

*La statistica per la città*

## FirenzeCard 2022

*I turisti e la città di Firenze*

A cura di  
*Paola Balzamo  
Alessia Rossi  
Alida Magherini  
Caterina Ducci*



<i>Introduzione</i> .....	27
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	29
<i>I risultati dell'indagine</i> .....	31
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i> .....	31
<i>La Firenzecard e Firenzecard restart</i> .....	37
<i>I canali informativi</i> .....	42
<i>Firenzecard app</i> .....	46
<i>I turisti e la città di Firenze</i> .....	49
<i>Appendice</i> .....	55
<i>Questionario in italiano</i> .....	55
<i>Questionario in inglese</i> .....	61
<i>Questionario in francese</i> .....	66
<i>Questionario in spagnolo</i> .....	71
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	77



## Introduzione

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. Dopo un periodo di sospensione del servizio a causa della pandemia, il circuito della Firenzecard è stato riavviato nell'autunno del 2022; la card ha mantenuto le stesse caratteristiche e lo stesso prezzo pre-pandemia, nonostante gli aumenti delle tariffe di ingresso di molti musei aderenti.

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

Oltre alla Firenzecard musei è disponibile dal riavvio del 2022 in promozione gratuita 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.

Con l'obiettivo di rilevare il gradimento della Firenzecard e di alcuni servizi connessi, il Comune di Firenze e SILFIspa, soggetto gestore della Firenzecard, realizzano, ogni anno, un'indagine online rivolta a chi acquista la carta online sul sito ufficiale.

La valutazione del gradimento oggetto di questa indagine è rivolta ai cittadini che hanno usufruito di questo servizio dal riavvio alla fine del 2022.

Se negli anni passati la rilevazione è stata effettuata con cadenza annuale, su impulso degli uffici della Direzione Cultura, che coordinano il progetto Firenze Card e ne monitorano la gestione tramite SILFI spa, è stato deciso di effettuare tale rilevazione con cadenza quadrimestrale, così da rilevare il grado di soddisfazione in prossimità dell'esperienza avuta e indirizzare in via continuativa le azioni per migliorare e sviluppare il progetto. I risultati ottenuti continueranno ad essere commentati e analizzati attraverso la pubblicazione annuale.

I turisti coinvolti nella rilevazione condotta nel 2023, giunta alla sesta edizione<sup>2</sup>, sono coloro che hanno acquistato la card da settembre a dicembre del 2022 e l'hanno scaricata/ritirata.

I visitatori, attraverso la ricezione di un link per posta elettronica, hanno avuto la possibilità di accedere e compilare online il questionario esprimendo il loro grado di soddisfazione.

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

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

2 È possibile consultare i risultati delle precedenti rilevazioni rispettivamente ai seguenti indirizzi: [https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino\\_marzo\\_2016.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino_marzo_2016.pdf)  
[https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino\\_aprile\\_2017\\_ver2.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2019-02/bollettino_aprile_2017_ver2.pdf)  
[https://www.comune.fi.it/system/files/2018-12/bollettino\\_luglio\\_2018.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2018-12/bollettino_luglio_2018.pdf)  
[https://www.comune.fi.it/system/files/2019-10/Bollettino\\_maggio\\_2019.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2019-10/Bollettino_maggio_2019.pdf)  
[https://www.comune.fi.it/system/files/2020-06/Bollettino\\_giugno20.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2020-06/Bollettino_giugno20.pdf)

La recente indagine ha coinvolto 1.720 persone<sup>3</sup>, 404 italiani e 1.316 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario in lingua italiana, in lingua inglese, in lingua francese e in lingua spagnola<sup>4</sup>. Sono stati coinvolti i soli cittadini che hanno prestato consenso all'invio di newsletter, sondaggi e informative di comunicazione e promozione al momento dell'acquisto della card.

I dati presentati nella seguente pubblicazione sono il risultato dei 335 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 19,5%), 115 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 28,5%) e 220 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 16,7%). 65 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 20 i questionari compilati solo parzialmente.

Le tabelle 1 e 2 mostrano il resoconto e il confronto rispetto alle precedenti rilevazioni.

Tabella 1. Resoconto e confronto dell'andamento delle rilevazioni. Anni dal 2015 al 2022<sup>5</sup>

	Valori assoluti						Incidenza					
	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2015	2017	2018	2019	2020	2022
E-mail inviate	11.105	13.708	14.386	28.918	24.867	1.720						
Questionari compilati	1.391	1.783	1.962	4.230	3.544	335	12,5	13,0	13,6	14,6	14,3	19,5
Rifiuti	204	321	360	823	1298	65	1,8	2,3	2,5	2,8	5,2	3,8
Questionari parziali	29	92	101	222	235	20	0,3	0,7	0,7	0,8	0,9	1,2

Tabella 2. Resoconto dell'andamento delle rilevazioni distinto per tipologia di questionario. Anno 2022

	Valori Assoluti				Distribuzione		
	Questionari inviati	Questionari completati	Rifiuti	Parziali	% Questionari completati	% Rifiuti	% Parziali
Italiani	404	115	9	6	28,5	2,2	1,5
Stranieri	1.316	220	56	14	16,7	4,3	1,1
Questionari in lingua francese	185	51	7	2	27,6	3,8	1,1
Questionari in lingua inglese	1.000	146	43	9	14,6	4,3	0,9
Questionari in lingua spagnola	131	23	6	3	17,6	4,6	2,3
TOTALE	1.720	335	65	20	19,5	3,8	1,2

3 Al netto degli indirizzi e-mail duplicati e che hanno dato il consenso all'invio di newsletter, comunicazioni su novità, promozioni

4 I questionari nelle varie lingue sono consultabili in appendice

5 L'indagine del 2015 è stata condotta da novembre a dicembre del 2015. L'indagine del 2017 è stata condotta da gennaio a febbraio 2017. L'indagine del 2018 è stata condotta da marzo ad aprile del 2018. L'indagine del 2019 è stata condotta da marzo ad aprile del 2019. L'indagine del 2020 è stata condotta da marzo a maggio 2020. L'indagine del 2022 è stata condotta da aprile a maggio 2023 e, al contrario delle precedenti rilevazioni, non ha riguardato un intero anno ma solo l'ultimo quadrimestre (settembre-dicembre 2022).

## Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 1.720 cittadini (404 italiani e 1.316 stranieri) che tra settembre 2022 e dicembre 2022 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 335, con un tasso di risposta pari al 19,5%. 115 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 28,5%) e 220 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 16,7%).
- I rispondenti sono per il 34,3% italiani e per il 65,7% stranieri. Il numero di uomini rappresenta il 45,1%, quello delle donne il 54,9%. La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (62,4%). Titolo di studio elevato (77,3%) e con un'occupazione (68,1%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Il 37,9% dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard "attraverso la ricerca sul web/motori di ricerca"; il 34,6%, è "perché è consigliata da recensioni/ forum letti su internet". Poco più di 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard "attraverso il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)", il 26,9%; il 14,3% seleziona la voce "perché consigliata da amici/parenti" e l'11,9% "perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator".
- Quasi 3 rispondenti su 4 (74,3%) dichiara di aver acquistato la card "perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre", il 69,6% "perché permette di visitare i principali musei di Firenze" e il 58,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 13,1% la sceglie perché l'acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 4,2% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard (63,0% "molto", il 29,9% "abbastanza"). Si conferma elevata anche la quota, vicina al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 21,8% dichiara di aver usufruito della Firenzecad Restart (tra questi il 93,2% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 12,8% afferma che lo farà in futuro. Oltre un rispondente su 2 dichiara di non aver fatto uso della card (58,2%), intorno al 7% chi non ne ha fruito poiché non conosceva ancora l'esistenza.
- L'analisi sui canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare mostra che la voce maggiormente menzionata è stata il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) selezionato dal 68,7% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (57,3%) afferma di aver consultato la Firenzecard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,7%), che superano la soglia del 5% solo nel caso dei giovani 18-30 anni (5,9%), e il canale della newsletter, 1,2%. Circa 1 rispondente su 5 (19,7%) afferma di aver utilizzato altre reti informative.
- Le domande di approfondimento sul sito della Firenzecard fanno emergere che il 55,2% considera le informazioni chiare ma è stato necessario consultare altre fonti per soddisfare le proprie esigenze. Il giudizio sulla facilità di navigazione è valutato positivamente dall'89,0%, il 41,2% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 47,8% abbastanza soddisfatto. Il 63,3%

dei rispondenti esprime la necessità di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito.

- Oltre 8 rispondenti su 10 dichiarano di aver utilizzato la Firenzecard app (81,2%) e i servizi utilizzati sono stati La “Firenzecard digitale” e “gli orari di apertura dei musei” selezionate rispettivamente dal 75,0% e dal 68,8% dei rispondenti. Gli altri servizi dell’app fruiti sono stati “la descrizione dei musei” con il 47,1%, “la mappa dei musei” con il 36,0%, la “Firenzecard Restart” con il 23,9% e le “informazioni sulle mostre in corso” con il 21,3%. Il 57,7% dei rispondenti esprime di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull’app.
- Quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da solo, consultando internet (53,7%) o consultando le guide turistiche, consiglio di amici o parenti (42,4%).
- Dall’analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (51,0%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (67,2%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 51,3% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro l’85,1% ha affermato che tornerà a visitare la città.



## I risultati

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

Considerando i 335 questionari pervenuti, risulta che il 65,7% dei partecipanti sono stranieri e il 34,3% sono italiani. La tabella 3 mostra la ripartizione confrontandola con le precedenti rilevazioni, si evince che, soprattutto per il 2022, una diversa distribuzione.

Tabella 3. Distribuzione dei rispondenti al questionario tra italiani e stranieri. Anni dal 2015 al 2022

	2015	2017	2018	2019	2020	2022
Italiani	21,8	24,5	23,5	19,2	24,0	34,3
Stranieri	78,2	75,5	76,5	80,8	76,0	65,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

È importante sottolineare che nelle precedenti edizioni il numero di italiani invitati a partecipare alla compilazione del questionario era nettamente inferiore a quello degli stranieri, considerando 10 acquirenti online della Firenzecard risultava che il rapporto era circa 1 italiano e 9 stranieri, nella recente indagine il range è leggermente diminuito, 23,5% è la quota di italiani rispetto al 76,5% di stranieri. Il dato fotografa il flusso turistico post-pandemico, rappresentato in una quota maggiore, rispetto agli anni precedenti, dal turismo nazionale.

In generale il profilo che emerge del visitatore che ha partecipato alla rilevazione è in linea con quanto descritto negli anni passati: cittadino di età media, titolo di studio elevato e, a livello professionale, occupato.

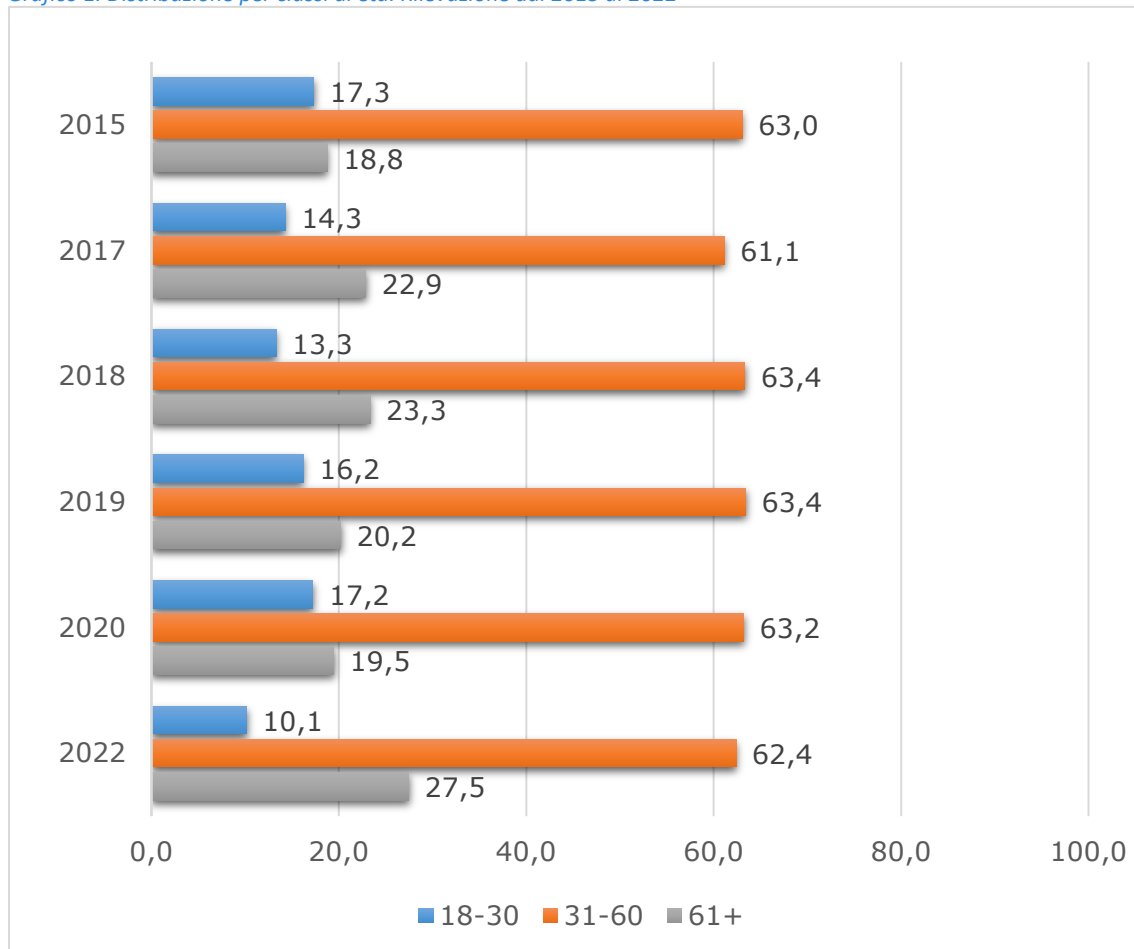
L'analisi per genere, tabella 4, mostra che, se a partire dal 2017 al 2019 la quota maschile di rispondenti era superiore a quella femminile, nelle ultime rilevazioni non è così, le donne rappresentano il 54,9% dei rispondenti nel 2022 a fronte del 45,1% di uomini.

