pensionati e studenti sono i più affezionati fruitori.

La rilevazione è stata svolta nelle ore diurne per cui è prevedibile che la maggior parte dei visitatori abbia indicato di andare al parco di giorno. Infatti, **il 90% degli intervistati ha risposto che di solito frequenta il parco la mattina (il 28% del totale) e, soprattutto, il pomeriggio (62%).** Diverse le tipologie di persone che vanno al parco alla mattina rispetto a quelle che vi si recano il pomeriggio: i giovanissimi (fino ai 20 anni) e gli studenti prediligono, oltre alle ore pomeridiane, anche quelle serali; la mattina è il momento ideale per le persone di mezza età (51-65 anni) e per i pensionati; il pomeriggio trova molti consensi tra i giovani e le età centrali (dai 21 ai 50 anni). L'utenza non residente in comune si trova più frequentemente nelle ore pomeridiane.

Molto probabilmente le differenziazioni sarebbero ancora più marcate se la rilevazione fosse stata fatta solo in giornate infrasettimanali (il sabato e la domenica anche i lavoratori giornalieri possono usufruire del tempo libero negli orari mattutini).

Quando frequentano il parco?



Nel questionario è stato chiesto anche il motivo che spinge le persone ad andare al parco lasciando la possibilità di indicare le due motivazioni più importanti. Unendo entrambe le indicazioni si ottiene come **prima motivazione quella di passeggiare e stare all'aria aperta** (45% in media con punte più alte nelle età più avanzate e tra i pensionati). **La graduatoria prosegue con l'attività sportiva** (16% in media, percentuale che decresce con l'aumentare della classe di età degli intervistati ed è poco indicata dai pensionati e dalle casalinghe), **lo stare in compagnia** (12%, motivazione particolarmente indicata tra i giovani fino ai 30 anni) e **far giocare i bambini** (10%, quota molto concentrata nella classe di età 31-50 anni e tra le

casalinghe). Meno frequenti le motivazioni legate alla partecipazione a manifestazioni sportive e/o culturali (5%) a cui sono interessati particolarmente gli anziani e le casalinghe; alla passeggiata dei cani (4%). Nella modalità "altro" (8%) sono state specificate motivazioni quasi tutte riconducibili a quelle già enunciate ad eccezione di coloro che si sono recati al parco per curiosità.

Gli uomini sono maggiormente interessati agli aspetti ludici e aggregativi (attività sportiva e stare in compagnia) a differenza delle donne che guardano più agli aspetti naturalistici e culturali (passeggiare, stare all'aria aperta e assistere ad eventi) oltre che far giocare i bambini.

Non sembra che la frequentazione del parco sia legata prevalentemente alla curiosità di visitare una nuova struttura, ma ad una esigenza di contatto con la natura e ad un modo gradevole di trascorrere i momenti di svago e di ricreazione sempre più diffusa e radicata tra la popolazione. Questo è testimoniato, oltre che dalla massiccia frequentazione abituale e dalle motivazioni addotte, anche dal fatto che i parchi in genere, e non solo quello di San Giuliano, sono diventati meta frequente: **tre quarti degli intervistati ha dichiarato di essersi intrattenuto più di una volta anche nel parco Albanese a cui si aggiunge un altro 10% che lo ha visitato una volta. Solo il 15% non si è mai recato a Bissuola, per lo più persone provenienti da fuori comune e dal Centro Storico di Venezia, a riprova del fatto che i due parchi hanno un bacino di attrazione diverso e rispondono ad esigenze diversificate: a scala almeno metropolitana quello di San Giuliano, a scala locale cittadina quello di Bissuola.**

La qualità della struttura e della gestione va conquistata e mantenuta nel tempo per fidelizzare anche il bacino extra cittadino che non è ancora diventato un fruitore abituale (in proporzione, sono soprattutto i residenti in Centro Storico e fuori comune coloro che sono entrati nel parco di San Giuliano per la prima volta alla data dell'intervista).

3.2 *L'accesso e il movimento entro il parco*

Alta la percentuale di chi si reca al parco in bicicletta (40% degli intervistati), mezzo utilizzato soprattutto dagli uomini, dai pensionati, dalla popolazione di mezza età o anziana (oltre i 50 anni) e, ovviamente, da chi risiede nei quartieri della terraferma.

L'automobile è il mezzo abitualmente usato per raggiungere il parco dal 34% degli intervistati a cui si aggiunge un altro 2% di mezzi motorizzati a due ruote (scooter, moto, motorini). In percentuale, l'automobile è più usata dalle donne, da chi risiede in zone non limitrofe al parco, dalle casalinghe, dalla popolazione nella fascia di età 20-50 anni.

La modalità "a piedi" è la terza in graduatoria (13%), usata soprattutto da giovani e giovanissimi.

Chiude le possibilità di risposta l'autobus con il 10% del totale. Le percentuali di utilizzatori dell'autobus sono più elevate tra le donne, i giovanissimi e gli anziani, i residenti in Centro Storico, gli studenti e le casalinghe.

Le modalità di trasporto più ecologiche (a piedi e bicicletta) sono utilizzate soprattutto dai visitatori affezionati, mentre sembra quasi che l'uso dell'automobile diminuisca con l'aumentare della frequentazione del parco. Il pomeriggio si hanno più accessi con mezzi propri motorizzati, mentre la mattina c'è il trionfo della bicicletta.

Il mezzo utilizzato è diversificato anche rispetto alle motivazioni di fruizione: la metà delle persone che va al parco per fare attività sportiva o per passeggiare e stare all'aria aperta vi si reca in bicicletta; per far giocare i bambini ci si va soprattutto in macchina; la passeggiata del cane è legata anche alla passeggiata per raggiungere il parco; per assistere alle manifestazioni si prende la macchina o l'autobus.

