



Bollettino mensile di statistica

n.89
luglio
2018





Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio statistica e toponomastica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile Alta Professionalità Statistica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Impaginazione e composizione
Luca Pini



<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	11
<i>Ambiente e Territorio</i>	17
<i>Dati territoriali</i>	22
 <i>La statistica per la città</i>	
<i>La FirenzeCard 2018: i turisti e la città di Firenze</i>	25

Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche 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 vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla FirenzeCard 2018.

Il focus demografico di questo mese è concentrato sui nomi e cognomi dei residenti a Firenze.

Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica. Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

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

Popolazione

I residenti a Firenze al 30 giugno 2018 sono 377.285 di cui 61.103 stranieri (il 16,2%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 107 unità.

Il focus demografico di questo mese è concentrato sui nomi e sui cognomi dei residenti a Firenze. In passato era già stato trattato questo argomento che viene adesso riproposto per valutare eventuali differenze. Nella tabella 1 sono riportati i trenta nomi maschili e femminili più frequenti a Firenze sul totale della popolazione.

Tabella 1 - Comune di Firenze. Trenta nomi più frequenti per genere

Nome	Frequenza	Nome	Frequenza
ANDREA	5.199	FRANCESCA	3.497
MARCO	4.832	ANNA	3.489
ALESSANDRO	4.735	MARIA	3.383
FRANCESCO	4.654	LAURA	3.204
LORENZO	4.103	ELENA	2.635
PAOLO	3.480	PAOLA	2.634
STEFANO	3.130	SILVIA	2.564
ROBERTO	3.065	GIULIA	2.554
GIOVANNI	2.965	CHIARA	2.148
LEONARDO	2.571	SARA	2.123
GIUSEPPE	2.524	LUCIA	1.963
MASSIMO	2.497	DANIELA	1.925
MATTEO	2.487	ANNA MARIA	1.853
SIMONE	2.204	PATRIZIA	1.780
ANTONIO	2.194	ALESSANDRA	1.720
RICCARDO	2.065	CRISTINA	1.637
LUCA	2.036	CARLA	1.625
TOMMASO	1.961	GIOVANNA	1.608
NICCOLO'	1.955	VALENTINA	1.556
MARIO	1.859	BARBARA	1.479
FRANCO	1.677	STEFANIA	1.404
GABRIELE	1.644	ELISABETTA	1.357
DANIELE	1.643	ELISA	1.349
FILIPPO	1.545	CLAUDIA	1.348
FABIO	1.538	ILARIA	1.340
ALESSIO	1.486	MARTINA	1.315
CARLO	1.457	FRANCA	1.260
MAURIZIO	1.382	ROBERTA	1.259
CLAUDIO	1.335	GABRIELLA	1.238
ALBERTO	1.284	ANTONELLA	1.206

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2017.

Il nome maschile più diffuso a Firenze è quindi Andrea: si chiamano così 5.199 residenti alla data del 31 dicembre 2017. Seguono Marco con 4.832, Alessandro con 4.735, Francesco con 4.654 e Lorenzo con 4.103, il primo dei nomi che tradizionalmente sono individuati come tipici di Firenze. Per i nomi maschili non si registrano variazioni significative negli ultimi dodici mesi. Tra le femmine il nome più diffuso è da questo anno Francesca con 3.497, che ha recentemente superato Anna con 3.489. Maria, che fino a due anni fa era il nome più diffuso, è al terzo posto con 3.383. Da segnalare che al tredicesimo posto tra i nomi femminili c'è il nome composto dal secondo e dal terzo nome più frequenti, cioè Anna Maria.

Se si limita l'analisi ai nati negli ultimi dodici mesi, si osserva come Lorenzo sia il nome più utilizzato, seguito da Niccolò e Leonardo (come l'anno precedente anche se a parti invertite). Gabriele si attesta al quarto posto mentre lo scorso anno si trovava al settimo. Rientrano nella top ten Andrea e Matteo mentre escono Pietro ed Edoardo. Tra le femmine Sofia si conferma il nome più gettonato tra le neonate, seguita da Anna, Matilde ed Emma mentre Giulia scende dal secondo al quinto posto. Rispetto allo scorso anno entrano nella top ten Alice e Caterina mentre escono Adele e Vittoria.

Tabella 2 - Comune di Firenze. I tredici nomi più frequenti per genere tra i residenti con meno di un anno

Nome	Frequenza	Nome	Frequenza
LORENZO	57	SOFIA	34
NICCOLO'	34	ANNA	34
LEONARDO	32	MATILDE	31
GABRIELE	29	EMMA	29
TOMMASO	28	GIULIA	28
GIULIO	27	ALICE	25
ANDREA	27	BIANCA	22
ALESSANDRO	27	GINEVRA	22
MATTEO	27	CATERINA	20
MATTIA	26	AURORA	19

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2017.

Nella tabella 3 sono riportati i trenta cognomi più diffusi a Firenze. Il cognome più frequente è Rossi seguito da Bianchi e da Innocenti, il primo dei cognomi più tipici di Firenze. Il primo cognome straniero, Hu, sale dal nono al settimo posto. Era stato al ventesimo posto alla fine del 2011 al sedicesimo posto alla fine del 2012, al nono del 2014 e 2015. Da segnalare l'ingresso di un altro cognome straniero: al trentesimo si trova Chen che sopravanza di Mancini.

Alla data del 31 dicembre 2017 il cognome Hu è il più diffuso in tutto il quartiere 5, come nel 2016. Segue Rossi e al terzo posto Chen.

Complessivamente a Firenze ci sono 69.245 cognomi diversi mentre nel 2016 erano 68.350.

Tabella 3 - Comune di Firenze. I trenta cognomi più frequenti tra i residenti anni 2015, 2016 e 2017

Cognome	Frequenza 2017	Cognome	Frequenza 2016	Cognome	Frequenza 2015
Rossi	1.414	Rossi	1.488	Rossi	1.500
Bianchi	899	Bianchi	933	Bianchi	946
Innocenti	859	Innocenti	884	Innocenti	909
Conti	724	Conti	763	Conti	775
Gori	717	Gori	736	Gori	755
Ricci	667	Martini	679	Martini	689
Hu	660	Ricci	679	Ricci	687
Martini	651	Bartolini	611	Bartolini	625
Bartolini	610	Hu	608	Hu	593
Cecchi	568	Manetti	582	Galli	591
Fabbri	559	Cecchi	579	Cecchi	589
Manetti	558	Fabbri	574	Manetti	588
Berti	547	Galli	574	Fabbri	584
Galli	541	Berti	557	Berti	558
Lombardi	517	Casini	532	Casini	546
Masi	516	Landi	529	Landi	535
Casini	516	Lombardi	529	Lombardi	529
Landi	501	Masi	527	Masi	523
Masini	491	Masini	508	Masini	522
Russo	471	Vannini	491	Vannini	495
Vannini	464	Baldini	482	Baldini	488
Bacci	460	Cappelli	480	Bini	486
Cappelli	459	Bini	473	Cappelli	481
Bini	457	Bacci	471	Baldi	477
Baldini	455	Baldi	470	Bacci	476
Baldi	453	Martelli	459	Degl'Innocenti	468
Martelli	452	Degl'Innocenti	455	Martelli	463
Paoli	438	Paoli	455	Paoli	453
Degl'Innocenti	435	Russo	433	Russo	435
Chen	432	Mancini	423	Mancini	426

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 maggio 2017.

Prezzi al Consumo

A giugno, la variazione mensile è +0,2% mentre a maggio era +1,3%. La variazione annuale è +1,3% mentre a maggio era +1,2%.

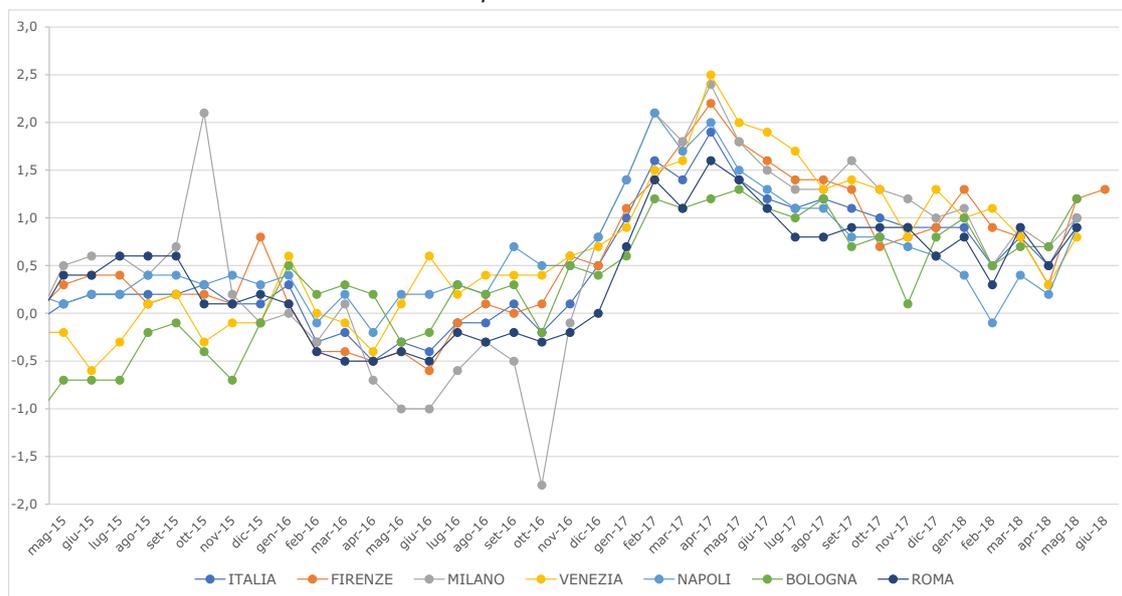
A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni prodotti alimentari e bevande analcoliche (-1,2%), trasporti (+1,5%) e servizi ricettivi e di ristorazione (+0,6%).

Nei prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione mensile è causata dagli aumenti di pane e cereali (+1,1% su base mensile, +2,4% su base annuale) e latte, formaggi e uova (+1,0% rispetto al mese precedente, +2,1% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente). In diminuzione la frutta (-13,6% rispetto al mese precedente) e i vegetali (+1,5% rispetto al mese precedente, +4,4% su base annuale).

Nella divisione trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+2,5% rispetto al mese precedente, +9,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e il trasporto aereo passeggeri (+17,1% su base mensile, +19,8% su base annuale). In diminuzione la manutenzione e riparazione mezzi di trasporto privato (-0,2% rispetto a maggio 2018) e gli altri servizi relativi ai mezzi di trasporto privati (-0,4% su base mensile).

Tra i servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i servizi di alloggio (+2,1% rispetto al mese precedente e +8,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Grafico 1 - Variazione annuali indice dei prezzi



Fonte: elaborazione su dati Istat

I prodotti per frequenza di acquisto¹

Il carrello della spesa:

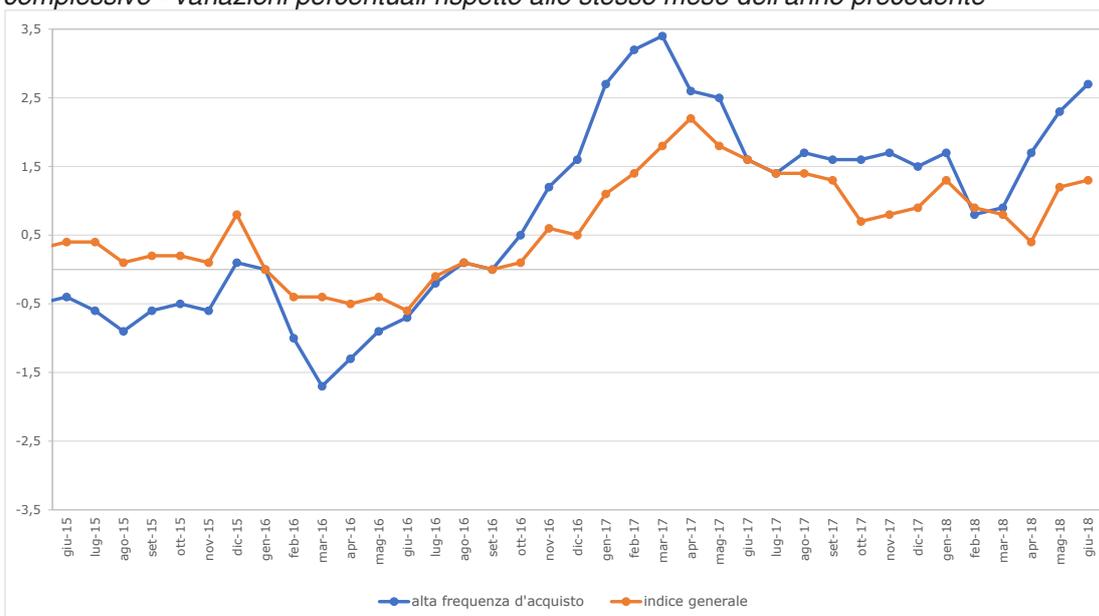
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di -0,1% rispetto al mese precedente e di +2,7% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,6% rispetto a maggio 2018 mentre sono variati di +0,7% rispetto a giugno 2017. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono variati di -0,1% rispetto all'anno scorso e di -0,2% rispetto al mese precedente.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Giugno 2018, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Giugno-18/Giugno-17	Giugno-18/Maggio-18
Alta frequenza	2,7	-0,1
Media frequenza	0,7	0,6
Bassa frequenza	-0,1	-0,2
Indice generale	+1,3	+0,2

Grafico 2 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente



Fonte: elaborazione su dati Istat

¹ I prodotti facenti parte del paniere Istat per il calcolo dell'indice NIC possono essere suddivisi, rispetto alla loro frequenza d'acquisto, in tre macro categorie:

- **Prodotti ad alta frequenza di acquisto:** includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.
- **Prodotti a media frequenza di acquisto:** comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.
- **Prodotti a bassa frequenza di acquisto:** comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +1,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,0%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,3%. I beni energetici sono in aumento di +3,6% rispetto a giugno 2017. I tabacchi fanno registrare una variazione +3,4% 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 annuale pari a +1,0%. A giugno 2018 l'inflazione media nazionale è +1,4% su base annuale.