Tabella 4. Distribuzione dei rispondenti al questionario per genere. Anni dal 2015 al 2022

	2015	2017	2018	2019	2020	2022
Maschio	49,5	53,3	55,5	50,2	47,7	45,1
Femmina	50,5	46,7	44,5	49,8	52,3	54,9
Totale	100	100	100	100	100	100

È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 62,4%, il 10,1% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 27,5% alla classe "oltre 60 anni". Se nel corso degli ultimi anni avevamo osservato una diminuzione della quota degli appartenenti alla fascia matura mentre aumentava la fascia giovane dei rispondenti (anni 2018-2020) nel 2022 si assiste, invece, ad una quota elevata di popolazione over 60, il motivo potrebbe esser associato al periodo limitato a cui si riferisce l'ultima rilevazione (settembre-dicembre e non tutto l'arco annuale) mesi in cui i giovani potrebbero essere impegnati tra studio/lavoro (cfr. Grafico 1).

Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Rilevazione dal 2015 al 2022



Aumenta l'età media dei partecipanti che supera la soglia dei 51 anni, era inferiore ai 47 anni nel 2020, più giovani le donne 50,5 rispetto agli uomini 51,7 (erano rispettivamente pari a 45,3 e 48,7 nella precedente rilevazione). Nel 2019 l'età media era stata di poco superiore ai 47 anni e intorno ai 50 nel 2018.

Il grafico 2 distingue i risultati tra italiani e stranieri, per classi di età e li confronta con quanto emerso nelle precedenti indagini. Anche nel 2022 la classe centrale "31-60 anni" è la più numerosa sia tra gli italiani (62,6%) sia tra gli stranieri (62,3%). Analizzando le altre fasce di età, la fotografia è ben diversa. Gli italiani mostrano la percentuale di giovani vicina a quella della classe più matura (rispettivamente il 18,3% e 19,1%), tra gli stranieri la forbice diventa più evidente, la classe over 60 risulta più numerosa, pari al 31,8% rispetto al 5,9% dei giovani.

I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Il 77,3% dichiara di possedere una "Laurea o titolo superiore", il 18,8% un "Diploma", mentre presentano valori molto più bassi i titoli di studio inferiori, i risultati sono in linea con quanto osservato nelle rilevazioni precedenti (cfr. Grafico 3). Osservando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli "Occupati" con il 68,1%, al secondo posto sono presenti i "Pensionati" con il 20,0%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori.

La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l'elevata percentuale di "Occupati" (73,9% tra gli italiani e 65,0% tra gli stranieri), seguita dai "Pensionati", tra gli stranieri la quota raggiunge il 24,1% rispetto al 12,2% registrato tra gli italiani. (cfr. Grafico 4 e Tabella 5).

Grafico 2. Distribuzione per classi di età confrontando italiani e stranieri. Rilevazione dal 2015 al 2022

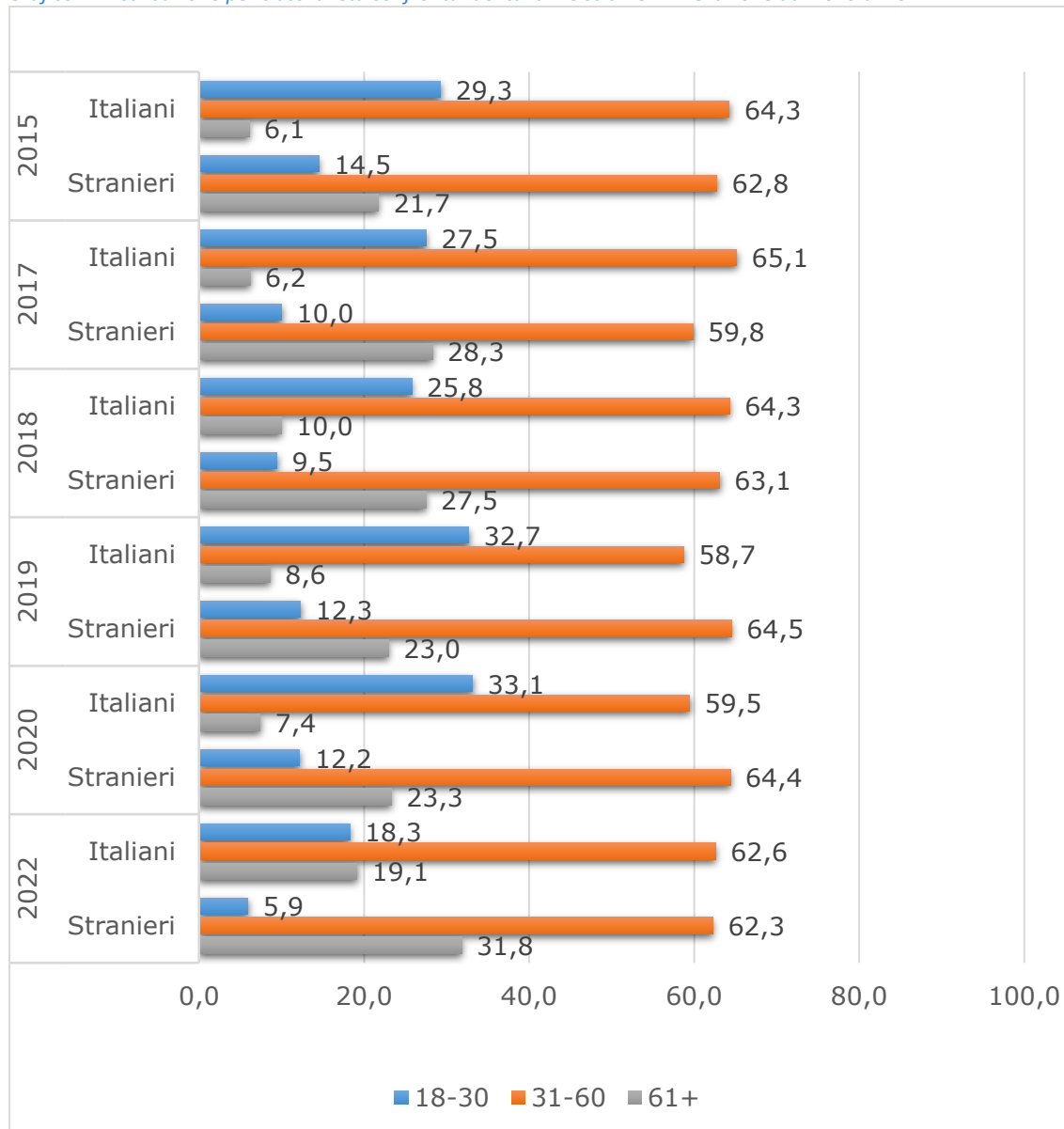


Grafico 3. Distribuzione del titolo di studio. Rilevazione dal 2015 al 2022

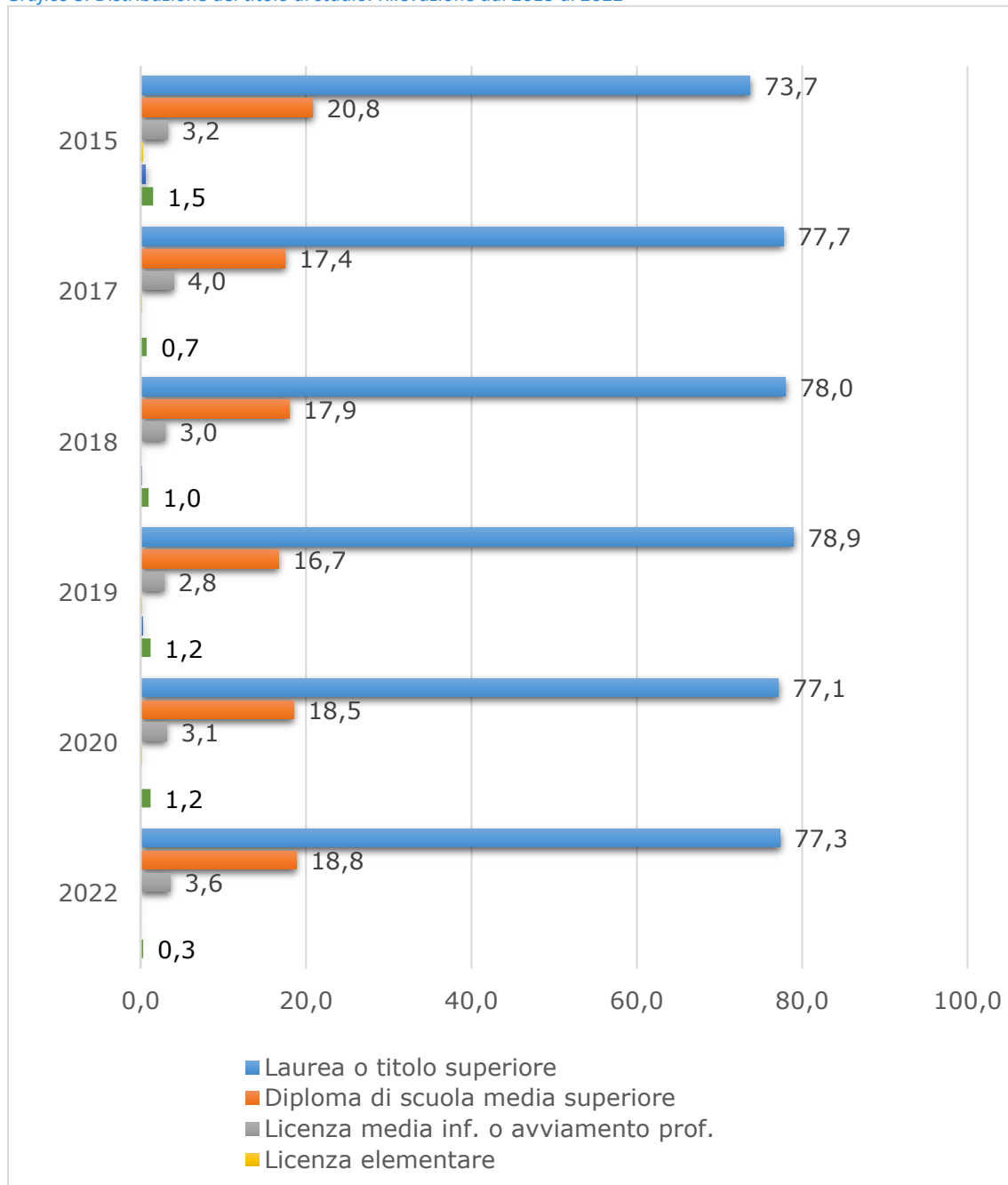


Grafico 4. Distribuzione della condizione occupazionale. Rilevazione dal 2015 al 2022

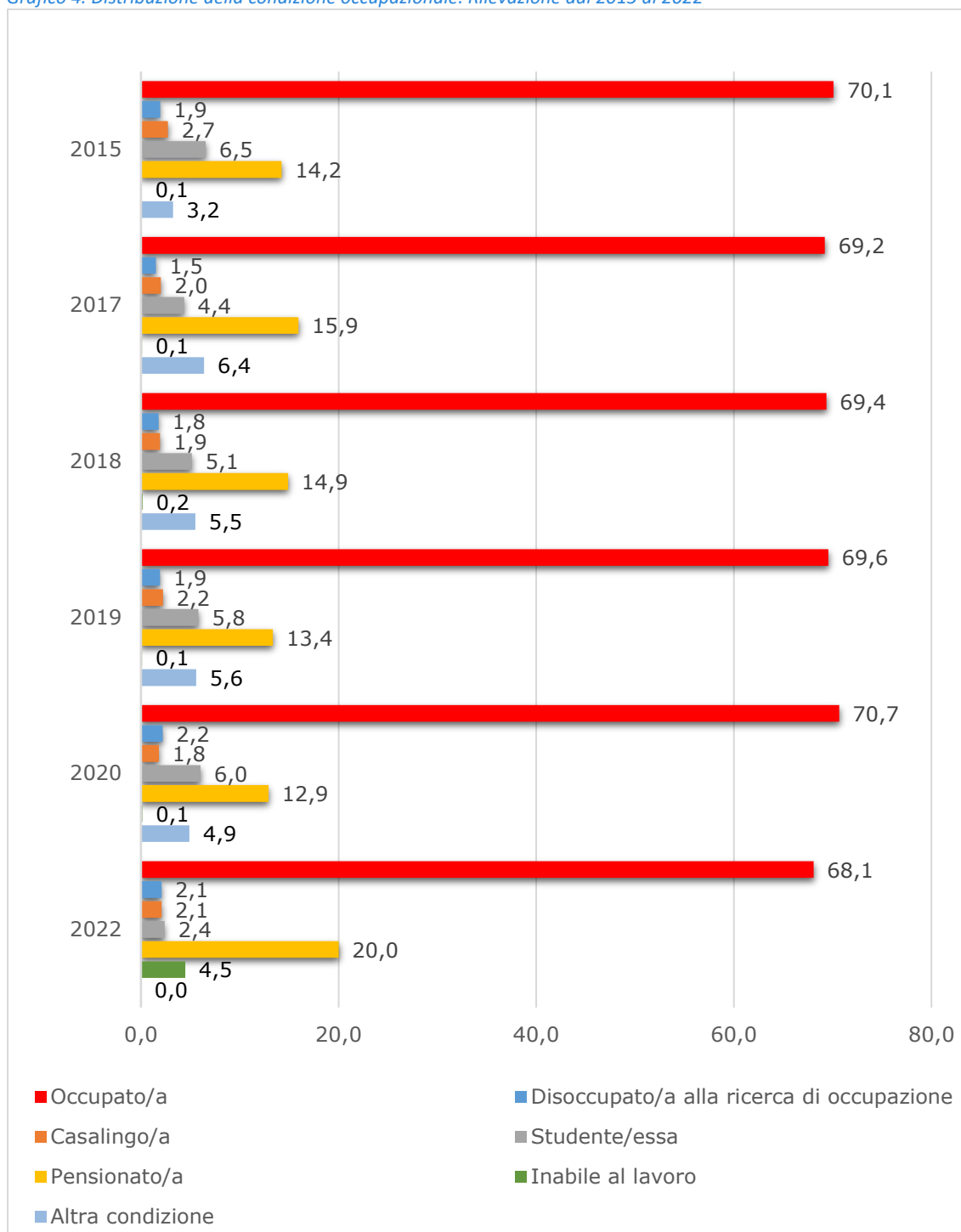


Tabella 5. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione dal 2015 al 2022

	2015		2017		2018		2019		2020		2022	
	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra
Occupato/a	66,2	71,0	77,8	66,4	76,2	67,3	72,1	68,9	72,7	70,0	73,9	65,0
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	4,6	1,3	3,0	1,0	2,8	1,5	3,3	1,6	3,6	1,7	3,5	1,4
Casalingo/a	4,2	2,4	1,4	2,2	2,4	1,8	3,1	2,0	2,2	1,7	1,7	2,3
Studente/essa	13,7	4,9	10,3	2,4	11,5	3,2	14,5	3,7	12,7	3,9	4,3	1,4
Pensionato/a	4,9	16,4	4,8	19,5	4,5	18,1	3,1	15,8	4,9	15,4	12,2	24,1
Inabile al lavoro	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0	0,2	1,7	5,9
Altra condizione	4,6	2,9	2,1	7,8	1,5	6,7	2,2	6,4	2,5	5,7	0,0	0,0
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	0,7	0,4	1,1	1,3	1,7	1,4	1,3	1,4	2,6	0,0
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## La Firenzecard e la Firenzecard restart

La Firenzecard è il pass museale ufficiale della città di Firenze, è utilizzabile in formato fisico oppure digitale (su smartphone/tablet iOS versione 10.0 o successive per iPhone, iPad e iPod Touch o Android versione 5.0 o successive).

