

# di statistica

# Bollettino mensile



---

n.159  
maggio  
2024



**Sistema Statistico Nazionale**  
**Comune di Firenze**  
*Ufficio Comunale di Statistica*



**Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**  
**Dirigente**  
*Chiara Marunti*



**Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica**  
*Gianni Dugheri*

**Hanno collaborato**  
*Francesca Crescioli*  
*Massimiliano Sifone*  
*Luca Pini*

**Composizione grafica**  
*Luca Pini*

<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Popolazione</i> .....	7
<i>Statistiche demografiche al 30 aprile 2024</i> .....	9
<i>Economia</i> .....	11
<i>Clima aprile 2024</i> .....	15
<i>Dati territoriali</i> .....	21
 <i>La statistica per la città</i>	
<i>La Firenzecard 2023 - I turisti e la città di Firenze</i> .....	23



*Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.*

*Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.*

*Questo mese viene pubblicato il report sulla FirenzeCard.*

*Il focus demografico di questo mese, con riferimento al 31 dicembre 2023, analizza le tipologie familiari residenti a Firenze.*

*Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.*

*Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.*

*La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.*



## Popolazione

Le famiglie residenti a Firenze sono 189.917 al 31 dicembre 2023.

Analizzando le tipologie familiari, si evidenzia come le famiglie unipersonali siano la tipologia più diffusa in tutti e cinque i quartieri con percentuali sempre oltre il 40% sul totale delle famiglie. In particolare nel quartiere 1 si rileva la più elevata presenza di famiglie unipersonali, con una percentuale del 60,5% su tutte le famiglie presenti. Il quartiere 4 risulta quello con la percentuale relativamente più bassa di famiglie unipersonali (43,9%), evidenziando una struttura familiare che privilegia le coppie con figli, con il 19,0%, confermando una maggiore vocazione “famigliare” di questo quartiere rispetto agli altri. I quartieri 4 e 3 sono quelli con la maggiore presenza di famiglie monogenitoriali con 16,7% e 16,5%.

*Tabella 1. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti*

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	21.792	23.171	9.347	14.285	27.161	95.756
monogenitoriali	4.695	7.284	3.308	5.445	8.197	28.929
coppie sole	3.342	6.203	2.817	4.942	6.992	24.296
coppie con figli	4.149	7.824	3.603	6.174	8.917	30.667
unioni civili	105	63	20	52	68	308
altro	1.921	2.172	988	1.657	3.223	9.961
<b>totale</b>	<b>36.004</b>	<b>46.717</b>	<b>20.083</b>	<b>32.555</b>	<b>54.558</b>	<b>189.917</b>

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

*Tabella 2. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna*

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	60,5	49,6	46,5	43,9	49,8	50,4
monogenitoriali	13,0	15,6	16,5	16,7	15,0	15,2
coppie sole	9,3	13,3	14,0	15,2	12,8	12,8
coppie con figli	11,5	16,7	17,9	19,0	16,3	16,1
unioni civili	0,3	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2
altro	5,3	4,6	4,9	5,1	5,9	5,2
<b>totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Analoghe considerazioni possono essere fatte per quanto riguarda la distribuzione delle “famiglie straniere” a Firenze, cioè le famiglie il cui intestatario di scheda di famiglia è straniero (tabelle 3 e 4). Il numero totale di famiglie con intestatario straniero è pari a 29.860. Le famiglie unipersonali sono maggiormente presenti nel quartiere 1 (70,7%); anche fra le famiglie straniere, il quartiere 4 continua ad evidenziare la sua vocazione “famigliare” con la maggior presenza di coppie con figli (12,6%) contro la media del 9,9%.

Tabella 3. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	5.701	4.050	1.484	2.375	5.264	18.874
monogenitoriali	816	839	327	609	1.480	4.071
coppie sole	220	153	66	104	218	761
coppie con figli	516	611	270	497	1.066	2.960
unioni civili	9	3	0	5	0	17
altro	801	565	248	367	1.196	3.177
<b>totale</b>	<b>8.063</b>	<b>6.221</b>	<b>2.395</b>	<b>3.957</b>	<b>9.224</b>	<b>29.860</b>

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Tabella 4. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna

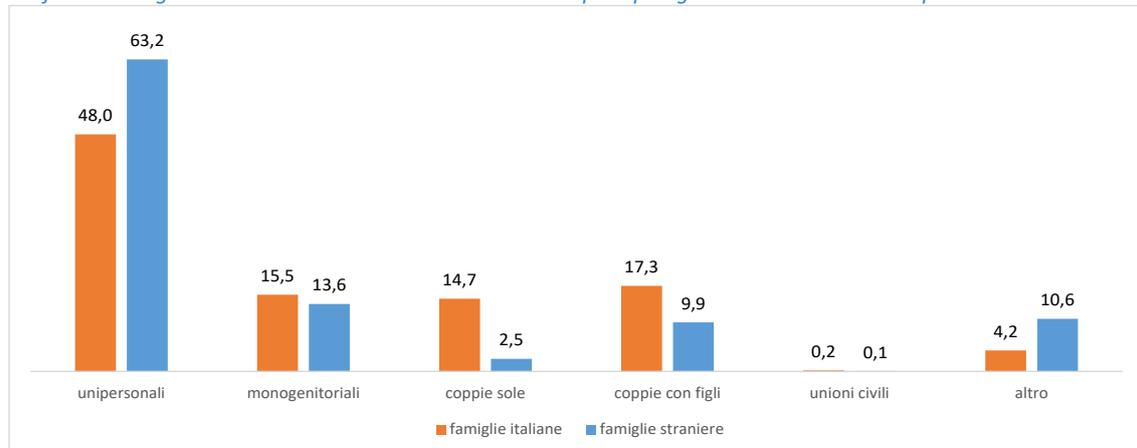
tipologia	1	2	3	4	5	totale
unipersonali	70,7	65,1	62,0	60,0	57,1	63,2
monogenitoriali	10,1	13,5	13,7	15,4	16,0	13,6
coppie sole	2,7	2,5	2,8	2,6	2,4	2,5
coppie con figli	6,4	9,8	11,3	12,6	11,6	9,9
unioni civili	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1
altro	9,9	9,1	10,4	9,3	13,0	10,6
<b>totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

Rispetto al totale delle famiglie, quelle straniere sono composte in gran numero da una sola persona, oltre il 60% del totale, con percentuali ancora più elevate sia nel quartiere 1 sia nel quartiere 2. Altri dati da evidenziare sono:

- una maggiore presenza di famiglie straniere definite di altro tipo, che percentualmente hanno una presenza doppia rispetto al totale, 10,6% contro il 5,2%;
- tra gli stranieri è praticamente irrilevante la presenza di coppie sole che rappresentano il 2,5% del totale, mentre sono il 14,7% tra le famiglie italiane

Grafico 1. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2023 per tipologia e cittadinanza. Valori percentuali



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2023

## Statistiche demografiche al 30 aprile 2024

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso				
Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.457	33.291	63.748	14.343
2	41.422	48.493	89.915	11.595
3	18.584	21.742	40.326	4.770
4	31.545	35.090	66.635	8.386
5	50.716	55.931	106.647	19.736
<b>Totale</b>	<b>172.724</b>	<b>194.547</b>	<b>367.271</b>	<b>58.830</b>

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti						
Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	22.389	22.855	9.301	14.187	26.834	95.566
2	7.291	11.224	5.001	8.592	12.902	45.010
3	3.891	6.669	3.076	5.015	7.551	26.202
4	2.428	4.349	2.020	3.399	5.011	17.207
5	592	916	475	784	1.232	3.999
6	159	209	108	229	404	1.109
7 e oltre	75	90	54	124	229	572
<b>Totale</b>	<b>36.825</b>	<b>46.312</b>	<b>20.035</b>	<b>32.330</b>	<b>54.163</b>	<b>189.665</b>

Numero di conviventi per quartiere					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
897	679	272	353	929	3.130

Popolazione straniera residente			
CEE	Maschi	Femmine	Totale
	4.170	7.698	11.868
EXTRA CEE	Maschi	Femmine	Totale
	22.330	24.637	46.967
<i>Principali cittadinanze</i>			
• Albania	2.446	2.174	4.620
• Peru'	2.772	3.622	6.394
• Repubblica Popolare Cinese	2.987	3.315	6.302
• Romania	2.717	4.487	7.204

Residenti	Totale
Nati dal Comune di Firenze	164.872
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	39.930
di cui Bagno a Ripoli	19.498
di cui Fiesole	4.683
Nati in altre province della Toscana	24.094
Nati in altre regioni italiane	67.439
Nati estero	70.897

#### Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE

Saldo naturale	-588
Morti	1.152
Nati	564

#### Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO

Saldo migratorio	701
Cancellati	3.343
Iscritti	4.044

#### Indice di vecchiaia per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
260,9	279,5	292,7	267	248,3	266,2

#### Indice di dipendenza per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
53,3	64,3	63,8	64,1	58,1	60,4

## Prezzi al consumo

*Ad aprile inflazione a +1,5% a Firenze: in aumento i servizi di ricezione e i tabacchi*

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di aprile 2024 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di aprile 2024, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

### PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	0,1	3,7
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	1,2	3,4
Abbigliamento e calzature	6,21	-0,4	0,7
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-2,0	-6,6
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,3	1,1
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,1	1,6
Trasporti	15,89	0,9	2,7
Comunicazioni	2,36	-0,9	-6,3
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	-0,3	0,4
Istruzione	0,94	0,0	2,2
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	5,9	4,9
Altri beni e servizi	9,35	0,3	3,3
<b>INDICE GENERALE</b>	<b>100,00</b>	<b>+0,8</b>	<b>+1,5</b>

La variazione mensile è +0,8% mentre a marzo era +0,2%. La variazione annuale è +1,5% mentre a marzo era +1,6%.

#### *Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori ad aprile 2024 sono variati di +3,4% rispetto a un anno fa.

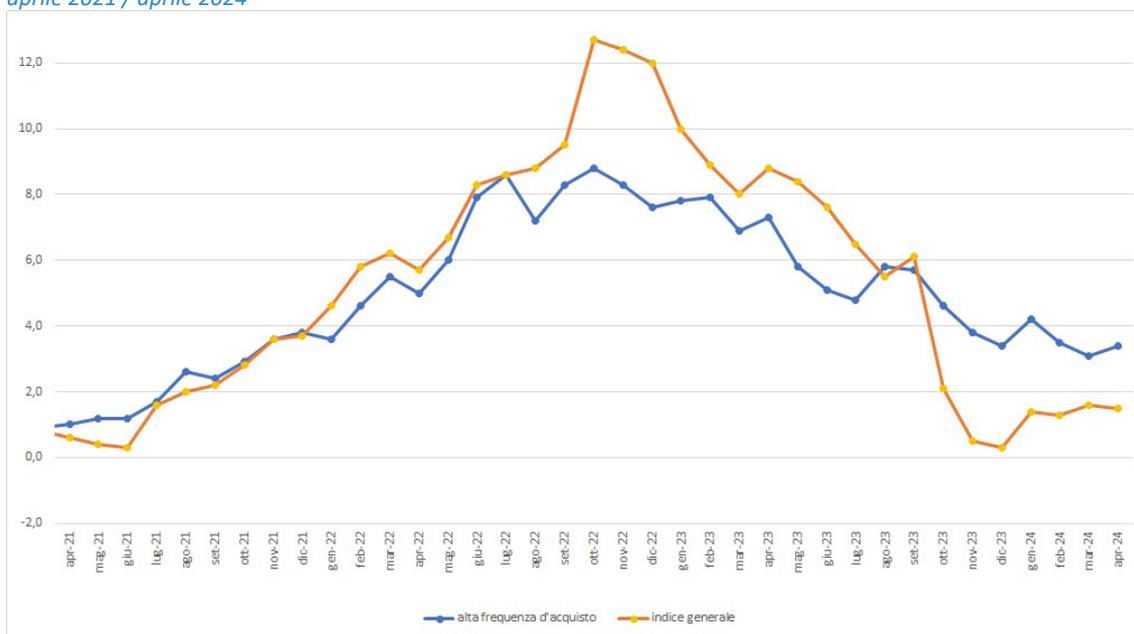
I prodotti a media frequenza di acquisto sono diminuiti di -0,1% rispetto ad aprile 2023. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +0,5% su base annua.

**INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO**  
 (marzo 2024 e febbraio 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100))

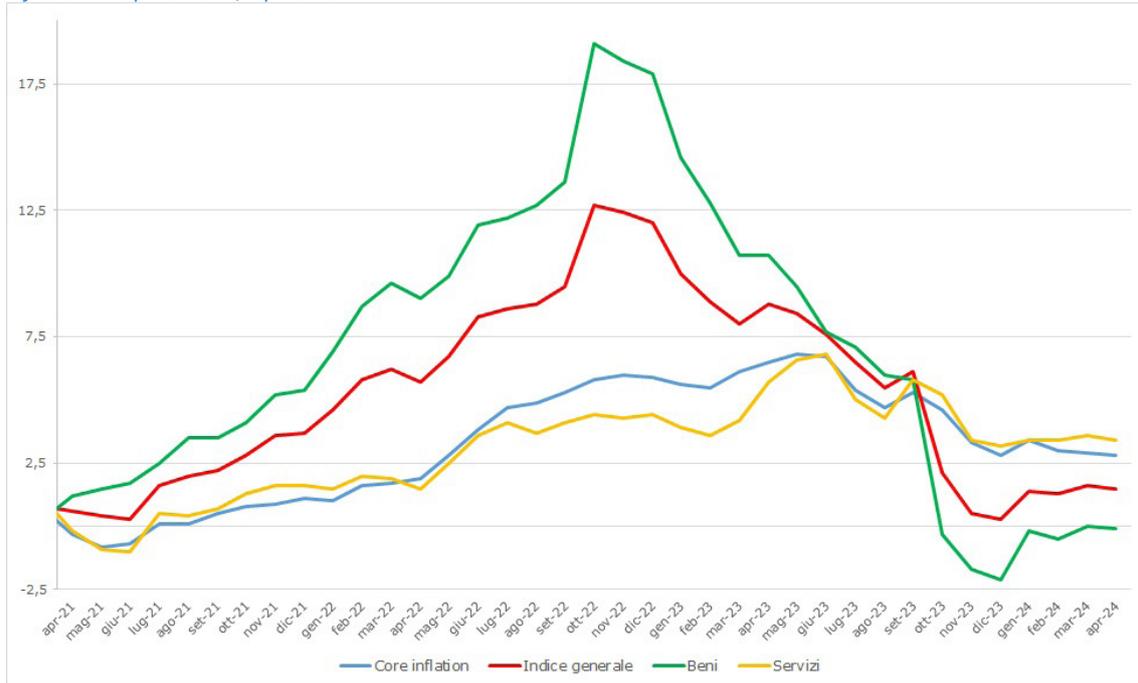
Tipologia di prodotto	Marzo-24/Marzo-23	Aprile-24/Aprile-23
Alta frequenza	3,1	3,4
Media frequenza	0,5	-0,1
Bassa frequenza	0,6	0,5
Indice tendenziale generale	+1,6	+1,5

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -0,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,4%.

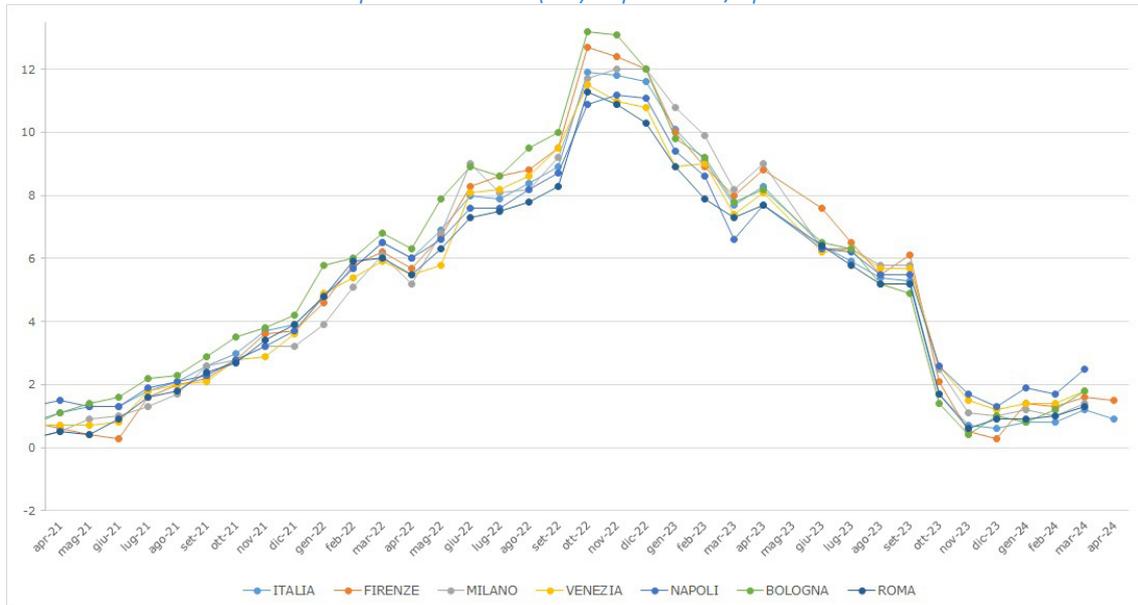
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,7%. I beni energetici sono in diminuzione di -10,9% rispetto ad aprile 2023. I tabacchi fanno registrare una variazione di +3,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +2,8% su base annuale.

**Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto aprile 2021 / aprile 2024**


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – aprile 2021 / aprile 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – aprile 2021 / aprile 2024





## Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 29°C, si è registrata il giorno 14 e quella minima, pari a 4,8°C, il giorno 21.

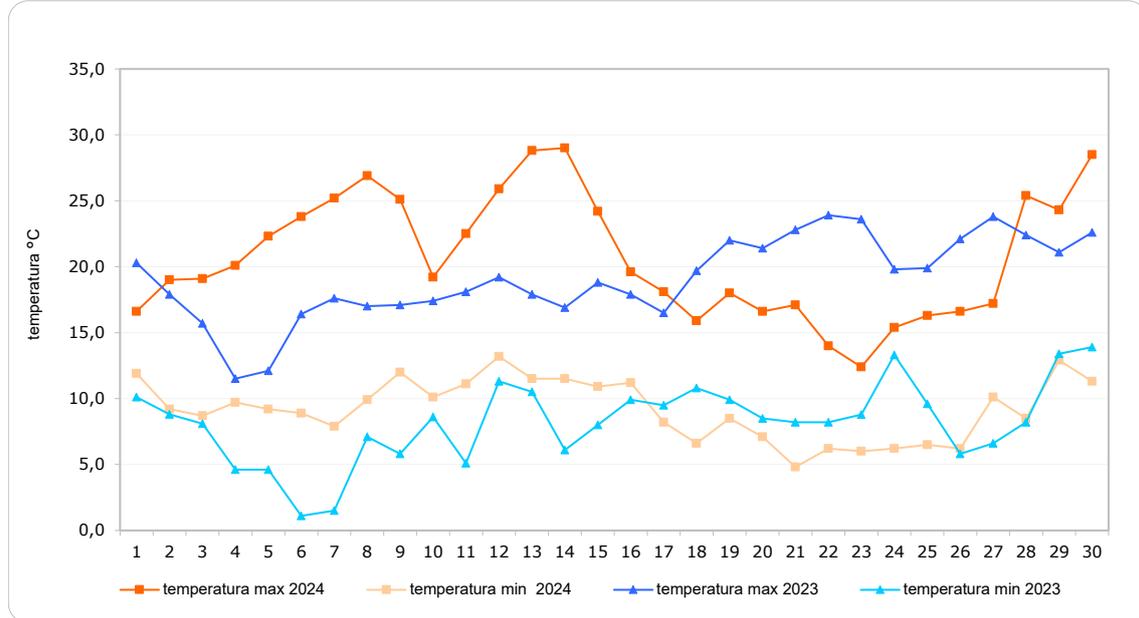
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Aprile 2024 e 2023

Giorno	Aprile 2024		Aprile 2023	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	16,6	11,9	20,3	10,1
2	19,0	9,2	17,9	8,8
3	19,1	8,7	15,7	8,1
4	20,1	9,7	11,5	4,6
5	22,3	9,2	12,1	4,6
6	23,8	8,9	16,4	1,1
7	25,2	7,9	17,6	1,5
8	26,9	9,9	17,0	7,1
9	25,1	12,0	17,1	5,8
10	19,2	10,1	17,4	8,6
11	22,5	11,1	18,1	5,1
12	25,9	13,2	19,2	11,3
13	28,8	11,5	17,9	10,5
14	29,0	11,5	16,9	6,1
15	24,2	10,9	18,8	8,0
16	19,6	11,2	17,9	9,9
17	18,1	8,2	16,5	9,5
18	15,9	6,6	19,7	10,8
19	18,0	8,5	22,0	9,9
20	16,6	7,1	21,4	8,5
21	17,1	4,8	22,8	8,2
22	14,0	6,2	23,9	8,2
23	12,4	6,0	23,6	8,8
24	15,4	6,2	19,8	13,3
25	16,3	6,5	19,9	9,6
26	16,6	6,2	22,1	5,8
27	17,2	10,1	23,8	6,6
28	25,4	8,5	22,4	8,2
29	24,3	12,9	21,1	13,4
30	28,5	11,3	22,6	13,9

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di aprile 2024 a confronto con aprile 2023.