Grafico 3 - Variazioni Congiunturali – Giugno 2018

ECONOMIA

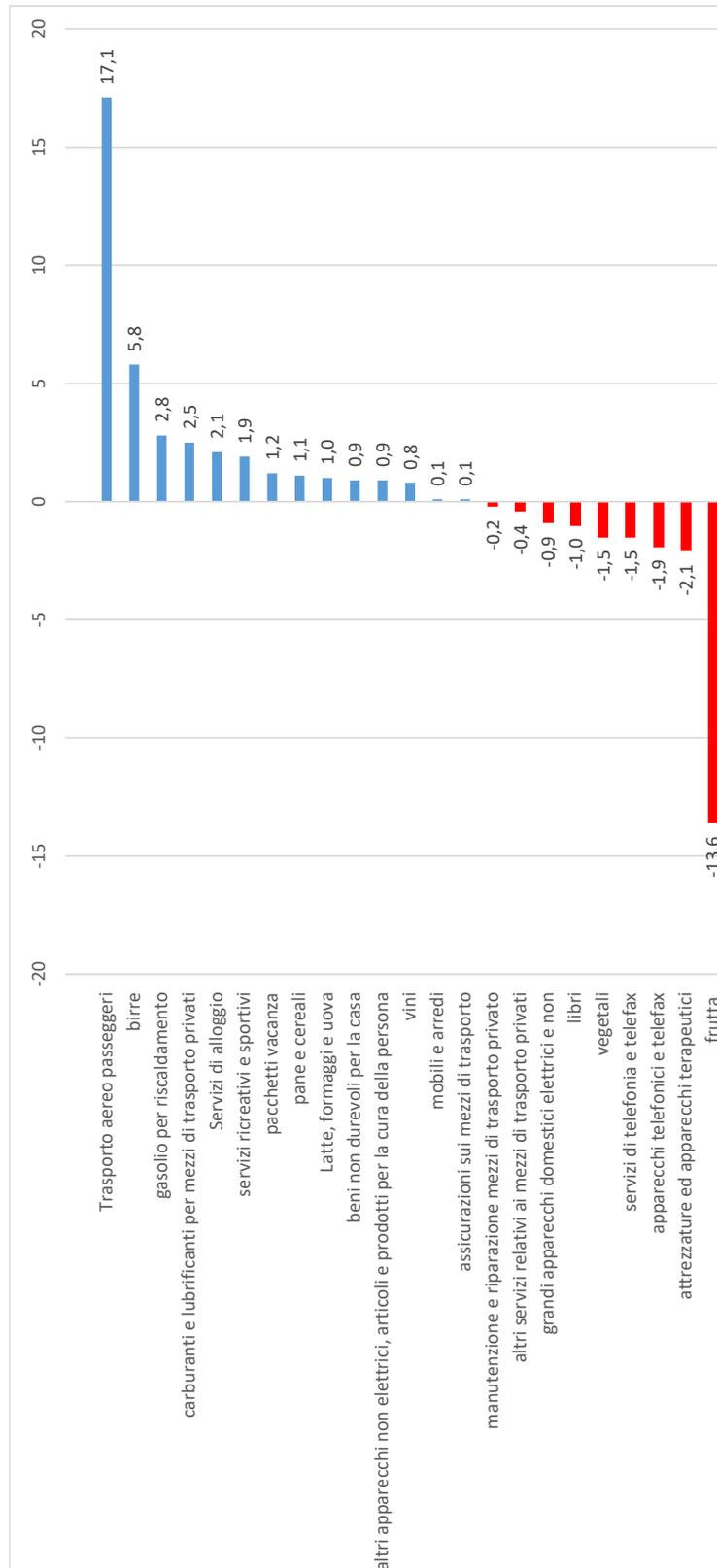
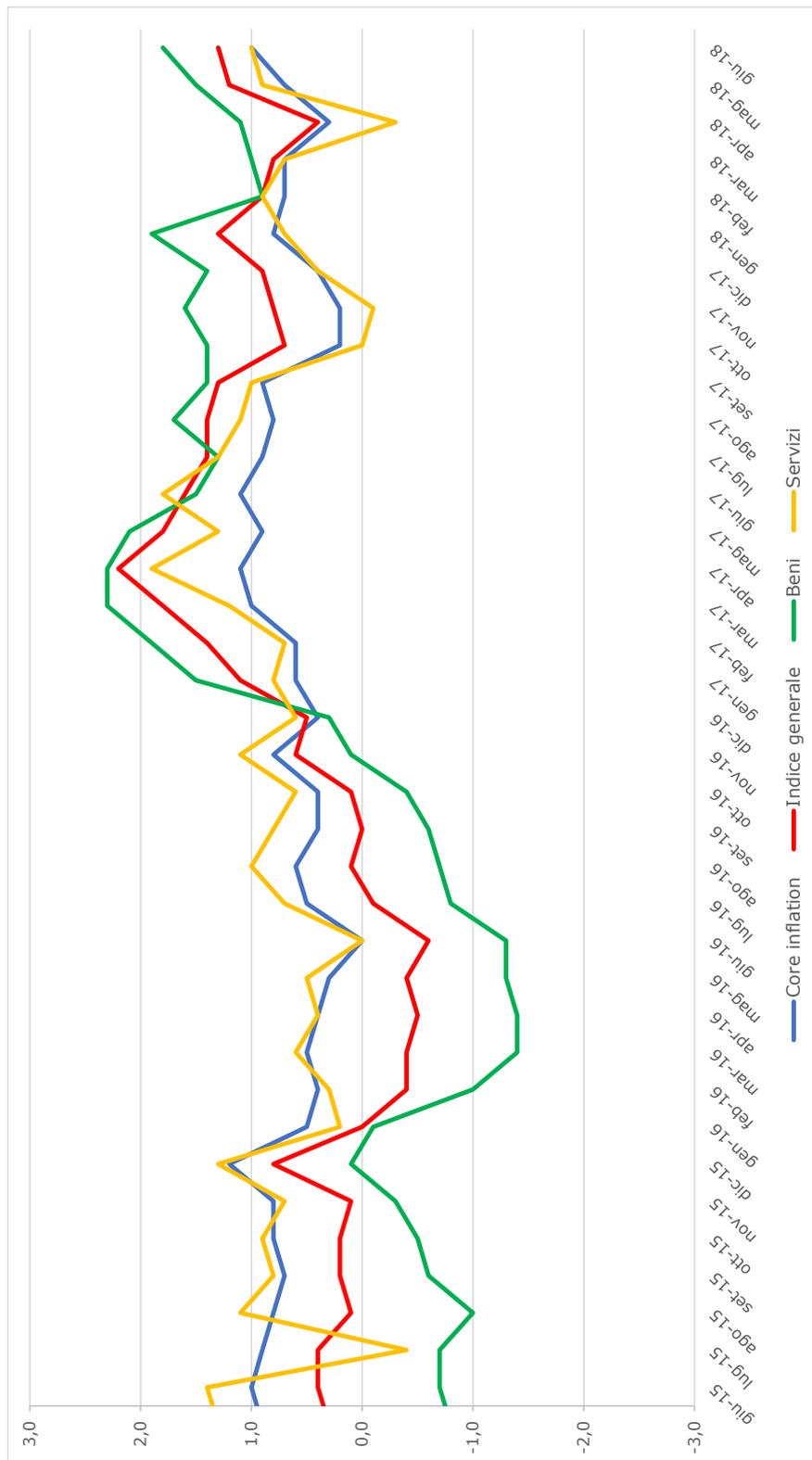


Grafico 4 - Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali – Giugno 2018



Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 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 34,6°C, si è registrata il giorno 30 e quella minima, pari a 14,5°C, il giorno 24.

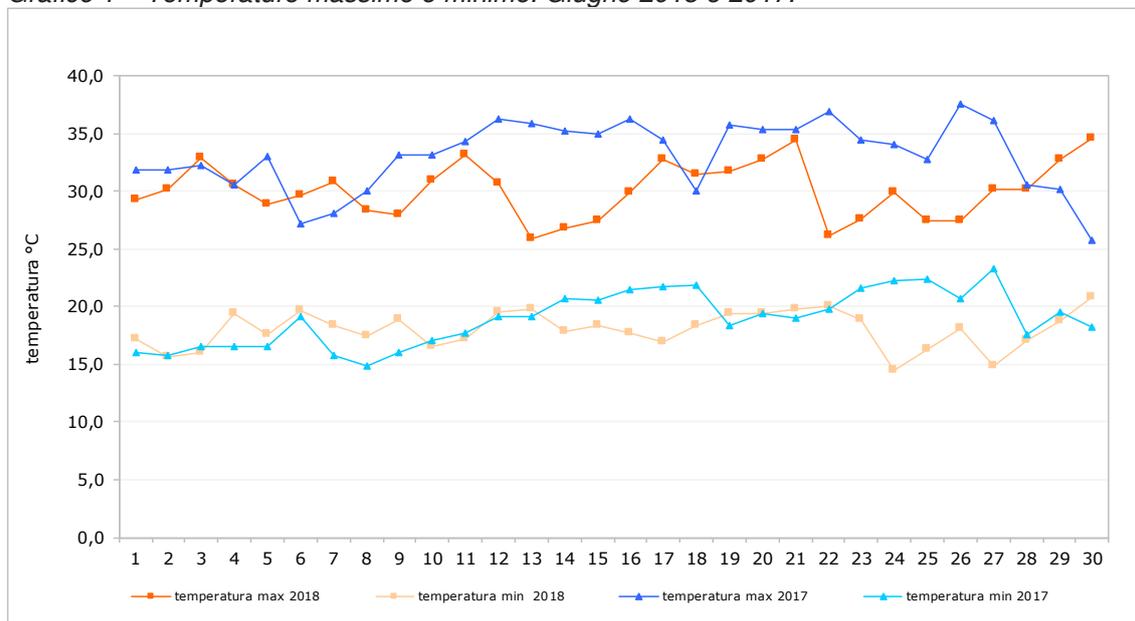
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Giugno 2018 e 2017

Giorno	Giugno 2018		Giugno 2017	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	29,2	17,2	31,9	16,0
2	30,2	15,6	31,8	15,8
3	32,9	16,0	32,2	16,6
4	30,6	19,4	30,5	16,5
5	28,9	17,6	33,0	16,6
6	29,7	19,6	27,2	19,2
7	30,8	18,4	28,1	15,8
8	28,4	17,4	30,0	14,8
9	27,9	18,9	33,1	16,0
10	30,9	16,5	33,1	17,1
11	33,2	17,2	34,3	17,7
12	30,7	19,5	36,2	19,1
13	25,9	19,8	35,9	19,2
14	26,8	17,8	35,2	20,7
15	27,5	18,4	34,9	20,6
16	29,9	17,7	36,3	21,5
17	32,8	16,9	34,4	21,7
18	31,5	18,4	30,0	21,8
19	31,7	19,4	35,8	18,4
20	32,7	19,4	35,4	19,4
21	34,4	19,8	35,3	19,0
22	26,1	20,0	36,9	19,8
23	27,6	18,9	34,4	21,6
24	29,9	14,5	34,0	22,3
25	27,4	16,3	32,8	22,4
26	27,4	18,1	37,5	20,7
27	30,2	14,9	36,1	23,3
28	30,2	17,0	30,5	17,6
29	32,8	18,8	30,1	19,5
30	34,6	20,8	25,8	18,2

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di giugno 2018 a confronto con giugno 2017.

