

La statistica per la città

La FirenzeCard 2020

A cura di
Paola Balzamo
Roberto Dinelli
Alessia Rossi



<i>Introduzione</i>	29
<i>Sintesi dei risultati</i>	31
<i>I risultati</i>	33
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i>	33
<i>La FirenzeCard</i>	39
<i>I turisti e i musei visitati</i>	49
<i>I turisti e la città di Firenze</i>	59
<i>Appendice</i>	70
<i>Questionario in italiano</i>	70
<i>Questionario in inglese</i>	76
<i>Questionario in francese</i>	82
<i>Questionario in spagnolo</i>	88
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	94



Introduzione

Promossa dal Comune di Firenze, dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, dalla Città Metropolitana di Firenze e dalla Camera di Commercio di Firenze, la Firenzecard¹ è il pass museale ufficiale della città che, così come accade in molte altre città europee e americane, consente di visitare i musei rendendo gli ingressi più agili, veloci e meno cari.

La card costa 85€, ha validità 72 ore dal primo utilizzo, permette di accedere una sola volta a ognuno dei 78 Musei aderenti al Circuito e di visitarne le collezioni permanenti e le mostre temporanee, entrando dagli ingressi prioritari (ove disponibili) e senza effettuare la prenotazione (a eccezione della Cupola di Santa Maria del Fiore, Galleria degli Uffizi e Galleria dell'Accademia). Consente l'accesso gratuito ai minori di 18 anni e appartenenti al nucleo familiare del possessore della carta.

Oltre alla Firenzecard musei, il servizio offre dal 2015 anche la possibilità di acquistare la Firenzecard+, una tessera che permette per 72 ore l'utilizzo illimitato dei trasporti pubblici locali cittadini e la scontistica presso gli esercizi storico-artistici-commerciali convenzionati, acquistabile al costo di 7 euro solo in abbinamento con la Firenzecard.

Nel dicembre 2018 l'offerta si è ulteriormente ampliata con la Firenzecard Restart, una card esclusivamente dematerializzata, che permette ai possessori di Firenzecard scadute, di riattivare 48 ore di ingressi nei musei non ancora visitati, al costo di 28 euro.

Con l'obiettivo di rilevare il gradimento della Firenzecard e di alcuni servizi connessi, il Comune di Firenze e Silfi, ente gestore della Firenzecard, realizzano, ogni anno, un'indagine online rivolta a chi acquista la carta per via telematica.

I turisti coinvolti nella rilevazione condotta nel 2020, giunta alla quinta edizione², sono coloro che, dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019, hanno acquistato online la Firenzecard. I visitatori, attraverso la ricezione di un link per posta elettronica, hanno avuto la possibilità di accedere e compilare online il questionario esprimendo il loro grado di soddisfazione.

La rilevazione conserva nel tempo alcune domande ritenute significative e che consentono di valutarne l'evoluzione temporale, oltre a specifici approfondimenti scelti in ciascuna edizione.

L'indagine ha coinvolto 24.867 persone³, 3.274 italiani e 21.593 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario in lingua italiana, in lingua inglese, in lingua francese e in lingua spagnola⁴.

I dati presentati nella seguente pubblicazione sono il risultato dei 3.544 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 14,3%), 851 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,0%) e 2.693 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 12,5%). 1.298 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 235 i questionari compilati solo parzialmente.

1 <http://www.firenzecard.it>

2 È possibile consultare i risultati delle precedenti rilevazioni rispettivamente ai seguenti indirizzi:

https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino_marzo_2016.pdf

https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino_aprile_2017_ver2.pdf

https://www.comune.fi.it/system/files/2018-12/bollettino_luglio_2018.pdf

https://www.comune.fi.it/system/files/2019-10/Bollettino_maggio_2019.pdf

3 Al netto degli indirizzi e-mail duplicati

4 I questionari nelle varie lingue sono consultabili in appendice

La tabella 1 mostra il resoconto e il confronto rispetto alle precedenti rilevazioni.

Tabella 1. Resoconto e confronto dell'andamento delle rilevazioni. Anni 2015-2017-2018-2019-2020⁵

	Valori assoluti					Incidenza				
	2015	2017	2018	2019	2020	2015	2017	2018	2019	2020
E-mail inviate	11.105	13.708	14.386	28.918	24.867					
Questionari compilati	1.391	1.783	1.962	4.230	3.544	12,5	13,0	13,6	14,6	14,3
Rifiuti	204	321	360	823	1.298	1,8	2,3	2,5	2,8	5,2
Questionari parziali	29	92	101	222	235	0,3	0,7	0,7	0,8	0,9

5 L'indagine del 2015 è stata condotta da novembre a dicembre del 2015. L'indagine del 2017 è stata condotta da gennaio a febbraio 2017. L'indagine del 2018 è stata condotta da marzo ad aprile del 2018. L'indagine del 2019 è stata condotta da marzo ad aprile del 2019. L'indagine del 2020 è stata condotta da marzo a maggio 2020.

Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 24.867 cittadini (3.274 italiani e 21.593 stranieri) che tra gennaio 2019 e dicembre 2019 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 3.544, con un tasso di risposta pari al 14,3%. 851 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,0%) e 2.693 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 12,5%).
- I rispondenti sono per il 24,0% italiani e per il 76,0% stranieri. Il numero di uomini rappresenta il 47,7%, quello delle donne il 52,3%. La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (63,2%). Titolo di studio elevato (77,1%) e con un'occupazione (70,7%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Il 53,8% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato la carta virtuale, il 46,2% invece la carta fisica, per questi ultimi vuol dire che una volta acquista su internet è stato necessario recarsi presso un punto vendita per il ritiro. Ai titolari della carta fisica è stato rilevato il grado di soddisfazione (molto o abbastanza) del servizio ottenuto allo sportello del punto in cui ha effettuato il ritiro. Il 92,9% ha valutato positivamente la cortesia del personale, il 91,7% la soddisfazione complessiva del servizio, l'88,7% la completezza delle informazioni ricevute e l'84,9% la facilità nel trovare il punto vendita. La percentuale di coloro che scelgono di utilizzare la app Firenzecard, non solo come guida descrittiva dei musei e dei partner aderenti alla Firenzecard, ma anche come card virtuale per accedere a musei e mezzi di trasporto pubblico, cresce negli anni in maniera rilevante.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard (70,3% "molto", il 25,0% "abbastanza"). Si conferma elevata anche la quota, superiore al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 77,1% degli acquirenti della Firenzecard ha affermato di averla comprata "Per usufruire dell'ingresso prioritario nei musei del circuito". Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali musei" (75,3% dei rispondenti), il 58,1% "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi". Pari al 10,9% la quota di chi ha selezionato il "Potere far entrare i figli gratuitamente nei musei".
- Il 38,0% degli intervistati ha acquistato anche la Firenzecard+ e il 5,6% la Firenzecard Restart.
- Tra i motivi di scelta dei musei visitati, il più menzionato è stato perché rappresentano Firenze e sono conosciuti in tutto il mondo (82,6%) e perché ritenuti interessanti (57,7%).
- La possibilità di avere a disposizione dei percorsi tematici già predisposti in grado di indirizzare il turista nella scelta dei musei da visitare non è stata accolta positivamente da oltre un rispondente su due (56,4%) che ha dichiarato di preferire una scelta libera per le visite da fare.
- Approfondendo l'argomento su quali percorsi tematici fossero ritenuti interessanti, i più menzionati sono stati Firenze medicea (83,2%) e Rinascimento fiorentino (80,8%).
- Al fine di migliorare la qualità della visita nei musei è risultato che gli elementi ritenuti maggiormente interessanti per arricchire il servizio siano le audio guide, per il 41,7% dei rispondenti, i materiali informativi a disposizione, 39,1% e le visite guidate, 33,3%.

- Quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da solo, consultando internet (50,1%) o consultando le guide turistiche, consiglio di amici o parenti (44,2%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 61,7% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 77,8% ha affermato che tornerà a visitare la città.
- Dall'analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (50,3%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (69,0%) e scelgono di pernottare nel capoluogo (circa il 90%).
- Il 40,0% dei rispondenti dichiara che la città di Firenze è stata l'unica meta visitata, mentre il restante 60%(circa) afferma di aver visitato più città (distinguendo Firenze come prima 23,6% rispetto al 36,3% in cui Firenze è rientrata nel tour di città visitate).
- Il 45,5% dei turisti è arrivato a Firenze in treno e il 36,3% in aereo.
- Il 46,0% dei turisti dichiara di aver pernottato in albergo, il 27,1% nel B&B o Affittacamere e il 21,6% in appartamento/residence.

I risultati

Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine

Considerando i 3.544 questionari pervenuti, risulta che oltre 3 partecipanti su 4 sono stranieri, pari al 76,0%, mentre la quota dei rispondenti italiani è del 24,0%. La tabella 2 mostra la distribuzione dei partecipanti osservate nelle precedenti rilevazioni.

Tabella 2. Distribuzione dei rispondenti al questionario tra italiani e stranieri. Anni 2015-2017-2018-2019-2020

	2015	2017	2018	2019	2020
Italiani	21,8	24,5	23,5	19,2	24,0
Stranieri	78,2	75,5	76,5	80,8	76,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È importante sottolineare che il numero di italiani invitati a partecipare alla compilazione del questionario è nettamente inferiore a quello degli stranieri, se si considerano 10 acquirenti online della Firenzecard risulta che il rapporto è circa 1 italiano e 9 stranieri.

In generale il profilo che è emerso del visitatore che ha partecipato alla rilevazione è in linea con quanto descritto negli anni passati: cittadino di età media, titolo di studio elevato e, a livello professionale, occupato. L'analisi per genere, tabella 3, mostra che, se a partire dal 2017 la quota maschile di rispondenti era superiore a quella femminile, nella recente rilevazione non è così, le donne rappresentano il 52,3% dei rispondenti a fronte del 47,7% di uomini.

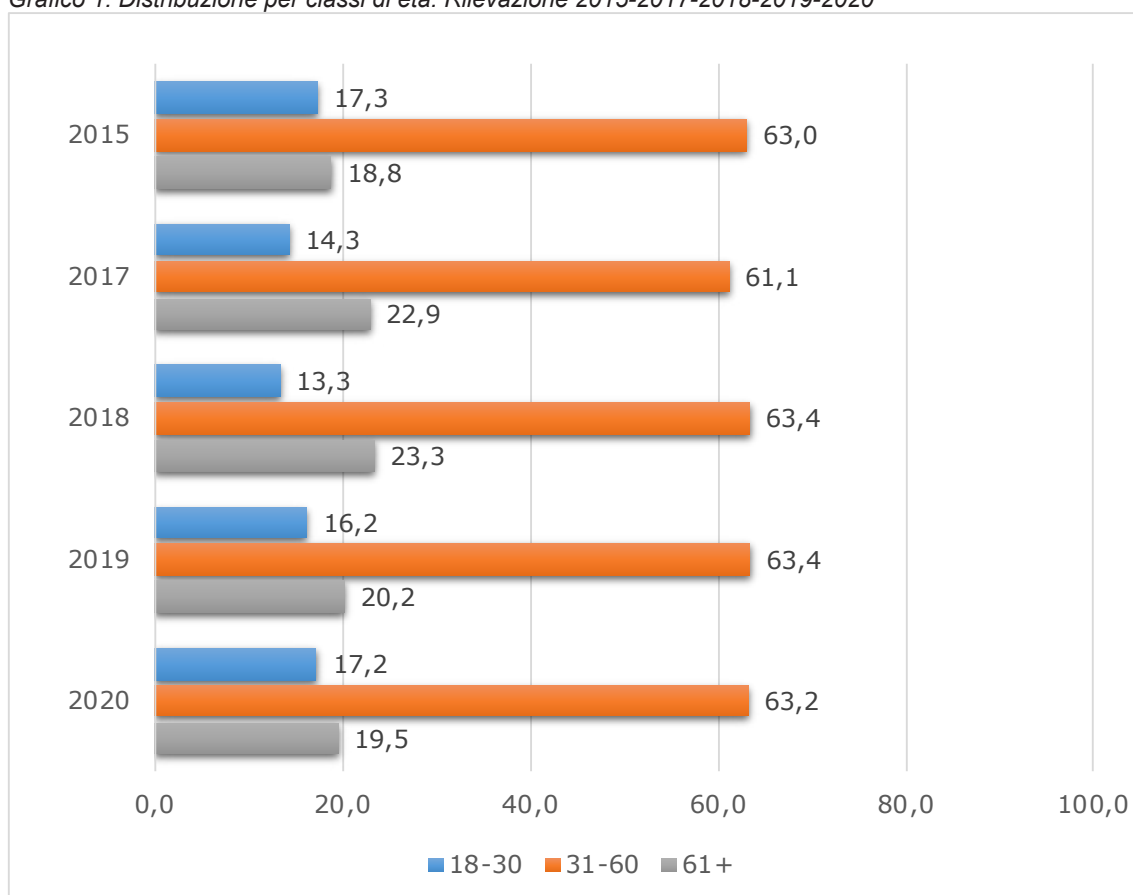
Tabella 3. Distribuzione dei rispondenti al questionario per genere. Anni 2015-2017-2018-2019-2020

	2015	2017	2018	2019	2020
Maschio	49,5	53,3	55,5	50,2	47,7
Femmina	50,5	46,7	44,5	49,8	52,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 63,2%, il 17,2% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 19,5% alla classe "oltre 60 anni". Nel corso degli ultimi anni diminuisce la quota degli appartenenti alla fascia matura mentre aumenta la fascia giovane dei rispondenti (cfr. Grafico 1).

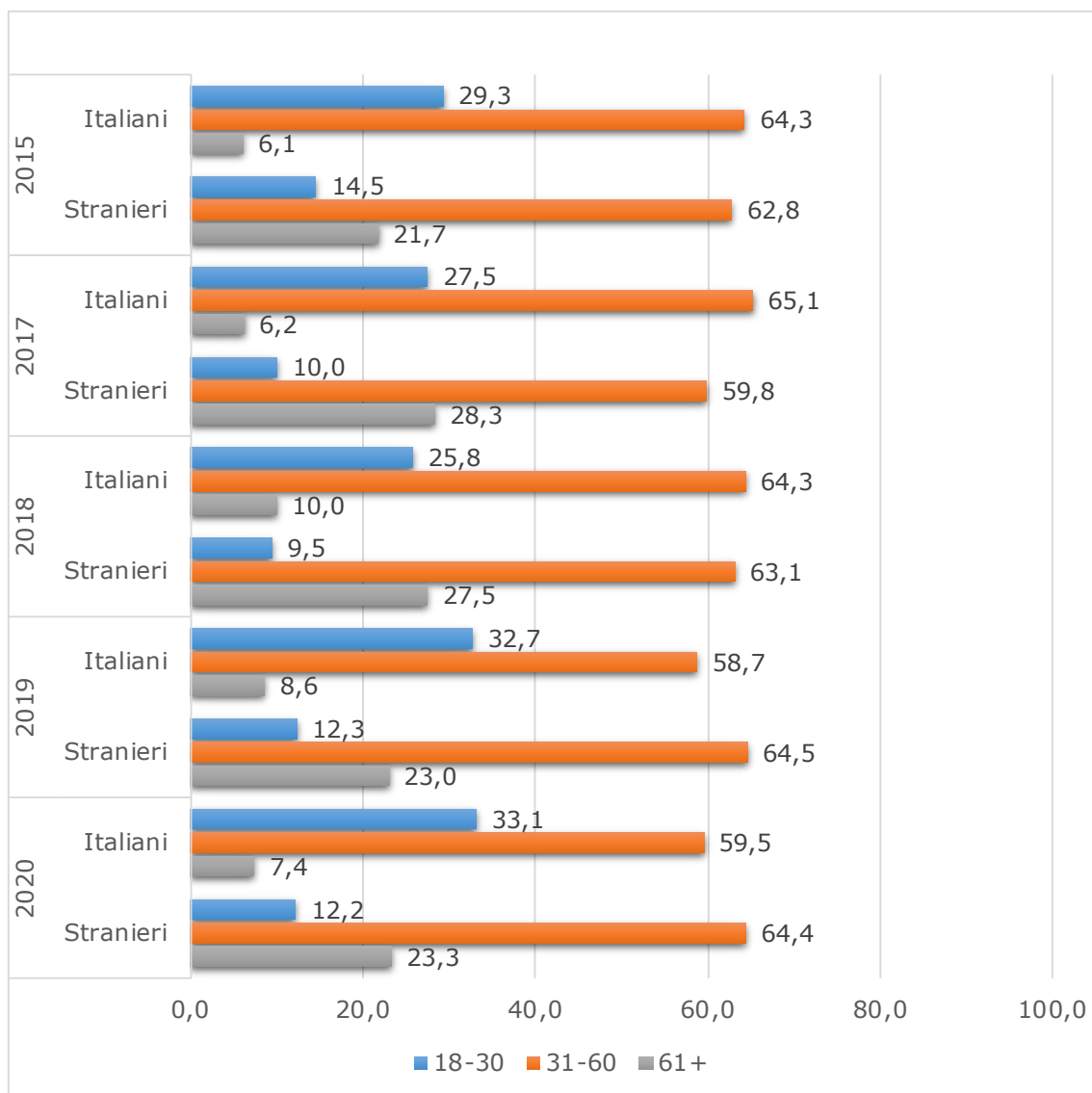
Diminuisce l'età media dei partecipanti che scende sotto la soglia dei 47 anni, più giovani le donne (45,3) rispetto agli uomini (48,7). Nelle ultime due rilevazioni l'età media era stata di poco superiore ai 47 anni nel 2019 e intorno ai 50 nel 2018.

Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020



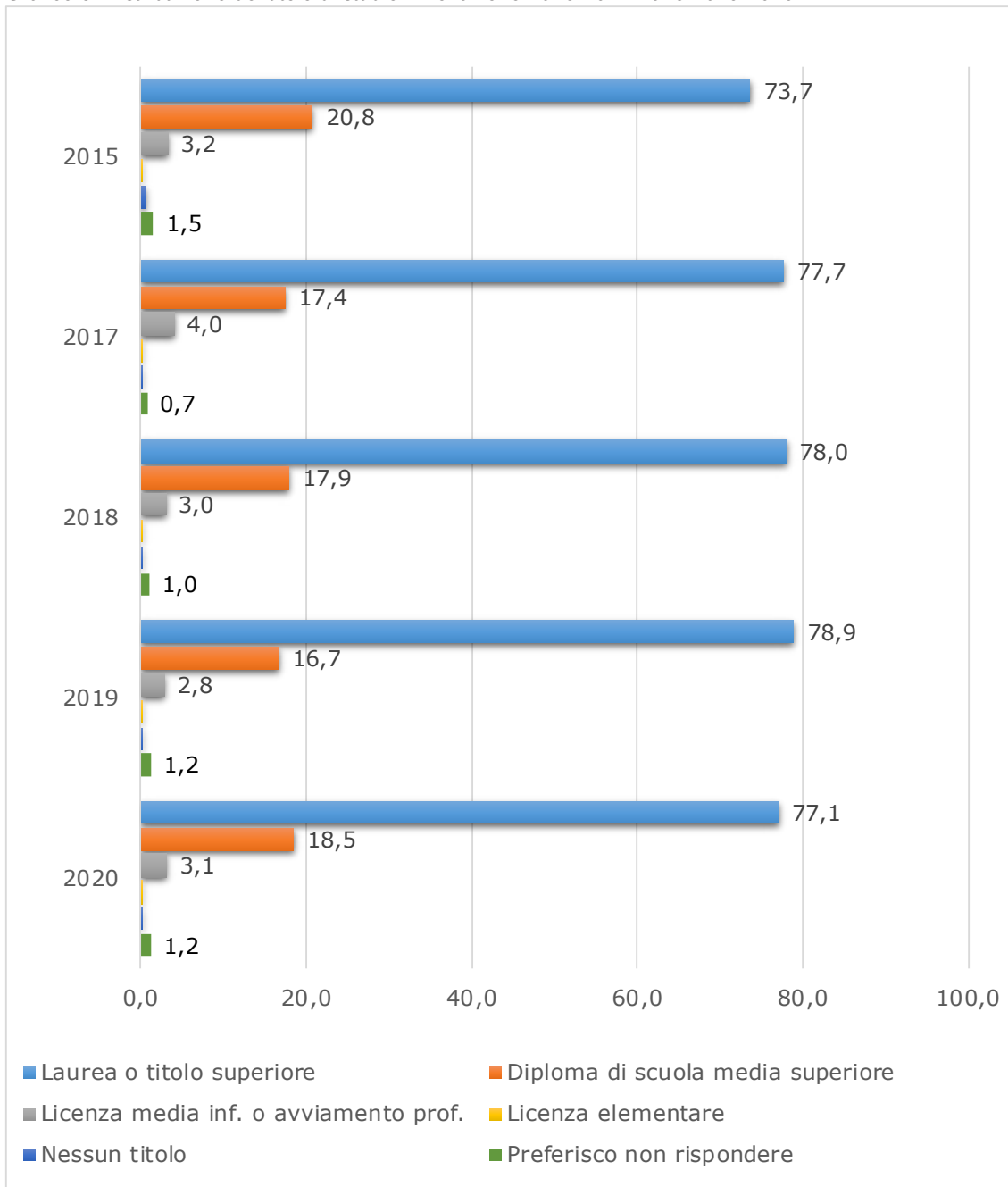
Il grafico 2 distingue i risultati tra italiani e stranieri, per classi di età e li confronta con quanto emerso nelle precedenti indagini. Anche nel 2020 la classe centrale "31-60 anni" è la più numerosa sia tra gli italiani (59,5%) sia tra gli stranieri (64,4%). Analizzando le altre fasce di età, la fotografia è ben diversa. Gli italiani confermano una percentuale maggiore tra i giovani, 33,1% (valore che tra i giovani stranieri è pari al 12,2%), gli stranieri risultano invece più numerosi nella classe matura dove rappresentano il 23,3%, valore che tra gli italiani arriva al 7,4%.

Grafico 2. Distribuzione per classi di età confrontando italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020



I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Il 77,1% dichiara di possedere una “Laurea o titolo superiore”, il 18,5% un “Diploma”, mentre presentano valori molto più bassi i titoli di studio inferiori (cfr. Grafico 3).

Grafico 3. Distribuzione del titolo di studio. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020



Osservando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli “Occupati” con il 70,7%, al secondo posto sono presenti i “Pensionati” con il 12,9%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l’elevata percentuale di “Occupati”, seguita dai “Pensionati” tra gli stranieri (15,4%) e dagli “Studenti” tra gli italiani (12,7%). I risultati riguardanti il 2020 confermano quanto registrato negli anni precedenti (cfr. Grafico 4 e Tabella 4).