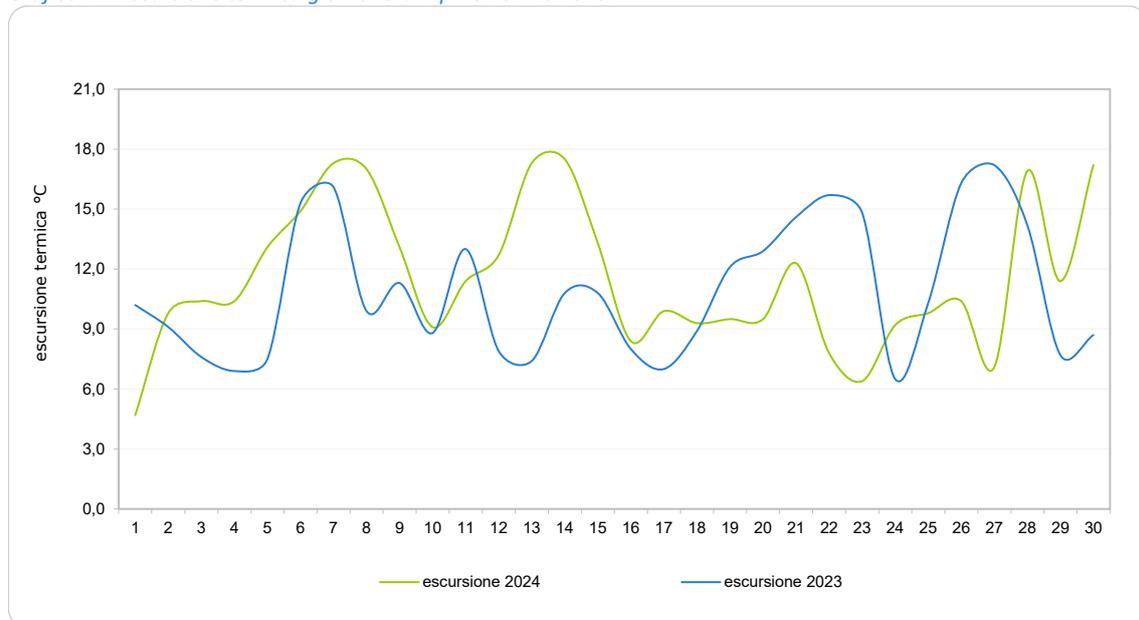
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Aprile 2024 e 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 14 con 17,5°C; nel 2023 è stata di 17,2°C registrata il giorno 27.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Aprile 2024 e 2023.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di aprile sono caduti complessivamente 66,2 mm di pioggia in 8 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2023, nel mese di aprile, erano caduti complessivamente 45,4 mm di pioggia in 6 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di aprile 2024 e 2023 e i relativi giorni piovosi.

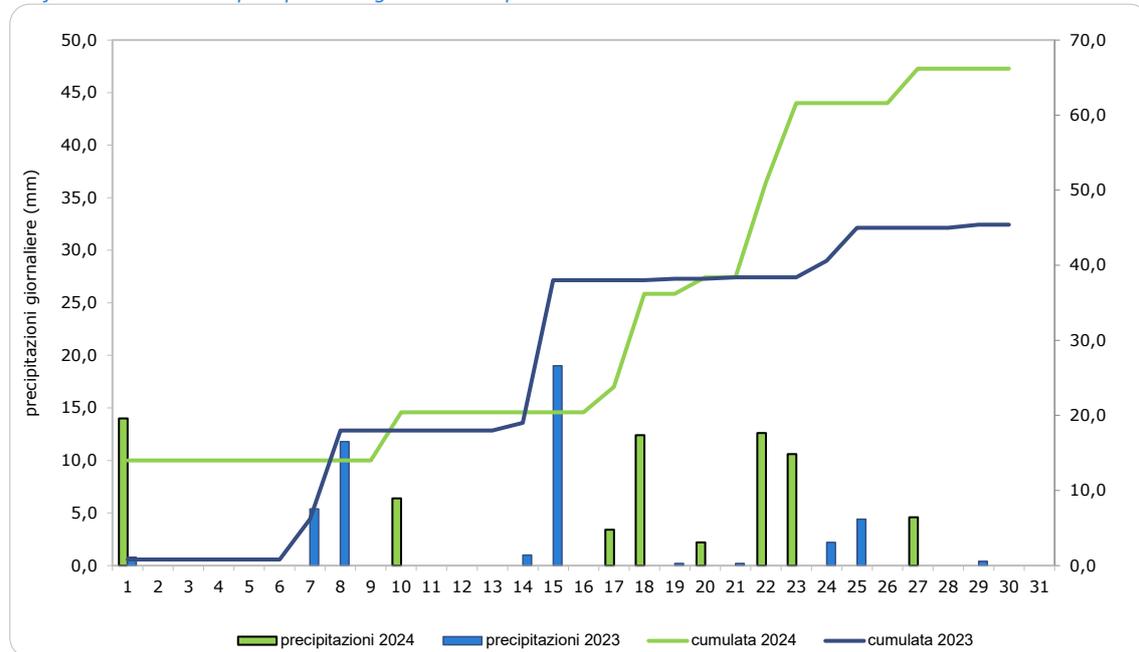
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Aprile 2024 e 2023.

Giorno	mm pioggia	
	2024	2023
1	14,0	0,8
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	0,0	0,0
6	0,0	0,0
7	0,0	5,4
8	0,0	11,8
9	0,0	0,0
10	6,4	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	1,0
15	0,0	19,0
16	0,0	0,0
17	3,4	0,0
18	12,4	0,0
19	0,0	0,2
20	2,2	0,0
21	0,0	0,2
22	12,6	0,0
23	10,6	0,0
24	0,0	2,2
25	0,0	4,4
26	0,0	0,0
27	4,6	0,0
28	0,0	0,0
29	0,0	0,4
30	0,0	0,0
<b>totali</b>	<b>66,2</b>	<b>45,4</b>
<b>giorni piovosi</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

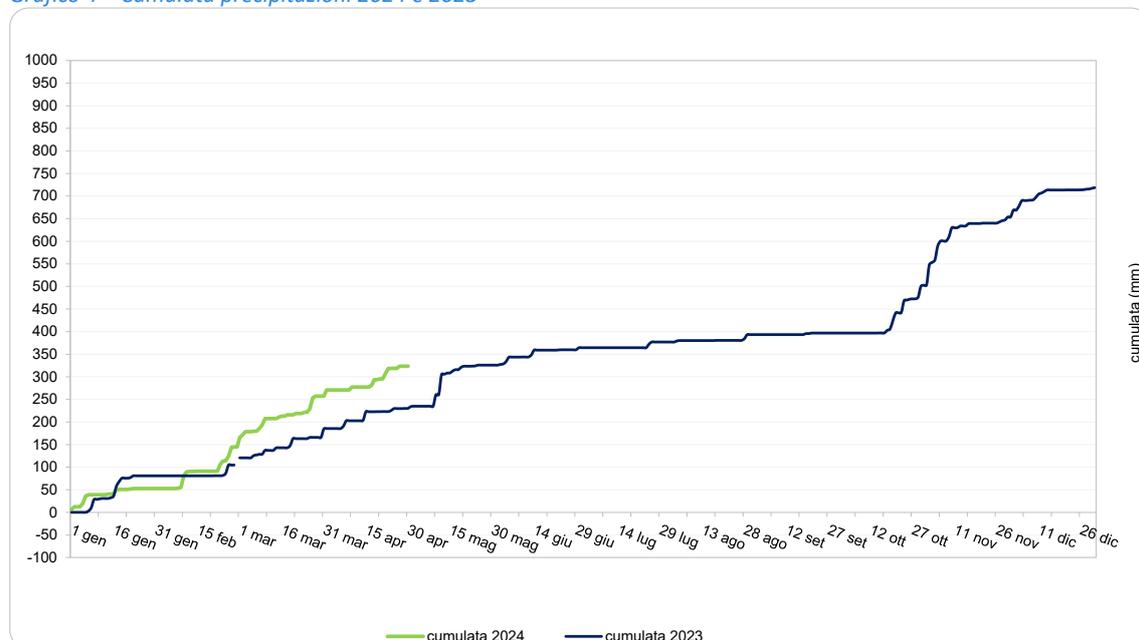
I grafici 3 e 4 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di aprile e la cumulata annuale delle precipitazioni (2024 e al 2023).

Grafico 3 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Aprile 2024 e 2023.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

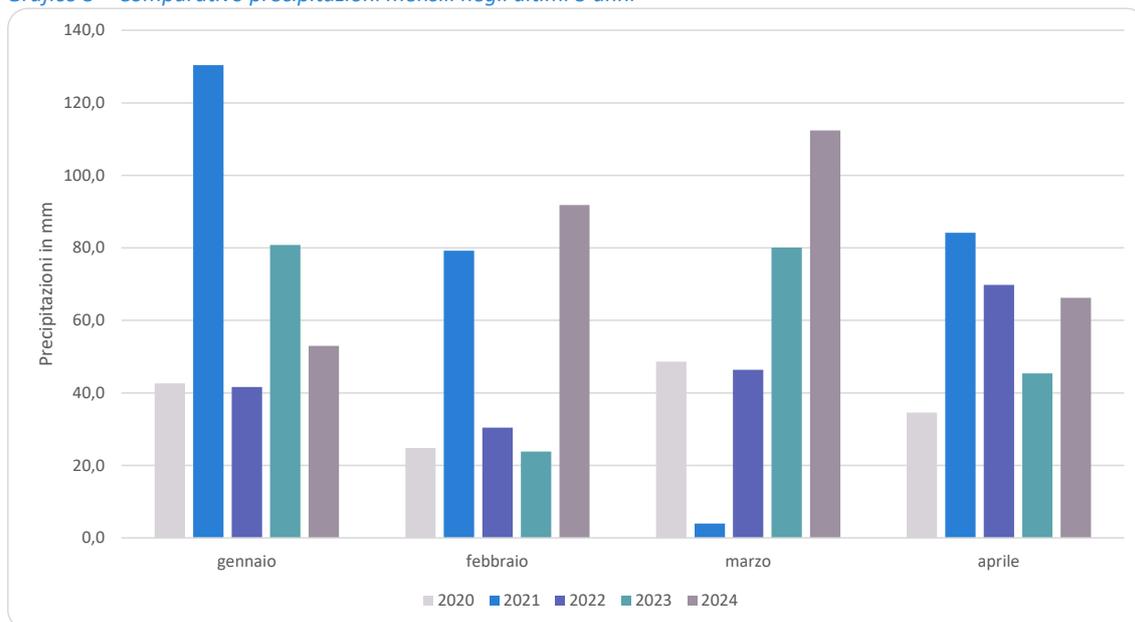
Grafico 4 – Cumulata precipitazioni 2024 e 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 5 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 5 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



## Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1015 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,04	20,81
Q2 – Campo di Marte	171,45	19,49
Q3 – Gavinana Galluzzo	111,15	12,63
Q4 – Isolotto Legnaia	219,31	24,93
Q5 – Rifredi	194,80	22,14
Totali aree verdi	879,74	100
Aree verdi scolastiche	66,66	
Verde attrezzato	438,75	
Area giochi	7,73	
Area cani	13,46	
Aree sportive in aree pubbliche	145,88	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2421
di cui:		
Via		1832
Piazza		212
Viale		95
Numeri civici		108.801
di cui:		
Neri		85.718
Rossi		23.083
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.577
di cui:		1.246 neri
		331 rossi

**Fiumi***(da opendata Autorità di Bacino)*

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino 61,46 km

di cui:

Fiume Arno 14,65 km Torrente Terzolle 5,96 km

Torrente Mugnone 9,43 km Fiume Greve 5,87 km

Canale Macinante 7,90 km Torrente Ema 4,87 km

**Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati***(da Anagrafe Comunale Immobili)*

47.787

di cui:

Residenziale 30.202

Commerciale 1.197

Servizi 1.118

*(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)*

*La statistica per la città*

## **FirenzeCard 2023**

*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</i> .....	31
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i> .....	31
<i>La Firenzecard e la Firenzecard Restart</i> .....	37
<i>I canali informativi</i> .....	43
<i>Firenzecard app</i> .....	49
<i>I turisti e la città di Firenze</i> .....	53
<i>Indagine Firenzecard 2023 confronto quadrimestri</i> .....	59
<i>Appendice</i> .....	64
<i>Questionario in italiano</i> .....	64
<i>Questionario in inglese</i> .....	70
<i>Questionario in francese</i> .....	75
<i>Questionario in spagnolo</i> .....	80
<i>Risultati - frequenze delle risposte</i> .....	85



## 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.

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, a partire dal riavvio della carta dopo il covid 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 con l'introduzione di un paragrafo in cui vengono messi a confronto i risultati più significativi emersi dal confronto dei 3 quadrimestri.

I turisti coinvolti nella rilevazione condotta nel 2023-2024, giunta alla settima edizione<sup>2</sup>, sono coloro che hanno acquistato la card da gennaio a dicembre del 2023 e l'hanno scaricata/ritirata<sup>3</sup>. 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.

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)

[https://www.comune.fi.it/system/files/2023-07/Bollettino\\_luglio23\\_0.pdf](https://www.comune.fi.it/system/files/2023-07/Bollettino_luglio23_0.pdf)

3 Si precisa che la rilevazione riferita al 2022 ha coinvolto coloro che hanno acquistato la card da settembre a dicembre del 2022 e l'hanno scaricata/ritirata

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. Il questionario somministrato agli utenti del 2023 è il medesimo di quello somministrato agli utenti del 2022. La recente indagine ha coinvolto 12.033 persone<sup>4</sup>, 1.533 italiani e 10.500 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>5</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 2.347 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 19,5%), 506 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 33,0%) e 1.841 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 17,5%). 754 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 122 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 2023<sup>6</sup>

	Valori assoluti						
	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023
E-mail inviate	11.105	13.708	14.386	28.918	24.867	1.720	12.033
Questionari compilati	1.391	1.783	1.962	4.230	3.544	335	2.347
Rifiuti	204	321	360	823	1.298	65	754
Questionari parziali	29	92	101	222	235	20	122
	Incidenza						
	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023
Questionari compilati	12,5	13,0	13,6	14,6	14,3	19,5	19,5
Rifiuti	1,8	2,3	2,5	2,8	5,2	3,8	6,3
Questionari parziali	0,3	0,7	0,7	0,8	0,9	1,2	1,0

Tabella 2. Resoconto dell'andamento delle rilevazioni distinto per tipologia di questionario. Anno 2023

	Valori Assoluti				Distribuzione		
	Questionari inviati	Questionari completati	Rifiuti	Parziali	% Questionari completati	% Rifiuti	% Parziali
Italiani	1.533	506	48	23	33,0	3,1	1,5
Stranieri	10.500	1.841	706	99	17,5	6,7	0,9
Questionari in lingua francese	1.078	325	57	21	30,1	5,3	1,9
Questionari in lingua inglese	8.485	1.305	571	69	15,4	6,7	0,8
Questionari in lingua spagnola	937	211	78	9	22,5	8,3	1,0
<b>TOTALE</b>	<b>12.033</b>	<b>2.347</b>	<b>754</b>	<b>122</b>	<b>19,5</b>	<b>6,3</b>	<b>1,0</b>

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

5 I questionari nelle varie lingue sono consultabili in appendice

6 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 12.033 cittadini (1.533 italiani e 10.500 stranieri) che tra gennaio e dicembre 2023 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 2.347, con un tasso di risposta pari al 19,5%. 506 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 33,0%) e 1.841 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 17,5%).
- I rispondenti sono per il 21,6% italiani e per il 78,4% stranieri. Il numero di uomini rappresenta il 44,5%, quello delle donne il 55,5%. La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (62,1%). Titolo di studio elevato (77,7%) e con un'occupazione (66,8%) 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 30,5%, è "perché è consigliata da recensioni/ forum letti su internet". Più di 1 rispondente su 5 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard "attraverso il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it) 23,1%; il 14,2% seleziona la voce "perché consigliata da amici/parenti" e il 15,1% "perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator".
- Quasi 3 rispondenti su 4 (73,5%) dichiara di aver acquistato la card "perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre", il 69,5% "perché permette di visitare i principali musei di Firenze" e il 57,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 15,5% la sceglie perché l'acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 3,1% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenze card (69,7% "molto", il 25,0% "abbastanza"). Si conferma elevata anche la quota, vicina al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 26,8% dichiara di aver usufruito della Firenzecard Restart (tra questi il 96,5% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 10,8% afferma che lo farà in futuro. Oltre un rispondente su 2 dichiara di non aver fatto uso della card (56,9%), intorno al 5% 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 67,1% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (56,8%) afferma di aver consultato la Firenzecard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,7%), che non superano la soglia del 5% neanche nel caso dei giovani 18-30 anni (2,3%), e il canale della newsletter, 1,1%. Oltre 1 rispondente su 5 (22,0%) afferma di aver utilizzato altre reti informative.

- Le domande di approfondimento sul sito della Firenzecard fanno emergere che il 53,8% 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'89,2%, il 42,0% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 44,7% abbastanza soddisfatto. Il 56,2% 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 (80,4%) e i servizi utilizzati sono stati La "Firenzecard digitale" e "gli orari di apertura dei musei" selezionate rispettivamente dal 82,8% e dal 63,0% dei rispondenti. Gli altri servizi dell'app fruiti sono stati "la descrizione dei musei" con il 45,5%, "la mappa dei musei" con il 32,7%, la "Firenzecard Restart" con il 26,5% e le "informazioni sulle mostre in corso" con il 17,6%. Il 51,0% 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 (46,9%) o consultando le guide turistiche, consiglio di amici o parenti (47,1%).
- Dall'analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (45,5%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (67,3%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 56,1% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 74,6% ha affermato che tornerà a visitare la città.

## I risultati

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

Considerando i 2.347 questionari pervenuti, risulta che il 78,4% dei partecipanti sono stranieri e il 21,6% sono italiani. La tabella 3 mostra la ripartizione confrontandola con le precedenti rilevazioni, si evince una diversa distribuzione per il 2022.

Tabella 3. Distribuzione dei rispondenti al questionario tra italiani e stranieri. Anni dal 2015 al 2023

	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023
Italiani	21,8	24,5	23,5	19,2	24,0	34,3	21,6
Stranieri	78,2	75,5	76,5	80,8	76,0	65,7	78,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nell'edizione 2023 si osserva un ritorno ai valori registrati prima della pandemia quando 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, solo nell'indagine riferita la 2022 il range è leggermente differente, 23,5% è la quota di italiani rispetto al 76,5% di stranieri questo dato fotografa il flusso turistico subito dopo la pandemia, rappresentato in una quota maggiore 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 intorno ai 52 anni, 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 55,5% dei rispondenti nel 2023 a fronte del 44,5% di uomini.