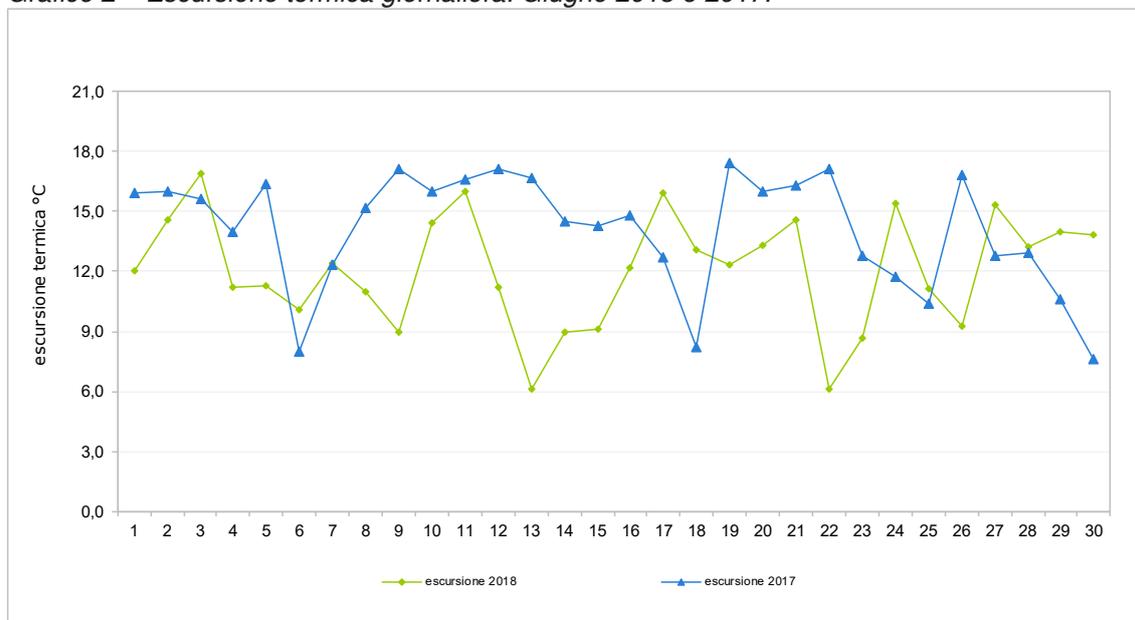
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Giugno 2018 e 2017.



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

La massima escursione termica si è registrata il 3 giugno con 16,9°C; nel 2017 è stata di 17,4°C registrata il giorno 19.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Giugno 2018 e 2017.

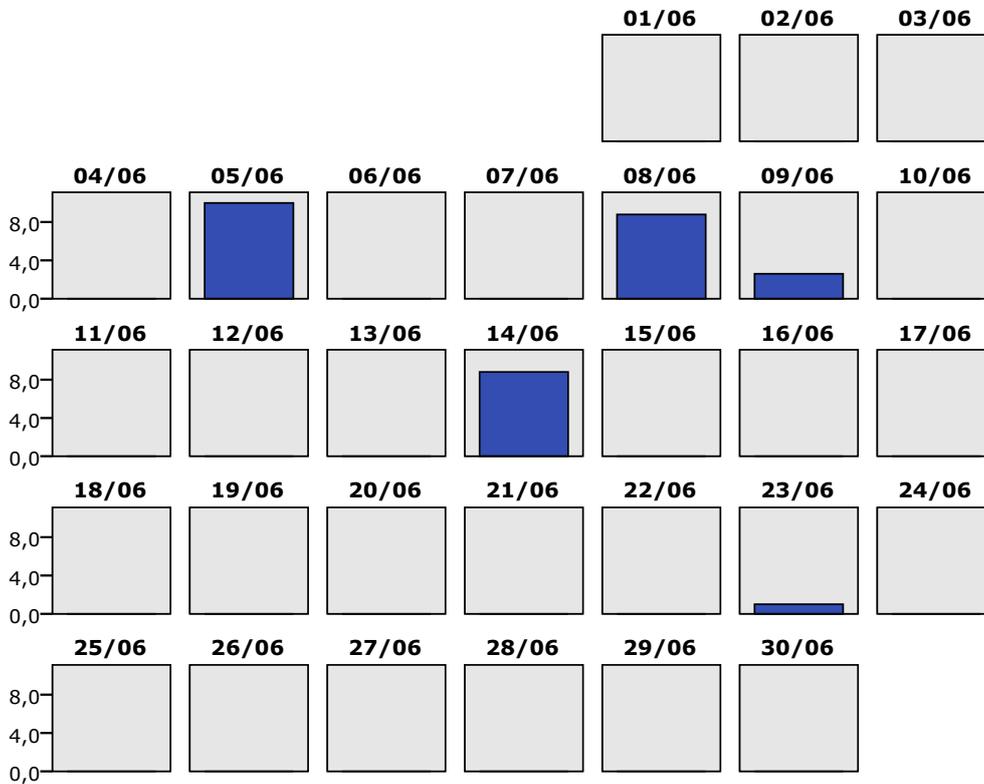


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Nel mese di giugno sono caduti complessivamente 31,2 mm di pioggia in 5 giorni piovosi (giorni con precipitazione \geq a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 5 giugno con 10 mm. Nel 2017 erano caduti 16 mm di pioggia in 1 giorni piovosi. Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Giugno 2018.



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

La tabella 3 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di giugno 2018 e 2017 e i relativi giorni piovosi.

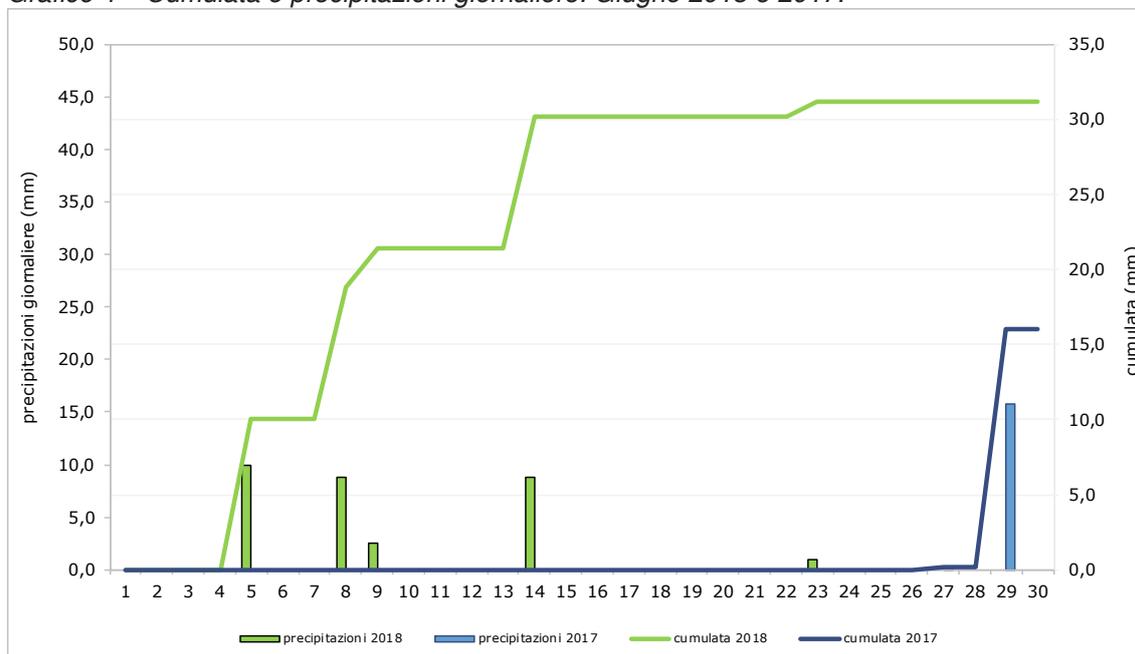
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Giugno 2018 e 2017.

Giorno	mm pioggia	
	2018	2017
1	0,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	10,0	0,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	8,8	0,0
9	2,6	0,0
10	0,0	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	8,8	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	0,0
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	0,0	0,0
23	1,0	0,0
24	0,0	0,0
25	0,0	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	0,2
28	0,0	0,0
29	0,0	15,8
30	0,0	0,0
Totale	31,2	16,0
Giorni piovosi	5	1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

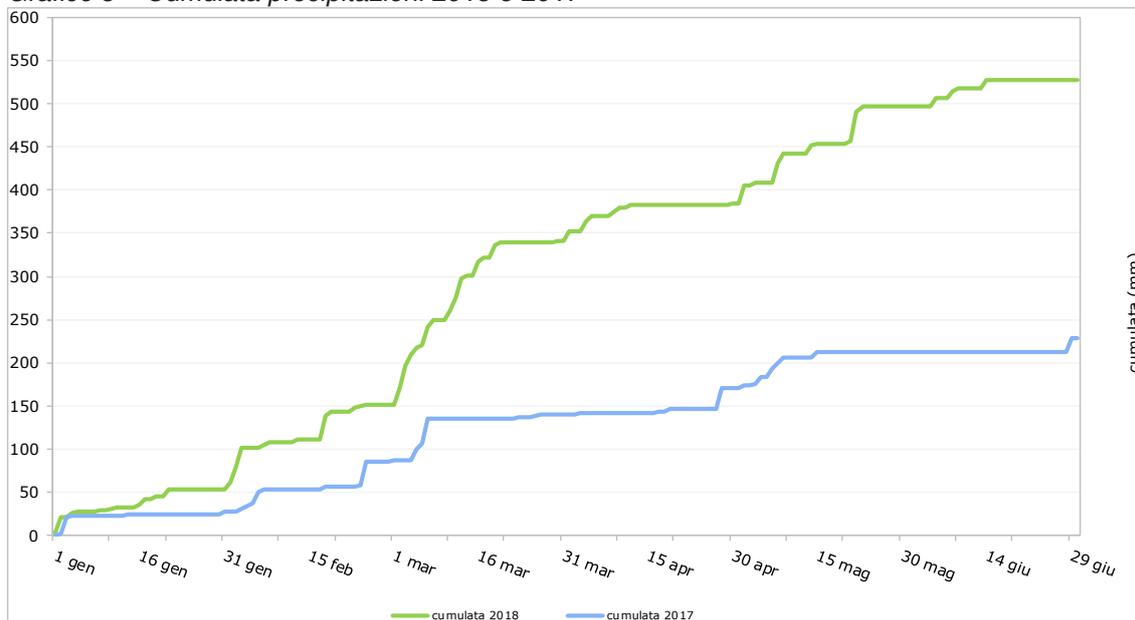
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di giugno (2018 e 2017) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2018 e al 2017.

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Giugno 2018 e 2017.



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

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2018 e 2017



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

TERRITORIO

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		974 km
la più lunga	Via Bolognese	6.536 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<small>(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)</small>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	128,38	22,14
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,57
Q3 – Gavinana Galluzzo	82,18	14,17
Q4 – Isolotto Legnaia	155,06	26,75
Q5 – Rifredi	141,23	24,37
Totali aree verdi	579,73	100,00
Giardino	178,46	
Parco	180,32	
Area giochi	7,58	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	164,79	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.362
di cui:		
Via		1.810
Piazza		198
Viale		94
Numeri civici		108.010
di cui:		
Neri		84.757
Rossi		23.253
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.576
di cui:		1.241 neri
		335 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

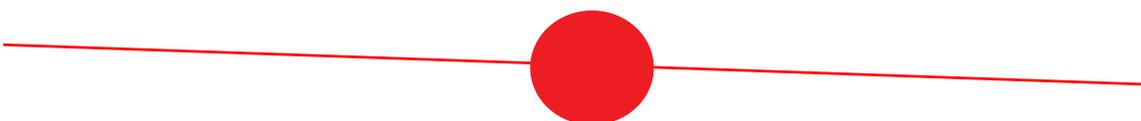
Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.812
di cui:	
Residenziale	29.715
Commerciale	1.229
Servizi	1.043

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

FirenzeCard 2018
I turisti e la città di Firenze

a cura di
Paola Balzamo
Roberto Dinelli
Alessia Rossi



<i>Introduzione</i>	29
<i>Sintesi dei risultati</i>	30
<i>I risultati</i>	31
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i>	31
<i>La Firenzecard</i>	34
<i>I musei e la soddisfazione dei turisti</i>	39
<i>I turisti e la città di Firenze</i>	43
<i>Appendice</i>	53
<i>Questionario in italiano</i>	53
<i>Questionario in inglese</i>	57
<i>Questionario in francese</i>	61
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	66

Introduzione

Promossa dal Comune di Firenze, dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, dalla Città Metropolitana di Firenze e dalla Camera di Commercio di Firenze, la Firenzecard¹ è il pass museale ufficiale della città che, così come accade in molte altre città europee e americane, consente di visitare i musei rendendo gli ingressi più agili, veloci e meno cari. La card costa 72€, ha validità 72 ore dal primo utilizzo, permette di accedere una sola volta a ognuno dei 72 Musei aderenti al Circuito e di visitarne le collezioni permanenti e le mostre temporanee, entrando dagli ingressi prioritari e senza effettuare la prenotazione (a eccezione della Cupola di Santa Maria del Fiore). Consente l'accesso gratuito ai minori di 18 anni cittadini dell'Unione Europea e appartenenti al nucleo familiare del possessore della carta. Con l'obiettivo di rilevare il gradimento della Firenzecard e di alcuni servizi connessi, il Comune di Firenze e Linea Comune, ente gestore della Firenzecard, realizzano, da tre anni, un'indagine online rivolta a chi acquista la carta per via telematica. I turisti che quest'anno sono stati chiamati a esprimere un giudizio sono coloro che tra novembre 2016 e ottobre 2017 hanno acquistato online la Firenzecard. I visitatori hanno ricevuto per posta elettronica il link per accedere e compilare il questionario online. La rilevazione, giunta alla terza edizione², conserva nel tempo alcune domande ritenute significative e che consentono di valutarne l'evoluzione temporale, inoltre, ogni anno, si arricchisce di approfondimenti riguardanti determinati aspetti. L'attenzione, in questa edizione, è stata rivolta all'utilizzo dei servizi presenti nei musei e alla valutazione del grado di soddisfazione³. L'indagine ha coinvolto 14.386 persone⁴, 1.760 italiani e 12.626 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario in lingua italiana, in lingua inglese o in lingua francese. I dati presentati nella seguente pubblicazione sono il risultato dei 1.962 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 13,6%), 462 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,3%) e 1.500 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,9%). 360 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 101 i questionari compilati solo parzialmente.

