



FIRENZECARD

A cura di Paola Balzamo

Febbraio 2016

Indice

Introduzione

Sintesi dei risultati

I risultati

Caratteristiche del campione che ha partecipato all'indagine

Le opinioni sulla Firenzecard

Appendice

Questionario in italiano

Questionario in inglese

Risultati- Frequenze delle risposte

Introduzione

Firenzecard¹ è il pass museale ufficiale della città di Firenze 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 72€, ha validità 72 ore dal primo utilizzo, permette di accedere una sola volta a ognuno dei 72 Musei aderenti al Circuito e di visitarne le collezioni permanenti e le mostre temporanee, entrando dagli ingressi prioritari e senza effettuare la prenotazione. È 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.

Nel mese di novembre 2015 il Comune di Firenze ha realizzato un'indagine online con l'obiettivo di rilevare il gradimento della Firenzecard e di alcuni servizi connessi.

I cittadini chiamati a esprimere il loro giudizio erano coloro che tra aprile 2014 e settembre 2015 hanno acquistato online la Firenzecard. Questi si sono visti recapitare, per posta elettronica, il link per accedere e compilare il questionario online.

La rilevazione ha coinvolto 11.105 persone², 1.000 italiani e 10.105 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario o in lingua italiana o in lingua inglese.

I dati qui presentati sono il risultato dei 1.391 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 12,5%), 263 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,3%) e 1.128 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,2%). 204 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre sono 30 i questionari compilati parzialmente.

¹ <http://www.firenzecard.it/index.php?lang=it>

² Al netto dei minorenni e degli indirizzi e-mail duplicati

Sintesi dei risultati

- Indagine online rivolta a 11.105 cittadini (1.000 italiani e 10.105 stranieri) che tra aprile 2014 e settembre 2015 hanno acquistato la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 1.391, con un tasso di risposta pari al 12,5%. 263 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,3%) e 1.128 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,2%).
- Il campione è risultato composto per il 21,8% da italiani e 78,2% da stranieri. Il numero di uomini che ha partecipato è pressoché pari al numero di donne (rispettivamente il 49,5% e 50,5%), mentre è la fascia di età centrale "31-60 anni" a rappresentare la quota maggiore del campione (63%). Titolo di studio elevato (73,7%) e con un'occupazione (70,1%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Il 75% del campione dichiara che il tempo medio di permanenza a Firenze è stato compreso tra 3 e 5 giorni.
- Quasi la totalità dei partecipanti all'indagine ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard; il 78% dichiarandolo "molto utile", il 19,2% "abbastanza utile". Elevati valori che motivano l'alta percentuale, pari al 95,2%, di cittadini che consiglierebbero ad altri l'acquisto della Firenzecard.
- Il 15,5% ha dichiarato di aver utilizzato il taxi.
- I motivi principali per i quali i rispondenti hanno dichiarato di non averlo utilizzato sono perché "Firenze è facilmente visitabile a piedi" (l'85,1%) e perché "Hanno usato un altro mezzo pubblico" (31,4%) (possibilità di risposta multipla).
- Tra coloro che hanno utilizzato il taxi oltre 3 cittadini su quattro hanno espresso un giudizio positivo riguardo alla "cortesìa del conducente" (74,9%), la percentuale è pari al 71,2% nella valutazione della "rapidità degli spostamenti" e al 68,8% nella "chiarezza della tariffa". Meno di un cittadino su due (47%) ha invece espresso giudizi positivi riguardo "le informazioni sul servizio".

I risultati

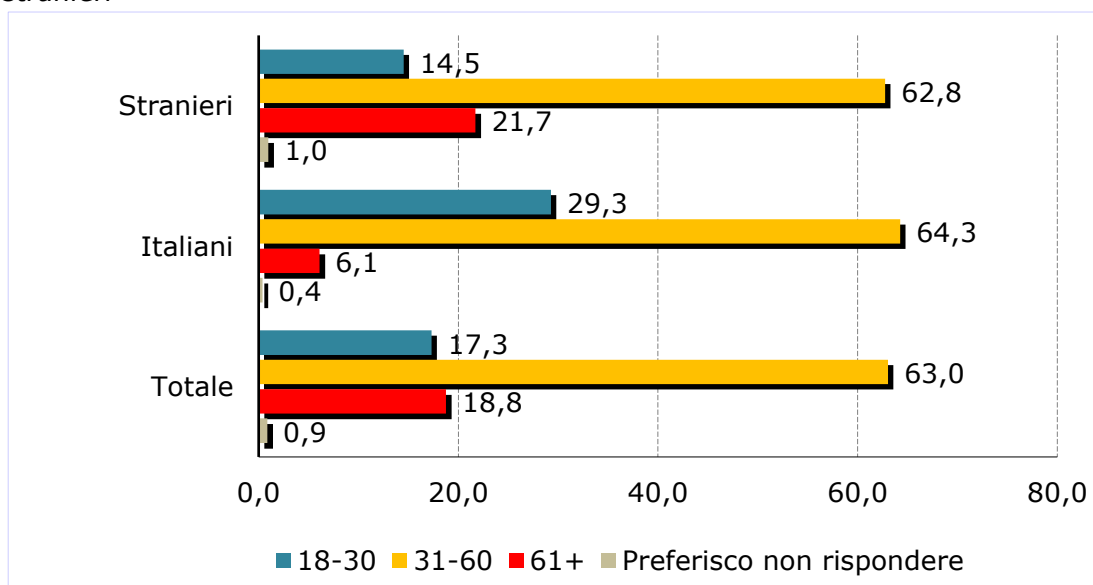
Caratteristiche del campione che ha partecipato all'indagine