Grafico 4. Distribuzione della condizione occupazionale. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020

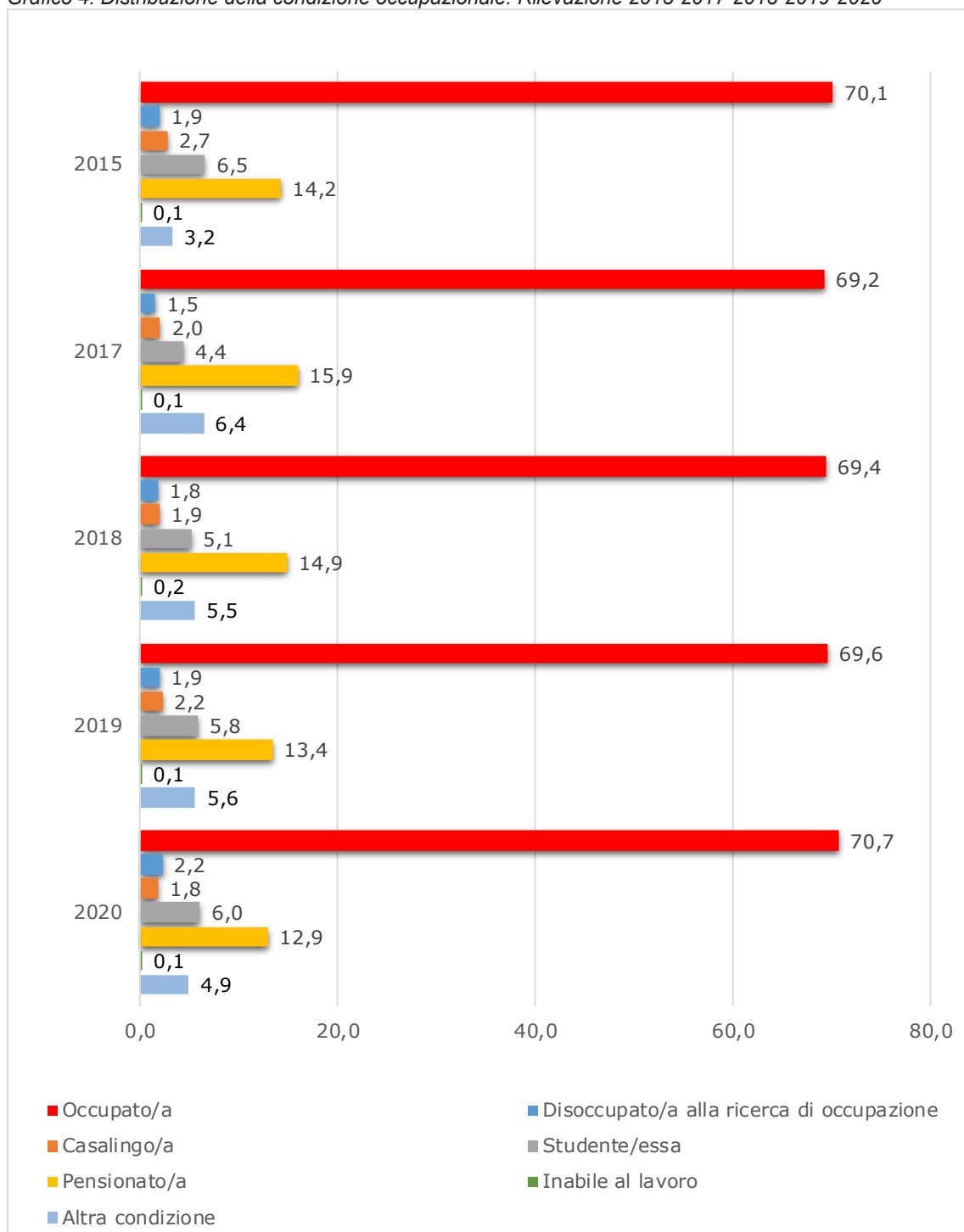


Tabella 4. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020

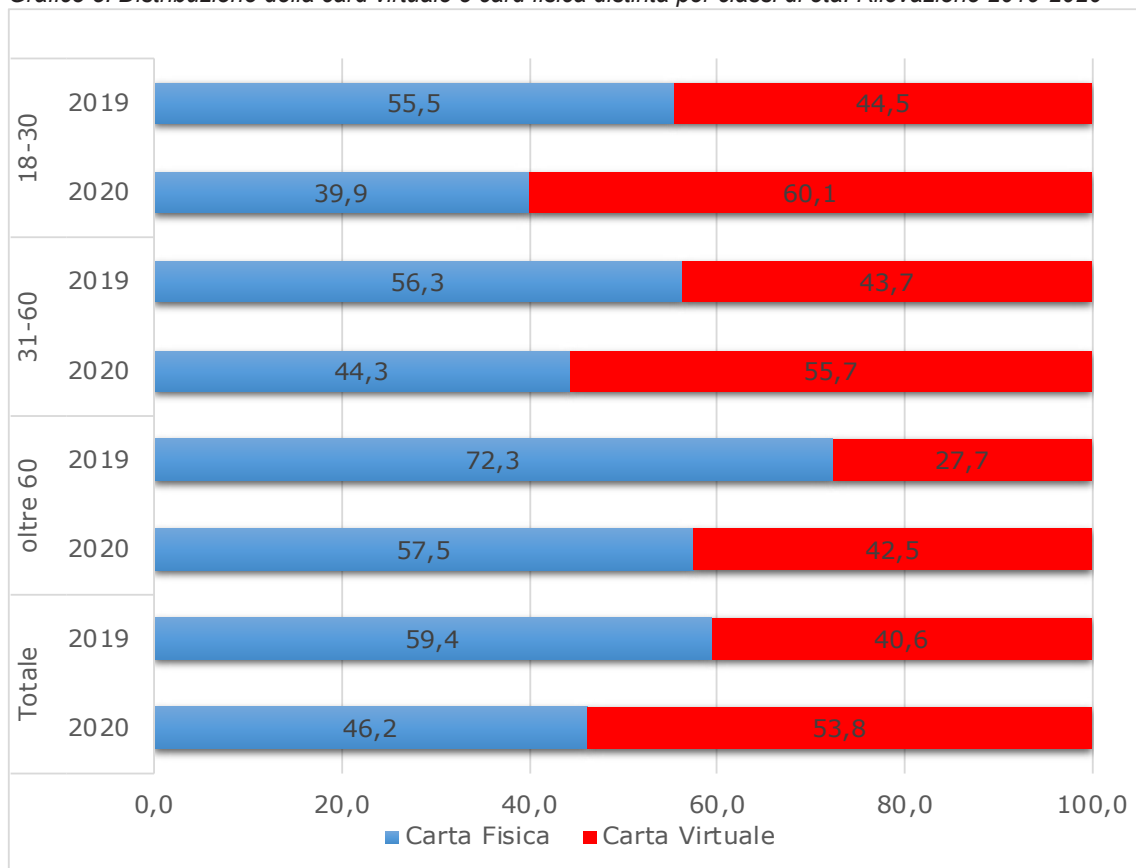
	2015		2017		2018		2019		2020	
	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra
Occupato/a	66,2	71,0	77,8	66,4	76,2	67,3	72,1	68,9	72,7	70,0
Disoccupato/a alla ricerca	4,6	1,3	3,0	1,0	2,8	1,5	3,3	1,6	3,6	1,7
Casalingo/a	4,2	2,4	1,4	2,2	2,4	1,8	3,1	2,0	2,2	1,7
Studente/essa	13,7	4,9	10,3	2,4	11,5	3,2	14,5	3,7	12,7	3,9
Pensionato/a	4,9	16,4	4,8	19,5	4,5	18,1	3,1	15,8	4,9	15,4
Inabile al lavoro	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0	0,2
Altra condizione	4,6	2,9	2,1	7,8	1,5	6,7	2,2	6,4	2,5	5,7
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	0,7	0,4	1,1	1,3	1,7	1,4	1,3	1,4
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

La Firezecard

A partire dal 2 maggio 2018, oltre alla card fisica, è entrata in produzione anche la card virtuale, che consente di utilizzare tutti i servizi tramite app. Se nella precedente rilevazione era emerso che la quota di acquirenti online che preferiva utilizzare la carta fisica era superiore alla quota di chi sceglieva l'opzione di utilizzo della carta virtuale (59,4% vs 40,6%), la situazione si inverte nella recente indagine⁶, (46,2% vs 53,8%).

L'utilizzo dell'app, come mostrato nel grafico 5, è in aumento in tutte le classi di età. Tra i giovani, dove si riscontra il range più elevato, il rapporto è di 6 possessori di carta virtuale rispetto a 4 di carta fisica. Interessante l'incremento che si nota anche nella fascia più matura, se nel 2019 era risultato che il 27,7% aveva acquistato la carta fisica, nel 2020 la quota è pari al 42,5%.

Grafico 5. Distribuzione della card virtuale e card fisica distinta per classi di età. Rilevazione 2019-2020



Una novità introdotta nella rilevazione del 2020 ha riguardato il grado di soddisfazione di coloro che si sono recati presso il punto vendita per ritirare la Firezecad.

Ai soli visitatori che hanno scelto di ritirare la carta fisica, quindi, è stato richiesto, oltre a un giudizio complessivo del servizio, anche una valutazione sulla facilità di trovare il punto vendita, sulla completezza delle informazioni ricevute e sulla cortesia del personale.

⁶ Si precisa che i cittadini hanno potuto scegliere tra le due diverse tipologie di acquisto solo a partire da maggio 2018, prima di allora non era possibile usufruire dell'app. Inoltre si ricorda che l'indagine è rivolta a coloro che hanno comprato la carta online, quindi turisti che hanno dimestichezza con lo strumento informatico.

I giudizi sono riportati nella tabella 5 e mostrano come, per ogni aspetto, oltre un turista su due abbia espresso un grado di soddisfazione molto elevato. Pari quasi al 70% nel caso della valutazione della cortesia del personale, al 57,2% nella valutazione complessiva, al 55,2% nell'eshaustività delle informazioni ricevute e al 50,0% nella facilità di trovare il punto di ritiro della carta. Quest'ultimo aspetto è quello che è risultato il più critico mostrando i valori più elevati nei giudizi meno positivi, pari rispettivamente al 9,9% e al 4,5% coloro che hanno dichiarato poco o per nulla soddisfatti riguardo alla facilità di trovare il punto di ritiro.

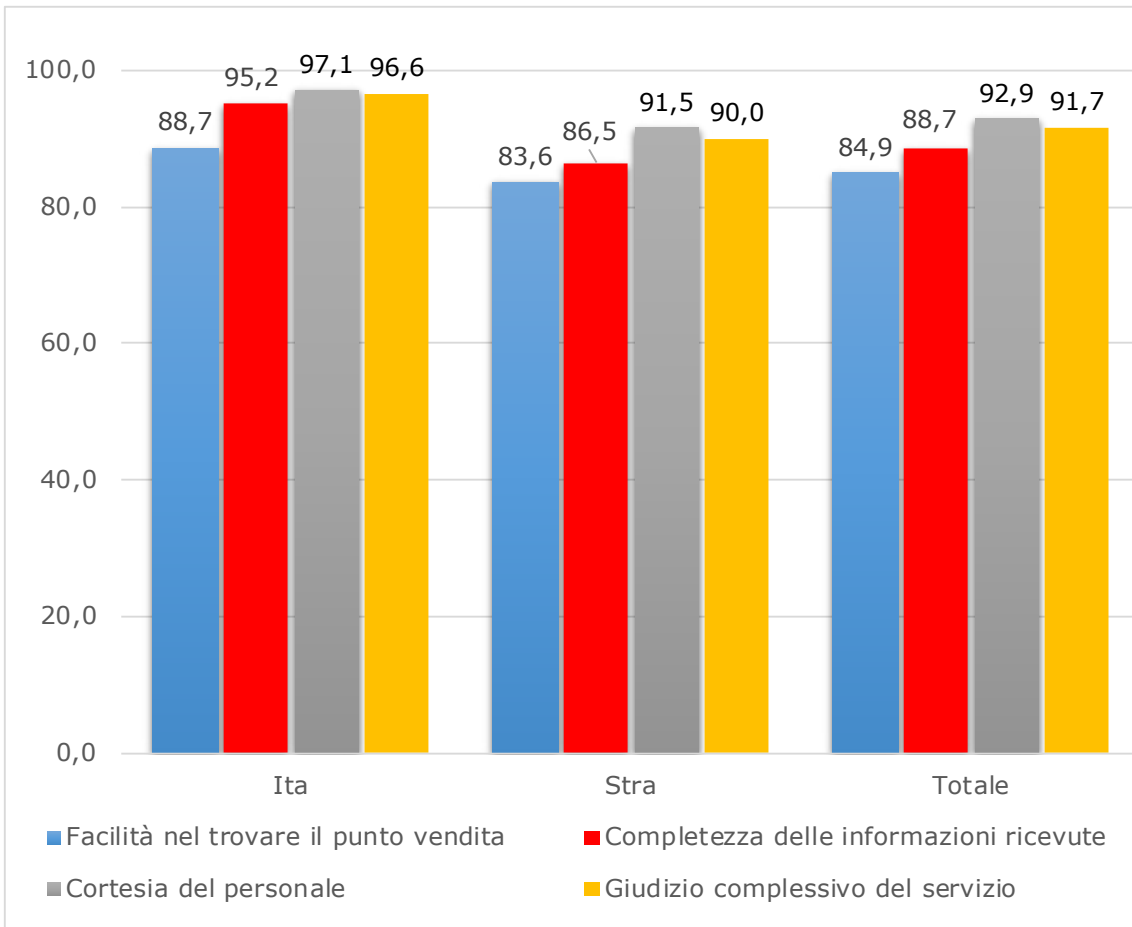
Tabella 5. Soddisfazione sul punto vendita di ritiro della Firenzecard. Distribuzione dei giudizi (percentuali di riga). Anno 2020

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so	Preferisco non rispondere	Totale
Facilità nel trovare il punto vendita	50,0	34,9	9,9	4,5	0,3	0,4	100,0
Completezza delle informazioni ricevute	55,2	33,5	7,6	2,6	0,4	0,6	100,0
Cortesia del personale	69,6	23,3	4,2	2,2	0,5	0,2	100,0
Giudizio complessivo del servizio	57,2	34,5	5,1	2,5	0,4	0,4	100,0

Il grafico 6 somma i giudizi positivi (molto e abbastanza) e li distingue tra turisti italiani e stranieri. Nettamente positivi i valori che, per ogni aspetto, sono superiori all'80%. Il giudizio complessivo registra valori positivi pari al 96,6% tra gli italiani, al 90,0% tra gli stranieri e al 91,7% considerando tutti i turisti.

Gli italiani, in generale, risultano più soddisfatti degli stranieri con valori elevatissimi soprattutto nella valutazione della cortesia del personale che raggiunge la quota del 97,1% (91,5% quella degli stranieri, 92,9% considerando tutti i visitatori). La completezza nelle informazioni ricevute è l'aspetto dove i valori tra italiani e stranieri si discostano maggiormente, se tra gli italiani, dichiarano di essere soddisfatti il 95,2%, tra gli stranieri la quota è dell'86,5% (88,7% considerando tutti i visitatori). La facilità di trovare il punto vendita per il ritiro della carta riconferma le percentuali più basse, pari all'88,7% tra gli italiani, all'83,6% tra gli stranieri (84,9% considerando tutti rispondenti).

Grafico 6. Soddisfazione sul punto vendita di ritiro della Firenzecard. Distribuzione giudizi positivi distinti tra italiani, stranieri e totale. Anno 2020



L'aumento nella complessità della gestione degli ingressi, imposta dalle direzioni di alcuni dei musei più visitati, è il principale fattore che ha fatto perdere un po' di quota sui giudizi altamente positivi, emersi negli anni passati; nonostante questo gli utenti confermano, anche nell'ultima rilevazione, l'utilità della Firenzecard.

Nel 2020 la somma dei giudizi positivi (molto e abbastanza) è superiore al 95%, pari al 70,3% chi l'ha definita "Molto utile", il 70,9% tra gli stranieri e 68,7% tra gli italiani.

Considerando l'ultima indagine si osserva che 1 turista su 4 (25,0%) sostiene che l'acquisto della carta sia risultato "Abbastanza utile" (24,6% tra gli stranieri e 26,4% tra gli italiani) (cfr. Grafici 7 e 8).

Grafico 7. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020

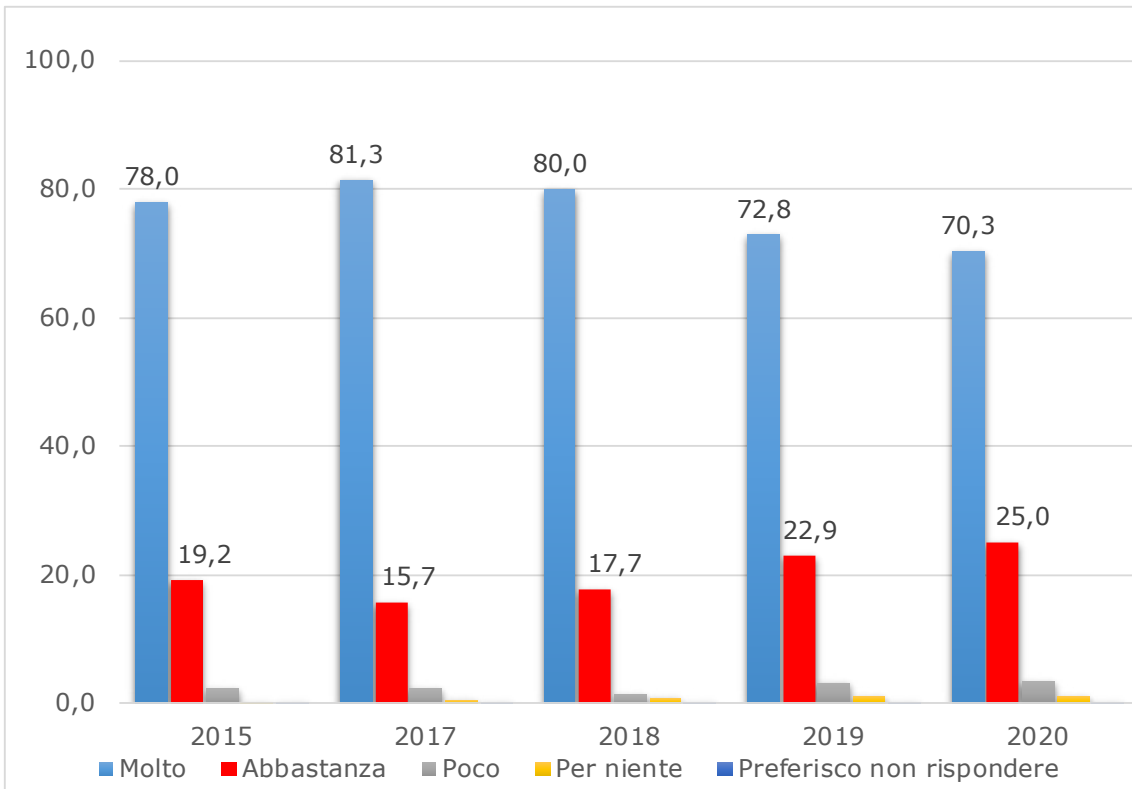
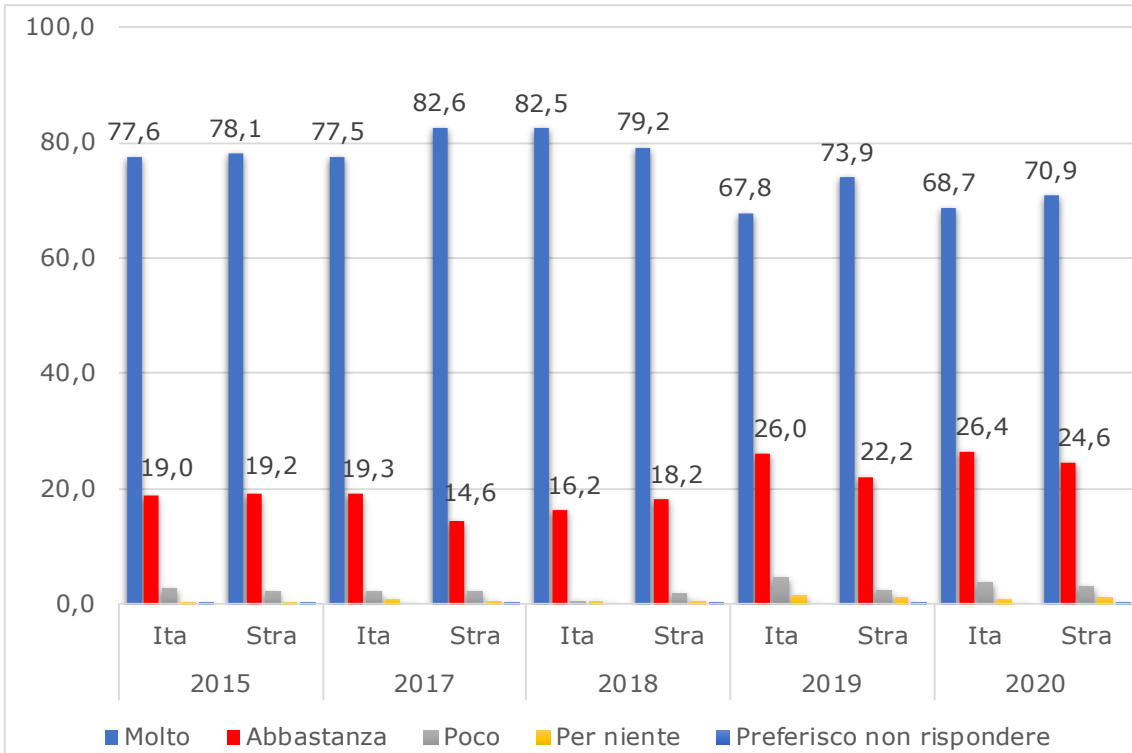
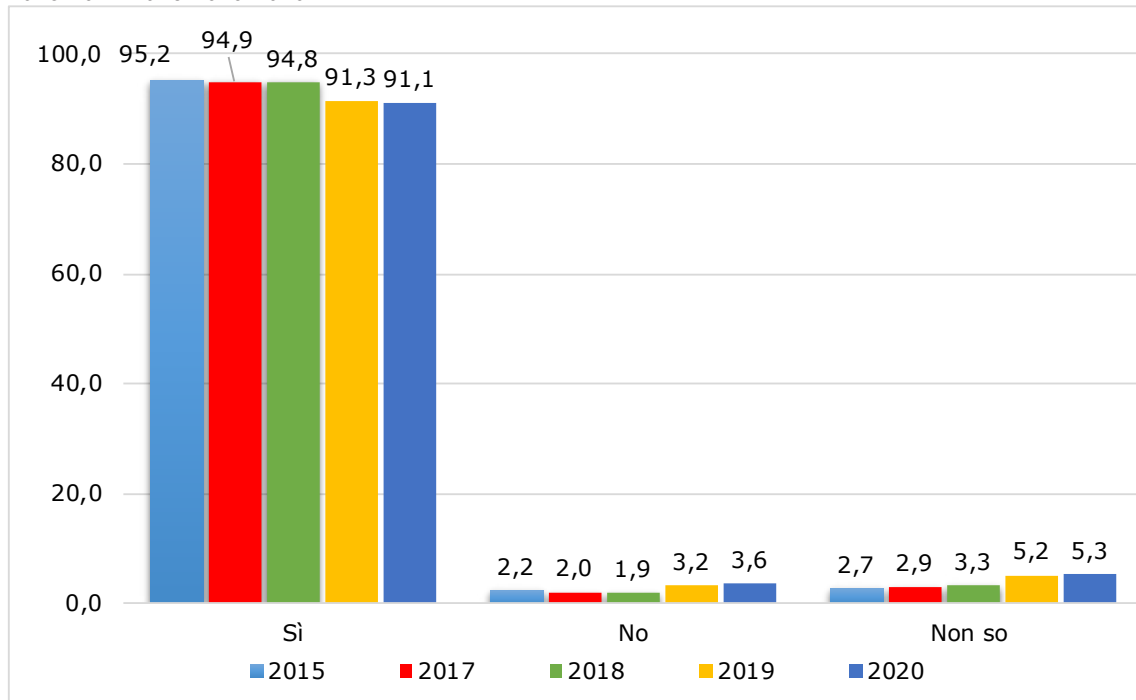