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

Tabella 1. Resoconto e confronto dell'andamento delle rilevazioni. Anni 2015-2017-2018⁵

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

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

2 È possibile consultare i risultati della prima e seconda rilevazione rispettivamente ai seguenti indirizzi:
http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1459338949694_bollettino_marzo_2016.pdf
http://statistica.fi.it/opencms/multimedia/documents/1492762723552_bollettino_aprile_2017_ver2.pdf

3 Il questionario completo è consultabile in appendice

4 Al netto degli indirizzi e-mail duplicati

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

Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 14.386 cittadini (1.760 italiani e 12.626 stranieri) che tra novembre 2016 e ottobre 2017 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 1.962, con un tasso di risposta pari al 13,6%. 462 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,3%) e 1.500 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,9%).
- I rispondenti sono per il 23,5% italiani e per il 76,5% stranieri. Il numero di uomini è maggiore rispetto al numero di donne (il 55,5% in confronto al 44,5%). La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (63,4%). Titolo di studio elevato (78,0%) e con un'occupazione (69,4%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Nove acquirenti su dieci della Firenzecard hanno affermato di averla comprata "Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata" (92,8%). Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali musei" (77,3% dei rispondenti), mentre circa un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi" (56,3%). Pari all'11,1% la quota di chi ha selezionato il "Poter far entrare i figli gratuitamente nei musei".
- Quasi la totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard (80,0% "molto utile", il 17,7% "abbastanza") e quasi il 95% ne ha ritenuto "molto" o "abbastanza" facile l'utilizzo (rispettivamente il 59,7% e 35%). Si conferma elevata anche la quota, pari a quasi il 95%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 26,6% degli intervistati ha acquistato anche la Firenzecard+.
- L'analisi dei servizi a pagamento dei musei ha mostrato che il 48,7% dei visitatori ha dichiarato di aver usufruito del "Bookshop" ed è stato valutato "molto utile" dal 54,0% degli utilizzatori. Il 48,1% ha usufruito della "Audioguida/guida multimediale" risultando pari al 50,5% coloro che si sono ritenuti "molto soddisfatti". Il servizio maggiormente apprezzato, con un riscontro positivo pari al 71,8%, è stato la "Visita guidata" scelta dall'11,2% dei rispondenti. Solo l'1,6% ha dichiarato di aver usufruito dei "laboratori/servizi dedicati ai bambini" ritenuti in modo molto positivo dal 58,1% degli utilizzatori.
- Prima volta nella città di Firenze per il 58,0% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 78,9% ha affermato che tornerà a visitare la città.
- Dall'analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti dichiarano di trattenersi a Firenze per 4/5 giorni (48,9%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (67,4%), pernottano nel capoluogo (circa il 90%) e prediligono gli spostamenti a piedi (86,9%).

I risultati

Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine

Considerando i 1.962 questionari pervenuti, risulta che oltre tre partecipanti su quattro sono stranieri, pari al 76,5% mentre la quota di rispondenti italiani è il 23,5%. Nelle precedenti rilevazioni il rapporto è risultato il 24,5% di italiani e il 75,5% di stranieri nell'indagine del 2017, pari al 21,8% di italiani e al 78,2% di stranieri in quella del 2015. In generale il profilo che è emerso del visitatore che ha partecipato alla rilevazione è in linea con quanto descritto negli anni passati: cittadino di età media, titolo di studio elevato e, a livello professionale, occupato.

Se nella rilevazione del 2015 il numero di uomini che ha compilato il questionario è risultato pressoché identico al numero di donne (49,5% rispetto al 50,5%) nelle indagini più recenti è il genere maschile a essere più numeroso (53,3% in confronto al 46,7% del 2017 e 55,5% in confronto al 44,5% del 2018). Variabili discriminanti sono anche "l'età", il "titolo di studio" e la "condizione occupazionale".

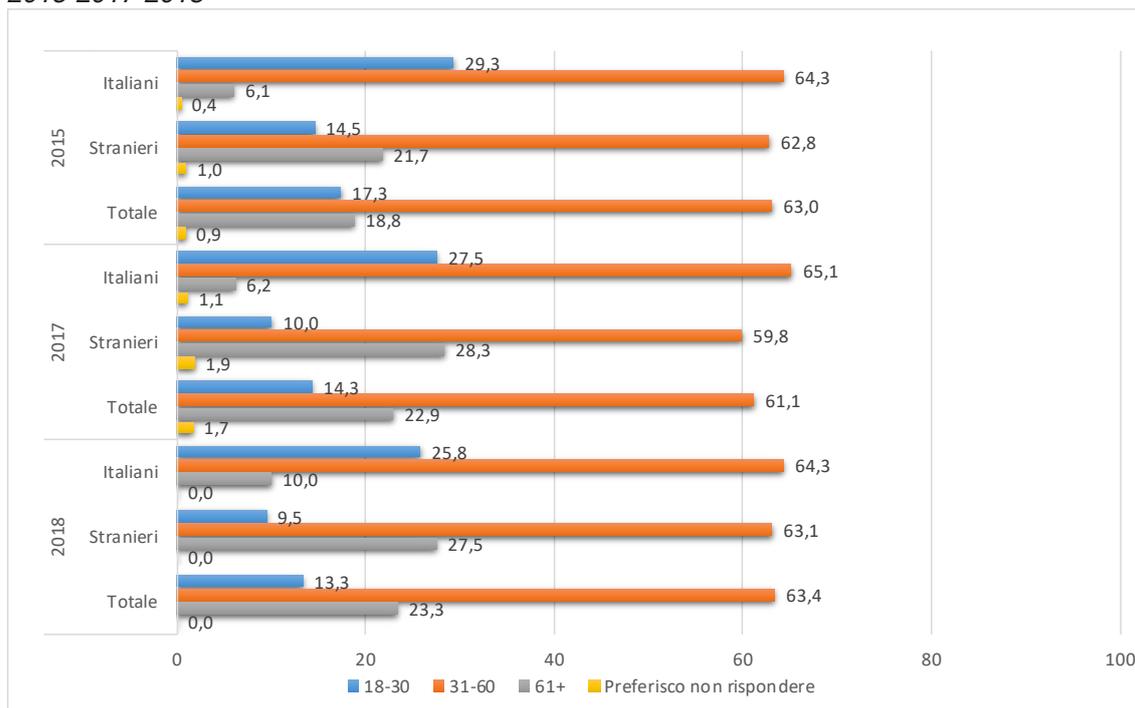
È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 63,4%, il 13,3% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 23,3% alla classe "oltre 61 anni".

Nel 2017 la distribuzione era risultata: il 61,1% nella classe "31-60 anni", il 14,3% nella fascia "18-30 anni" e il 22,9% nella fascia "oltre 61 anni". Nel 2015 la distribuzione era risultata: il 63% nella classe "31-60 anni", il 17,3% nella fascia "18-30 anni" e il 18,8% nella fascia "oltre 61 anni".

L'età media dei partecipanti all'ultima indagine si attesta intorno ai 50 anni (49,3). Se si distinguono i rispondenti per genere, gli uomini superano la soglia dei 50 anni (51,6) mentre le donne risultano più giovani, 46,5 anni.

Il grafico 1 distingue i risultati tra italiani e stranieri, per classi di età e li confronta con quanto emerso nelle precedenti indagini. Anche nel 2018 la classe centrale è la più numerosa sia per gli italiani (64,3% la quota di rispondenti tra i "31 e 60 anni") sia per gli stranieri (63,1% la quota di rispondenti tra i "31 e i 60 anni"). Analizzando le altre fasce di età, la fotografia è ben diversa. Gli italiani hanno una percentuale maggiore tra i giovani, 25,8% (valore che tra i giovani stranieri è pari al 9,5%), gli stranieri risultano invece più numerosi nella classe matura dove rappresentano il 27,5%, valore che tra gli italiani arriva al 10%.

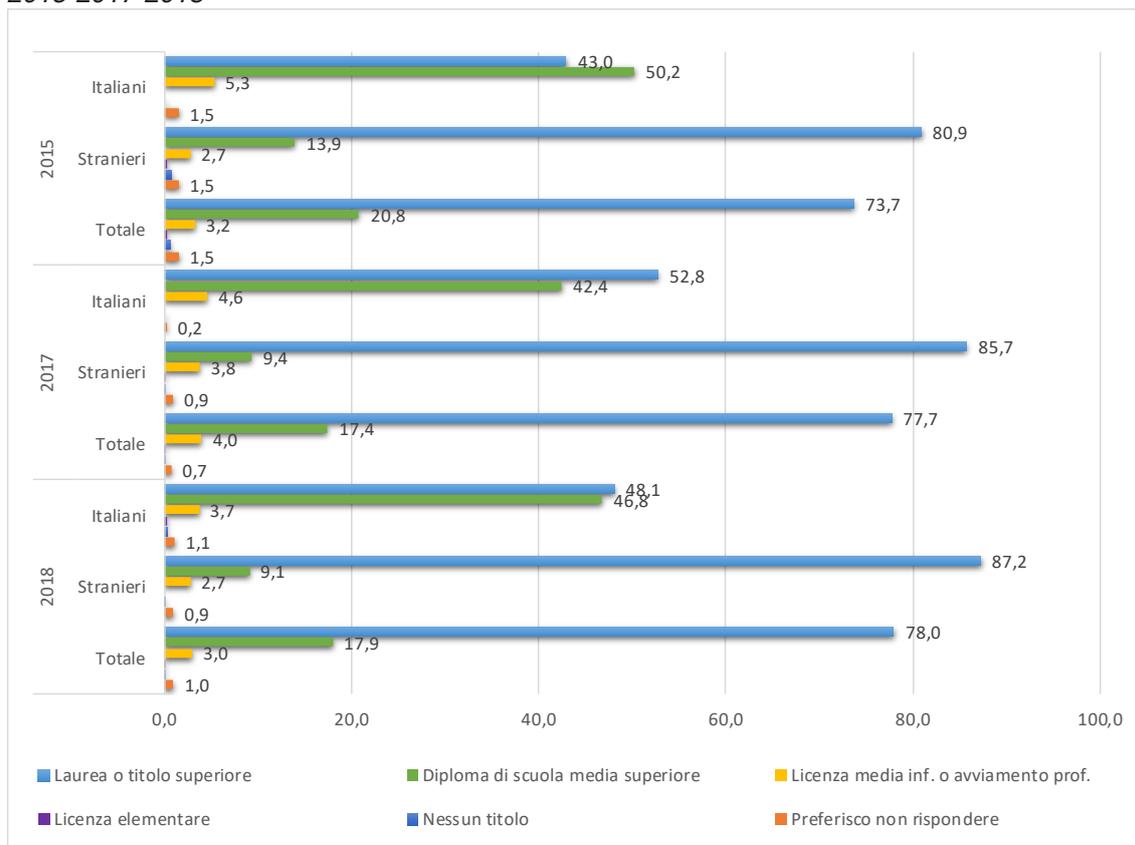
Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017-2018



I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Oltre il 75% dichiara di possedere una “Laurea o titolo superiore”, il 17,9% un “Diploma”, mentre presentano valori molto più bassi i titoli di studio inferiori. Se nel caso degli stranieri la “Laurea o titolo superiore” è dichiarato dall’ 87,2% dei rispondenti⁶, nel caso degli italiani la quota è pari al 48,1% e risulta consistente anche la numerosità dei diplomati pari al 46,8% (nel 2015 la percentuale di diplomati italiani (50,2%) è risultata superiore rispetto alla quota di laureati (43,0%), questo è l’unico aspetto che differisce confrontando gli andamenti delle rilevazioni (cfr. Grafico 2).

