

*La statistica per la città*

Firenzecard 2019  
I turisti e la città di Firenze

A cura di  
*Paola Balzamo*  
*Roberto Dinelli*  
*Alessia Rossi*



<i>Introduzione</i> .....	27
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	29
<i>I risultati</i> .....	31
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i> .....	31
<i>La Firenzecard</i> .....	34
<i>I turisti e la città di Firenze</i> .....	42
<i>Appendice</i> .....	51
<i>Questionario in italiano</i> .....	51
<i>Questionario in inglese</i> .....	57
<i>Questionario in francese</i> .....	63
<i>Questionario in spagnolo</i> .....	69
<i>Risultati - Frequenze risposte</i> .....	74



## 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 Firenzecard<sup>1</sup> 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 e senza effettuare la prenotazione (a eccezione della Cupola di Santa Maria del Fiore). 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 Linea Comune, ente gestore della Firenzecard, realizzano, da quattro anni, un'indagine online rivolta a chi acquista la carta per via telematica.

I turisti che quest'anno sono stati chiamati a esprimere un giudizio sono coloro che dal primo gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 hanno acquistato online la Firenzecard. I visitatori hanno ricevuto per posta elettronica il link per accedere e compilare il questionario online.

La rilevazione, giunta alla quarta edizione<sup>2</sup>, conserva nel tempo alcune domande ritenute significative e che consentono di valutarne l'evoluzione temporale, oltre a specifici approfondimenti scelti in ciascuna edizione<sup>3</sup>.

L'indagine ha coinvolto 28.918 persone<sup>4</sup>, 3.041 italiani e 25.877 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario in lingua italiana, in lingua inglese, in lingua francese e, da quest'anno, anche in lingua spagnola.

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

2 È possibile consultare i risultati delle precedenti rilevazioni rispettivamente ai seguenti indirizzi:  
[http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1459338949694\\_bollettino\\_marzo\\_2016.pdf](http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1459338949694_bollettino_marzo_2016.pdf)  
[http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1492762723552\\_bollettino\\_aprile\\_2017\\_ver2.pdf](http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1492762723552_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/2018-12/bollettino_luglio_2018.pdf)

3 Il questionario completo è consultabile in appendice

4 Al netto degli indirizzi e-mail duplicati

I dati presentati nella seguente pubblicazione sono il risultato dei 4.230 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 14,6%), 814 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,8%) e 3.416 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 13,2%). 823 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 222 i questionari compilati solo parzialmente.

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<sup>5</sup>

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

## Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 28.918 cittadini (3.041 italiani e 25.877 stranieri) che tra gennaio 2018 e dicembre 2018 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 4.230, con un tasso di risposta pari al 14,6%. 814 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,8%) e 3.416 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 13,2%).
- I rispondenti sono per il 19,2% italiani e per l'80,8% stranieri. Il numero di uomini è pressoché identico al numero di donne (50,2% rispetto al 49,8%). La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (63,4%). Titolo di studio elevato (78,9%) e con un'occupazione (69,6%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard (72,8% "molto", il 22,9% "abbastanza"). Si conferma elevata anche la quota, superiore al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- L'85,6% degli acquirenti della Firenzecard hanno affermato di averla comprata "Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata". Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali musei" (76,7% dei rispondenti), mentre circa un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi" (53,3%). Pari al 9,5% la quota di chi ha selezionato il "Poter far entrare i figli gratuitamente nei musei".
- Il 29,3% degli intervistati ha acquistato anche la Firenzecard+ e il 59,2% dichiara che comprerebbe la Firenzecard Restart qualora dovesse tornare a Firenze.

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.

- Più di 1 turista su 2 (58,4%) ha affermato di non avere considerazioni aggiuntive da segnalare, il 12,1% ha dichiarato di non sapere quali suggerimenti poter proporre, mentre il 28,1% ha gradito poter fare delle segnalazioni.
- Gli aspetti maggiormente menzionati hanno riguardato l'aver informazioni anticipate tramite la app sia sulle possibili code, citato dal 52,6%, sia sugli eventi in corso in città quando sono a Firenze, come spettacoli, concerti, fiere... menzionato dal 44,2%. Il 51,6%, ha indicato il poter prenotare anticipatamente online la visita nei musei con la Firenzecard. Il 39,1% suggerisce il poter usufruire di visite guidate nei musei del circuito solo per i clienti della carta e 28,3% di poter avere sconti presso strutture ricettive presentando il voucher di acquisto della Firenzecard.
- Quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da solo, consultando internet (50,2%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (43,9%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 62,9% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 76,3% 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 (49,9%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (68,5%) e scelgono di pernottare nel capoluogo (circa il 90%).
- Il 45,2% dei turisti è arrivato a Firenze in treno e il 37,9% in aereo, atterrando direttamente a Firenze il 63,4% seguito da Pisa il 22,0%.
- In occasione del viaggio Firenze non è stata l'unica meta visitata per il 47,5% che hanno approfittato della vacanza per vedere anche altre località toscane come Pisa (60,5%), Siena (57,0%) e San Gimignano (39,4%), le tre mete più frequentate.

## I risultati

### Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine

Considerando i 4.230 questionari pervenuti, risulta che oltre quattro partecipanti su cinque sono stranieri, pari all'80,8%, mentre la quota dei rispondenti italiani è il 19,2%. La proporzione nelle precedenti edizioni è stata di circa tre stranieri su quattro. Nel dettaglio, nel 2018 la percentuale è stata 76,5% stranieri e 23,5% italiani, nel 2017, 75,5% stranieri e 24,5% italiani e nel 2015, 78,2% stranieri e 21,8% italiani. 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 1 è italiano e 9 sono 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. Così come avvenuto nella rilevazione del 2015 anche in quella del 2019 il numero di uomini che ha compilato il questionario è risultato pressoché identico al numero di donne (49,5% rispetto al 50,5% nel 2015, 50,2% rispetto al 49,8% nel 2019) negli ultimi due anni il range era invece risultato un po' più marcato. 53,3% uomini in confronto al 46,7% delle donne nel 2017 e il 55,5% uomini in confronto al 44,5% delle donne nel 2018. Si confermano variabili discriminanti "l'età", il "titolo di studio" e la "condizione occupazionale".

È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 63,4%, il 16,2% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 20,2% alla classe "oltre 61 anni". Rispetto alle ultime due rilevazioni diminuisce la quota della fascia matura mentre aumenta la fascia giovane (cfr. Grafico 1).

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

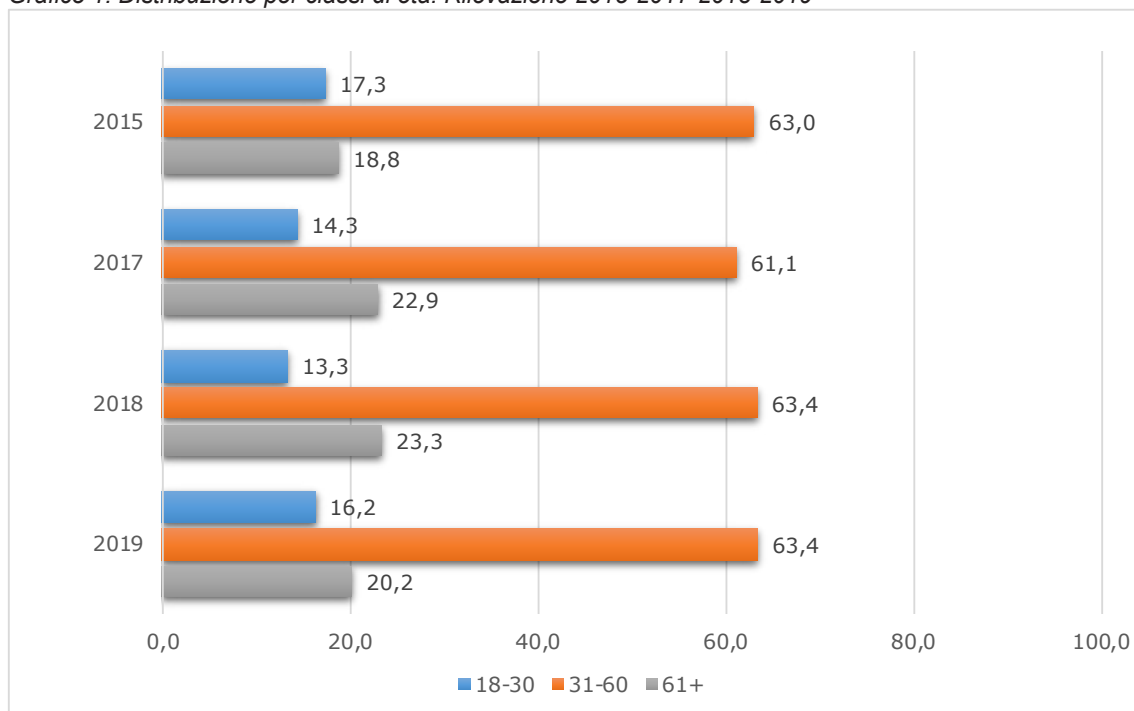
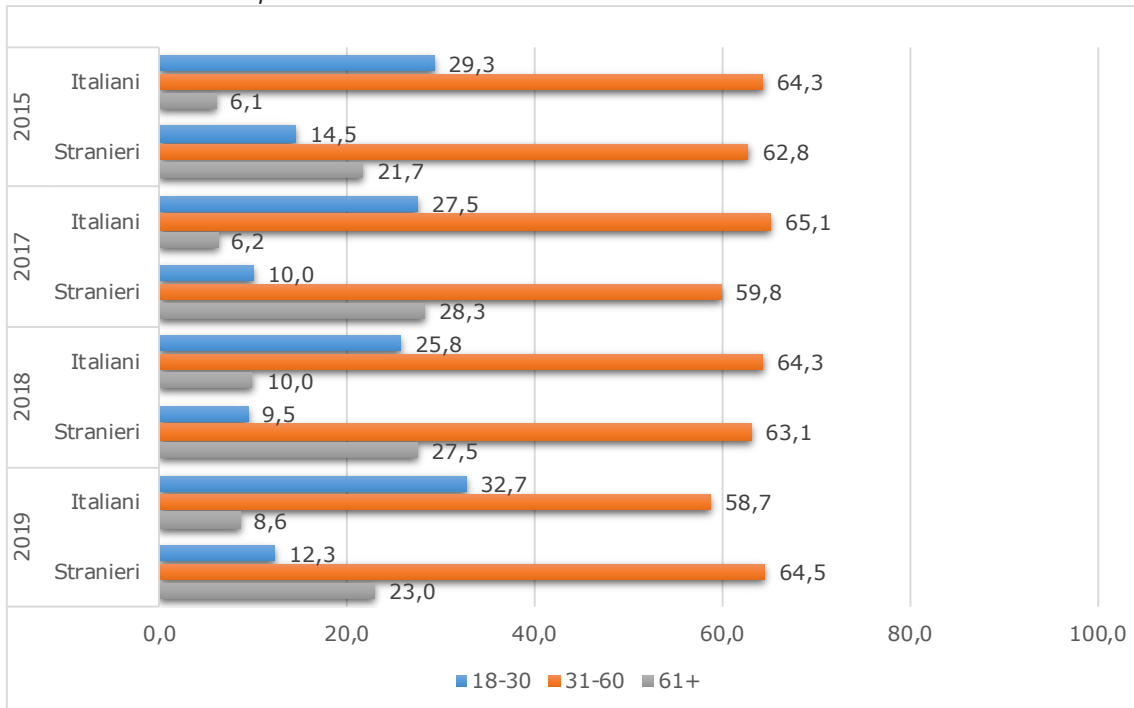


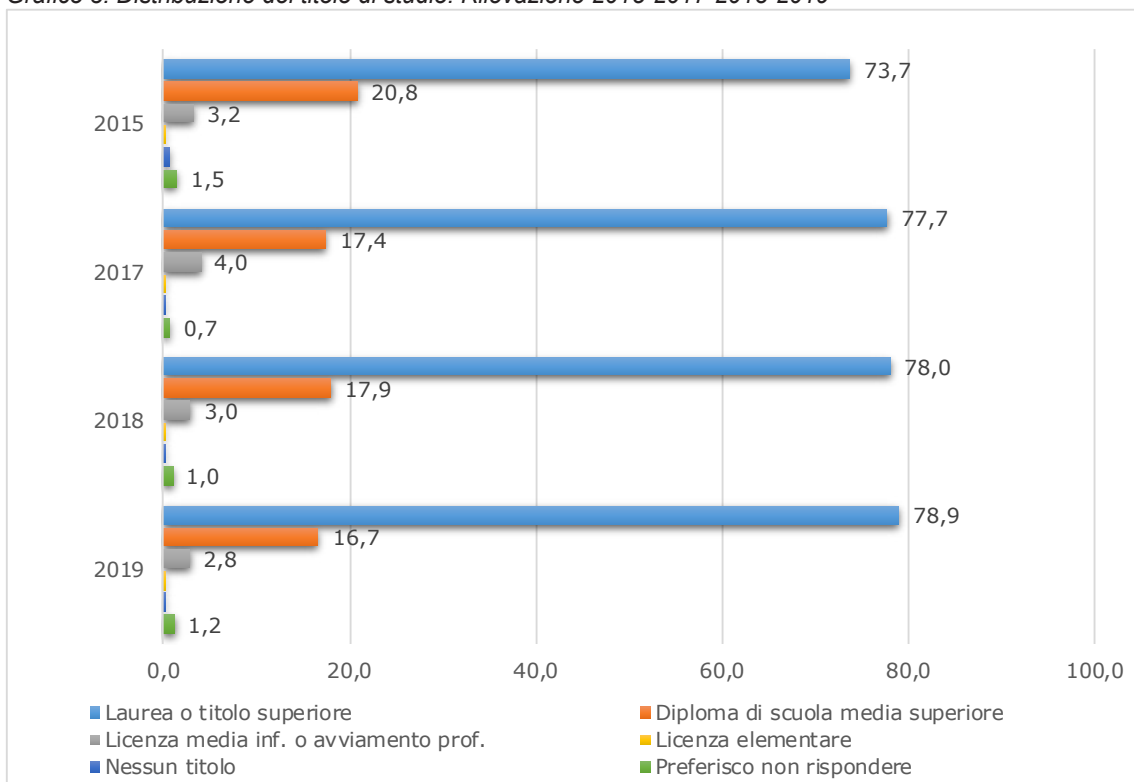


Grafico 2. Distribuzione per classi di età confrontando italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019.