Grafico 8. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Confronto italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020



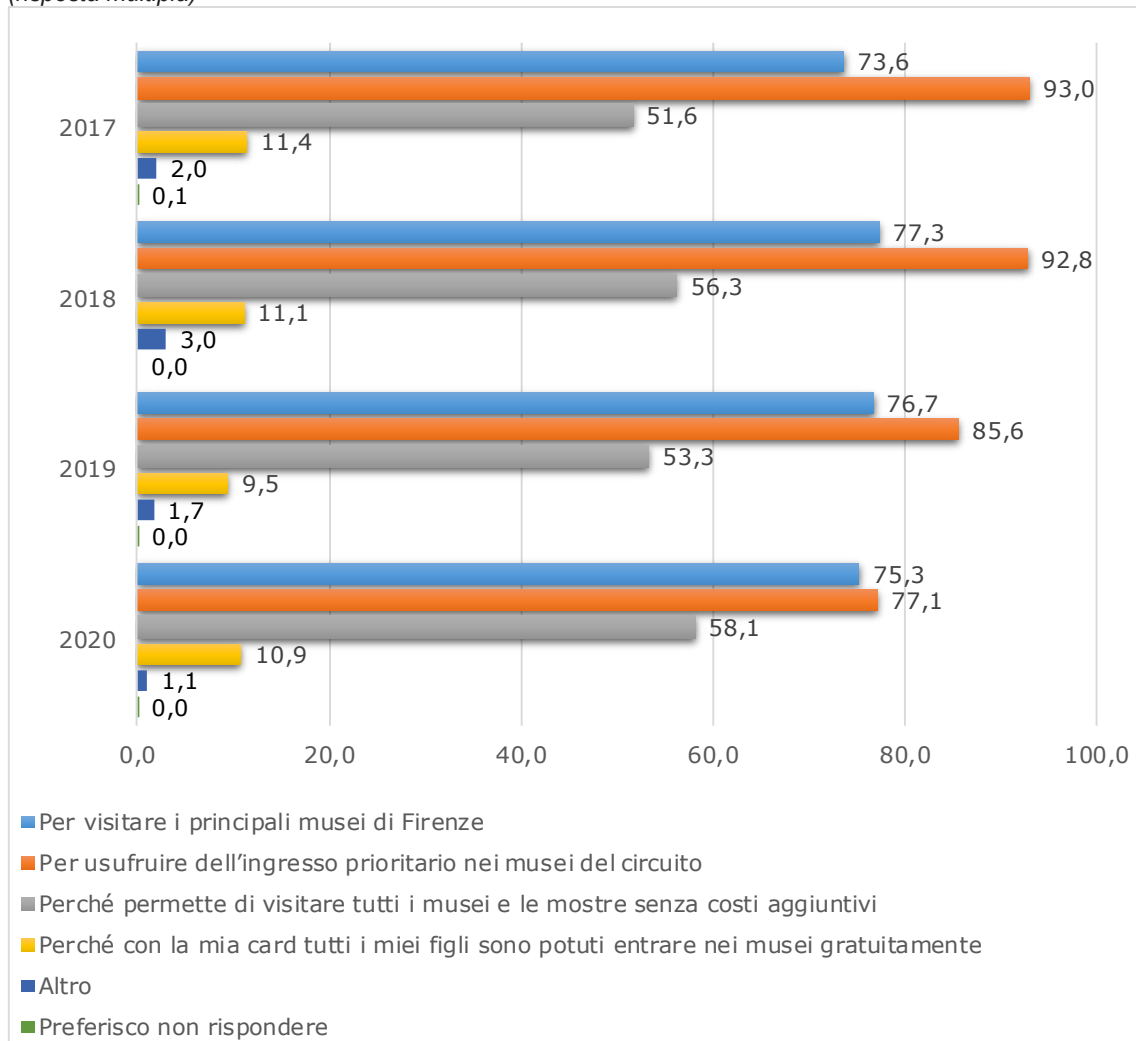
Il successo della Firenzecard è confermato anche dalle elevate percentuali di coloro che consiglierebbero ad altri l'acquisto della carta. Come nelle precedenti edizioni, la quota di consensi supera il 90% (91,1%) anche se in leggera diminuzione rispetto al passato. (cfr. Grafico 9)

Grafico 9. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020.



Ai clienti della Firenzecard sono stati richiesti i motivi dell'acquisto e quasi otto visitatori su dieci hanno affermato "Per usufruire dell'ingresso prioritario nei musei del circuito" (77,1%) che si conferma la risposta maggiormente selezionata pur perdendo punti percentuali rispetto agli anni passati. Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali Musei" (75,3%), mentre oltre un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi" (58,1%). Pari al 10,9% la quota di chi ha selezionato il "poter far entrare i figli gratuitamente nei musei" (cfr. Grafico 10).

Grafico 10. Distribuzione dei motivi dell'acquisto della Firenzecard. Rilevazione 2015-2017-2018-2019-2020 (risposta multipla)



Se in tutte le rilevazioni finora effettuate sono stati richiesti i motivi per i quali il turista ha deciso di comprare la Firenzecard, nell'attuale indagine sono state richieste anche le ragioni che hanno fatto prendere in considerazione l'acquisto della carta.

Ritenere conveniente il rapporto servizi offerti/costo, valutato attraverso la consultazione del sito www.firenzecard.it, è stata la motivazione maggiormente menzionata dai rispondenti (59,1%). Il 34,9% ha dichiarato perché consigliata da recensioni/forum letti su internet, mentre risultano sotto la soglia del 20% coloro che l'hanno presa in considerazione perché consigliata da guide turistiche/tour operator (19,8%) o perché consigliata da amici/parenti (16,1%).

Le analisi distinte per classi di età e soprattutto tra italiani e stranieri mostrano risultati differenti. Se la distribuzione riscontrata tra gli stranieri rispecchia l'andamento descritto dai risultati generali, diverse sono le risposte riscontrate analizzando i soli italiani. Ritenere conveniente il rapporto servizi offerti/costo è stato selezionato da più di 3 italiani su 4 (76,7%, percentuale pari al 38,1% tra gli stranieri), la motivazione dell'acquisto della carta non deriva invece dai consigli provenienti

delle guide turistiche cartacee/tour operator, citati solo dal 6%, probabilmente perché sono servizi non presi in considerazione per la visita di Firenze, al contrario dei turisti stranieri (24,2%) che per il viaggio si sono affidati o hanno consultato guide. La motivazione “perché consigliata da recensioni lette su internet” si attesta intorno al 25% tra gli italiani e al 38,1% tra gli stranieri, “perché consigliata da amici e parenti” è pari al 14,1% tra gli italiani e 16,7% tra gli stranieri (cfr. Grafico11).

Analizzando solo i dati più significati nell’analisi distinta per classi di età, grafico 12, si riscontra una quota più elevata di giovani che hanno preso in considerazione la carta perché hanno valutato la convenienza servizi offerti/costo (65,5%), mentre nella classe più matura si osservano percentuali più elevate rispetto alle altre fasce di età in riferimento al consiglio pervenuto dalla consultazione delle guide turiste /tour operator, più di un 1 anziano su 4 ha selezionato questa risposta (26,1%).

Grafico 11. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale dei motivi per i quali è stata presa in considerazione la Firenzecard. Rilevazione 2020 (risposta multipla).

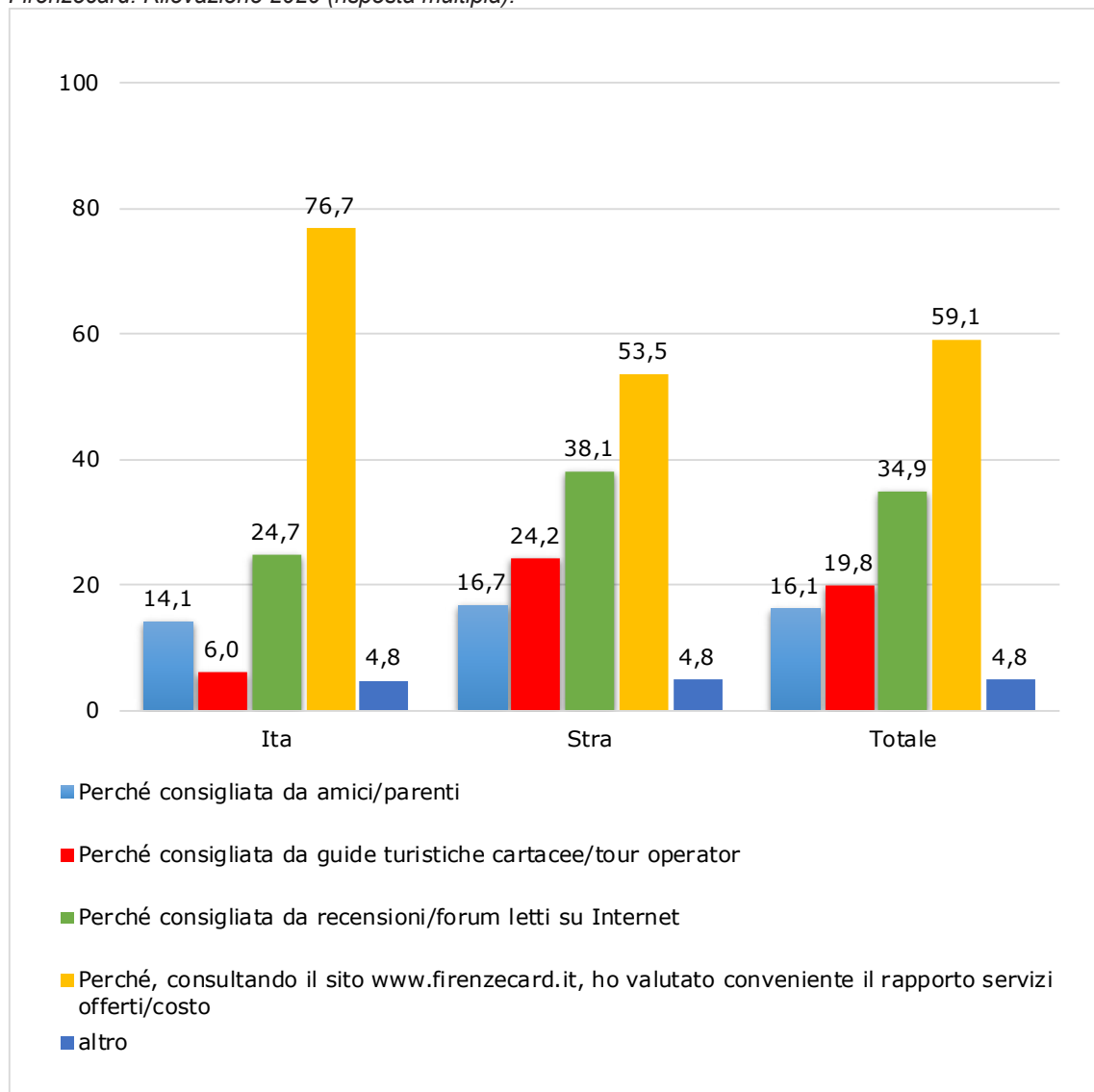
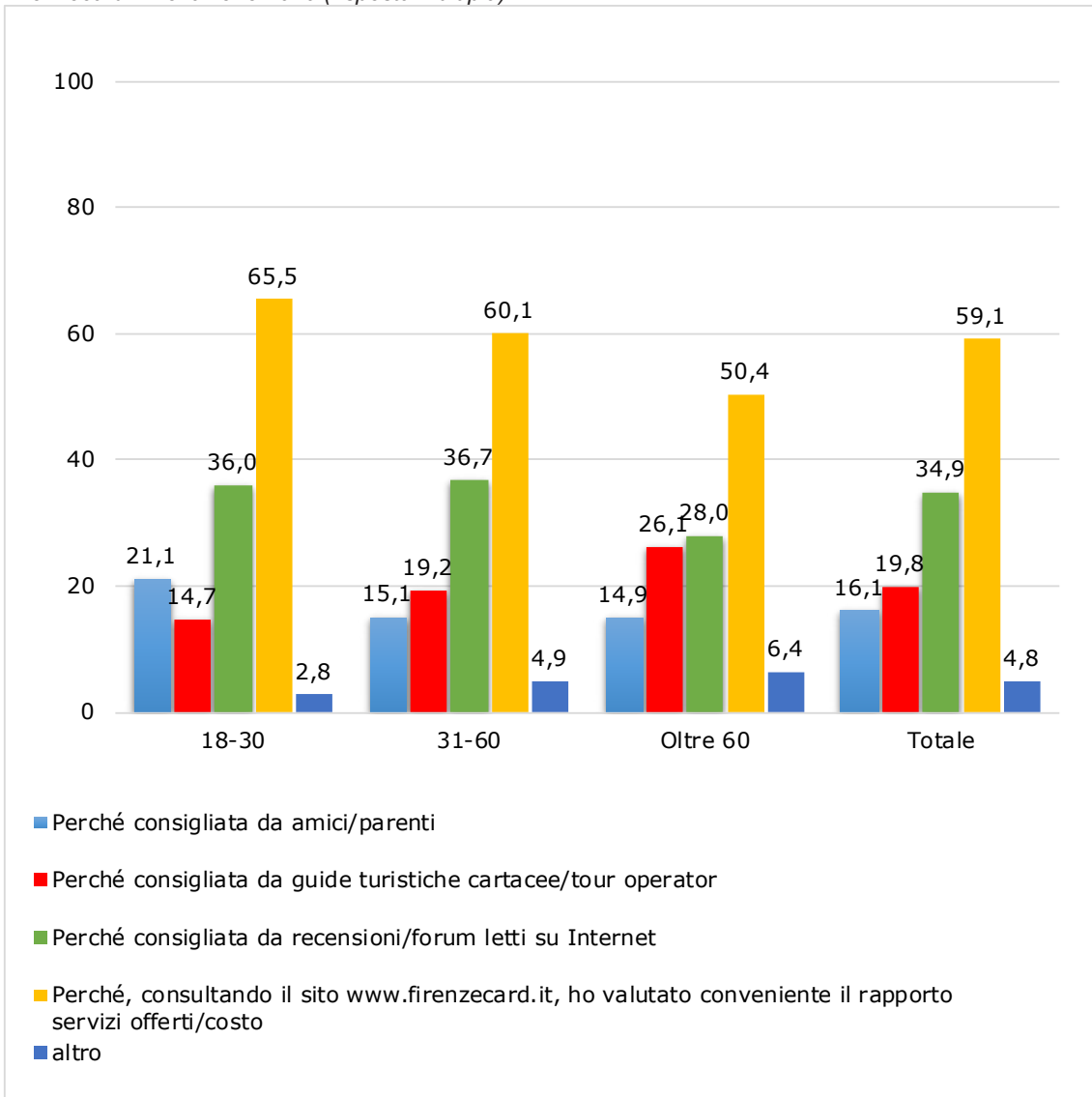


Grafico 12. Distribuzione per classi di età e totale dei motivi per i quali è stata presa in considerazione la Firenzecard. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



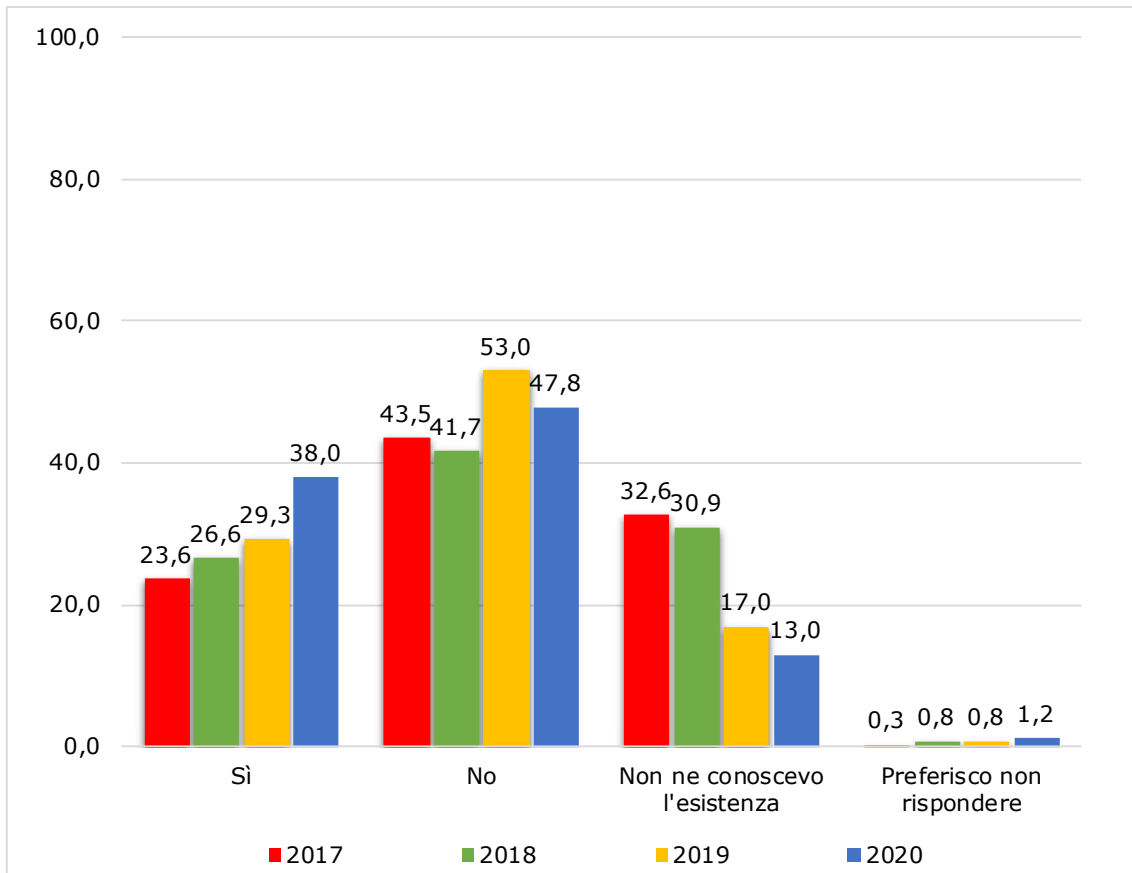
I servizi della Firenzecard posso essere anche integrati con ulteriori agevolazioni che scaturiscono dall'acquisto di altre due carte associate alla Firenzecard che sono la Firenzecard+ e la Firenzecard restart.

La prima, al costo di 7 euro consente di incrementare i servizi usufruendo illimitatamente dei mezzi del trasporto pubblico, degli sconti presso le offerte commerciali dedicate e del libretto dei musei.

Rispetto alle precedenti rilevazioni si evince che aumenta la conoscenza di questa carta aggiuntiva, le persone che nella rilevazione del 2020 dichiarano di non sapere dell'esistenza si attestano al 13% quando, solo un paio di anni prima erano superiori alla soglia del 30%.

Chi dichiara di aver acquistato la Firenzecard+ è pari al 38,0% mostrando un grande incremento rispetto agli anni passati, meno di un turista su due dichiara di non averla comprata (cfr. Grafico 13).

Grafico 13. Acquisto della Firenzecard+. Rilevazione 2017-2018-2019-2020



Risultanti interessanti si evincono anche dall'analisi distinta tra italiani e stranieri e per fasce di età. Come riportato nella tabella 6 la carta aggiuntiva è stata principalmente acquistata da stranieri (41,0%, mentre tra gli italiani la quota di acquirenti si attesta al 28,3% e il 60% dichiara espressamente di non averla voluta comprare) e nella fascia matura (46,7% rispetto al 38,4% osservato nella classe 31-60 anni e pari al 26,5% nella classe 18-30 anni). I giovani sono coloro che presentano la quota più elevata di chi era ignaro della possibilità di poterla acquistare (14,9%).

Tabella 6. Acquisto della Firenzecard+. Distribuzione distinta per italiani e stranieri, per fasce di età e totale. Rilevazione 2020

	ITA	STRA	18-30	31-60	61+	TOT
Sì	28,3	41,0	26,5	38,4	46,7	38,0
No	60,2	43,9	57,0	47,9	39,6	47,8
Non ne conoscevo l'esistenza	10,3	13,8	14,9	12,7	12,3	13,0
Preferisco non rispondere	1,2	1,2	1,6	1,0	1,4	1,2
Totale	100	100	100	100	100	100

A coloro che hanno dichiarato di aver comprato la Firenzecard+ è stato richiesto quali servizi hanno utilizzato. La voce maggiormente menzionata ha affermato di aver usufruito dei trasporti pubblici (65,9%), in modo particolare, osservando l'analisi distinta tra italiani e stranieri e per fasce di età, si evince che questo servizio è stato utilizzato dagli italiani (81,7%) e dai giovani

(79,6%). Il 16,1% degli acquirenti della carta dichiara di aver usufruito degli sconti presso le offerte commerciali dedicate e in questo caso è la classe più matura e gli stranieri a presentare le quote maggiori rispettivamente il 17,1% e 17,2%. Più di 1 turista su 4, che ha comprato la Firenzecard+, si è servito del libretto dei musei, servizio apprezzato soprattutto dagli stranieri (29,6%) e dagli over 60 (34,5%).