⁶ La classificazione del livello d’istruzione all’estero è diversa rispetto a quella italiana.

Grafico 2. Distribuzione del titolo di studio. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017-2018



Osservando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli “Occupati” con il 69,4%, al secondo posto sono presenti i “Pensionati” con il 14,9%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l’elevata percentuale di “Occupati” seguita dai “Pensionati” tra gli stranieri (18,1%) e dagli “Studenti” tra gli italiani (11,5%). I risultati riguardanti il 2018 confermano quanto registrato negli anni precedenti (cfr. Tabella 2).

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

	2015			2017			2018		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Occupato/a	66,2	71,0	70,1	77,8	66,4	69,2	76,2	67,3	69,4
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	4,6	1,3	1,9	3,0	1,0	1,5	2,8	1,5	1,8
Casalingo/a	4,2	2,4	2,7	1,4	2,2	2,0	2,4	1,8	1,9
Studente/essa	13,7	4,9	6,5	10,3	2,4	4,4	11,5	3,2	5,1
Pensionato/a	4,9	16,4	14,2	4,8	19,5	15,9	4,5	18,1	14,9
Inabile al lavoro	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2
Altra condizione	4,6	2,9	3,2	2,1	7,8	6,4	1,5	6,7	5,5
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	1,2	0,7	0,4	0,4	1,1	1,3	1,2
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

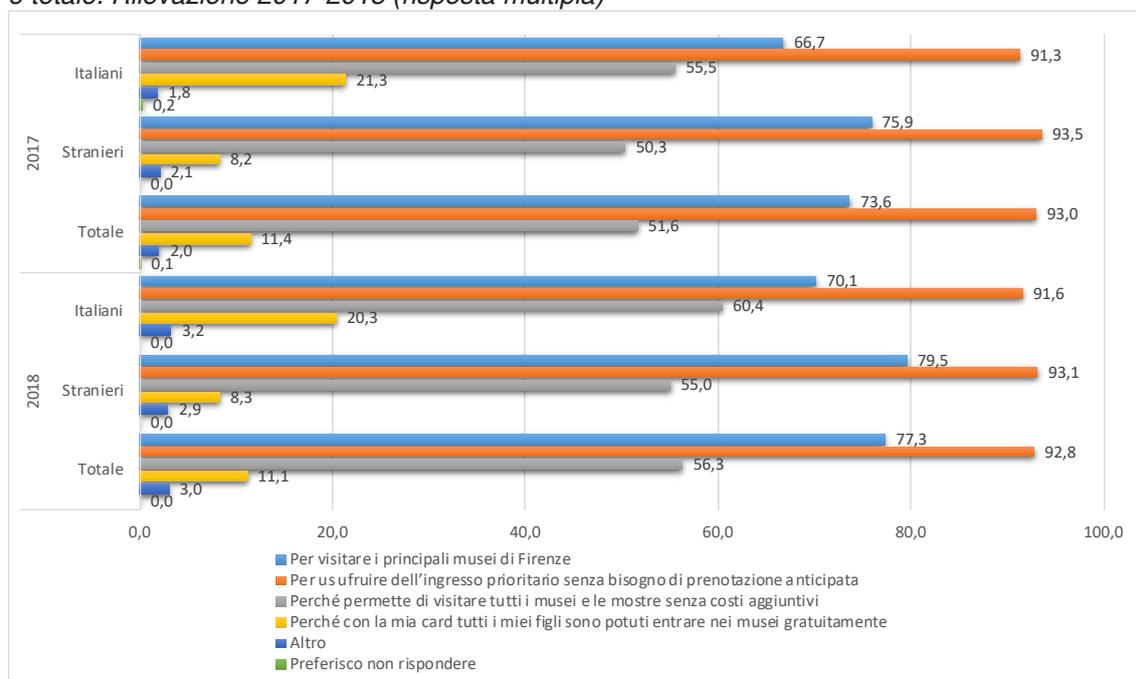
La Firenzecard

Ai clienti della Firenzecard sono stati richiesti i motivi dell'acquisto e più di nove visitatori su dieci hanno affermato "Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata" (92,8%). Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali Musei" (77,3% dei rispondenti), mentre circa un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi" (56,3%). Pari all'11,1% la quota di chi ha selezionato il "poter far entrare i figli gratuitamente nei musei".

I risultati riscontrati nel 2018 in generale sono in linea con quanto emerso nel 2017. Dall'ultima indagine si evidenzia però un incremento di rispondenti sia che hanno dichiarato di acquistare la carta per visitare i principali musei di Firenze (73,6% la quota riscontrata nel 2017) sia perché la carta permette di visitare i musei e le mostre senza costi aggiuntivi (51,6% la quota riscontrata nel 2017).

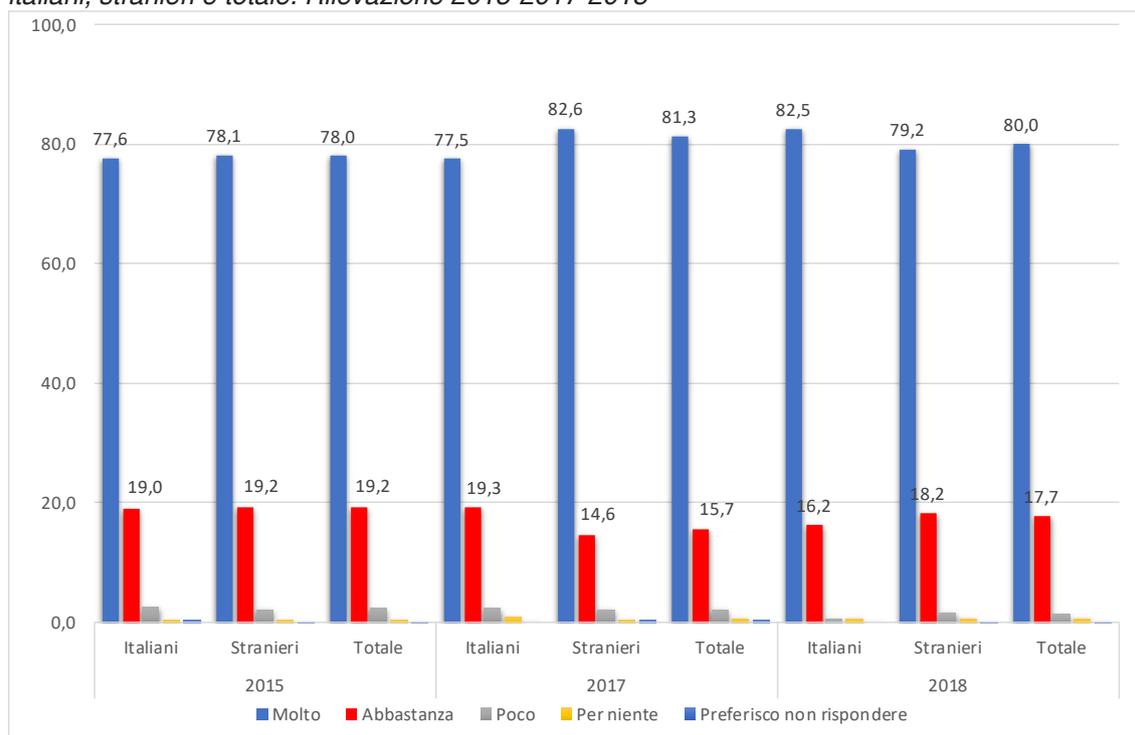
L'analisi distinta tra italiani e stranieri conferma, anche quest'anno, quanto emerso nella precedente indagine. In generale non si riscontrano particolari differenze, esclusi due aspetti, la quota di stranieri è maggiore rispetto a quella degli italiani per la visita ai principali musei (voce dichiarata dal 79,5% rispetto al 70,1%), mentre gli italiani presentano una percentuale maggiore legata alla possibilità di fare entrare i figli gratuitamente (opzione selezionata dal 20,3% degli italiani rispetto all'8,3% degli stranieri) (cfr. Grafico 3).

Grafico 3. Distribuzione dei motivi dell'acquisto della Firenzecard. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2017-2018 (risposta multipla)



Sommando i giudizi positivi (molto e abbastanza), si riconferma elevatissima, pari quasi alla totalità dei rispondenti, la quota di coloro che hanno ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard. Pari all'80,0% chi l'ha definita "Molto utile", il 79,2% tra gli stranieri e l'82,5% tra gli italiani, mostrando un'inversione rispetto alla passata rilevazione in cui erano stati gli stranieri (82,6%) a mostrare percentuali più elevate rispetto agli italiani (77,5%). Considerando l'ultima indagine si osserva inoltre pari al 17,7% la quota di chi sostiene che l'acquisto della carta sia risultato "Abbastanza utile", (16,2% tra gli stranieri e 18,2% tra gli italiani) (cfr. Grafico 4).

Grafico 4. Distribuzione dei giudizi sull'utilità della Firenzecard rispetto all'utilizzo. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017-2018



Una nuova domanda introdotta nella rilevazione del 2018 ha esaminato quanto i fruitori della Firenzecard hanno ritenuto facile l'utilizzo della carta. Anche questo aspetto è stato valutato positivamente da quasi il 95% dei rispondenti complessivi (somma dei giudizi "molto" e "abbastanza") intorno al 5% coloro che invece hanno dichiarato "poco" o "per niente".

Distinguendo i risultati tra italiani e stranieri e per fasce di età (cfr. Grafici 5 e 6) sono gli italiani e i turisti giovani a riscontrare minore difficoltà. Hanno valutato infatti "molto facile" l'utilizzo della carta rispettivamente il 75,1% dei turisti italiani e il 67,8% dei giovani visitatori. Di contro tra gli stranieri e al crescere dell'età sono diminuiti i consensi della facile fruizione pur restando elevata la somma dei giudizi positivi.

Grafico 5. Distribuzione dei giudizi sulla facilità di utilizzo della Firenzecard. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2018