Considerando l'intero campione esso risulta composto per il 21,8% da italiani e per il restante 78,2% da stranieri.

Il numero dei uomini che hanno compilato il questionario è risultato pressoché identico al numero di donne, rispettivamente il 49,5% e il 50,5% del campione; "l'età", "il titolo di studio" e "la condizione occupazionale" sono stati invece aspetti più discriminanti. In generale il profilo che emerge è quello di un cittadino di età media, titolo di studio elevato e, a livello professionale, occupato, prevalentemente alle dipendenze.

È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" a partecipare all'indagine, rappresentando il 63% del campione, il 17,3% riguarda la classe "18-30 anni" mentre il 18,8% la classe "oltre 61 anni".

Grafico 1. Distribuzione per classi di età del campione. Confronto tra italiani e stranieri

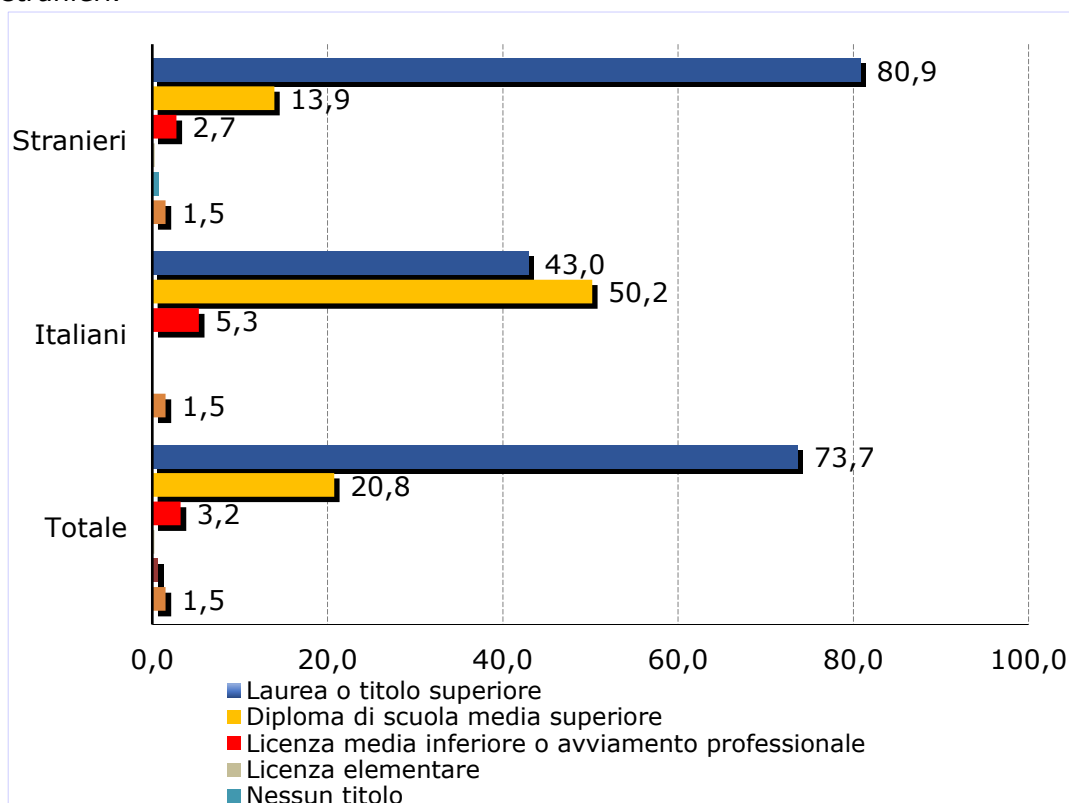


Distinguendo i risultati tra italiani e stranieri, la classe centrale resta la più consistente. Analizzando le altre fasce di età, nel caso degli italiani i giovani

raggiungono quasi la quota del 30% mentre i giovani stranieri quella del 14,5%; questi ultimi risultano più numerosi nella classe matura, il 21,7%, valore che tra gli italiani arriva solo al 6,1% (cfr. Grafico 1).