C'è anche una quota di turisti che, pur potendo utilizzare i servizi aggiunti, ha deciso di non farlo. Complessivamente dichiarano di aver usufruito di nessun servizio il 18,1% dei turisti, quasi 1 turista su 5 tra gli stranieri e più di un turista su 5 della fascia matura (cfr. Tabella 7).

Tabella 7. Servizi utilizzati della Firenzecard+. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri, per fasce di età e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla).

	ITA	STRA	18-30	31-60	61+	TOT
Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)	81,7	62,4	79,6	67,2	55,9	65,9
Sconti presso offerte commerciali dedicate	11,2	17,2	12,3	16,5	17,1	16,1
Libretto musei	14,1	29,6	24,1	24,4	34,5	26,8
Nessuno	12,9	19,3	13,0	17,3	22,7	18,1
Preferisco non rispondere	0,0	1,4	0,6	1,5	0,6	1,2

Come abbiamo già anticipato, associata alla Firenzecard esiste, dal 2018, la Firenzecard Restart, la carta che, nell'arco di un anno, permette di avere a disposizione altre 48 ore per potersi recare nei musei non visitati durante il viaggio precedente.

In pochi dichiarano di aver comprato la carta aggiuntiva, pari al 5,6% considerando tutti i rispondenti, superano la soglia del 6% gli stranieri e i turisti più maturi. Bassa anche la quota di coloro che affermano di non essere a conoscenza della carta altrimenti l'avrebbero comprata (cfr. Tabella 8).

Tabella 8. Acquisto della Firenzecard Restart. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri, per fasce di età e totale. Rilevazione 2020.

	ITA	STRA	18-30	31-60	61+	TOT
Sì	4,0	6,1	4,9	5,4	6,7	5,6
No	74,6	70,5	67,6	71,8	73,9	71,5
No, perché non conoscevo l'esistenza altrimenti l'avrei comprata	8,3	6,3	8,8	6,7	5,5	6,8
No, non conoscevo l'esistenza ma non l'avrei comprata	12,2	16,6	18,3	15,4	13,6	15,6
Preferisco non rispondere	0,8	0,4	0,3	0,7	0,3	0,5
Totale	100	100	100	100	100	100

I turisti e i musei visitati

L'approfondimento effettuato nell'indagine condotta nel 2020 ha riguardato i musei.

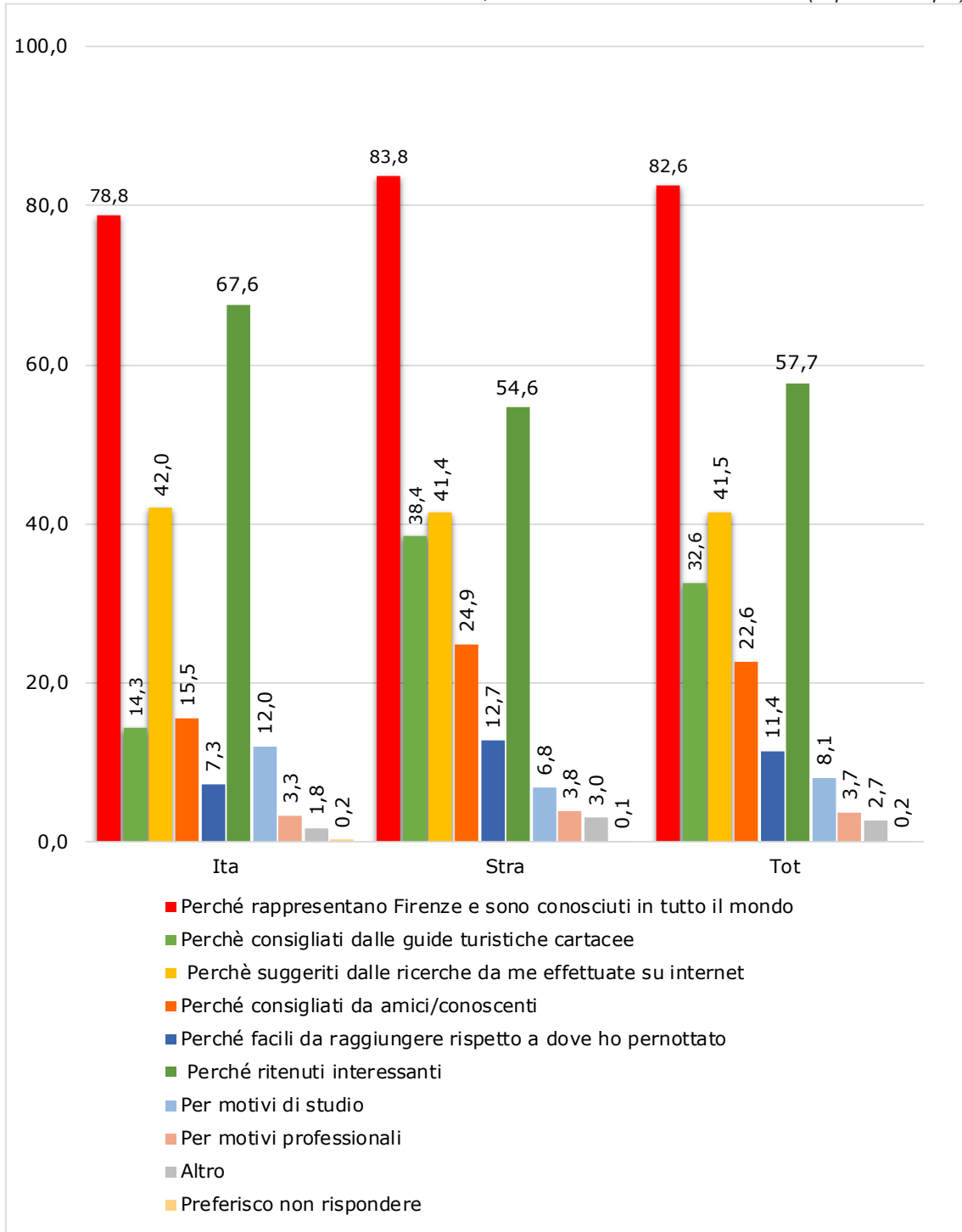
L'82,6% ha dichiarato di aver scelto i musei visitati perché rappresentano Firenze e sono conosciuti in tutto il mondo, il 57,7% perché ritenuti interessanti, il 41,5% perché suggeriti dalle ricerche fatte via internet, il 32,6% perché consigliati dalle guide turistiche cartacee, il 22,6% perché consigliati da amici/parenti e l'11,4% perché facili da raggiungere rispetto a dove ha pernottato l'intervistato. Distinguendo i risultati tra turisti italiani e stranieri si scorgono differenze nelle risposte. I motivi che hanno mostrato maggiori variazioni sono stati perché ritenuti interessanti (67,6% la quota dichiarata tra gli italiani e 54,6% tra gli stranieri), perché consigliate dalle guide turistiche cartacee e perché consigliati da amici e parenti, in questo caso è la percentuale di stranieri molto più elevata rispetto a quella degli italiani (rispettivamente il 38,4% vs 14,3% e il 24,9% vs 15,5%) (cfr. Grafico 14).

L'analisi distinta per classi di età conferma l'andamento generale ma, anche in questo caso, si possono evidenziare scelte più evidenti in una classe rispetto a un'altra. Osservando la tabella 9 si evince che i giovani presentano quote più elevate rispetto alle altre classi, in riferimento a quasi tutti gli aspetti, in modo particolare dichiarano di aver scelto i musei perché spinti da un motivo di interesse il 72,3%, rispetto alla classe 31-60 anni, 58,0%, e alla classe oltre 60, 43,8%. La classe più matura invece, emerge rispetto alle altre perché presenta percentuali più elevate associate ai consigli giunti dalle guide turistiche cartacee (38,4%).

Tabella 9. *Motivi di scelta dei musei distinti per fasce di età e totale. Rilevazione 2020*

	18-30	31-60	oltre 60	Tot
Perché rappresentano Firenze e sono conosciuti in tutto il mondo	88,1	82,2	79,0	82,6
Perché consigliati dalle guide turistiche cartacee	24,4	33,1	38,4	32,6
Perché suggeriti dalle ricerche da me effettuate su internet	46,0	41,7	37,1	41,5
Perché consigliati da amici/conoscenti	28,3	22,1	19,4	22,6
Perché facili da raggiungere rispetto a dove ho pernottato	11,3	11,3	11,4	11,4
Perché ritenuti interessanti	72,3	58,0	43,8	57,7
Per motivi di studio	13,4	7,9	3,9	8,1
Per motivi professionali	4,4	3,8	2,6	3,7
Altro	2,6	2,8	2,6	2,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,2	0,1	0,2

Grafico 14. Motivi di scelta dei musei distinti tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



Una domanda dell'indagine ha richiesto all'intervistato se ritenesse utile avere a disposizione dei percorsi tematici già predisposti in grado di indirizzarlo nella scelta dei musei da visitare. Più di un rispondente su due (56,4%) ha risposto negativamente in quanto preferisce scegliere

liberamente. Sono di questo parere soprattutto gli stranieri (60,0% vs gli italiani 44,9%) e le persone più mature (66,5% rispetto alla classe intermedia, 55,3% e ai giovani 48,8%). Intorno al 30% coloro che invece sarebbero interessati a questa possibilità (31,9%), soprattutto italiani (42,3%) e giovani (36,3%) (cfr. Tabella 10).

Tabella 10. Utilità ad avere percorsi tematici già predisposti per la visita dei musei. Analisi distinta tra italiani e stranieri, fasce di età e totale. Rilevazione 2020

	Ita	Stra	18-30	31-60	oltre 60	Tot
No, perché preferisco scegliere liberamente i musei da visitare	44,9	60,0	48,8	55,3	66,5	56,4
Si	42,3	28,6	36,3	33,2	23,6	31,9
Non so	12,7	11,1	14,6	11,2	9,9	11,5
Preferisco non rispondere	0,1	0,3	0,3	0,3	0,0	0,2
Totale rispondenti	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che hanno risposto in modo affermativo o che sono risultati incerti è stato approfondito l'argomento indagando quali percorsi tematici ritenessero interessanti.

Le due opzioni maggiormente menzionate, da oltre l'80% dei rispondenti, sono state "La Firenze medicea" (83,2%) e il "Rinascimento fiorentino" (80,8%). Numerosi anche coloro che sono risultati interessati alla "Firenze antica" (71,2%) e alle "Ville e giardini fiorentini" (67,8%).

Circa un turista su tre ha dichiarato il percorso tematico di "Arte moderna e contemporanea" (34,6%) e "Firenze e luoghi della fede" (33,3%). Meno numerosi coloro che hanno espresso l'opzione "cosa visitare a Firenze con i bambini" (15,2%).

L'analisi distinta tra turisti italiani e turisti stranieri non evidenzia particolari differenze nel senso che gli interessi emersi nell'analisi generale vengono confermati anche nell'analisi più dettagliata, facendo però registrare quote più elevate tra i turisti stranieri rispetto a quelli italiani in merito a tutte le voci ad esclusione di cosa visitare a Firenze con i bambini (cfr. Grafico 15).

Anche l'analisi distinta per classi di età (cfr. Grafico 16) conferma le maggiori attenzioni verso la "Firenze medicea", "il Rinascimento fiorentino", "Firenze antica" e "Ville e giardini fiorentini" osservando che sono soprattutto i giovani a esprimere interesse. La classe intermedia (31-60 anni) registra un comportamento diverso rispetto alle altre nei confronti dei percorsi che indicano cosa visitare a Firenze con i bambini. Se i giovani e le persone più mature registrano percentuali di interesse inferiori al 5%, la quota è pari al 21,2% nel caso della classe intermedia.

Grafico 15. Percorsi tematici di interesse distinti tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)

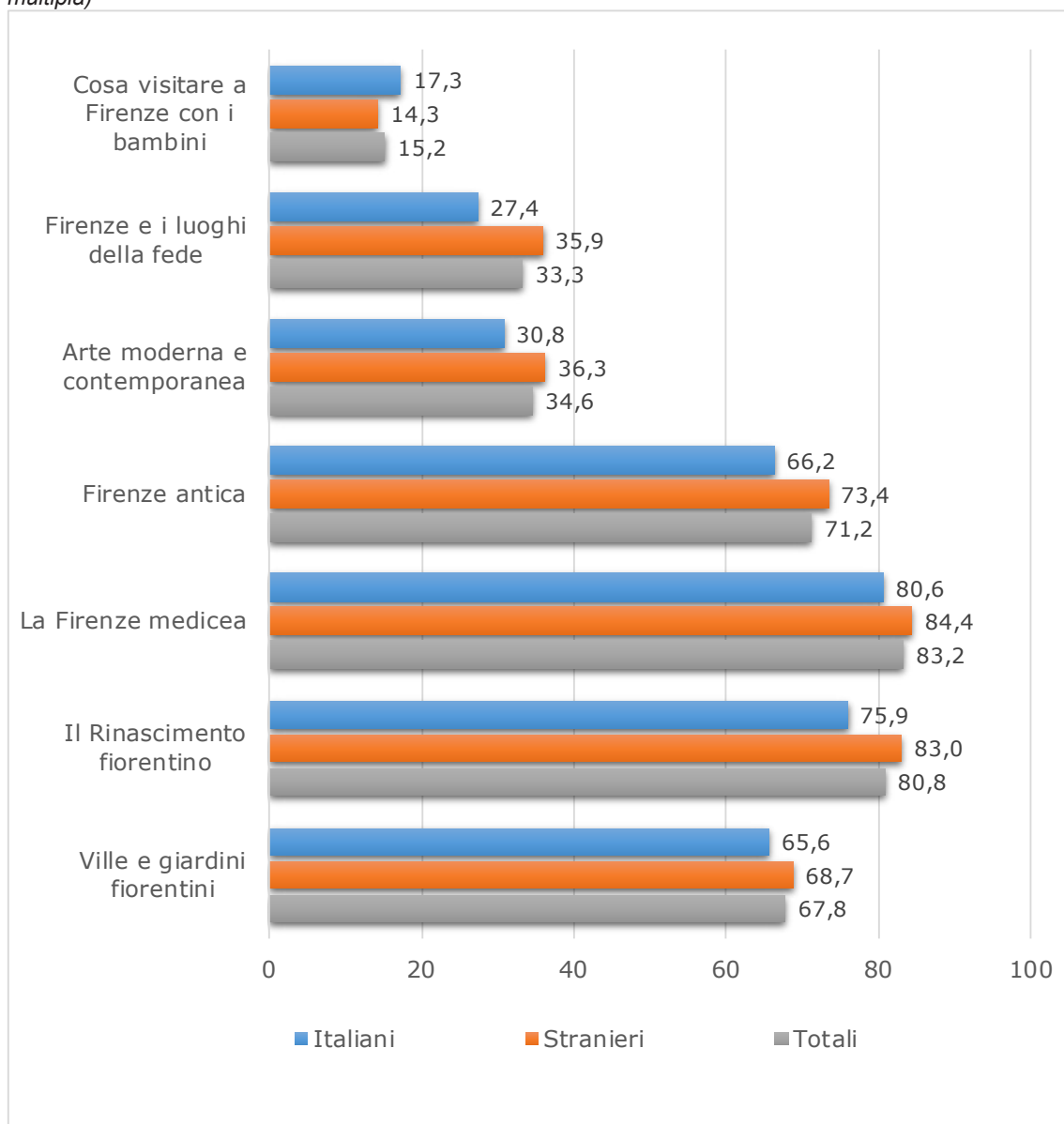
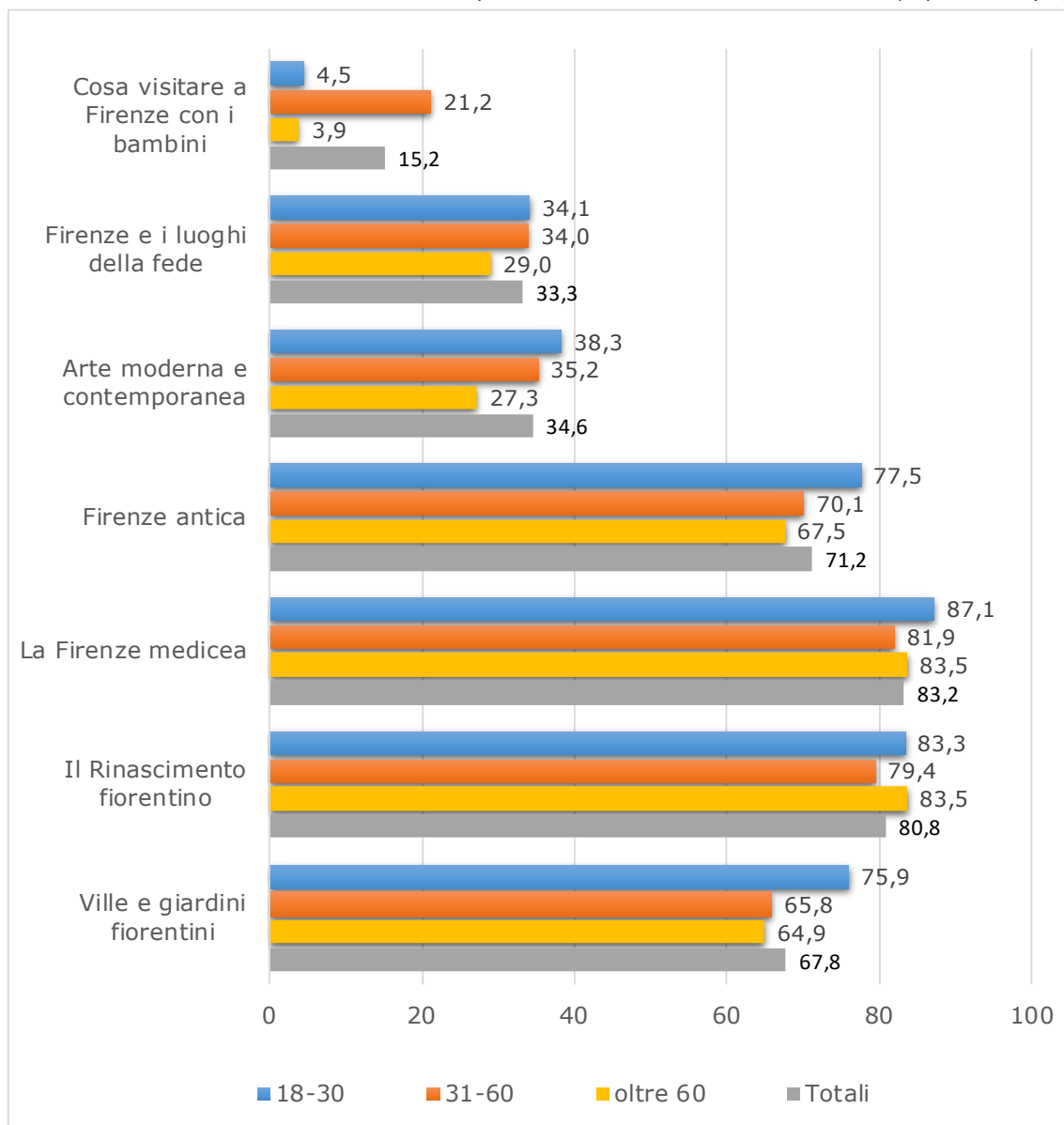


Grafico 16. Percorsi tematici di interesse distinti per classi di età e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)

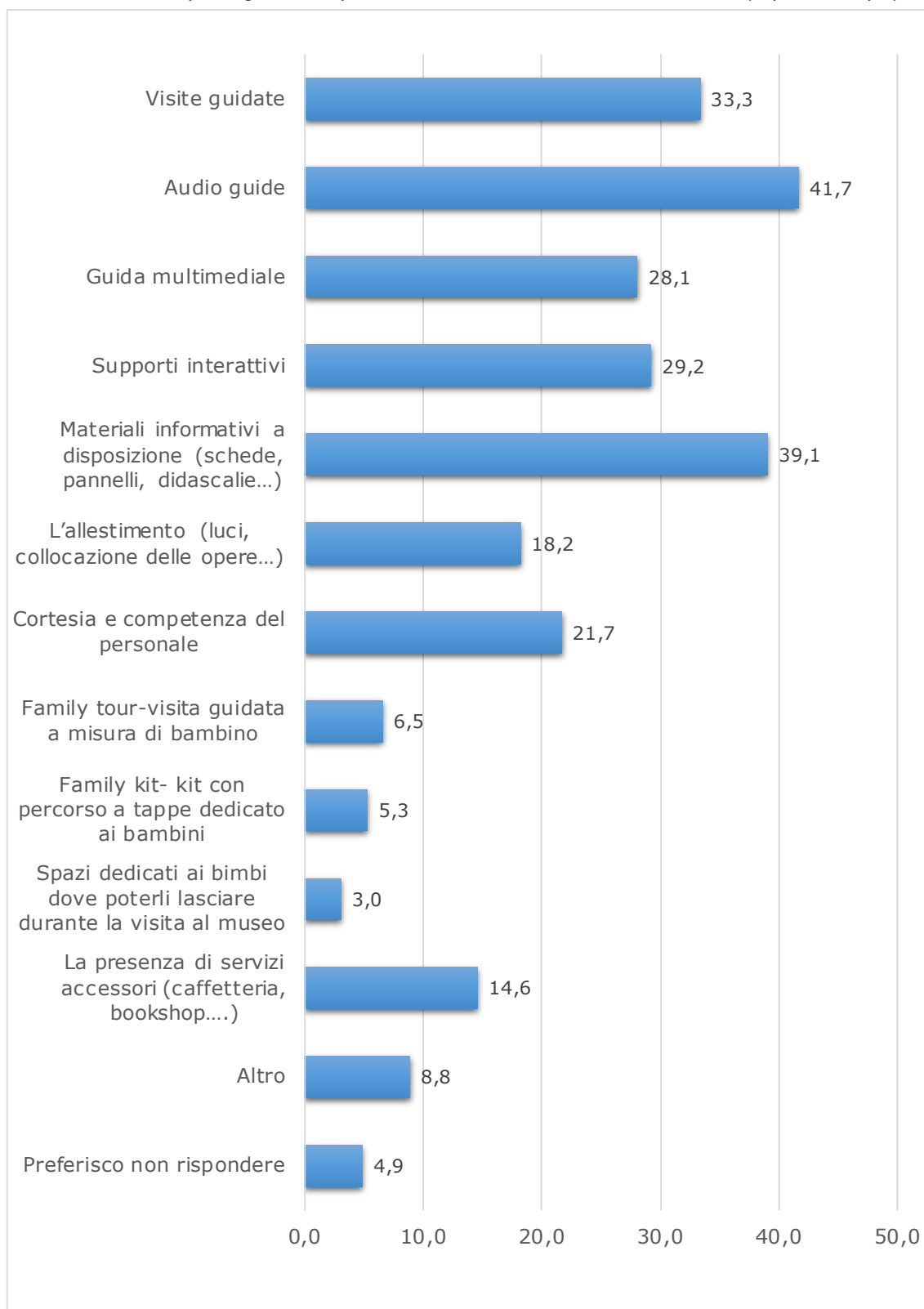


Al fine di migliorare la qualità della visita nei musei è stato richiesto quali siano gli elementi che ritiene possano arricchire il servizio.