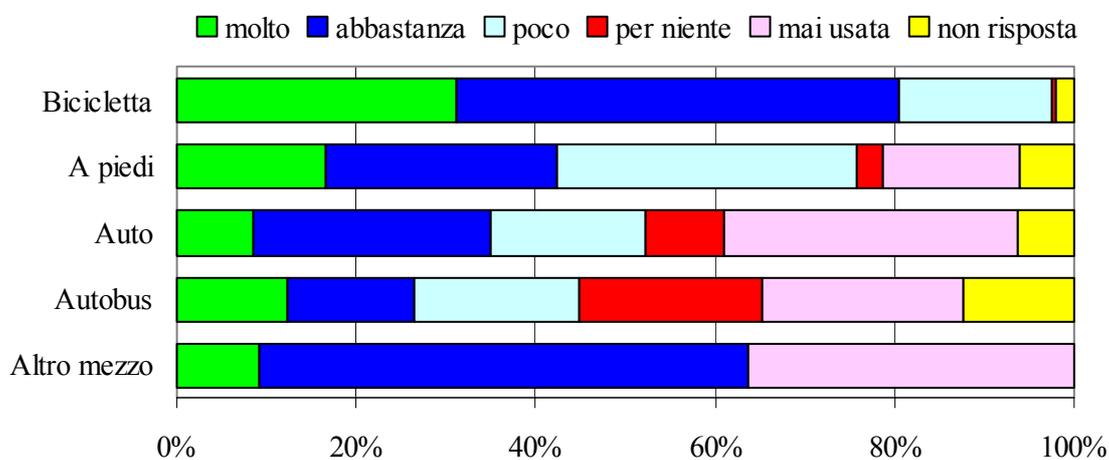
Il 53% della popolazione intervistata considera eccellente l'accessibilità al parco in termini di parcheggi, mezzi pubblici e viabilità in genere. Un altro 19% la considera buona e un 13% sufficiente. **Il voto medio assegnato all'accessibilità è pari a 7,5.** Valori sopra la media si registrano tra coloro che abitualmente arrivano al parco in bicicletta o in motorino, mentre il valore medio più basso, seppure ancora buono, è assegnato da chi arriva in autobus. Giudizi sufficienti ma non adeguati sono espressi da chi non ritiene agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta e dai residenti in Centro Storico.

L'approfondimento svolto in merito all'accesso e al movimento entro il parco attraverso l'uso della bicicletta ha messo in evidenza alcuni interessanti elementi.

In primo luogo, **oltre la metà degli intervistati reputa sia molto o abbastanza agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta (54%).** Un altro 25% pensa che non lo sia (poco o per nulla sicuro), mentre i rimanenti non sanno esprimere un giudizio non avendo usato la bicicletta per raggiungere il parco. Gli uomini, che usano maggiormente il mezzo, esprimono dei giudizi più positivi, come pure i ventenni e i cinquantenni e, come presumibile, chi abita nei quartieri di terraferma. Chi si reca abitualmente al parco in bicicletta si è speso largamente a favore della sicurezza di accesso con tale mezzo a differenza di chi vi accede con l'auto che è stato molto più "tiepido" (ha spesso affermato di non aver mai usato la bicicletta per recarsi al parco). Anche la frequenza di accesso influisce sul giudizio di sicurezza: più la frequentazione

del parco aumenta, maggiore è la percentuale di giudizi positivi (molto o abbastanza agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta).

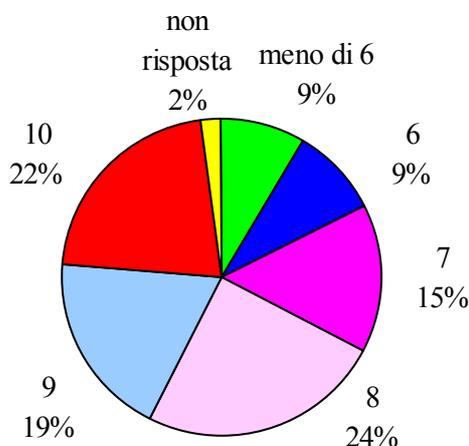
Sicurezza di accesso con la bicicletta per mezzo abitualmente usato



In secondo luogo, **ben l'89% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo circa i percorsi ciclabili all'interno del parco**. In particolare, solo il 9% ha assegnato un voto negativo, mentre il 9% la sufficienza, il 15% un buono e il 65% un ottimo (voto maggiore o uguale a 8).

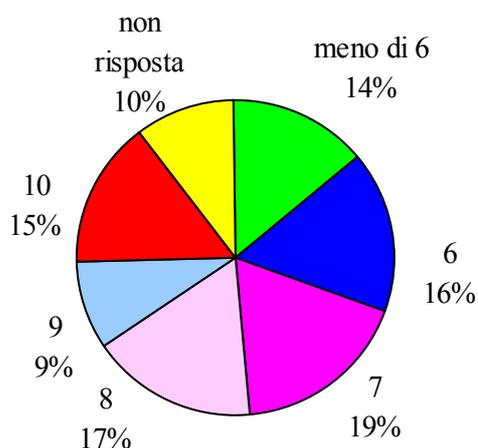
Il voto medio complessivo è eccellente (8,0 su scala 1-10). I giudizi medi più alti sono stati assegnati dagli uomini, dalle due fasce di età estreme (giovannissimi fino a 20 anni e anziani ultrasessantacinquenni) dai residenti fuori comune, da chi usa la bicicletta per arrivare al parco, ma anche da chi arriva in automobile.

Distribuzione percentuale del voto assegnato ai percorsi ciclabili all'interno del parco (scala 1-10)



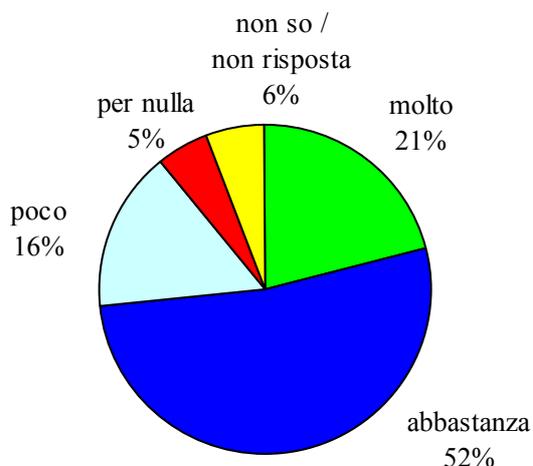
In terzo luogo, viene considerato del tutto adeguato il servizio di prestito biciclette svolto all'interno del parco (voto medio 7,3). È un servizio particolarmente apprezzato dai residenti fuori comune e da coloro che usano la macchina che, evidentemente, hanno delle difficoltà ad accedere con la bicicletta, ma che, una volta arrivati, non disdegnano una pedalata.

Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio di prestito biciclette (scala 1-10)



In quarto luogo, quasi tre intervistati su quattro (il 73% del totale) si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti di quanto vengono rispettate le norme sul divieto di condurre cicli fuori dai percorsi predisposti. Chi è poco o per nulla soddisfatto del rispetto delle norme (rispettivamente 16% e 5%) assegna punteggi più bassi, rispetto alla media generale, anche a tutta la batteria di quesiti sui cicli: dal servizio di prestito biciclette ai percorsi ciclabili entro il parco fino ad arrivare alla accessibilità complessiva del parco.

Quanto viene rispettato il divieto di condurre cicli fuori dai percorsi predisposti?



3.3 *Le norme nel parco*

Più della metà del campione sa che esistono delle norme (55%), mentre gli altri o non ne conoscono l'esistenza (38%) oppure si sono astenuti dal fornire una risposta (7%). Rispetto alla media generale, sembrano essere più informati gli uomini, i cinquantenni, i residenti nei quartieri della terraferma e i pensionati. All'estremo opposto, i meno informati sono i giovani ventenni, coloro che risiedono fuori comune e le condizioni professionali di casalinga e studente. Non si verifica alcuna correlazione tra alti titoli di studio e maggiore conoscenza delle norme.

Come prevedibile, più la frequenza si fa abituale e maggiore è la probabilità che gli intervistati sappiano dell'esistenza di norme di comportamento del parco.

I possessori di cani si sono dimostrati i più informati, a differenza di chi va al parco per fare attività sportiva, per far giocare i bambini o semplicemente per stare in compagnia.

Quanto vengono rispettate le norme entro il parco di San Giuliano

	Molto + Abbastanza	Poco + Per niente	Non risposta
Vigilanza sicurezza cani	65,8	26,9	7,3
Vigilanza pulizia cani	55,6	37,5	6,9
Rispetto della quiete	76,6	13,2	10,2
Pulizia (uso cestini)	84,9	11,2	3,9
Cicli entro alcuni percorsi	73,3	20,8	5,9
Giochi pericolosi solo entro alcune aree	74,3	17,9	7,9
Non imbrattare muri e strutture	74,9	18,9	6,3

Quando si va a chiedere nel dettaglio il livello di rispetto delle norme da parte dei frequentatori del parco, la quota di non risposte, già indicata come abbastanza alta a San Giuliano, aumenta consistentemente più l'intervistato si configura come un fruitore occasionale o è la prima volta che visita il parco, a riprova del fatto che, per varie persone, la scarsa conoscenza del luogo ha impedito di rispondere con cognizione di causa a una serie di domande.

Come già visto nel capitolo precedente, le critiche maggiori sul rispetto delle norme fanno riferimento al comportamento dei proprietari dei cani sia in relazione alla pulizia (le feci sparse ovunque) che alla sicurezza (guinzaglio e museruola). Come forse prevedibile, chi va al parco per accompagnare il cane, ma anche per stare in compagnia, è molto più tollerante nei confronti del rispetto delle norme sugli animali ed esprime un giudizio positivo nella maggior parte dei casi. Le critiche aumentano con l'aumentare dell'età e sono alte anche tra i residenti nei

quartieri della terraferma e tra i pensionati.

Il disturbo della quiete è percepito soprattutto da chi va al parco per passeggiare e stare all'aria aperta (e quindi, in molti casi, per cercare tranquillità), dai pensionati e dai residenti nei quartieri di terraferma. Più positivi appaiono invece i giovani ventenni.

Per la pulizia (uso dei cestini) è quasi un generale plebiscito a favore dell'educazione dei visitatori, senza rilevanti differenze tra gruppi diversi di fruitori, fatto salvo il giudizio più tiepido dato dalle casalinghe.

Anziani e residenti in Centro Storico sembrano infastiditi dai giochi pericolosi svolti nei luoghi non dedicati.

Chi dichiara di essere a conoscenza delle norme che regolano il comportamento all'interno dei parchi in genere si dimostra un po' più intransigente nei giudizi sul loro rispetto, ad eccezione dell'uso dei cestini e dell'imbrattare muri e strutture.

3.4 *Il parco è per tutti?*

San Giuliano non è ancora attrezzato a sufficienza per ospitare i bambini: questo il parere di oltre la metà degli intervistati (55%). Critici in eguale misura donne e uomini e tutte le generazioni, ad eccezione degli anziani (forse poco attenti alla questione), con una spiccata sensibilità per le fasce di età corrispondenti a genitori con figli piccoli. La percentuale di insoddisfatti si abbassa un po' tra i residenti in Centro Storico e fuori comune (forse non considerano questo parco come possibile meta abituale per lo svago dei piccoli). Ciò è confermato anche dalla maggiore percentuale di soddisfatti tra i visitatori saltuari e, soprattutto, tra coloro che si sono recati al parco per la prima volta.

Decisamente migliore è risultata l'adeguatezza alle esigenze dei giovani: il 62,5% degli intervistati considera San Giuliano molto o abbastanza attrezzato per questo gruppo di utenti. Non si notano rilevanti e significative differenze di giudizio né rispetto al tipo di fruizione del parco né secondo le caratteristiche demografiche degli intervistati, neppure rispetto al genere e all'età, fatto salvo il giudizio particolarmente positivo espresso dagli anziani.

Il 55% degli intervistati considera il parco molto o abbastanza attrezzato per gli anziani. Gli uomini esprimono giudizi più lusinghieri come pure gli stessi anziani (oltre i 65 anni di età) a differenza della mezza età (51-65 anni) che, assieme a casalinghe e studenti, ha optato per valutazioni meno positive.

Il parco sembra essere particolarmente consono alle esigenze degli sportivi: questo il parere di oltre tre intervistati su quattro (il 77% del totale). È una convinzione che

attraversa tutte le tipologie di utenti e le generazioni, con giudizi più lusinghieri tra i giovani e giovanissimi e tra gli studenti.