I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Oltre il 78% dichiara di possedere una “Laurea o titolo superiore”, il 16,7% 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



Osservando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli “Occupati” con il 69,6%, al secondo posto sono presenti i “Pensionati” con il 13,4%. 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 (15,8%) e dagli “Studenti” tra gli italiani (14,5%). I risultati riguardanti il 2019 confermano quanto registrato negli anni precedenti (cfr. Grafico 4 e Tabella 2).

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

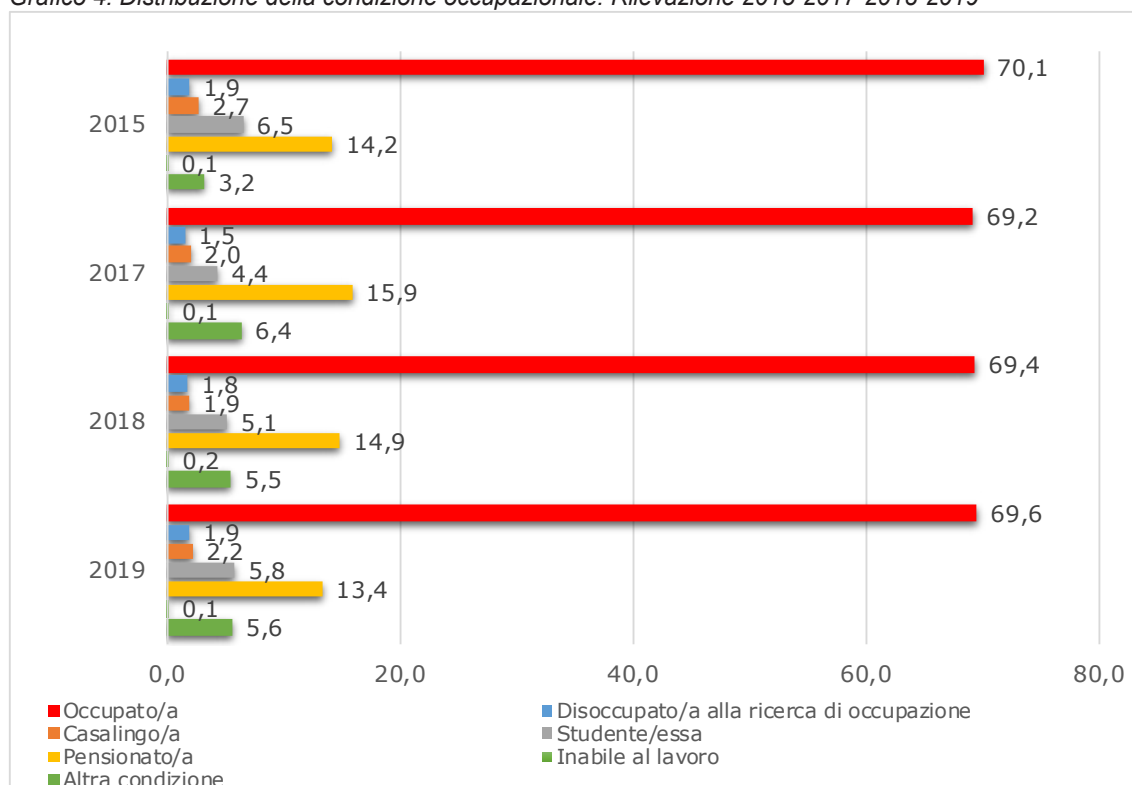


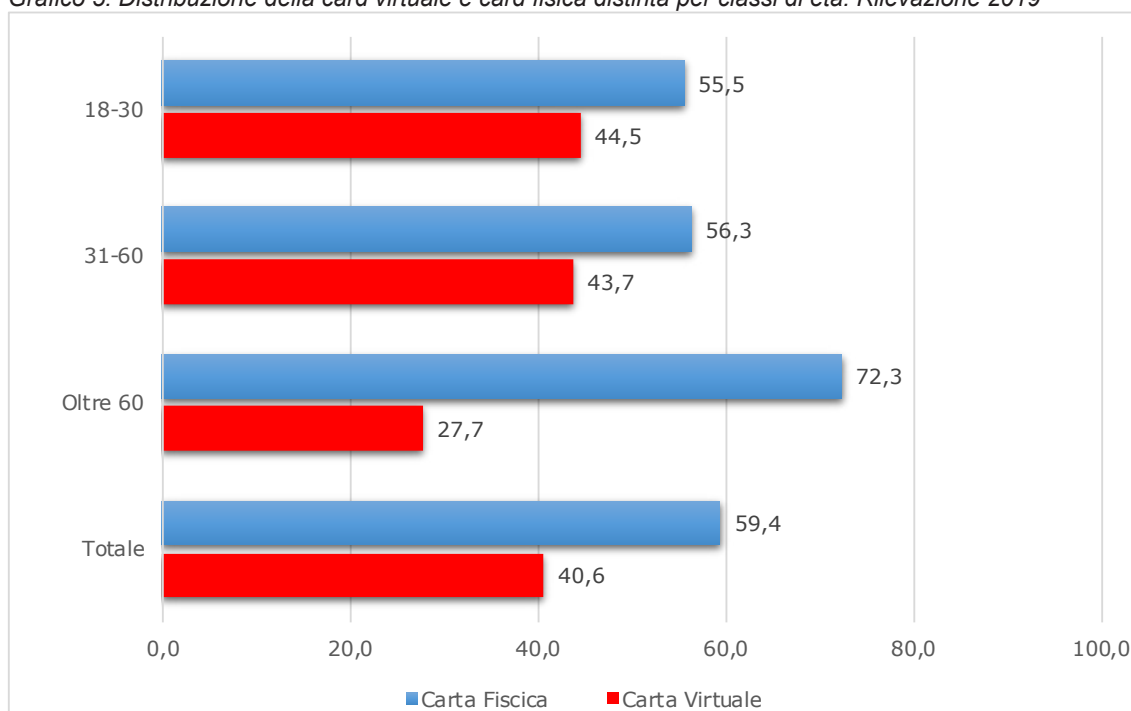
Tabella 2. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019

	2015		2017		2018		2019	
	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
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	4,6	1,3	3,0	1,0	2,8	1,5	3,3	1,6
Casalingo/a	4,2	2,4	1,4	2,2	2,4	1,8	3,1	2,0
Studente/essa	13,7	4,9	10,3	2,4	11,5	3,2	14,5	3,7
Pensionato/a	4,9	16,4	4,8	19,5	4,5	18,1	3,1	15,8
Inabile al lavoro	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,1
Altra condizione	4,6	2,9	2,1	7,8	1,5	6,7	2,2	6,4
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	0,7	0,4	1,1	1,3	1,7	1,4
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100

## La Firenzecard

A partire dal 2 maggio 2018, oltre alla card fisica, è entrata in produzione anche la card virtuale. Analizzando coloro che hanno risposto all'indagine quest'ultima risulta acquistata dal 40,6% dei rispondenti. Se tra gli stranieri hanno deciso di comprarla il 41,3%, la quota tra gli acquirenti italiani scende al 37,8%. Maggiori differenze si riscontrano distinguendo i risultati per classi di età (cfr. Grafico 5). Le fasce più mature sono più propense all'acquisto della carta fisica, il 72,3% rispetto al 27,7% che ha comprato quella virtuale. Nelle classi più giovani la divergenza tende a diminuire<sup>6</sup>, nella fascia 31-60 il 56,3% ha scelto la carta fisica e il 43,7% la carta virtuale, nella fascia 18-30 il 55,5% ha scelto la carta fisica e i 44,5% la carta virtuale.

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



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.

La somma dei giudizi positivi (molto e abbastanza) ottiene consensi superiori al 95%, pari al 72,8% chi l'ha definita "Molto utile", il 73,9% tra gli stranieri e 67,8% tra gli italiani, mostrando un'inversione rispetto alla passata rilevazione in cui erano stati gli italiani (82,5%) a mostrare percentuali più elevate rispetto agli stranieri (79,2%).

Considerando l'ultima indagine si osserva, inoltre, pari al 22,9% la quota di chi sostiene che l'acquisto della carta sia risultato "Abbastanza utile", (22,2% tra gli stranieri e 26,0% tra gli italiani) (cfr. Grafici 6 e 7).

<sup>6</sup> Si precisa che i cittadini hanno potuto scegliere tra le due diverse tipologie di acquisto solo a partire da maggio, prima di allora non era possibile usufruire dell'app.

Grafico 6. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione 2015-2017-2018-2019

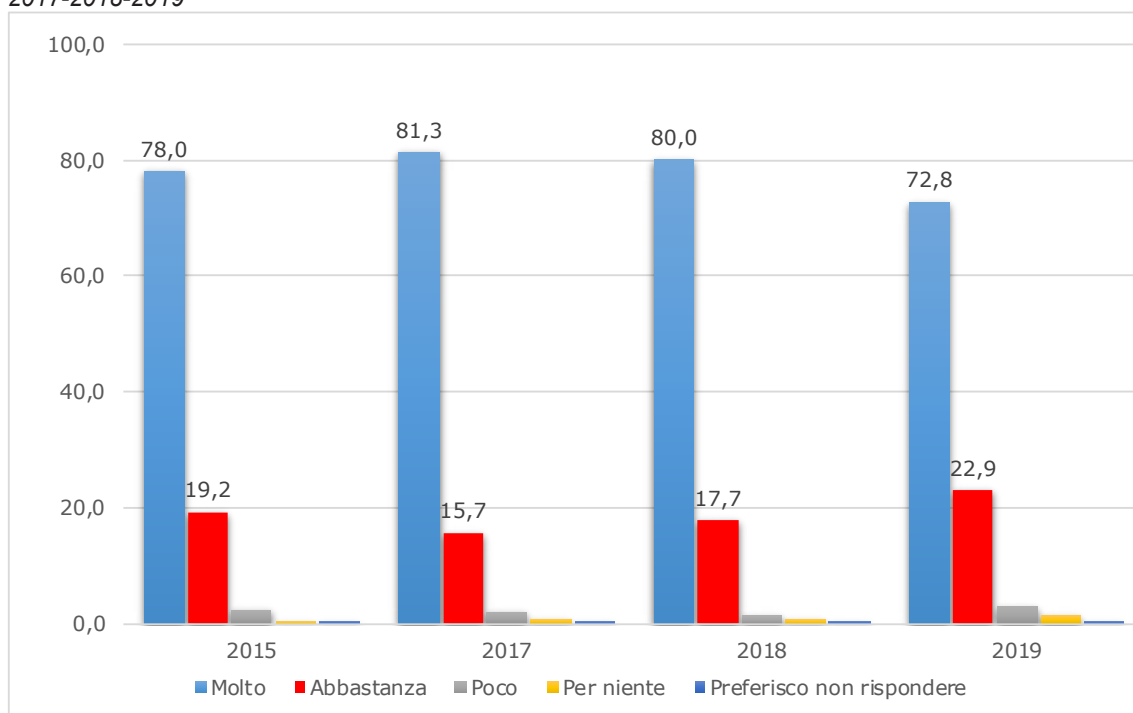
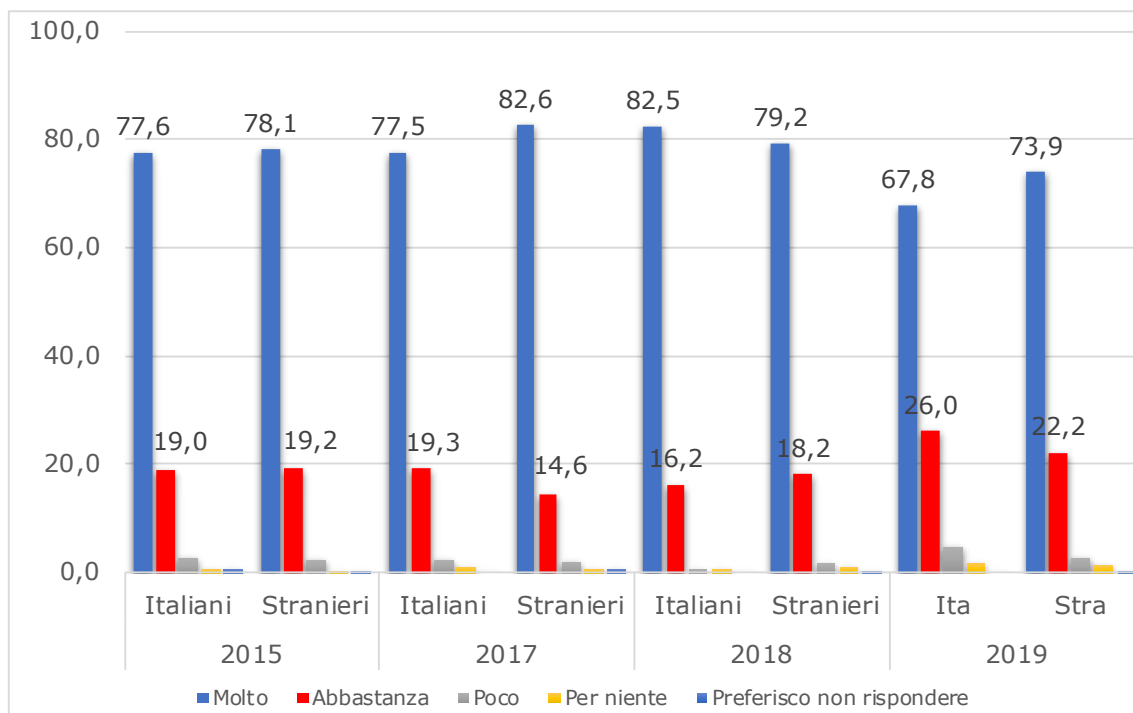
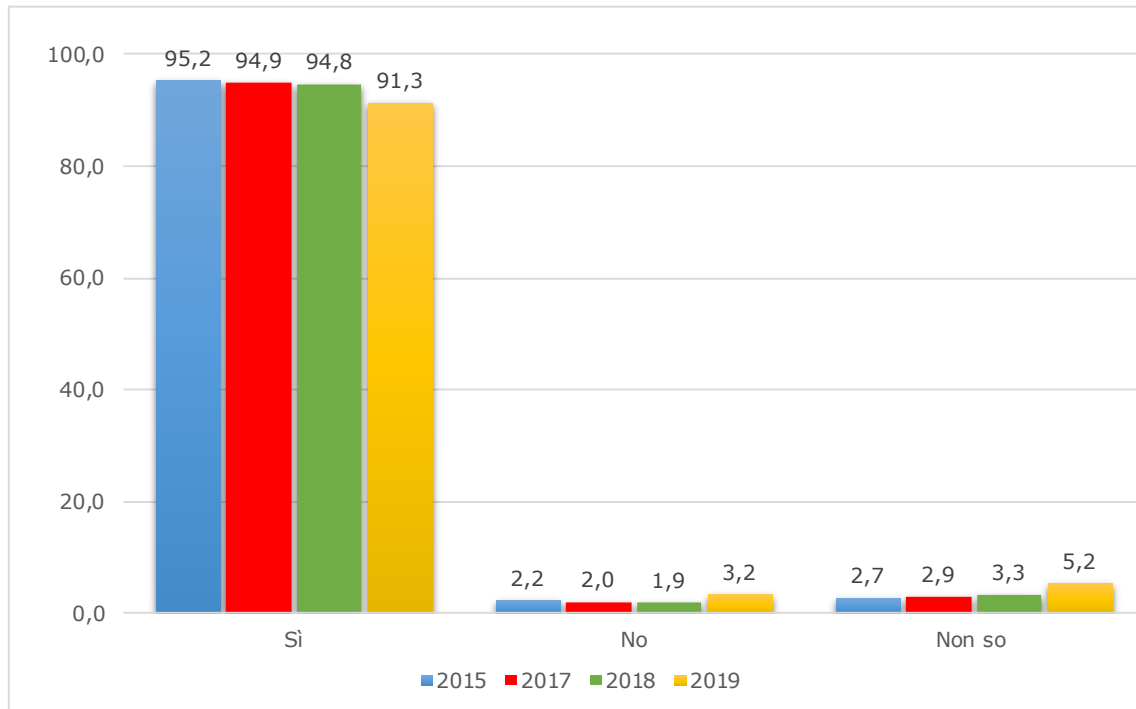


Grafico 7. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Confronto italiani e stranieri. Rilevazione 2015-2017-2018-2019



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% (91,3%) anche se in leggera diminuzione rispetto al passato. (cfr. Grafico 8)

Grafico 8. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione 2015-2017-2018-2019.