Le opzioni maggiormente menzionate sono state le audio guide (41,7%) e i materiali informativi a disposizione come schede, pannelli, didascalie... (39,1%). Un turista su 3 ha selezionato visite guidate (33,3%) mentre i supporti interattivi e la guida multimediale registrano rispettivamente il 29,2% e il 28,1%. Circa 1 turista su 5 ritiene importante la cortesia e le competenze del personale (21,7%), il 18,2% dà importanza all'allestimento in termini di luce, collocazione delle opere... e il 14,6% alla presenza di servizi accessori come caffetteria, bookshop...

Le altre opzioni proposte, legate ai servizi per bambini, non ottengono quote di rispondenti significative. Pari al 6,5% chi seleziona family tour, visita guidata a misura di bambino, pari al 5,3% family kit-kit con percorso a tappe dedicato ai bimbi e pari al 3,0% spazi dedicati ai più piccoli dove poterli lasciare durante la visita dei musei (cfr. Grafico 17).

Grafico 17. Elementi per migliorare la qualità della visita nei musei. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



I seguenti grafici 18 e 19 descrivono i risultati distinguendo le categorie. Nel caso dell'analisi scissa tra italiani e stranieri i valori che si discostano maggiormente sono le visite guidate, che nel caso degli italiani è selezionata del 40,4% dei turisti mentre nel caso degli stranieri dal 31,1%, quest'ultimi risultano dare maggiore importanza rispetto agli italiani in merito all'allestimento (19,8% vs 13,2%) e alla cortesia e competenza del personale (23,0% vs 17,4%).

Grafico 18. Elementi per migliorare la qualità della visita nei musei distinti tra italiani e stranieri. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



Gli elementi che migliorano la qualità della visita nei musei secondo le diverse fasce di età, mostrano i giovani più interessati alle audio guide e ai materiali informativi a disposizione, con quote intorno al 46%. Le classi più mature sono meno propense, rispetto a quanto registrato nelle altre classi, in riferimento ai supporti interattivi e alla guida multimediale. La classe intermedia, paragonata alle altre, presenta invece una maggiore attenzione per i servizi legati al mondo dei bambini (seppur le percentuali si presentano non elevate).

Grafico 19. Elementi per migliorare la qualità della visita nei musei distinti per classi di età. Rilevazione 2020 (risposta multipla)

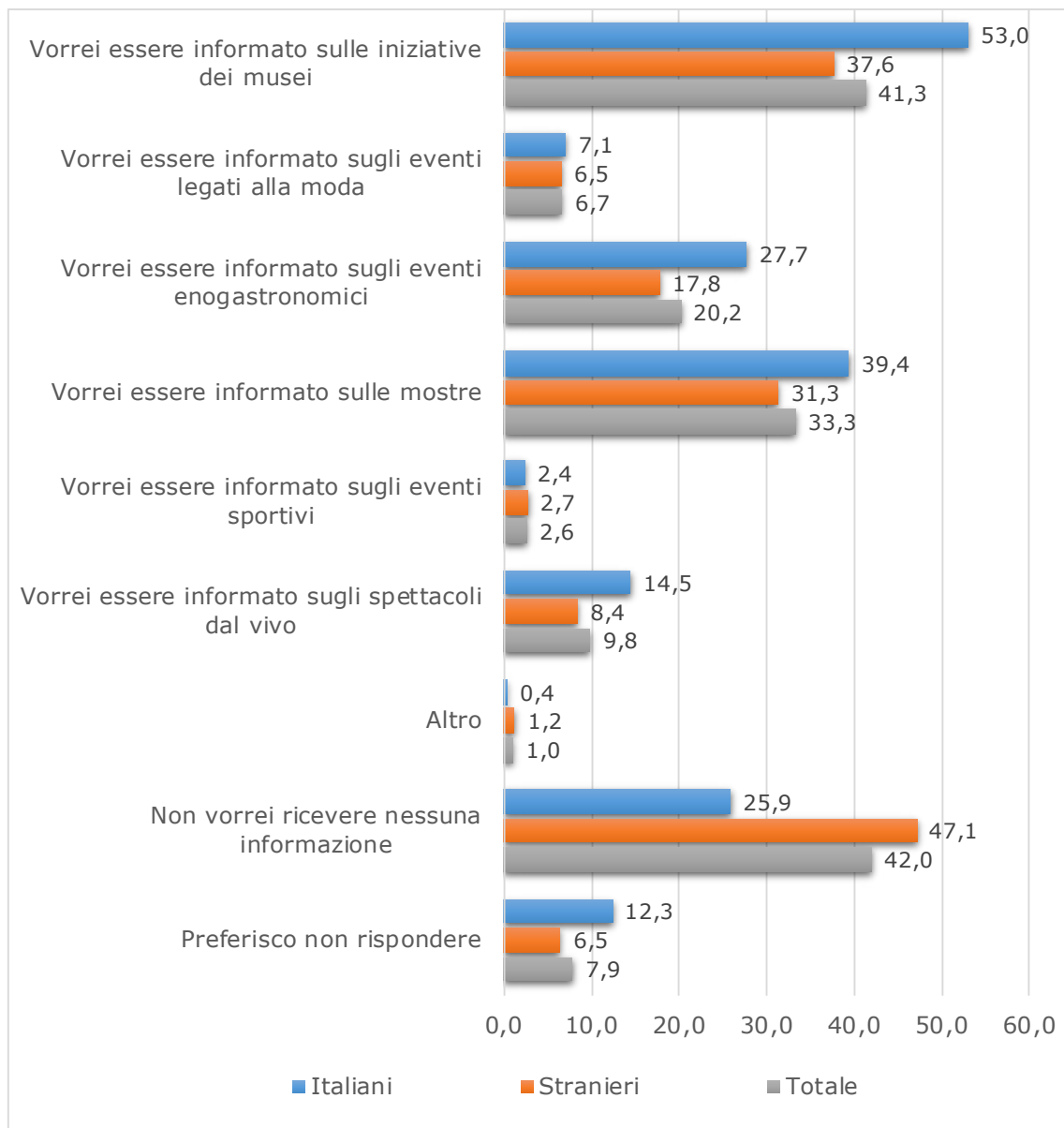


Un ultimo aspetto che è stato integrato nella recente rilevazione ha riguardato l'interesse del turista nell'essere aggiornato sulle future iniziative fiorentine.

Complessivamente il 42,0% ha dichiarato di non voler ricevere nessuna informazione, con una grande forbice tra italiani (25,9%) e stranieri (47,1%). Una motivazione per questo diverso interesse potrebbe essere legata alla distanza, per gli italiani ricevere informazioni potrebbe concretizzarsi con il partecipare all'evento, aspetto più difficile da realizzare per gli stranieri che dovrebbero giungere dall'estero.

Entrando nel dettaglio gli aspetti di interesse maggiormente selezionati sono legati alla sfera della cultura, il 41,3% dei rispondenti dichiara di voler essere informato sulle iniziative dei musei (quota pari al 53,0% tra gli italiani e al 37,6% tra gli stranieri), il 33,3% sulle mostre (quota pari al 39,4% tra gli italiani e al 31,3% tra gli stranieri). Un turista su 5 dichiara di essere interessato agli eventi enogastronomici, il 9,8% sugli spettacoli dal vivo, il 6,7% sugli eventi legati alla moda e il 2,6% agli eventi sportivi (cfr. Grafico 20).

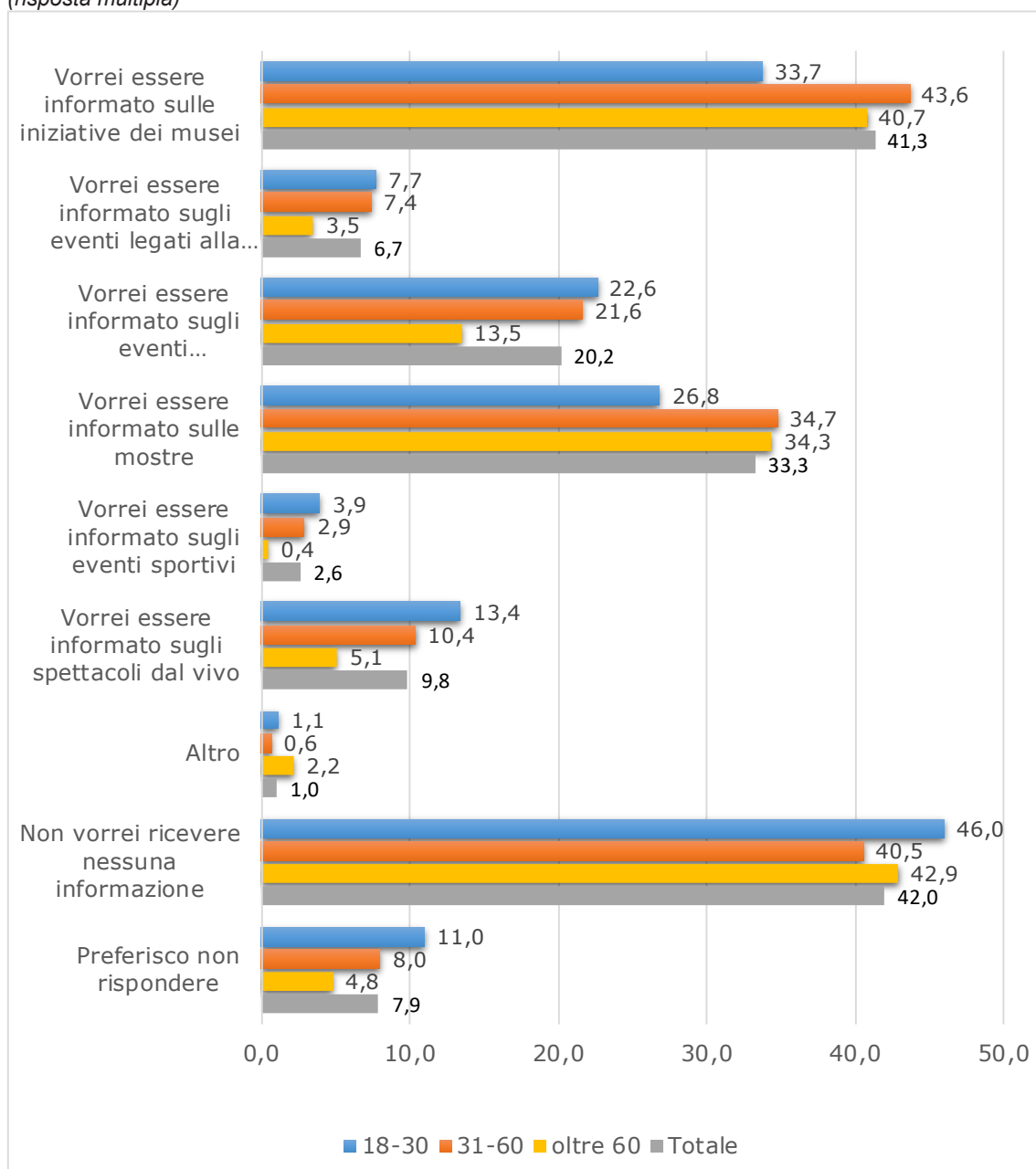
Grafico 20. Informazioni su future iniziative fiorentine distinte tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



I risultati per classi di età, descritti nel grafico 21, mostrano che sono i giovani i meno interessati a ricevere informazioni (46,0% rispetto al 40,5% registrato nella classe 31-60 anni e al 42,9% registrato nella classe oltre 60 anni).

Le informazioni sulle iniziative dei musei e sulle mostre si confermano quelle di maggiore interesse, le percentuali più elevate si riscontrano nella classe intermedia, rispettivamente il 43,6% e 34,7%. Gli eventi enogastronomici e gli spettacoli dal vivo presentano le quote più elevate invece tra i giovani (pari al 22,6% e al 13,4%) i quali sono i più numerosi anche per quanto riguarda gli eventi legati alla moda e allo sport (pur presentando quote al di sotto del 10%).

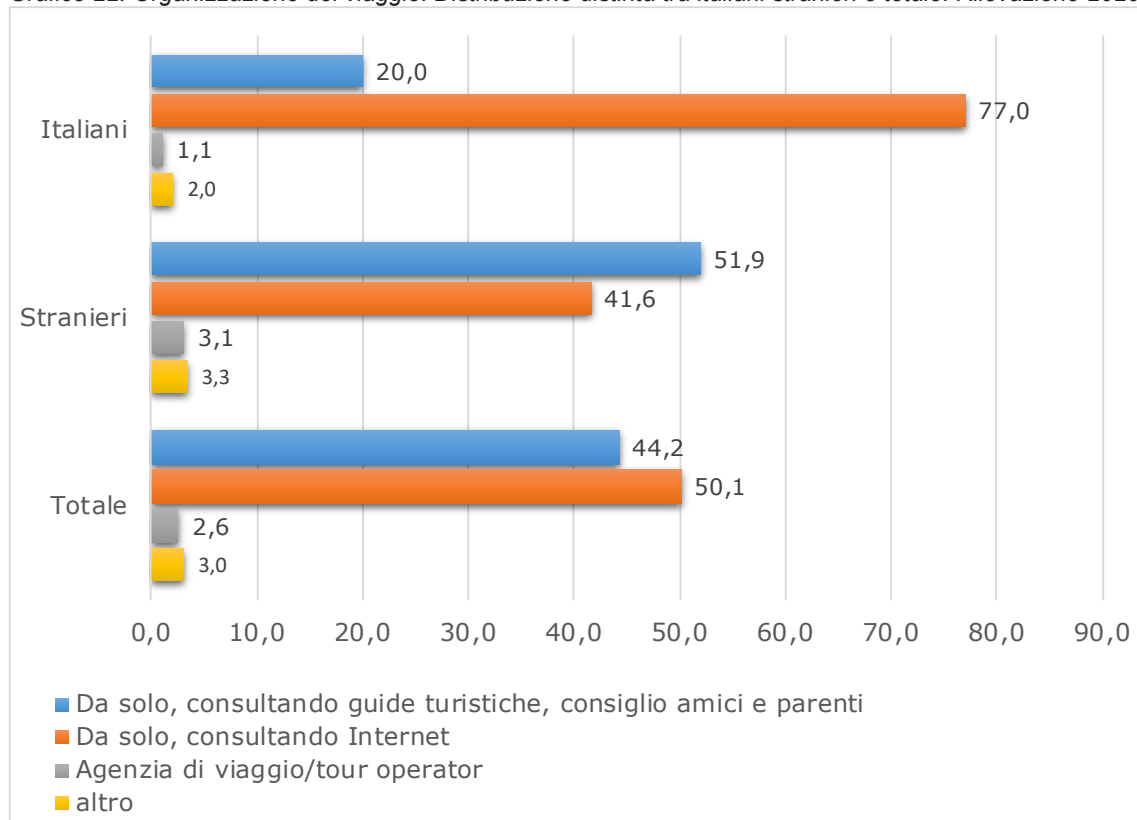
Grafico 21. Informazioni su future iniziative fiorentine distinte per fasce di età e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)



I turisti e la città di Firenze

Attraverso l'analisi degli acquirenti della Firenzecard quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da soli, consultando internet (50,1%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (44,2%), pari al 3% la quota di coloro che asseriscono di essersi rivolti ad un'agenzia di viaggio/ tour operator⁷. La distinzione tra turisti italiani e stranieri evidenzia l'elevata percentuale, pari al 77,0%, di turisti italiani che hanno utilizzato internet, tra gli stranieri la quota è del 41,6% (cfr. Grafico 22).

Grafico 22. Organizzazione del viaggio. Distribuzione distinta tra italiani stranieri e totale. Rilevazione 2020



Come è emerso nelle precedenti rilevazioni, anche nel 2020, la figura del turista che si delinea risulta trattenersi a Firenze per 4/5 giorni, viene in compagnia del partner/coniuge e pernotta nel capoluogo.

L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato corrisponde a "4 o 5 giorni"⁸ (dichiarato da 1 turista su 2, 50,3%, in crescita rispetto agli anni passati), resta meno di "3 giorni" il 29,5% dei rispondenti e da "6 a 7 giorni" il 13,7%.

7 È importante ricordare che i rispondenti di questa indagine sono gli acquirenti online della Firenzecard quindi si presuppone che abbiano una certa dimestichezza con internet anche in riferimento all'accesso ad altri servizi, come l'organizzazione di un viaggio ed essendo inoltre acquirenti diretti attraverso il sito, sono una tipologia di viaggiatore che organizza in autonomia la propria vacanza, senza far riferimento ad operatori del settore

8 In questa analisi occorre tener presente che la frequenza di giorni di permanenza a Firenze risultante è determinata dalla durata di validità della card. Il "campione" viene quindi preselezionato da questa caratteristica. Altre fonti indicano come la permanenza media dei turisti a Firenze sia inferiore.

Sotto la soglia del 6% la percentuale di coloro che hanno sostato più di una settimana (cfr. Grafico 23). Distinguendo i risultati della permanenza a Firenze in meno di 3 giorni e più di 3 giorni e differenziando i risultati tra italiani e stranieri, anche nel 2020, si conferma che il soggiorno è più lungo per gli stranieri, il 72,7% ha sostenuto di stare più di 3 giorni, quota che tra gli italiani è pari al 60,3%.

In confronto agli anni passati si osserva che sta cambiando il comportamento degli italiani, se nel 2017 e 2018 la quota che effettuava un soggiorno breve era in linea con quella che effettuava un soggiorno più lungo, ora si assiste a una permanenza più lunga, aspetto da sempre riscontrato negli stranieri e che quest'anno aumenta in modo particolare (cfr. Grafico 24).

Grafico 23. Distribuzione tempo di permanenza a Firenze. Rilevazione 2017-2018-2019-2020

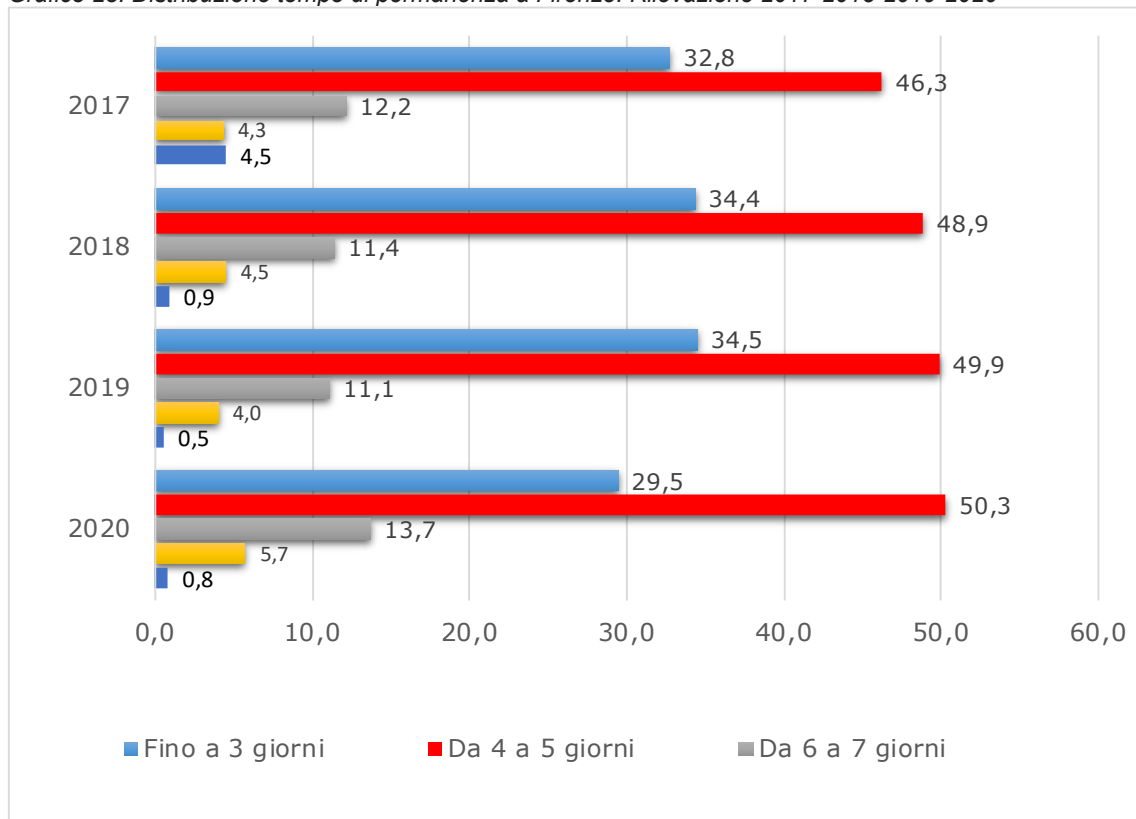
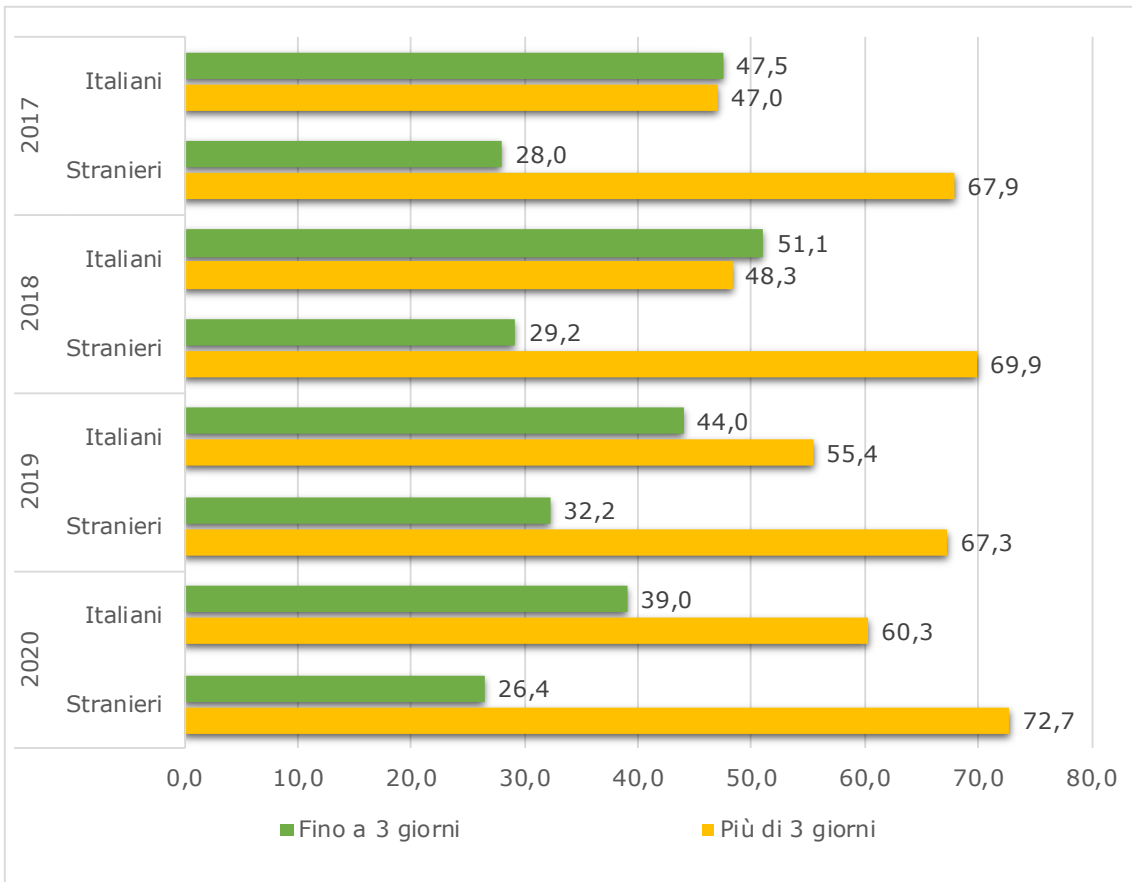
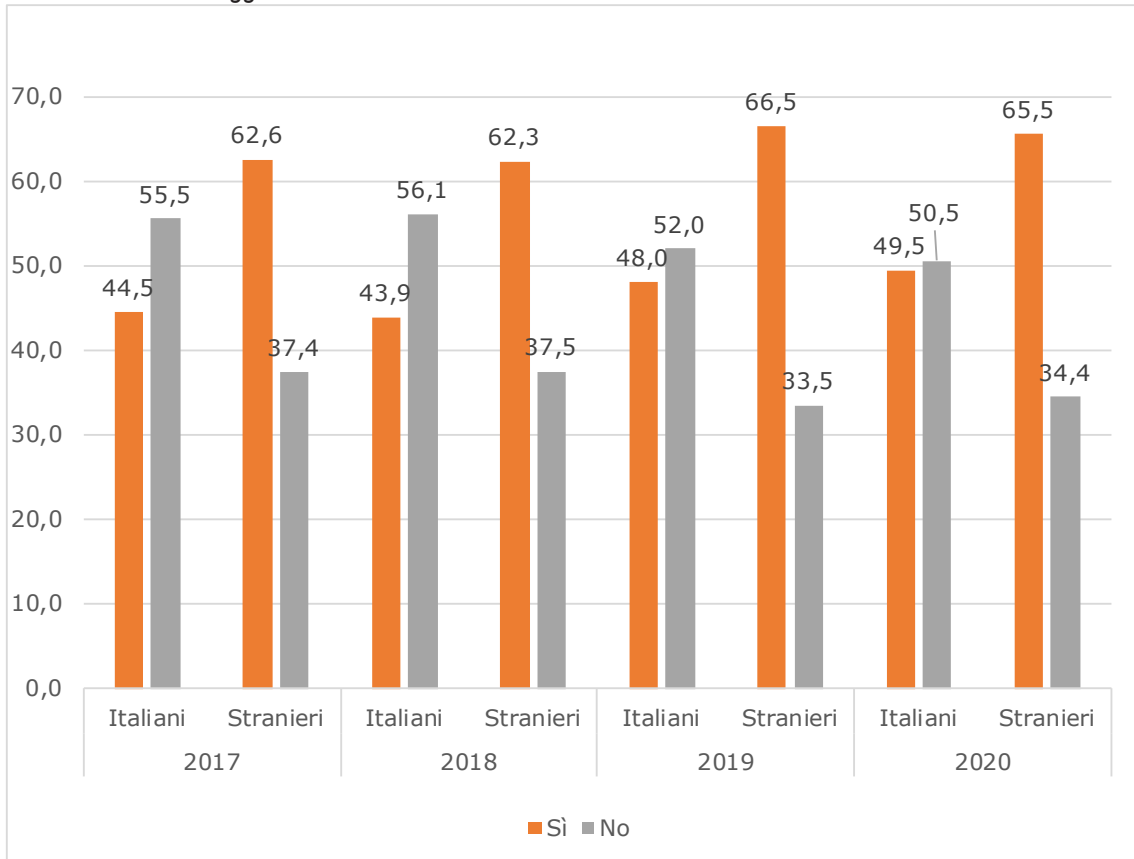


