



Relazione tecnico-illustrativa
“AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI VISITE GUIDATE NEL PARCO MEDICEO DI PRATOLINO.”.

Importo complessivo stimato dell'affidamento: €13.000,00

Stazione appaltante: Città metropolitana di Firenze

Codice Identificativo Gara (CIG) **Z161ED03DE** Lotto 1 – Storico - artistiche

Codice Identificativo Gara (CIG) **ZB71ED051A** Lotto 2 – Ambientali-escursionistiche

PREMESSA E OBIETTIVI DELL'AFFIDAMENTO

La Città Metropolitana di Firenze (ex Provincia di Firenze) è proprietaria del Parco Mediceo di Pratolino, e tramite la propria Direzione Cultura, Turismo, Istruzione e Sociale ne cura la gestione, sia in termini di manutenzione che di valorizzazione del complesso a fini turistici;

Il Giardino mediceo di Pratolino *“per la sua acclamata rilevanza culturale, artistica e paesaggistica determinata da un'autenticità e da una integrità funzionale, strutturale e visiva eccezionale”* è stato riconosciuto dalla 37° sessione del World Heritage Committee **dell'UNESCO**, riunitosi in Cambogia dal 16 al 27 giugno 2013, **patrimonio dell'Umanità**;

La direzione incaricata alla gestione del Parco, in coerenza con il **Piano di Gestione “Ville e Giardini dei Medici”** approvato nel 2011, tra gli altri, da Regione Toscana, Soprintendenza Beni culturali e Ambientali, MiBACT e Provincia di Firenze, ora Città metropolitana, intende valorizzare il complesso mediante l'attivazione del servizio di visite ed escursioni condotte da guide professionali abilitate da offrire ai visitatori del Parco. L'obiettivo dell'affidamento è di promuovere il Parco, con ciò intendendo il volerne incrementare la notorietà presso il pubblico e il numero di visitatori. Al contempo con il presente affidamento si intende incrementare la diffusione dei valori culturali (storico artistici, naturalistici) che trovano nel Parco numerosi spunti, sia con riferimento ai manufatti e opere che esso conserva, che alle tracce del passato ancora visibili, che al patrimonio verde (alberi monumentali, biodiversità, fauna) perseguendo in tal modo gli obiettivi propri dell'amministrazione Città metropolitana di Firenze, come dichiarati nel proprio Statuto, art. 8 comma 2 lett. c), quale ente che *“valorizza il patrimonio culturale, monumentale, artistico, archivistico, documentale e librario del suo territorio in tutte le sue forme”*.

DATI SUI VISITATORI 2016

Nell'anno 2016 si sono registrate oltre 40.000 presenze, con un incremento del 30,23% rispetto all'anno precedente. Le analisi di tipo statistico sui flussi di visitatori nel Parco hanno messo in evidenza che la location risente direttamente delle aspettative “meteo” (a giugno infatti si è registrato un crollo vertiginoso, quasi il 50% di visitatori in meno rispetto all'anno precedente, dovuto unicamente al clima rigido e piovoso). Il Parco, infatti, è percepito e apprezzato come luogo d'eccellenza per un turismo verde e “all'aria aperta”, dove la parte naturalistica riveste molta attrazione ed è determinante nella scelta del Parco come meta per una gita.

Da parte del pubblico si rileva crescente interesse per questo luogo, che ha da sempre “sofferto” scarsa notorietà, risultando spesso sconosciuto anche a livello provinciale.

Viene registrato un sostanzioso incremento nel numero dei contatti telefonici e email per info e prenotazioni, oltre che crescita costante dai “fan” sulla pagina Facebook del Parco, che ad oggi conta circa 2250, sempre pochi rispetto ad altri analoghi luoghi, ma con incremento di oltre il 40% rispetto all'inizio dell'anno.

Il dettaglio delle presenze per mese viene riportato nella sottostante Tabella 1):

Mese 2017	Totale 2017	Totale 2016	Totali 2015
gennaio	45		
febbraio	375		1400
marzo	595	717	5810
aprile	12355	5755	9311
maggio	7486	5981	3793
giugno		4785	4181
luglio		6779	3426
agosto		6018	n.r.
settembre		4442	3402
ottobre		4134	
novembre		380	
dicembre		1800	
	20992	40791	31323

Tabella 1) Presenze visitatori storico 2015-2017

ESITO SONDAGGIO DI CUSTOMER SATISFATION SETTEMBRE-OTTOBRE 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 (voto max 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:

a) Servizi di visite guidate su vari aspetti del Parco (4,89 di media)

b) Spettacoli di danza (4,71)

c) Accessi alle aree interdette Montili, Mulino (4,57)

d) Attività ludiche e didattiche per bimbi (4,45)

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”).