I partecipanti hanno un titolo di studio elevato. Oltre il 70% dichiara di possedere una "laurea o titolo superiore", il 20% un diploma, mentre presentano valori molto più bassi i titoli di studio inferiori. Se nel caso degli stranieri "la laurea o titolo superiore" è dichiarato da oltre l'80% dei rispondenti³, nel caso degli italiani, la quota più numerosa è quella dei diplomati che rappresentando la metà del campione mentre i "laureati o titolo superiore" rappresentano il 43% (cfr. Grafico 2).

Grafico 2. Distribuzione del titolo di studio del campione. Confronto tra italiani e stranieri.



Analizzando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli "occupati", che rappresentano il 70% del campione, seguita dai "pensionati" con il 14,2%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i

³ La classificazione del livello d'istruzione all'estero è diversa rispetto a quella italiana.

casi, l'elevata percentuale di "occupati", seguiti dai pensionati, tra gli stranieri, 16,4%, mentre tra gli italiani l'altra classe che si distingue è quella degli studenti, 13,7% (cfr. Tabella 1). Se si analizza il dettaglio dell'occupazione il 77,4% dichiara di essere alle dipendenze, il 76,2% tra gli stranieri, l'83,3% tra gli italiani (cfr. Tabella 2).

Tabella 1. Distribuzione della condizione occupazionale del campione. Confronto tra italiani e stranieri.

	Stranieri	Italiani	Totale
Occupato/a	71,0	66,2	70,1
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	1,3	4,6	1,9
Casalingo/a	2,4	4,2	2,7
Studente/essa	4,9	13,7	6,5
Ritirato/a dal lavoro	16,4	4,9	14,2
Inabile al lavoro	0,1	0,0	0,1
Altra condizione	2,9	4,6	3,2
Preferisco non rispondere	1,0	1,9	1,2
Totale	100	100	100

Tabella 2. Distribuzione della posizione nella professione del campione. Confronto tra italiani e stranieri.

	Stranieri	Italiani	Totale
Alle dipendenze	76,2	83,3	77,4
Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)*	12,6	4,6	11,2
Autonomo	10,6	10,3	10,6
Preferisco non rispondere	0,6	1,7	0,8
Totale	100	100	100

* Altro (nel caso degli stranieri)

Le opinioni sulla Firenzecard

Circa il 75% del campione dichiara che il tempo di permanenza a Firenze è durato dai 3 ai 5 giorni, il 16,2% afferma di essersi fermato più di 5 giorni (percentuale che raggiunge il 18,4% tra gli stranieri), mentre l'8,6% riferisce per solo un week end (percentuale pari al 15,6% nel caso degli italiani) (cfr. Tabella 3).

Tabella 3. Permanenza a Firenze. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri.

	Stranieri	Italiani	Totale
Un week-end	7,0	15,6	8,6
3-5 giorni	74,5	77,9	75,1
Oltre 5 giorni	18,4	6,5	16,2
Preferisco non rispondere	0,1	0,0	0,1
Totale	100	100	100

Quasi la totalità dei partecipanti all'indagine ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard, il 78% dichiarandolo "molto utile", il 19,2% "abbastanza utile", elevati valori che motivano l'alta percentuale, pari al 95,2%, di cittadini che consiglierebbero ad altri l'acquisto della Firenzecard. I dati distinti tra italiani e stranieri non differiscono molto (cfr. Grafico 3 e Tabella 4).

I risultati si discostano maggiormente se diversificati per fasce di età (cfr. Grafico 4 e tabella 5) dove maggiormente soddisfatti risultano i giovani. Oltre l'83% ha ritenuto molto utile l'acquisto della carta, raggiungendo il 97,5% la percentuale di coloro che la consiglierebbero, quota che diminuisce con l'avanzare dell'età (95,2% sono coloro che la consiglierebbero nella fascia "31-60" e 92,7% quelli nella fascia "oltre 61 anni").

Grafico 3. Giudizi sull'utilità della Firenzecard rispetto all'utilizzo. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri.

