

Oggetto: Parco Pratolino – Customer satisfaction 2016

Per meglio conoscere i nostri visitatori, nel bimestre settembre-ottobre 2016, abbiamo intervistato un campione di 125 elementi sottoponendoli ad un questionario, e rilevando i seguenti risultati:

dei 125 intervistati, il 36% non era mai stato al Parco. Tutti hanno comunque concordato nell'affermare che sarebbero ritornati e che avrebbero consigliato il Parco ai propri amici e conoscenti.

E' interessante osservare la relazione tra “Coloro che non avevano mai visitato il Parco” e “Come ha conosciuto il Parco”: il mezzo più efficace sembra il passaparola (34%) che precede il WEB (Internet e Facebook al 30%).



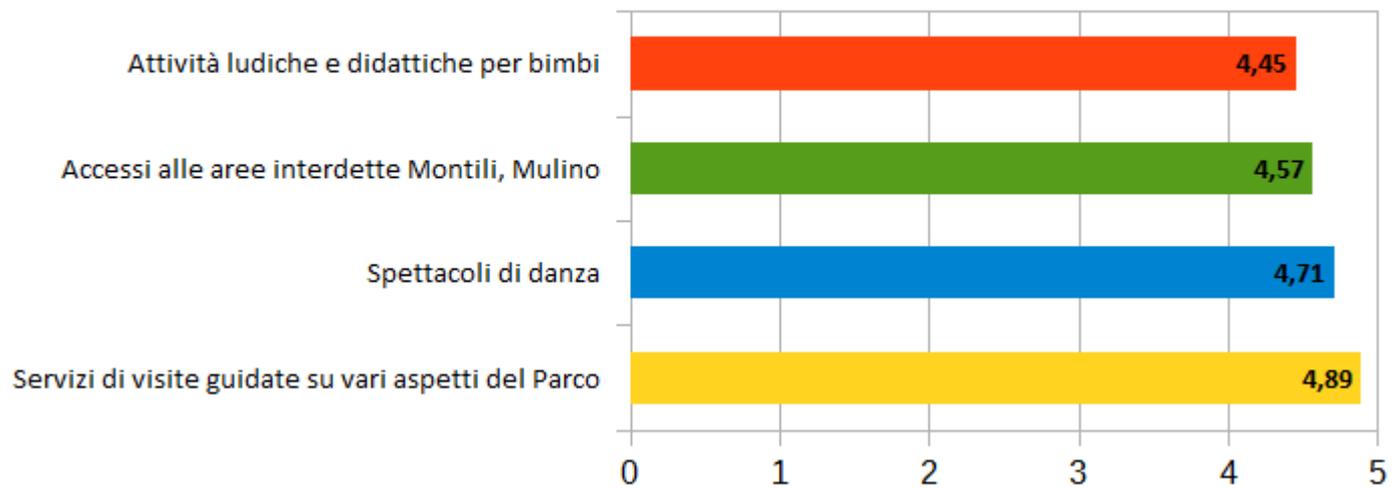
Interessanti gli esiti sui pesi attribuiti ai nostri visitatori, intesi come aspettative “pre-fruizione”: al primo posto si attribuisce importanza al “Giardino” (manutenzione e cura del verde storico) con una media del 4,8 su 5. Al secondo invece ci sono gli itinerari organizzati e guidati, con il valore medio di 4,78, seguono la cura e manutenzione dei monumenti (4,6), la pulizia e decoro delle aree esterne e il servizio di orientamento e assistenza (4,5).

Il giudizio riportato dai visitatori “post-fruizione” è il seguente: ottima la valutazione del servizio di visite guidate (4,76 su massimo di 5 punti attribuibili), seguono l'Orientamento e assistenza, insieme alla pulizia e decoro delle aree esterne (4,45), e la manutenzione dei giardini storici (4,42). Da evidenziare lo scostamento maggiore registrato relativo al servizio bar/ristoro, dove 4 è la media attesa mentre 3,62 il giudizio a posteriori.

Per quanto riguarda invece le attività che si ritengono adeguate a valorizzare il complesso, la maggioranza dei visitatori, invitata ad attribuire un peso da 0 (Nessuno) e 5 (Molto buono), suggerisce alla Direzione di attivare:

1. Servizi di visite guidate su vari aspetti del Parco (4, 89 di media)
2. Spettacoli di danza (4,71)
3. Accessi alle aree interdette Montili, Mulino (4,57)
4. Attività ludiche e didattiche per bimbi (4,45)

Suggerimenti di attività adeguate a valorizzare il Parco



Tra i suggerimenti maggiormente ricorrenti si registra: incrementare la promozione alle iniziative, migliorare la cartellonistica (che viene percepita come carente e/o non adeguata), ampliare l'area visitabile.

Il voto medio è comunque estremamente soddisfacente: 4,49 come media (con voto minimo pari a 3, equivalente a "Discreto").

[lastupdated before="Ultimo aggiornamento:" format="d-m-Y"]