RISULTATI ATTESI DALL'AMMINISTRAZIONE

Con il presente affidamento la Direzione del Parco si aspetta di:

- educare il pubblico ad una fruizione maggiormente consapevole e diffondere i valori di cultura propri del complesso Parco mediceo di Pratolino; (culturali e ambientali)
- incrementare la notorietà ed il numero di visitatori per l'anno 2017 mediante la promozione del servizio di visite guidate attraverso i media e mediante il passaparola, strumento tra i più efficaci;
- ampliare l'area visitabile rendendo fruibili alcuni percorsi in bosco (Montili-Belvedere) per escursioni in gruppo, che sono attualmente consentite soltanto con obbligo di guida;
- arricchire l'itinerario “Storico-artistico” con la mostra allestita presso il piano terra delle Scuderie medicee, dal titolo “Teatro e spettacolo nella Firenze dei Medici” che può essere aperta al pubblico solo con specifica sorveglianza, stante la delicatezza dei manufatti lignei ospitati;
- attivare percorsi ad accessibilità ampliate per visitatori diversamente abili, grazie al *feedback* ottenuto a seguito della realizzazione di specifiche iniziative da promuovere presso le principali associazioni del territorio;
- incrementare le relazioni positive con i fruitori del Parco, grazie all'iscrizione alla mailing list e somministrazione questionari, generati dall'attivazione di servizi su prenotazione che consentono l'attivarsi di relazioni privilegiate e l'applicazione di strumenti di fidelizzazione;

OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del servizio è la realizzazione di visite guidate all'interno del Parco mediceo di Pratolino, condotte secondo un calendario prestabilito, su prenotazione, articolate in due distinti lotti (Lotto 1, Lotto 2) e rivolte a fruitori con capacità fisiche e cognitive diverse (adulti,

bambini, ragazzi e persone con disabilità fisiche o psichiche) come meglio dettagliato per ciascun lotto

Lotto 1 – Itinerario storico-artistico

Esso dovrà essere finalizzato a promuovere la conoscenza presso i visitatori del patrimonio storico-artistico conservato nel Parco. L'itinerario dovrà essere strutturato in modo da valorizzare manufatti, edifici e monumenti del Parco includendo sia i principali (Colosso dell'Appennino, Sala Rossa della Villa Paggeria, Peschiera della Maschera, Grotta del Mugnone, Grotta di Cupido, collezioni in Fagianeria) che i meno noti (mete di Spugna, Giove), che quelli di recente restauro (Scuderie).

Lotto 2 – Itinerario naturalistico

Esso dovrà essere finalizzato a promuovere la conoscenza del patrimonio naturalistico e paesaggistico conservato nel Parco, sia con riguardo alla fauna che flora che al contesto ambientale e paesaggistico. L'itinerario dovrà essere ideato in modo da comprendere i principali luoghi di interesse naturalistico, con particolare riferimento alla componente arborea (presente anche nell'area nord e considerando gli alberi monumentali, come da proposta progettuale dell'aggiudicatario), alla biodiversità (presente anche nel lago dei tritoni e nel lago del Mercantone) e ai punti panoramici (Montili e belvedere), oltre alla centrale fotovoltaica "Diamante".

QUANTITA' E TARIFFE

E' richiesto all'aggiudicatario di ciascun lotto di realizzare n. 50 visite guidate, prendendo a riferimento tutti i sabati e domeniche di apertura al pubblico, a partire dal 1 luglio (data di avvio auspicata del servizio) e sino al 29 ottobre 2017. In relazione al gradimento del pubblico, si potranno ipotizzare delle variazioni, comunque fino a concorrenza del massimale assegnato.

La tariffa di riferimento è quella media di mercato per servizi analoghi, come da istruttoria prezzi conservata agli atti del fascicolo, realizzata prendendo a riferimento le tariffe di alcune associazioni di categoria che lavorano nel territorio provinciale, ovvero pari a Euro 130,00 per ogni servizio, con ciò intendendo una visita di almeno 2 ore per gruppi di max 25 persone. La tariffa è esente IVA ai sensi dell'art. 10, punto 22), del D.P.R. 633/1972.

ARTICOLAZIONE DELLE VISITE

Per ogni lotto è richiesto di progettare e attivare/consolidare dei percorsi ad accessibilità "ampliata" per visitatori con abilità fisiche e psichiche limitate e delle attività ludico-didattiche specifiche per bambini (5-8 anni) e ragazzi (9-14).

In particolare verrà richiesto all'aggiudicatario di ciascun lotto di realizzare:

1) almeno 4 iniziative specifiche per visitatori diversamente abili

2) almeno 4 iniziative specifiche per bambini 3-8 anni

3) almeno 4 iniziative specifiche per ragazzi 9-12 anni

Il numero delle iniziative si riferisce ad attività che possono ripetersi nel contenuto e nelle modalità, purchè realizzate nella quantità di volte indicata.

La quantità indicata (n. 4 iniziative) è stata definita ipotizzando il ripetersi a cadenza mensile per ciascuna categoria.

IL RESPONSABILE UNICO

DEL PROCEDIMENTO

Dr.ssa Rossana Biagioni