Ai clienti della Firenzecard sono stati richiesti i motivi dell'acquisto e più di otto visitatori su dieci hanno affermato "Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata" (85,6%). Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali Musei" (76,7%), mentre circa un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi" (53,3%). Pari a 9,5% la quota di chi ha selezionato il "poter far entrare i figli gratuitamente nei musei".

I risultati riscontrati nel 2019 in generale sono in linea con quanto emerso negli anni precedenti. Si evidenzia però un decremento di rispondenti che hanno dichiarato di acquistare la carta per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata (92,8% la quota riscontrata nel 2018 e 93,0% quella riscontrata nel 2018) (cfr. Grafico 9). Il risultato rispecchia l'introduzione, nel corso del 2018, della prenotazione obbligatoria per poter accedere alla Cupola del Brunelleschi con Firenzecard, imposta dal nuovo regolamento del Grande Museo del Duomo. L'analisi distinta tra italiani e stranieri mostra, in generale, un decremento della quota di rispondenti in tutte le voci (cfr. Grafico 10).

Grafico 9. Distribuzione dei motivi dell'acquisto della Firenzecard. Rilevazione 2015-2017-2018-2019 (risposta multipla)

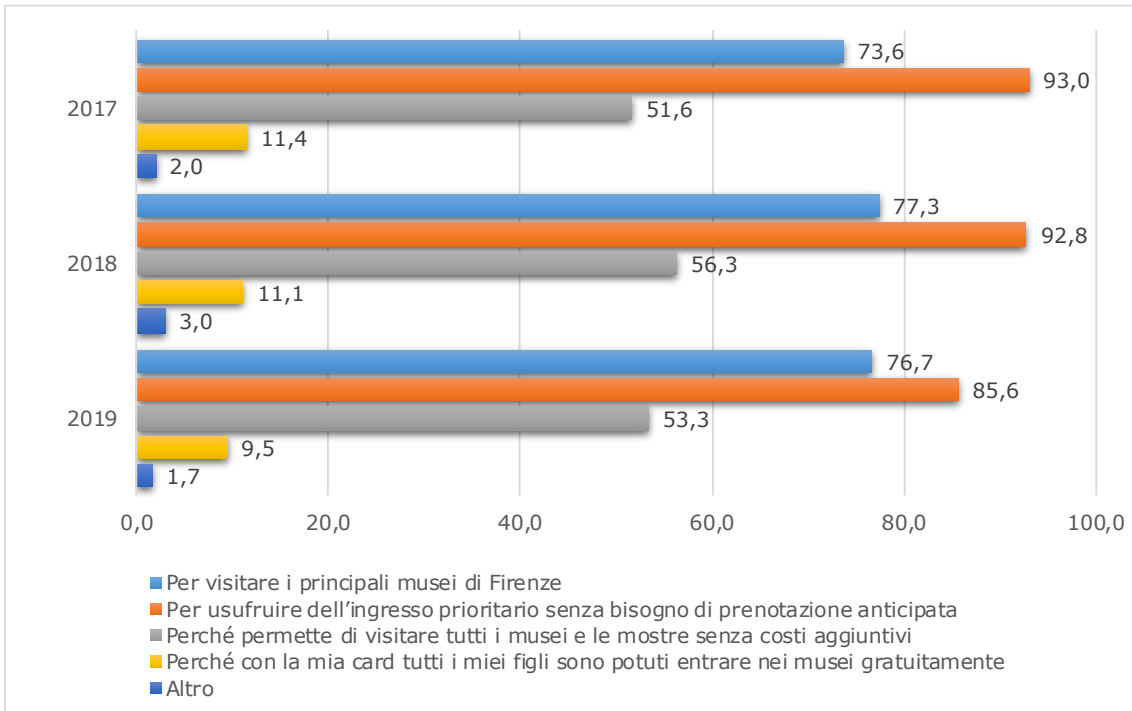
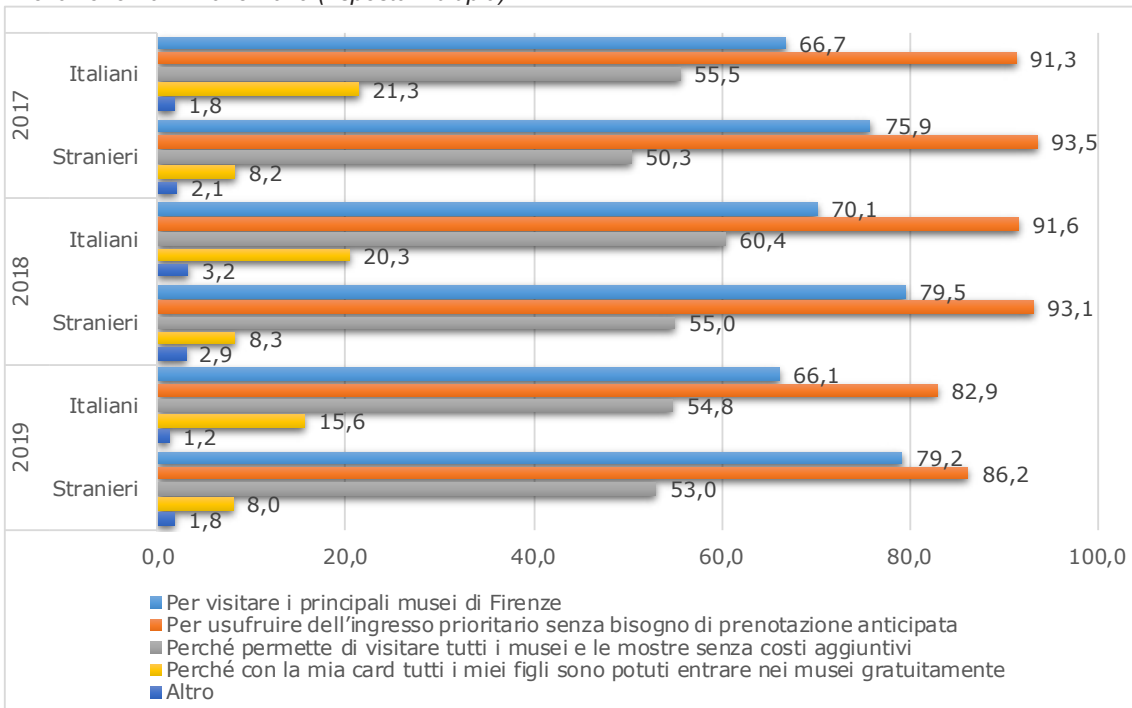


Grafico 10. Distribuzione dei motivi dell'acquisto della Firenzecard. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione 2017-2018-2019 (risposta multipla)



Una nuova domanda, introdotta nell'ultima rilevazione del 2019, ha rilevato quali musei, fuori dal centro cittadino sono stati visitati. Il 76,2% dei rispondenti ha dichiarato nessuno, mentre il più menzionato, è stato "Forte Belvedere" dichiarato dal 10,6%, seguito dal "Giardino della Villa Medicea di Castello" (6,1%). L'elenco completo è presente nella seguente tabella 3.

Tabella 3. Distribuzione dei Musei visitati fuori dal centro cittadino (risposta multipla). Rilevazione 2019

	%
Forte Belvedere	10,6
Villa Medicea La Petraia	5,4
Museo del Ciclismo Gino Bartali	1,6
Villa Medicea di Poggio a Caiano	3,3
Villa Corsini a Castello	2,8
Giardino della Villa Medicea di Castello	6,1
Museo del Figurino Storico - Calenzano	1,6
Tomba della Montagnola – Sesto F.no	1,2
Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia	1,4
Villa Medicea di Cerreto Guidi	3,4
Nessuno	76,2
Preferisco non rispondere	5,7

Con l'aggiunta di 7 euro l'acquirente della Firenzecard avrebbe potuto comprare la Firenzecard+ per incrementare i servizi offerti riguardanti i trasporti pubblici e sconti presso le offerte commerciali dedicate.

Rispetto alle precedenti rilevazioni si evince che aumenta la conoscenza di questa carta aggiuntiva, le persone che nella rilevazione del 2019 dichiarano di non sapere dell'esistenza si attestano al 17% quando negli anni passati superavano la quota del 30%. In compenso aumenta sia la percentuale di acquirenti che risulta pari al 29,3% sia la quota di coloro che decidono di non comprarla che superano la quota del 50% (53,0%) (cfr. Grafico 11).

Se nell'analisi tra italiani e stranieri non si evidenziano particolari differenze, maggiori variazioni si riscontrano invece nell'analisi distinta per classi di età, le distribuzioni sono riportate nella tabella 4. È la fascia matura sia ad apprezzare maggiormente l'opportunità della carta aggiuntiva, dichiarando di averla comprata nel 31,5% dei casi, sia a non essere a conoscenza dell'esistenza, era ignaro della possibilità di acquistarla il 20,4% della classe oltre 60 anni. I giovani sono coloro che invece hanno mostrato la percentuale più elevata di chi non l'ha espressamente voluta comprare, 59,5%.

Grafico 11. Acquisto della Firenzecard+. Rilevazione 2017-2018-2019

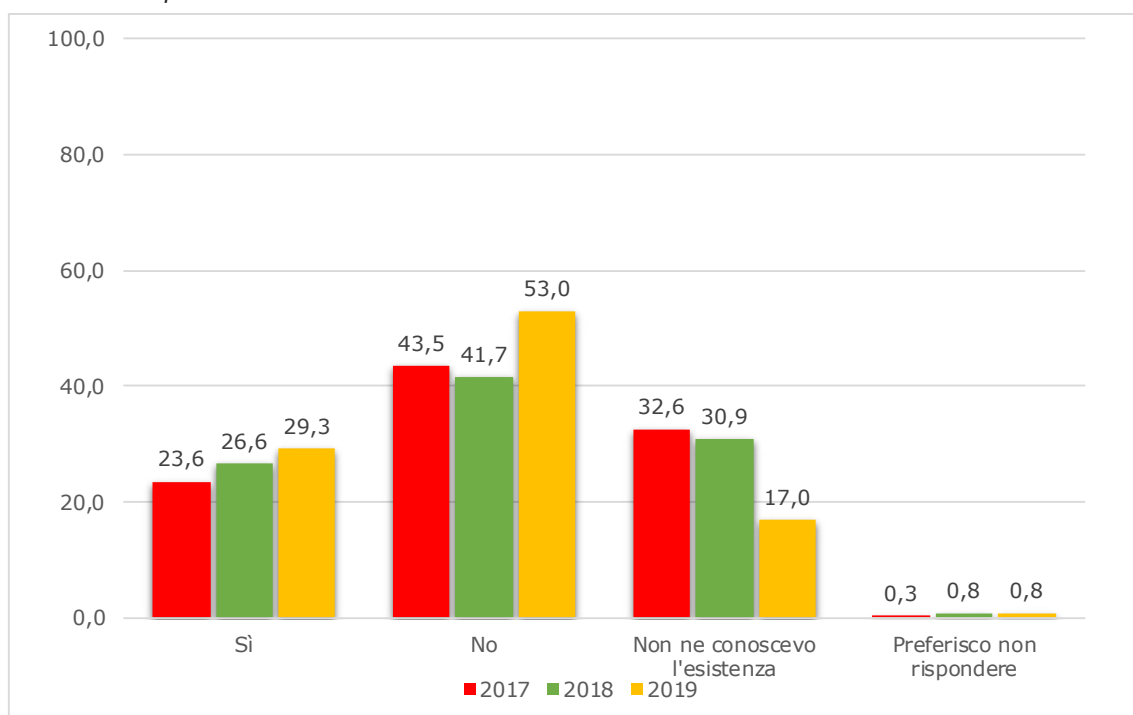


Tabella 4. Acquisto della Firenzecard+. Distribuzione distinta per fasce di età. Rilevazione 2017-2018-2019

	2017			2018			2019		
	18-30	31-60	61+	18-30	31-60	61+	18-30	31-60	Oltre 60
Sì	20,8	23,2	26,0	26,4	25,8	28,8	23,0	30,1	31,5
No	49,4	44,5	37,5	46,4	42,2	37,6	59,5	53,1	47,4
Non ne conosco l'esistenza	29,8	32,2	35,5	26,8	31,0	33,0	16,6	16,0	20,4
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	1,0	0,4	1,0	0,7	0,9	0,8	0,7
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A coloro che hanno dichiarato di aver comprato la Firenzecard+ è stato richiesto quali servizi hanno utilizzato. Più di 1 acquirente su 4 (27,5%) ha affermato di non aver usufruito di nessun servizio aggiuntivo, e la quota più elevata si evince nella fascia di età 31-60 anni dove la percentuale raggiunge il 30%. Il 68,6% ha affermato di aver usufruito dei trasporti pubblici (bus Ataf&Linea e tramvia) e il 9,2% di aver avuto sconti presso le offerte commerciali dedicate. L'analisi distinta per fasce di età mostra che i giovani, fascia 18-30, se da un lato sono risultati i meno propensi all'acquisto della carta aggiuntiva, dall'altro, coloro che l'hanno comprata, presentano le quote più elevate di utilizzo, pari al 77,8% chi ha usufruito dei trasporti e pari al 13,9% chi ha utilizzato gli sconti (cfr. Tabella 5).