Il 53% degli intervistati considera San Giuliano un posto molto o abbastanza adatto per i disabili. Il giudizio peggiora con l'aumentare dell'età e ciò si riflette anche sulla distribuzione dei pareri per condizione professionale (studenti e occupati più favorevoli di pensionati e casalinghe). Sembra esista anche una correlazione tra la frequenza con cui ci si reca al parco e il giudizio espresso: gli "affezionati" e gli "abituali" sono meno ottimisti dei "saltuari" e di coloro che si trovano al parco per la prima volta.

Il motivo per cui ci si reca al parco influenza anche il giudizio sulla sua adeguatezza per particolari segmenti di persone. Ecco quindi, che chi ci va per far giocare i bambini esprime dei giudizi più critici nei confronti delle strutture dedicate ai bimbi e ai disabili; chi vuol passeggiare e stare all'aria aperta e chi ci va per svolgere una attività sportiva è in linea con i giudizi medi dal momento che risultano le motivazioni prevalenti e, quindi, determinanti per la media generale; chi va per assistere agli eventi ha espresso una valutazione peggiore sull'adeguatezza per anziani, sportivi e disabili, mentre si orienta molto positivamente per la categoria giovani; quando la motivazione è quella della passeggiata del cane si rileva una maggiore criticità in tutti i campi ad eccezione di giovani e sportivi; analoga posizione viene espressa da chi va al parco per stare in compagnia.

3.5 *La pagella di San Giuliano*

Nessuno dei fattori sondati attraverso l'indagine ha ottenuto voti negativi: **complessivamente** a San Giuliano è stato assegnato un **punteggio medio pari a 7,5** e l'80% degli intervistati pensa che il sistema di gestione dei parchi di Mestre sia migliorato negli ultimi anni.

La customer satisfaction raggiunge dovunque gli standard di qualità europei (cioè almeno il 75% degli intervistati esprime un giudizio positivo) ad eccezione di due elementi: i servizi igienici e le manifestazioni sportive/culturali/ricreative.

Punteggi eccellenti (uguali o superiori a 8) alla pulizia e ai percorsi ciclabili entro il parco, punti di forza per San Giuliano.

All'estremo opposto, i voti più bassi, peraltro più che sufficienti anche se non ancora adeguati, spettano, nell'ordine, agli eventi sportivi/culturali/ricreativi, ai servizi igienici e ai punti di ristoro (bar e ristoranti), elementi che si trovano anche tra le prime segnalazioni evidenziate nei suggerimenti per migliorare il servizio e tra i desiderata.

Nel grafico seguente sono illustrate le valutazioni degli intervistati per tutti i fattori sondati.

La pagella di San Giuliano (voto medio su scala 1-10)



Analizzando i punteggi secondo alcune caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati si nota che:

- in generale le donne sono lievemente più critiche a differenza degli anziani che risultano i più entusiasti;
- più aumenta il titolo di studio degli intervistati e maggiori diventano le esigenze;
- voti particolarmente bassi rispetto alla media sono espressi da chi considera che negli ultimi anni non ci siano stati cambiamenti positivi.

4. I risultati: il parco Albanese di Bissuola

4.1 Chi è il visitatore: frequenza e tipo di utilizzo

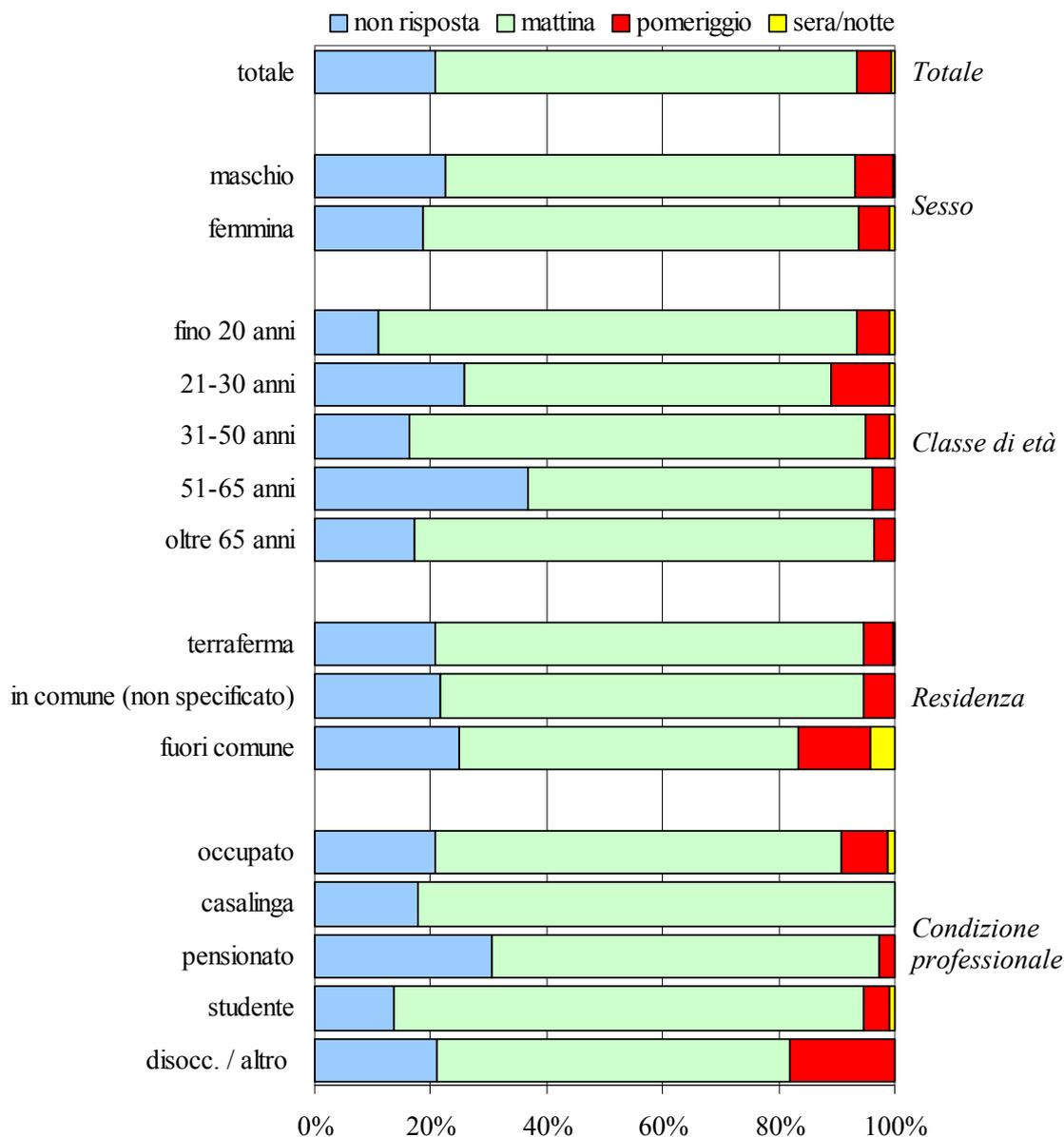
Nella nota metodologica (capitolo 1) è stato già sottolineato come a Bissuola vi siano stati molti rispondenti "giovanissimi", con meno di 20 anni (23% del totale contro l'8% rilevato a San Giuliano; poiché non sono stati intervistati i bambini questa classe di età corrisponde, di fatto, alla popolazione dai 16 anni circa sino ai 20 anni). Ciò potrebbe dipendere da una loro effettiva presenza cospicua dettata dalla capacità delle strutture e degli impianti esistenti di rispondere efficacemente ai loro esigenze.