Tabella 4. Distribuzione dei rispondenti al questionario per genere. Anni dal 2015 al 2023

	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023
Maschio	49,5	53,3	55,5	50,2	47,7	45,1	44,5
Femmina	50,5	46,7	44,5	49,8	52,3	54,9	55,5
Totale	100	100	100	100	100	100	100

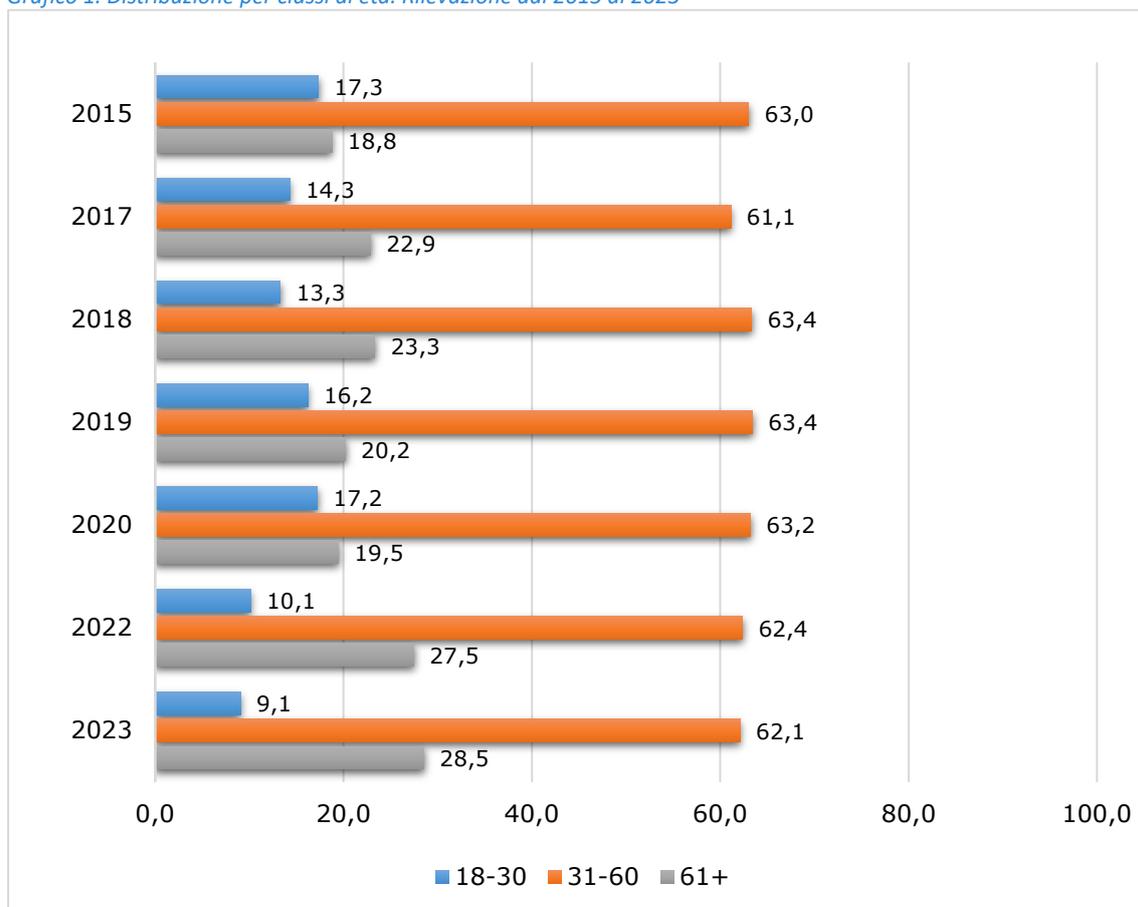
È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 62,1%, il 9,1% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 28,5% alla classe "oltre 60 anni". Se nel corso degli anni avevamo osservato una diminuzione della quota degli appartenenti alla fascia matura mentre aumentava la fascia giovane dei rispondenti (anni 2018-2020) a partire dagli anni successivi si assiste, invece, ad una quota elevata di popolazione over 60 fino a rappresentare oltre 1 turista su 4 (cfr. Grafico 1).

Aumenta l'età media dei partecipanti che supera la soglia dei 52 anni, era inferiore ai 47 anni nel 2020, più giovani le donne 50,2 rispetto agli uomini 54,1 (erano rispettivamente pari a 50,5 e 51,7 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 2023 la classe centrale "31-60 anni" è la più numerosa sia tra gli italiani (71,5%, quota molto più elevata rispetto agli anni passati) sia tra gli stranieri (59,5%). 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 13,2% e 15,2%), tra gli stranieri la forbice diventa più evidente, la classe over 60 risulta più numerosa, pari al 32,2% rispetto al 7,9% dei giovani.

Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Rilevazione dal 2015 al 2023



I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Il 77,7% dichiara di possedere una "Laurea o titolo superiore", il 17,2% 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 66,8%, al secondo posto sono presenti i "Pensionati" con il 20,4%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l'elevata percentuale di "Occupati" (78,9% tra gli italiani e 61,9% tra gli stranieri), seguita dai "Pensionati", tra gli stranieri la quota raggiunge il 25,4% rispetto all' 11,9% 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 2023

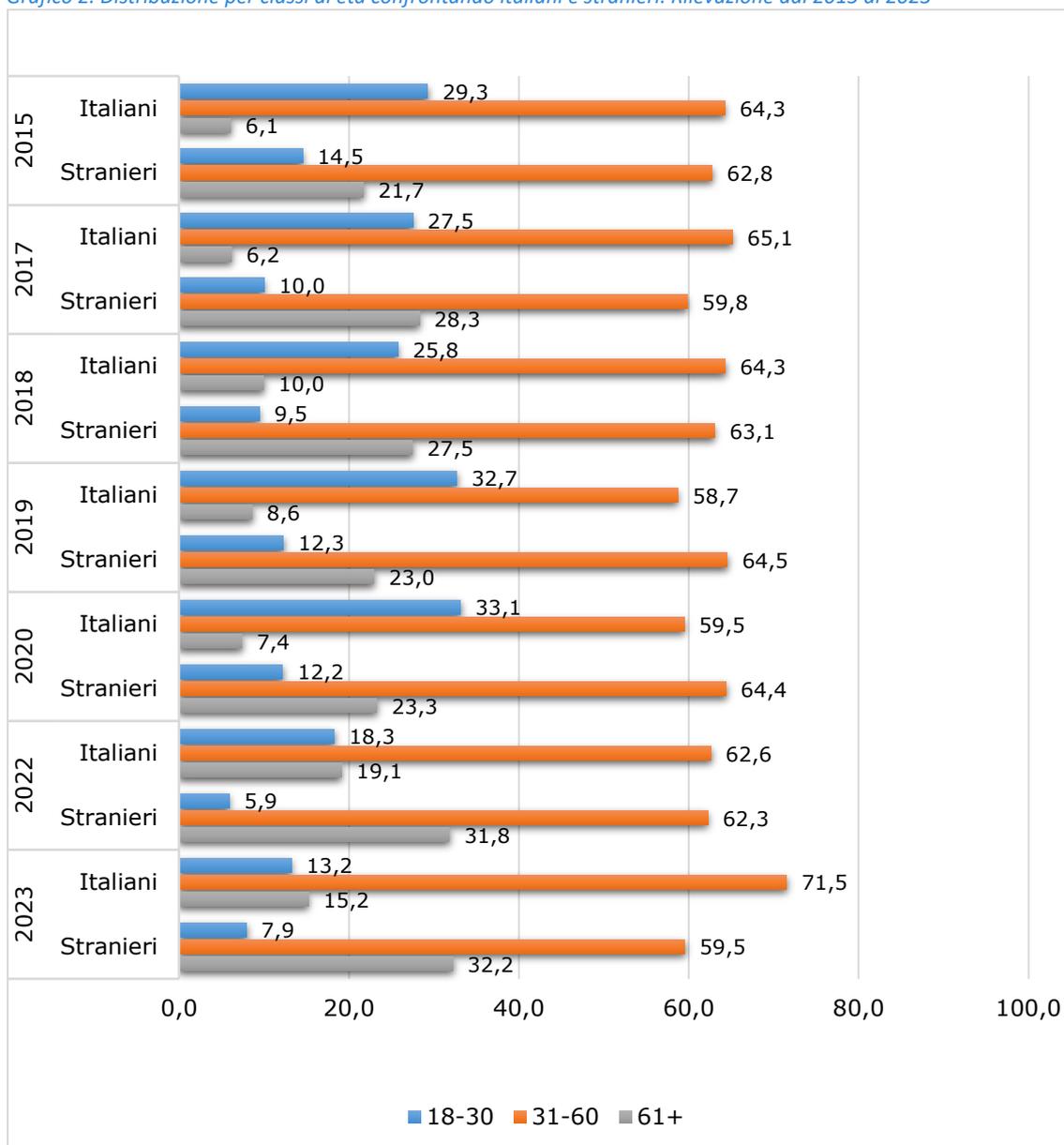


Grafico 3. Distribuzione del titolo di studio. Rilevazione dal 2015 al 2023

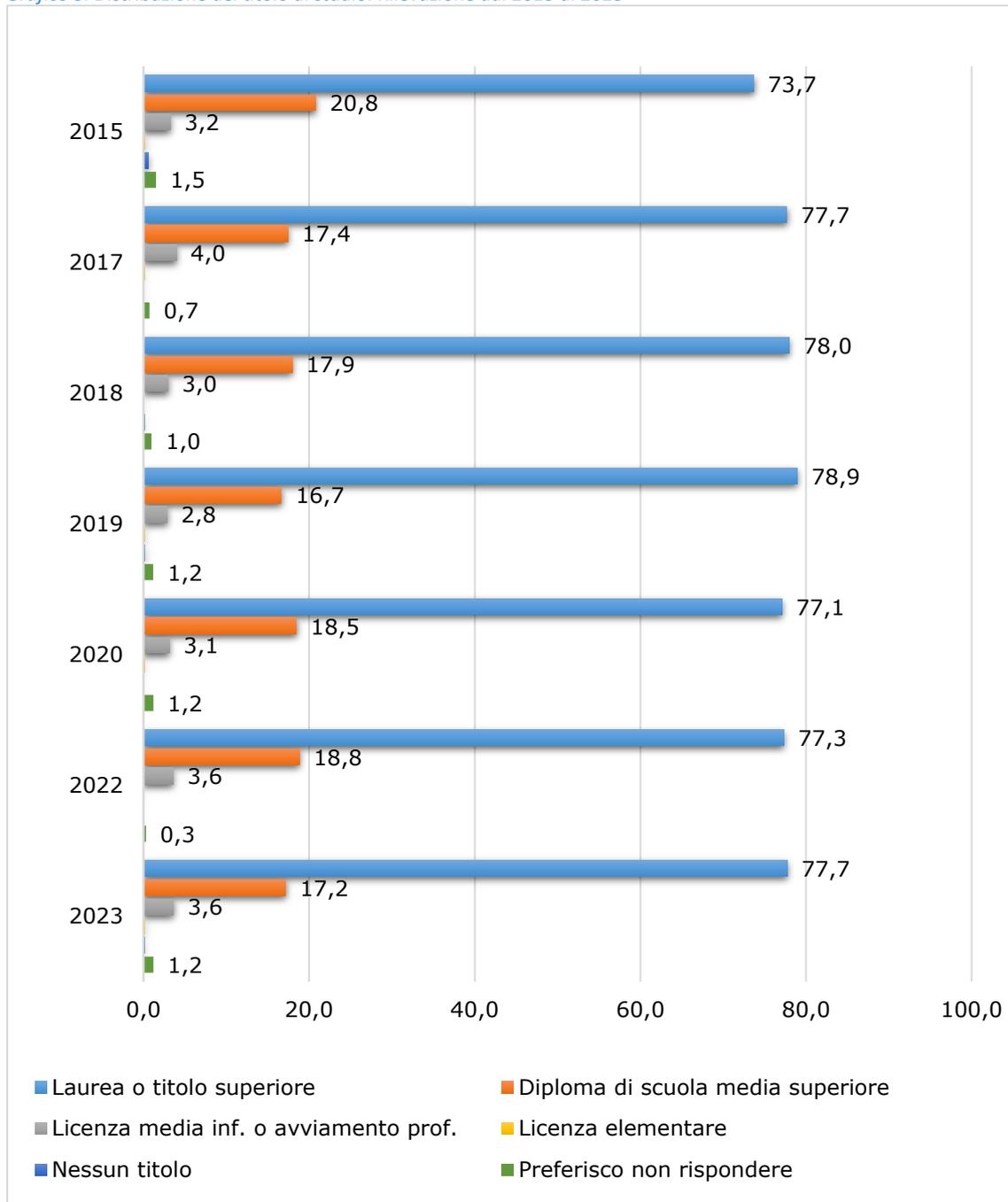


Grafico 4. Distribuzione della condizione occupazionale. Rilevazione dal 2015 al 2023

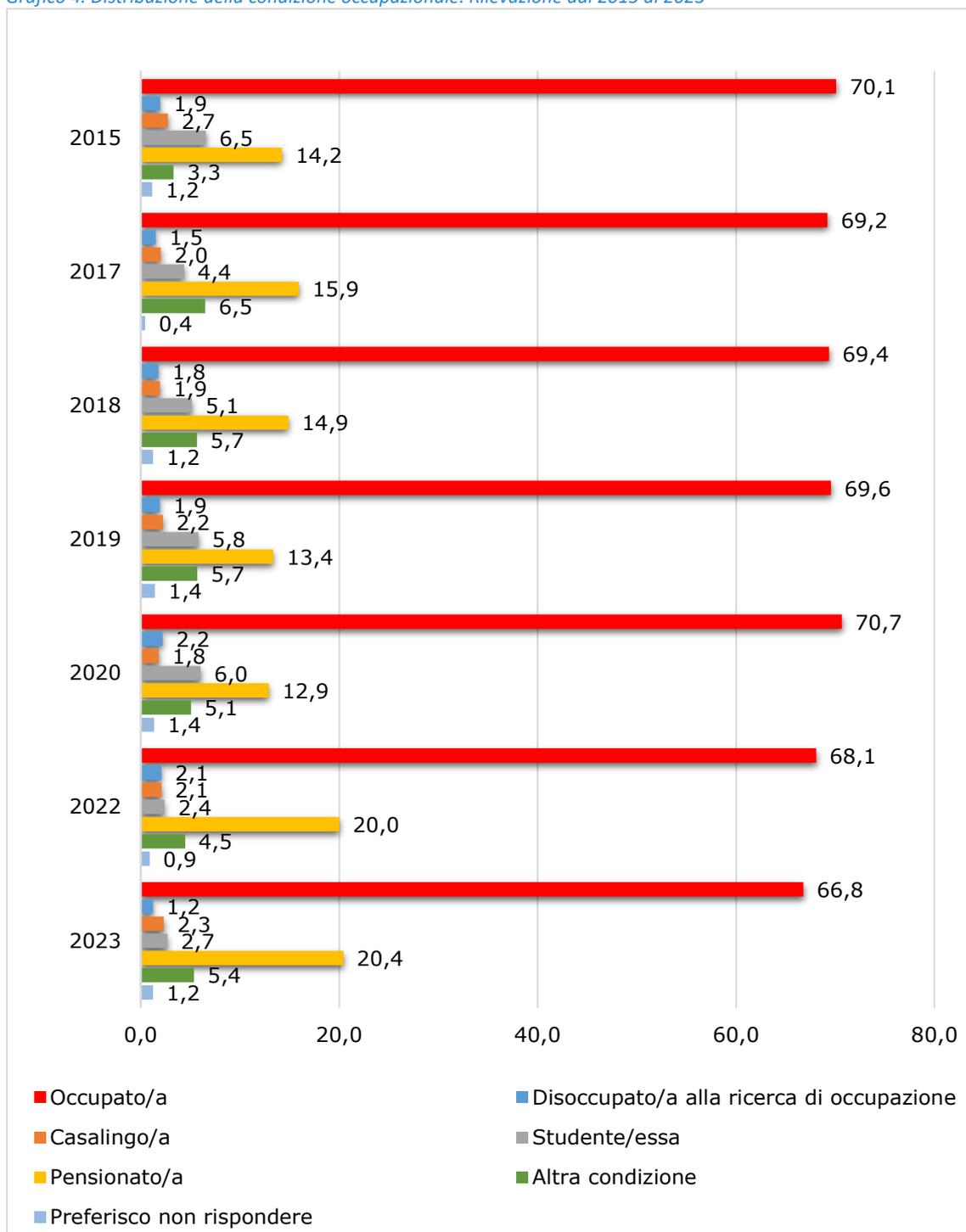


Tabella 5. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione dal 2015 al 2023

	2015		2017		2018		2019		2020		2022		2023	
	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	78,9	61,9
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	0,5	0,3
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	3,8	1,7
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	1,1	2,5
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	11,9	25,4
Altra condizione	4,6	3,0	2,1	7,9	1,5	6,9	2,2	6,5	2,5	5,9	1,7	5,9	2,2	6,9
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	1,6	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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 37,4% 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 53,5% (32,8% la quota registrata tra gli stranieri) e dei giovani 46,7% (40,9% nella classe 31-60 anni e pari al 28,4% nella classe over 60). La seconda voce maggiormente menzionata, pari al 30,5%, è “perché è consigliata da recensioni/ forum letti su internet”, in questo caso emergono gli stranieri e si conferma la classe giovane, i valori sono rispettivamente pari al 33,9% e al 47,1%. Più di 1 rispondente su 5 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard “attraverso il sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it), 23,1%, il 15,1% “perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator” e il 14,2% seleziona la voce “perché consigliata da amici/parenti” (Cfr. Tabella 6). I valori ottenuti nel 2023 confermano quanto registrato nel 2022 (cfr. Tabella 7).

*Tabella 6. Distribuzione di come è venuto a conoscenza della Firenzecard. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023 (risposte multiple)*

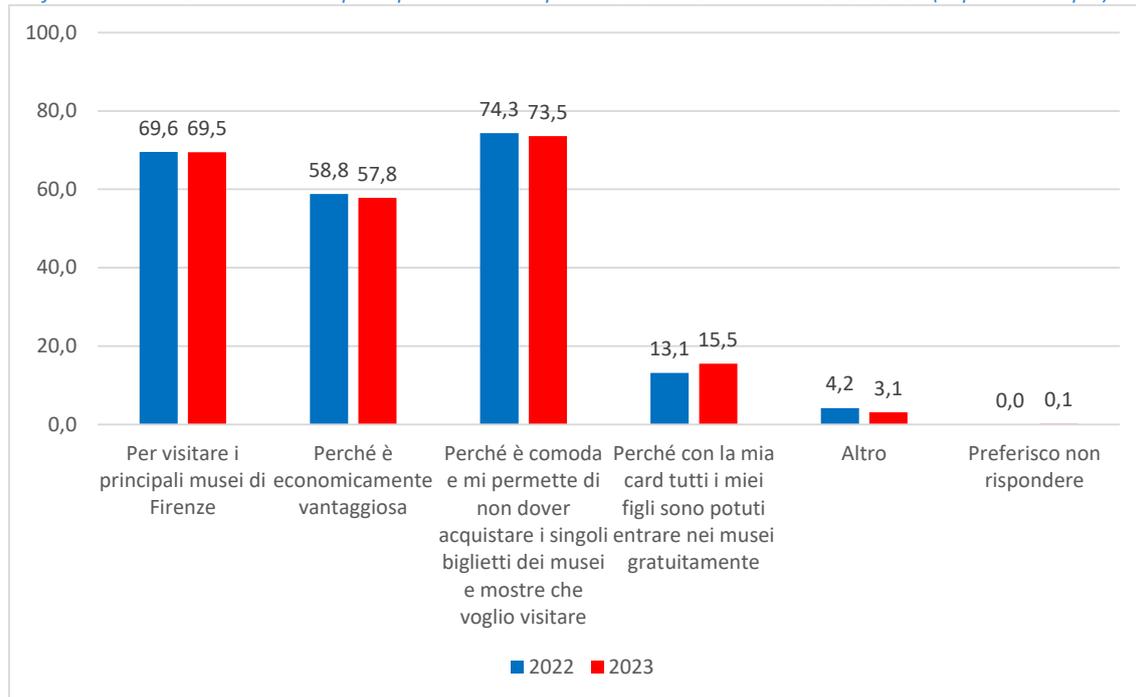
	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Perché consigliata da amici/parenti	11,4	15,0	20,0	11,8	17,5	14,2
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	5,9	17,8	16,7	13,4	18,3	15,1
Perché consigliata da recensioni/ forum letti su Internet	18,9	33,9	48,3	31,5	24,5	30,5
Attraverso il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	23,2	23,1	21,7	24,2	21,4	23,1
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	53,5	32,8	46,7	40,9	28,4	37,4
Altro	2,2	7,8	5,0	6,1	7,4	6,5

*Tabella 7. Distribuzione di come è venuto a conoscenza della Firenzecard. Confronto anni 2022- 2023 (risposte multiple)*

	2022	2023
Perché consigliata da amici/parenti	14,3	14,2
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	11,9	15,1
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	34,6	30,5
Attraverso il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	26,9	23,1
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	37,9	37,4
Altro	6,3	6,5

Nel grafico 5 si osservano i motivi per i quali è stata acquistata la Firenzecard. Quasi 3 rispondenti su 4 (73,5%) dichiarano “perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre”, il 69,5% “perché permette di visitare i principali musei di Firenze” e il 57,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 15,5% la sceglie perché l’acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 3,1% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista. Anche in questo caso, i risultati descritti confermano quanto era emerso nella rilevazione condotta l’anno precedente.