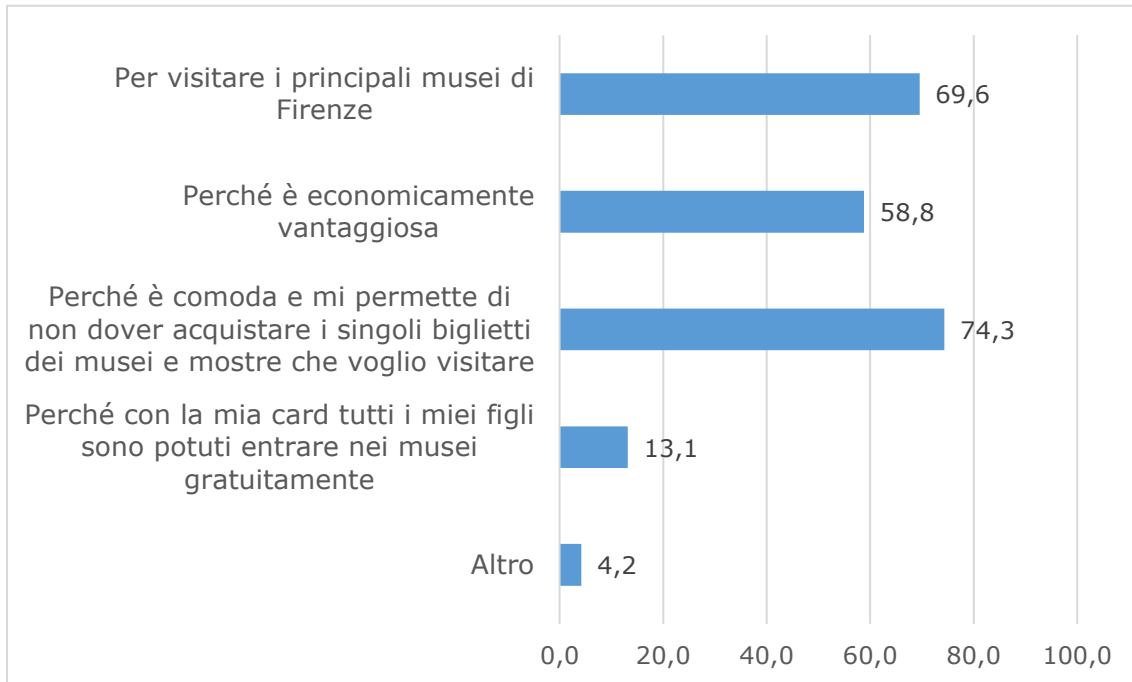
Il 37,9% dei rispondenti dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard “attraverso la ricerca sul web/motori di ricerca”, le quote più elevate si osservano in corrispondenza degli italiani il 55,7% (28,6% la quota registrata tra gli stranieri) e dei giovani 47,1% (39,7% nella classe 31-60 anni e pari al 30,4% nella classe over 60). La seconda voce maggiormente menzionata, pari al 34,6%, è “perché è consigliata da recensioni/ forum letti su internet” in questo caso emergono gli stranieri e la classe di età 31-60 anni, che registrano un valore rispettivamente pari al 41,4% e al 39,2%. Poco più di 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard “attraverso il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)”, 26,9%, il 14,3% seleziona la voce “perché consigliata da amici/parenti” e l’11,9% “perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator” (Cfr. Tabella 6).

Tabella 6. Distribuzione di come è venuto a conoscenza della Firenzecard. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022 (risposte multiple)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Perché consigliata da amici/parenti	11,3	15,9	23,5	12,0	16,3	14,3
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	2,6	16,8	11,8	10,0	16,3	11,9
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	21,7	41,4	35,3	39,2	23,9	34,6
Attraverso il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	29,6	25,5	20,6	26,8	29,3	26,9
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	55,7	28,6	47,1	39,7	30,4	37,9
Altro	4,3	7,3	8,8	5,3	7,6	6,3

Nel grafico 5 si osservano i motivi per i quali è stata acquistata la Firenzecard. Quasi 3 rispondenti su 4 (74,3%) dichiara “perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre”, il 69,6% “perché permette di visitare i principali musei di Firenze” e il 58,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 13,1% la sceglie perché l’acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 4,2% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista.

Grafico 5. Distribuzione dei motivi per i quali è stata acquistata la Firenzecard. Anno 2022 (risposta multipla)



Le due domande successive rappresentano aspetti che vengono rilevati a partire dalla prima rilevazione condotta nel 2015 e ciò consente di fare un confronto nel corso degli anni. Il primo mostra il grado di soddisfazione dei turisti che hanno acquistato la Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Dal grafico 6 si evince come anche nel 2022 rimangono elevati i giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) che nell'ultima rilevazione si attestano intorno al 92,8%; il valore più elevato si era registrato nel 2018 con il 97,7%.

Coloro che dichiarano di essere molto soddisfatti rappresentano il 63,0% del totale, mentre i valori più elevati, osservati in corrispondenza del 2017, sono stati pari all'81,3%.

La tabella 7 ci permette di approfondire l'analisi distinta tra italiani e stranieri e tra le diverse fasce di età. La quota di giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) è superiore al 90% in tutte le classi. Focalizzandosi però su coloro che presentano i minori consensi riguardo al livello massimo di soddisfazione emergono i giovani, pari al 55,9% la quota dei molto soddisfatti rispetto al 64,6% registrato nella fascia 31-60 anni e al 62,0% della fascia sopra i 60 anni e gli stranieri, pari al 61,4% la quota rispetto al 66,1% registrato tra gli italiani.



Grafico 6. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione dal 2015 al 2022

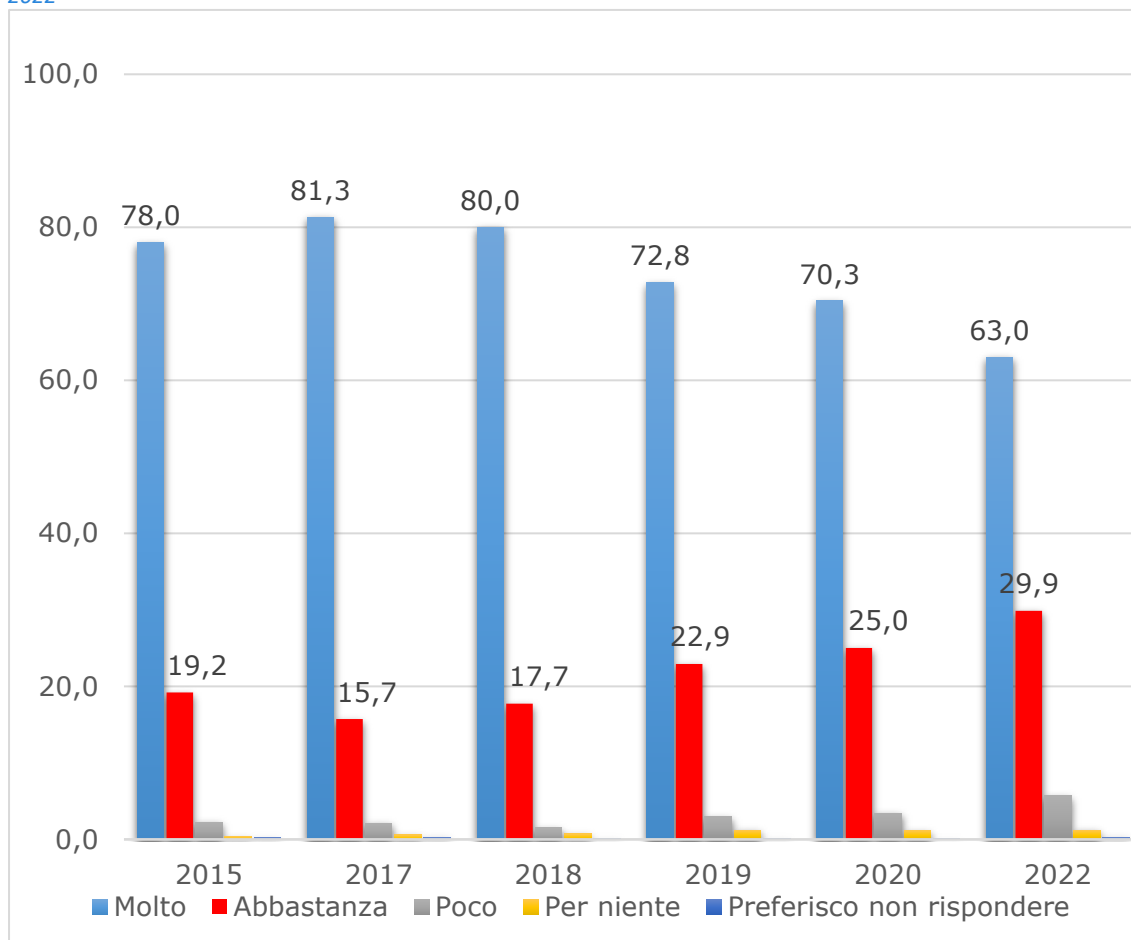
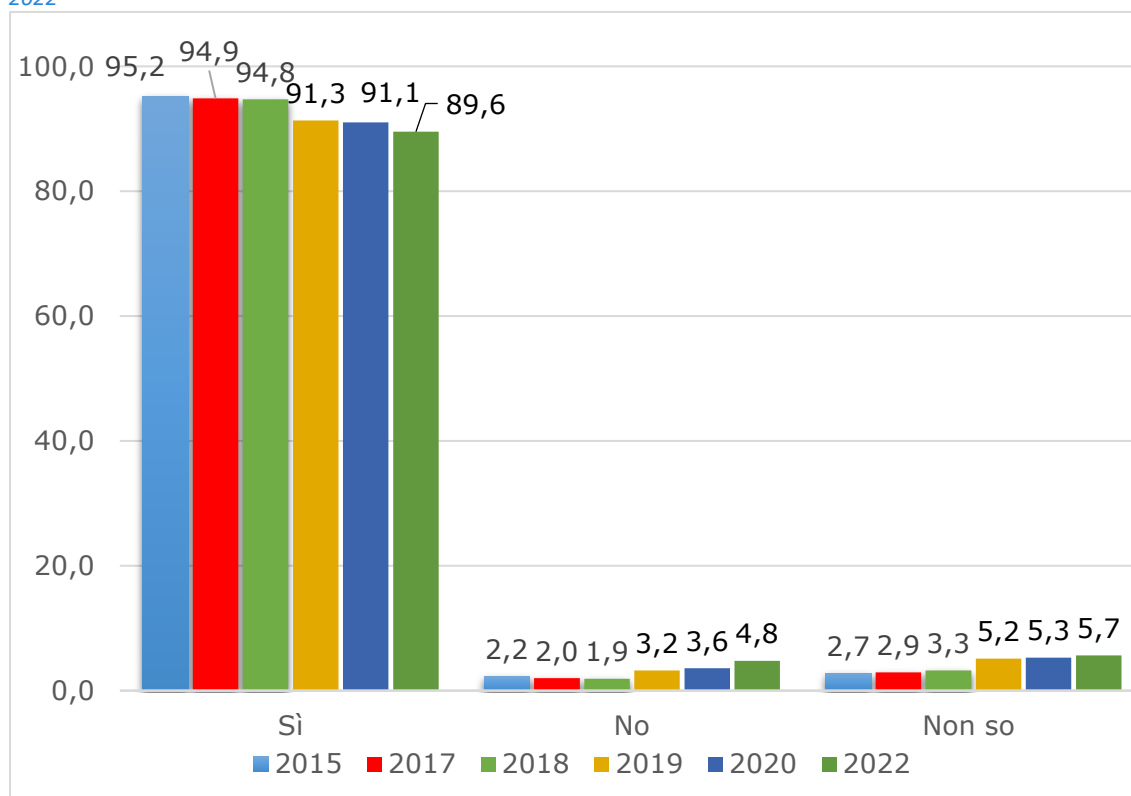


Tabella 7. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Molto	66,1	61,4	55,9	64,6	62,0	63,0
Abbastanza	29,6	30,0	35,3	28,7	30,4	29,9
Poco	3,5	6,8	8,8	5,3	5,4	5,7
Per niente	0,9	1,4	0,0	1,4	1,1	1,2
Preferisco non rispondere	0,0	0,5	0,0	0,0	1,1	0,3
Totale	100	100	100	100	100	100

Elevate si confermano le percentuali di coloro che consiglierebbero ad altri l'acquisto della carta osservando valori altissimi intorno al 90%, pur perdendo quasi 5 punti percentuali rispetto alle prime rilevazioni, si passa, infatti, dal 95,2% del 2015 all'89,6% della più recente indagine (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione dal 2015 al 2022



La tabella 8 mostra una forbice evidente tra italiani e stranieri, se i primi registrano una quota pari al 95,7% di chi consiglierebbe l'acquisto della card, tra gli stranieri la quota si riduce all'86,4%, osservando una quota più elevata di coloro che dichiarano "non so", 8,2% rispetto allo 0,9% degli italiani. L'analisi distinta per classi di età non rileva così evidenti differenze. Sono gli over 60 e i giovani i più propensi a consigliare la carta con oltre il 90% di consensi, la classe 31-60 è leggermente inferiore, pari all'88,5%.