Grafico 24. Tempo di permanenza a Firenze, distinto in meno di 3 giorni e più di tre giorni. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione 2017-2018-2019-2020



Pari al 61,7% la quota di turisti che dichiara di essere giunto a Firenze per la prima volta. Il confronto con le precedenti rilevazioni e distinguendo i risultati tra turisti italiani e stranieri mostra che, se per circa metà degli italiani si tratta di un ritorno a Firenze, pur diminuendo la quota rispetto agli anni precedenti, per il 65,5% degli stranieri si tratta invece della prima visita nel capoluogo toscano (cfr. Grafico 25).

Grafico 25. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazioni 2017-2018-2019-2020



La tabella 11 descrive con chi è stato intrapreso il viaggio confrontando i risultati con quanto rilevato in precedenza.

Il viaggio in compagnia del “partner/coniuge” si riconferma il più menzionato, dal 69,0% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 20,3%, con “amici/colleghi”, 15,0%, con “altri membri della famiglia”, 13,2%. Il 7,9% ha affermato infine di essere giunto da “solo”.

L’analisi distinta per classi di età, tabella 12, mostra come nella fascia “31-60 anni” emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, con “partner/coniuge” (70,0%) e “figli” (28,3%). Anche nelle classi di “oltre 60 anni” e “18-30 anni” spicca, soprattutto per la classe più matura, l’elevata percentuale legata al viaggio con il “partner/coniuge” citato rispettivamente dal 71,2% e dal 62,8% dei rispondenti di queste categorie, come seconda opzione emerge “altri membri della famiglia” nella classe giovane (18,8%) e “Amici/colleghi”, nella classe over 60 (20,9%).

Tabella 11. Distribuzione condivisione del viaggio. Rilevazione 2017-2018-2019-2020 (risposta multipla)

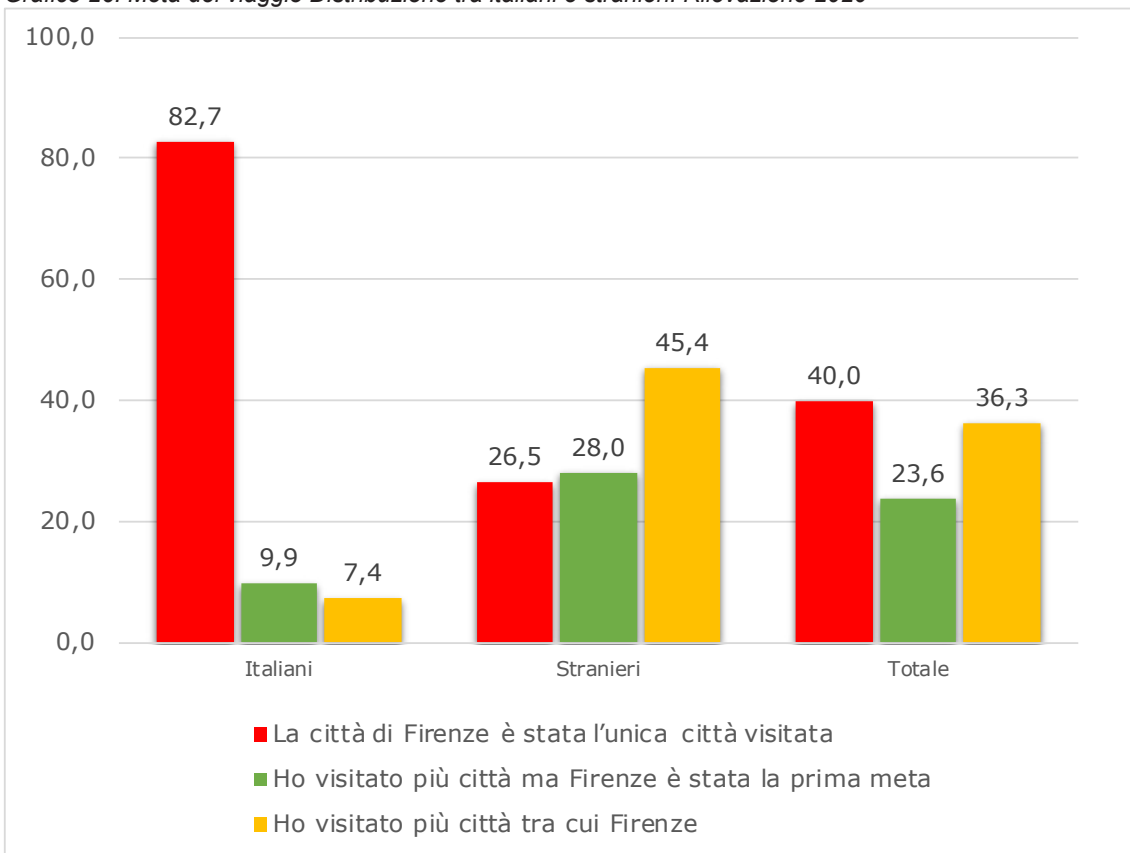
	2017	2018	2019	2020
Partner/coniuge	68,3	67,4	68,5	69,0
Amici/colleghi	13,9	14,1	14,9	15,0
Figli	22,1	21,6	20,8	20,3
Solo	8,5	9,3	7,4	7,9
Altri membri della famiglia	10,7	12,4	13,5	13,2
Preferisco non rispondere	0,1	0,6	0,3	0,1

Tabella 12. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età. Rilevazione 2017-2018 -2019-2020 (risposta multipla)

	2017			2018			2019			2020		
	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60
Partner/coniuge	62,4	69,4	69,4	57,5	67,2	73,8	57,7	70,9	69,9	62,8	70,0	71,2
Amici/colleghi	15,7	11,2	19,6	22,2	10,9	17,9	17,3	12,2	21,4	14,9	13,2	20,9
Figli	0,4	31,4	11,5	0,8	29,6	11,8	0,6	28,6	12,9	0,8	28,3	11,6
Solo	9,4	8,2	9,1	10,3	9,9	7,0	9,0	7,3	6,6	7,5	8,3	7,1
Altri membri della famiglia	13,7	10,1	9,6	15,3	12,0	11,8	21,7	12,0	11,5	18,8	12,4	10,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,4	0,6	0,7	0,3	0,1	0,4	0,2	0,1	0,0

Nella rilevazione 2020 è stata introdotta una nuova domanda legata al viaggio e i risultati complessivi mostrano che il 40,0% dei turisti dichiara che la città di Firenze è stata l'unica meta visitata, mentre il restante 60% (circa)⁹ afferma di aver visitato più città (distinguendo Firenze come prima meta, 23,6% rispetto al 36,3% in cui Firenze è rientrata nel tour di città visitate). Dal grafico 26 spicca che, per l'82,7% degli italiani il viaggio è stato esclusivamente fiorentino, mentre per oltre il 73% degli stranieri Firenze è stata una delle città visitate durante il viaggio, per il 26,5% è stata la prima tappa.

Grafico 26. Meta del viaggio Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione 2020



9 Tra le varie opzioni di risposta lo 0,1% preferisce non rispondere.

Una domanda del questionario ha riguardato i mezzi di trasporto con cui i turisti si sono recati a Firenze. Il 45,5% ha indicato il treno (quota prossima al 60% tra gli italiani ed è pari al 41,0% tra gli stranieri), il 36,3% l'aereo, in questo caso si riscontra tra gli stranieri la quota maggiore che è pari al 45,7%, tra gli italiani è dichiarato solo dal 6,6%, e infine è citata dal 17,2%, l'automobile privata (32,8% tra gli italiani e 12,3% tra gli stranieri). Gli altri mezzi di trasporto presentano percentuali ridotte, il pullman è indicato dal 3,6% e l'automobile noleggiata dal 6,7% (tra gli stranieri raggiunge la quota dell'8,7%) (cfr. Tabella 13).

Tabella 13. Mezzo di trasporto con il quale è giunto a Firenze. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2020 (risposta multipla)

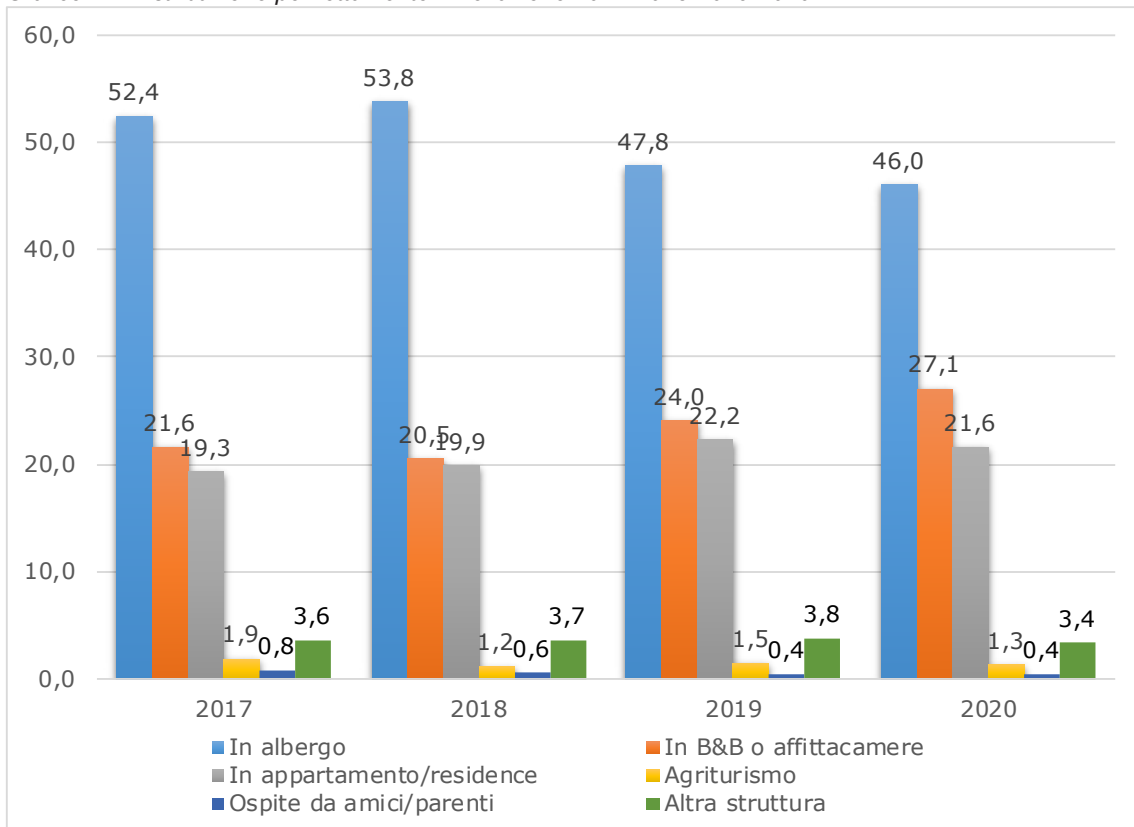
	Italiani	Stranieri	Totale
Automobile privata	32,8	12,3	17,2
Treno	59,6	41,0	45,5
Aereo	6,6	45,7	36,3
Pullman (organizzato/singolo)	2,5	4,0	3,6
Automobile a noleggio	0,4	8,7	6,7
altro	1,3	1,5	1,5
Preferisco non rispondere	0,1	0,1	0,1

Oltre 9 visitatori su 10 hanno dichiarato di aver pernottato direttamente nella “Città di Firenze” (91,4%). Le altre voci: “Comuni dell’area Metropolitana” (4,6%), “Altro comune della Toscana” (2,9%) e “Altro” (1,0%) presentano percentuali ben inferiori. Per questo aspetto non si evidenziano particolari differenze rispetto ai risultati emersi nelle passate rilevazioni.

Continuano invece a diminuire, nel corso degli anni, i turisti che dichiarano di aver pernottato in albergo. Se nel 2017 e 2018 le quote erano superiori del 50%, più di un visitatore su due, la percentuale nel 2020 è pari a 46,0%, è in crescita invece la quota di chi dichiara “il B&B o Affittacamere”, oltre un turista su quattro, 27,1%, pari al 21,6% chi dichiara “in appartamento/residence” (cfr. Grafico 27).

Dall’analisi descritta nel grafico 28 si osserva che tra gli italiani si riducono i punti percentuali di chi ha pernottato in albergo (34,8%) a tal punto che la struttura maggiormente menzionata nel 2020 risulta il B&B o affittacamere (39,4%). I risultati degli stranieri si confermano in linea con quelli del 2019, quasi uno straniero su due (49,6%) afferma di aver scelto l'albergo e le percentuali di chi dichiara di aver pernottato in B&B o affittacamere o in appartamento/residence sono rispettivamente il 23,2% e il 22,0% .

Grafico 27. Distribuzione pernottamento. Rilevazione 2017-2018-2019-2020



Analizzando i risultati per fasce di età e riportando nel grafico 29 solo le voci maggiormente selezionate, si evince che l'albergo non si conferma, come avvenuto negli anni passati, la struttura maggiormente menzionata in tutte le classi di età, infatti tra i giovani prevale il B&B o affittacamere, 38,8%, rispetto al 35,2% dell'albergo. La scelta di quest'ultima tipologia di struttura aumenta all'aumentare dell'età. Nella classe 31-60 è selezionata dal 45,4%, nella classe più matura dal 57,8%. Un turista su 4 della classe intermedia sceglie il B&B, il 22,9% sceglie l'appartamento/residence, nella classe oltre i 60 anni queste percentuali diminuiscono e risultano rispettivamente il 21,0% e il 17,8%.

Grafico 28. Pernottamento. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione 2017-2018-2019-2020