Grafico 5. Distribuzione dei motivi per i quali è stata acquistata la Firenzecard. Anni 2022-2023 (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 che, anche nel 2023, rimangono elevati i giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) che si attestano intorno al 94,7%; il valore più elevato si era registrato nel 2018 con il 97,7%.

Coloro che dichiarano di essere molto soddisfatti rappresentano il 69,7% del totale, osservando i valori negli anni la percentuale più elevata si rileva nel 2017 con un valore pari all'81,3%

La tabella 8 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 gli italiani, con una quota di molto soddisfatti pari al 62,2%, rispetto al 69,6% registrato tra gli stranieri. L'analisi dei dati distinti per classi di età mostra un range che varia dal 66,1%, osservato nella classe 31-60 anni, al 71,2% osservato nella classe oltre 60 anni, il valore tra i giovani è pari al 68,3%.

Grafico 6. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione dal 2015 al 2023

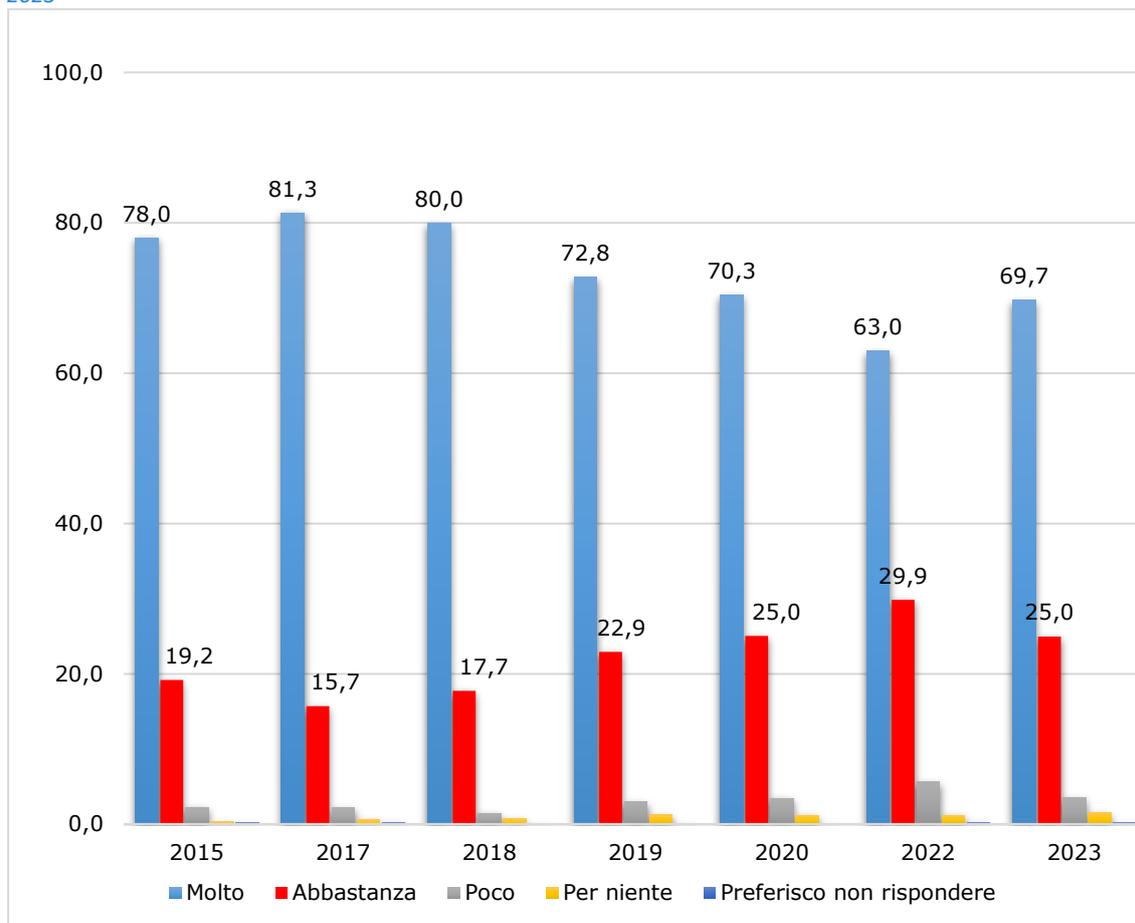
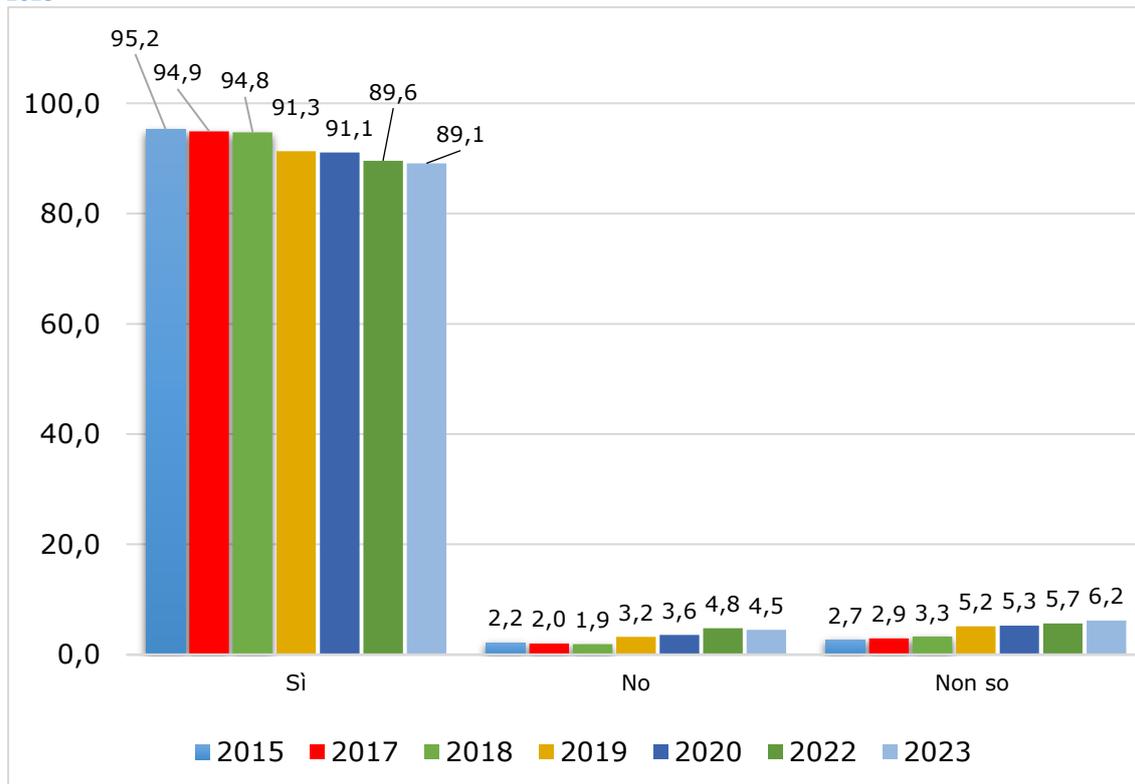


Tabella 8. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Molto	62,2	69,6	68,3	66,1	71,2	67,9
Abbastanza	35,7	22,3	23,3	27,4	21,8	25,3
Poco	2,2	4,8	6,7	4,1	3,9	4,2
Per niente	0,0	3,0	1,7	2,2	2,7	2,3
Preferisco non rispondere	0,0	0,3	0,0	0,2	0,4	0,2
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 oltre 6 punti percentuali rispetto alle prime rilevazioni, si passa, infatti, dal 95,2% del 2015 all'89,1% della più recente indagine (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione dal 2015 al 2023



La tabella 9 mostra una forbice evidente tra italiani e stranieri, se i primi registrano una quota pari al 94,1% di chi consiglierebbe l'acquisto della card, tra gli stranieri la quota si riduce all'85,0%. L'analisi distinta per classi di età non rileva così evidenti differenze. La classe intermedia e la classe matura risultano essere le più propense a consigliare la carta mostrando rispettivamente l'87,4% e l'86,8% di consensi, la classe più giovane registra, invece, una quota leggermente inferiore, pari all'85,0 %.

Tabella 9. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sì	94,1	85,0	85,0	87,4	86,8	87,0
No	2,2	8,1	8,3	6,5	7,0	6,8
Non so	3,2	6,7	6,7	5,9	5,8	5,9
Preferisco non rispondere	0,5	0,2	0,0	0,2	0,4	0,2
Totale	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 26,8% dichiara di aver usufruito del pass (era pari al 21,8% nel 2022) e, tra questi, il 96,5% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi. Il 10,8% 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 gli over 60 e gli stranieri rispettivamente il 30,6% e il 29,9%, la quota di italiani è del 15,8%, quella della classe 31-60 anni è del 24,8% e quella dei giovani è del 28,6%.

Oltre un rispondente su 2 dichiara di non aver fatto uso della card (56,9%), quota che supera il 60% tra gli italiani (63,4%) mentre si riduce tra i giovani, 52,6%. Intorno al 5% chi non ne ha fruito poiché non conosceva l'esistenza.

Grafico 8. Distribuzione di chi ha usufruito della Firenzecard Restart. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023

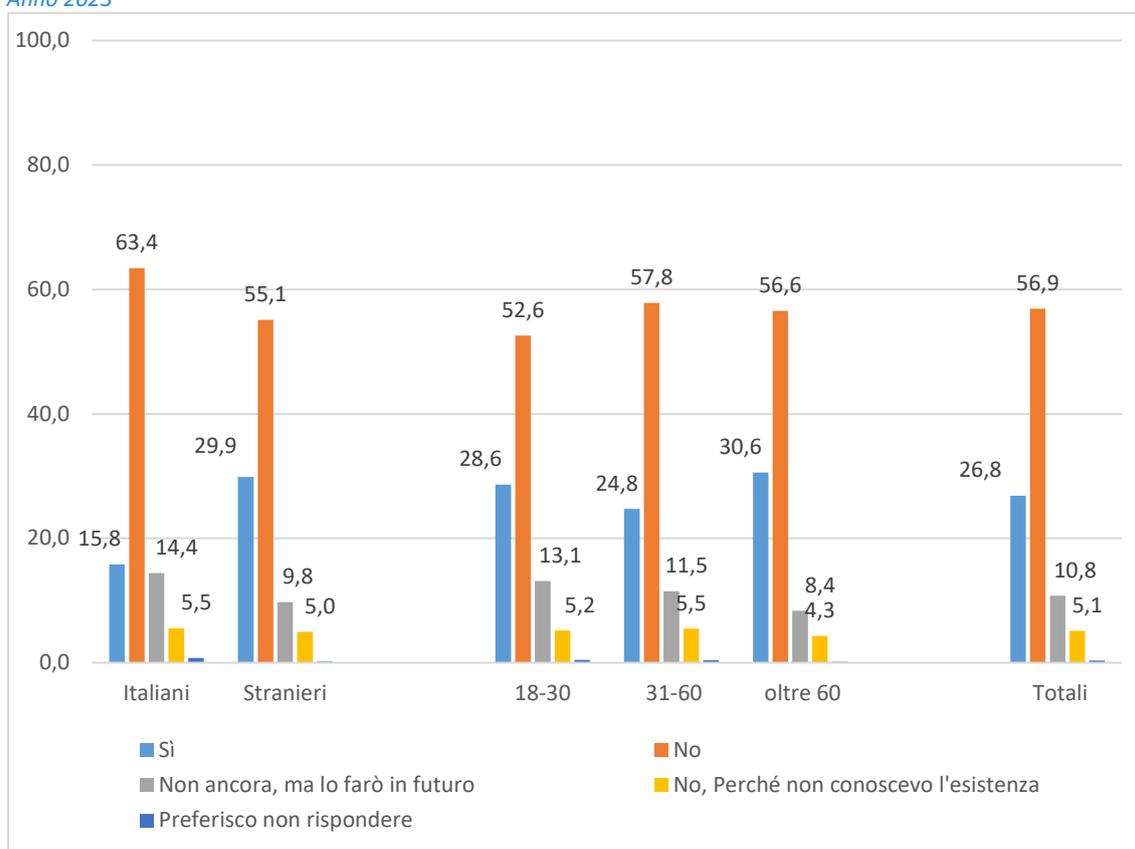
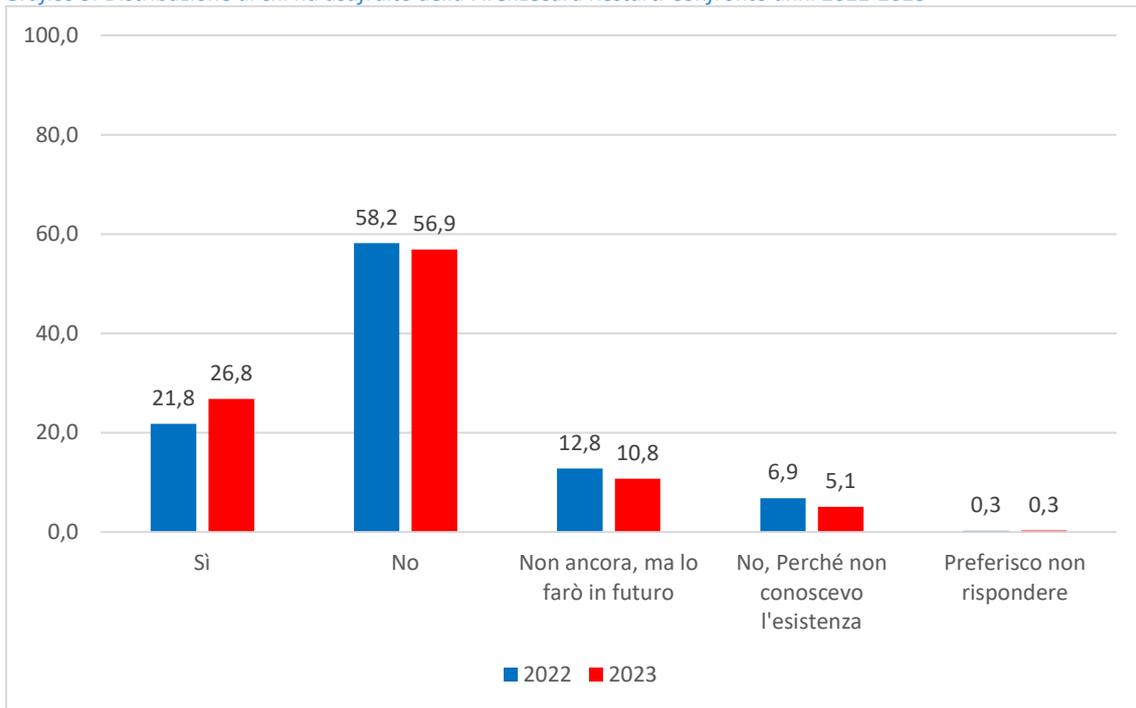


Grafico 9. Distribuzione di chi ha usufruito della Firenzecard Restart. Confronto anni 2022-2023



## I canali informativi

A partire dalla rilevazione del 2022 una nuova sezione del 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 67,1% dei rispondenti (68,7% nel 2022). Oltre 1 intervistato su 2, 56,8%, afferma di aver consultato la Firenzecard App (57,3% nel 2022), tra gli stranieri e soprattutto tra i giovani le quote maggiori rispettivamente pari al 58,6% e 70,4% (erano pari al 61,4% e 76,5% nel 2022). Come registrato nella passata edizione, si confermano poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,7%), che non superano la soglia del 5% neanche tra i giovani, 2,3% (mentre erano pari al 5,9% nel 2022) e il canale della newsletter, 1,1%.

Più di 1 rispondente su 5 (22,0%) afferma di aver utilizzato altre reti informative, sopra questa soglia gli stranieri (23,6%) e la classe di età più matura (27,5%) (cfr. Grafici 10 e11).

Grafico 10. Distribuzione dei canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023 (risposta multipla)

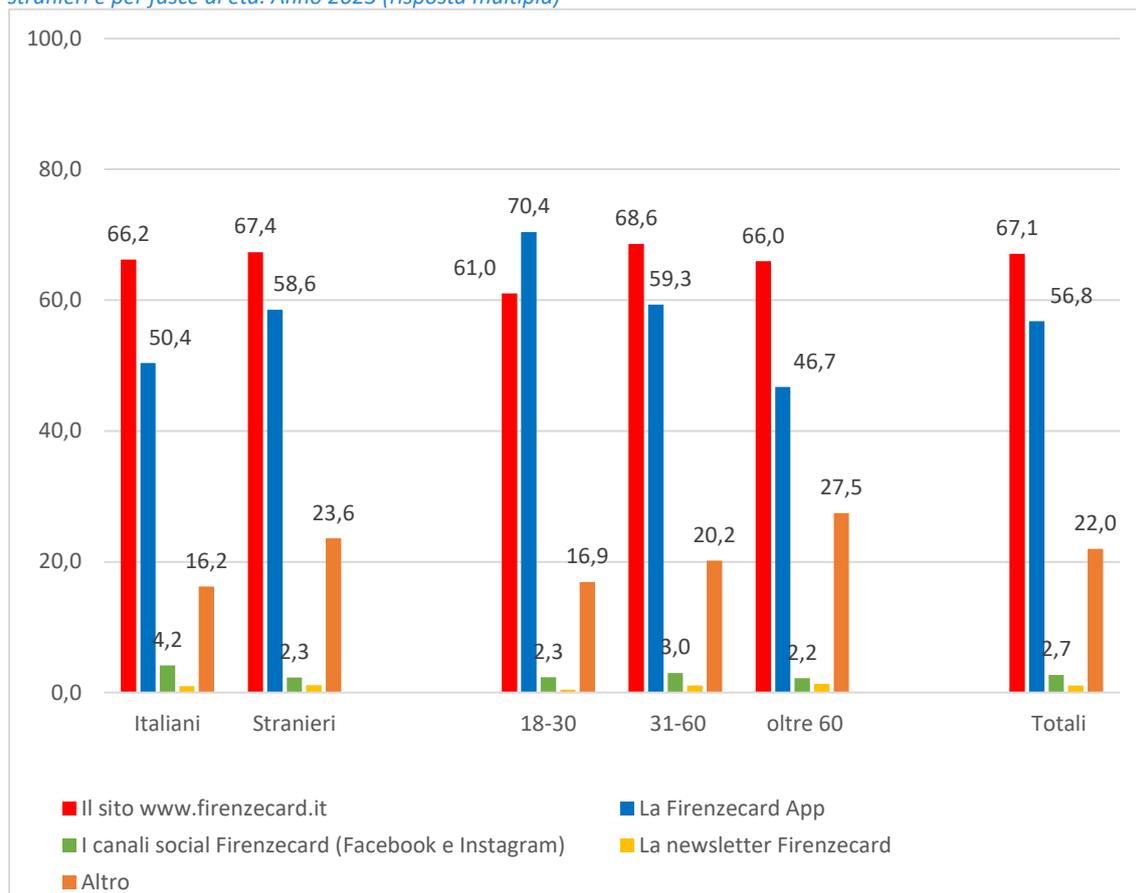
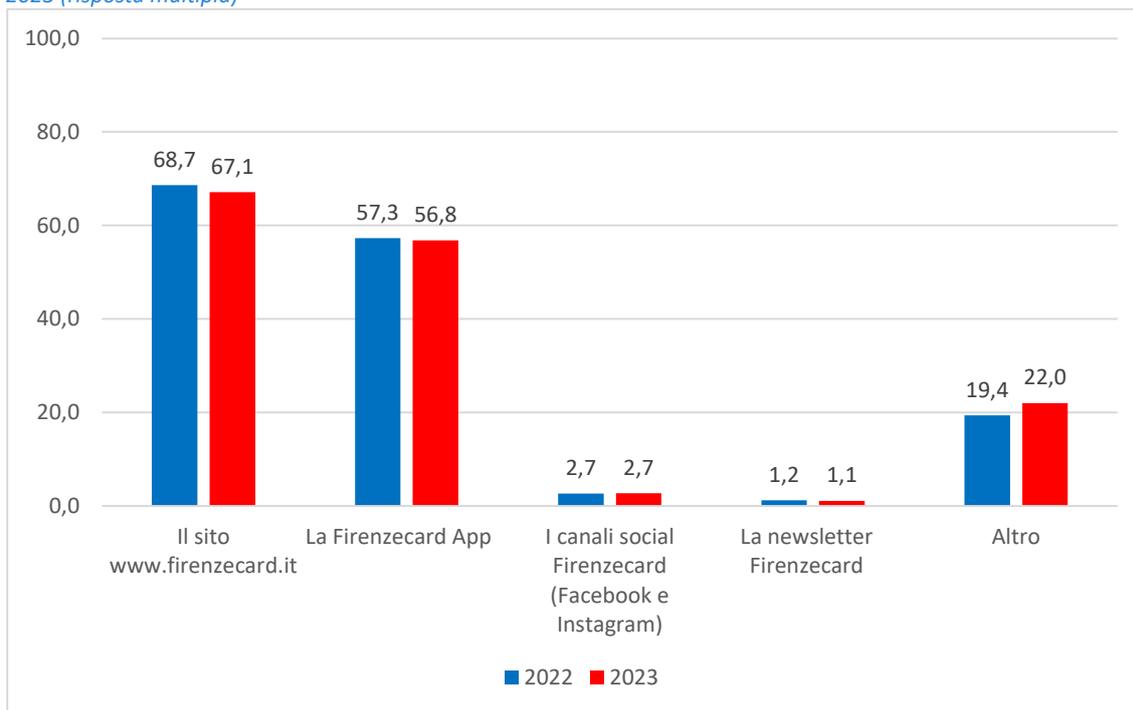