Tabella 8. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022

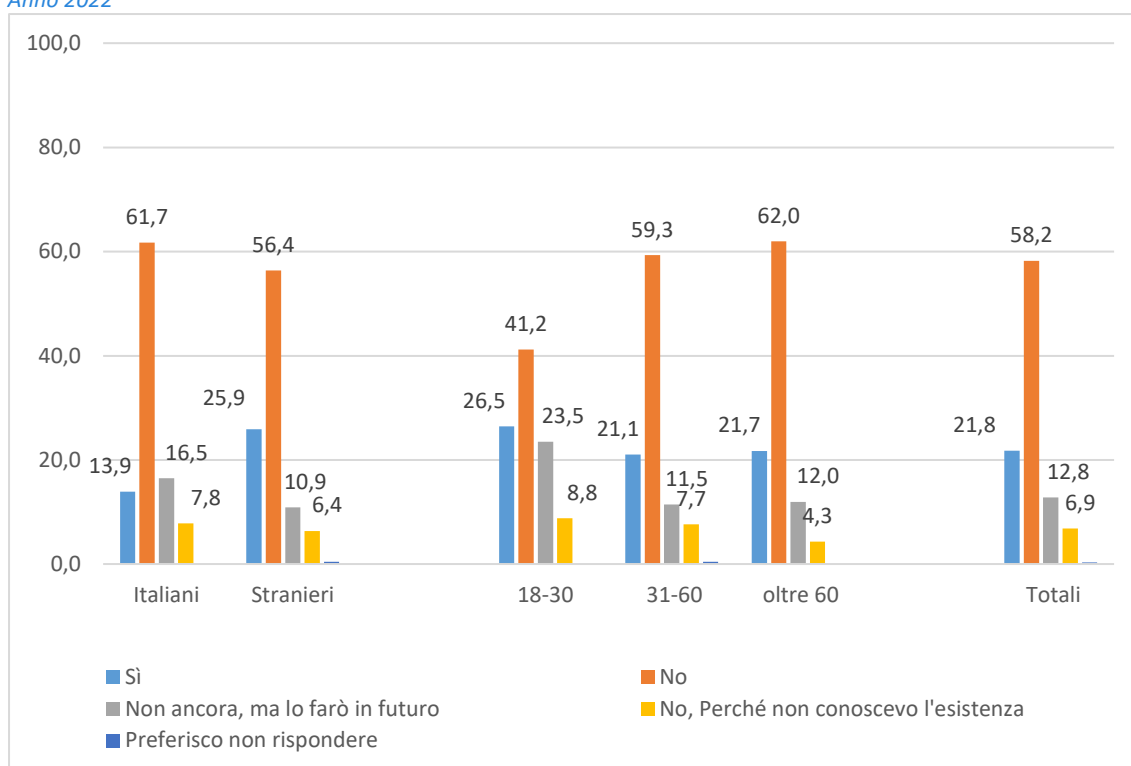
	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sì	95,7	86,4	91,2	88,5	91,3	89,6
No	3,5	5,5	5,9	4,8	4,3	4,8
Non so	0,9	8,2	2,9	6,7	4,3	5,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale rispondenti	100	100	100	100	100	100

I servizi della Firenzecard comprendono anche le agevolazioni previste dalla generazione della Firenzecard Restart, attualmente in promozione gratuita. Il pass, solo in formato digitale, permette di usufruire, nell'arco di un anno, di altre 48 ore di visite nei musei che non sono stati visitati con il solo acquisto della Firenzecard.

Il 21,8% dichiara di aver usufruito del pass (tra questi il 93,2% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 12,8% afferma che lo farà in futuro. Si tratta di percentuali importanti visto che nella rilevazione del 2020 era solo il 5,6% dei rispondenti ad aver affermato di aver fruito della carta aggiuntiva. Osservando il grafico 8, le quote più elevate si riscontrano tra i giovani e gli stranieri rispettivamente il 26,5% e il 25,9%, la quota di italiani è del 13,9% quella della classe 31-60 anni è del 21,1% e quella della classe over 60 è del 21,7%.

Oltre un rispondente su 2 dichiara di non aver fatto uso della card (58,2%), quota che supera il 60% tra gli italiani (61,7%) mentre si riduce tra i giovani, 41,2%. Intorno al 7% chi non ne ha fruito poiché non conosceva ancora l'esistenza.

Grafico 8. Distribuzione di chi ha usufruito della Firenzecard Restart. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022

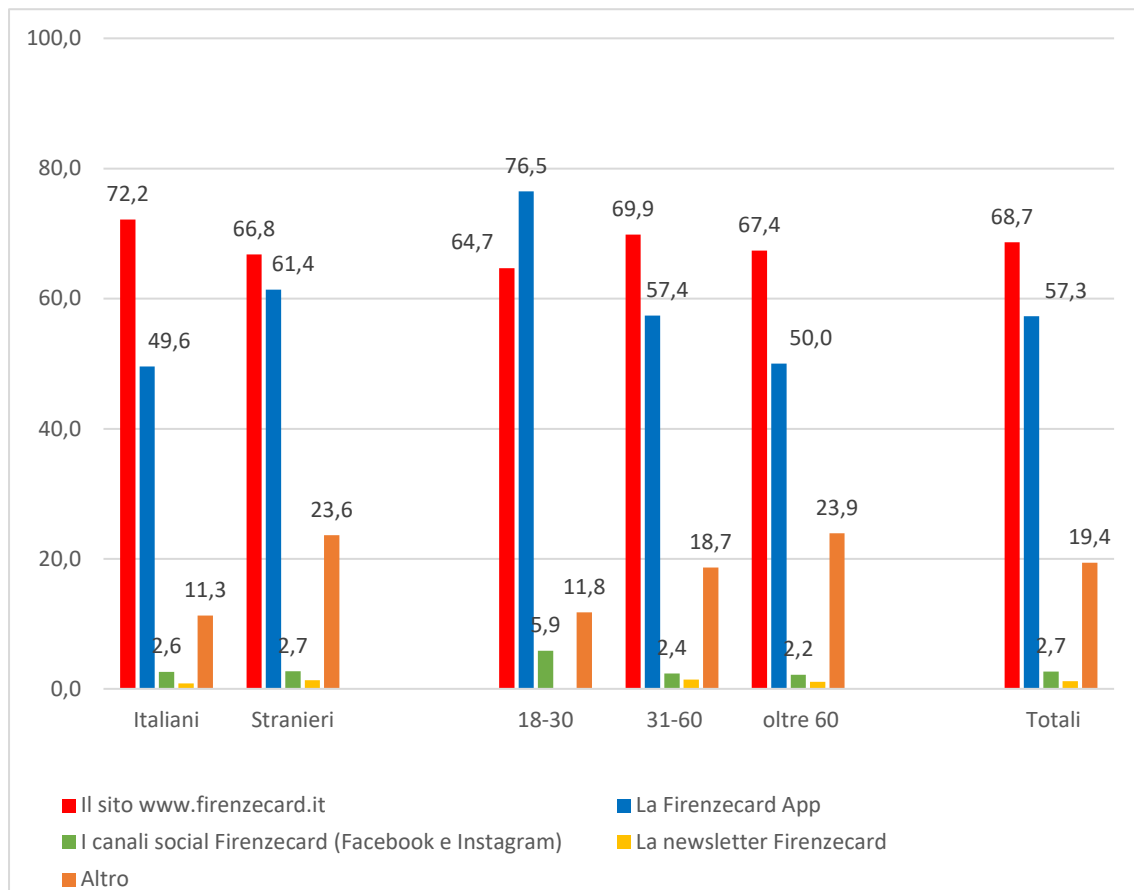


## I canali informativi

Una sezione del nuovo questionario ha approfondito la tematica sui canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. La voce maggiormente menzionata è stata il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) selezionato dal 68,7% dei rispondenti, che raggiunge la quota più elevata tra gli italiani con il 72,2% e nella fascia di età 31-60 anni con il 69,9%. Oltre 1 intervistato su 2 (57,3%) afferma di aver consultato la Firenzecard App, in questo caso è tra gli stranieri e tra i giovani che si evincono le quote più elevate rispettivamente pari al 61,4% e 76,5%. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,7%), che superano la soglia del 5% solo nel caso dei giovani 18-30 anni (5,9%), e il canale della newsletter, 1,2%.

Circa 1 rispondente su 5 (19,7%) afferma di aver utilizzato altre reti informative, sopra questa soglia gli stranieri (23,6%) e la classe di età più matura (23,9%) (cfr. Grafico 9).

Grafico 9. Distribuzione dei canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022 (risposta multipla)



Una domanda di approfondimento sul sito della Firenzecard ha chiesto al turista le proprie considerazioni in merito alle informazioni contenute. Il 55,2% le ha ritenute chiare ma ha comunque ricercato maggiori notizie presso altre fonti per rispondere alle proprie esigenze, tra le

persone over 60 questa risposta è stata fornita quasi dal 60% (59,8%). Le informazioni sono state ritenute aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle proprie esigenze per il 31,9% dei partecipanti all'indagine, soddisfatti soprattutto i giovani (41,2%) e gli italiani (40,0%). I meno soddisfatti, ritenendo le informazioni non chiare e non esaustive, si attestano al 9,3% considerando l'intero campione, emerge il 12,4% di insoddisfatti tra i rispondenti della classe 31-60 anni e l'11,8% registrato tra gli stranieri (cfr. Tabella 9).

Tabella 9. Distribuzione delle considerazioni sul sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it). Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	40,0	27,7	41,2	31,1	30,4	31,9
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	53,9	55,9	52,9	53,6	59,8	55,2
Informazioni non chiare ed esaustive	4,3	11,8	2,9	12,4	4,3	9,3
Altro	0,9	1,8	0,0	1,4	2,2	1,5
Preferisco non rispondere	0,9	2,7	2,9	1,4	3,3	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Un altro aspetto indagato è stato il grado di soddisfazione degli intervistati in merito alla facilità di navigazione. Distinguendo i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti) da quelli negativi (poco o per nulla soddisfatti) i risultati descritti nel grafico 10 mostrano valori elevati, quasi 9 cittadini su 10 (89,5%), di cittadini soddisfatti, con quote particolarmente elevate nel caso degli italiani (95,7%) mentre tra gli stranieri la percentuale scende all'85,5%.

Se si analizza nel dettaglio il livello di gradimento come riportato in tabella 10, gli abbastanza soddisfatti si attestano al 47,8% mentre i molto soddisfatti al 41,2%. Pari al 7,2% e al 2,7% la quota dei pochi e dei per niente soddisfatti.

L'analisi distinta tra italiani e stranieri mostra valori più variabili tra questi ultimi dove i molto soddisfatti sono il 37,7% e gli abbastanza il 47,7% (nel caso degli italiani entrambi i valori sono pari al 47,8%), si registra poi una quota di poco soddisfatti, pari al 9,1%, e per niente soddisfatti, pari al 3,6%. L'analisi distinta per classi di età registra i valori più bassi dei molto soddisfatti tra i giovani, con il 38,2%, che però compensano con il più elevato valore di abbastanza soddisfatti, pari al 59,9%. Focalizzandosi sui giudizi negativi, invece, emerge il 9,1% dei poco soddisfatti nella classe 31-60 anni mentre la quota più elevata dei per niente soddisfatti, pari al 3,3%, si osserva tra gli over 60 (cfr. Tabella 10).

Grafico 10. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022

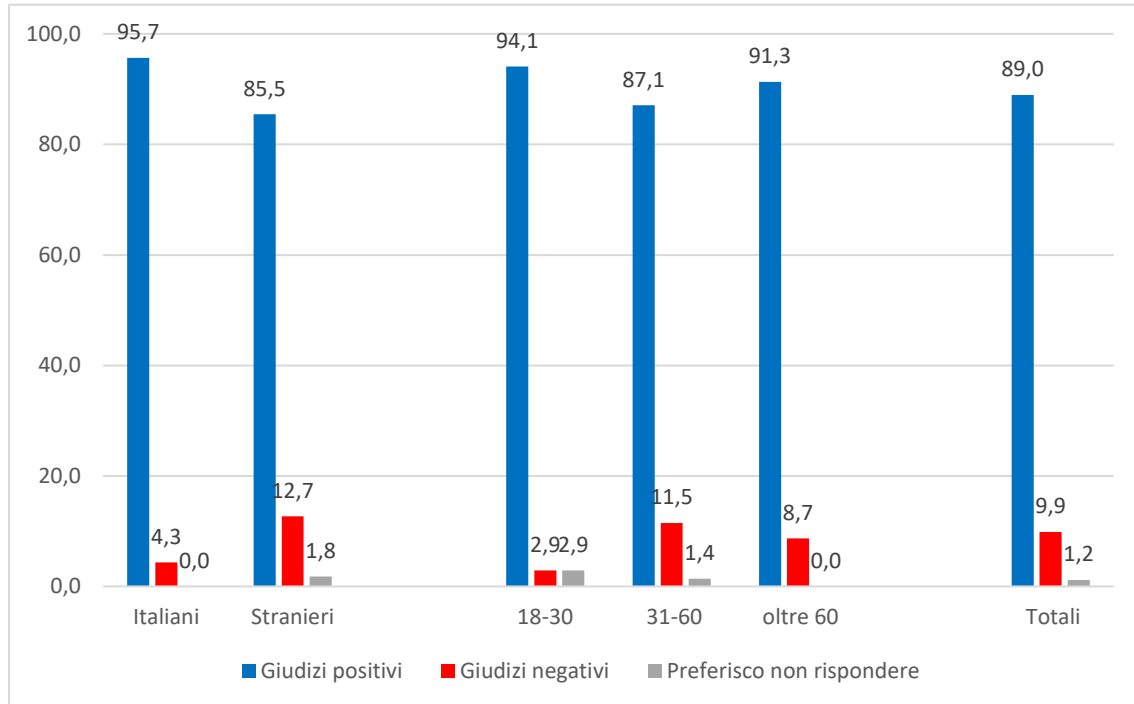
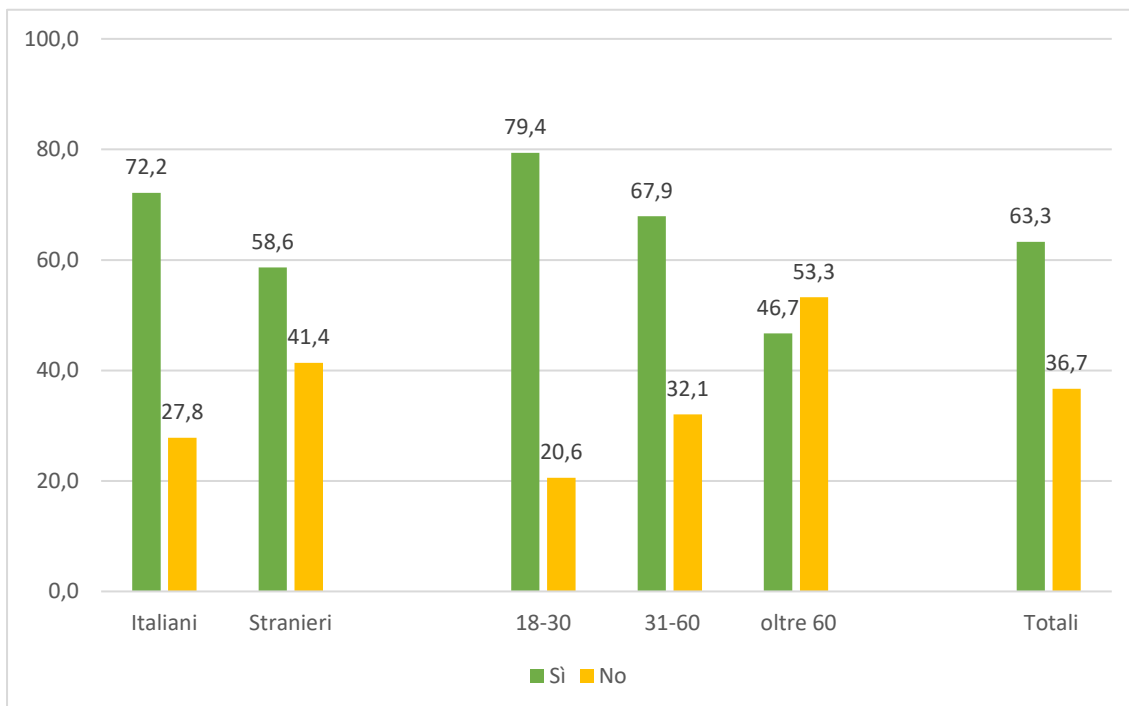