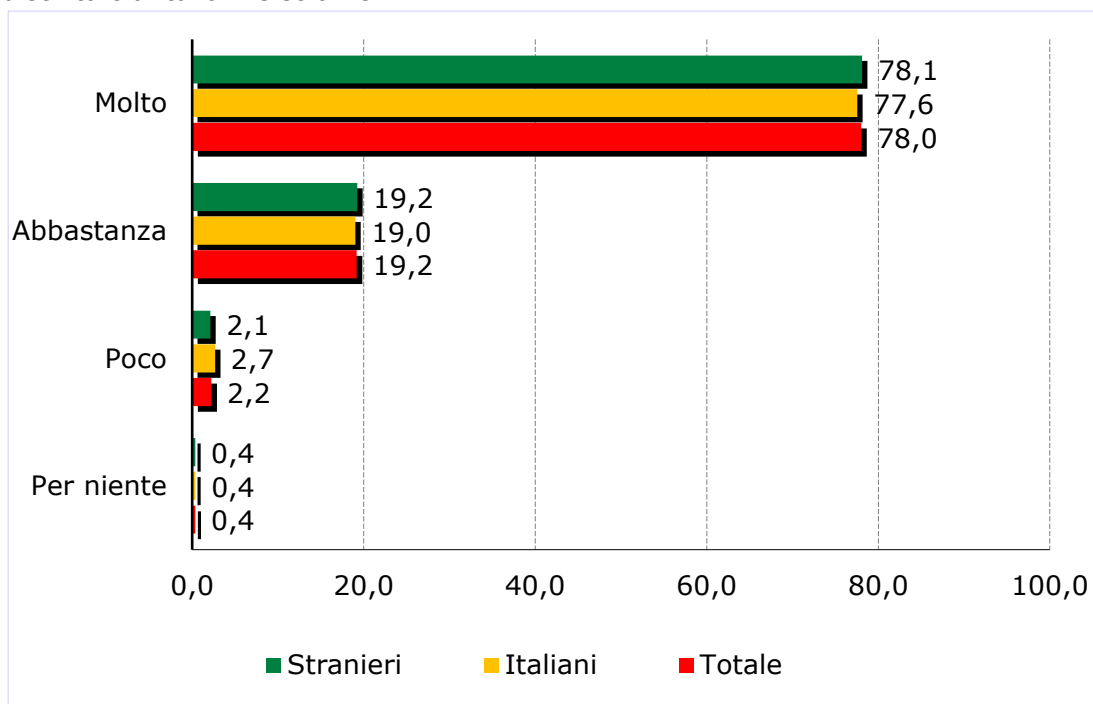


Tabella 4. Diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Distribuzione distinta tra italiani e stranieri.

	Stranieri	Italiani	Totale
Sì	94,9	96,2	95,2
No	2,1	2,3	2,2
Non so	2,9	1,5	2,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0
Totale	100	100	100

Grafico 4. Giudizi sull'utilità della Firenzecard rispetto all'utilizzo. Distribuzione distinta tra classi di età.

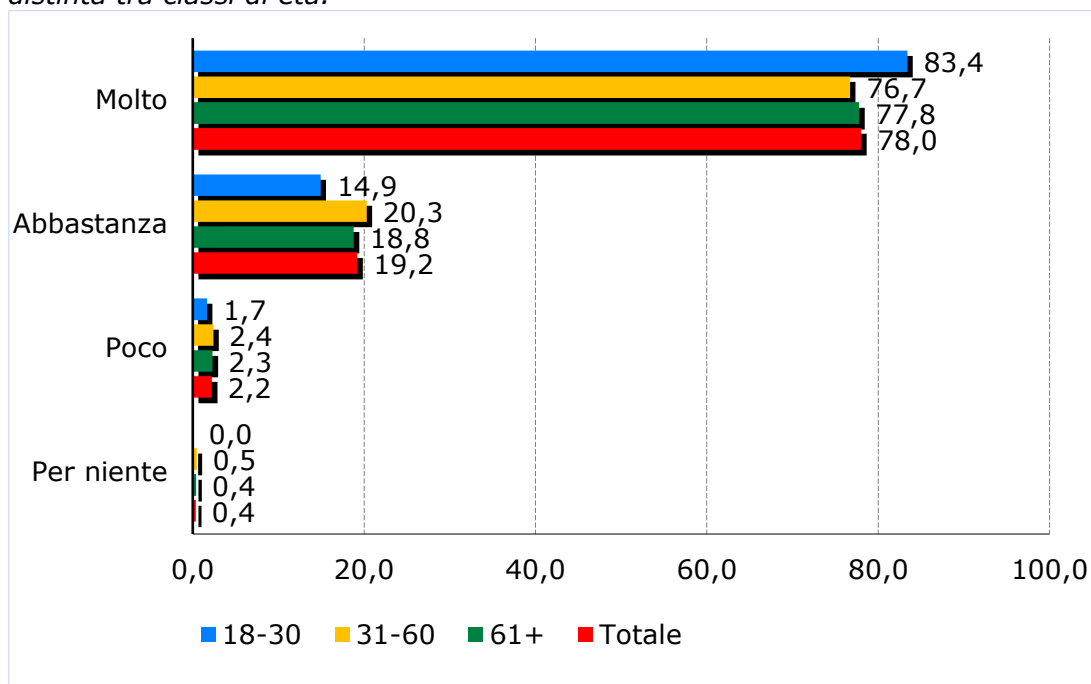
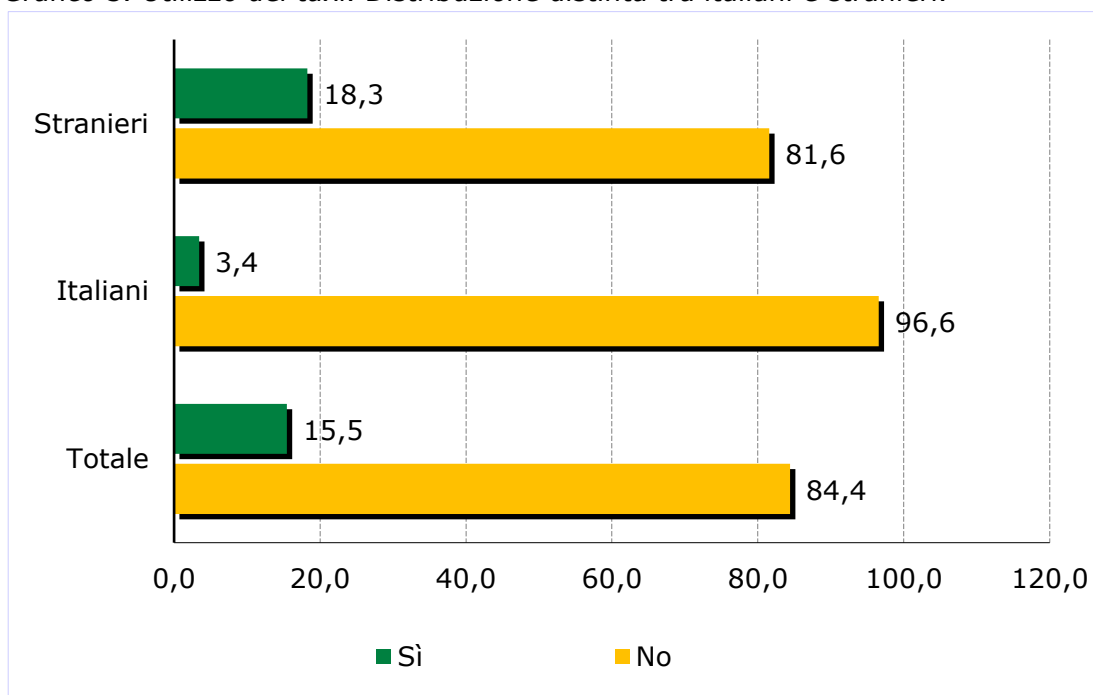