Grafico 11. Distribuzione dei canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. Confronto anni 2022-2023 (risposta multipla)



Una domanda di approfondimento sul sito della Firenzecard ha chiesto al turista le proprie considerazioni in merito alle informazioni contenute. Il 53,8% le ha ritenute chiare ma ha comunque ricercato maggiori notizie presso altre fonti per rispondere alle proprie esigenze (55,2% nel 2022), tra le persone over 60 questa risposta è stata fornita dal 57,2% (59,8% nel 2022) mentre tra i giovani è pari al 38,3% (52,9% nel 2022). Le informazioni sono state ritenute aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle proprie esigenze per il 32,0% dei partecipanti all'indagine, confermando quando rilevato lo scorso anno, soddisfatti soprattutto i giovani 43,3% (41,2% nel 2022) e gli italiani 41,6% (40,0% nel 2022). I meno soddisfatti, ritenendo le informazioni non chiare e non esaustive, si attestano all'11,0% (9,3% nel 2022), emerge il 15,0% di insoddisfatti tra i rispondenti giovani, erano il 2,9% nel 2022 (cfr. Tabelle 10 e11).

Tabella 10. Distribuzione delle considerazioni sul sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it). Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023

	italiani	stranieri	18-30	31-60	>60	totali
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	41,6	29,2	43,3	31,9	29,6	32,0
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	45,9	56,0	38,3	53,7	57,2	53,8
Informazioni non chiare ed esaustive	9,7	11,4	15,0	11,4	9,3	11,0
Altro	1,1	1,9	0,0	1,6	2,3	1,7
Preferisco non rispondere	1,6	1,6	3,3	1,4	1,6	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 11. Distribuzione delle considerazioni sul sito [www.firenzecard.it](http://www.firenzecard.it). Confronto anni 2022- 2023

	2022	2023
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	31,9	32,0
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	55,2	53,8
Informazioni non chiare ed esaustive	9,3	11,0
Altro	1,5	1,7
Preferisco non rispondere	2,1	1,6
Totale	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 nei grafici 12 e 13 mostrano valori elevati di cittadini soddisfatti, quasi 9 cittadini su 10 (89,2% era 89,0% nel 2022), con quote particolarmente elevate nel caso degli italiani 96,8% (95,7% nel 2022) mentre tra gli stranieri la percentuale scende all'87,1% (85,5% nel 2022).

Grafico 12. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023

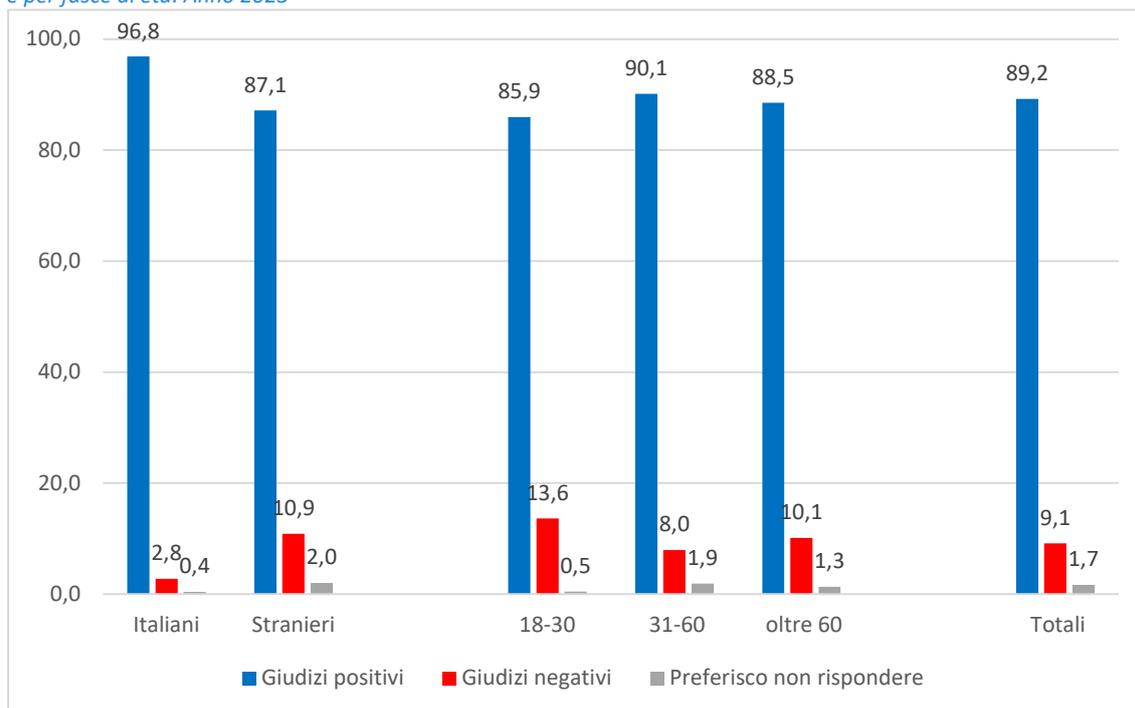
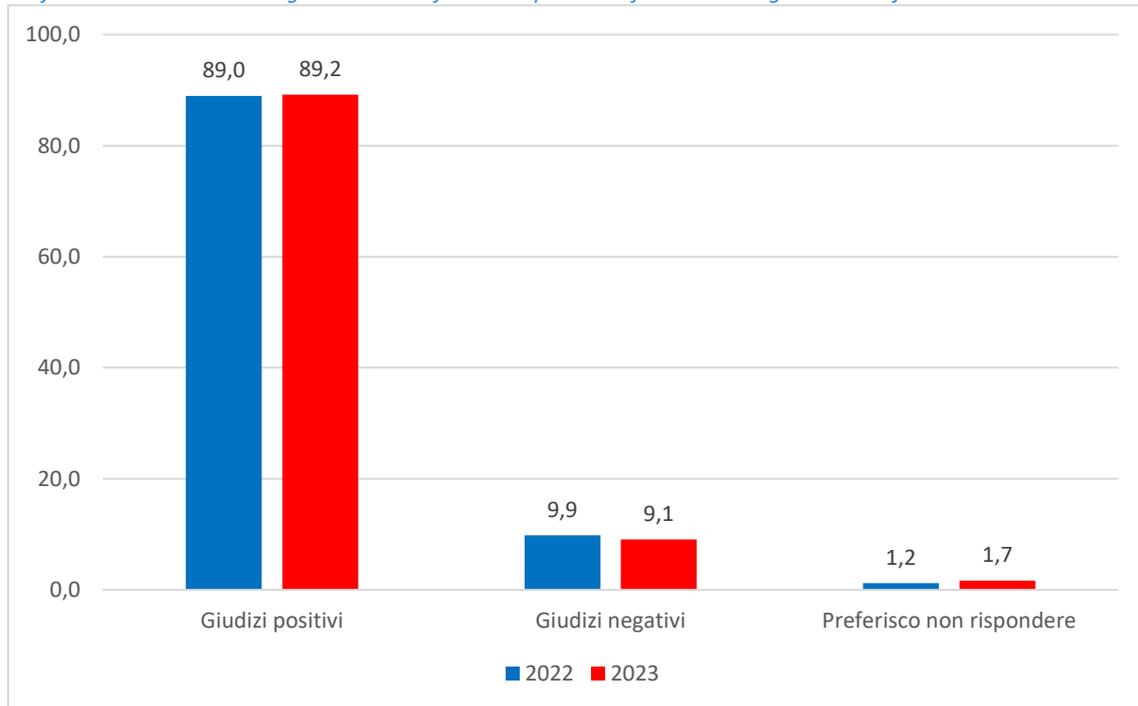


Grafico 13. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto anni 2022- 2023



Se si analizza nel dettaglio il livello di gradimento come riportato in tabella 12, gli abbastanza soddisfatti si attestano al 44,7% mentre i molto soddisfatti al 42,0%. Pari all'8,1% e al 4,1% la quota dei poco e dei per niente soddisfatti, i rispettivi valori rilevati nell'indagine del 2022 erano stati 41,2%, 47,8%, 7,2% e 2,7% (cfr. Tabella 13).

L'analisi distinta tra italiani e stranieri e per classi di età mostra che la quota più elevata di molto soddisfatti è presente nella classe 31-60 anni, 43,9%, mentre il valore più elevato degli abbastanza soddisfatti si osserva tra i giovani 55,0%. I meno soddisfatti della facilità di navigazione, invece, risultano gli stranieri, si osserva infatti che quasi 1 straniero su 10, si dichiara poco soddisfatto (9,4%) e per niente soddisfatto il 5,3%.

Tabella 12. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023

	italiani	stranieri	18-30	31-60	>60	totali
Molto	43,2	41,7	35,0	43,9	40,1	42,0
Abbastanza	52,4	42,4	55,0	42,3	47,1	44,7
Poco	3,8	9,4	5,0	8,9	7,0	8,1
Per niente	0,0	5,3	5,0	3,9	4,3	4,1
Preferisco non rispondere	0,5	1,2	0,0	1,0	1,6	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 15. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto anni 2022- 2023

	2022	2023
Molto	41,2	42,0
Abbastanza	47,8	44,7
Poco	7,2	8,1
Per niente	2,7	4,1
Preferisco non rispondere	1,2	1,1
Totale	100,0	100,0

Alla domanda di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito il 56,2% ha risposto affermativamente (63,3% nel 2022). Richiesta che si attesta al 61,1% tra gli italiani (72,2% nel 2022) mentre gli stranieri registrano una quota pari al 54,9% (58,6% nel 2022). La percentuale più elevata, anche nella rilevazione del 2023, si osserva in corrispondenza dei giovani, 18-30 anni, ma è inferiore rispetto a quanto emerso l'anno precedente, il valore si attesta al 64,8%, era il 79,4% nel 2022. La quota di coloro che desidererebbero informazioni aggiuntive diminuisce al crescere dell'età, pari al 59,4% nella classe 31-60 anni e pari al 47,2% nella classe over 60 (cfr. Grafici 14 e 15).

Grafico 14. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023

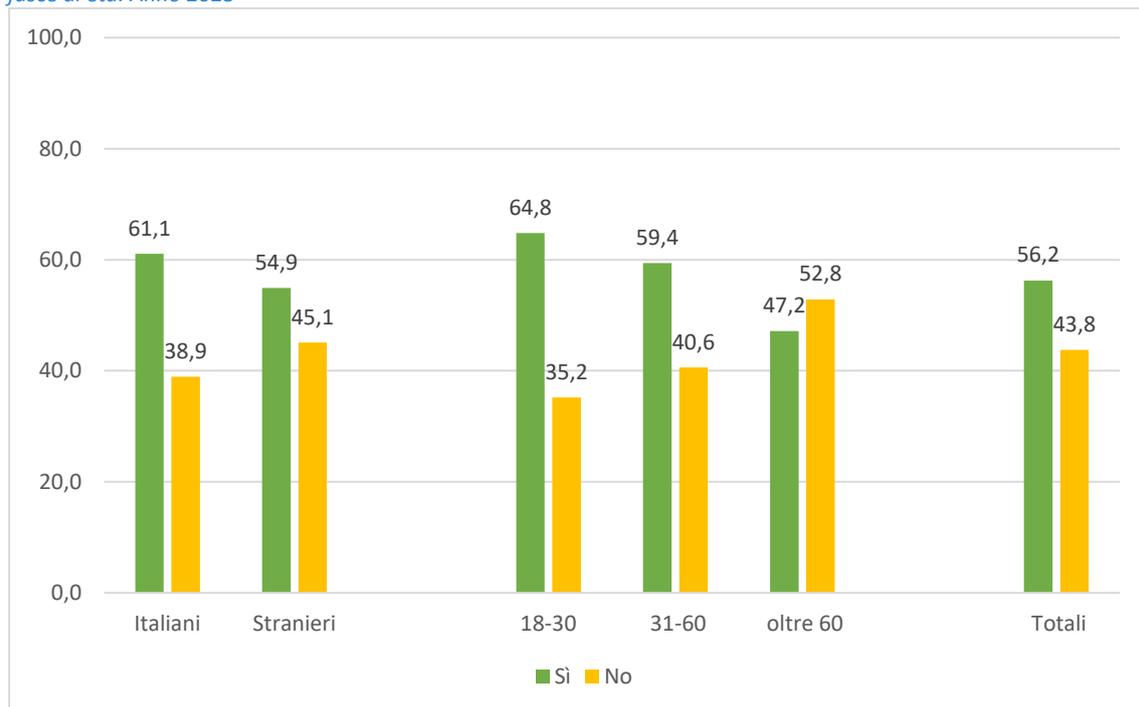
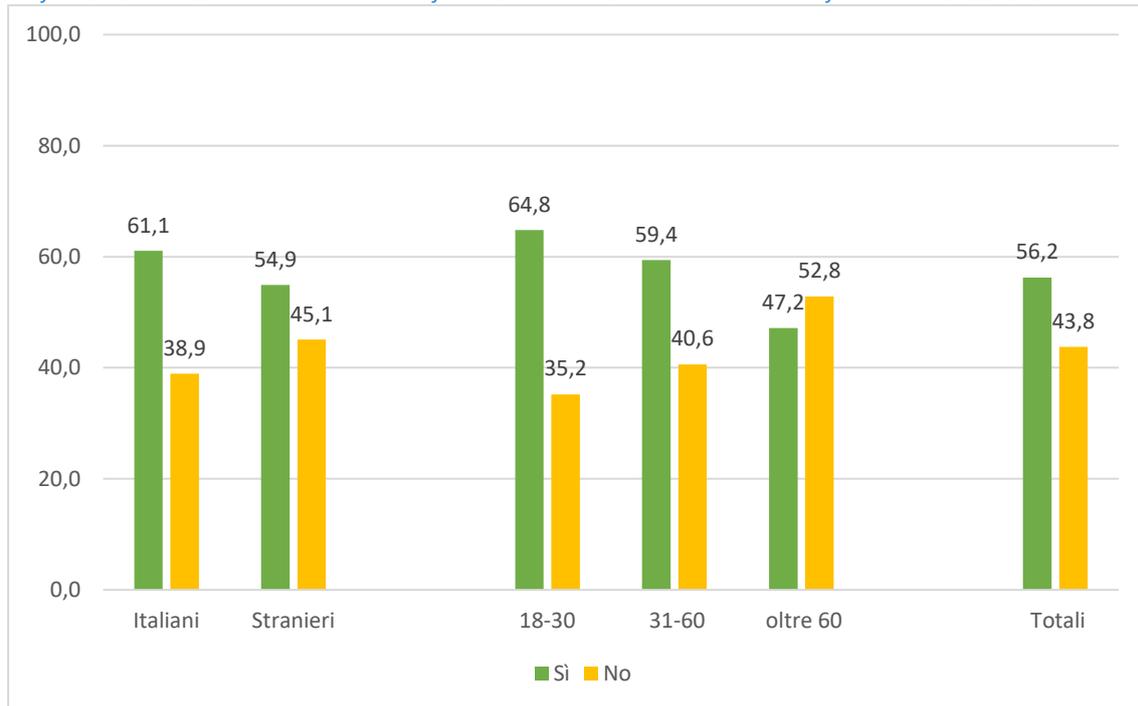


Grafico 15. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito. Confronto anni 2022- 2023



Indagando su quali informazioni o servizi integrativi vorrebbero trovare sul sito, la voce maggiormente selezionata si conferma, con il 72,0%, “sistema di prenotazione della visita” (73,6% nel 2022), il 52,4% seleziona “le informazioni su altri servizi (visite guidate, audioguide, eventi speciali)” (59,4% nel 2022), il 47,4% ha selezionato “schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali” (55,7% nel 2022), il 23,9% “immagini, video e materiale multimediale sui musei”(34,9%) e infine, il 15,5% ha selezionato la voce “altro” (9,9% nel 2022) (cfr. Tab. 14 e 15).

Tabella 14. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sul sito. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023 (risposta multipla)

	italiani	stranieri	18-30	31-60	>60	totali
Sistema di prenotazione della visita	76,1	70,6	73,0	74,6	65,3	72,0
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	49,6	53,3	67,6	54,1	43,5	52,4
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	38,5	50,4	62,2	46,5	45,2	47,4
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	23,1	24,2	35,1	24,1	20,2	23,9
Altro	13,7	16,1	13,5	16,2	14,5	15,5

Tabella 15. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sul sito. Confronto anni 2022-2023 (risposta multipla)

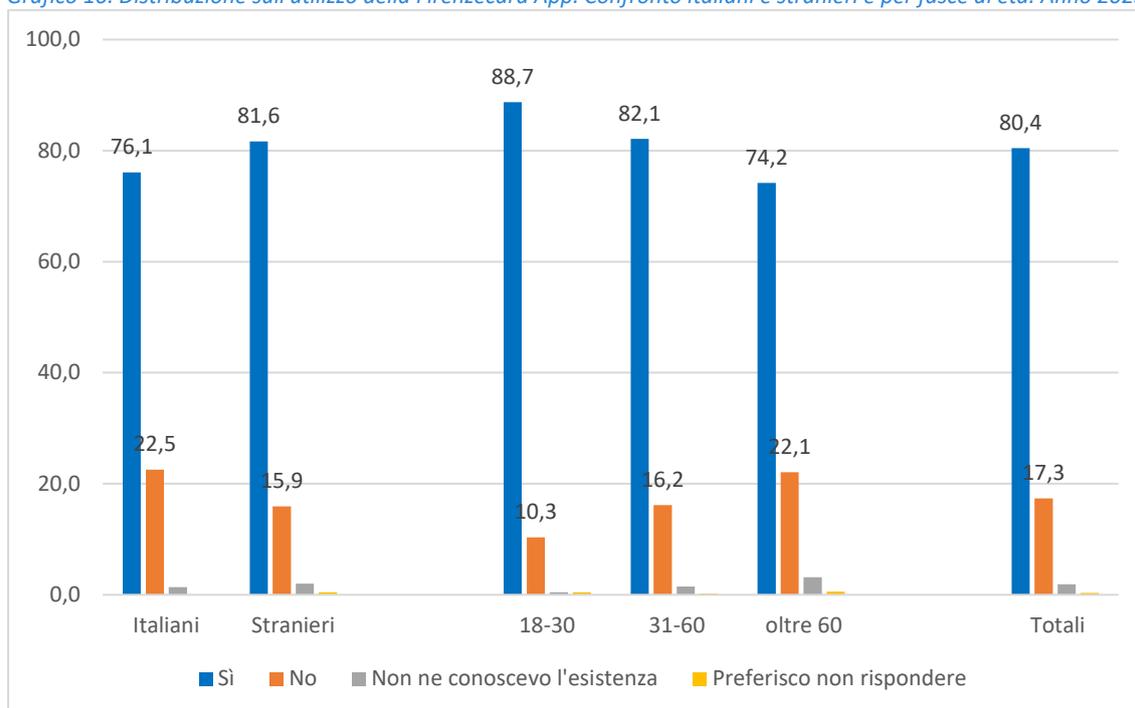
	2022	2023
Sistema di prenotazione della visita	73,6	72,0
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	59,4	52,4
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	55,7	47,4
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	34,9	23,9
Altro	9,9	15,5

## 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 (80,4%), più diffusa tra gli stranieri, 81,6%, tra i giovani, 88,7% e nella classe 31-60 anni, 82,1%. Gli italiani che asseriscono di averne fatto uso sono il 76,1%, decresce ulteriormente la quota se si considera la classe over 60 pari al 74,2%. Inferiore al 3% la percentuale di coloro che affermano di non conoscere l'esistenza dell'app (cfr. Grafico 16). I risultati sono in linea con quanto era emerso nella precedente rilevazione (cfr. Grafico 17).