Tabella 5. Servizi utilizzati della Firenzecard+. Distribuzione distinta per fasce di età. Rilevazione 2019 (risposta multipla)

	18-30	31-60	Oltre 60	Totale
Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)	77,8	67,7	66,2	68,6
Sconti presso offerte commerciali dedicate	13,9	7,2	12,6	9,2
Nessuno	16,5	30,1	26,0	27,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,4	1,9	0,7

Associata alla Firenzecard esiste da pochi mesi la Firenzecard Restart che consente, a chi torna a Firenze nell'arco di un anno, di avere a disposizione altre 48 ore per potersi recare nei musei non visitati durante la precedente visita.

Quasi il 60% degli intervistati ha detto che acquisterebbe la carta (59,2%), l'11,0% afferma di non essere interessato all'acquisto mentre è pari al 29,6% la quota degli indecisi (cfr. Tabella 6).

Tabella 6. Distribuzione futuro acquisto Firenzecard Restart. Rilevazione 2019

	%
Sì	59,2
No	11,0
Non so	29,6
Preferisco non rispondere	0,2
Totale	100

Con lo scopo di migliorare il servizio e dare voce alle esigenze dei fruitori della Firenzecard, nella rilevazione del 2019 è stata inserita una sezione sui suggerimenti. Il 58,4% degli intervistati ha affermato di non avere considerazioni aggiuntive da segnalare poiché la Firenzecard ha confermato le aspettative, il 12,1% ha dichiarato di non sapere quali suggerimenti poter proporre ed infine il 28,1% ha gradito poter fare delle segnalazioni.

Soffermandosi su chi ha dichiarato di voler fornire dei suggerimenti, gli aspetti maggiormente menzionati hanno riguardato l'aver informazioni anticipate tramite la app sia sulle possibili code, citato dal 52,6%, sia sugli eventi in corso in città quando sono a Firenze, come spettacoli, concerti, fiere... menzionato dal 44,2%. Più di un rispondente su due, il 51,6%, ha indicato il poter prenotare anticipatamente online la visita nei musei con la Firenzecard. Il 39,1% suggerisce il poter usufruire di visite guidate nei musei del circuito solo per i clienti della carta e il 28,3% di poter avere sconti presso strutture ricettive presentando il voucher di acquisto della Firenzecard. Adesioni più contenute sono invece state selezionate in merito agli altri suggerimenti presenti nell'elenco, come avere un punto vendita/informazioni Firenzecard nella propria città (7,7%), il creare un abbonamento della durata di un anno (12,8%), l'attivare un'assicurazione sull'acquisto della carta che ne permetta il rimborso in caso di mancato viaggio (15,8%) e ricevere al ritorno dal viaggio il resoconto delle visite fatte nei musei (14,2%).

La domanda prevedeva, oltre al poter selezionare più di una risposta presente nell'elenco proposto, anche la possibilità di fornire liberi suggerimenti, opzione scelta dal 53,1% dei rispondenti. Tra le considerazioni pervenute si menziona la possibilità di aumentare la durata della Firenzecard

poiché i soli 3 giorni non risultano sufficienti per visitare i molti musei dedicando il giusto tempo. Si consiglia inoltre di velocizzare le tempistiche di ingresso mostrando direttamente la Firenzecard senza dover ritirare il biglietto. Ampliare la lista dei monumenti da poter visitare inserendo anche il Duomo (cfr. Tabella 7).

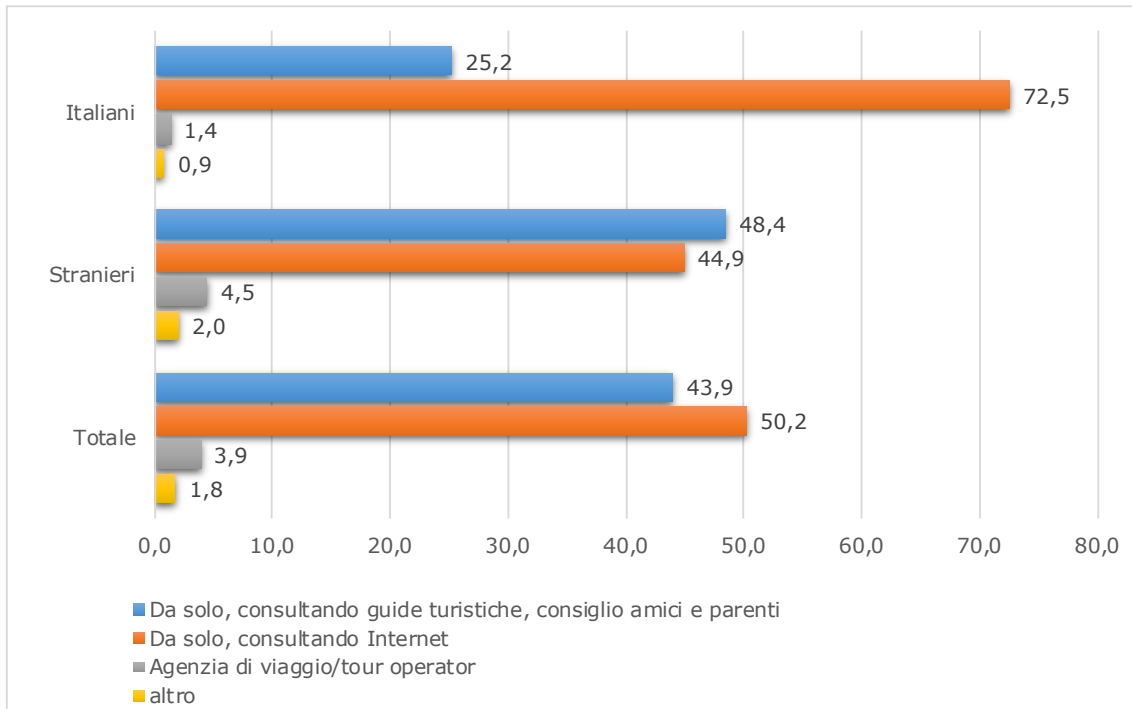
Tabella 7. Suggestioni. Rilevazione 2019 (risposta multipla)

	%
Poter prenotare anticipatamente online la visita nei musei con la Firenzecard	51,6
Avere un punto vendita/informazioni Firenzecard nella mia città	7,7
Creare un abbonamento Firenzecard della durata di un anno	12,8
Attivare un'assicurazione sull'acquisto della Firenzecard che ne permetta il rimborso in caso di mancato viaggio	15,8
Avere sconti presso strutture ricettive presentando il voucher di acquisto della Firenzecard	28,3
Essere informato attraverso la app delle possibili code nei musei quando sono a Firenze	52,6
Essere informato attraverso la app degli eventi in corso in città quando sono a Firenze – spettacoli, concerti, fiere, mercati	44,2
Avere visite guidate/eventi solo per clienti Firenzecard nei musei del circuito	39,1
Ricevere al mio ritorno il resoconto delle mie visite nei musei con la Firenzecard	14,2
Altro	53,1

## I turisti e la città di Firenze

Attraverso l'analisi degli acquirenti della Firenzecard quasi la totalità dei turisti dichiarano di aver organizzato il viaggio da soli, consultando internet (50,2%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (43,9%), inferiore al 4% la quota di coloro che asseriscono di essersi rivolti ad un'agenzia di viaggio/ tour operator<sup>7</sup>. La distinzione tra turisti italiani e stranieri evidenzia l'elevata percentuale, pari al 72,5%, di turisti italiani che hanno utilizzato internet, tra gli stranieri la quota è del 44,9% (cfr. Grafico 12).

Grafico 12. Organizzazione del viaggio. Distribuzione distinta tra italiani stranieri e totale. Rilevazione 2019



Come è emerso nelle precedenti rilevazioni, anche nel 2019, la figura del turista che si delinea risulta trattenerci a Firenze per 4/5 giorni, viene in compagnia del partner/coniuge e pernottata nel capoluogo.

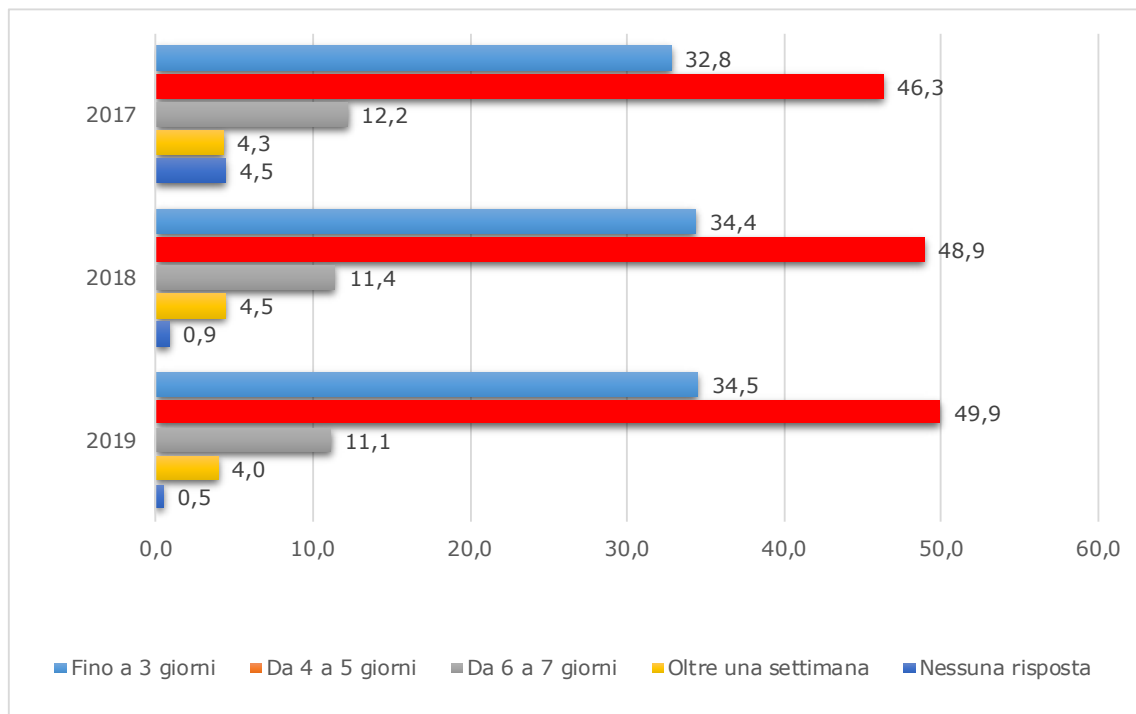
L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato corrisponde a "4 o 5 giorni"<sup>8</sup> (49,9%, in crescita rispetto agli anni passati), resta meno di "3 giorni" il 34,5% dei rispondenti e da "6 a 7 giorni" l'11,1%. Sotto la soglia del 5% la percentuale di coloro che hanno sostato più di una settimana (cfr. Grafico 13). Distinguendo i risultati della permanenza a Firenze in meno di 3 giorni e più di 3 giorni e differenziando i risultati

<sup>7</sup> 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

<sup>8</sup> 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.

tra italiani e stranieri, anche nel 2019, si conferma che il soggiorno è più lungo per gli stranieri, il 67,3% ha sostenuto di stare più di 3 giorni, quota che tra gli italiani è pari al 55,4%. Confrontando i risultati con il 2017 e il 2018 si evince, però, che tra gli stranieri si riduce la forbice del tempo di permanenza, aspetto che, al contrario, aumenta tra gli italiani. Se negli anni passati la quota di turisti italiani che soggiornava meno di 3 giorni si equivaleva o era leggermente superiore alla quota di turisti che soggiornava più di 3 giorni, nel 2019 la differenza è di circa 10 punti percentuali, nello specifico si riduce la percentuale di chi dichiara un soggiorno breve (44,0%) mentre aumenta la percentuale del soggiorno più lungo (55,4%) (cfr. Grafico 14).

Grafico 13. Distribuzione tempo di permanenza a Firenze. Rilevazione 2017-2018-2019



Pari al 62,9% 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 confermano anche per il 2019 che, per oltre un italiano su due, non è il primo viaggio a Firenze (52,0%) mentre sono più elevate le quote della prima volta tra gli stranieri, pari al 66,5% nel 2019. (cfr. Grafico 15).