Tabella 10. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Molto	47,8	37,7	38,2	41,1	42,4	41,2
Abbastanza	47,8	47,7	55,9	45,9	48,9	47,8
Poco	3,5	9,1	0,0	9,1	5,4	7,2
Per niente	0,9	3,6	2,9	2,4	3,3	2,7
Preferisco non rispondere	0,0	1,8	2,9	1,4	0,0	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Alla domanda di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito il 63,3% ha risposto affermativamente. Richiesta che si attesta al 72,2% tra gli italiani mentre gli stranieri registrano una quota pari al 58,6%. La percentuale più elevata si osserva in corrispondenza dei giovani, 18-30 anni, sono pari al 79,4% coloro che desidererebbero informazioni aggiuntive, la quota diminuisce al crescere dell'età, pari al 67,9% nella classe 31-60 anni e pari al 46,7% nella classe over 60 (cfr. Grafico 11).

Grafico 11. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022



Indagando su quali informazioni o servizi integrativi vorrebbero trovare sul sito, il 73,6% ha selezionato la voce riguardante il “sistema di prenotazione della visita”, il 59,4% “le informazioni su altri servizi (visite guidate, audioguide, eventi speciali)”, il 55,7% ha selezionato “schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali”, il 34,9% “immagini, video e materiale multimediale sui musei” e infine, il 9,9% ha selezionato la voce “altro” (cfr. Tabella 11).

Tabella 11. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sul sito. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022 (risposta multipla)

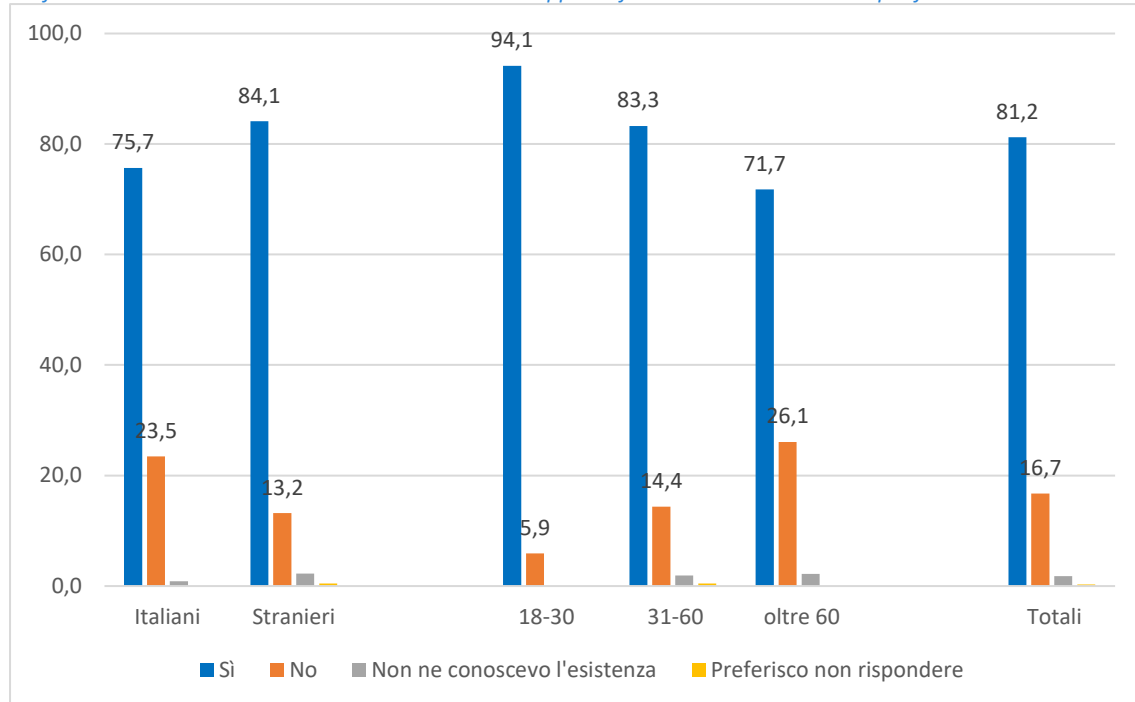
	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sistema di prenotazione della visita	75,9	72,1	85,2	74,6	62,8	73,6
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	56,6	61,2	48,1	62,7	55,8	59,4
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	49,4	59,7	51,9	54,2	62,8	55,7
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	28,9	38,8	33,3	35,2	34,9	34,9
Altro	13,3	7,8	7,4	9,2	14,0	9,9

## Firenzecard app

La Firenzecard app è più di una semplice guida, con l'applicazione il turista ha a disposizione tutte le cards in formato digitale direttamente sul proprio smartphone.

Oltre 8 rispondenti su 10 dichiarano di aver utilizzato l'app (81,2%), più diffusa tra gli stranieri, 84,1%, tra i giovani, 94,1% e nella classe 31-60 anni, 83,3%. Gli italiani che asseriscono di averne fatto uso sono il 75,7%, decresce ulteriormente la quota se si considera la classe over 60 pari al 71,7%. Inferiore al 3% la percentuale di coloro che affermano di non conoscere l'esistenza dell'app (cfr. Grafico 12).

Grafico 12. Distribuzione sull'utilizzo della Firenzecard App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022



A coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato l'app è stato chiesto di quale servizio si sono avvalsi. La tabella 12 riporta i risultati ottenuti. La "Firenzecard digitale" e "gli orari di apertura dei musei" sono state le due voci maggiormente selezionate rispettivamente dal 75,0% e dal 68,8% dei rispondenti. La Firenzecard digitale è stata utilizzata molto dai giovani, 87,5%, e dagli stranieri, 77,8%, mentre per gli orari di apertura dei musei si notano percentuali elevate tra gli over 60, 83,3%. Gli altri servizi dell'app utilizzati sono stati "la descrizione dei musei" con il 47,1%, "la mappa dei musei" con il 36,0%, la "Firenzecard Restart" con il 23,9% e le "informazioni sulle mostre in corso" con il 21,3%.

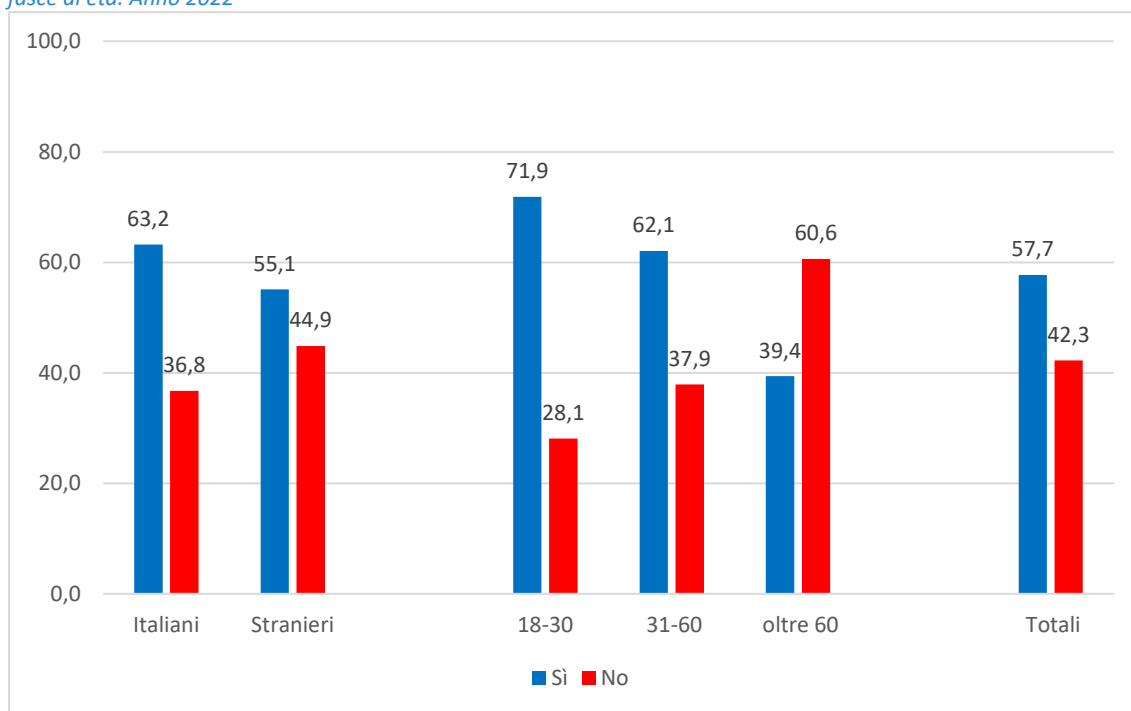


Tabella 12. Distribuzione di quale servizio della Firenzecard App è stato utilizzato. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
la Firenzecard digitale	69,0	77,8	87,5	79,9	56,1	75,0
la Firenzecard Restart	14,9	28,1	28,1	22,4	25,8	23,9
gli orari di apertura dei musei	65,5	70,3	62,5	64,4	83,3	68,8
la mappa dei musei	43,7	32,4	40,6	34,5	37,9	36,0
la descrizione dei musei	42,5	49,2	46,9	46,0	50,0	47,1
le informazioni sulle mostre in corso	17,2	23,2	28,1	16,7	30,3	21,3
Altro	0,0	2,2	0,0	1,1	3,0	1,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,5	0,0	0,0	1,5	0,4

Anche in merito alla Firenzecard app è stato chiesto all'utilizzatore se ritenesse utile incrementare l'app con ulteriori informazioni o servizi. Il 57,7% dichiara di sì rispetto al 42,3% che invece dice no. Anche dall'analisi distinta tra italiani e stranieri e per classi di età si evince una propensione verso un incremento di notizie e a richiederlo sono soprattutto i giovani, 71,9% e gli italiani, 63,2%, unica eccezione nella classe over 60 dove invece prevalgono i no rispetto ai sì 60,6% contro i 39,4% (cfr. Grafico 13).

Grafico 13. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull'App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2022



Nello specifico le informazioni e i servizi ulteriori richiesti sono “il sistema di prenotazione della visita”, selezionato dal 78,3% dei rispondenti, seguito dalle “audioguide dei musei”, dichiarato dal 63,1%, “le schede di approfondimento dei musei e delle loro opere” segnalato dal 59,2% e la voce “altro” selezionata dal 5,7%. Nella tabella 13 si possono osservare i risultati analizzati anche tra italiani, stranieri e classi di età.

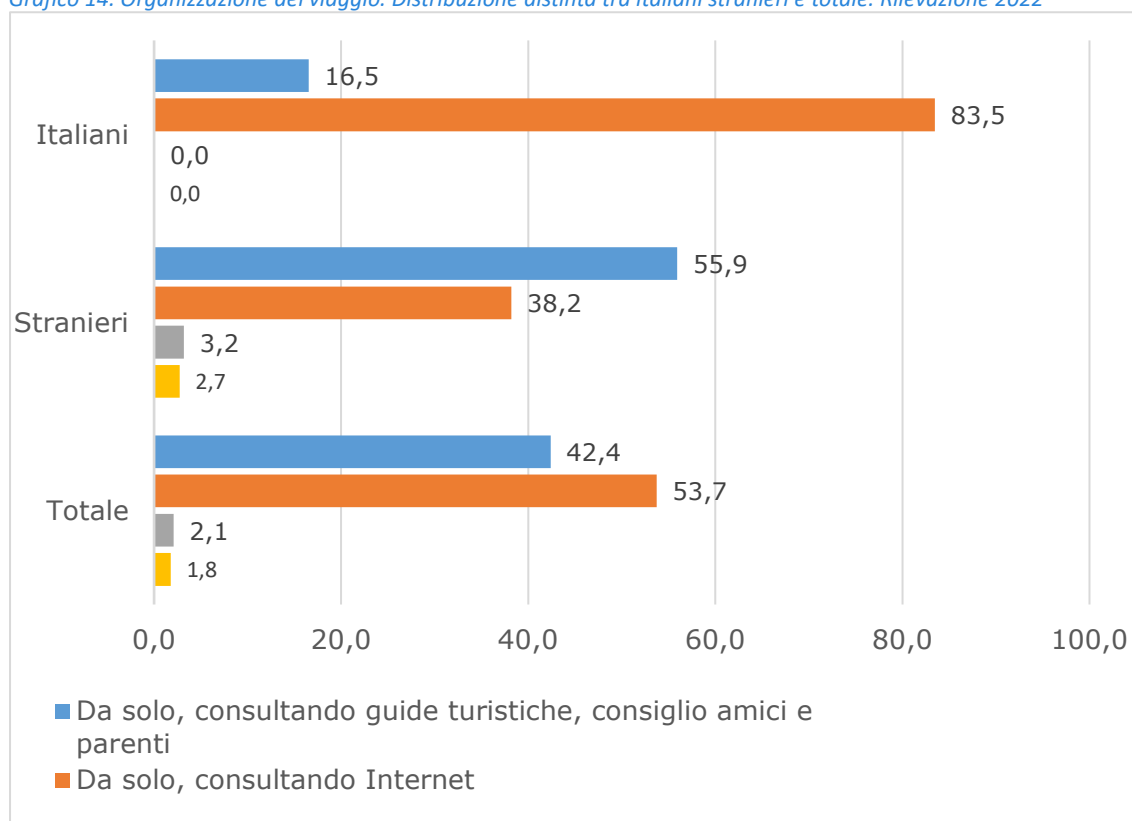
*Tabella 13. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sull'App. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2022 (risposta multipla)*

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sistema di prenotazione della visita	83,6	75,5	87,0	80,6	61,5	78,3
Audioguide dei musei	67,3	60,8	56,5	66,7	53,8	63,1
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	58,2	59,8	65,2	57,4	61,5	59,2
Altro	3,6	6,9	0,0	4,6	15,4	5,7
Preferisco non rispondere	1,8	0,0	0,0	0,9	0,0	0,6

## I turisti e la città di Firenze

Attraverso l'analisi degli acquirenti della Firenzecard quasi la totalità dei turisti dichiara di aver organizzato il viaggio da soli, consultando internet (53,7%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (42,4%), pari al 2,1% la quota di coloro che asseriscono di essersi rivolti ad un'agenzia di viaggio/ tour operator<sup>6</sup>. La distinzione tra turisti italiani e stranieri evidenzia l'elevata percentuale, pari al 83,5%, di turisti italiani che hanno utilizzato internet, tra gli stranieri la quota è del 38,2 (cfr. Grafico 14).