Grafico 16. Distribuzione sull'utilizzo della Firenzecard App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023



A coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato l'app è stato chiesto di quale servizio si sono avvalsi. Le tabelle 16 e 17 riportano i risultati ottenuti e il confronto. La "Firenzecard digitale" e "gli orari di apertura dei musei" sono state le due voci maggiormente selezionate rispettivamente dall'82,8%, in aumento rispetto al dato del 2022 pari al 75,0%, e dal 63,0% dei rispondenti, in diminuzione rispetto alla quota del 68,8% del 2022. La Firenzecard digitale è stata utilizzata molto dai giovani, 98,1%, e dagli stranieri, 83,4%, mentre per gli orari di apertura dei musei si notano percentuali elevate tra gli over 60, 68,4%. Gli altri servizi dell'app utilizzati sono stati "la descrizione dei musei" con il 45,5%, "la mappa dei musei" con il 32,7%, la "Firenzecard Restart" con il 26,5% e le "informazioni sulle mostre in corso" con il 17,6%.

Grafico 17. Distribuzione sull'utilizzo della Firenzecard App. Confronto anni 2022- 2023

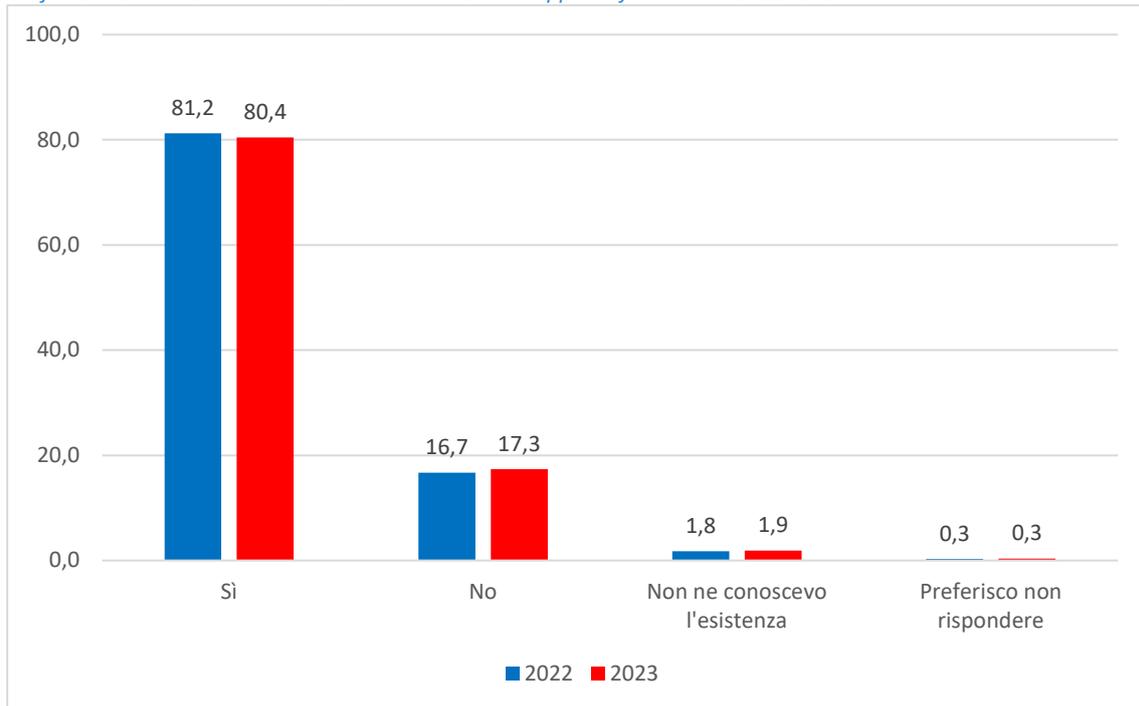


Tabella 16. Distribuzione di quale servizio della Firenzecard App è stato utilizzato. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
la Firenzecard digitale	80,7	83,4	98,1	83,9	76,5	82,8
la Firenzecard Restart	11,0	30,8	18,9	24,3	33,7	26,5
gli orari di apertura dei musei	58,6	64,2	62,3	60,5	68,4	63,0
la mappa dei musei	42,8	29,9	32,1	31,7	34,8	32,7
la descrizione dei musei	41,4	46,6	45,3	44,0	48,7	45,5
le informazioni sulle mostre in corso	15,2	18,3	18,9	15,8	20,9	17,6
Altro	1,4	1,5	0,0	1,7	1,6	1,5
Preferisco non rispondere	0,0	0,6	0,0	0,7	0,0	0,5

Tabella 17. Distribuzione di quale servizio della Firenzecard App è stato utilizzato. Confronto anni 2022- 2023 (risposta multipla)

	2022	2023
la Firenzecard digitale	75,0	82,8
la Firenzecard Restart	23,9	26,5
gli orari di apertura dei musei	68,8	63,0
la mappa dei musei	36,0	32,7
la descrizione dei musei	47,1	45,5
le informazioni sulle mostre in corso	21,3	17,6
Altro	1,5	1,5
Preferisco non rispondere	0,4	0,5

Anche in merito alla Firenzecard app è stato chiesto all'utilizzatore se ritenesse utile incrementare l'app con ulteriori informazioni o servizi. Poco più di un cittadino su due, 51,0% dichiara di sì

rispetto al 49,0% che invece dice no. Nella precedente rilevazione i sì erano pari al 57,7% (cfr. Grafico 19). Anche dall'analisi distinta tra italiani e stranieri e per classi di età si evince, in generale, una piccola propensione verso la necessità di un incremento di notizie, unica eccezione nella classe over 60 dove invece prevalgono i no (cfr. Grafico 18).

Grafico 18. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull'App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2023

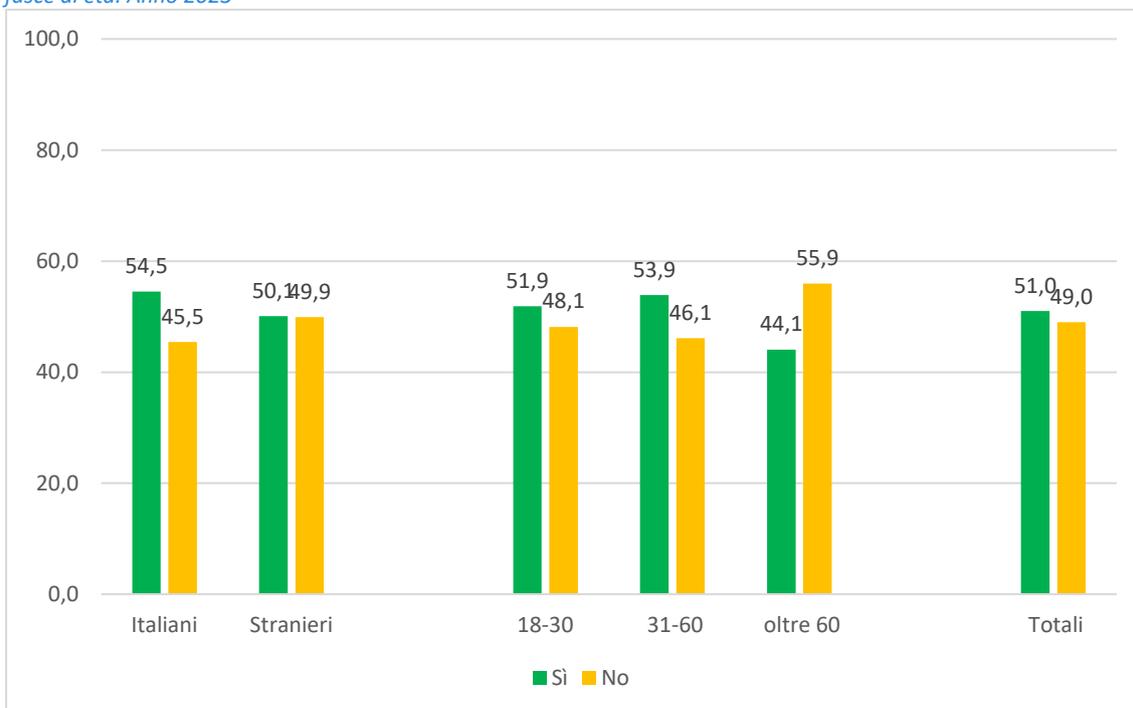
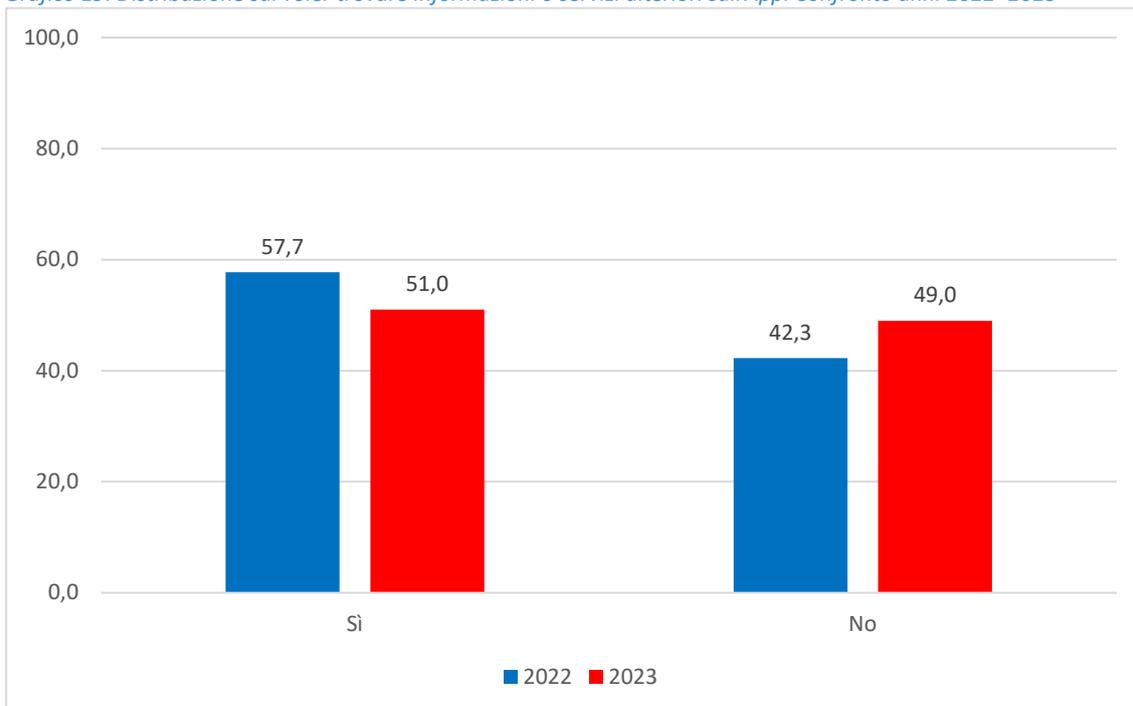


Grafico 19. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull'App. Confronto anni 2022- 2023



Nello specifico le informazioni e i servizi ulteriori richiesti si riconfermano “il sistema di prenotazione della visita”, selezionato dal 76,9% dei rispondenti, seguito, poi, dalle “audioguide dei musei”, dichiarato dal 56,0%, dalle “schede di approfondimento dei musei e delle loro opere” segnalato dal 53,0% e dalla voce “altro” selezionata dal 9,6%. Nella tabella 18 si possono osservare i risultati analizzati anche tra italiani, stranieri e classi di età e nella tabella 19 i valori ottenuti nel 2022.

*Tabella 18. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sull'App. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2023 (risposta multipla)*

	italiani	stranieri	18-30	31-60	>60	totali
Sistema di prenotazione della visita	76,5	77,1	83,3	83,4	58,6	76,9
Audioguide dei musei	59,3	54,9	62,5	58,3	48,3	56,0
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	50,6	53,8	54,2	54,3	49,4	53,0
Altro	7,4	10,3	8,3	7,2	16,1	9,6
Preferisco non rispondere	1,2	0,8	0,0	0,9	1,1	0,9

*Tabella 19. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sull'App. Confronto anni 2022-2023 (risposta multipla)*

	2022	2023
Sistema di prenotazione della visita	78,3	76,9
Audioguide dei musei	63,1	56,0
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	59,2	53,0
Altro	5,7	9,6
Preferisco non rispondere	0,6	0,9

## 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 (47,1%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (46,9%), pari al 2,9% 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 77,1%, di turisti italiani che hanno utilizzato internet, tra gli stranieri la quota è del 38,9% (cfr. Grafico 20). Osservando i valori registrati dal 2019 (cfr. Tabella 20) non si evincono particolari differenze negli anni, l'organizzazione del viaggio da soli conferma elevate percentuali rispetto al rivolgersi a strutture specifiche competenti.

Grafico 20. Organizzazione del viaggio. Distribuzione distinta tra italiani stranieri e totale. Rilevazione 2023

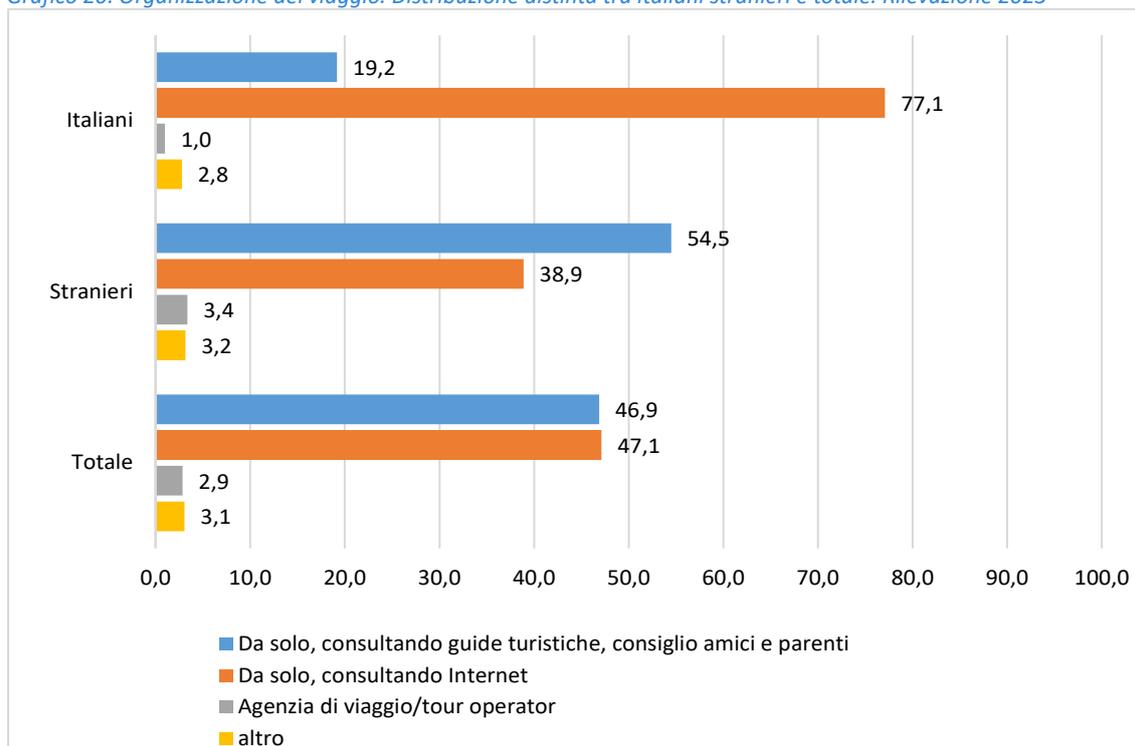


Tabella 20. Organizzazione del viaggio. Confronto anni 2019-2023

	2019	2020	2022	2023
Da solo, consultando guide turistiche, consiglio amici e parenti	43,9	44,2	42,4	46,9
Da solo, consultando Internet	50,2	50,1	53,7	47,1
Agenzia di viaggio/tour operator	3,9	2,6	2,1	2,9
altro	1,8	3,0	1,8	3,1
Preferisco non rispondere	0,1	0,1	0,0	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

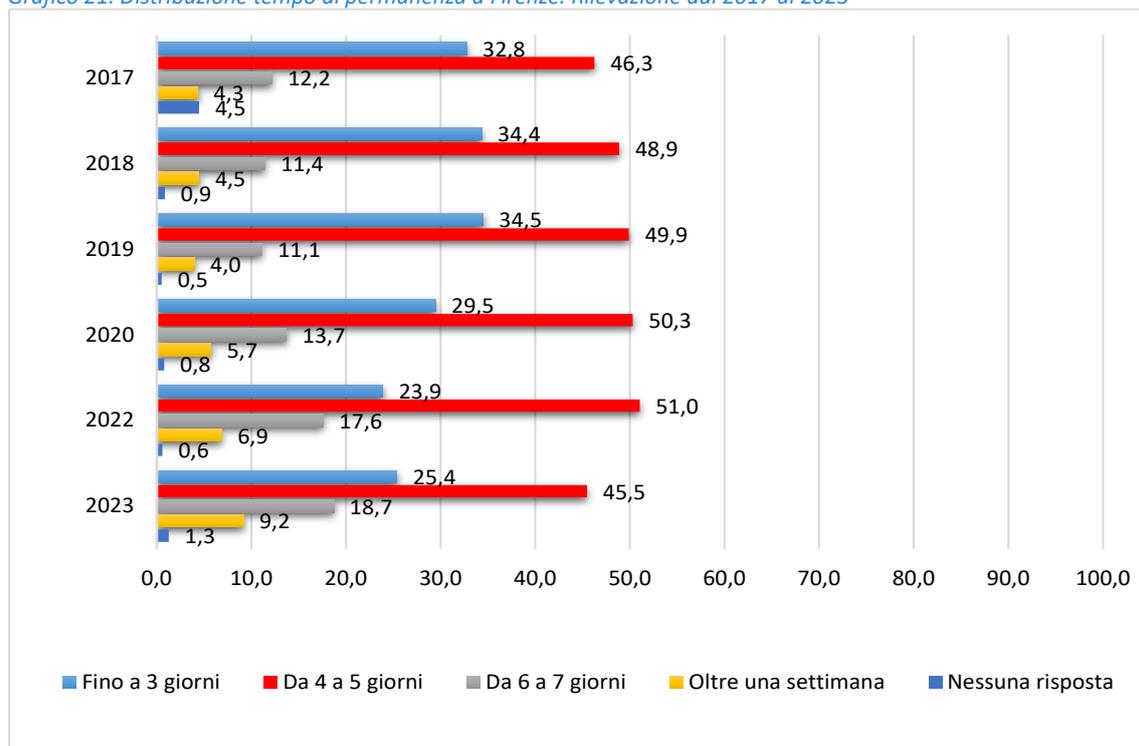
7 È importante ricordare che i rispondenti di questa indagine sono gli acquirenti online della Firenzecard quindi si presuppone che abbiano una certa dimestichezza con internet anche in riferimento all'accesso ad altri servizi, come l'organizzazione di un viaggio ed essendo inoltre acquirenti diretti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

Come è emerso nelle precedenti rilevazioni, anche nel 2023, la figura del turista che si delinea risulta trattenersi a Firenze per alcuni giorni e viene in compagnia del partner/coniuge.