Grafico 14. 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

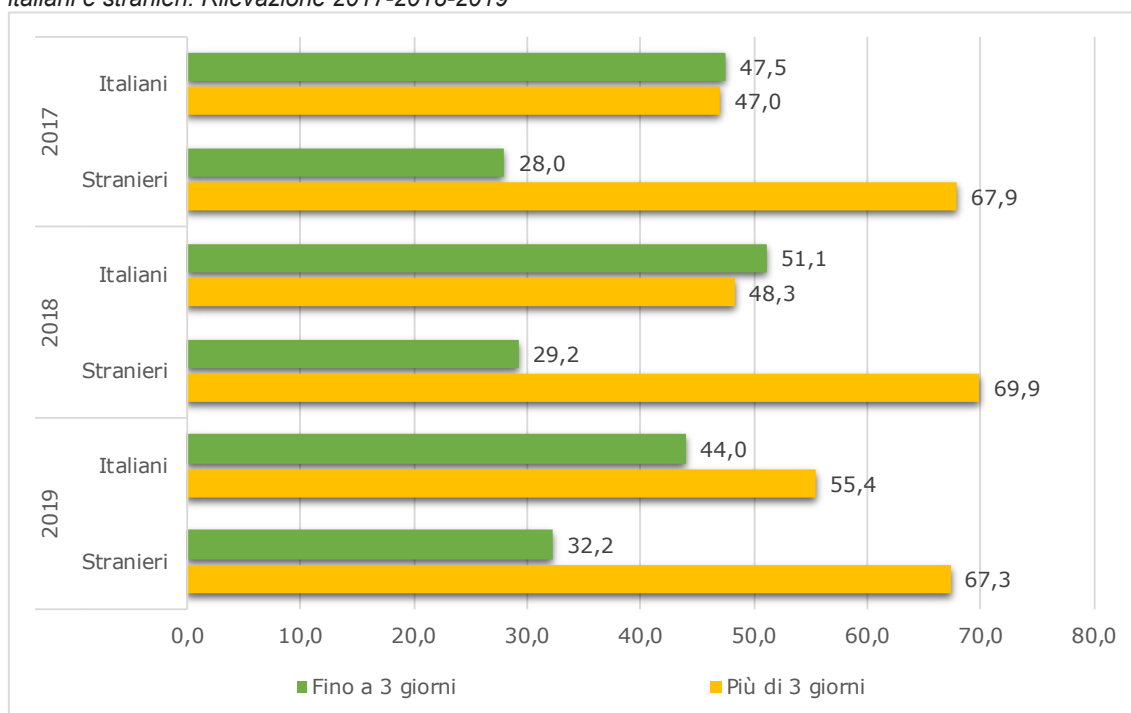
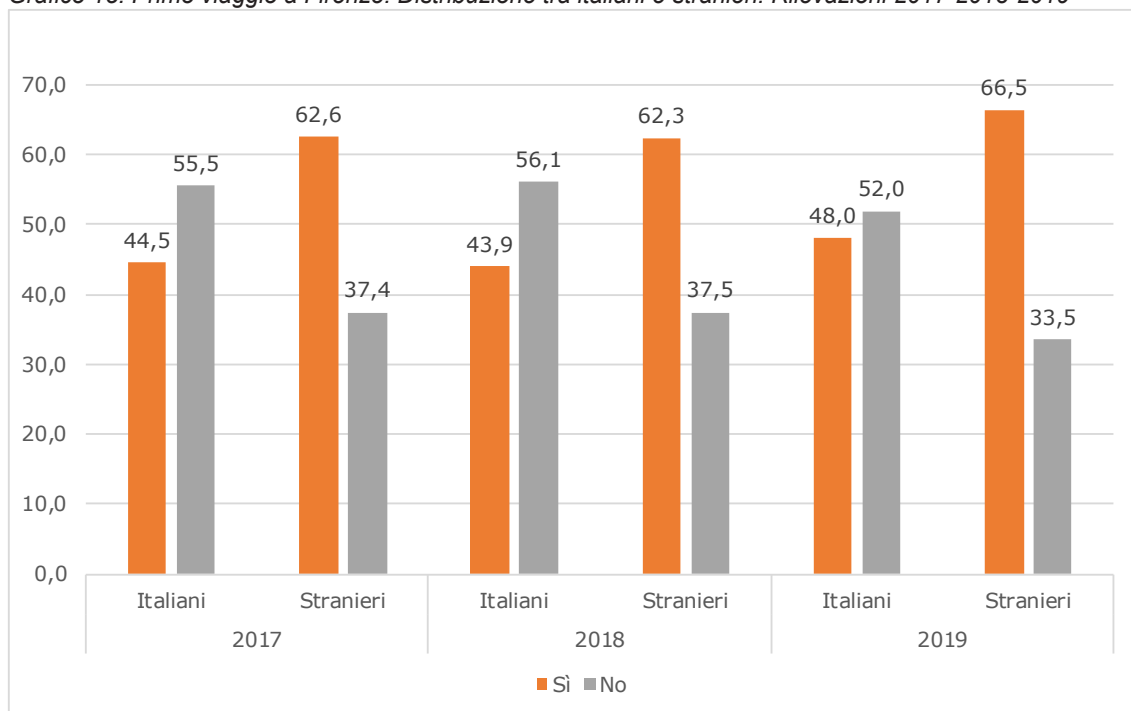


Grafico 15. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazioni 2017-2018-2019



La tabella 8 descrive con chi è stato intrapreso il viaggio nel capoluogo toscano confrontando i risultati con quanto rilevato in precedenza.

Il viaggio in compagnia del “partner/coniuge” si riconferma il più menzionato, dal 68,5% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 20,8%, con “amici/colleghi”, 14,9%, con “altri membri della famiglia”, 13,5%. Il 7,4% ha affermato infine di essere giunto da “solo”.

L'analisi distinta per classi di età, tabella 9, mostra come nella fascia “31-60 anni” emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, con “partner/coniuge” (70,9%) e “figli” (28,6%). 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 69,9% e dal 57,7% dei rispondenti di queste categorie, come seconda opzione emerge “altri membri della famiglia” nella classe giovane (21,7%) e “Amici/colleghi”, nella classe over 60 (21,4%).

Tabella 8. Distribuzione condivisione del viaggio. Rilevazione 2017-2018-2019 (risposta multipla)

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

Tabella 9. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età. Rilevazione 2017-2018 -2019 (risposta multipla)

	2017			2018			2019		
	18-30	31-60	61+	18-30	31-60	61+	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
Amici/colleghi	15,7	11,2	19,6	22,2	10,9	17,9	17,3	12,2	21,4
Figli	0,4	31,4	11,5	0,8	29,6	11,8	0,6	28,6	12,9
Solo	9,4	8,2	9,1	10,3	9,9	7,0	9,0	7,3	6,6
Altri membri della famiglia	13,7	10,1	9,6	15,3	12,0	11,8	21,7	12,0	11,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,4	0,6	0,7	0,3	0,1	0,4

Nel questionario del 2019 sono state introdotte alcune domande riguardanti i mezzi di trasporto con cui i turisti si sono recati a Firenze. Il 45,2% ha menzionato il treno (quota che supera il 60% tra gli italiani ed è pari al 41,7% tra gli stranieri), il 37,9% l'aereo, in questo caso si riscontra tra gli stranieri la quota maggiore che è pari al 45,2%, tra gli italiani è dichiarato solo dal 7,4%, e infine è citata dal 15,8%, l'automobile privata (31,4% tra gli italiani e 12,1% tra gli stranieri). Gli altri mezzi di trasporto presentano percentuali ridotte, il pullman è indicato dal 3,4% e l'automobile noleggiata dal 6,6% (tra gli stranieri raggiunge la quota dell'8%) (cfr. Tabella 10).

Tabella 10. Mezzo di trasporto con il quale è giunto a Firenze. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2019 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	Totale
Automobile privata	31,4	12,1	15,8
Treno	60,3	41,7	45,2
Aereo	7,4	45,2	37,9
Pullman (organizzato/singolo)	3,1	3,5	3,4
Automobile a noleggio	0,9	8,0	6,6
altro	1,0	1,7	1,6
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,1

Focalizzandosi su chi ha risposto aereo è stato chiesto l'aeroporto di atterraggio. Il 63,4% ha dichiarato Firenze, il 22,0% Pisa, il 5,2% Bologna e il 9,2% altro, dove gli aeroporti maggiormente menzionati sono stati Roma, Venezia e Milano.

Oltre 9 visitatori su 10 hanno dichiarato di aver pernottato direttamente nella "Città di Firenze" (90,5%). Le altre voci: "Comuni dell'area Metropolitana" (4,3%), "Altro comune della Toscana" (3,4%) e "Altro" (1,7%) presentano percentuali ben inferiori. Per questo aspetto non si evidenziano particolari differenze rispetto ai risultati emersi nelle passate rilevazioni.

Rispetto agli anni precedenti diminuiscono invece 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 2019 è pari a 47,8%, aumenta invece la quota di chi dichiara "il B&B o Affittacamere", quasi un turista su quattro, 24,0%, e "in appartamento/residence", il 22,2%. Dall'analisi distinta tra italiani e stranieri si osserva che tra gli italiani si riducono i punti percentuali di chi ha pernottato in albergo (41,2%) e chi invece presso un B&B o affittacamere (33,2%), range che nella precedente rilevazione superava i 10 punti percentuali. Quasi uno straniero su due (49,4%) afferma di aver scelto l'albergo, diminuisce la quota rispetto agli anni passati dove era ben superiore al 50%, mentre aumentano le percentuali degli stranieri che dichiarano di aver pernottato in B&B o affittacamere (21,8%) o in appartamento/residence (23,0%) (cfr. Grafico 17).

Analizzando i risultati per fasce di età e riportando nel grafico 18 solo le voci maggiormente selezionate, si evince che l'albergo, pur perdendo quota rispetto alle precedenti rilevazioni, è la struttura maggiormente menzionata in tutte le classi di età, con quote che crescono all'aumentare dell'anzianità. Tra i giovani lo scelgono il 37,6%, tra i "31-60 anni" il 48,8% fino a raggiungere il 52,9% tra gli "over 60". Il B&B o affittacamere è selezionato dal 35,9% della classe "18-30 anni" e supera la quota del 20% nelle altre classi, 22,3% nella classe media e 20,0% nella classe più matura. Anche la scelta del residence /appartamento prende quota in tutte le fasce di età, all'interno di ciascuna classe è dichiarata da più di 1 turista su 5.

Grafico 16. Distribuzione pernottamento. Rilevazione 2017-2018-2019

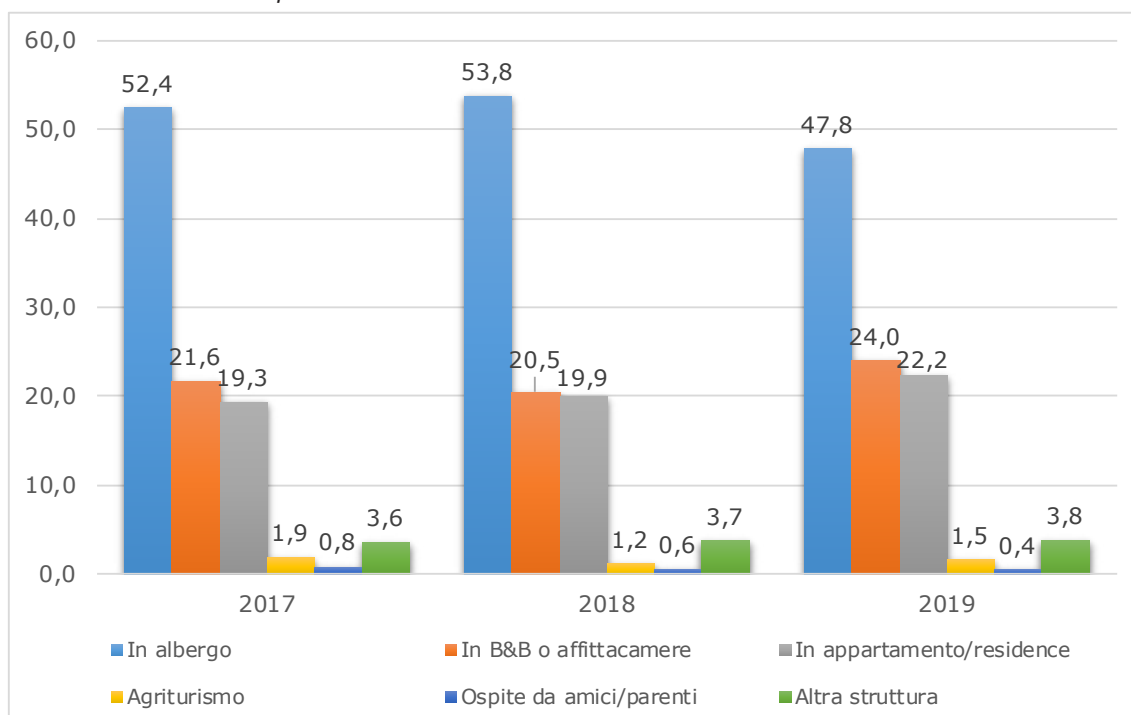


Grafico 17. Pernottamento. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione 2017-2018-2019

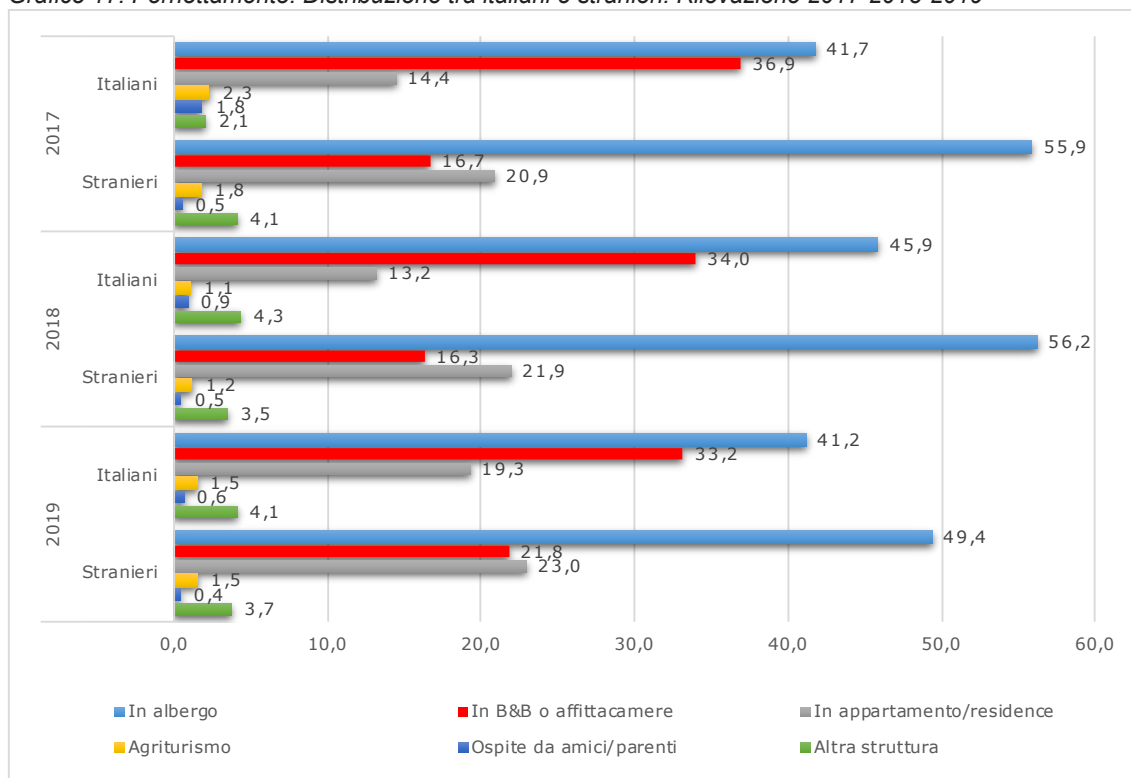
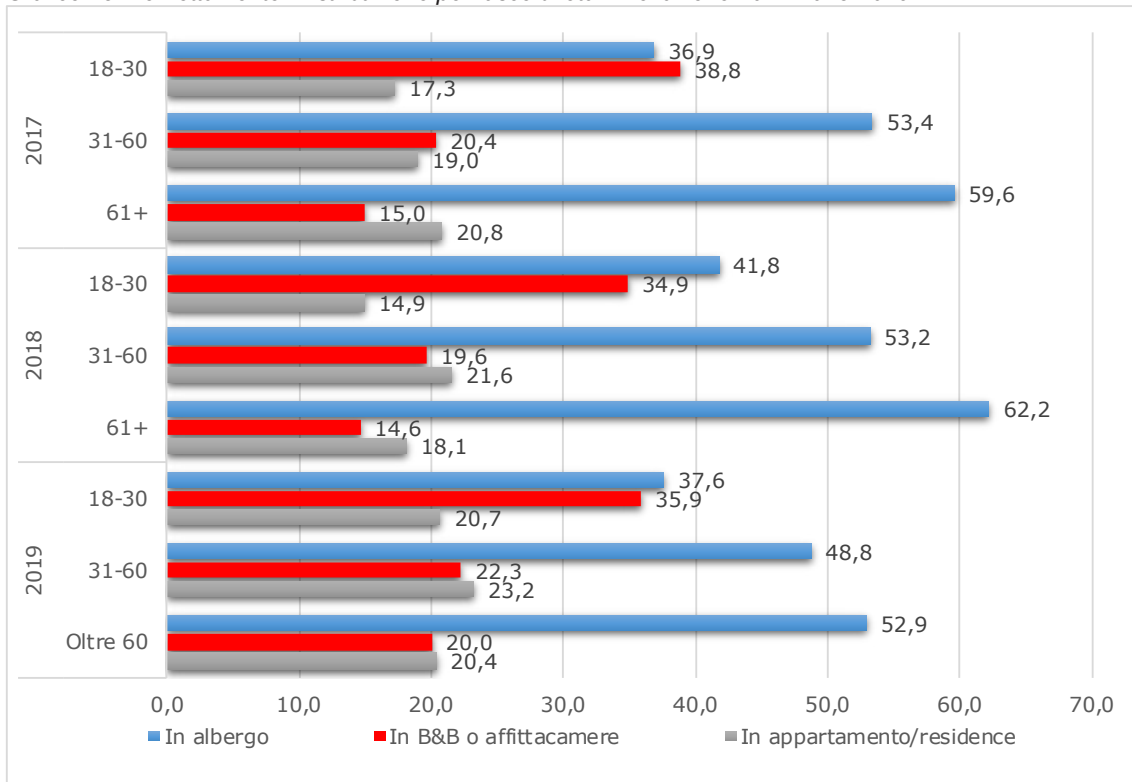