Inoltre, nel capitolo 2 è già stato messo in evidenza come il parco Albanese si configuri come una struttura cittadina di "prossimità" proprio per il tipo di utenza che ne usufruisce (quasi tutti residenti in terraferma, soprattutto provenienti dallo stesso Quartiere in cui è ubicato il parco o dal Quartiere limitrofo di Mestre Centro).

Passando ad analizzare la batteria di quesiti tesi ad evidenziare la frequenza e gli orari di utilizzo del parco Bissuola si evidenzia che:

- **il 91% dei visitatori si dichiara fruitore affezionato (76%) o abituale (15%). Un altro 7% si considera un visitatore saltuario e il restante 2% è stato al parco per la prima volta il giorno dell'intervista.** Anziani pensionati, residenti in terraferma, utilizzatori della pista di pattinaggio, della zona giochi per bambini e della biblioteca/teatro/arena e chi porta a spasso il cane sono i fruitori più affezionati;
- **il parco si caratterizza come una struttura a frequenza pomeridiana (il 73% del totale di solito vi si reca in tali orari).** Nelle ore mattutine si incontrano più frequentemente gli uomini, la popolazione dai 51 ai 65 anni, i pensionati, chi usa la pista di pattinaggio, si reca in biblioteca o passeggia con il cane. Nelle ore serali o notturne c'è una maggiore concentrazione di giovani (21-30 anni), residenti fuori comune, disoccupati, persone che passeggiano con il cane o che assistono a manifestazioni sportive-culturali-ricreative.

Quando frequentano il parco?



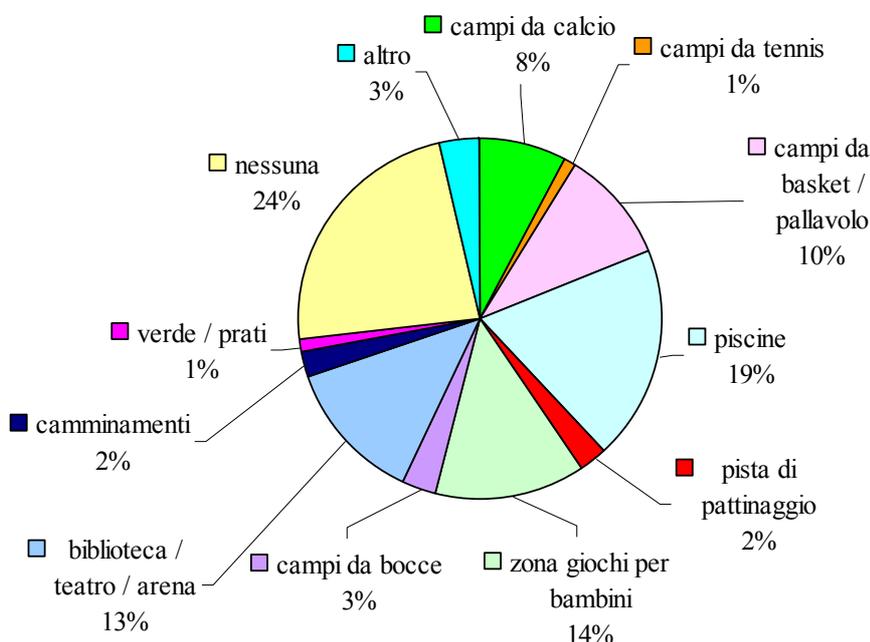
Come per San Giuliano, anche qui **il primo motivo per cui si va al parco è per passeggiare e stare all'aria aperta (35,5% in media, con punte più alte tra gli uomini, nelle età più avanzate e tra i pensionati). La graduatoria prosegue con lo stare in compagnia (21%)** che si manifesta più frequentemente nelle età estreme (anziani, ma soprattutto giovanissimi) tra i residenti fuori comune (il motivo per spostamenti più lunghi può essere legato al vedere gli amici) e tra gli studenti. La terza motivazione in ordine di importanza è costituita dall'**attività sportiva (16,5% del totale, molto praticata dai giovani fino ai 30 anni e quindi dagli studenti)** seguita dal **far giocare i bambini (12% in media, con punte più alte, ovviamente, tra le donne**

nelle età centrali residenti nelle aree limitrofe al parco in condizione professionale di casalinghe od occupate). **Il 7% degli intervistati porta a spasso il cane:** più frequentemente le donne e i residenti nelle zone confinanti con il parco. Meno citate le motivazioni legate alla partecipazione a manifestazioni di varia natura (4%).