L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato si conferma "4 o 5 giorni"<sup>8</sup> (dichiarato dal 45,5%, in diminuzione, però, rispetto agli anni passati), resta meno di "3 giorni" quasi un turista su 4 (25,4%), mentre si assiste a un aumento di coloro che permangono più a lungo, sostano a Firenze da "6 a 7 giorni" il 18,7% dei rispondenti e il 9,2% dichiara "oltre una settimana" (cfr. Grafico 21). 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 2023, si conferma che il soggiorno è più lungo per gli stranieri, il 76,8% ha sostenuto di stare più di 3 giorni, quota che tra gli italiani è pari al 60,7%.

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, negli ultimi anni, aumenta in modo particolare (cfr. Grafico 22).

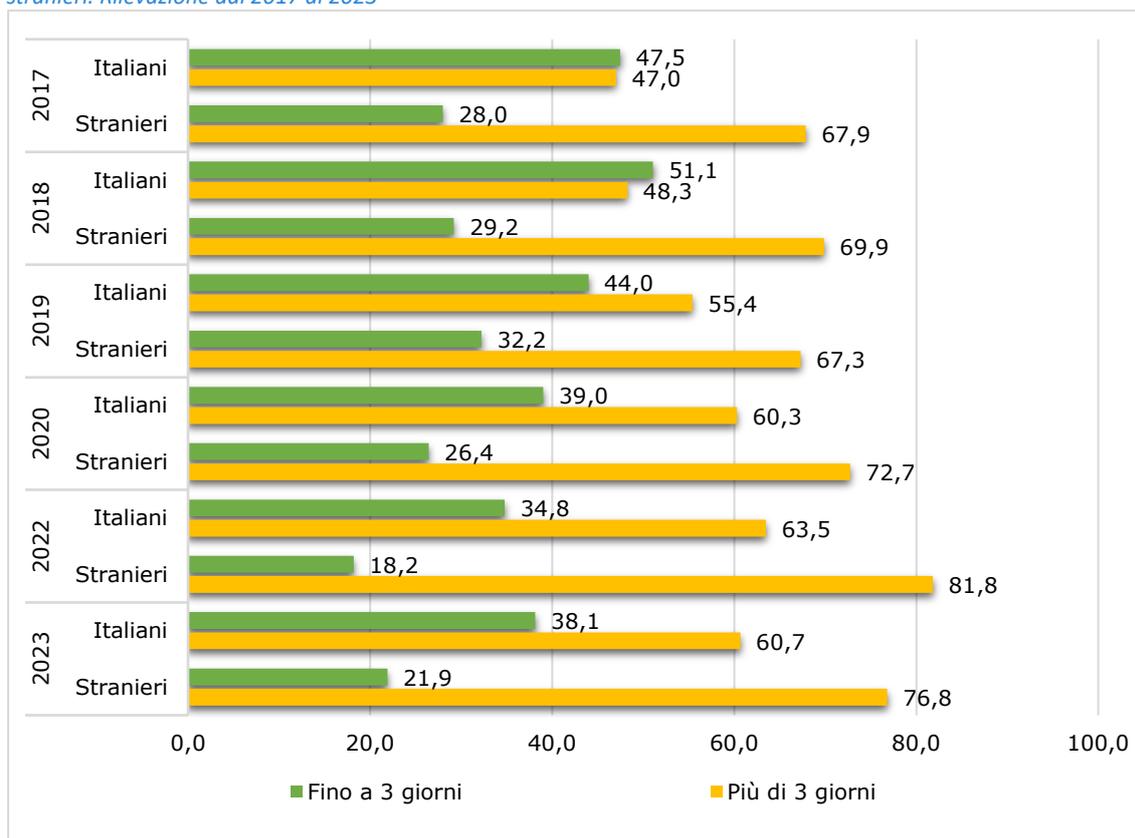
Grafico 21. Distribuzione tempo di permanenza a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2023



<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.

Pari al 56,1% 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 60,6% degli stranieri si tratta invece della prima visita nel capoluogo toscano (cfr. Grafico 23).

Grafico 22. 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 2023



La tabella 21 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 67,3% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 26,2%, con “amici/colleghi”, 15,9%, con “altri membri della famiglia”, 13,8%. Il 7,3% ha affermato infine di essere giunto da “solo”.

L’analisi distinta per classi di età, tabella 22, mostra come nella fascia “31-60 anni” emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, con “partner/coniuge” (67,9%) e “figli” (37,7%). 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 49,8% e dal 71,8% dei rispondenti. Tra i giovani si evidenziano le risposte “Amici/colleghi” selezionato dal 21,6% e “altri componenti della famiglia” selezionato dal 25,8%, nella classe più matura si distingue il 17,5% di rispondenti che dichiarano con “Amici/colleghi”.

Grafico 23. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazioni dal 2017 al 2023

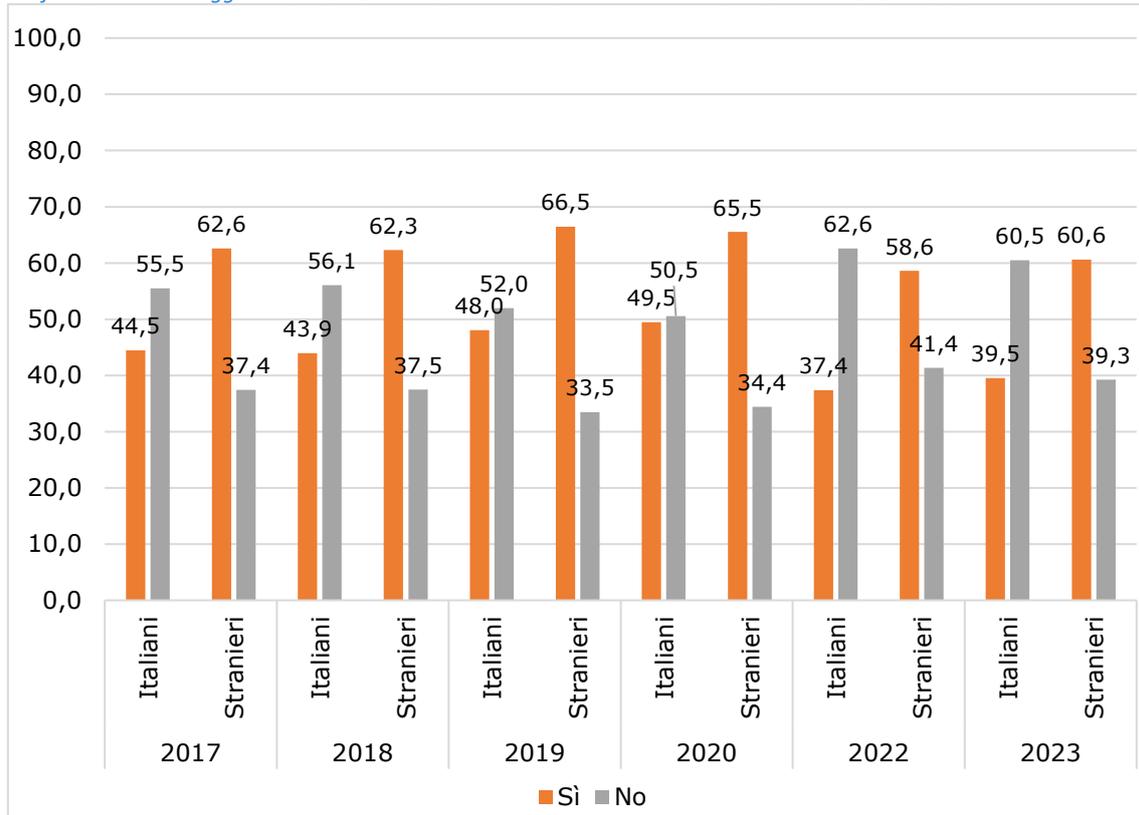


Tabella 21. Distribuzione condivisione del viaggio. Rilevazione dal 2017 al 2023 (risposta multipla)

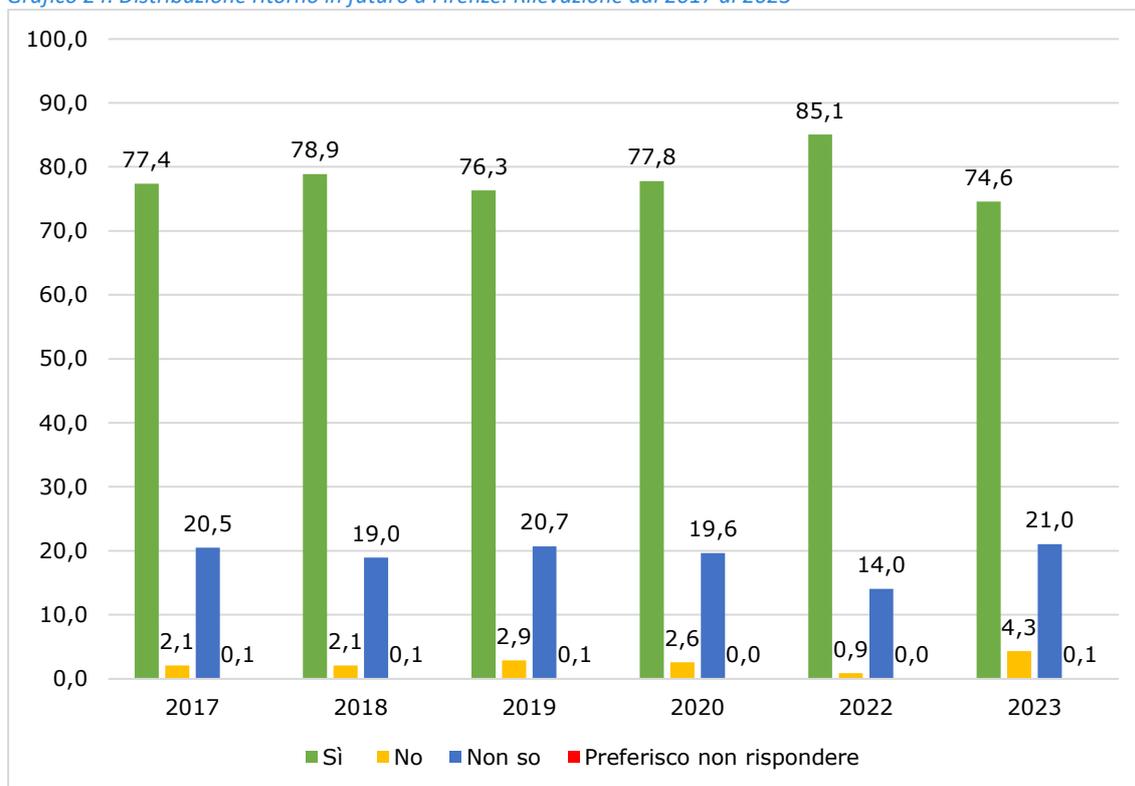
	2017	2018	2019	2020	2022	2023
Partner/coniuge	68,3	67,4	68,5	69,0	67,2	67,3
Amici/colleghi	13,9	14,1	14,9	15,0	12,8	15,9
Figli	22,1	21,6	20,8	20,3	22,1	26,2
Solo	8,5	9,3	7,4	7,9	8,7	7,3
Altri membri della famiglia	10,7	12,4	13,5	13,2	13,1	13,8
Preferisco non rispondere	0,1	0,6	0,3	0,1	0,0	0,1

Tabella 22. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età. Rilevazione dal 2017 al 2023 (risposta multipla)

	2017			2018			2019			2020			2022			2023		
	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	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	49,8	67,9	71,8
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	21,6	14,3	17,5
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	1,4	37,7	9,3
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	9,4	6,7	7,8
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	25,8	12,8	11,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,4	0,6	0,7	0,3	0,1	0,4	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1

Uno sguardo al futuro mostra che, nel 2023, risultano elevate, ma in diminuzione rispetto al passato, le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (74,6% era pari al 85,1% nel 2022), sono circa il 4,0% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 21,0% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 24).

Grafico 24. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2023



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.

## Indagine Firenzecard 2023 confronto quadrimestri

Come descritto nell'introduzione i dati fino a qui analizzati sono il risultato complessivo ottenuto dalle rilevazioni condotte nei 3 quadrimestri (1° quadrimestre gennaio-aprile, 2° quadrimestre maggio-agosto, 3° quadrimestre settembre-dicembre).

Nel seguente paragrafo vengono riportati i risultati più significativi emersi dall'osservazione distinta delle tre indagini.

Dalla tabella 23 si evince che il tasso di partecipazione più elevato è stato registrato nel 1° periodo con una partecipazione complessiva pari al 22,7%, nel dettaglio, gli italiani rispondenti sono stati il 32,4% gli stranieri il 20,9%. Il secondo periodo è stato quello con un tasso di partecipazione complessivo inferiore, 17,7% pur osservando un'elevata risposta da parte degli italiani, 35,3%, mentre gli stranieri sono pari al 15,9%.

Tabella 23. Ripartizione partecipazione all'indagine distinta nei 3 quadrimestri

Resoconto questionari	Questionari compilati			Rifiuti			Questionari parziali		
	1° quad.	2° quad.	3° quad.	1° quad.	2° quad.	3° quad.	1° quad.	2° quad.	3° quad.
Italiani	32,4	35,3	31,6	2,3	3,6	3,7	1,2	1,1	2,1
Stranieri	20,9	15,9	16,5	4,5	7,7	7,6	1,1	0,9	0,8
Questionari in lingua francese	34,6	27,9	27,9	1,7	6,3	8,2	1,4	2,1	2,4
Questionari in lingua inglese	18,5	14,1	14,1	4,6	7,7	7,4	1,1	0,8	0,6
Questionari in lingua spagnola	25,0	20,0	24,3	7,6	8,8	8,2	0,4	1,4	0,7
<b>TOTALE</b>	<b>22,7</b>	<b>17,7</b>	<b>18,8</b>	<b>4,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>

Tra le caratteristiche del viaggiatore si osserva un aumento della quota di donne nel corso dell'anno che raggiunge il 57,4% nei mesi conclusivi rispetto al 53,4% registrato nel 1° periodo (cfr. Grafico 25).

L'analisi per fasce di età mostra i mesi più caldi, frequentati dalla popolazione giovane e della classe intermedia, i mesi più freschi, invece, sono preferiti dalla classe più matura. La fascia di età 31-60 si conferma la più numerosa con quote superiori o prossime al 60% per tutti e 3 i periodi, si osserva, però un picco, pari al 64,7% nei mesi estivi, mentre la classe di età over 61 presenta una quota consistente, superiore al 30%, sia prima (31,1%) sia dopo (31,2%) l'estate (cfr. grafico 26).

La scelta del periodo per visitare la città, oltre agli aspetti climatici, è anche condizionata dagli impegni di studio e lavoro, come dimostrato dal grafico 27 nei mesi di gennaio-aprile e settembre-dicembre i pensionati rappresentano oltre 1 visitatore su 5, pari rispettivamente al 22,4% nel 1° periodo, pari al 24,2% nel 3° periodo.

Grafico 25. Distribuzione genere distinta nei 3 quadrimestri

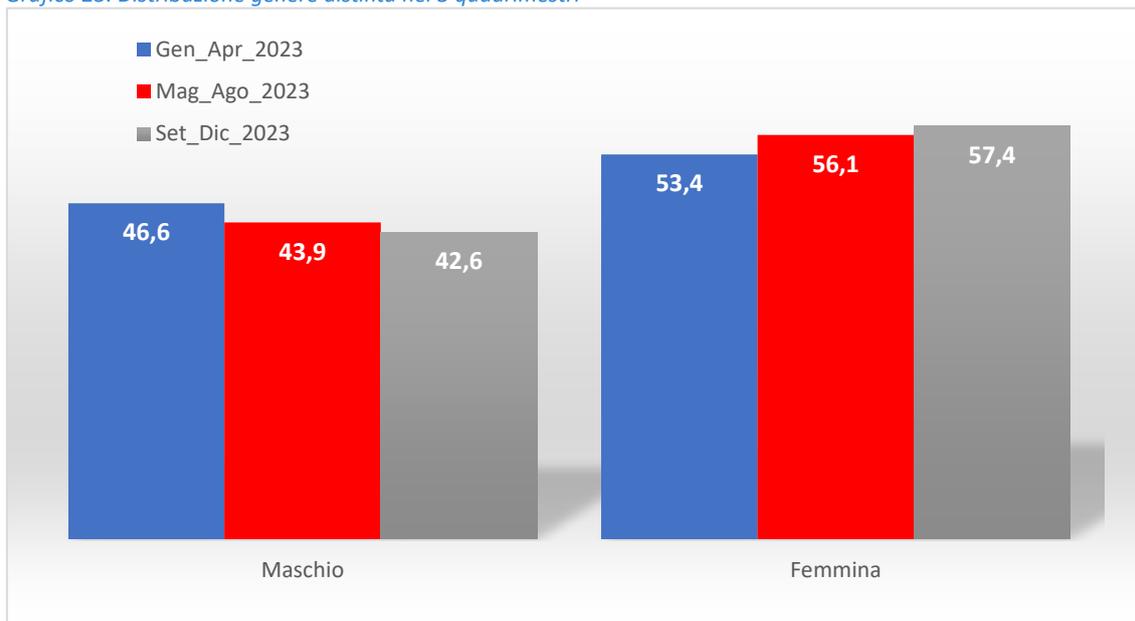


Grafico 26. Distribuzione classe di età distinta nei 3 quadrimestri

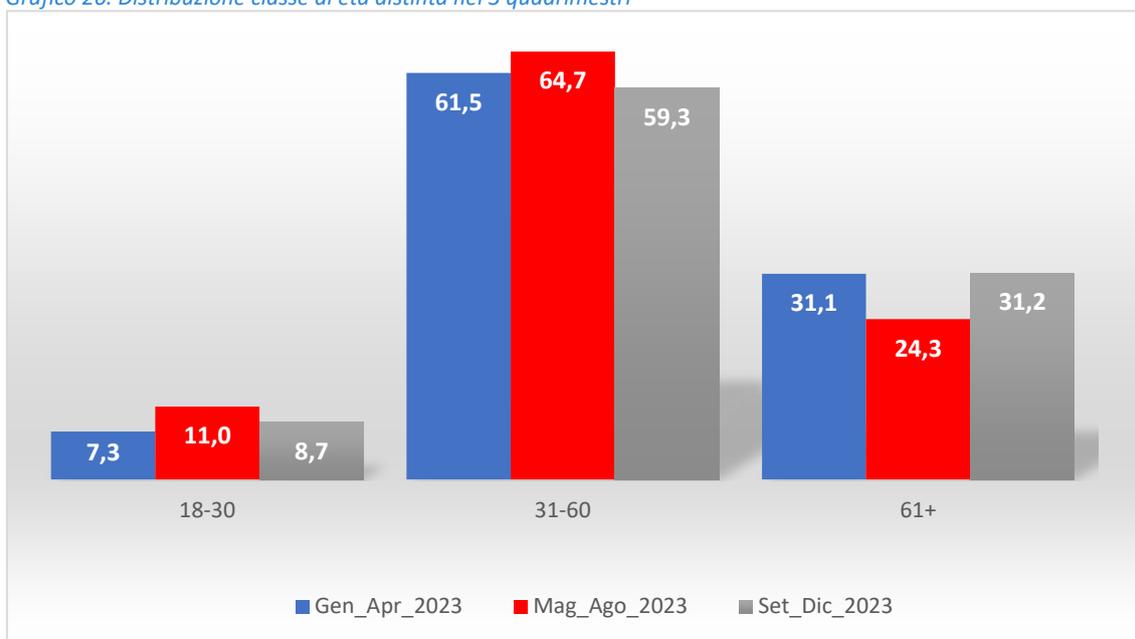
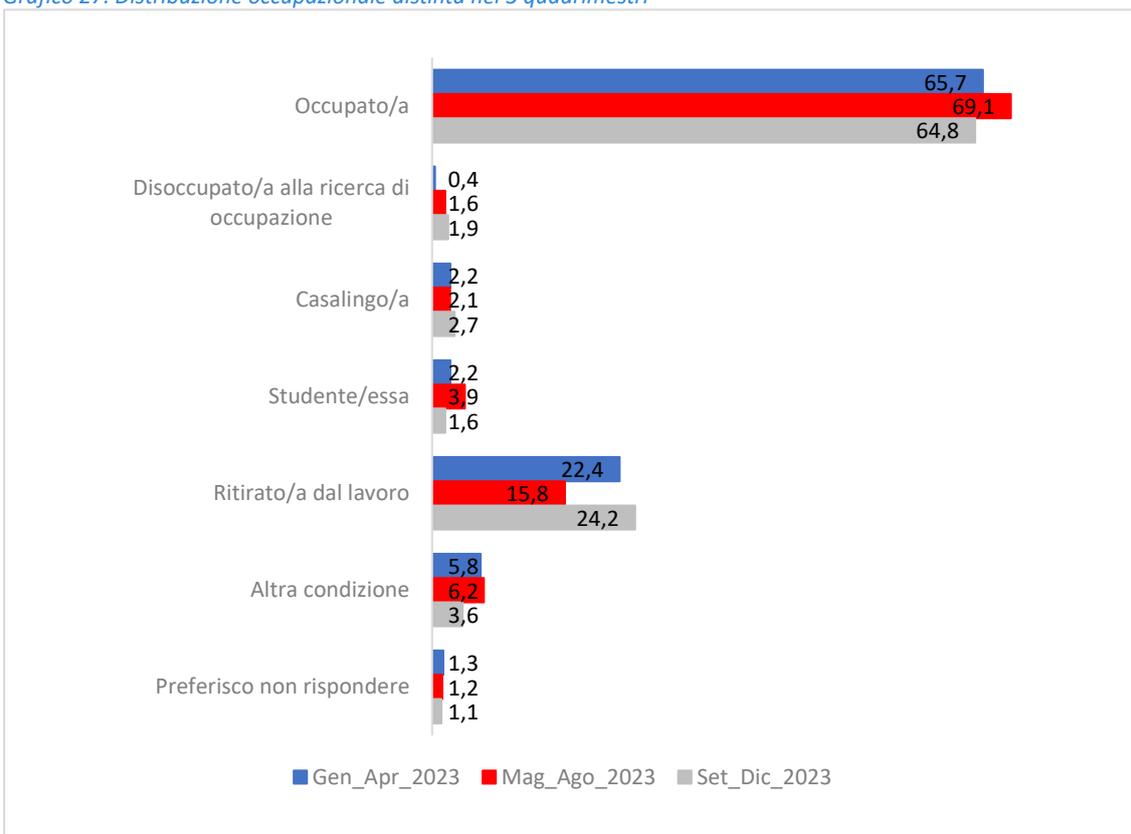