Grafico 18. Pernottamento. Distribuzione per fasce di età. Rilevazione 2017-2018-2019

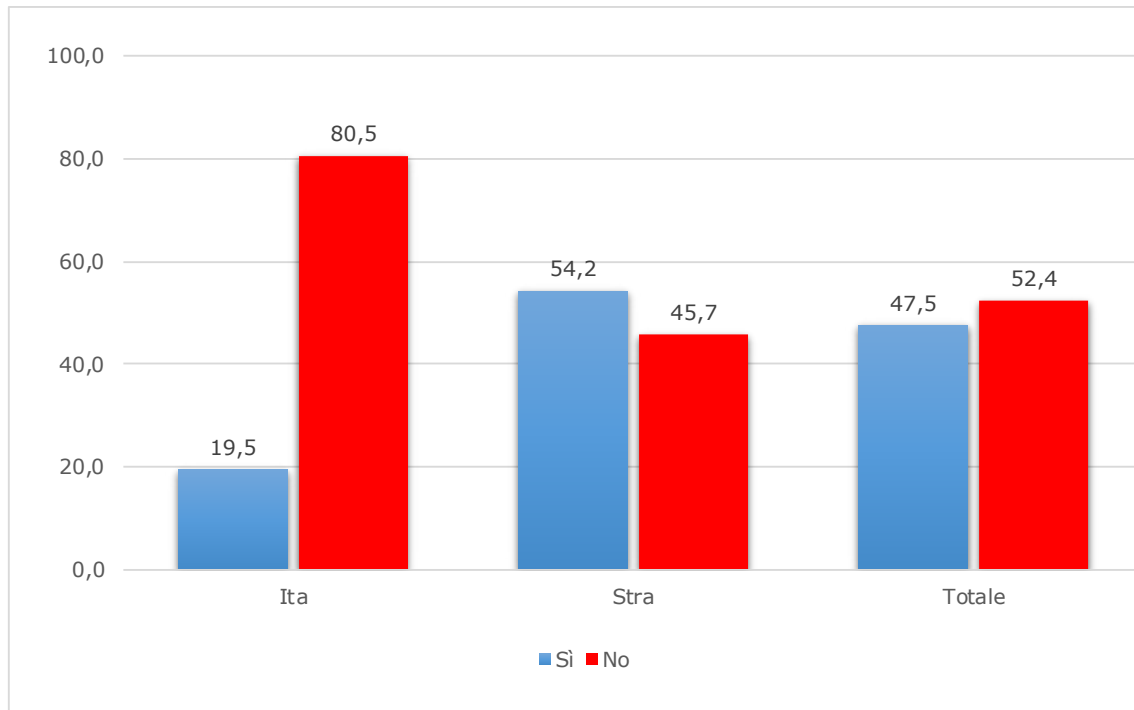


Nella rilevazione 2019 è stato chiesto all'intervistato se, in occasione del viaggio, ha visitato altre località toscane. Se a livello complessivo la risposta affermativa è giunta dal 47,5% dei rispondenti, le percentuali variano distinguendo i risultati tra italiani e stranieri, tra gli stranieri il 54,2% afferma di essersi recato in altri luoghi toscani mentre tra gli italiani la percentuale è del 19,5% (cfr. Grafico 19).

Pisa (60,5%), Siena (57,0%) e San Gimignano (39,4%) le mete maggiormente menzionate, ma anche Lucca (25,6%), il Chianti (20,6%) e la Val d'Orcia-Pienza, Montepulciano e Montalcino (16,3%). Nella voce altro (15,5%) oltre ad essere menzionati luoghi non toscani, soprattutto le Cinque Terre, gli altri comuni citati sono stati Fiesole, Monteriggioni, Vinci e Volterra.

Il grafico 20 mostra il dettaglio delle percentuali registrate distinguendo i turisti italiani da quelli stranieri. L'andamento della distribuzione delle mete visitate non mostra particolari differenze se non in termini percentuali, in generale, più elevate tra gli stranieri a testimonianza che hanno visitato più posti.

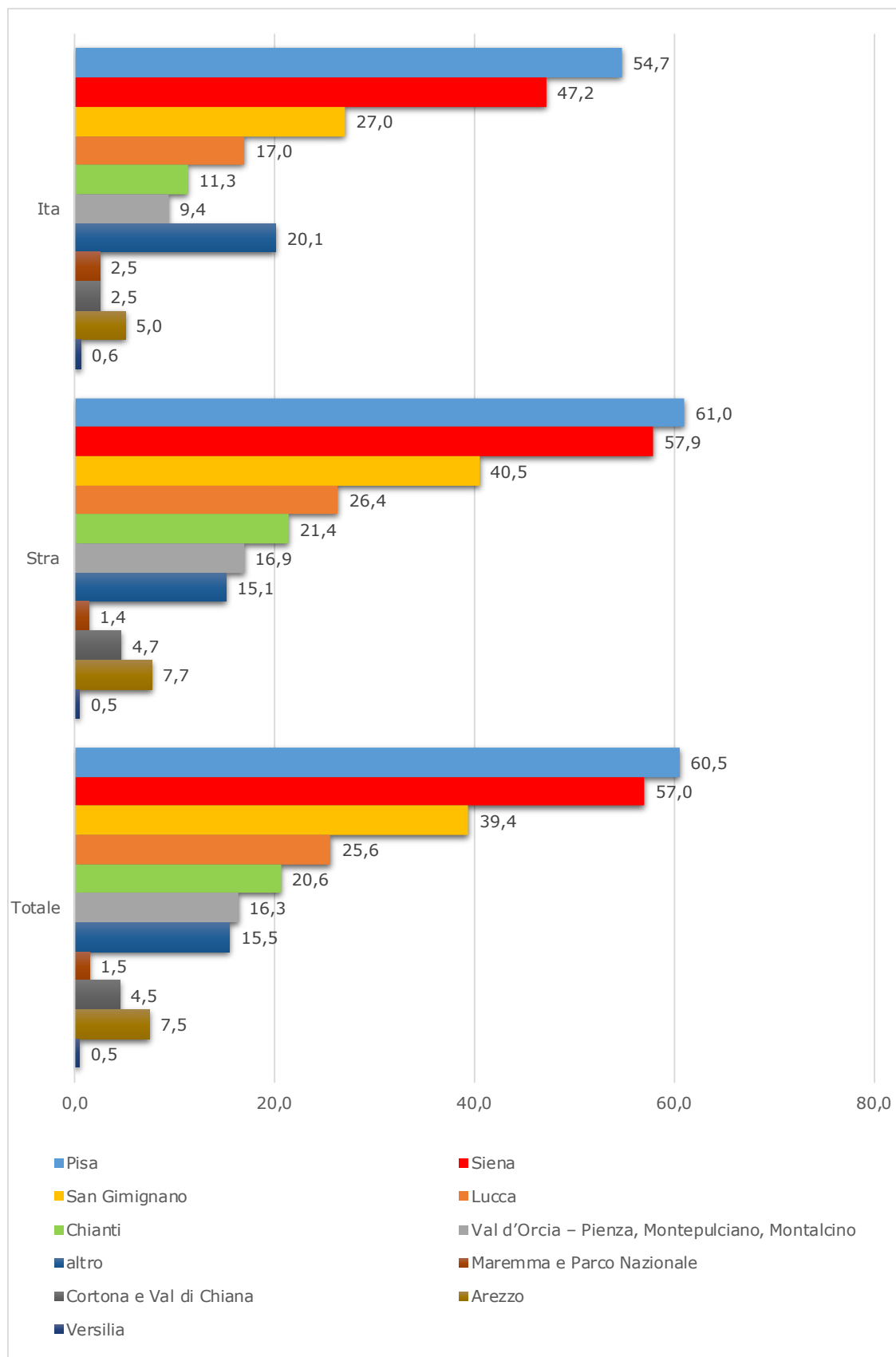
Grafico 19. Visita ad altre località toscane. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2019



Uno sguardo al futuro conferma che, anche nel 2019, risultano elevate le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (76,3%), sono solo il 2,9% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 20,7% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 21). Si conferma il dato, già emerso dalle precedenti analisi, che l'acquirente Firenzecard è un turista di nicchia, con una permanenza in città molto più alta rispetto alla media, una capacità di spesa più elevata, un'attenzione nei confronti del patrimonio storico artistico non solo limitato al quadrilatero centrale cittadino, ma riservata al territorio più vasto. 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: dall'utilizzo del digitale, 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 40% degli utenti; alla scelta della soluzione di alloggio; agli itinerari di visita non solo in città ma sul territorio toscano. 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.

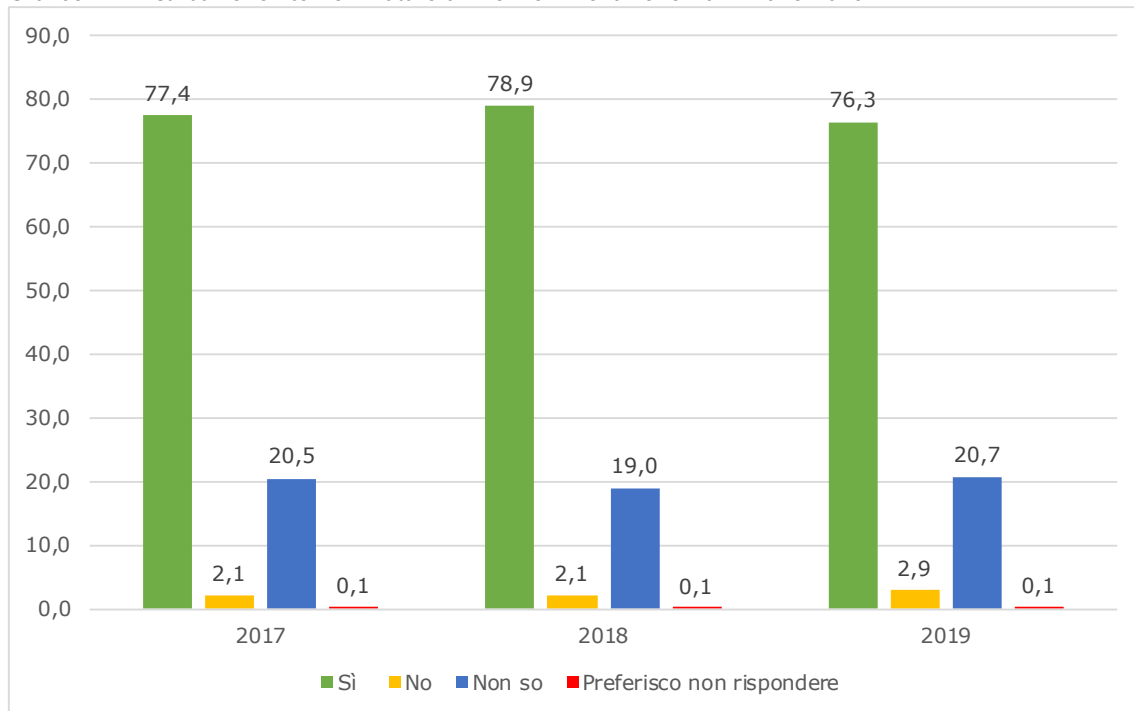
Un prodotto sempre più orientato al digitale e all'integrazione di nuovi servizi in risposta alle attese ed esigenze del turista di riferimento, con uno sguardo attento nei confronti delle proposte del territorio fiorentino vasto.

Grafico 20. Luoghi visitati. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2019 (Risposta multipla)



STATISTICA per la CITTÀ

Grafico 21. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze. Rilevazione 2017-2018-2019



Si conferma il dato, già emerso dalle precedenti analisi, che l'acquirente Firenzecard è un turista di nicchia, con una permanenza in città molto più alta rispetto alla media, una capacità di spesa più elevata, un'attenzione nei confronti del patrimonio storico artistico non solo limitato al quadrilatero centrale cittadino, ma riservata al territorio più vasto.