Tabella 5. Diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Distribuzione per classi di età.

	18-30	31-60	61+	Totale
Sì	97,5	95,2	92,7	95,2
No	0,4	2,4	3,1	2,2
Non so	2,1	2,4	4,2	2,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100	100	100	100

È risultato che solo il 15,5% dei rispondenti nel periodo di permanenza a Firenze ha utilizzato il taxi, percentuali che aumentano al 18,3% nel caso degli stranieri e che rappresenta solo il 3,4% nel caso degli italiani (cfr. Grafico 5).

Grafico 5. Utilizzo del taxi. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri.



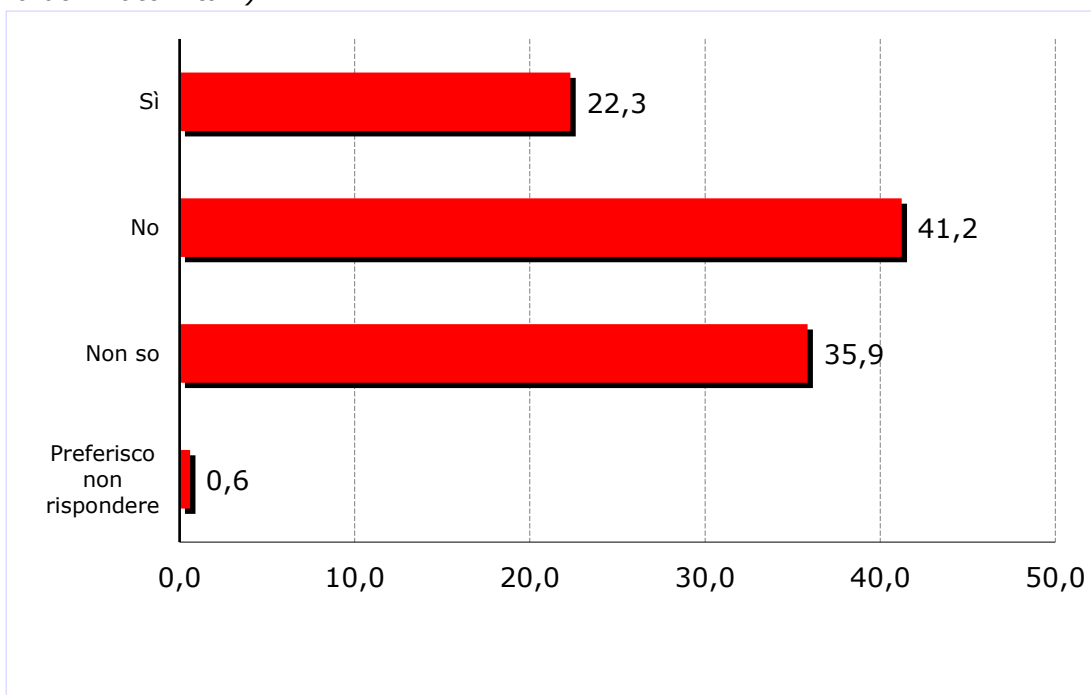
I motivi principali per i quali i cittadini hanno dichiarato di non aver utilizzato il taxi sono essenzialmente perché "Firenze è facilmente visitabile a piedi" (l'85,1%, 86,6% tra gli stranieri e 79,5% tra gli italiani) e perché "Hanno usato un altro mezzo pubblico" (31,4%, 29,7% tra gli stranieri e il 37,8% tra gli italiani) (cfr. Tabella 6).