Grafico 14. Organizzazione del viaggio. Distribuzione distinta tra italiani stranieri e totale. Rilevazione 2022



Come è emerso nelle precedenti rilevazioni, anche nel 2022, la figura del turista che si delinea risulta trattenersi a Firenze per 4/5 giorni e viene in compagnia del partner/coniuge. L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato corrisponde a "4 o 5 giorni"<sup>7</sup> (dichiarato da oltre 1 turista su 2, 51,0%, in crescita rispetto agli anni passati), resta meno di "3 giorni" il 23,9% dei rispondenti e da "6 a 7 giorni" il 17,6%.

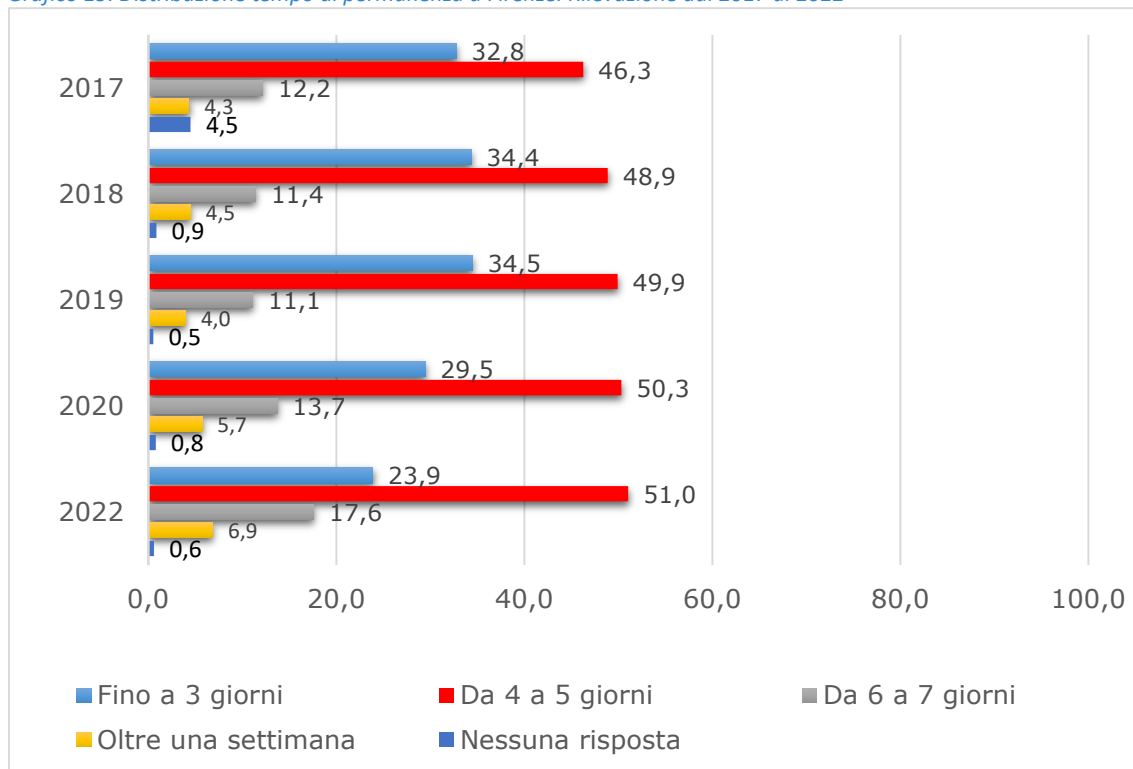
6 È importante ricordare che i rispondenti di questa indagine sono gli acquirenti online della Firenzecard quindi si presuppone che abbiano una certa dimestichezza con internet anche in riferimento all'accesso ad altri servizi, come l'organizzazione di un viaggio ed essendo inoltre acquirenti diretti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

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

Sotto la soglia del 7% la percentuale di coloro che hanno sostato più di una settimana (cfr. Grafico 15). Distinguendo i risultati della permanenza a Firenze in meno di 3 giorni e più di 3 giorni e differenziando i risultati tra italiani e stranieri, anche nel 2022, si conferma che il soggiorno è più lungo per gli stranieri, l'81,8% ha sostenuto di stare più di 3 giorni, quota che tra gli italiani è pari al 63,5%.

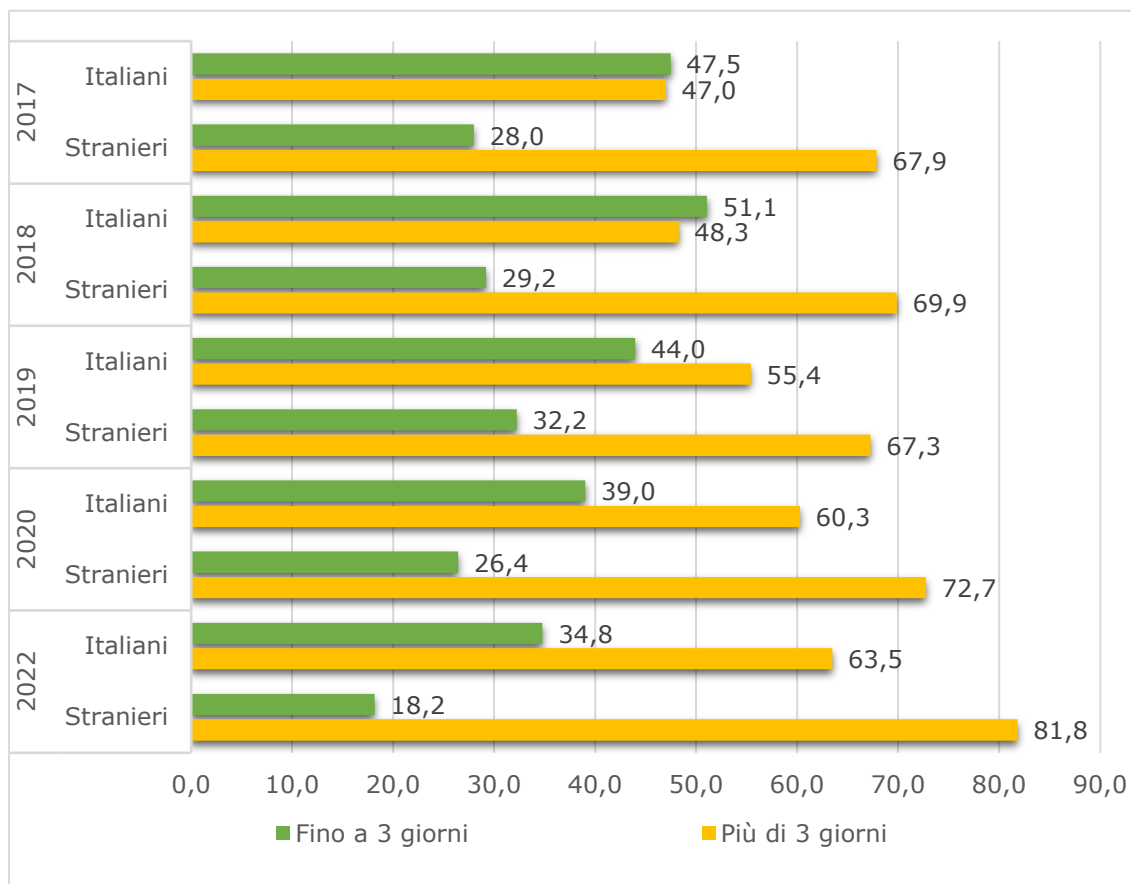
In confronto agli anni passati si osserva che sta cambiando il comportamento degli italiani, se nel 2017 e 2018 la quota che effettuava un soggiorno breve era in linea con quella che effettuava un soggiorno più lungo, ora si assiste a una permanenza più lunga, aspetto da sempre riscontrato negli stranieri e che quest'anno aumenta in modo particolare (cfr. Grafico 16).

Grafico 15. Distribuzione tempo di permanenza a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2022



Pari al 51,3% la quota di turisti che dichiara di essere giunto a Firenze per la prima volta. Il confronto con le precedenti rilevazioni e distinguendo i risultati tra turisti italiani e stranieri mostra che, se per oltre 6 italiani su 10 si tratta di un ritorno a Firenze, per il 58,6% degli stranieri si tratta invece della prima visita nel capoluogo toscano (cfr. Grafico 17).

Grafico 16. Tempo di permanenza a Firenze, distinto in meno di 3 giorni e più di 3 giorni. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione dal 2017 al 2022



La tabella 14 descrive con chi è stato intrapreso il viaggio confrontando i risultati con quanto rilevato in precedenza.

Il viaggio in compagnia del “partner/coniuge” si riconferma il più menzionato, dal 67,2% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 22,1%, con “amici/colleghi”, 12,8%, con “altri membri della famiglia”, 13,1%. L’8,7% ha affermato infine di essere giunto da “solo”.

L’analisi distinta per classi di età, tabella 15, mostra come nella fascia “31-60 anni” emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, con “partner/coniuge” (68,4%) e “figli” (31,6%). 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 62,0% e dal 73,5% dei rispondenti di queste categorie, come seconda opzione emerge “Amici/colleghi” nella classe over 60 (16,3%).

Grafico 17. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazioni dal 2017 al 2022

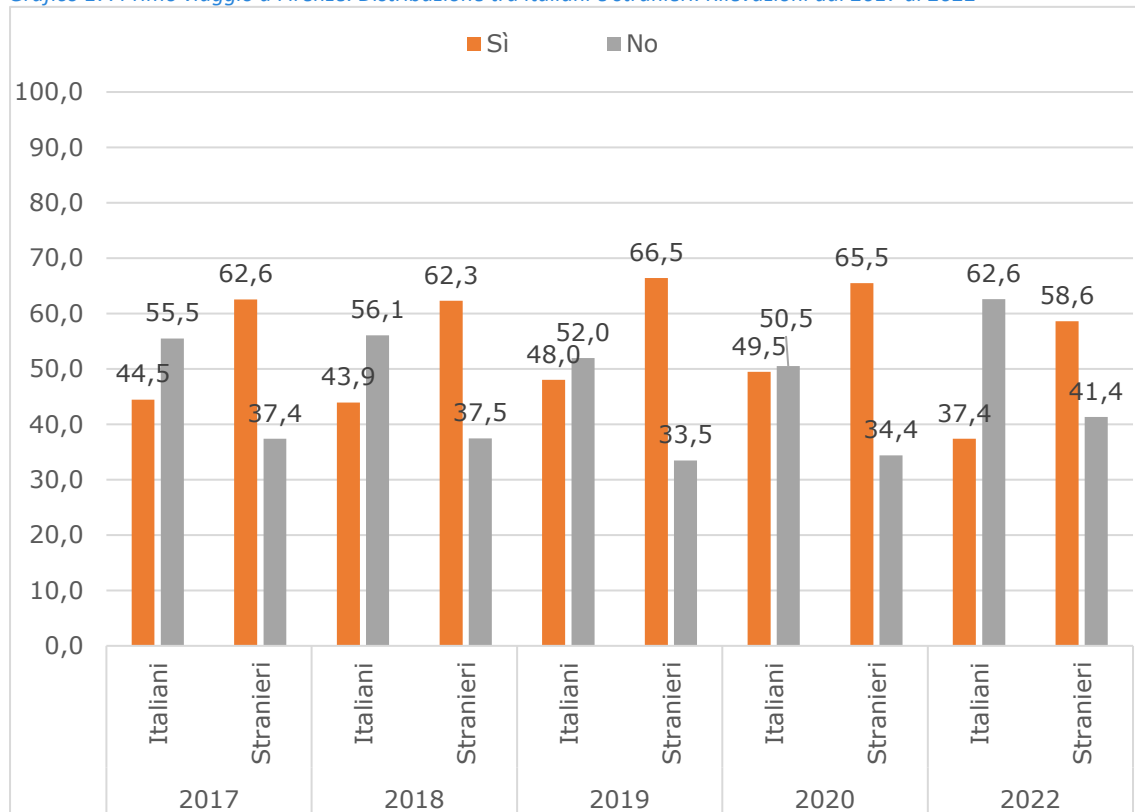


Tabella 14. Distribuzione condivisione del viaggio. Rilevazione dal 2017 al 2022 (risposta multipla)