Quasi un quarto degli intervistati (il 24%) si reca al parco senza alcuna intenzione di utilizzare le strutture e gli impianti sportivi e culturali messi a disposizione. Si tratta prevalentemente di persone dai 50 anni in poi, pensionati e coloro che provengono da fuori comune.

Gli impianti più ambiti sono nell'ordine: la piscina, la zona giochi per bambini la biblioteca/teatro/arena, i campi da basket e pallavolo. Gli impianti che hanno ricevuto minori preferenze (al di sotto del 10%) sono i campi da calcio, da tennis, da bocce e la pista di pattinaggio. Le donne si orientano maggiormente verso le aree bimbi, le piscine, la pista di pattinaggio e i campi da basket e pallavolo; gli uomini verso i campi da calcio. Il tennis e le bocce sono i preferiti della mezza età e degli anziani, a differenza dei campi da calcio e delle piscine privilegiate da giovani e giovanissimi.

Strutture del parco usate più spesso



Domanda a risposta multipla, percentuali calcolate sulle 658 risposte fornite

Come già sottolineato nel capitolo 2, **il 26% degli intervistati a Bissuola afferma di essere andato una volta a visitare l'altro parco e il 36% di esserci andato più di una volta.** Ben il

38% dice di non essere mai stato a San Giuliano, una percentuale piuttosto alta giustificata dalla recente inaugurazione della struttura. Rispetto alla percentuale media, coloro che non si sono ancora recati a San Giuliano sono maggiormente identificabili tra le donne, le casalinghe, gli anziani, coloro che vengono alla Bissuola da fuori comune (e che, come abbiamo visto, sono particolarmente interessati alla compagnia e alle amicizie), chi usa la struttura per far passeggiare il cane e chi non ha una grande frequentazione dei parchi in genere (saltuari e prima volta anche a Bissuola).

4.2 L'accesso e il movimento entro il parco

A Bissuola l'accesso al parco è prevalentemente ecologico. **Ben il 45% degli intervistati vi si reca in bicicletta**, mezzo utilizzato soprattutto dagli uomini, dai giovanissimi e, ovviamente, dagli studenti. **Un altro 38% ci va a piedi**: donne, persone di mezza età e anziani, pensionati e casalinghe sono i più affezionati a questa modalità.

Al terzo posto troviamo l'automobile, mezzo abitualmente usato per raggiungere il parco dal 12% degli intervistati a cui si aggiunge un altro 1% di mezzi motorizzati a due ruote.

In percentuale, l'automobile è più usata dai ventenni (classe di età 20-30 anni), dai residenti fuori comune, da chi svolge un'attività lavorativa o chi si dedica ai lavori domestici.

Chiude le possibilità di risposta l'autobus con solo il 4% del totale, veicolo scelto prevalentemente dai giovanissimi e da chi risiede fuori comune.

Le modalità di trasporto più ecologiche (a piedi e bicicletta) sono utilizzate soprattutto dai visitatori affezionati, mentre l'autobus è più legato alla saltuarietà o ai pochi che sono al parco per la prima volta. Il pomeriggio si hanno più accessi con le biciclette (sono forse gli studenti che abbiamo visto essere grandi utilizzatori di questo mezzo e che la mattina sono impegnati nelle attività scolastiche), mentre la mattina c'è il trionfo della passeggiata (modalità "a piedi").

Il mezzo utilizzato è diversificato anche rispetto alle motivazioni di fruizione: chi va al parco per fare attività sportiva o per stare in compagnia predilige la bicicletta; la passeggiata del cane, come l'uso del parco per passeggiare e stare all'aria aperta, sono legati anche alla passeggiata per raggiungere il parco; per assistere alle manifestazioni si prende la macchina o l'autobus. Tutte le molteplici possibilità di accesso vengono invece utilizzate per portare i bambini al parco (la distribuzione è simile a quella media complessiva).

Un intervistato su 3 considera eccellente (voto uguale o maggiore di 8 su scala 1-10)

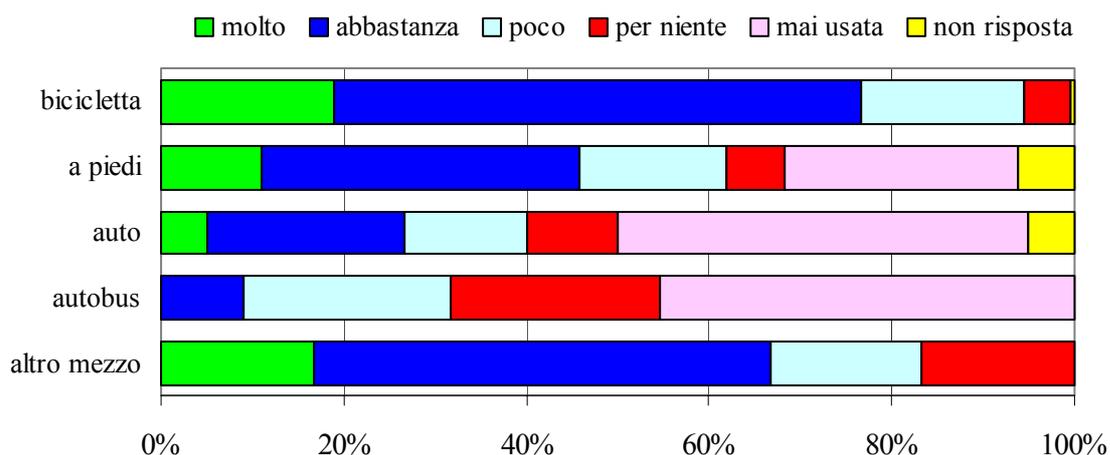
L'accessibilità al parco in termini di parcheggi, mezzi pubblici e viabilità in genere. Un altro 26% la considera buona, un 20% sufficiente e un altro 20% insufficiente. **Il voto medio assegnato all'accessibilità è pari a 6,8**. I punteggi maggiori sono assegnati da chi abitualmente arriva al parco in bicicletta o a piedi e dagli anziani.

L'approfondimento svolto in merito all'accesso e al movimento entro il parco attraverso l'uso della bicicletta ha messo in evidenza alcuni interessanti elementi.