Grafico 27. Distribuzione occupazionale distinta nei 3 quadrimestri



Un aspetto sicuramente da segnalare è che i visitatori di settembre - dicembre risultano i più soddisfatti in merito all’acquisto della card rispetto all’utilizzo fatto, pari al 73,9% coloro che hanno dichiarato di essere molto soddisfatti, registrando, inoltre, la quota più elevata di coloro che hanno asserito di aver usufruito anche della Firenze Restart, 30,7%. I visitatori del 3° trimestre emergono anche tra coloro che affermano di essere venuti più volte a Firenze, oltre 1 rispondente su 2, e tra coloro che pensano di tornare in futuro a visitare la città, il 79,6%.

Di contro i “più critici” sono i visitatori di gennaio-aprile con percentuali meno elevate tra i molto soddisfatti sull’acquisto della Firenzecard, pari al 67,9% e tra coloro che dichiarano di avere usufruito anche della FirenzeRestart, il 24,3%. Sono, inoltre, i più indecisi sul ritorno a Firenze (23,7%) (Cfr. Grafici 28, 29,30,31).

Grafico 28. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard rispetto all'utilizzo fatto distinta nei 3 quadrimestri

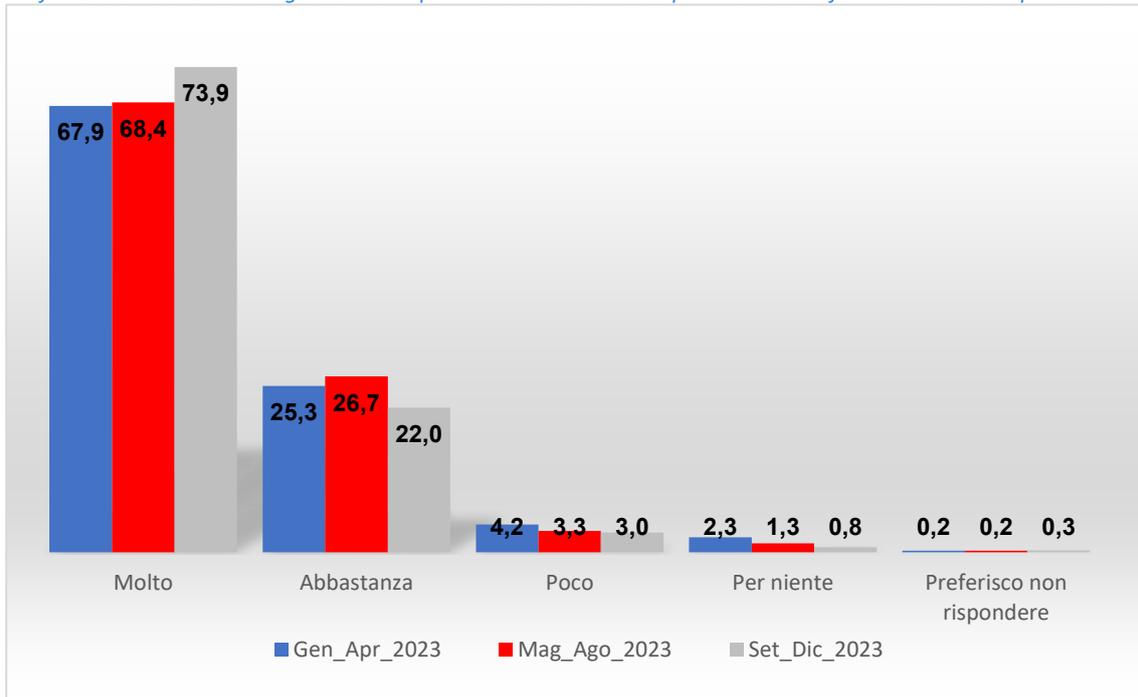


Grafico 29. Distribuzione di chi ha usufruito della Firenzecard Restart distinta nei 3 quadrimestri

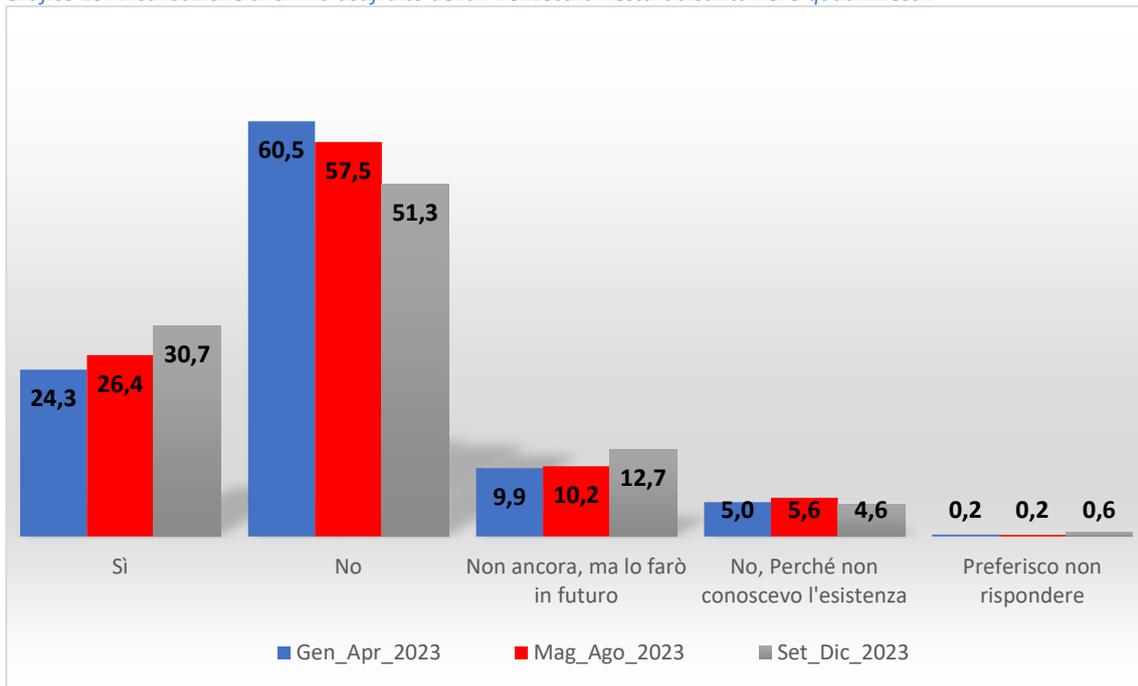


Grafico 30. Primo viaggio a Firenzed distinta nei 3 quadrimestri

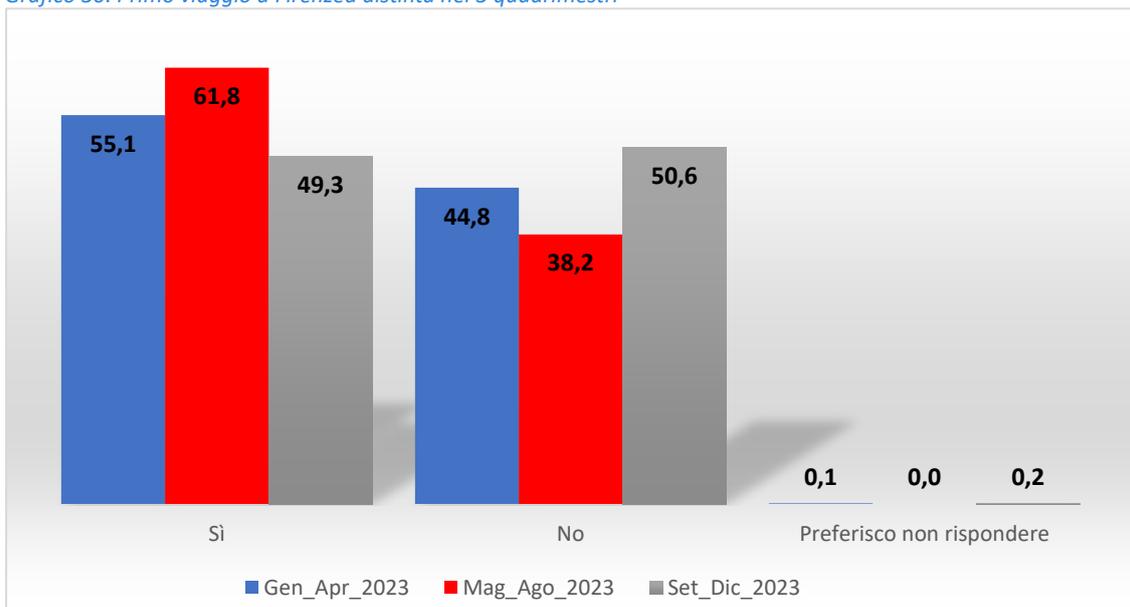
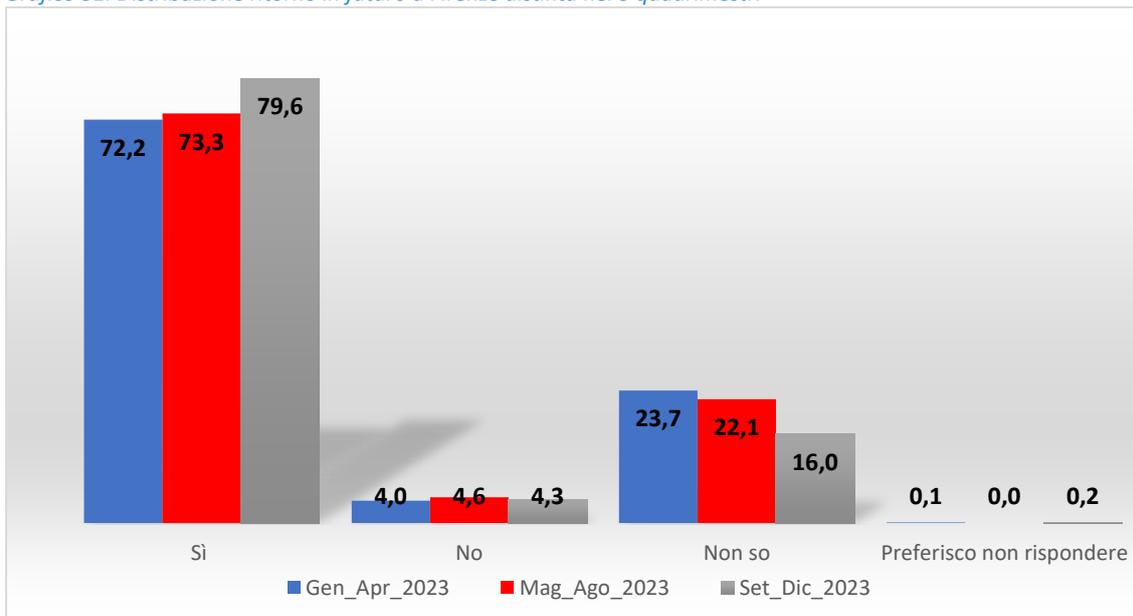


Grafico 31. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze distinta nei 3 quadrimestri



## 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	1.100	46,9
Da solo, consultando Internet	1.106	47,1
Agenzia di viaggio/tour operator	67	2,9
altro*	72	3,1
Preferisco non rispondere	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

2) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Fino a 3 giorni	596	25,4
Da 4 a 5 giorni	1.067	45,5
Da 6 a 7 giorni	439	18,7
Oltre una settimana	215	9,2
Nessuna risposta	30	1,3
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

3) Era la prima volta che veniva a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Sì	1.316	56,1
No	1.029	43,8
Preferisco non rispondere	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

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

	VA Totale	% Totali
Partner/coniuge	1.580	67,3
Amici/colleghi	372	15,9
Figli	614	26,2
Solo	171	7,3
Altri membri della famiglia	325	13,8
Preferisco non rispondere	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	

5) Pensa di tornare in futuro a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Sì	1.750	74,6
No	101	4,3
Non so	494	21,0
Preferisco non rispondere	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

## FIRENZECARD

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

	VA Totale	% Totali
Perché consigliata da amici/parenti	375	16,0
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	306	13,0
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	765	32,6
Attraverso il sito <a href="http://www.firenzecard.it">www.firenzecard.it</a>	597	25,4
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	840	35,8
Altro*	133	5,7
Preferisco non rispondere	4	0,2
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</b>	

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

	VA Totale	% Totali
Per visitare i principali musei di Firenze	1.630	69,5
Perché è economicamente vantaggiosa	1.357	57,8
Perché è comoda e mi permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e mostre che voglio visitare	1.726	73,5
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	363	15,5
Altro*	72	3,1
Preferisco non rispondere	3	0,1
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</b>	

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

	VA Totale	% Totali
Molto	1.636	69,7
Abbastanza	586	25,0
Poco	83	3,5
Per niente	36	1,5
Preferisco non rispondere	6	0,3
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

9) Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

	VA Totale	% Totali
Sì	2.092	89,1
No	105	4,5
Non so	145	6,2
Preferisco non rispondere	5	0,2
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</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	630	26,8
No	1.336	56,9
Non ancora, ma lo farò in futuro	253	10,8
No, Perché non conoscevo l'esistenza	120	5,1
Preferisco non rispondere	8	0,3
<b>Totale</b>	<b>2.347</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	608	96,5
Al mio ritorno a Firenze in un viaggio successivo	16	2,5
Preferisco non rispondere	6	1,0
<b>Totale</b>	<b>630</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	7	43,8
Il mese successivo	6	37,5
Dopo due mesi	1	6,3
Dopo più di due mesi	2	12,5
Preferisco non rispondere	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

## 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>	1.575	67,1
La Firenzecard App	1.333	56,8
I canali social Firenzecard (Facebook e Instagram)	64	2,7
La newsletter Firenzecard	26	1,1
Altro	516	22,0
Preferisco non rispondere	8	0,3

Totale	2.347
--------	-------

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	829	35,3
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	1.218	51,9
Informazioni non chiare ed esaustive	215	9,2
Altro	36	1,5
Preferisco non rispondere	49	2,1
<b>Totale</b>	<b>2.347</b>	<b>100,0</b>

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

	VA Totale	% Totali
Molto	1.046	44,6
Abbastanza	1.048	44,7
Poco	155	6,6
Per niente	59	2,5
Preferisco non rispondere	39	1,7
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</b>	<b>100</b>

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

	VA Totale	% Totali
Sì	1.320	56,2
No	1.027	43,8
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</b>	<b>100</b>

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

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	912	69,1
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	715	54,2
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	688	52,1
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	392	29,7
Altro*	158	12,0
Preferisco non rispondere	5	0,4
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.320</b>	

## FIRENZE APP

18) Ha utilizzato la Firenzecard App?

	VA Totale	% Totali
Sì	1.888	80,4
No	407	17,3
Non ne conoscevo l'esistenza	44	1,9
Preferisco non rispondere	8	0,3
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.347</b>	<b>100</b>

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

	VA Totale	% Totali
la Firenzecard digitale	1.561	82,7
la Firenzecard Restart	558	29,6
gli orari di apertura dei musei	1.196	63,3
la mappa dei musei	670	35,5
la descrizione dei musei	927	49,1
le informazioni sulle mostre in corso	369	19,5
Altro*	20	1,1
Preferisco non rispondere	5	0,3
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.888</b>	

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

	VA Totale	% Totali
Sì	963	51,0
No	925	49,0
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.888</b>	<b>100</b>

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

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	715	74,2
Audioguide dei musei	578	60,0
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	545	56,6
Altro	82	8,5
Preferisco non rispondere	6	0,6
<b>Totale rispondenti</b>	<b>963</b>	





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

2. Once the problem has been defined, the next step is to gather information about the problem. This involves talking to those who are affected by the problem, reviewing relevant data, and identifying the root causes of the problem.

3. The third step is to generate potential solutions. This involves brainstorming ideas, evaluating the pros and cons of each idea, and selecting the most promising solution.

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

5. The final step is to evaluate the results of the solution. This involves comparing the actual results to the expected results, identifying any gaps, and making adjustments as needed.

6. The process of identifying a problem is an ongoing one. As the organization changes and grows, new problems will arise, and the process will need to be repeated.

7. Identifying a problem is a critical part of the management process. It is the first step in the process of solving a problem, and it is essential for the success of any organization.

8. The process of identifying a problem is a systematic one. It involves following a series of steps that are designed to help the manager understand the problem and find a solution.

9. Identifying a problem is a skill that can be learned and improved. The more a manager practices the process, the better they will become at identifying and solving problems.

10. The process of identifying a problem is a key part of the manager's job. It is essential for the manager to be able to identify and solve problems in order to keep the organization running smoothly.

11. Identifying a problem is a process that involves a lot of communication. The manager needs to talk to those who are affected by the problem and to those who are responsible for solving it.

12. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of analysis. The manager needs to look at the problem from all angles and to identify the root causes of the problem.

13. Identifying a problem is a process that involves a lot of creativity. The manager needs to think outside the box and to come up with innovative solutions to the problem.

14. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of patience. It can take time to identify the root causes of a problem and to find a solution.

15. Identifying a problem is a process that involves a lot of persistence. The manager needs to keep trying different solutions until they find one that works.

16. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of flexibility. The manager needs to be able to change their approach if the current one is not working.

17. Identifying a problem is a process that involves a lot of communication. The manager needs to keep everyone informed of the progress of the process.

18. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of collaboration. The manager needs to work with others to identify the problem and to find a solution.

19. Identifying a problem is a process that involves a lot of teamwork. The manager needs to have a team that is able to work together to solve the problem.

20. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of leadership. The manager needs to be able to lead the team through the process.

21. Identifying a problem is a process that involves a lot of responsibility. The manager needs to be responsible for the success of the process.

22. The process of identifying a problem is a process that involves a lot of accountability. The manager needs to be accountable for the results of the process.

23. Identifying a problem is a process that involves a lot of integrity. The manager needs to be honest and ethical in the process.