Tabella 6. Motivo del non utilizzo del taxi. Distribuzione distinta tra italiani e stranieri. (Risposta multipla. Domanda rivolta solo a chi non ha utilizzato il taxi)

	Stranieri	Italiani	Totale
Firenze è facilmente visibile a piedi	86,6	79,5	85,1
Ho usato un mezzo proprio	3,9	2,4	3,6
Ho usato un altro mezzo pubblico	29,7	37,8	31,4
Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)	0,5	0,4	0,5
Tariffa elevata	2,1	3,5	2,4
Altro	2,1	2,0	2,0
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0

Nel caso in cui fossero previste tariffe agevolate per i possessori della Firenzecard è il 22,3% dei cittadini che non hanno utilizzato il taxi ad asserire che lo utilizzerebbe, il restante 41,2% e il 35,9% dichiara rispettivamente di "no" o di "non saperlo" (cfr. Grafico 6).

Grafico 6. Utilizzo del taxi con tariffe agevolate. (Domanda rivolta solo a chi non ha utilizzato il taxi)



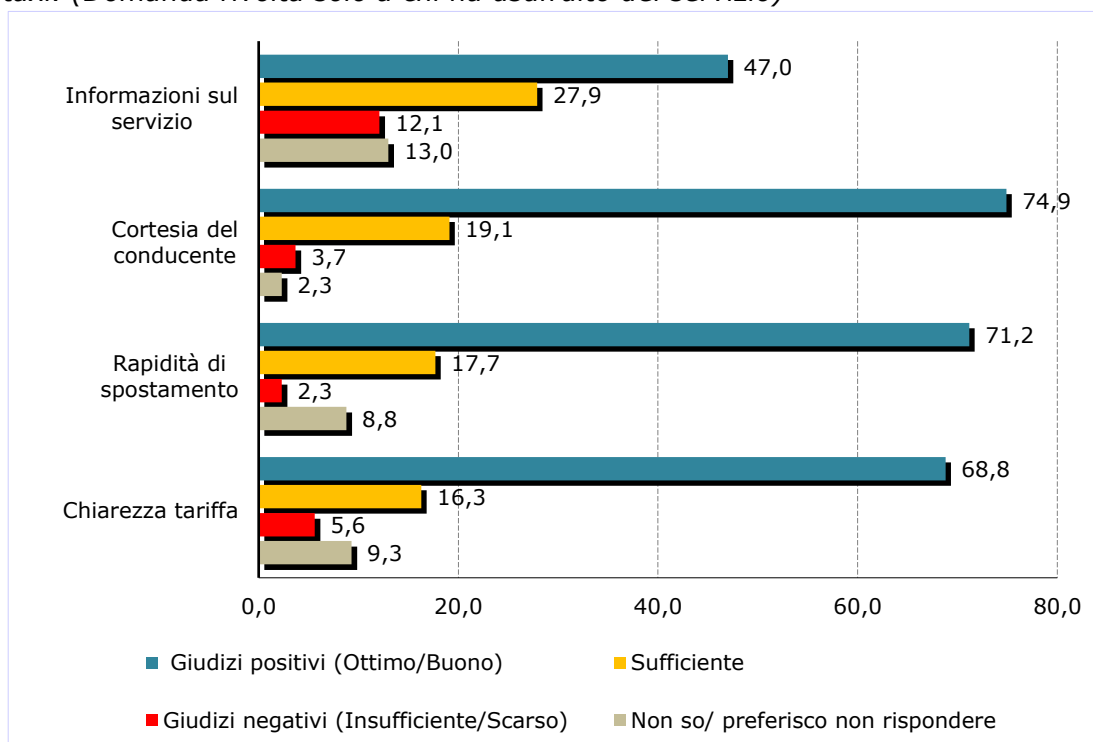
Analizzando i giudizi di coloro che invece hanno usufruito del servizio del taxi è stato chiesto di valutare: "le informazioni sul servizio", "la cortesia del conducente", "la rapidità di spostamento" e "la chiarezza della tariffa". La tabella 7 mostra la distribuzione dei giudizi per le varie voci. Per ciascuna categoria la valutazione maggiormente menzionata è stata "buona". Più di un cittadino su tre ha espresso questo parere superando la soglia del 40% per la "rapidità di spostamento" e "la chiarezza della tariffa". La voce che raccolto maggior riconoscimento è stata "la cortesia del conducente" valutata ottima dal 35,3% dei rispondenti mentre le percentuali più elevate di giudizi poco positivi sono relative alle "informazioni sul servizio" giudicate sufficienti dal 27,9% dei rispondenti, insufficienti dall'8,4% e scarse dal 3,7%.