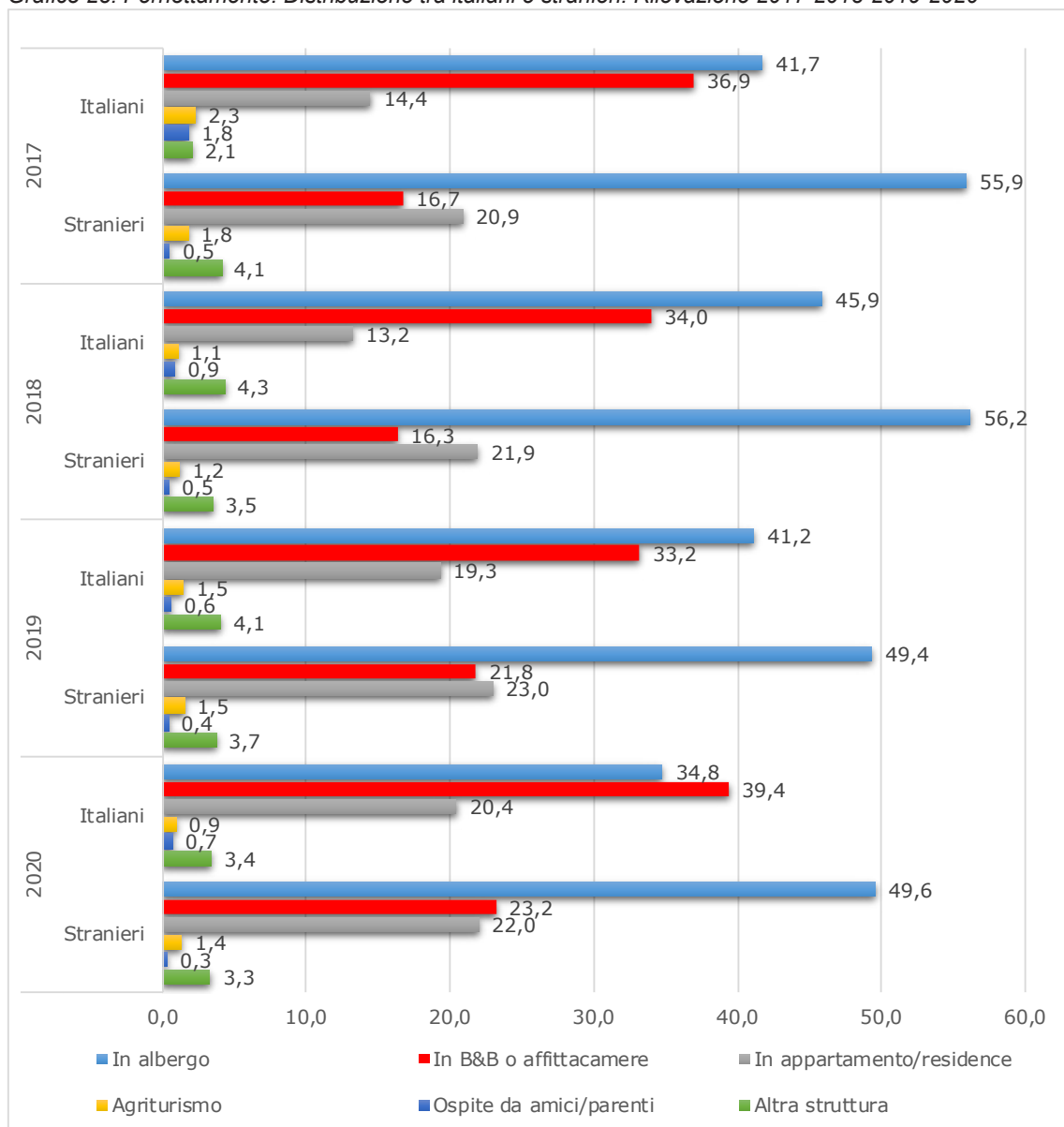
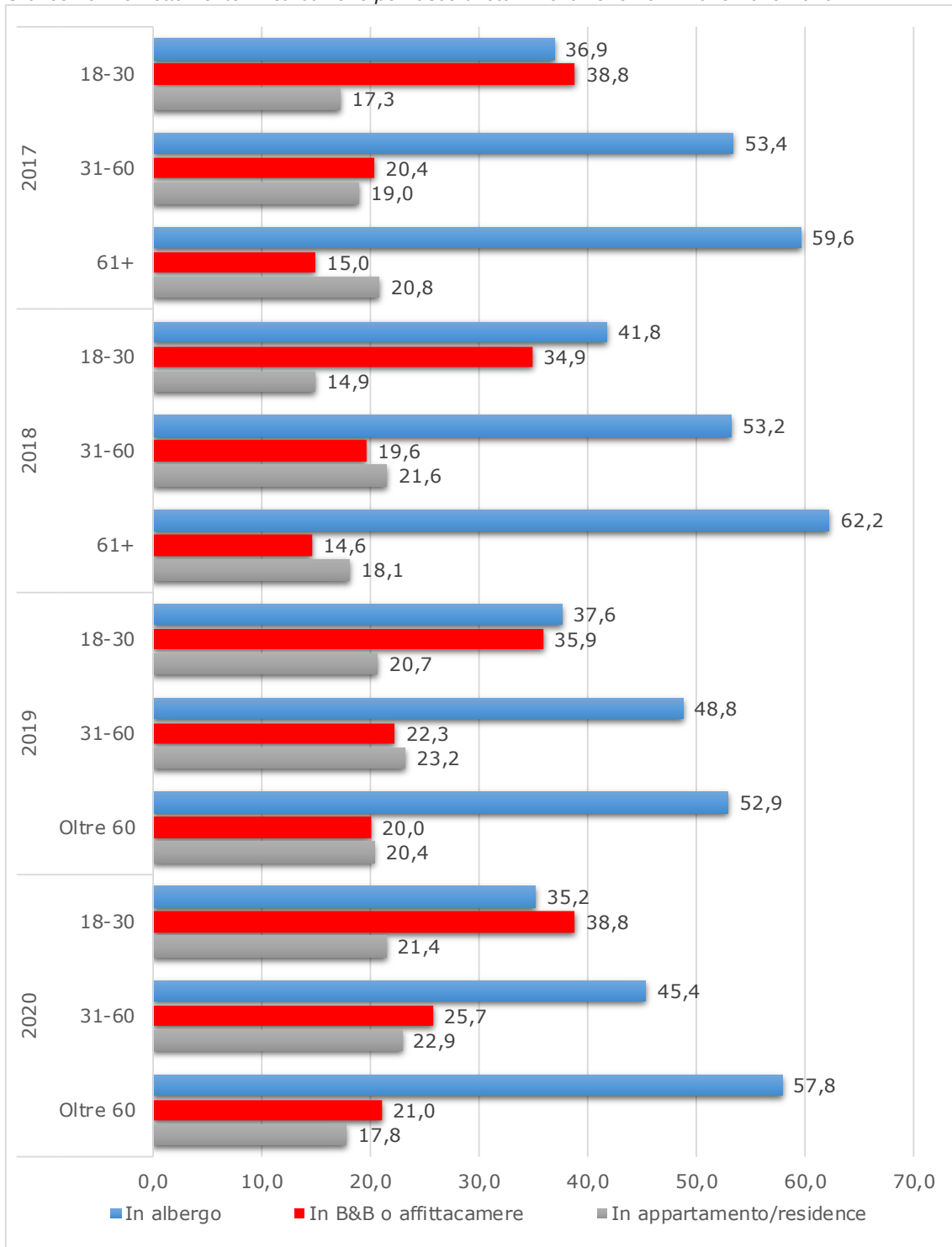
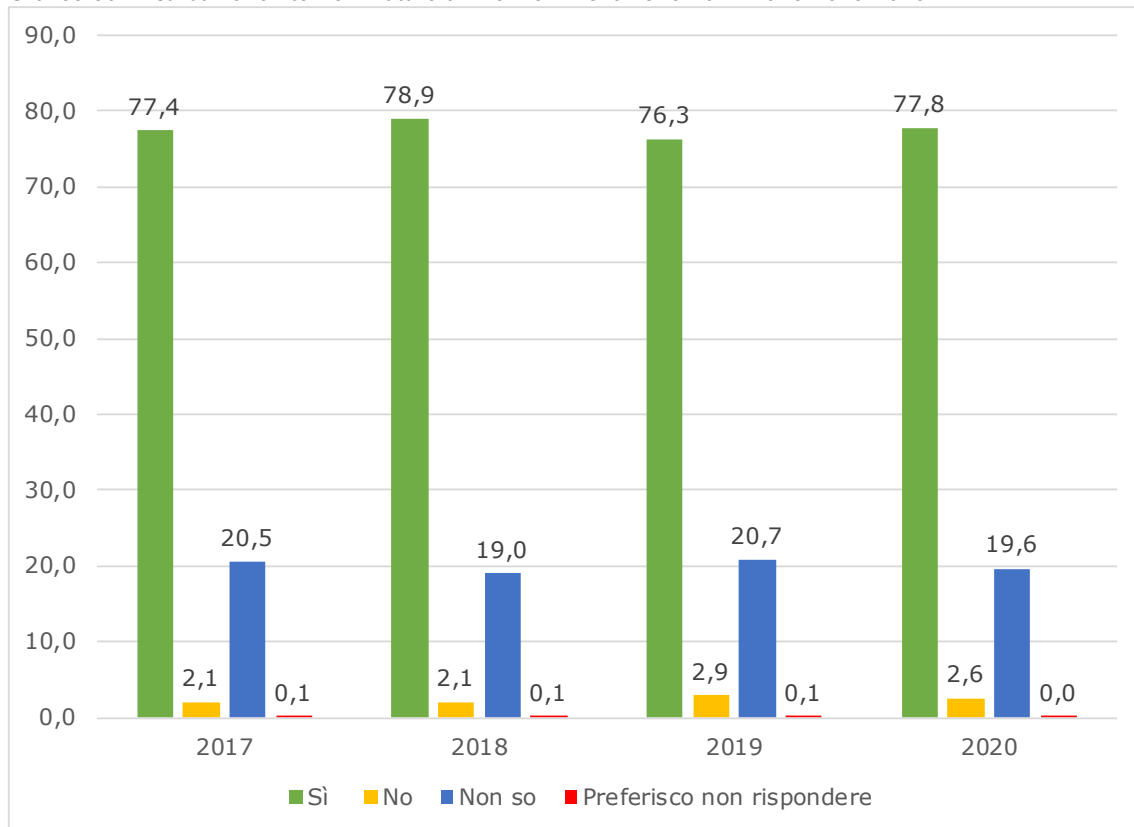


Grafico 29. Pernottamento. Distribuzione per fasce di età. Rilevazione 2017-2018-2019-2020



Uno sguardo al futuro conferma che, anche nel 2020, risultano elevate le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (77,8%), sono solo il 2,6% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 19,6% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 30).

Grafico 30. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze. Rilevazione 2017-2018-2019-2020



L'acquirente Firenzecard è un turista di nicchia, con una permanenza in città molto più alta rispetto alla media; l'analisi dimostra che anche il turista italiano Firenzecard permane in città più a lungo; la capacità di spesa del target analizzato è elevata ma attenta: si tratta di un turista che ha acquistato la card in modo consapevole, dopo averne valutati servizi/costi e benefici, anche economici; l'attenzione nei confronti del patrimonio storico artistico fiorentino e la conoscenza che ne hanno è elevata; è un turista che preferisce non essere guidato, ma che si informa e studia il proprio percorso in autonomia, prima di arrivare a Firenze.

Un turista, spesso di ritorno, che dichiara che tornerà a Firenze.

Una quota numerica limitata rispetto ai numeri complessivi di arrivi e permanenze in città, che permette, con l'analisi del profilo, del comportamento di visita, delle scelte effettuate, di tenere sotto controllo le dinamiche turistiche in rapida evoluzione degli ultimi anni: l'utilizzo del digitale sempre più spinto, anche nelle categorie di età più elevata, sia nel momento della programmazione del viaggio, sia nel momento stesso della permanenze in città – in pochi mesi la versione virtuale della Firenzecard ha raggiunto il 54% degli utenti; alla scelta della soluzione di alloggio; agli itinerari di visita non solo in città ma sul territorio toscano. Sono positivi anche i giudizi relativi alla cortesia e alla competenza del personale che accoglie il turista, negli infopoint come nei musei del circuito.

Nonostante l'aumento di prezzo, le dinamiche dei rimborsi, la complessità nella gestione degli accessi e la prenotazione obbligatoria nei musei più visitati, imposta dai gestori dei principali musei aderenti al circuito, la Firenzecard continua a confermarsi uno strumento qualitativamente ed operativamente di successo per la città ed il territorio, per l'analisi e la gestione dei flussi del turismo di qualità.

Un prodotto sempre più orientato al digitale e all'integrazione di nuovi servizi in risposta alle attese ed esigenze del turista di riferimento, con uno sguardo attento nei confronti delle proposte del territorio fiorentino vasto.

Appendice

Questionario in italiano

1. Come ha organizzato il suo viaggio?

- Da solo, consultando guide turistiche, su consiglio di amici e parenti
- Da solo, consultando Internet
- Agenzia di viaggio/tour operator
- altro (*specificare*) _____
- Preferisco non rispondere

2. Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

Numero di giorni _____

3. Era la prima volta che veniva a Firenze?

- Sì
- No
- Preferisco non rispondere

4. Con chi è venuto a Firenze? (*risposta multipla*)

- Partner/coniuge
- Amici/colleghi
- Figli
- Solo
- Altri membri della famiglia
- Preferisco non rispondere

5. Durante il suo viaggio:

- La città di Firenze è stata l'unica città visitata
- Ho visitato più città ma Firenze è stata la prima meta
- Ho visitato più città tra cui Firenze
- Preferisco non rispondere

6. Con quale mezzo è arrivato a Firenze? (*risposta multipla*)

- Automobile privata
- Treno
- Aereo
- Pullman (organizzato/singolo)
- Automobile a noleggio
- altro (*specificare*) _____
- Preferisco non rispondere

7. Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?

- Firenze città
- Comuni dell'area metropolitana di Firenze
- Altri comuni in Toscana
- altro (*specificare*) _____
- Preferisco non rispondere

8. In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?

- In albergo
- In B&B o affittacamere
- In appartamento/residence
- Agriturismo
- Ospite da amici/parenti
- Altra struttura
- Preferisco non rispondere

9. Pensa di tornare a Firenze in futuro?

- Sì
- No
- Non so
- Preferisco non rispondere

10. Quali sono i motivi per i quali ha preso in considerazione la Firenzecard?

- Perché consigliata da amici/parenti
- Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator
- Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet
- Perché, consultando il sito www.firenzecard.it, ho valutato conveniente il rapporto servizi offerti/costo
- altro (*specificare*) _____
- Preferisco non rispondere

11. Quali sono i motivi per i quali ha comprato la Firenzecard? (*risposta multipla*)

- Per visitare i principali musei di Firenze
- Per usufruire dell'ingresso prioritario nei musei del circuito
- Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi
- Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente
- altro (*specificare*) _____
- Preferisco non rispondere

12. Rispetto all'utilizzo che ne ha fatto, quanto ritiene sia stato utile l'acquisto della Firenzecard?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Preferisco non rispondere

13. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

- Sì
- No
- Non so
- Preferisco non rispondere

14. Quali sono i motivi che l'hanno spinto a scegliere i musei visitati? (risposta multipla)

- Perché rappresentano Firenze e sono conosciuti in tutto il mondo
- Perché consigliati dalle guide turistiche cartacee
- Perché suggeriti dalle ricerche da me effettuate su internet
- Perché consigliati da amici/conoscenti
- Perché facili da raggiungere rispetto a dove ho pernottato
- Perché ritenuti interessanti
- Per motivi di studio
- Per motivi professionali
- Altro
- Preferisco non rispondere

15. Nella scelta dei musei da visitare avrebbe ritenuto utile avere a disposizione dei percorsi tematici già predisposti in grado di indirizzarla?

- No, perché preferisco scegliere liberamente i musei da visitare
- Sì
- Non so
- Preferisco non rispondere

16. Quali sono i percorsi tematici che le sarebbero interessati/le interesserebbero? (solo a chi ha risposto "sì" o "non so" alla domanda precedente) (risposta multipla)

- Cosa visitare a Firenze con i bambini
- Firenze e i luoghi della fede
- Arte moderna e contemporanea
- Firenze antica
- La Firenze medicea
- Il Rinascimento fiorentino
- Ville e giardini fiorentini
- Preferisco non rispondere

17. Quali elementi ritiene possano migliorare la qualità della visita nei musei?

- Visite guidate
- Audio guide
- Guida multimediale
- Supporti interattivi
- Materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie...)
- L'allestimento (luci, collocazione delle opere...)
- Cortesia e competenza del personale
- Family tour-visita guidata a misura di bambino
- Family kit- kit con percorso a tappe dedicato ai bambini
- Spazi dedicati ai bimbi dove poterli lasciare durante la visita al museo
- La presenza di servizi accessori (caffetteria, bookshop....)
- Altro
- Preferisco non rispondere

18. Su quali aspetti legati alle future iniziative fiorentine le piacerebbe ricevere informazioni?

- Vorrei essere informato sulle iniziative dei musei
- Vorrei essere informato sugli eventi legati alla moda
- Vorrei essere informato sugli eventi enogastronomici
- Vorrei essere informato sulle mostre
- Vorrei essere informato sugli eventi sportivi
- Vorrei essere informato sugli spettacoli dal vivo
- Altro
- Non vorrei ricevere nessuna informazione
- Preferisco non rispondere

19. Ha comprato anche la Firenzecard+?

- Sì
- No
- Non ne conoscevo l'esistenza
- Preferisco non rispondere

20. Quali servizi ha utilizzato? (solo per chi ha acquistato la carta) (risposta multipla)

- Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)
- Sconti presso offerte commerciali dedicate
- Libretto musei
- Nessuno
- Preferisco non rispondere

21. Ha acquistato anche la Firenzecard Restart (la carta che nell'arco di un anno permette di avere altre 48 ore di visite nei musei che non ha visto durante la sua prima visita)?

- Sì
- No
- No, perché non conoscevo l'esistenza altrimenti l'avrei comprata
- No, non conoscevo l'esistenza ma non l'avrei comprata
- Preferisco non rispondere

22. In riferimento al punto vendita, luogo dove si è recato per ritirare la Firenzecard, può esprimere il suo grado di soddisfazione in merito alle seguenti voci? (1 – molto, 2 – abbastanza, 3 – poco, 4 – per nulla, 98 non so, 99 preferisco non rispondere) (la domanda viene visualizzata solo da chi non ha comprato la carta tramite app)

	Grado soddisfazione
Facilità nel trovare il punto vendita	
Completezza delle informazioni ricevute	
Cortesìa del personale	
Giudizio complessivo del servizio	

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

Genere

- M
- F

Anno di nascita:

Titolo di studio

- Laurea
- Diploma di scuola media superiore
- Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- Licenza elementare
- Nessun titolo
- Preferisco non rispondere

Condizione occupazionale

- Occupato
- Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione
- Casalinga/o
- Studente
- Ritirato/a dal lavoro
- Inabile al lavoro
- Altra condizione
- Preferisco non rispondere

Questionario in inglese**1. How did you organize your trip?**

- Alone (travel guidebooks, tips from friends and relatives)
- Internet
- Travel agency / Tour operator
- Other (*what*) _____
- I prefer not to answer

2. How many days did you spend in Florence?

Number of days _____

3. Was this your first visit to Florence?

- Yes
- No
- I prefer not to answer

4. Who was accompanying you in Florence? (check one or more than one if you need)

- Partner/spouse
- Friends/ Colleagues
- Children
- No one
- Other family members
- I prefer not to answer

5. During your trip:

- Florence was the only city I visited
- I visited several cities but Florence was my first destination
- I visited several cities including Florence
- I prefer not to answer

6. How did you get to Florence? (check one or more than one if you need)

- Own car
- Train
- Air
- Bus (organized/alone)
- Rental car
- Other (*what*)
- I prefer not to answer

7. Where did you stay during your vacation in Florence?

- Florence (city)
- Towns of the Metropolitan Area of Florence
- Other (somewhere else in Tuscany)
- Other (*what*) _____
- I prefer not to answer

8. In what kind of accommodation did you stay?

- Hotel
- B&B or Guesthouse
- Apartment/residence
- Agriturismo
- With friends/family
- Other
- I prefer not to answer

9. Do you plan to return to Florence?

- Yes
- No
- I don't know
- I prefer not to answer

10. Why did you consider using Firenzecard?

- It was recommended by friends/relatives
- It was recommended in a guidebook/by a tour operator
- It was recommended in some reviews/forums I read on the net
- Because, when I looked at the www.firenzecard.it website, I thought the service offered/price ratio was good
- Other (please specify)
- I prefer not to answer

11. Why did you buy Firenzecard? (check one or more than one if you need)

- To visit the main museums of Florence
- To enjoy the priority access to the museums in the Firenzecard Circuit
- To visit all the museums and exhibitions without extra charge
- Because my children were able to enjoy free admission to museums
- Other (*what*) _____
- I prefer not to answer

12. Regarding how much you use it, how useful do you think Firenzecard is?

- Very useful
- Somewhat useful
- Not very useful
- Not at all useful
- I prefer not to answer

13. Would you recommend Firenzecard to others?

- Yes
- No
- I don't know
- I prefer not to answer

14. Why did you decide to choose the museums that you visited? (multiple choice)

- Because they represent Florence and are famous throughout the world
- They were recommended in the guidebooks
- They were recommended in the searches I did on the net
- They were recommended by friends/relatives
- They were easy to get to from where I stayed for the night
- Because they seemed interesting
- For study purposes
- For professional purposes
- Other
- I prefer not to answer

15. In choosing which museums to visit, would you have considered it useful to have themed itineraries already in place to guide you?

- No, because I prefer to be free to choose which museums I want to visit
- Yes (next question)
- I don't know (next question)
- I prefer not to answer

16. What themed itineraries would you have been/be interested in? (only anyone who answered “yes” or “I don’t know” to the previous question) (multiple choice)

- What to visit in Florence with children
- Florence and places of faith
- Modern and contemporary art
- Old Florence
- The Florence of the Medici
- The Florentine Renaissance
- Florentine villas and gardens
- I prefer not to answer

17. What things do you consider might improve the quality of a museum visit?

- Guided tours
- Audio guides
- Multimedia guides
- Interactive media
- Availability of information (boards, panels, captions...)
- The layout and preparation (lighting, positioning of the works on show...)
- Courtesy and knowledge of the staff
- Family tour- guided tour suitable for children
- Family kit- kit with a child friendly multi-stop itinerary
- Children’s play area where you can leave them during your visit to the museum
- Presence of other services (coffee shop, book shop....)
- Other
- I prefer not to answer

18. What things related to future Florentine initiatives would you like to receive information about?

- I would like to be kept up to date about museum initiatives
- I would like to be kept up to date about events related to fashion
- I would like to be kept up to date about food and wine events
- I would like to be kept up to date about exhibitions
- I would like to be kept up to date about sporting events
- I would like to be kept up to date about live shows
- Other
- I do not wish to receive any information
- I prefer not to answer

19. Did you also buy a Firenzecard+?

- Yes
- No
- I didn't know it existed
- I prefer not to answer

20. Which services did you use? (only in case you purchased Firenzecard+) (multiple choice)

- City public transport (buses Ataf&Linea and tram)
- Discounts from dedicated commercial partners
- Museum booklet
- No one
- I prefer not to answer

21. Did you also buy a Firenzecard Restart (the card that for a whole year allows you an extra 48 hours of visits to museums that you didn't see during your first visit)?

- Yes
- No
- No, because I didn't know about it or I would have bought it
- No, I didn't know about it but I would not have bought it
- I prefer not to answer

22. With reference to the point of sale, where you went to collect your Firenzecard, can you say how satisfied you were with the following? (1 – very satisfied, 2 – fairly satisfied, 3 – not really satisfied, 4 – not at all satisfied, 98 I don't know, 99 I prefer not to answer) (the question will only be viewed by anyone who did not buy the card through an app)

	Degree of satisfaction
Ease of finding the point of sale	
Completeness of information received	
Courtesy of staff	
Overall opinion of the service	

Demographic Characteristics

Gender

- Male
- Female

Year of birth:

What formal education have you completed?

- University
- High school
- Middle school
- Elementary school
- No qualification
- I prefer not to answer

What is your employment status?

- Employed
- Unemployed looking for a new job
- Stay at home parent
- Student
- Retired
- Unable to work
- Other status
- I prefer not to answer

Questionario in francese**1. Comment avez-vous organisé votre voyage ?**

- Vous-même (guides de voyage, conseils de vos amis et famille)
- Internet
- Agences de voyage / Tour opérateur
- Autres (précisez) _____
- Je préfère ne pas répondre

2. Combien de temps a duré votre séjour à Florence ?

Nombre des jours _____

3. Est-ce la première fois que vous venez à Florence?

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

4. Avec qui êtes- vous venu à Florence... ? (question à choix multiples)

- En couple
- Avec des amis/collègues
- Avec vos enfants
- Seul
- Autres membres de la famille
- Je préfère ne pas répondre

5. Pendant votre voyage :

- La ville de Florence a été la seule ville que j'ai visitée
- J'ai visité plusieurs villes mais Florence a été ma première destination
- J'ai visité d'autres villes, dont Florence
- Je préfère ne pas répondre

6. Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour arriver à Florence? (question à choix multiples)

- Votre propre voiture
- Train
- Avion
- Bus (organisé/simple)
- Voiture de location
- Autres (précisez) _____
- Je préfère ne pas répondre

7. Où étiez-vous logé durant votre séjour à Florence?

- Dans le centre-ville de Florence
- Municipalités de la ville métropolitaine de Florence
- Autres (Toscane)
- Autres (précisez) _____
- Je préfère ne pas répondre

8. Quel hébergement avez-vous utilisé durant votre séjour?

- Hôtel
- B&B ou maison de ville
- Appartements touristiques/ Résidence
- Gîte rural
- Hôte d'amis/parents
- Autre hébergement
- Je préfère ne pas répondre

9. Pensez-vous retourner un jour à Florence?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

10. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez envisagé l'usage de la Firenze-card ?

- Parce que des amis/parents me l'ont conseillée
- Parce que un guide touristique ou un tour opérateur me l'a conseillée
- Parce que les revues/forums lus sur Internet me l'ont conseillée
- Parce que, en consultant le site www.firenzecard.it, j'ai jugé le rapport services offerts/coût comme étant avantageux
- autre (préciser)
- Je préfère ne pas répondre

11. Pour quelles raisons avez-vous acheté Firenzecard? (question à choix multiples)

- Pour visiter les principaux musées de Florence
- Pour profiter de l'entrée prioritaire dans les musées du circuit
- Parce qu'elle vous permet de visiter tous les musées et les expositions sans coûts supplémentaires
- Parce qu'avec ma carte tous mes enfants ont pu entrer gratuitement dans les musées
- Autres (précisez) _____
- Je préfère ne pas répondre

12. Par rapport à l'utilisation que vous avez fait de Firenzecard, retenez-vous utile l'achat de la Firenzecard?

- Beaucoup
- Assez
- Peu
- Pas de tout
- Je préfère ne pas répondre

13. Conseilleriez-vous l'achat de Firenzecard à d'autres ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas
- Je préfère ne pas répondre

14. Quelles sont les raisons qui vous ont amené à choisir les musées que vous avez visités ? (réponse multiple)

- Parce qu'ils représentent Florence et sont connus dans le monde entier
- Parce que les guides touristiques les recommandent
- Parce que les recherches que j'ai faites sur Internet les recommandent
- Parce que des amis/connaissances me les ont conseillés
- Parce qu'ils étaient faciles à atteindre à partir du lieu où j'ai passé la nuit
- Parce que je les considère intéressants
- Pour mes études
- Pour des raisons professionnelles
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

15. Lors du choix des musées à visiter, auriez-vous jugé utile d'avoir des parcours thématiques déjà préparés pour vous orienter ?