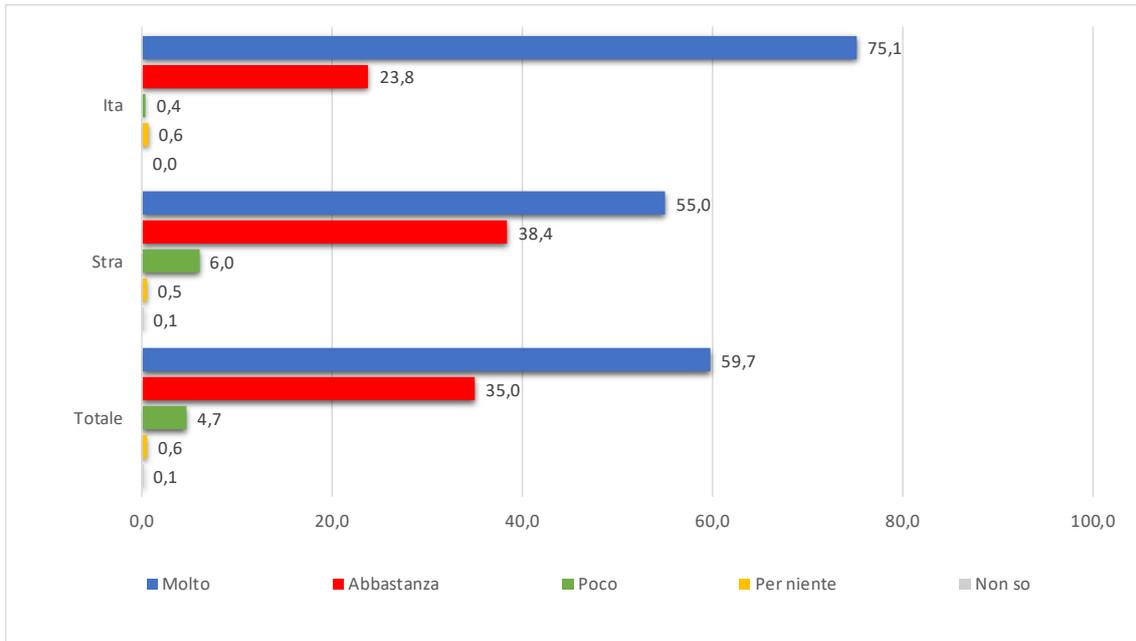
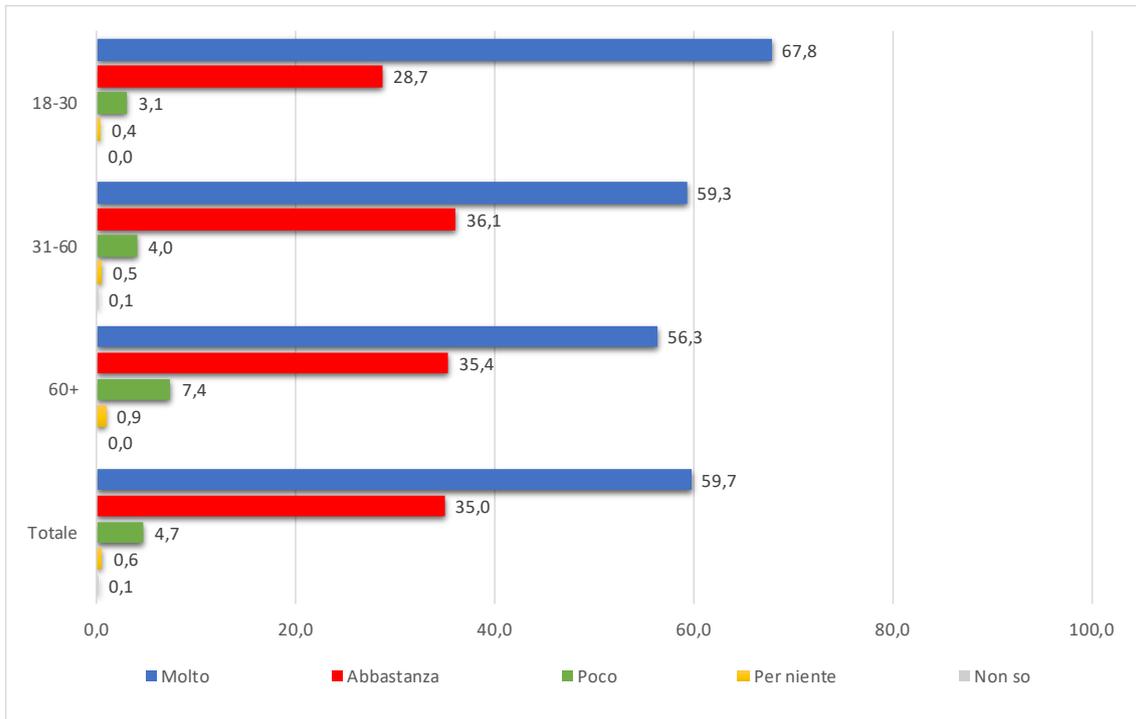
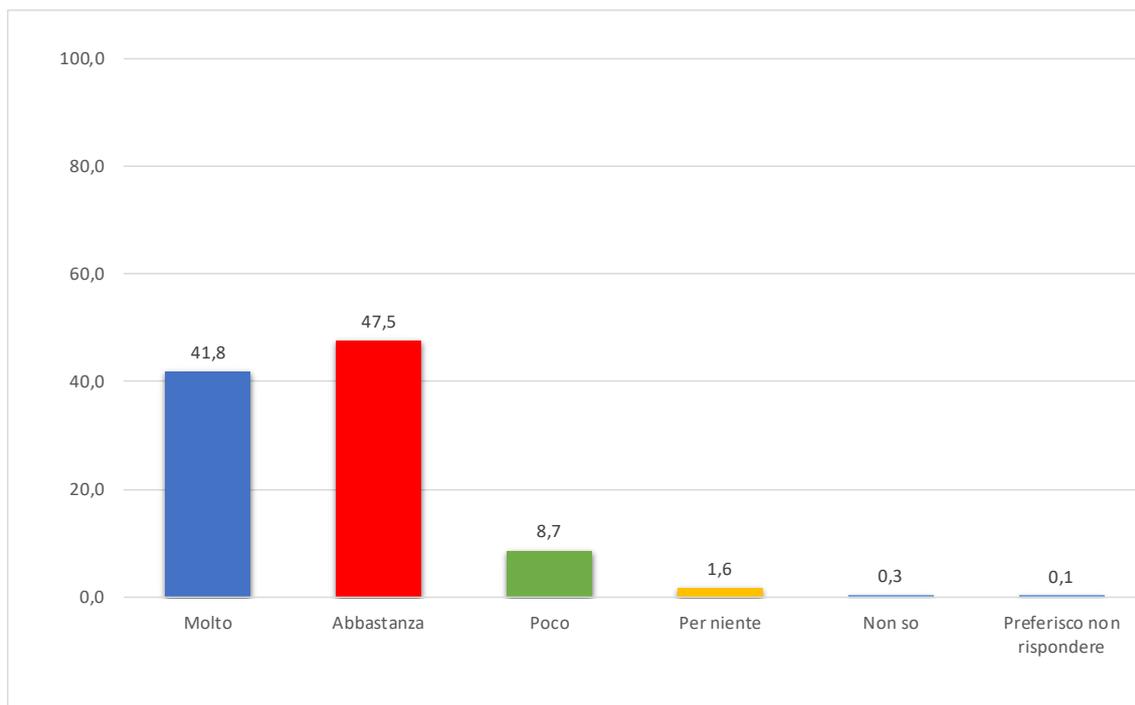


Grafico 6. Distribuzione dei giudizi sulla facilità di utilizzo della Firenzecard. Confronto per classi di età e totale. Rilevazione 2018



Oltre a valutare la facilità di utilizzo della carta ai visitatori è stato richiesto se è stato facile trovare nei musei del circuito i varchi di accesso dedicati alla Firenzecard. Anche per questo aspetto le risposte positive sono di gran lunga superiori a quelle negative. Complessivamente il 41,8% ha dichiarato “molto facile”, il 47,5% “abbastanza facile”, pari rispettivamente all’8,7% e all’1,6% chi ha asserito “poco” o “per niente facile” (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Distribuzione dei giudizi sulla facilità di trovare i varchi di accesso dedicati alla Firenzecard. Rilevazione 2018



Gli evidenti risultati finora descritti motivano l’alta percentuale, pari al 94,8% (94,9% nel 2017 e 95,2% nel 2015), di cittadini che consiglierebbero ad altri l’acquisto della Firenzecard (cfr. Tabella 3).

Tabella 3. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l’acquisto). Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017-2018.

	2015			2017			2018		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Sì	96,2	94,9	95,2	95,0	94,9	94,9	96,8	94,1	94,8
No	2,3	2,1	2,2	2,5	1,9	2,0	1,3	2,1	1,9
Non so	1,5	2,9	2,7	2,3	3,1	2,9	1,9	3,7	3,3
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Con l’aggiunta di 5 euro l’acquirente della Firenzecard avrebbe potuto comprare un’ulteriore carta chiamata Firenzecard+ per incrementare i servizi offerti.

Più di un rispondente su quattro ha affermato di averla acquistata (26,6%, percentuale superiore a quanto riscontrato nel 2017, 23,6%), dichiara di “No” il 41,7% (43,5% nel 2017) mentre il 30,9% ha sostenuto che “Non ne conosceva l’esistenza” (32,6% nel 2017).

Se nell’analisi tra italiani e stranieri non si evidenziano particolari differenze, maggiori variazioni si riscontrano invece nell’analisi distinta per classi di età, le distribuzioni sono riportate nella tabella 4. È la fascia matura ad apprezzare maggiormente sia l’opportunità della carta aggiuntiva, dichiarando di averla comprata nel 28,8% dei casi, sia a non essere a conoscenza dell’esistenza, era ignaro della possibilità di acquistarla il 33,0% della classe “oltre 60 anni”. I giovani sono coloro che invece hanno mostrato la percentuale più elevata di chi non l’ha espressamente voluta comprare, 46,4%.

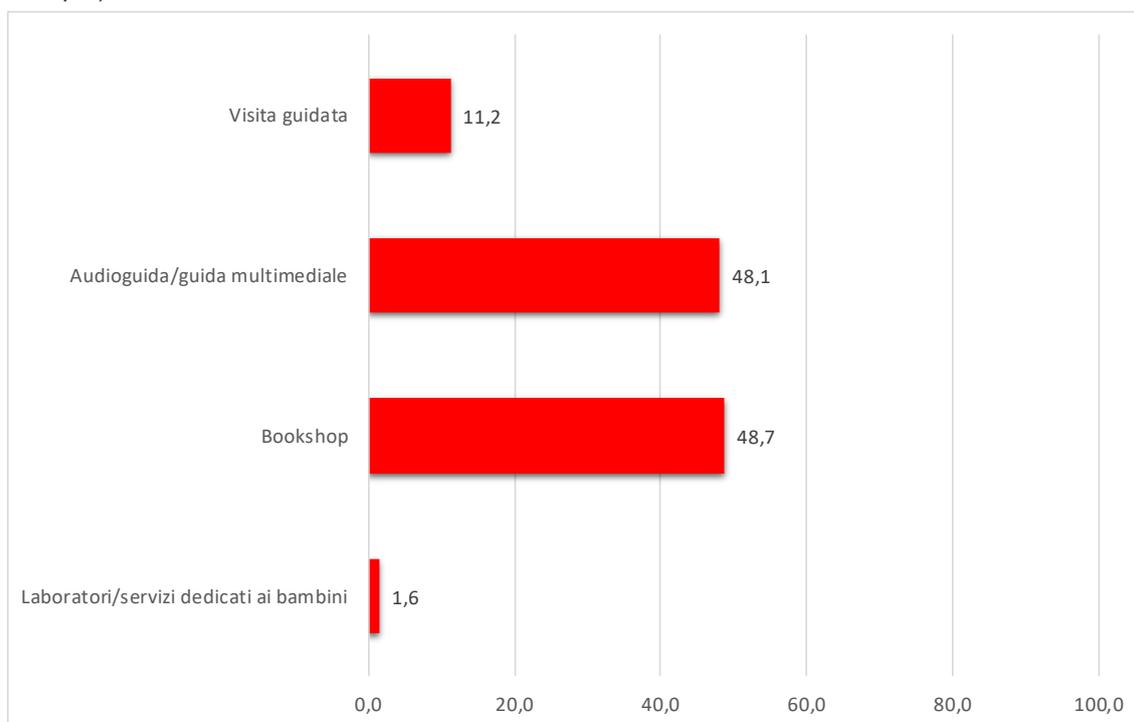
Tabella 4. Acquisto della Firezcard+. Distribuzione distinta per fasce di età e totale. Rilevazione 2017-2018

	2017				2018			
	18-30	31-60	61+	Totale	18-30	31-60	61+	Totale
Sì	20,8	23,2	26,0	23,6	26,4	25,8	28,8	26,6
No	49,4	44,5	37,5	43,5	46,4	42,2	37,6	41,7
Non ne conosco l'esistenza	29,8	32,2	35,5	32,6	26,8	31,0	33,0	30,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	1,0	0,3	0,4	1,0	0,7	0,8
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100

I musei e la soddisfazione dei turisti

L'approfondimento scelto nella rilevazione effettuata nel 2018 è stato rivolto all'utilizzo dei servizi presenti nei musei e alla valutazione del grado di soddisfazione da parte dei turisti in merito a quelli utilizzati. È opportuno fare una distinzione nell'analisi distinguendo i servizi ancillari, vale a dire quelli a pagamento che apportano un servizio aggiuntivo, come ad esempio: la visita guidata, l'utilizzo della guida multimediale, l'aver usufruito dei laboratori, etc..., rispetto ai semplici servizi messi a disposizione del turista, come ad esempio: richiedere informazioni, poter usufruire del guardaroba, della caffetteria, etc.⁷ Partendo dall'osservazione delle attività integrative è risultato che quasi un turista su due ha dichiarato di aver usufruito del "Bookshop" (48,7%), percentuale che ha superato la soglia del 50% nel caso degli stranieri (53,5%, tra gli italiani la quota si attesta al 33,3%) e ha presentato valori più elevati tra i visitatori maturi (52,8%) piuttosto che tra i giovani (36,4%). Pari al 48,1% la percentuale dei rispondenti che hanno asserito di aver utilizzato "Audioguida/guida multimediale", in questo caso sono più gli italiani a dichiarare di aver utilizzato il servizio rispetto agli stranieri, rispettivamente il 53,5% e 46,5%, e nell'analisi per classi di età la quota maggiore si riscontra nella fascia "31-60 anni" (50,3%). Decisamente meno consistenti i turisti che si sono avvalsi della "Visita guidata" (11,2%) e dei "Laboratori/servizi dedicati ai bambini", solo l'1,6% (cfr. Grafici 8, 9 e 10).