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: dall'utilizzo del digitale, 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 40% degli utenti; alla scelta della soluzione di alloggio; agli itinerari di visita non solo in città ma sul territorio toscano. 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?**

1. Da solo, consultando guide turistiche, consiglio amici e parenti
2. Da solo, consultando Internet
3. Agenzia di viaggio/tour operator
4. altro (*specificare*)
99. Preferisco non rispondere

**2. Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?**

Numero di giorni

**3. Era la prima volta che veniva a Firenze?**

1. Sì
2. No
99. Preferisco non rispondere

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

1. Partner/coniuge
2. Amici/colleghi
3. Figli
4. Solo
5. Altri membri della famiglia
99. Preferisco non rispondere

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

1. Automobile privata
2. Treno
3. Aereo (effettuare domanda 6)
4. Pullman (organizzato/singolo) (effettuare domanda 7)
5. Automobile a noleggio
6. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**6. In quale aeroporto è atterrato? (*solo per chi ha risposto aereo*)**

1. Firenze
2. Pisa
3. Bologna
4. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**7. È arrivato a Firenze con** *(solo per chi ha risposto pullman):*

1. Viaggio organizzato con pullman Gran Turismo
2. Viaggio in pullman low coast
3. Viaggio in pullma
99. Preferisco non rispondere

**8. Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?**

1. Firenze città
2. Comuni dell'area metropolitana di Firenze
3. altro Toscana
4. altro *(specificare)* \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**9. In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?**

1. In albergo
2. In B&B o affittacamere
3. In appartamento/residence
4. Agriturismo
5. Ospite da amici/parenti
6. Altra struttura
99. Preferisco non rispondere

**10. In occasione di questo viaggio ha visitato altre località in Toscana?**

1. Sì (effettuare domanda 10 A)
2. No
99. Preferisco non rispondere

**10 A. Quali?** *(solo per chi ha risposto sì) (risposta multipla)*

1. Siena
2. Lucca
3. Versilia
4. Chianti
5. Pisa
6. Val d'Orcia – Pienza, Montepulciano, Montalcino
7. San Gimignano

8. Maremma e Parco Nazionale
9. Cortona e Val di Chiana
10. Arezzo
11. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
12. Preferisco non rispondere

**11. Pensa di tornare a Firenze in futuro?**

1. Sì
2. No
98. Non so
99. Preferisco non rispondere

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

1. Per visitare i principali musei di Firenze
2. Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata
3. Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi
4. Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente
5. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

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

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente
99. Preferisco non rispondere

**14. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?**

1. Sì
2. No
3. Non so
99. Preferisco non rispondere

**15. Con la sua Firenzecard quali dei seguenti musei fuori dal centro cittadino ha visitato? (risposta multipla)**

1. Forte Belvedere
2. Villa Medicea La Petraia
3. Museo del Ciclismo Gino Bartali
4. Villa Medicea di Poggio a Caiano
5. Villa Corsini a Castello
6. Giardino della Villa Medicea di Castello
7. Museo del Figurino Storico - Calenzano
8. Tomba della Montagnola – Sesto F.no
9. Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia
10. Villa Medicea di Cerreto Guidi
98. Nessuno
99. Preferisco non rispondere

**16. Ha comprato anche la Firenzecard+?**

1. Sì (effettuare domanda 17)
2. No
3. Non ne conoscevo l'esistenza
99. Preferisco non rispondere

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

1. Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)
2. Sconti presso offerte commerciali dedicate
3. Nessuno
99. Preferisco non rispondere

**18. Se lei dovesse tornare a Firenze nell'arco di un anno, acquisterebbe la Firenzecard Restart, che le permette di avere altre 48 ore di visite nei musei che non ha visto durante la sua prima visita?**

1. Sì
2. No
3. Non so
99. Preferisco non rispondere



**19. Ci sono dei suggerimenti che vuole fornire per migliorare la Firenzecard?**

1. Sì (Effettuare domanda 20)
2. No, la Firenzecard ha confermato le mie aspettative
3. Non so
99. Preferisco non rispondere

**20. Suggerimenti (solo per chi ha risposto sì), (risposta multipla):**

1. Poter prenotare anticipatamente online la visita nei musei con la Firenzecard
2. Avere un punto vendita/informazioni Firenzecard nella mia città
3. Creare un abbonamento Firenzecard della durata di un anno
4. Attivare un'assicurazione sull'acquisto della Firenzecard che ne permetta il rimborso in caso di mancato viaggio
5. Avere sconti presso strutture ricettive presentando il voucher di acquisto della Firenzecard
6. Essere informato attraverso la app delle possibili code nei musei quando sono a Firenze
7. Essere informato attraverso la app degli eventi in corso in città quando sono a Firenze – spettacoli, concerti, fiere, mercati
8. Avere visite guidate/eventi solo per clienti Firenzecard nei musei del circuito
9. Ricevere al mio ritorno il resoconto delle mie visite nei musei con la Firenzecard
10. Altro (specificare): \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**INFORMAZIONI ANAGRAFICHE**

**Genere**

- 1. M
- 2. F

**Anno di nascita:**

- 99. Preferisco non rispondere

**Titolo di studio**

- 1 Laurea
- 2 Diploma di scuola media superiore
- 3 Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- 4 Licenza elementare
- 5 Nessun titolo
- 99 Preferisco non rispondere

**Condizione occupazionale**

- 1 Occupato
- 2 Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione
- 3 Casalinga/o
- 4 Studente
- 5 Ritirato/a dal lavoro
- 6 Inabile al lavoro
- 7 Altra condizione
- 99 Preferisco non rispondere

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

1. Solo (travel guidebooks, tips from friends and relatives)
2. Internet
3. Travel agency / Tour operator
4. Other (*what*) \_\_\_\_\_
99. 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?**

1. Yes
2. No
99. I prefer not to answer

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

1. Partner/spouse
2. Friends/co-workers
3. Children
4. No one
5. Other family members
99. I prefer not to answer

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

1. Own car
2. Train
3. Air *(please answer question 6)*
4. Bus (organized/solo) *(please answer question 7)*
5. Rental car
6. Other (*what*)
99. I prefer not to answer

**6. In which airport did you land? (only in case you selected "air")**

1. Florence
2. Pisa
3. Bologna
4. Other (*what*) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

**7. Did you get to Florence with (only in case you selected "bus"):**

4. Organized travel with Grand Tourism bus
5. Independent travel with low cost bus
6. Travel with any bus
99. I prefer not to answer

**8. Where did you stay during your vacation in Florence?**

1. Florence (city)
2. Towns of the Metropolitan Area of Florence
3. Other (somewhere else in Tuscany)
4. Other (*what*) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

**9. In what kind of accommodation did you stay?**

1. Hotel
2. B&B or Guesthouse
3. Apartment/residence
4. Agriturismo
5. Friends/Family
6. Other
99. I prefer not to answer

**10. Did you visit other places in Tuscany during your vacation?**

1. Yes (*please answer question 10 A*)
2. No
99. I prefer not to answer

**10 A. Where did you go?** (only in case you selected "yes") (multiple choice)

1. Siena
2. Lucca
3. Versilia
4. Chianti
5. Pisa
6. Val d'Orcia – Pienza, Montepulciano, Montalcino
7. San Gimignano
8. Maremma and National Park
9. Cortona and Val di Chiana
10. Arezzo
11. Other (*what*) \_\_\_\_\_
12. I prefer not to answer

**11. Do you plan to return to Florence?**

1. Yes
2. No
98. I don't know
99. I prefer not to answer

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

1. To visit the main museums of Florence
2. To enjoy the priority access with no need to make reservations in advance
3. To visit all the museums and exhibitions without extra charge
4. Because my children were able to enjoy free admission to museums
5. Other (*what*) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

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

1. Very useful
2. Somewhat useful
3. Not very useful
4. Not at all useful
99. I prefer not to answer

**14. Would you recommend Firenzecard to others?**

- 1. Yes
- 2. No
- 98. I don't know
- 99. I prefer not to answer

**15. Which of the following museums located outside the city centre have you visited with your Firenzecard? (multiple choice)**

- 1. Forte Belvedere
- 2. Villa Medicea La Petraia
- 3. Museo del Ciclismo Gino Bartali
- 4. Villa Medicea di Poggio a Caiano
- 5. Villa Corsini a Castello
- 6. Giardino della Villa Medicea di Castello
- 7. Museo del Figurino Storico - Calenzano
- 8. Tomba della Montagnola – Sesto F.no
- 9. Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia
- 10. Villa Medicea di Cerreto Guidi
- 98. No one
- 99. I prefer not to answer

**16. Did you also buy a Firenzecard+?**

- 1. Yes *(please answer question 17)*
- 2. No
- 3. I didn't know it existed
- 99. I prefer not to answer

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

- 1. City public transport (buses Ataf&Linea and tram)
- 2. Discounts from dedicated commercial partners
- 3. No one
- 99. I prefer not to answer

**18. If you were to return to Florence within a year, would you buy the Firenzecard Restart, which allows you to have another 48 hours to visit the museums you didn't see during your first visit?**

1. Yes
2. No
3. I don't know
99. I prefer not to answer

**19. Do you have suggestions to improve Firenzecard?**

1. Yes *(please answer question 20)*
2. No, Firenzecard confirmed my expectations
99. I prefer not to answer

**20. Suggestions** *(only in case you selected "yes"), (multiple choice):*

1. To book online in advance my visit at the museums with the Firenzecard
2. To have a Firenzecard sale/information point in my city
3. To create a Firenzecard annual pass
4. To have an insurance on the purchase of Firenzecard, with refund in the event of journey cancellation
5. To have discounts on accommodations (showing the Firenzecard purchase voucher)
6. To be informed about possible lines in the museums
7. To be informed about the events scheduled when I'm in Florence – shows, concerts, fairs, markets...
8. To have guided tours/events reserved only for the Firenzecard holders inside the museums of the Circuit
9. To have a report about my visits with Firenzecard, once back to home
10. Other (*what*): \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

**Demographic Characteristics**

**Gender**

- 1. Male
- 2. Female

**Year of birth:**

- 99. I prefer not to answer

**What formal education have you completed?**

- 1 University
- 2 High school
- 3 Middle school
- 4 Elementary school
- 5 No qualification
- 99 I prefer not to answer

**What is your employment status?**

- 1 Employed
- 2 Unemployed looking for a new job
- 3 Stay at home parent
- 4 Student
- 5 Retired
- 6 Unable to work
- 7 Other status
- 99 I prefer not to answer



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

1. Vous-même (guides de voyage, conseils de vos amis et famille)
2. Internet
3. Agences de voyage / Tour opérateur
4. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. 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?**

1. Oui
2. Non
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. En couple
2. Avec des amis/collègues
3. Avec vos enfants
4. Seul
5. Autres membres de la famille
6. Je préfère ne pas répondre

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

1. Votre propre voiture
2. Train
3. Avion (répondre à la question 6)
4. Bus (organisé/simple) (répondre à la question 7)
5. Voiture de location
6. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**6. Lieu d'atterrissage de votre avion** (seulement si vous avez sélectionné « Avion »)

1. Aéroport du Florence
2. Aéroport de Pise
3. Aéroport de Bologne
4. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**7. Êtes-vous arrivé à Florence avec ?** (seulement si vous avez sélectionné "bus")

1. Voyage organisé à bord d'un bus Gran Turismo
2. Voyage à bord de bus low-cost
3. Voyage à bord de bus
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Dans le centre-ville de Florence
2. Municipalités de la ville métropolitaine de Florence
3. Autres (Toscane)
4. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**9. Quel hébergement avez-vous utilisé durant votre séjour?**

1. Hôtel
2. Chambre d'hôte ou chambre à louer
3. Location saisonnière /Résidence
4. Gîte rural
5. Hôte d'amis/parents
6. Autre hébergement
99. Je préfère ne pas répondre

**10. Avez-vous visité d'autres endroits en Toscane pendant ce voyage ?**

1. Oui (répondre à la question 10 A)
2. No
99. Je préfère ne pas répondre

**10 A. Lesquels?** (seulement si vous avez sélectionné "bus ") (question à choix multiples)

1. Sienne
2. Lucques
3. Versilia
4. Chianti
5. Pise
6. La Vallée de l'Orcia - Pienza, Montalcino et Montepulciano
7. San Gimignano
8. Maremme et le Parc National
9. Cortone et la Vallée de Chiana
10. Arezzo
11. Autres (précisez) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**11. Pensez-vous retourner un jour à Florence?**

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Pour visiter les principaux musées de Florence
2. Pour profiter de l'entrée prioritaire sans la nécessité de réserver à l'avance
3. Parce qu'elle vous permet de visiter tous les musées et les expositions sans coûts supplémentaires
4. Parce qu'avec ma carte tous mes enfants ont pu entrer gratuitement dans les musées
5. Autres (précisez) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Beaucoup
2. Assez
3. Peu
4. Pas de tout
99. Je préfère ne pas répondre

**14. Conseilleriez-vous l'achat de Firezcard à d'autres ?**

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

**15. Quels musées, se trouvant hors du centre ville, avez-vous visité grace à votre Firezcard? (question à choix multiples)**

1. Forte Belvedere
2. Villa Medicea La Petraia
3. Museo del Ciclismo Gino Bartali
4. Villa Medicea di Poggio a Caiano
5. Villa Corsini a Castello
6. Giardino della Villa Medicea di Castello
7. Museo del Figurino Storico - Calenzano
8. Tomba della Montagnola – Sesto F.no
9. Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia
10. Villa Medicea di Cerreto Guidi
98. Aucun
99. Je préfère ne pas répondre

**16. Avez-vous, vous aussi, acheté Firezcard+?**

1. Oui (répondre à la question 17)
2. Non
3. Je ne connais pas cette carte
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Transport en commun de la ville (bus Ataf&Linea et tram)
2. Réductions et offres commerciales dédiées
3. Aucun
99. Je préfère ne pas répondre

**18. Si vous deviez retourner à Florence dans un an, achèteriez-vous Firenzecard Restart, qui vous permet d'avoir 48 heures supplémentaires pour visiter les musées que vous n'avez pas vus lors de votre première visite?**

1. Oui
2. Non
98. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

**19. Avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer Firenzecard?**

1. Oui (répondre à la question 20)
2. Non, Firenzecard a répondu à mes attentes
99. Je préfère ne pas répondre

**20. Suggestions** (seulement si vous avez répondu « oui »), (question à choix multiples)

1. Pouvoir réserver en ligne à l'avance la visite des musées avec Firenzecard
2. Avoir un point de vente/d'information Firenzecard dans ma ville
3. Créer une carte Firenzecard valide pour un an
4. Activer une police d'assurance sur l'achat de Firenzecard qui permettra d'obtenir le remboursement en cas d'annulation de mon voyage
5. Bénéficier des réductions sur la réservation des structures d'hébergement en présentant le bon d'achat Firenzecard
6. Être informé des files d'attente possibles dans les musées par l'application lorsque je suis à Florence
7. Être informé par l'application des événements de la ville durant mon séjour – spectacles, concerts, foires, marchés
8. Profiter des visites guidées / événements organisés uniquement pour les clients Firenzecard dans les musées du circuit
9. Recevoir un compte-rendu des mes visites dans les musées avec Firenzecard à mon retour de vacances
10. Autres (précisez): \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**Quelques informations sur vous**