Tabella 7. Distribuzione dei giudizi sui seguenti aspetti del servizio taxi. (Domanda rivolta solo a chi ha usufruito del servizio)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarsa	Non so	Preferisco non rispondere	Totale
Informazioni sul servizio	14,0	33,0	27,9	8,4	3,7	12,6	0,5	100,0
Cortesìa del conducente	35,3	39,5	19,1	2,3	1,4	1,4	0,9	100,0
Rapidità di spostamento	29,3	41,9	17,7	1,9	0,5	7,9	0,9	100,0
Chiarezza tariffa	25,6	43,3	16,3	1,9	3,7	9,3	0,0	100,0

Raggruppando i giudizi in "positivi" (chi ha dato una valutazione ottima o buona) e "negativi" (chi ha espresso un giudizio scarso o insufficiente) emerge che 3 cittadini su quattro hanno premiato "la cortesia del conducente" mentre meno della metà ha espresso pareri positivi in merito alle "informazioni sul servizio" (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Distribuzione dei giudizi raggruppati sui seguenti aspetti del servizio taxi. (Domanda rivolta solo a chi ha usufruito del servizio)



Appendice

Questionario in italiano

- 1) **Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?**
 - Un week-end
 - 3-5 giorni
 - Oltre 5 giorni
 - Preferisco non rispondere

- 2) **Rispetto al suo utilizzo, quanto ritiene utile l'acquisto della Firenzecard per la visita della città?**
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per niente
 - Preferisco non rispondere

- 3) **Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?**
 - Sì
 - No
 - Non so
 - Preferisco non rispondere

- 4) **Nel periodo di permanenza a Firenze ha utilizzato il Taxi per spostarsi in città?**
 - Sì
 - No (vai alla domanda 6)
 - Preferisco non rispondere

- 5) **(Domanda rivolta solo a chi ha utilizzato il servizio taxi) Le chiedo di valutare secondo la scala *ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, scarso, non so, preferisco non rispondere* i seguenti aspetti sul servizio taxi:**
 - Informazione sul servizio
 - Cortesìa del conducente
 - Rapidità di spostamento
 - Chiarezza della tariffa

- 6) **(Domanda rivolta solo a chi non ha utilizzato il taxi) Per quale motivo non ha utilizzato il taxi? (max due risposte)**
 - Firenze è facilmente visitabile a piedi
 - Ho usato un mezzo proprio
 - Ho usato un altro mezzo pubblico
 - Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)
 - Tariffa elevata
 - Preferisco non rispondere
 - Altro

- 7) **(Domanda rivolta solo a chi non ha utilizzato il taxi) Avrebbe utilizzato il taxi se fossero previste tariffe agevolate per i possessori della Firenzecard?**

Sì
No
Non so
Preferisco non rispondere

Informazioni anagrafiche

Genere

M F

Età

18-30anni
31-60 anni
61 e oltre
Preferisco non rispondere

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

Posizione nella professione

Alle dipendenze
Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)
Autonomo
Preferisco non rispondere

Questionario in inglese

1) How long were you staying in Florence?

- A week-end
- 3-5 days
- More than 5 days
- I prefer not to answer

2) How much do you think Firenzecard was useful for your visit?

- Very useful
- Useful enough
- Not very useful
- At all
- I prefer not to answer

3) Would you recommend Firenzecard to others?

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

4) When you were in Florence, did you use a Taxi to get around?

- Yes
- No
- I prefer not to answer

**5) Please evaluate the aspect of the service received, based on the following scale:
great / good / sufficient / insufficient / bad / I don't know / I prefer not to answer**

- Information about the taxi service
- Courtesy of the driver
- Quickest destination itinerary
- Fare accuracy

6) Why didn't you use a taxi during your visit?

- Florence is easy to walk around
- I used my own car
- I used public transportation
- I used alternative transportation (car sharing, car pooling, NCC...)
- Fares are too high
- I prefer not to answer
- Other

7) Would you have taken a taxi if special prices available to Firenzecard holders?

