



CITTÀ METROPOLITANA
DI FIRENZE

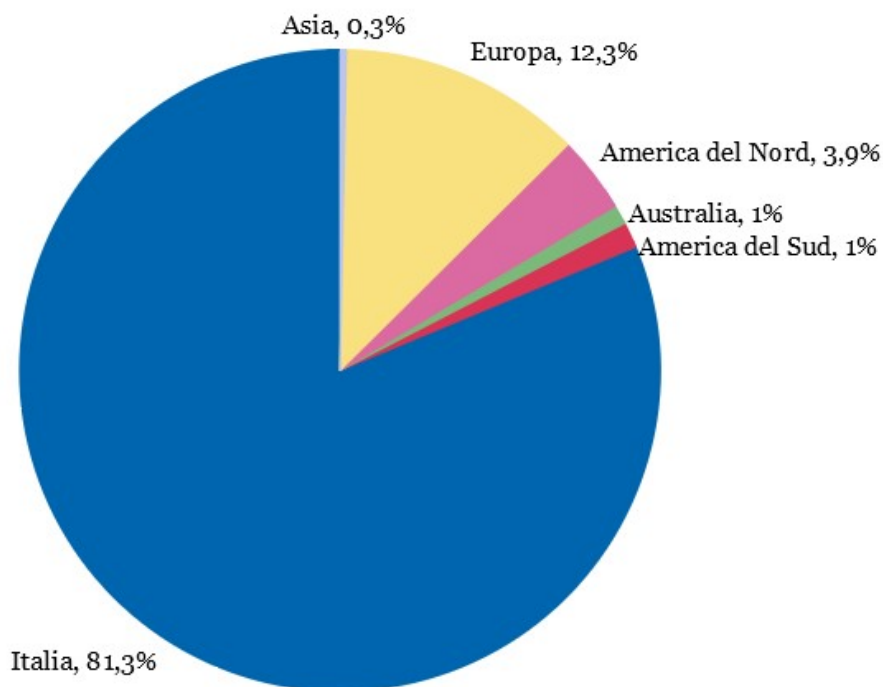
DIPARTIMENTO FINANZIARIO

Oggetto: Parco Pratolino – Customer satisfaction 2019

Per meglio conoscere i visitatori del Parco Mediceo di Pratolino, dichiarato Patrimonio Mondiale dell'Umanità dall'Unesco, da aprile ad ottobre 2019 si è scelto di avviare un progetto di rilevazione della soddisfazione dell'utenza che ha coinvolto 389 visitatori. Le informazioni sono state raccolte tramite un questionario tradotto anche in lingua inglese, francese, spagnola e tedesca. Occorre sottolineare che nonostante l'impegno delle addette dell'Info Point non tutti i visitatori hanno scelto di partecipare alla rilevazione e che, in alcuni casi, il questionario è stato lasciato incompleto.