**Quel est votre sexe?**

1. M
2. F

**Année de naissance :**

99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Universitaire
2. Collégial/formation technique
3. Secondaire/formation professionnelle
4. Primaire
5. Aucun
99. Je préfère ne pas répondre

**Quelle est votre catégorie socio-professionnelle?**

- 1 Employé
- 2 Sans emploi en recherche d'emploi
- 3 Au foyer
- 4 Étudiant
- 5 Retraité
- 6 Inapte au travail
- 7 Autre
- 99 Je préfère ne pas répondre

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

1. Solo , consultando guías turísticas, consejos de amigos y parientes
2. Solo , consultando Internet
3. Agencia de viajes/tour operador
4. Otro (especificar)\_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**2. Cuánto tiempo ha durado su estancia en Florencia?**

Número de días\_\_\_\_\_

**3. Fue su primera vez en Florencia?**

3. Sí
4. No
99. Prefiero no responder.

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

6. Pareja/cónyuge
7. Amigos/colegas
8. Hijos
9. Solo
10. Otros miembros de la familia.
99. Prefiero no responder.

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

1. Coche privado
2. Tren
3. Avión (responder a la pregunta 6)
4. Autobús (organizado / individual) (responder a la pregunta 7)
5. Vehículo de alquiler
6. Otro (especificar)\_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**6. En qué aeropuerto ha aterrizado? (Solo para quien ha respondido avión)**

1. Florencia
2. Pisa
3. Bolonia
6. Otro (especificar)\_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**7. Ha llegado a Florencia en:** *(solo para quien ha respondido autobús)*

1. Viaje organizado con autobús Gran Turismo
2. Viaje en autobús de bajo coste
3. Viaje en autobús
99. Prefiero no responder

**8. Durante su estancia en Florencia dónde ha alojado?**

1. Florencia ciudad
2. Municipios del área metropolitana de Florencia.
3. Otro (Toscana)
4. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**9. En qué estructura ha alojado durante la estancia?**

1. En Hotel
2. En B&B o alquiler de habitaciones
3. En apartamento / residencia
4. Casa rural
5. Invitado de amigos / familiares
6. Otra estructura
99. Prefiero no responder

**10. Durante este viaje ha visitado otras localidades en Toscana?**

1. Sí (responder a la pregunta 10 A.)
2. No
99. Prefiero no responder

**10 A. Cuáles?** *(solo para quien ha respondido sí) (respuesta múltiple)*

1. Siena
2. Lucca
3. Versilia
4. Chianti
5. Pisa
6. Val d'Orcia – Pienza, Montepulciano, Montalcino
7. San Gimignano
8. Maremma y Parque Nacional
9. Cortona y Val di Chiana
10. Arezzo
11. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder



**11. Piensa volver a Florencia en el futuro?**

1. Sí
2. No
3. No sé
99. Prefiero no responder

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

1. Para visitar los principales museos de Florencia
2. Para disfrutar de la entrada prioritaria sin necesidad de reserva anticipada
3. Porque permite visitar todos los museos y exposiciones sin costo adicional
4. Porque con mi card tarjeta mis hijos han podido entrar gratuitamente en los museos
5. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**13. Con relación al utilizzo que le ha dado, cuánto considera útil la adquisición de Firenzecard?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
99. Prefiero no responder

**14 Recomendaría usted la adquisición de Firenzecard a otros?**

1. Sí
2. No
3. No sé
99. Prefiero no responder

**15. Con su Firenzecard cuáles de los siguientes museos fuera del centro ciudadano ha visitado? (respuesta múltiple)**

1. Forte Belvedere
2. Villa Medicea La Petraia
3. Museo del Ciclismo Gino Bartali
4. Villa Medicea di Poggio a Caiano
5. Villa Corsini a Castello
6. Giardino della Villa Medicea di Castello

- 7. Museo del Figurino Storico - Calenzano
- 8. Tomba della Montagnola – Sesto F.no
- 9. Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia
- 10. Villa Medicea di Cerreto Guidi
- 98. Ninguno
- 99. Prefiero no responder

**16. Ha comprado la Firenzecard+ ?**

- 1. Sí (responder a la pregunta 17)
- 2. No
- 3. No conocía su existencia
- 99. Prefiero no responder

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

- 1. Transporte público (Ataf&Linea bus y tramvía)
- 2. Descuentos en ofertas comerciales dedicadas
- 3. Ninguno
- 99. Prefiero no responder

**18 Si tuviera que volver a Florencia en el plazo de un año, adquiriría la Firenzecard Restart, qué le permite tener otras 48 horas de visitas en los museos que no ha visto durante su primera visita?**

- 1. Sí
- 2. No
- 3. No sé
- 99. Prefiero no responder

**19. Tiene alguna sugerencia para mejorar la Firenzecard?**

- 1. Si (Responder a la pregunta 20)
- 2. No, la Firenzecard ha confirmado mis expectativas
- 99. Prefiero no responder

**20. Sugerencias** (solo para quien ha respondido Sí) (respuesta múltiple):

- 1. Poder reservar con antelación la visita a los museos con Firenzecard
- 2. Tener un punto de venta / información de Firenzecard en mi ciudad
- 3. Crear una suscripción a Firenzecard con un año de duración
- 4. Activar una póliza de seguro con la compra de Firenzecard que permita el reembolso en caso de cancelación del viaje.
- 5. Tener descuentos en estructuras receptoras presentando el voucher de compra de Firenzecard

6. Ser informado a través de la aplicación de posibles colas en los museos cuando estoy en Florencia
7. Ser informado a través de la aplicación de los eventos actuales en la ciudad cuando estoy en Florencia: espectáculos, conciertos, ferias, mercados
8. Tener visitas guiadas / eventos exclusivos para los clientes de Firenzecard en los museos del circuito
9. Recibir el informe de mis visitas a los museos con Firenzecard a mi regreso
10. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

### INFORMACIONES ANAGRÁFICAS

#### Género

1. M
2. F

#### Año de nacimiento:

99. Prefiero no responder

#### Título de estudio

1. Licenciatura
2. Bachillerato o formación profesional de grado medio
3. Educación secundaria obligatoria
4. Educación primaria
5. Ningún título
99. Prefiero no responder

#### Condición profesional

- 1 Empleado
- 2 En el paro, en busca de nueva ocupación
- 3 Amo/a de casa
- 4 Estudiante
- 5 Jubilado/a
- 6 Incapacitado a trabajar
- 7 Otra condición
99. 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	1.859	43,9
Da solo, consultando Internet	2.123	50,2
Agenzia di viaggio/tour operator	165	3,9
altro	77	1,8
Preferisco non rispondere	6	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

### 2) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Fino a 3 giorni	1.459	34,5
Da 4 a 5 giorni	2.111	49,9
Da 6 a 7 giorni	470	11,1
Oltre una settimana	168	4,0
Nessuna risposta	22	0,5
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

### 3) Era la prima volta che veniva a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Sì	2.661	62,9
No	1.566	37,0
Preferisco non rispondere	3	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

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

	Numerosità campionaria	%
Partner/coniuge	2.898	68,5
Amici/colleghi	629	14,9
Figli	880	20,8
Solo	315	7,4
Altri membri della famiglia	570	13,5
Preferisco non rispondere	11	0,3
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	

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

	Numerosità campionaria	%
Automobile privata	670	15,8
Treno	1.914	45,2
Aereo	1.605	37,9
Pullman (organizzato/singolo)	145	3,4
Automobile a noleggio	281	6,6
altro	66	1,6
Preferisco non rispondere	3	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**6) In quale aeroporto è atterrato? (solo per chi ha risposto aereo)**

	Numerosità campionaria	%
Firenze	1.018	63,4
Pisa	353	22,0
Bologna	83	5,2
altro	148	9,2
Preferisco non rispondere	3	0,2
<b>Totale</b>	<b>1.605</b>	<b>100</b>

**7) È arrivato a Firenze con : (solo per chi ha risposto pullman)**

	Numerosità campionaria	%
Viaggio organizzato con pullman Gran Turismo	18	12,4
Viaggio in pullman low coast	54	37,2
Viaggio in pullman	68	46,9
Preferisco non rispondere	5	3,4
<b>Totale</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

**8) Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?**

	Numerosità campionaria	%
Firenze città	3.827	90,5
Comuni dell'area metropolitana di Firenze	180	4,3
Altro Toscana	144	3,4
Altro	74	1,7
Preferisco non rispondere	5	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**9) In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?**

	Numerosità campionaria	%
In albergo	2.021	47,8
In B&B o affittacamere	1.015	24,0
In appartamento/residence	941	22,2
Agriturismo	64	1,5
Ospite da amici/parenti	19	0,4
Altra struttura	160	3,8
Preferisco non rispondere	10	0,2
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**10) In occasione di questo viaggio ha visitato altre località in Toscana?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	2.010	47,5
No	2.216	52,4
Preferisco non rispondere	4	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**10) In occasione di questo viaggio ha visitato altre località in Toscana? (risposta multipla) (solo per chi ha risposto sì)**

	Numerosità campionaria	%
Siena	1.146	57,0
Lucca	515	25,6
Versilia	11	0,5
Chianti	414	20,6
Pisa	1.216	60,5
Val d'Orcia – Pienza, Montepulciano, Montalcino	328	16,3
San Gimignano	792	39,4
Maremma e Parco Nazionale	30	1,5
Cortona e Val di Chiana	91	4,5
Arezzo	151	7,5
altro	312	15,5
Preferisco non rispondere	10	0,5
<b>Totale</b>	<b>2.010</b>	

**11) Pensa di tornare in futuro a Firenze?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	3.229	76,3
No	121	2,9
Non so	876	20,7
Preferisco non rispondere	4	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

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

	Numerosità campionaria	%
Per visitare i principali musei di Firenze	3.243	76,7
Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata	3.621	85,6
Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi	2.256	53,3
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	401	9,5
Altro	72	1,7
Preferisco non rispondere	2	0,0
<b>Totale rispondenti</b>	<b>4.230</b>	

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

	Numerosità campionaria	%
Molto	3.078	72,8
Abbastanza	969	22,9
Poco	127	3,0
Per niente	51	1,2
Preferisco non rispondere	5	0,1
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**14) Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	3.863	91,3
No	136	3,2
Non so	218	5,2
Preferisco non rispondere	13	0,3
<b>Totale rispondenti</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**15) Con la sua Firenzecard quali dei seguenti musei fuori dal centro cittadino ha visitato? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Forte Belvedere	450	10,6
Villa Medicea La Petraia	230	5,4
Museo del Ciclismo Gino Bartali	67	1,6
Villa Medicea di Poggio a Caiano	139	3,3
Villa Corsini a Castello	119	2,8
Giardino della Villa Medicea di Castello	256	6,1
Museo del Figurino Storico - Calenzano	66	1,6
Tomba della Montagnola – Sesto F.no	50	1,2
Parco Mediceo di Pratolino Villa Demidoff – Vaglia	61	1,4
Villa Medicea di Cerreto Guidi	145	3,4
Nessuno	3.223	76,2
Preferisco non rispondere	239	5,7
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**16) Ha comprato anche la Firenzecard+?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.238	29,3
No	2.241	53,0
Non ne conoscevo l'esistenza	717	17,0
Preferisco non rispondere	34	0,8
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

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

	Numerosità campionaria	%
Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)	849	68,6
Sconti presso offerte commerciali dedicate	114	9,2
Nessuno	340	27,5
Preferisco non rispondere	9	0,7
<b>Totale</b>	<b>1.238</b>	<b>100,0</b>

**18) Se lei dovesse tornare a Firenze nell'arco di un anno, acquisterebbe la Firenzecard Restart, che le permette di avere altre 48 ore di visite nei musei che non ha visto durante la sua prima visita?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	2.506	59,2
No	465	11,0
Non so	1.251	29,6
Preferisco non rispondere	8	0,2
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>



**19) Ci sono dei suggerimenti che vuole fornire per migliorare la Firenzecard?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.189	28,1
No, la Firenzecard ha confermato le mie aspettative	2.472	58,4
Non so	513	12,1
Preferisco non rispondere	56	1,3
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**20) Suggerimenti (solo per chi ha risposto sì), (risposta multipla):**

	Numerosità campionaria	%
Poter prenotare anticipatamente online la visita nei musei con la Firenzecard	613	51,6
Avere un punto vendita/informazioni Firenzecard nella mia città	91	7,7
Creare un abbonamento Firenzecard della durata di un anno	152	12,8
Attivare un'assicurazione sull'acquisto della Firenzecard che ne permetta il rimborso in caso di mancato viaggio	188	15,8
Avere sconti presso strutture ricettive presentando il voucher di acquisto della Firenzecard	337	28,3
Essere informato attraverso la app delle possibili code nei musei quando sono a Firenze	625	52,6
Essere informato attraverso la app degli eventi in corso in città quando sono a Firenze – spettacoli, concerti, fiere, mercati	526	44,2
Avere visite guidate/eventi solo per clienti Firenzecard nei musei del circuito	465	39,1
Ricevere al mio ritorno il resoconto delle mie visite nei musei con la Firenzecard	169	14,2
Altro	631	53,1
Preferisco non rispondere	8	0,7
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.189</b>	

**Informazioni anagrafiche****Sesso**

	Numerosità campionaria	%
Maschio	2.123	50,2
Femmina	2.107	49,8
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**Età**

	Numerosità campionaria	%
18-30	686	16,2
31-60	2.683	63,4
61+	854	20,2
Preferisco non rispondere	7	0,2
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**Titolo di studio**

	Numerosità campionaria	%
Laurea o titolo superiore	3.339	78,9
Diploma di scuola media superiore	705	16,7
Licenza media inferiore o avviamento professionale	120	2,8
Licenza elementare	7	0,2
Nessun titolo	9	0,2
Preferisco non rispondere	50	1,2
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>

**Condizione occupazionale**

	Numerosità campionaria	%
Occupato/a	2.942	69,6
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	81	1,9
Casalingo/a	94	2,2
Studente/essa	246	5,8
Ritirato/a dal lavoro	565	13,4
Inabile al lavoro	5	0,1
Altra condizione	236	5,6
Preferisco non rispondere	61	1,4
<b>Totale</b>	<b>4.230</b>	<b>100,0</b>







1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Tables*

10. *Figures*