Grafico 8. Distribuzione dei servizi a pagamento utilizzati nei musei. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



⁷ Nella domanda non era prevista la risposta "non ho utilizzato alcun servizio" ma solo l'opzione "preferisco non rispondere" (selezionata dall'1,9% dei rispondenti)

Grafico 9. Distribuzione dei servizi utilizzati nei musei. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)

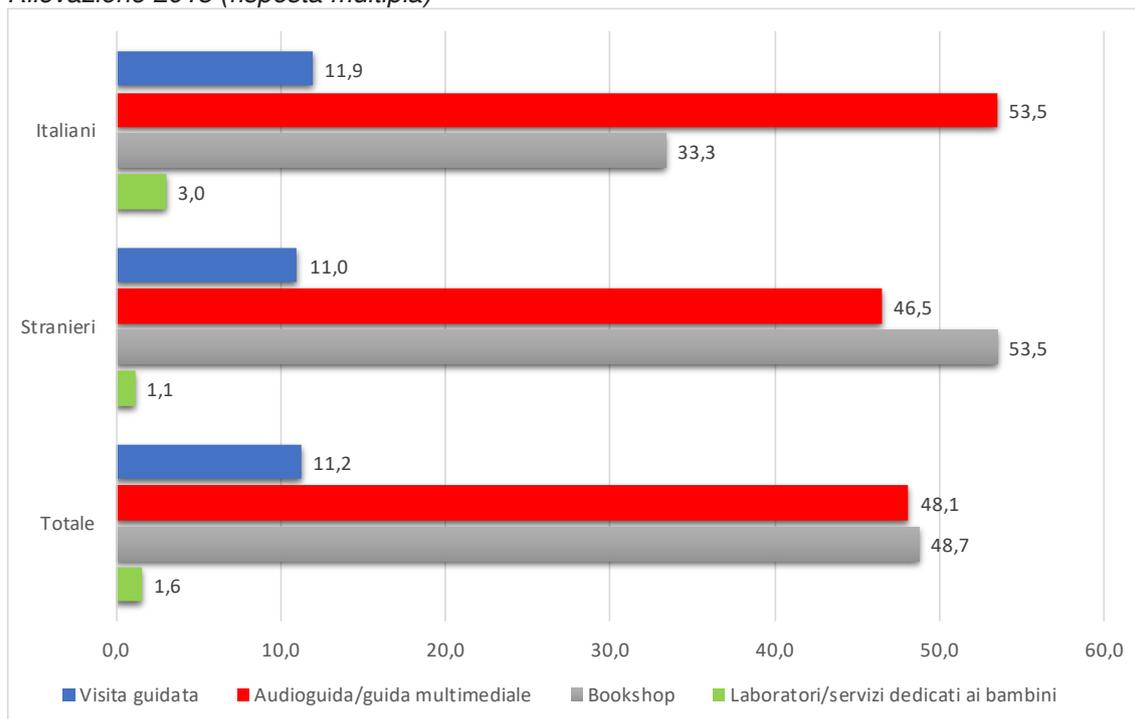
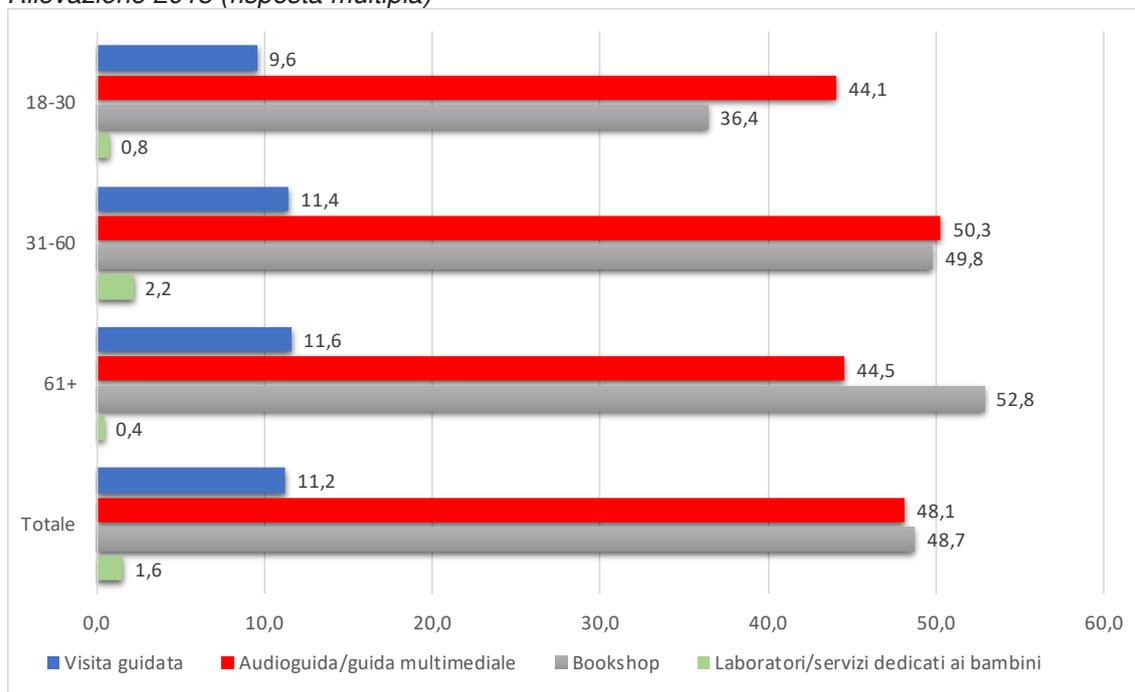


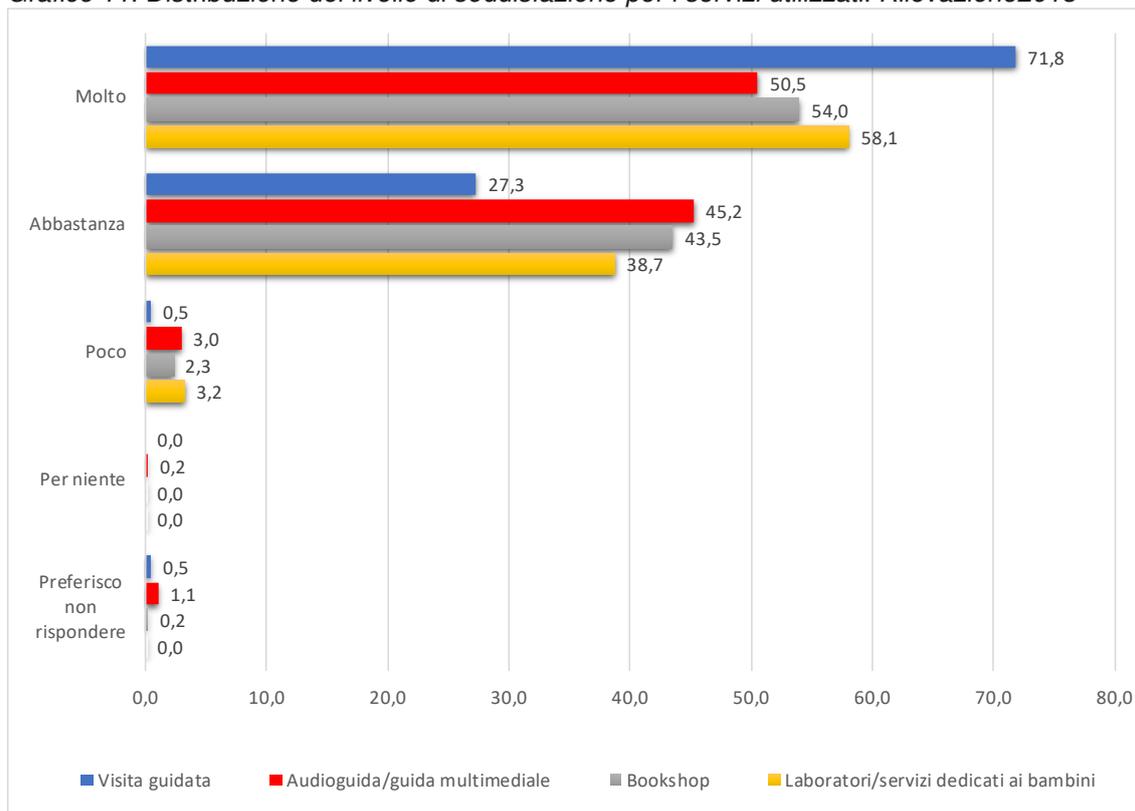
Grafico 10. Distribuzione dei servizi utilizzati nei musei. Distribuzione per fasce di età e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



Oltre a rilevare le attività scelte, al turista è stato richiesto anche il grado di soddisfazione in riferimento a ciascun servizio utilizzato. Il grafico 11 mostra le valutazioni e si nota come la maggioranza dei rispondenti abbia espresso un giudizio positivo. La quota dei

“molto soddisfatti” supera il 50%, con percentuali che raggiungono oltre il 70% di chi ha dichiarato un elevato gradimento per la “Visita guidata” (71,8%). Per le altre voci si evince che hanno affermato di essere “molto soddisfatti” il 58,1% di chi ha utilizzato il “Laboratorio/servizi dedicati ai bambini”, il 54,0% di chi ha fatto uso del “Bookshop” e il 50,5% di chi ha usufruito “dell’Audioguida/guida multimediale”.

Grafico 11. Distribuzione del livello di soddisfazione per i servizi utilizzati. Rilevazione 2018



Anche le valutazioni degli altri servizi messi a disposizione nei musei presentano le percentuali più elevate in corrispondenza di chi ha sostenuto di essere “molto” o “abbastanza soddisfatto”. “La caffetteria”, utilizzata dal 37,9% di chi ha partecipato alla rilevazione, e i servizi igienici, utilizzati dall’81,1% sono stati valutati in modo “abbastanza soddisfacente” rispettivamente dal 56,9% e dal 50,2% degli utilizzatori. Il 41,5% ha richiesto “Informazioni” e il 27,8% ha usufruito del “Guardaroba”. In merito a questi due servizi la valutazione maggiormente menzionata è stata quella dei “molto soddisfatti” che si attestano rispettivamente al 53,8% e 55,0% (cfr. Grafico 12, Tabella 5).

Un giudizio è stato chiesto anche nei confronti del personale dei musei. Il 51,2% dei turisti che hanno partecipato all’indagine lo hanno valutato “molto accogliente/collaborativo”, il 43,9% “abbastanza” (cfr. Tabella 6).

Grafico 12. Distribuzione dei servizi utilizzati nei musei. Rilevazione 2018 (risposta multipla)

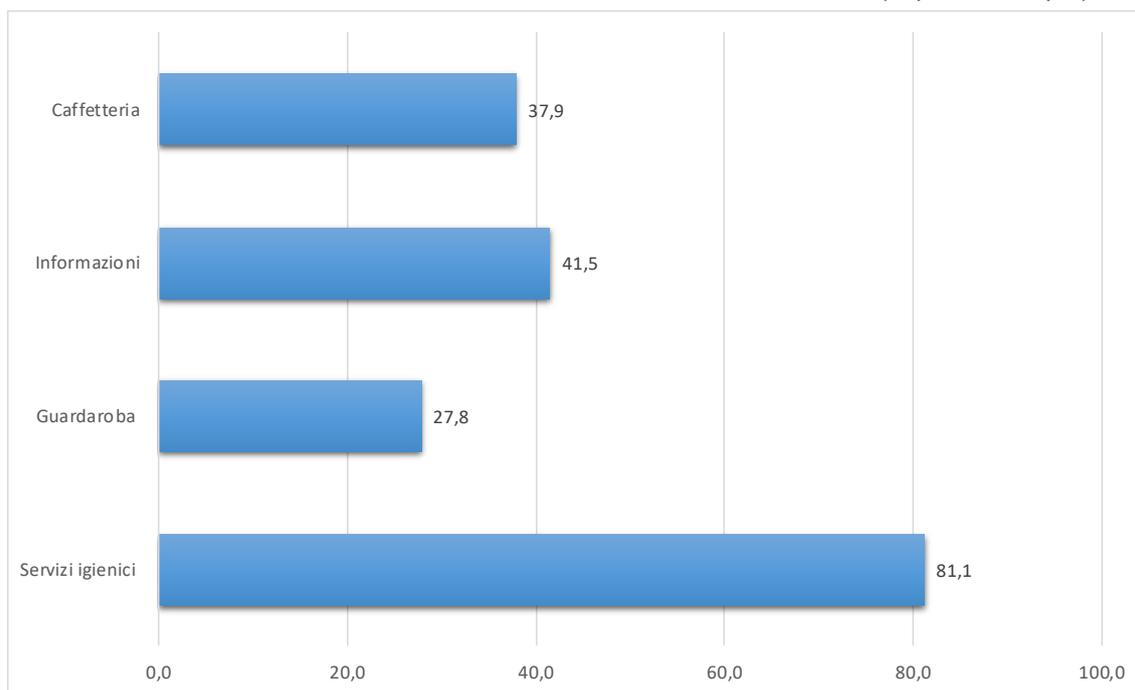


Tabella 5. Distribuzione del livello di soddisfazione per i servizi utilizzati. Rilevazione 2018 (percentuale di riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Preferisco non rispondere	Totale
Caffetteria	38,0	56,9	3,6	0,5	0,9	100,0
Informazioni	53,8	42,9	2,5	0,1	0,7	100,0
Guardaroba	55,0	41,1	2,4	0,6	0,9	100,0
Servizi igienici	45,5	50,2	3,2	0,4	0,7	100,0

Tabella 6. Valutazione del livello di accoglienza/collaborazione da parte del personale del museo. Rilevazione 2018