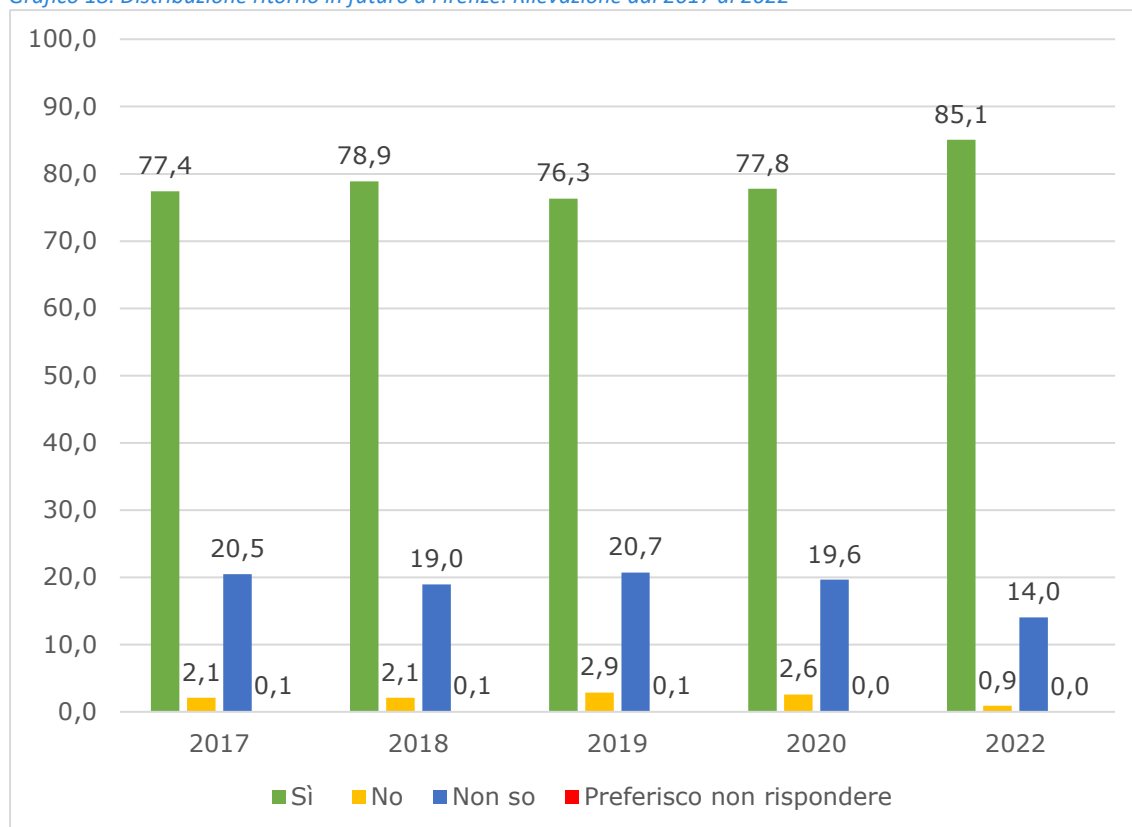
	2017	2018	2019	2020	2022
Partner/coniuge	68,3	67,4	68,5	69,0	67,2
Amici/colleghi	13,9	14,1	14,9	15,0	12,8
Figli	22,1	21,6	20,8	20,3	22,1
Solo	8,5	9,3	7,4	7,9	8,7
Altri membri della famiglia	10,7	12,4	13,5	13,2	13,1
Preferisco non rispondere	0,1	0,6	0,3	0,1	0,0

Tabella 15. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età. Rilevazione dal 2017 al 2022 (risposta multipla)

	2017			2018			2019			2020			2022		
	18-30	31-60	> 60	18-30	31-60	> 60	18-30	31-60	> 60	18-30	31-60	> 60	18-30	31-60	> 60
Partner/coniuge	62,4	69,4	69,4	57,5	67,2	73,8	57,7	70,9	69,9	62,8	70,0	71,2	73,5	68,4	62,0
Amici/colleghi	15,7	11,2	19,6	22,2	10,9	17,9	17,3	12,2	21,4	14,9	13,2	20,9	8,8	12,0	16,3
Figli	0,4	31,4	11,5	0,8	29,6	11,8	0,6	28,6	12,9	0,8	28,3	11,6	2,9	31,6	7,6
Solo	9,4	8,2	9,1	10,3	9,9	7,0	9,0	7,3	6,6	7,5	8,3	7,1	8,8	8,6	8,7
Altri membri della famiglia	13,7	10,1	9,6	15,3	12,0	11,8	21,7	12,0	11,5	18,8	12,4	10,9	8,8	13,9	13,0
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,4	0,6	0,7	0,3	0,1	0,4	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

Uno sguardo al futuro conferma che, anche nel 2022, risultano elevate le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (85,1%), quota in crescita rispetto alle precedenti indagini e sono solo lo 0,9% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 14,0% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 18).

Grafico 18. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2022



L'indagine evidenzia come si sia modificato il turismo in città rispetto al periodo pre-pandemico. L'acquirente Firenzecard rimane un turista di nicchia, con una permanenza in città molto più alta rispetto alla media; dall'analisi si evince che anche il turista italiano Firenzecard ha allungato notevolmente la propria permanenza in città, prediligendo un turismo slow; il successo della Firenzecard Restart ne è la piena dimostrazione. L'analisi dei dati di ingresso di questi mesi di bassa stagione – le abitudini di visita potrebbero subire una modifica con il turismo da alta stagione – dimostrano che gli utenti che hanno scelto di utilizzare subito la promozione Firenzecard Restart prediligono un tipo di fruizione culturale più lenta e consapevole: lo stesso numero di musei visitati, ma diluiti in più giorni e con visite più attente.

Il canale di conoscenza del servizio è in assoluto internet, sia attraverso il sito ufficiale, sia attraverso forum specifici su altri siti e piattaforme, e attraverso la tecnologia i turisti, anche i meno giovani, prediligono continuare ad usare il prodotto card.

La capacità di spesa del target analizzato è elevata ma attenta: si tratta di un turista che ha acquistato la card in modo consapevole, dopo averne valutati servizi/costi e benefici, anche economici; l'attenzione nei confronti del patrimonio storico artistico fiorentino e la conoscenza

che ne hanno è elevata; è un turista che preferisce non essere guidato, ma che si informa e studia il proprio percorso in autonomia, prima di arrivare a Firenze.

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

Una quota numerica limitata rispetto ai numeri complessivi di arrivi e permanenze in città, che permette, con l'analisi del profilo, del comportamento di visita, delle scelte effettuate, di tenere sotto controllo le dinamiche turistiche in rapida evoluzione degli ultimi anni: l'utilizzo del digitale sempre più spinto, anche nelle categorie di età più elevata, sia nel momento della programmazione del viaggio, sia nel momento stesso della permanenze in città – in poco tempo la versione virtuale della Firenzecard ha raggiunto elevate percentuali di utenti.

La complessità inserita rispetto al passato della necessità di prenotare l'accesso nei due principali musei del circuito, Galleria degli Uffizi e Galleria dell'Accademia, attraverso il metodo messo a disposizione dai due musei, ovvero il canale telefonico o lo sportello in loco, è probabilmente l'elemento che ha causato il minor gradimento del servizio, ed è una delle conseguenze dell'assetto museale post-pandemico. Tra le richieste degli utenti, sia per quanto riguarda il sito che per la app, il sistema di prenotazione online dei musei risulta essere la principale richiesta.

Nonostante la complessità nella gestione degli accessi ad un circuito così composito di beni, le dinamiche dei rimborsi, 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

#### INFORMAZIONI SUL VIAGGIO

##### 1. Come ha organizzato il suo viaggio?

1. Da solo, consultando guide turistiche, su consiglio di 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. Pensa di tornare a Firenze in futuro?

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

**FIRENZECARD****6. Come è venuto a conoscenza della Firenzecard? (risposta multipla)**

1. Perché consigliata da amici/parenti
2. Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator
3. Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet
4. Attraverso il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
5. Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca
6. altro (specificare)
99. Preferisco non rispondere

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

1. Per visitare i principali musei di Firenze
2. Perché è economicamente vantaggiosa
3. Perché è comoda e mi permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e mostre che voglio visitare
4. Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente
5. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**8. 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

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

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

## FIRENZECARD RESTART

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

1. Sì
2. No
3. Non ancora, ma lo farò in futuro
4. No, perché non conoscevo l'esistenza
99. Preferisco non rispondere

**11. Quando ha utilizzato la sua Firenzecard Restart?**

1. appena è scaduta la mia Firenzecard, così da visitare i musei fiorentini per 5-6 giorni continuativi
2. al mio ritorno a Firenze in un viaggio successivo
99. Preferisco non rispondere

**12. Dopo quanti mesi dalla prima visita è tornato a Firenze ed ha utilizzato la Firenzecard?**

Indicare il n° di mesi: \_\_\_\_\_

## CANALI INFORMATIVI

**13. Quali canali informativi ufficiali ha utilizzato per decidere cosa visitare con la sua card? (risposta multipla)**

1. Il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
2. La Firenzecard App
3. I canali social Firenzecard (Facebook e Instagram)
4. La newsletter Firenzecard
5. Altro
99. Preferisco non rispondere

**14. Rispetto alle Sue esigenze, ritiene che il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) fornisca:**

1. Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze
2. Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze
3. Informazioni non chiare ed esaustive
4. Altro
99. Preferisco non rispondere

**15. Qual è il suo grado di soddisfazione in merito alla facilità di navigazione?**

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

**16. Sul sito Firenzecard vorrebbe trovare informazioni o servizi ulteriori?**

1. Sì
2. No

**17. Quali? (risposta multipla)**

1. sistema di prenotazione della visita;
2. informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali);
3. schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali;
4. immagini, video e materiale multimediale sui musei;
5. altro (specificare) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**FIRENZECARD APP****18. Ha utilizzato la Firenzecard App?**

1. Sì
2. No
3. Non ne conoscevo l'esistenza
99. Preferisco non rispondere

**19. Quale servizio della Firenzecard App ha utilizzato? (risposta multipla)**

1. la Firenzecard digitale
2. la Firenzecard Restart
3. gli orari di apertura dei musei
4. la mappa dei musei
5. la descrizione dei musei
6. le informazioni sulle mostre in corso
7. altro (specificare) \_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**20. Sulla Firenzecard app vorrebbe trovare informazioni o servizi ulteriori?**

1. Sì
2. No

**21. Quali? (risposta multipla)**

1. sistema di prenotazione della visita;
2. audioguide dei musei;
3. schede di approfondimento dei musei e delle loro opere;
4. 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 Altra condizione
- 99 Preferisco non rispondere

**Questionario in inglese**

**TRAVEL INFORMATION**

**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. Are you thinking of returning to Florence in the future?**

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

**FIRENZECARD****6. How did you find out about Firenzecard? (check one or more than one if you need)**

1. Because it was recommended by friends/relatives
2. Because it is recommended by paper tourist guides/tour operators
3. Because it is recommended by reviews/forums read on the Internet
4. Through the website [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
5. Through web search/search engines
6. Other (what) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

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

- To visit the main museums of Florence
- Because it is economically convenient
- Because it is convenient and allows me not to have to buy individual tickets for museums and exhibitions
- Because with my card my children were able to enjoy free admission to museums
- Other:
- I prefer not to answer

**8. Regarding how much you used it, how useful do you think the purchase of Firenzecard is?**

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

**9. Would you recommend the purchase of Firenzecard to others?**

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



## FIRENZECARD RESTART

**10. Have you also used the Firenzecard Restart** (*the card that allows you to add 48 hours to your Firenzecard after it expires, within a year, to visit the museums that you missed out during your first visit*)?

1. Yes
2. No
3. Not yet, but I will in the future
4. No, because I didn't know it existed
99. I prefer not to answer

**11. When did you use your Firenzecard Restart?**

1. As soon as my Firenzecard has expired in order to visit the Florentine museums for 5-6 continuous days
2. On my return to Florence on a next trip
99. I prefer not to answer

**12. How many months after the first visit did you return to Florence and use the Firenzecard Restart?**

Please indicate the number of months: \_\_\_\_\_

## INFORMATION CHANNELS

**13. What official information channels did you use to decide what to visit with your card?**  
(*check one or more than one if you need*)

1. The website [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
2. The Firenzecard App
3. Firenzecard social channels (Facebook and Instagram)
4. The Firenzecard Newsletter
5. Other
99. I prefer not to answer

**14. With respect to your needs, you believe that the website [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) provides:**

1. Up-to-date, clear and exhaustive information with respect to my needs
2. Clear information, but I have sought additional information from other sources to meet my needs
3. Unclear and not exhaustive information
4. Other
99. I prefer not to answer

**15. How satisfied are you with the ease of navigation?**

1. Very satisfied
2. Moderately satisfied
3. Slightly satisfied
4. Not at all satisfied
99. I prefer not to answer

**16. Would you like to find further information or services on the Firenzecard website?**

1. Yes
2. No

**17. Which? (check one or more than one if you need)**

1. visit booking system;
2. information about other museum services (guided tours, audioguides, special events);
3. fact sheets on the museums, on the main works;
4. images, videos and multimedia material on museums;
5. Other (what) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

**FIRENZECARD APP****18. Have you used the Firenzecard App?**

1. Yes
2. No
3. I didn't know it existed
99. I prefer not to answer

**19. Which Firenzecard App service did you use? (check one or more than one if you need)**

1. Firenzecard in digital format
2. Firenzecard Restart
3. Museums opening times
4. Map of the museums
5. Description of the museums
6. Information about current exhibitions
7. Other (what) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

**20. Would you like to find further information or services on the Firenzecard app?**

1. Yes
2. No

**21. Which?** (check one or more than one if you need)

1. visit booking system;
2. information about other museum services (guided tours, audioguides, special events);
3. fact sheets on the museums, on the main works;
4. images, videos and multimedia material on museums;
5. 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 was the last school you have 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 Housewife/househusband
- 4 Student
- 5 Retired
- 6 Other status
- 99 I prefer not to answer

**Questionario in francese****INFORMATIONS DE VOYAGE****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
99. Je préfère ne pas répondre

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

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

## FIRENZECARD

### 6. Comment avez-vous découvert Firenzecard? (question à choix multiples)

1. Parce qu'il a été recommandé par des amis/parents
2. Parce qu'il est recommandé par les guides de voyages papier/ tour operator
3. Parce qu'il est recommandé par des avis/forums lus sur Internet
4. Via le site Web [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
5. Via la recherche sur le Web/les moteurs de recherche
6. Autres (précisez) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

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

1. Pour visiter les principaux musées de Florence
2. Parce que c'est économiquement avantageux
3. Parce que c'est pratique et me permet de ne pas avoir à acheter de billets individuels pour les musées et expositions que je souhaite visiter
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

### 8. 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

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

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

**FIRENZECARD RESTART**

**10. Avez-vous aussi utilisé la Firenzecard Restart** (la carte qui vous permet d'ajouter 48 heures supplémentaires dans l'année pour visiter les musées que vous n'avez pas encore visité) ?