In primo luogo, **oltre la metà degli intervistati reputa sia molto o abbastanza agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta (56%)**. Un altro 24% pensa che non lo sia (poco o per nulla sicuro), mentre i rimanenti non sanno esprimere un giudizio in quanto non hanno mai usato la bicicletta per raggiungere il parco.

Gli uomini, che usano maggiormente questo mezzo, esprimono dei giudizi più positivi, come pure coloro che abitano entro il comune (peraltro, nel 44% dei casi, i residenti fuori comune non hanno mai usato la bicicletta per arrivare a Bissuola). Il giudizio sembra essere legato in modo inversamente proporzionale all'età dei rispondenti: al diminuire dell'età aumenta la sensazione di sicurezza per cui, se da un lato il 64% dei giovanissimi pensa sia agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta, tale percentuale si abbassa lentamente sino ad arrivare al 50% tra gli ultrasessantacinquenni. Data la relazione che intercorre tra età e condizione professionale, sono gli studenti che addirittura nel 73% dei casi considerano l'accesso con bicicletta agevole e sicuro.

Sicurezza di accesso con la bicicletta per mezzo abitualmente usato

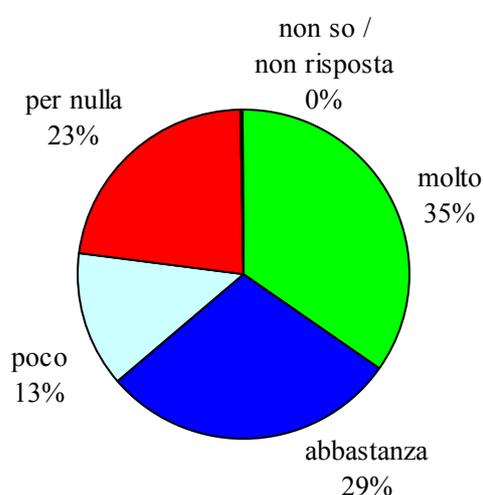


Come per San Giuliano, anche a Bissuola chi si reca abitualmente in bicicletta si è speso largamente a favore della sicurezza di accesso con tale mezzo a differenza di chi vi accede con

l'auto o con l'autobus che è stato molto più "tiepido" anche perché ha spesso affermato di non aver mai usato la bicicletta per recarsi al parco. Anche la frequenza di accesso influisce sul giudizio di sicurezza: più la frequentazione del parco aumenta e maggiore è la percentuale di giudizi positivi (molto o abbastanza agevole e sicuro raggiungere il parco in bicicletta).

In secondo luogo, **alla domanda se si ritiene utile anche a Bissuola l'introduzione di regole per l'uso della bicicletta, il 35% degli intervistati ha espresso una forte propensione verso tale ipotesi, il 29% la ritiene abbastanza utile e il 13% poco utile. Oltre un intervistato su 5 (il 23% del totale) non desidera che venga regolato l'uso della bicicletta all'interno del parco.**

Quanto ritiene utile l'introduzione di regole per l'uso della bicicletta all'interno del parco



Sono proprio i ciclisti, ovvero soprattutto giovani e giovanissimi studenti che amano vagare lungo tutti i viali del parco, che non desiderano essere imbrigliati all'interno di piste ciclabili. La suddivisione tra aree pedonali e ciclabili diventa sempre più gradita all'aumentare dell'età dei visitatori e riscuote un alto successo (oltre l'80% dei consensi) tra pensionati e casalinghe. I pareri espressi variano anche rispetto all'uso della struttura: chi viene al parco per accedere al centro civico, per assistere agli eventi e svolgere una attività sportiva non è interessato alla definizione di piste ciclabili a differenza di chi porta a giocare i bambini e soprattutto di chi si reca al parco per passeggiare e stare all'aria aperta che, per evidenti motivi di sicurezza e tranquillità, accoglie con entusiasmo tale eventualità.

4.3 *Le norme nel parco*

Esattamente come a San Giuliano, **più della metà del campione sa che esistono delle norme comportamentali (55%). I rimanenti, fatto salvo un 2% di non risposte, dichiarano di non esserne informati.**

La diffusione dell'informazione secondo le caratteristiche socio-anagrafiche non è perfettamente simile a quella riscontrata nell'altro parco: qui i meno informati sono i giovanissimi (fino a 20 anni) e gli studenti, al contrario degli ultrasessantacinquenni e delle persone nelle età centrali (31-50 anni). Inoltre, più aumenta il titolo di studio e più sembra diffusa la conoscenza delle norme.

Come prevedibile, conoscono maggiormente le norme del parco i visitatori cosiddetti affezionati e, all'estremo opposto, la conoscenza è molto scarsa tra chi visita il parco per la prima volta.

A Bissuola il motivo per cui ci si reca al parco influisce meno sulla conoscenza delle norme di comportamento rispetto a quanto visto per San Giuliano, fatta salva, comunque, una maggiore informazione tra chi porta il cane al parco e i bambini a giocare, al contrario di quanto avviene tra coloro che assistono agli eventi.

Quanto vengono rispettate le norme entro il parco di Bissuola

	Molto + Abbastanza	Poco + Per niente	Non risposta
Vigilanza sicurezza cani	29,6	70,2	0,2
Vigilanza pulizia cani	21,4	77,8	0,8
Rispetto della quiete	67,3	26,9	5,8
Pulizia (uso cestini)	55,8	43,1	1,2
Giochi pericolosi solo entro alcune aree	56,5	41,5	1,9
Non imbrattare muri e strutture	25,1	73,9	1,0

Tutte le valutazioni sul rispetto delle norme espresse a Bissuola sono più negative di quelle elaborate a San Giuliano.

Anche per questo parco, però, le maggiori critiche sul rispetto delle norme riguardano il comportamento dei proprietari dei cani, sia in relazione alla pulizia (le feci sparse ovunque), che alla sicurezza (guinzaglio e museruola). Chi dichiara di essere a conoscenza delle norme che regolano il comportamento all'interno dei parchi si dimostra un po' più intransigente, come pure i pensionati. Al contrario, giovani e residenti fuori comune sembrano più tolleranti.