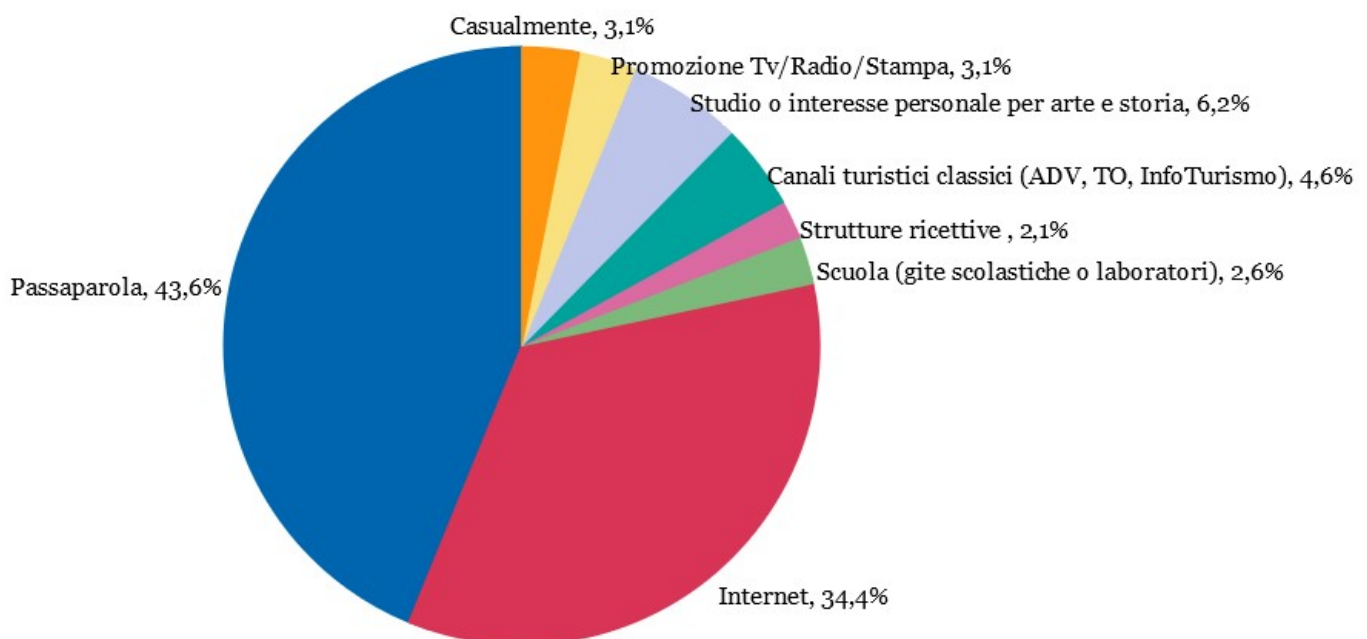
Analizzando i risultati emerge che la netta maggioranza degli intervistati è italiano, seguita dagli utenti che provengono da altri stati dell'Unione Europea, mentre è minore il numero di visitatori americani ed asiatici. Più della metà degli utenti, il 60%, non aveva avuto occasione di visitare il Parco di Pratolino prima di questa esperienza e in generale si osserva un buon livello di soddisfazione, tanto che il 98% degli intervistati esprime la volontà di visitare nuovamente il sito e il 96% lo consiglierà ad amici e conoscenti.

Area di provenienza



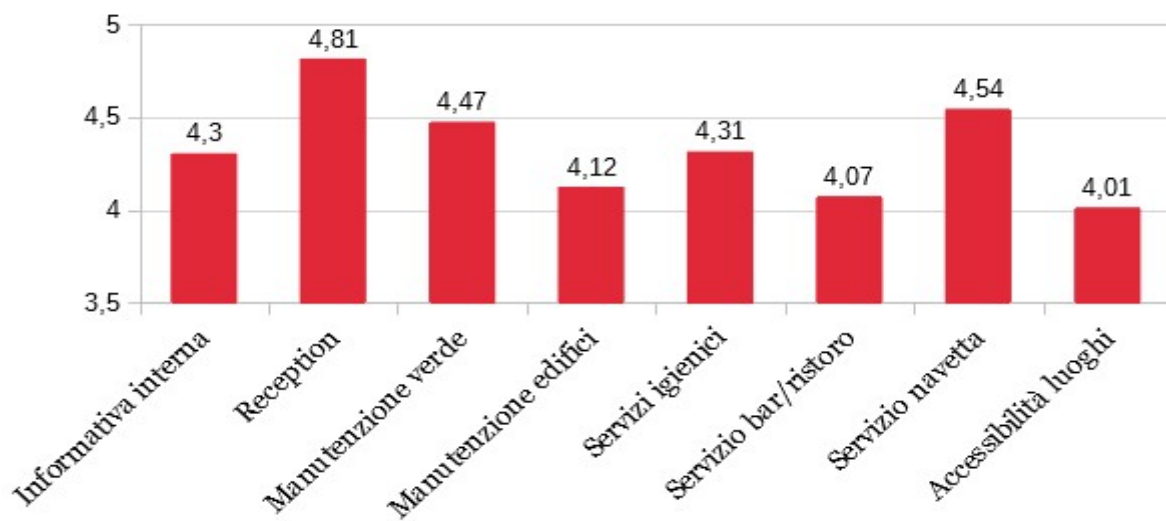
E' interessante osservare i canali attraverso i quali il pubblico è venuto a conoscenza del Parco con una netta predominanza del passaparola, seguito dalle informazioni recuperate su internet.