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

Personal Information

Gender

M F

Age

18-30 yrs

31-60 yrs

61 + yrs

I prefer not to answer

Education level

Degree

High school diploma

Middle school diploma

Primary school

None of the above

I prefer not to answer

Working condition

Employed

Unemployed/Looking for work

Housewife

Student

Retired

Unable to work

Other

I prefer not to answer

Professional position

Employee

Other

Independent contractor

I prefer not to answer

Risultati – Frequenze delle risposte

1) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	Numerosità campionari	
	a	%
Un week-end	120	8,6
3-5 giorni	1.045	75,1
Oltre 5 giorni	225	16,2
Preferisco non rispondere	1	0,1
Totale	1.391	100,0

2. Rispetto al suo utilizzo, quanto ritiene utile l'acquisto della Firenzecard per la visita della città?

	Numerosità campionari	
	a	%
Molto	1.085	78,0
Abbastanza	267	19,2
Poco	31	2,2
Per niente	5	0,4
Preferisco non rispondere	3	0,2
Totale	1.391	100,0

3. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

	Numerosità campionari	
	a	%
Sì	1.324	95,2
No	30	2,2
Non so	37	2,7
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale rispondenti	1.391	100,0

4. Nel periodo di permanenza a Firenze ha utilizzato il taxi per spostarsi in città?

	Numerosità campionari	
	a	%
Sì	215	15,5
No	1.174	84,4
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	1.391	100,0

5. (Solo a chi ha utilizzato il taxi) Le chiedo di valutare secondo la scala ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, scarso i seguenti aspetti del servizio taxi:

Informazioni sul servizio

	Numerosità campionari	
	a	%
Ottimo	30	14,0
Buono	71	33,0
Sufficiente	60	27,9
Insufficiente	18	8,4
Scarso	8	3,7
Non so	27	12,6
Preferisco non rispondere	1	0,5
		100,
Totale	215	0

Cortesìa del conducente

	Numerosità campionari	
	a	%
Ottimo	76	35,3
Buono	85	39,5
Sufficiente	41	19,1
Insufficiente	5	2,3
Scarso	3	1,4
Non so	3	1,4
Preferisco non rispondere	2	0,9
		100,
Totale	215	0

Rapidità di spostamento

	Numerosità campionari	
	a	%
Ottimo	63	29,3
Buono	90	41,9
Sufficiente	38	17,7
Insufficiente	4	1,9
Scarso	1	0,5
Non so	17	7,9
Preferisco non rispondere	2	0,9
		100,
Totale	215	0

Chiarezza tariffa

	Numerosità campionari	
	a	%
Ottimo	55	25,6
Buono	93	43,3
Sufficiente	35	16,3
Insufficiente	4	1,9
Scarso	8	3,7
Non so	20	9,3
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	215	100,0

6. (Solo per chi non ha utilizzato il taxi) Per quale motivo non ha utilizzato il taxi? (max 2 risposte)

	Numerosità campionari	
	a	%
Firenze è facilmente visibile a piedi	999	85,1
Ho usato un mezzo proprio	42	3,6
Ho usato un altro mezzo pubblico	369	31,4
Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)	6	0,5
Tariffa elevata	28	2,4
Altro	24	2,0
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	1.174	

7. (Solo per chi non ha utilizzato il taxi) Avrebbe utilizzato il taxi se fossero previste tariffe agevolate per i possessori della Firenzecard?

	Numerosità campionari	
	a	%
Sì	262	22,3
No	484	41,2
Non so	421	35,9
Preferisco non rispondere	7	0,6
Totale	1.174	100,0

Informazioni anagrafiche

Sesso

	Numerosità campionari	
	a	%
Maschio	689	49,5
Femmina	702	50,5

Totale	1.391	100, 0
--------	-------	-----------

Età

	Numerosità campionari	
	a	%
18-30	241	17,3
31-60	877	63,0
61+	261	18,8
Preferisco non rispondere	12	0,9
Totale	1.391	100, 0

Titolo di studio

	Numerosità campionari	
	a	%
Laurea o titolo superiore	1.025	73,7
Diploma di scuola media superiore	289	20,8
Licenza media inferiore o avviamento professionale	45	3,2
Licenza elementare	3	0,2
Nessun titolo	8	0,6
Preferisco non rispondere	21	1,5
Totale	1.391	100, 0

Condizione occupazionale

	Numerosità campionari	
	a	%
Occupato/a	975	70,1
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	27	1,9
Casalingo/a	38	2,7
Studente/essa	91	6,5
Ritirato/a dal lavoro	198	14,2
Inabile al lavoro	1	0,1
Altra condizione	45	3,2
Preferisco non rispondere	16	1,2
Totale	1.391	100, 0

Posizione nella professione

	Numerosità campionari	
	a	%

Alle dipendenze	755	77,4
Collaborazione coordinatae continuativa (con o senza progetto)*	109	11,2
Autonomo	103	10,6
Preferisco non rispondere	8	0,8
		100,
Totale	975	0

* Altro (nel caso degli stranieri)