Come forse prevedibile, chi va al parco per accompagnare il cane è molto più tollerante nei confronti del rispetto delle norme sugli animali ed esprime un giudizio positivo nella maggior

parte dei casi. All'estremo opposto, chi porta i bambini a giocare esprime un forte disagio e nell'83% dei casi reputa che le norme di comportamento per i proprietari di cani dovrebbero essere rispettate molto di più di quanto ora avvenga.

Il disturbo della quiete è il problema meno percepito dai visitatori del parco Albanese. È un problema sentito un po' più della media generale dal gruppo dei pensionati, dalle casalinghe e dai visitatori che provengono da fuori comune, mentre raggiunge i livelli di qualità europea (la percentuale di soddisfatti raggiunge e supera il 75%) tra gli studenti.

Il 56% dei visitatori considera che la norma sulla pulizia (utilizzo cestini) venga rispettata, con un consenso maggiore nelle fasce di età 21-50 anni, tra i residenti fuori comune e tra chi utilizza l'area giochi bambini. Studenti e giovanissimi si esprimono invece in modo più critico.

Mamme, papà e nonni che accompagnano i bimbi al parco sembrano, rispetto alla media generale, i più infastiditi dai giochi pericolosi al di fuori dei luoghi dedicati.

Le norme sui muri imbrattati, in genere poco rispettate secondo il giudizio di tutti, sono segnalate come un problema (poco o per nulla rispettate) soprattutto da uomini, persone di mezza età ed anziani, pensionati e casalinghe e da chi viene al parco per portare i bimbi o i cani. Il problema è meno sentito, invece, tra gli studenti e tra chi proviene da fuori comune.

4.4 *Il parco è per tutti?*

Il 68% degli intervistati considera il parco di Bissuola attrezzato per ospitare i bambini, percentuale che si abbassa tra coloro che presumibilmente sono i reali fruitori del servizio, ovvero genitori e giovani nonni (trentenni, quarantenni e cinquantenni).

Il parco di Bissuola è una struttura molto o abbastanza idonea anche per l'intrattenimento dei giovani secondo il 63% degli intervistati. Giovanissimi, donne, casalinghe sembrano i meno entusiasti, assieme a coloro che provengono da fuori comune e da chi frequenta con meno assiduità il parco. Un parere particolarmente positivo è invece espresso dagli anziani.

Il 60% dei frequentatori pensa che il parco sia sufficientemente idoneo ad accogliere gli anziani. Più critici i diretti interessati (dai 51 anni in poi e i pensionati), le casalinghe, i residenti fuori comune e chi meno conosce il parco (frequentatori saltuari o chi è presente per la prima volta).

Il migliore giudizio spetta alle attrezzature per gli sportivi: l'81% degli intervistati valuta il parco molto o abbastanza attrezzato per chi desidera fare una qualche attività sportiva. Giovanissimi, studenti e anziani sono i più soddisfatti a differenza della classe di età 21-30 anni che dimostra un minor entusiasmo.

La valutazione meno entusiastica è invece attribuita alla capacità del parco di offrire strutture e spazi per i disabili. Solo il 31% esprime una visione positiva mentre il 63%, soprattutto le giovani generazioni, la popolazione nelle età centrali e i frequentatori affezionati, dà un verdetto negativo (cioè il parco è poco o per nulla attrezzato e idoneo ai diversamente abili). Il restante 6% non ha voluto, o saputo, esprimere alcun parere.

Anche nel caso del parco di Bissuola si notano delle differenze di giudizio a seconda delle motivazioni che spingono le persone a trascorrere parte del loro tempo in questa struttura. Ad eccezione di chi va per passeggiare e stare all'aria aperta che, essendo la motivazione prevalente, ha altamente influenzato l'esito e quindi è in linea con la media dei giudizi testè illustrata, si registrano delle valutazioni difformi: una maggiore tendenza alla criticità nel caso di bambini e disabili da parte di chi va al parco proprio per far giocare i bimbi o per far passeggiare il cane in opposizione all'idea espressa da chi si reca al parco per assistere alle manifestazioni. Il giudizio migliore rispetto alle strutture per i giovani è fornito dal gruppo di chi pratica attività sportive (gruppo positivo anche nei confronti delle attrezzature per i bambini) al contrario delle valutazioni espresse da chi va per stare in compagnia o per far giocare i bambini. L'adeguatezza del parco per anziani e sportivi è invece considerata scarsa soprattutto da chi va ad assistere alle manifestazioni.

4.5 *La pagella di Bissuola*

La gestione del parco di Bissuola ha ottenuto un voto più che sufficiente ma non ancora adeguato (6,8). Tuttavia, la maggior parte degli intervistati considera che le cose stiano procedendo per il verso giusto: il 79% ha notato un miglioramento nella gestione.

Dai voti assegnati ai vari fattori si evince che:

- i **punti di forza** del parco sono la **pulizia**, compresa la quantità e la dislocazione dei **cestini per i rifiuti**, e la **manutenzione del verde** (sono gli unici elementi che hanno raggiunto l'adeguatezza, ovvero un voto uguale o superiore a 7);
- i **punti che necessitano ancora di qualche piccolo ritocco** (hanno ottenuto un voto più che sufficiente ma non hanno ancora raggiunto il livello di adeguatezza) riguardano **l'organizzazione degli eventi e l'accessibilità al parco**;
- i **punti di debolezza** (quelli che hanno ottenuti valutazioni negative) sono, soprattutto, i **servizi igienici** e il **servizio di informazione e accoglienza**; ad essi si aggiungono la **sicurezza** entro il parco (e quindi tutta la tematica della vigilanza) e la **manutenzione e**

la sicurezza delle strutture.

La graduatoria dei suggerimenti e dei desiderata non rispetta sempre appieno le segnalazioni provenienti dalla customer satisfaction (spesso i desideri travalicano le necessità): tra le prime dieci segnalazioni troviamo la pulizia che ha ottenuto un punteggio di adeguatezza e solo all'undicesimo posto c'è la manutenzione e la sicurezza delle strutture cui è stato assegnato un voto negativo.

Nel grafico seguente sono illustrate le valutazioni degli intervistati per tutti i fattori sondati.

La pagella di Bissuola (voto medio su scala 1-10)