Come ha conosciuto il Parco Mediceo di Pratolino?



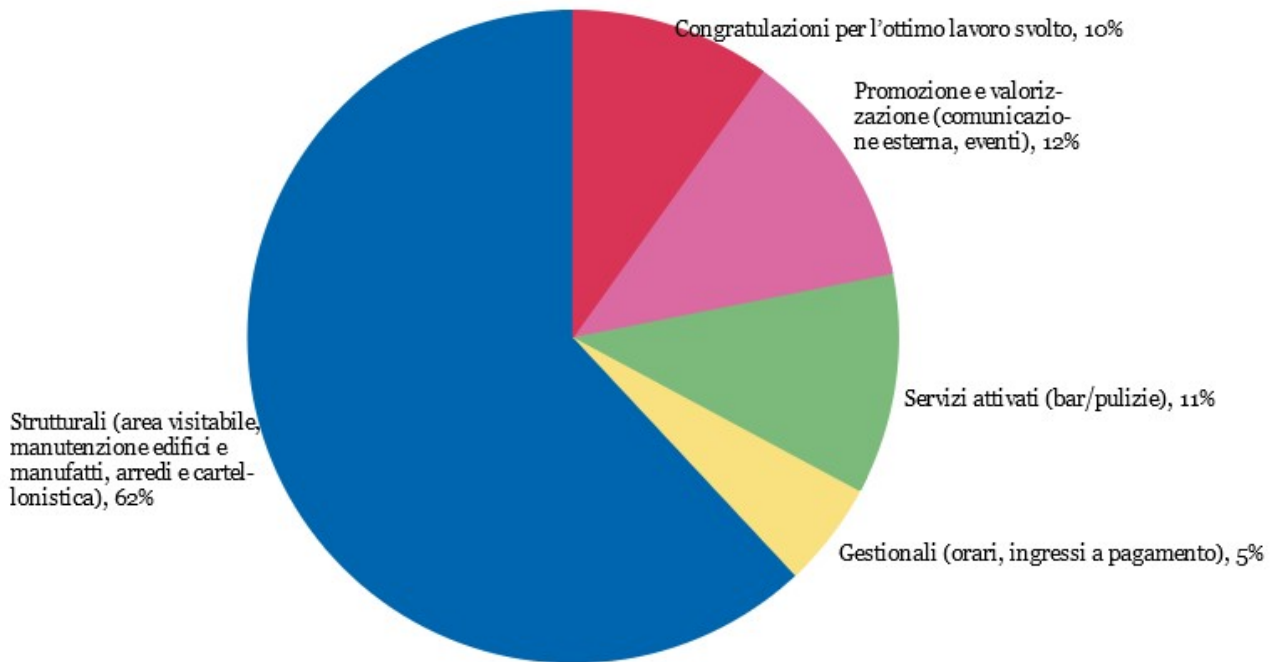
Ai visitatori è stato chiesto di fornire un giudizio complessivo sull'esperienza di visita del Parco, utilizzando una scala che va da 0 (pessima) a 5 (ottima). Complessivamente gli utenti hanno gradito la visita e attribuiscono un punteggio medio globale pari a 4,45. Concentrandoci sui singoli servizi si osserva che l'accoglienza è l'elemento più apprezzato (4,81), mentre l'area bar/ristoro e l'accessibilità risultano le meno gradite (rispettivamente 4,07 e 4,01).