- Non car je préfère choisir librement les musées à visiter
- Oui (question suivante)
- Je ne sais pas (question suivante)
- Je préfère ne pas répondre

16. Quelles sont les parcours thématiques qui vous auraient intéressé/qui vous intéresseraient ? (seulement pour qui a répondu « oui » ou « je ne sais pas » à la question précédente) (réponse multiple)

- Que visiter à Florence avec des enfants
- Florence et les lieux de culte
- Art moderne et contemporain
- La Florence antique
- La Florence des Médicis
- La Renaissance florentine
- Villas et jardins florentins
- Je préfère ne pas répondre

17. Selon vous, quels sont les éléments qui pourraient améliorer la qualité des visites de musées ?

- Visites guidées
- Audioguides
- Guides multimédias
- Supports interactifs
- Matériel d'information disponible (fiches, panneaux, légendes, etc.)
- Aménagement (lumières, positionnement des œuvres, etc.)
- Courtoisie et compétence du personnel
- Family tour-visite guidée pour les enfants
- Family kit- kit avec un parcours à étapes dédié aux enfants
- Espaces dédiés aux enfants où pouvoir les laisser pendant la visite du musée
- Présence de services accessoires (cafétéria, bookshop, etc.)
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

18. Sur quels aspects liés aux futures initiatives florentines aimeriez- vous recevoir des informations ?

- Je voudrais être informé sur les initiatives des musées
- Je voudrais être informé sur les événements liés à la mode
- Je voudrais être informé sur les événements œno-gastronomiques
- Je voudrais être informé sur les expositions
- Je voudrais être informé sur les événements sportifs
- Je voudrais être informé sur les spectacles « live »
- Autre
- Je ne souhaite recevoir aucune information
- Je préfère ne pas répondre

19. Avez-vous, vous aussi, acheté Firenzecard+?

- Oui
- Non
- Je ne connais pas cette carte
- Je préfère ne pas répondre

20. Quels services avez-vous utilisés? (seulement pour ceux qui ont acheté Firenzecard+)
(question à choix multiples)

- Transport en commun de la ville (bus Ataf&Linea et tram)
- Réductions et offres commerciales dédiées
- Livret musées
- Aucun
- Je préfère ne pas répondre

21. Avez-vous également acheté la Firenzecard Restart (la carte qui vous permet d'avoir 48 heures supplémentaires de visites dans une année pour les musées que vous n'avez pas vu lors de votre première visite) ?

- Oui
- Non
- Non, parce que je ne savais pas qu'elle existait, autrement je l'aurais achetée
- Non, je ne savais pas qu'elle existait mais je ne l'aurais pas achetée
- Je préfère ne pas répondre

22. En ce qui concerne le point de vente où vous vous êtes rendus pour retirer votre Finrenzcard, pouvez-vous exprimer votre degré de satisfaction à l'égard des éléments suivants ? (1 – beaucoup, 2 – assez, 3 – peu, 4 – pas du tout, 98 je ne sais pas, 99 je préfère ne pas répondre) (la question n'est visible que par ceux qui n'ont pas acheté la carte via l'application)

	Degré de satisfaction
Le point de vente est facile à trouver	
Complétude des informations reçues	
Gentillesse du personnel	
Evaluation globale du service	

Quelques informations sur vous

Quel est votre sexe?

- M
- F

Année de naissance :

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

- Universitaire
- Collégial/formation technique
- Secondaire/formation professionnelle
- Primaire
- Aucun
- Je préfère ne pas répondre

Quelle est votre catégorie socio-professionnelle?

- Employé
- Sans emploi en recherche d'emploi
- Au foyer
- Étudiant
- Retraité
- Inapte au travail
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

Questionario in spagnolo**1. Cómo ha organizado su viaje?**

- Solo , consultando guías turísticas, consejos de amigos y parientes
- Solo , consultando Internet
- Agencia de viajes/tour operador
- Otro (especificar)_____
- Prefiero no responder

2. Cuánto tiempo ha durado su estancia en Florencia?

Número de días_____

3. Fue su primera vez en Florencia?

- Sí
- No
- Prefiero no responder.

4. Con quién ha venido a Florencia? (respuesta múltiple)

- Pareja/cónyuge
- Amigos/colegas
- Hijos
- Solo
- Otros miembros de la familia.
- Prefiero no responder.

5. Durante su viaje:

- La ciudad de Florencia ha sido la única ciudad visitada
- He visitado varias ciudades pero Florencia ha sido la primera meta
- He visitado varias ciudades entre las cuales Florencia
- Prefiero no contestar

6. Con qué medio de transporte ha llegado a Florencia? (respuesta múltiple)

- Coche privado
- Tren
- Avión
- Autobús (organizado / individual)
- Vehículo de alquiler
- Otro (especificar)_____
- Prefiero no responder

7. Durante su estancia en Florencia dónde ha alojado?

- Florencia ciudad
- Municipios del área metropolitana de Florencia.
- Otro (Toscana)
- Otro (especificar)_____
- Prefiero no responder

8. En qué estructura ha alojado durante la estancia?

- En Hotel
- En B&B o alquiler de habitaciones
- En apartamento / residencia
- Casa rural
- Invitado de amigos / familiares
- Otra estructura
- Prefiero no responder

9. Piensa volver a Florencia en el futuro?

- Sí
- No
- No sé
- Prefiero no responder

10. ¿Cuáles son los motivos por los que ha tomado en consideración Firenzecard?

- Porque aconsejada por amigos/parientes
- Porque aconsejada por guía turística/operador turístico
- Porque aconsejada por reseñas/fórum leídos en Internet
- Porque, consultando el sitio www.firenzecard.it, he considerado conveniente la relación servicios ofrecidos/precio
- otro (especificar)
- Prefiero no contestar

11. Cuáles son las razones por las que ha comprado Firenzecard? (respuesta múltiple)

- Para visitar los principales museos de Florencia
- Para disfrutar de la entrada prioritaria en los museos del circuito
- Porque permite visitar todos los museos y exposiciones sin costo adicional
- Porque con mi tarjeta mis hijos han podido entrar gratuitamente en los museos
- Otro (especificar)_____
- Prefiero no responder

12. Con relación al utilizzo que le ha dado, cuánto considera útil la adquisición de Firenze-card?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- Prefiero no responder

13 Recomendaría usted la adquisición de Firenzecard a otros?

- Sí
- No
- No sé
- Prefiero no responder

14. ¿Cuáles son los motivos que le han llevado a elegir los museos visitados? (respuesta múltiple)

- Porque representan Florencia y son conocidos en todo el mundo
- Porque aconsejados por las guías turísticas
- Porque aconsejados por las búsquedas efectuadas en internet
- Porque aconsejados por amigos/conocidos
- Porque fáciles de llegar respecto a donde me he alojado
- Porque considerados interesantes
- Por motivos de estudio
- Por motivos profesionales
- Otros
- Prefiero no contestar

15. ¿En la elección de los museos para visitar le habría sido útil disponer de rutas temáticas ya preparadas en condiciones de orientarle?

- No, porque prefiero elegir libremente los museos para visitar
- Sí (pregunta siguiente)
- No lo sé (pregunta siguiente)
- Prefiero no contestar

16. ¿Cuáles son las rutas temáticas que le habrían interesado/le interesarían? (solo para quienes han contestado "sí" o "no lo sé" a la pregunta anterior) (respuesta múltiple)

- Qué visitar en Florencia con los niños
- Florencia y los lugares de la fe
- Arte moderno y contemporáneo
- Florencia antigua
- La Florencia de los Médicis
- El Renacimiento florentino
- Villas y jardines florentinos
- Prefiero no contestar

17. ¿Qué elementos considera que pueden mejorar la calidad de la visita en los museos?

- Visitas guiadas
- Audioguías
- Guía multimedia
- Soportes interactivos
- Materiales informativos disponibles (fichas, paneles, rótulos con explicaciones...)
- La presentación (luces, colocación de las obras...)
- Cortesía y competencia del personal
- Family tour-visita guiada para niños
- Family kit- kit con ruta por etapas dedicada a los niños
- Espacios dedicados a los niños donde poderlos dejar durante la visita al museo
- La presencia de servicios accesorios (cafetería, bookshop...)
- Otro
- Prefiero no contestar

18. ¿Sobre qué aspectos vinculados a las futuras iniciativas florentinas le gustaría recibir información?

- Quisiera recibir información sobre las iniciativas de los museos
- Quisiera recibir información sobre los eventos vinculados a la moda
- Quisiera recibir información sobre los eventos enogastronómicos
- Quisiera recibir información sobre las exposiciones
- Quisiera recibir información sobre los eventos deportivos
- Quisiera recibir información sobre los espectáculos en vivo
- Otros
- No quisiera recibir ninguna información
- Prefiero no contestar

19. Ha comprado la Firenzecard+ ?

- Sí
- No
- No conocía su existencia
- Prefiero no responder

20. Cuáles servicios ha utilizado? (solo para quien ha adquirido la Firenzecard+) (respuesta múltiple)

- Transporte público (Ataf&Linea bus y tramvía)
Descuentos en ofertas comerciales dedicadas
- Explicaciones museos
- Ninguno
- Prefiero no responder

21 ¿Ha comprado también Firenzecard Restart (la tarjeta que en el plazo de un año permite tener otras 48 horas de visitas en los museos que no ha visto durante su primera visita)?

- Sí
- No
- No, porque no conocía su existencia en caso contrario la habría comprado
- No, no conocía su existencia pero no la habría comprado
- Prefiero no responder

22. ¿En relación al punto de venta, lugar donde se ha dirigido para recoger la tarjeta Firenzecard, puede expresar su grado de satisfacción para lo relativo a lo siguiente? (1 – mucho, 2 – bastante, 3 – poco, 4 – nada, 98 no lo sé, 99 prefiero no contestar) (visualizan la pregunta solo quienes no han comprado la tarjeta mediante la aplicación)

	Grado satisfacción
Facilidad de encontrar el punto de venta	
Exhaustividad de las informaciones recibidas	
Cortesía del personal	
Juicio global del servicio	

INFORMACIONES ANAGRÁFICAS

Género

- M
- F

Año de nacimiento:

Título de estudio

- Licenciatura
- Bachillerato o formación profesional de grado medio
- Educación secundaria obligatoria
- Educación primaria
- Ningún título
- Prefiero no responder

Condición profesional

- Empleado
- En el paro, en busca de nueva ocupación
- Amo/a de casa
- Estudiante
- Jubilado/a
- Incapacitado a trabajar
- Otra condición
- Prefiero no responder

Risultati – Frequenze delle risposte**1) Come ha organizzato il suo viaggio?**

	Numerosità campionaria	%
Da solo, consultando guide turistiche, consiglio amici e parenti	1.568	44,2
Da solo, consultando Internet	1.775	50,1
Agenzia di viaggio/tour operator	92	2,6
altro	107	3,0
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	3.544	100,0

2) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Fino a 3 giorni	1.044	29,5
Da 4 a 5 giorni	1.783	50,3
Da 6 a 7 giorni	486	13,7
Oltre una settimana	203	5,7
Nessuna risposta	28	0,8
Totale	3.544	100,0

3) Era la prima volta che veniva a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Sì	2.186	61,7
No	1.357	38,3
Preferisco non rispondere	1	0,0
Totale	3.544	100,0

4) Con chi è venuto a Firenze? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Partner/coniuge	2.444	69,0
Amici/colleghi	531	15,0
Figli	719	20,3
Solo	281	7,9
Altri membri della famiglia	467	13,2
Preferisco non rispondere	5	0,1
Totale	3.544	

5). Durante il suo viaggio:

	Numerosità campionaria	%
La città di Firenze è stata l'unica città visitata	1.417	40,0
Ho visitato più città ma Firenze è stata la prima meta	838	23,6
Ho visitato più città tra cui Firenze	1.286	36,3
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale	3.544	

6) Con quale mezzo è arrivato a Firenze? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Automobile privata	609	17,2
Treno	1.612	45,5
Aereo	1.286	36,3
Pullman (organizzato/singolo)	128	3,6
Automobile a noleggio	236	6,7
altro	52	1,5
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale	3.544	

7) Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?

	Numerosità campionaria	%
Firenze città	3.239	91,4
Comuni dell'area metropolitana di Firenze	163	4,6
Altro Toscana	103	2,9
Altro	34	1,0
Preferisco non rispondere	5	0,1
Totale	3.544	100,0

8) In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?

	Numerosità campionaria	%
In albergo	1.631	46,0
In B&B o affittacamere	959	27,1
In appartamento/residence	766	21,6
Agriturismo	45	1,3
Ospite da amici/parenti	15	0,4
Altra struttura	119	3,4
Preferisco non rispondere	9	0,3
Totale	3.544	100,0

9) Pensa di tornare in futuro a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Sì	2.756	77,8
No	91	2,6
Non so	696	19,6
Preferisco non rispondere	1	0,0
Totale	3.544	100,0

10) Quali sono i motivi per i quali ha preso in considerazione la Firenzecard? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Perché consigliata da amici/parenti	570	16,1
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	702	19,8
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	1.236	34,9
Perché, consultando il sito www.firenzecard.it , ho valutato conveniente il rapporto servizi offerti/costo	2.095	59,1
altro (specificare)	171	4,8
Preferisco non rispondere	6	0,2
Totale	3.544	

11) Quali sono i motivi per i quali ha comprato la Firenzecard? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Per visitare i principali musei di Firenze	2.667	75,3
Per usufruire dell'ingresso prioritario nei musei del circuito	2.734	77,1
Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi	2.059	58,1
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	385	10,9
Altro	38	1,1
Preferisco non rispondere	1	0,0
Totale rispondenti	3.544	

12) Rispetto all'utilizzo che ne ha fatto, quanto ritiene sia stato utile l'acquisto della Firenzecard?

	Numerosità campionaria	%
Molto	2.493	70,3
Abbastanza	887	25,0
Poco	121	3,4
Per niente	41	1,2
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	3.544	100,0

13) Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

	Numerosità campionaria	%
Sì	3.227	91,1
No	127	3,6
Non so	187	5,3
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale rispondenti	3.544	100,0

14) Quali sono i motivi che l'hanno spinto a scegliere i musei visitati? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Perché rappresentano Firenze e sono conosciuti in tutto il mondo	2.927	82,6
Perché consigliati dalle guide turistiche cartacee	1.156	32,6
Perché suggeriti dalle ricerche da me effettuate su internet	1.471	41,5
Perché consigliati da amici/conoscenti	802	22,6
Perché facili da raggiungere rispetto a dove ho pernottato	404	11,4
Perché ritenuti interessanti	2.045	57,7
Per motivi di studio	286	8,1
Per motivi professionali	131	3,7
Altro	96	2,7
Preferisco non rispondere	6	0,2
Totale rispondenti	3.544	

15) Nella scelta dei musei da visitare avrebbe ritenuto utile avere a disposizione dei percorsi tematici già predisposti in grado di indirizzarla?

	Numerosità campionaria	%
No, perché preferisco scegliere liberamente i musei da visitare	1.998	56,4
Si	1.130	31,9
Non so	408	11,5
Preferisco non rispondere	8	0,2
Totale rispondenti	3.544	3.544,0

16) Quali sono i percorsi tematici che le sarebbero interessati/le interesserebbero?
(risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Cosa visitare a Firenze con i bambini	234	15,2
Firenze e i luoghi della fede	512	33,3
Arte moderna e contemporanea	532	34,6
Firenze antica	1.095	71,2
La Firenze medicea	1.280	83,2
Il Rinascimento fiorentino	1.243	80,8
Ville e giardini fiorentini	1.042	67,8
Preferisco non rispondere	37	2,4
Totale rispondenti	1.538	

17) Quali elementi ritiene possano migliorare la qualità della visita nei musei?(risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Visite guidate	1.181	33,3
Audio guide	1.477	41,7
Guida multimediale	995	28,1
Supporti interattivi	1.036	29,2
Materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie...)	1.384	39,1
L'allestimento (luci, collocazione delle opere...)	645	18,2
Cortesia e competenza del personale	768	21,7

Family tour-visita guidata a misura di bambino	232	6,5
Family kit- kit con percorso a tappe dedicato ai bambini	187	5,3
Spazi dedicati ai bimbi dove poterli lasciare durante la visita al museo	107	3,0
La presenza di servizi accessori (caffetteria, bookshop....)	517	14,6
Altro	313	8,8
Preferisco non rispondere	172	4,9
Totale rispondenti	3.544	

18) Su quali aspetti legati alle future iniziative fiorentine le piacerebbe ricevere informazioni? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Vorrei essere informato sulle iniziative dei musei	1.464	41,3
Vorrei essere informato sugli eventi legati alla moda	236	6,7
Vorrei essere informato sugli eventi enogastronomici	715	20,2
Vorrei essere informato sulle mostre	1.179	33,3
Vorrei essere informato sugli eventi sportivi	92	2,6
Vorrei essere informato sugli spettacoli dal vivo	349	9,8
Altro	36	1,0
Non vorrei ricevere nessuna informazione	1.488	42,0
Preferisco non rispondere	279	7,9
Totale rispondenti	3.544	

19) Ha comprato anche la Firenzecard+?

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.346	38,0
No	1.695	47,8
Non ne conoscevo l'esistenza	460	13,0
Preferisco non rispondere	43	1,2
Totale	3.544	100,0

20) Quali servizi ha utilizzato? (solo per chi ha acquistato la carta) (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)	887	65,9
Sconti presso offerte commerciali dedicate	217	16,1
Libretto musei	361	26,8
Nessuno	244	18,1
Preferisco non rispondere	16	1,2
Totale	1.346	

21) Ha acquistato anche la Firenzecard Restart (la carta che nell'arco di un anno permette di avere altre 48 ore di visite nei musei che non ha visto durante la sua prima visita)?

	Numerosità campionaria	%
Sì	197	5,6
No	2.534	71,5
No, perché non conoscevo l'esistenza altrimenti l'avrei comprata	242	6,8
No, non conoscevo l'esistenza ma non l'avrei comprata	552	15,6
Preferisco non rispondere	19	0,5
Totale	3.544	100,0

22) In riferimento al punto vendita, luogo dove si è recato per ritirare la Firenzecard, può esprimere il suo grado di soddisfazione in merito alle seguenti voci?**Facilità nel trovare il punto vendita**

	Numerosità campionaria	%
Molto	818	50,0
Abbastanza	571	34,9
Poco	162	9,9
Per nulla	74	4,5
Non so	5	0,3
Preferisco non rispondere	6	0,4
Totale	1.636	100,0

Completezza delle informazioni ricevute

	Numerosità campionaria	%
Molto	903	55,2
Abbastanza	548	33,5
Poco	125	7,6
Per nulla	43	2,6
Non so	7	0,4
Preferisco non rispondere	10	0,6
Totale	1.636	100,0

Cortesìa del personale

	Numerosità campionaria	%
Molto	1139	69,6
Abbastanza	381	23,3
Poco	68	4,2
Per nulla	36	2,2
Non so	8	0,5
Preferisco non rispondere	4	0,2
Totale	1.636	100,0

Giudizio complessivo del servizio

	Numerosità campionaria	%
Molto	935	57,2
Abbastanza	565	34,5
Poco	83	5,1
Per nulla	41	2,5
Non so	6	0,4
Preferisco non rispondere	6	0,4
Totale	1.636	100,0

Informazioni anagrafiche**Sesso**

	Numerosità campionaria	%
Maschio	1.692	47,7
Femmina	1.852	52,3
Totale	3.544	100,0

Età

	Numerosità campionaria	%
18-30	611	17,2
31-60	2.240	63,2
61+	690	19,5
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale	3.544	100,0

Titolo di studio

	Numerosità campionaria	%
Laurea o titolo superiore	2.732	77,1
Diploma di scuola media superiore	655	18,5
Licenza media inferiore o avviamento professionale	111	3,1
Licenza elementare	3	0,1
Nessun titolo	1	0,0
Preferisco non rispondere	42	1,2
Totale	3.544	100,0

Condizione occupazionale

	Numerosità campionaria	%
Occupato/a	2.504	70,7
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	78	2,2
Casalingo/a	64	1,8
Studente/essa	214	6,0
Ritirato/a dal lavoro	457	12,9
Inabile al lavoro	5	0,1
Altra condizione	174	4,9
Preferisco non rispondere	48	1,4
Totale	3.544	100,0



1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms, the scope of the problem, and the impact it is having on the organization.

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information. This involves conducting research, talking to stakeholders, and reviewing relevant data.

3. The third step is to analyze the information. This involves identifying the root causes of the problem, the underlying factors that are contributing to it, and the potential consequences of different solutions.

4. The fourth step is to develop a solution. This involves brainstorming ideas, evaluating the pros and cons of different options, and selecting the most viable solution.

5. The fifth step is to implement the solution. This involves developing a plan of action, assigning responsibilities, and monitoring progress.

6. The final step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the solution, identifying any areas for improvement, and documenting the lessons learned.

7. The process of problem-solving is an iterative one, and it may be necessary to revisit some of the steps as more information is gathered or as the situation evolves.

8. It is important to communicate throughout the process, keeping stakeholders informed of progress and seeking their input as needed.

9. Finally, it is important to celebrate success and recognize the contributions of those who helped to solve the problem.

10. The process of problem-solving is a valuable skill that can be applied to a wide range of situations, from identifying a problem to implementing a solution.

11. By following these steps, organizations can effectively identify and solve problems, leading to improved performance and success.

12. The process of problem-solving is a continuous one, and it is important to stay vigilant for new problems and opportunities for improvement.

13. It is also important to foster a culture of problem-solving within the organization, encouraging employees to identify and solve problems on their own.

14. The process of problem-solving is a key component of effective management, and it is essential for the success of any organization.

15. By following these steps, organizations can effectively identify and solve problems, leading to improved performance and success.

16. The process of problem-solving is a continuous one, and it is important to stay vigilant for new problems and opportunities for improvement.

17. It is also important to foster a culture of problem-solving within the organization, encouraging employees to identify and solve problems on their own.

18. The process of problem-solving is a key component of effective management, and it is essential for the success of any organization.

19. By following these steps, organizations can effectively identify and solve problems, leading to improved performance and success.

20. The process of problem-solving is a continuous one, and it is important to stay vigilant for new problems and opportunities for improvement.

21. It is also important to foster a culture of problem-solving within the organization, encouraging employees to identify and solve problems on their own.

22. The process of problem-solving is a key component of effective management, and it is essential for the success of any organization.

23. By following these steps, organizations can effectively identify and solve problems, leading to improved performance and success.