1. Oui
2. Non
3. Pas encore, mais je le ferai à l'avenir
4. Non, car je ne savais pas qu'il existait
99. Je préfère ne pas répondre

**11. Quand avez-vous utilisé votre Firenzecard Restart ?**

1. dès que ma Firenzecard a expiré, afin que je puisse visiter les musées florentins pendant 5-6 jours consécutifs
2. à mon retour à Florence lors d'un voyage ultérieur
99. Je préfère ne pas répondre

**12. Combien de mois après la première visite êtes-vous retourné à Florence et avez-vous utilisé la Firenzecard Restart?**

Indiquez le nombre de mois: \_\_\_\_\_

**CANAUX D'INFORMATION**

**13. Quels canaux d'information officiels avez-vous utilisés pour décider quoi visiter avec votre carte ?** (question à choix multiples)

1. Le site [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
2. L'application Firenzecard
3. Les canaux sociaux de Firenzecard (Facebook et Instagram)
4. La newsletter Firenzecard
5. Autres (précisez): \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**14. En ce qui concerne vos besoins, pensez-vous que le site [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) fournit:**

1. Des informations à jour, claires et exhaustives par rapport à mes besoins
2. Des informations claires, mais j'ai recherché des informations supplémentaires auprès d'autres sources pour répondre à mes besoins
3. Informations peu claires et non exhaustives
4. Autres (précisez): \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**15. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la facilité de navigation?**

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

**16. Souhaitez-vous trouver plus d'informations ou de services sur le site Firenzecard?**

1. Oui
2. Non

**17. Quelles informations ou services? (question à choix multiples)**

1. système de reservation de la visite;
2. informations sur les autres services du musée (visites guidées, audioguides, événements spéciaux);
3. des fiches détaillées sur les musées, sur les principales œuvres;
4. images, vidéos et matériel multimédia sur les musées;
5. Autres (*précisez*): \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**APPLICATION FIRENZECARD**

**18. Avez-vous utilisé l'application Firenzecard ?**

1. Oui
2. Non
3. Je ne connaissais pas l'existence de l'application
99. Je préfère ne pas répondre

**19. Quel service de l'application Firenzecard avez-vous utilisé? (question à choix multiples)**

1. la Firenzecard en version numérique
2. la Firenzecard Restart
3. les heures d'ouverture des musées
4. le plan des musées
5. la description des musées
6. les informations sur les expositions en cours
7. Autres (*précisez*): \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**20. Souhaitez-vous trouver plus d'informations ou de services sur l'application Firenzecard?**

1. Oui
2. Non

**21. Quelles informations ou services?(question à choix multiples)**

1. système de reservation de la visite;
2. audioguides des musées;
3. des fiches détaillées sur les musées, sur les principales œuvres;
4. 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. Autre
99. Je préfère ne pas répondre



## Questionario in spagnolo

### INFORMACIÓN DE VIAJE

#### 1. Cómo ha organizado su viaje?

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

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

Número de días\_\_\_\_\_

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

1. Sí
2. No
99. Prefiero no responder

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

1. Pareja/cónyuge
2. Amigos/colegas
3. Hijos
4. Solo
5. Otros miembros de la familia
99. Prefiero no responder

#### 5. ¿Estás pensando en volver a Florencia en el futuro?

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

**FIRENZECARD****6. ¿Cuáles son los motivos por los que ha tomado en consideración Firenzecard?**

1. Porque aconsejada por amigos/parientes
2. Porque aconsejada por guía turística/operador turístico
3. Porque aconsejada por reseñas/fórum leídos en Internet
4. A través del sitio web [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
5. A través de motores de búsqueda/ búsquedas en internet
6. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

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

1. Para visitar los principales museos de Florencia
2. Porque es económicamente ventajoso
3. Porque es cómodo y me permite no tener que comprar entradas individuales para los museos y exposiciones que quiero visitar
4. Porque con mi tarjeta mis hijos han podido entrar gratuitamente en los museos
5. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**8. 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

**9. Recomendaría usted la adquisición de Firenzecard a otros?**

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

## FIRENZECARD RESTART

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

1. Sí
2. No
3. Todavía no, pero lo haré en el futuro
4. No, porque no conocía su existencia
99. Prefiero no responder

**11. ¿Cuándo usaste tu Firenzecard Restart?**

1. tan pronto como mi Firenzecard haya expirado, para visitar los museos florentinos durante 5-6 días continuos
2. a mi regreso a Florencia en un viaje posterior
99. Prefiero no responder

**12. ¿Cuántos meses después de la primera visita volvió a Florencia y utilizó la Firenzecard Restart?**

Indique el número de meses: \_\_\_\_\_

## CANALES DE INFORMACIÓN

**13. ¿Qué canales oficiales de información utilizó para decidir qué visitar con su tarjeta?** (respuesta múltiple)

1. El sitio web [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it)
2. La aplicación Firenzecard
3. Canales sociales de Firenzecard (Facebook y Instagram)
4. El boletín de Firenzecard
5. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**14. ¿En relación a sus necesidades, usted cree que el sitio web [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) proporciona:**

1. Información actualizada, clara y exhaustiva respecto a mis necesidades
2. Información clara, pero he buscado información adicional de otras fuentes para satisfacer mis necesidades
3. Información poco clara y exhaustiva
4. Otro
99. Prefiero no responder

**15. Qué tan satisfecho está con la facilidad de navegación?**

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

**16. ¿Le gustaría encontrar más información o servicios en el sitio web de Firenzecard?**

1. Sí
2. No

**17. ¿Cual? (respuesta múltiple)**

1. sistema de reserva de visitas;
2. información sobre otros servicios de los museos (visitas guiadas, audioguías, eventos especiales);
3. fichas de detalles sobre los museos y sobre las principales obras;
4. imágenes, videos y material multimedia sobre los museos;
5. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**APLICACIÓN FIRENZECARD****18. ¿Ha utilizado la aplicación Firenzecard?**

1. Sí
2. No
3. No conocía su existencia
99. Prefiero no responder

**19. ¿Qué servicio de la aplicación Firenzecard usó? (respuesta múltiple)**

1. La Firenzecard en formato digital
2. Firenzecard Restart
3. El horario de apertura de los museos
4. El mapa de los museos
5. La descripción de los museos
6. Información sobre exposiciones actuales
7. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**20. ¿Le gustaría encontrar más información o servicios en la aplicación Firenzecard?**

1. Sí
2. No

**21. ¿Cual? (respuesta múltiple)**

1. sistema de reserva de visitas;
2. información sobre otros servicios de los museos (visitas guiadas, audioguías, eventos especiales);
3. fichas de detalles sobre los museos y sobre las principales obras;
4. imágenes, videos y material multimedia sobre los museos;
5. Otro (especificar) \_\_\_\_\_
99. Prefiero no responder

**INFORMACIONES ANAGRÁFICAS**

**Género**

1. M
2. F

**Año de nacimiento:**

\_\_\_\_\_

99. Prefiero no responder

**Título de estudio**

1. Graduado/a
2. Bachillerato
3. Escuela secundaria o formación profesional de grado medio
4. Educación primaria
5. Ningún título
99. Prefiero no responder

**Condición profesional**

1. Empleado
2. En el paro, en busca de nueva ocupación
3. Ama/o de casa
4. Estudiante
5. Jubilado/a del trabajo
6. Otra condición
99. Prefiero no responder



## Risultati – Frequenze delle risposte

### INFORMAZIONI SUL VIAGGIO

#### 1) Come ha organizzato il suo viaggio?

	VA Totale	% Totali
Da solo, consultando guide turistiche, su consiglio di amici e parenti	142	42,4
Da solo, consultando Internet	180	53,7
Agenzia di viaggio/tour operator	7	2,1
altro	6	1,8
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	100,0

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

	VA Totale	% Totali
Fino a 3 giorni	80	23,9
Da 4 a 5 giorni	171	51,0
Da 6 a 7 giorni	59	17,6
Oltre una settimana	23	6,9
Nessuna risposta	2	0,6
Totale	335	100,0

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

	VA Totale	% Totali
Sì	172	51,3
No	163	48,7
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	100,0

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

	VA Totale	% Totali
Partner/coniuge	225	67,2
Amici/colleghi	43	12,8
Figli	74	22,1
Solo	29	8,7
Altri membri della famiglia	44	13,1
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	

### 5) Pensa di tornare in futuro a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Sì	285	85,1
No	3	0,9
Non so	47	14,0
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	100,0

## FIRENZECARD

### 6) Come è venuto a conoscenza della Firenzecard? (risposta multipla)

	VA Totale	% Totali
Perché consigliata da amici/parenti	48	14,3
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	40	11,9
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	116	34,6
Attraverso il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	90	26,9
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	127	37,9
Altro	21	6,3
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale rispondenti	335	

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

	VA Totale	% Totali
Per visitare i principali musei di Firenze	233	69,6
Perché è economicamente vantaggiosa	197	58,8
Perché è comoda e mi permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e mostre che voglio visitare	249	74,3
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	44	13,1
Altro	14	4,2
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale rispondenti	335	



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

	VA Totale	% Totali
Molto	211	63,0
Abbastanza	100	29,9
Poco	19	5,7
Per niente	4	1,2
Preferisco non rispondere	1	0,3
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>100,0</b>

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

	VA Totale	% Totali
Sì	300	89,6
No	16	4,8
Non so	19	5,7
Preferisco non rispondere	0	0,0
<b>Totale rispondenti</b>	<b>335</b>	<b>100,0</b>

**FIRENZE RESTART**

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

	VA Totale	% Totali
Sì	73	21,8
No	195	58,2
Non ancora, ma lo farò in futuro	43	12,8
No, Perché non conoscevo l'esistenza	23	6,9
Preferisco non rispondere	1	0,3
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>100</b>

**11) Quando ha utilizzato la sua Firenzecard Restart?** (solo per chi ha risposto sì alla domanda precedente)

	VA Totale	% Totali
Appena è scaduta la mia Firenzecard, così da visitare i musei fiorentini per 5-6 giorni continuativi	68	93,2
Al mio ritorno a Firenze in un viaggio successivo	5	6,8
Preferisco non rispondere	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

**12) Dopo quanti mesi dalla prima visita è tornato a Firenze ed ha utilizzato la Firenzecard?** *(solo per chi ha risposto "al mio ritorno a Firenze in un viaggio successivo" alla domanda precedente)*

	VA Totale	% Totali
Entro un mese dalla prima visita	0	0,0
Il mese successivo	1	20,0
Dopo due mesi	0	0,0
Dopo più di due mesi	4	80,0
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	5	100

**CANALI INFORMATIVI**

**13) Quali canali informativi ufficiali ha utilizzato per decidere cosa visitare con la sua card?** *(risposta multipla)*

	VA Totale	% Totali
Il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	230	68,7
La Firenzecard App	192	57,3
I canali social Firenzecard (Facebook e Instagram)	9	2,7
La newsletter Firenzecard	4	1,2
Altro	65	19,4
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	

**14) Rispetto alle Sue esigenze, ritiene che il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) fornisca:**

	VA Totale	% Totali
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	107	31,9
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	185	55,2
Informazioni non chiare ed esaustive	31	9,3
Altro	5	1,5
Preferisco non rispondere	7	2,1
Totale	335	100,0

**15) Qual è il suo grado di soddisfazione in merito alla facilità di navigazione?**

	VA Totale	% Totali
Molto	138	41,2
Abbastanza	160	47,8
Poco	24	7,2
Per niente	9	2,7
Preferisco non rispondere	4	1,2
Totale rispondenti	335	100

**16) Sul sito Firenzecard vorrebbe trovare informazioni o servizi ulteriori?**

	VA Totale	% Totali
Sì	212	63,3
No	123	36,7
Totale rispondenti	335	100

**17) Quali?** *(risposta multipla, se rispondono sì alla domanda precedente)*

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	156	73,6
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	126	59,4
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	118	55,7
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	74	34,9
Altro	21	9,9
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale rispondenti	212	

**FIRENZE APP**

**18) Ha utilizzato la Firenzecard App?**

	VA Totale	% Totali
Sì	272	81,2
No	56	16,7
Non ne conoscevo l'esistenza	6	1,8
Preferisco non rispondere	1	0,3
Totale rispondenti	335	100

**19) Quale servizio della Firenzecard App ha utilizzato?** (risposta multipla, se rispondono sì alla domanda precedente)

	VA Totale	% Totali
la Firenzecard digitale	204	75,0
la Firenzecard Restart	65	23,9
gli orari di apertura dei musei	187	68,8
la mappa dei musei	98	36,0
la descrizione dei musei	128	47,1
le informazioni sulle mostre in corso	58	21,3
Altro	4	1,5
Preferisco non rispondere	1	0,4
Totale rispondenti	272	

**20) Sulla Firenzecard app vorrebbe trovare informazioni o servizi ulteriori?**

	VA Totale	% Totali
Sì	157	57,7
No	115	42,3
Totale rispondenti	272	100

**21) Quali?** (risposta multipla, se rispondono sì alla domanda precedente)

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	123	78,3
Audioguide dei musei	99	63,1
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	93	59,2
Altro	9	5,7
Preferisco non rispondere	1	0,6
Totale rispondenti	157	

## Informazioni anagrafiche

### Sesso

	VA Totale	% Totali
Maschio	151	45,1
Femmina	184	54,9
Totale	335	100,0

### Età

	VA Totale	% Totali
18-30	34	10,1
31-60	209	62,4
61+	92	27,5
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	335	100,0

### Titolo di studio

	VA Totale	% Totali
Laurea o titolo superiore	259	77,3
Diploma di scuola media superiore	63	18,8
Licenza media inferiore o avviamento professionale	12	3,6
Licenza elementare	0	0,0
Nessun titolo	0	0,0
Preferisco non rispondere	1	0,3
Totale	335	100,0

### Condizione occupazionale

	VA Totale	% Totali
Occupato/a	228	68,1
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	7	2,1
Casalingo/a	7	2,1
Studente/essa	8	2,4
Ritirato/a dal lavoro	67	20,0
Inabile al lavoro	15	4,5
Altra condizione	0	0,0
Preferisco non rispondere	3	0,9
Totale	335	100,0