Valutazione dei servizi



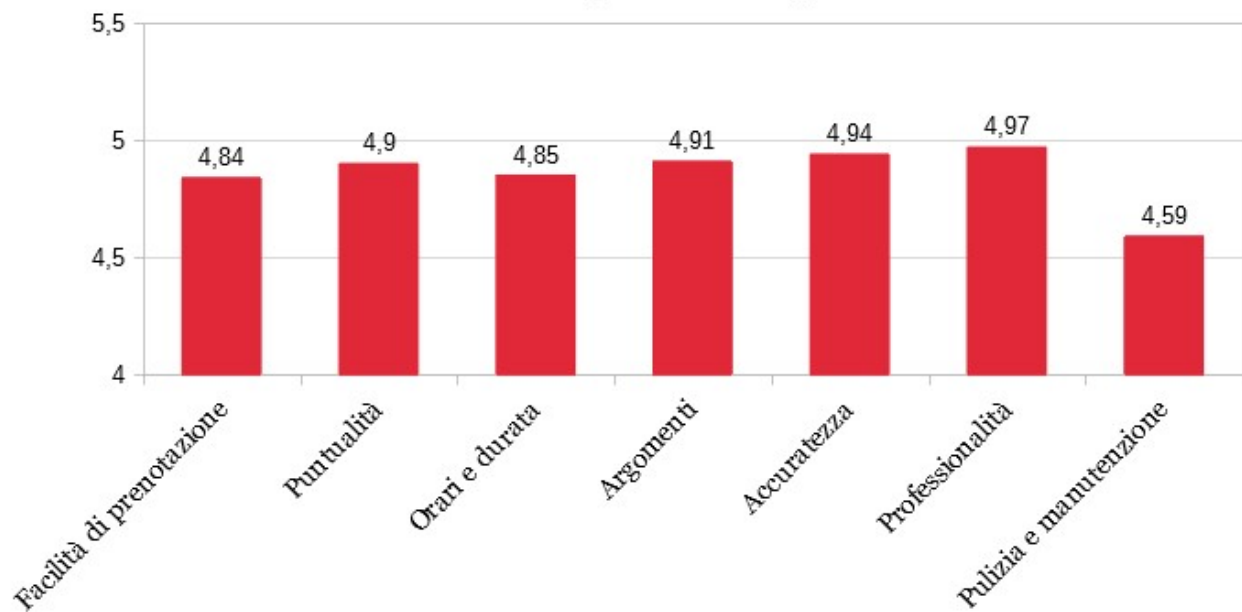
Aggregando i dati derivanti dai suggerimenti spontanei e dai reclami registrati, si evince che la maggioranza delle osservazioni riguardano lo stato di manutenzione del parco e richiedendo l'ampliamento delle aree visitabili e l'installazione di una migliore cartellonistica interna. I visitatori consigliano una migliore promozione e valorizzazione del parco, in particolare il potenziamento degli eventi e delle attività e suggeriscono un incremento della qualità del punto ristoro.

Suggerimenti e segnalazioni aggregati per macro aree



Nel 2019 sono state effettuate 119 visite guidate orientate su diverse tematiche, storico-artistiche, teatrali, dedicate ai bambini o al trekking, affiancate alle attività in lingua inglese e, per valutarne l'impatto, è stato predisposto un secondo questionario compilato da 357 visitatori. I partecipanti hanno giudicato positivamente l'iniziativa sotto tutti gli aspetti e l'unico elemento con una valutazione lievemente inferiore è stato la pulizia e la manutenzione dell'area (4,59).

Valutazione aspetti visite guidate



Interessante sottolineare come l'utente che ha partecipato alle attività guidate è incline ad attribuire un voto complessivo al Parco maggiore rispetto a chi lo visita autonomamente: nel primo caso la valutazione media è pari a 4,86 mentre nel secondo è di 4,45.