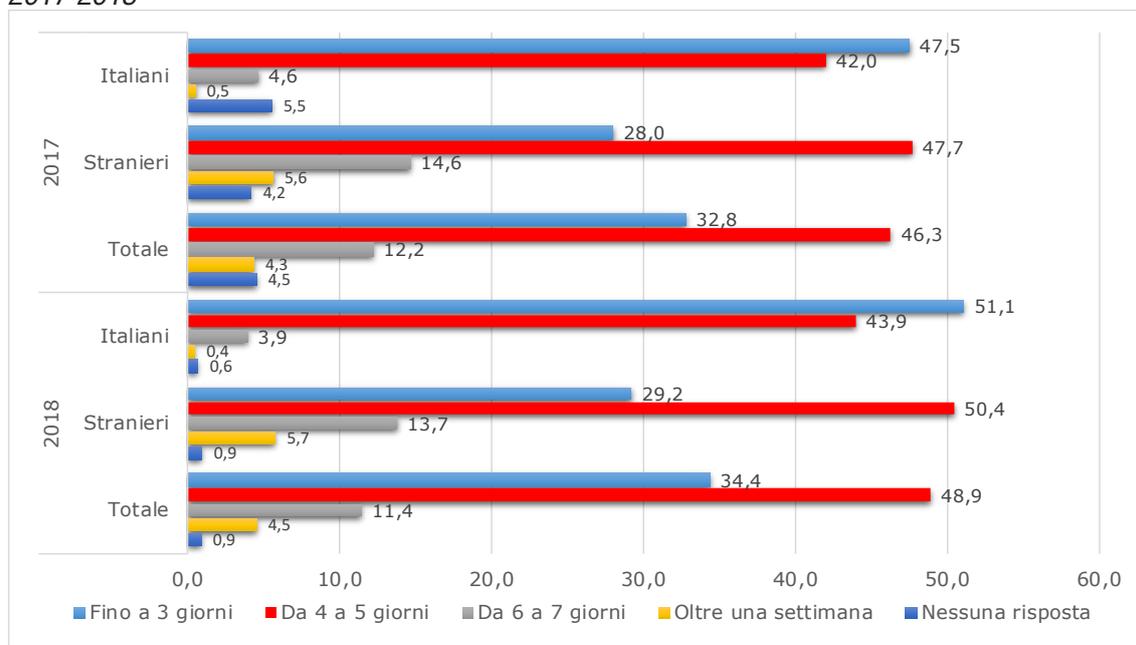
	%
Molto	51,2
Abbastanza	43,9
Poco	3,5
Per niente	0,5
Non so	0,7
Preferisco non rispondere	0,3
Totale	100,0

I turisti e la città di Firenze

Come è emerso dalla rilevazione del 2017 anche nel 2018 la figura del turista che si delinea risulta trattenersi a Firenze per 4/5 giorni, viene in compagnia del partner/ coniuge, pernottata nel capoluogo e predilige gli spostamenti a piedi.

L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato corrisponde a "4 o 5 giorni"⁸ (48,9%), resta meno di "3 giorni" il 34,4% dei rispondenti e da "6 a 7 giorni" il 11,4%. Sotto la soglia del 5% la percentuale di coloro che hanno sostato più di una settimana. Anche nel 2018 si conferma che il periodo è più lungo per gli stranieri, quasi il 70% ha sostenuto di stare più di 3 giorni (69,9%, il 50,4% da "4 a 5 giorni", il "13,7% da "6 a 7 giorni" e il 5,7% "oltre una settimana"), quota che tra gli italiani è pari al 48,3% e risulta inferiore rispetto a chi ha affermato di restare meno di 3 giorni (51,1%), (tra gli stranieri la percentuale è del 29,2%) (cfr. Grafico 13).

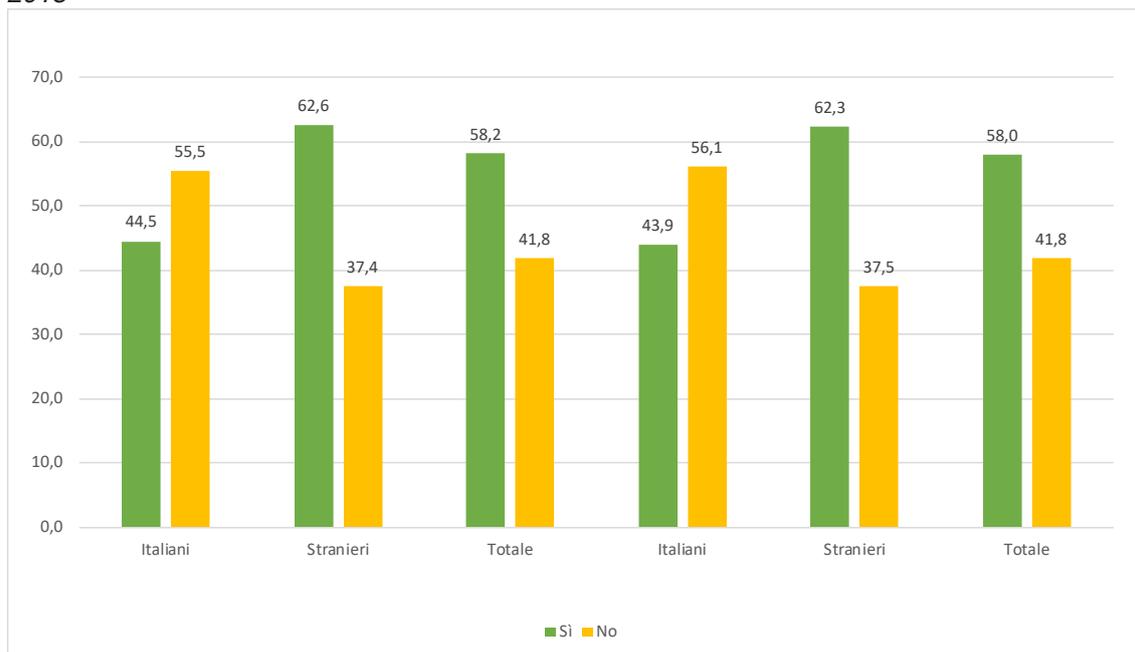
Grafico 13. Tempo di permanenza a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2017-2018



Così come evidenziato nell'indagine dello scorso anno si conferma intorno al 58% la percentuale di intervistati che ha dichiarato di essere giunto a Firenze per la prima volta, più elevata tra gli stranieri, intorno al 62%, mentre intorno al 44% la percentuale tra gli italiani (cfr. Grafico 14).

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

Grafico 14. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazioni 2017-2018



La tabella 7 descrive con chi è stato intrapreso il viaggio nel capoluogo toscano confrontando i risultati con quanto rilevato in precedenza.

Il viaggio in compagnia del “partner/coniuge” si riconferma il più menzionato, dal 67,4% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 21,6%, con “amici/colleghi”, 14,1%, con “altri membri della famiglia”, 12,4%. Il 9,3% ha affermato infine di essere giunto da “solo”. L’analisi distinta per classi di età mostra come nella fascia “31-60 anni” emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, con “partner/coniuge” (67,2%) e “figli” (29,6%). Anche nelle classi di “oltre 60 anni” e “18-30 anni” spicca, soprattutto per la classe più matura, l’elevata percentuale legata al viaggio con il “partner/coniuge” citato rispettivamente dal 73,8% e dal 57,5% dei rispondenti di queste categorie, come seconda opzione emerge “Amici/colleghi”, con valori pari al 22,2% tra i giovani e al 17,9% tra gli “over 60 anni”.

Tabella 7. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età e totale. Rilevazione 2017-2018 (risposta multipla)

	2017				2018			
	18-30	31-60	61+	Totale	18-30	31-60	61+	Totale
Partner/coniuge	62,4	69,4	69,4	68,3	57,5	67,2	73,8	67,4
Amici/colleghi	15,7	11,2	19,6	13,9	22,2	10,9	17,9	14,1
Figli	0,4	31,4	11,5	22,1	0,8	29,6	11,8	21,6
Solo	9,4	8,2	9,1	8,5	10,3	9,9	7,0	9,3
Altri membri della famiglia	13,7	10,1	9,6	10,7	15,3	12,0	11,8	12,4
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,1	0,4	0,6	0,7	0,6

Per l'organizzazione del viaggio risulta che i turisti si dividono tra il "fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)" (46,6%) e "Internet" (45,3%), voci già emerse nel 2017 ma che nel 2018 presentano quote pressoché identiche (cfr. Tabella 8). Nella precedente indagine il "Fai da te" era stato menzionato dal 48,8%, "Internet" dal 43,9%.

Tabella 8. Organizzazione del viaggio. Rilevazione 2017-2018

	2017	2018
Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)	48,8	46,6
Internet	43,9	45,3
Agenzia di viaggio	4,3	4,2
Pacchetto tour operator	1,1	0,9
Altro	1,9	2,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,2
Totale	100	100

Nel questionario del 2018 sono state inserite tre ulteriori domande per approfondire le informazioni, i social network e i portali di viaggio maggiormente consultati.

Oltre 8 rispondenti su 10 hanno dichiarato di aver visitato il "sito della Firenzecard" (84,7%), il 63,2% il "portale web di viaggio". Quest'ultimo è stato consultato maggiormente dagli stranieri, la percentuale ha raggiunto il 68,9% rispetto al 44,6% riscontrato dagli italiani. Il 29,4% ha selezionato il "blog di viaggio", in questo caso è la variabile età a mostrare risultati differenti tra le varie classi, maggiormente citato tra i giovani, ha dichiarato infatti di averlo consultato il 45,6% di età compresa tra i "18-30 anni", mentre la quota diminuisce al crescere dell'età, il 31,4% nella classe "31-60 anni" e il 14,8% nella classe "oltre 60 anni".

Poco meno del 10% sono coloro che hanno affermato di essersi affidati ai "social network" (9,2%), anche in questo caso l'età è stata una variabile discriminante, la quota tra i giovani ha raggiunto il 22% rispetto all'8,6% osservato nella classe "31-60 anni" e al solo 3,3% registrato nella classe più matura. È solo intono al 3% la quota di coloro che hanno dichiarato di non aver consultato nessun sito per trarre informazioni sul viaggio (cfr. Grafici 15 e 16).

Grafico 15. Siti consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)

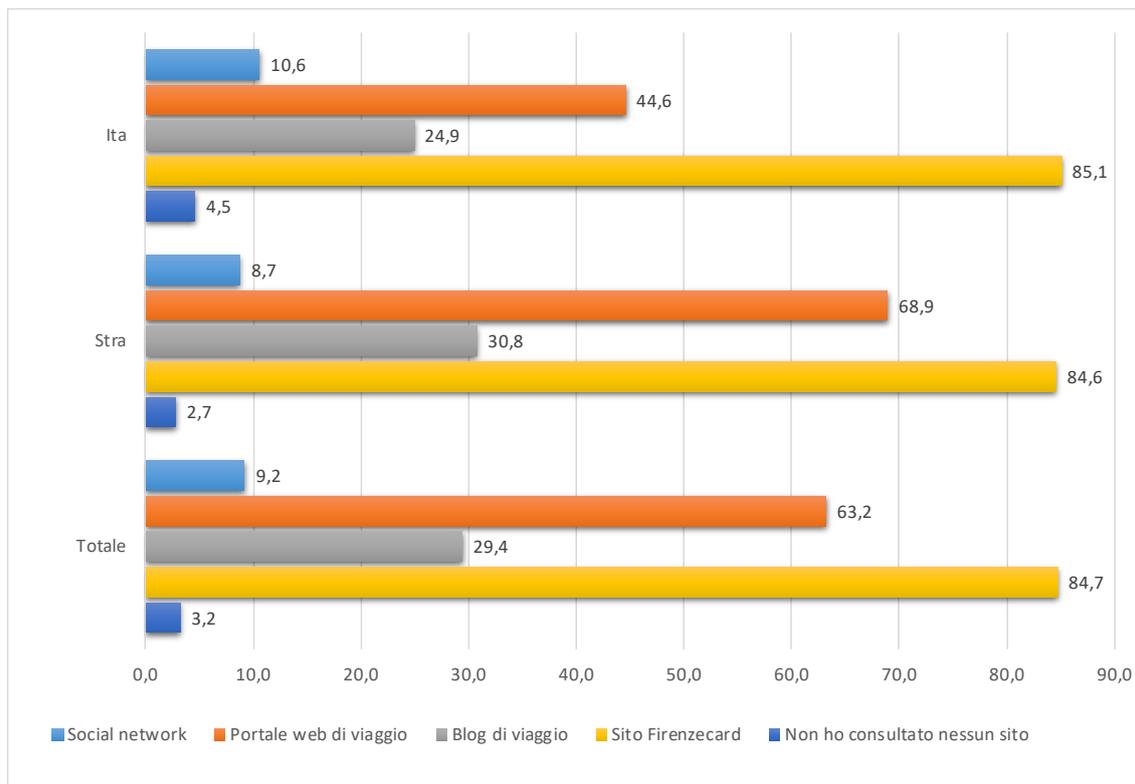
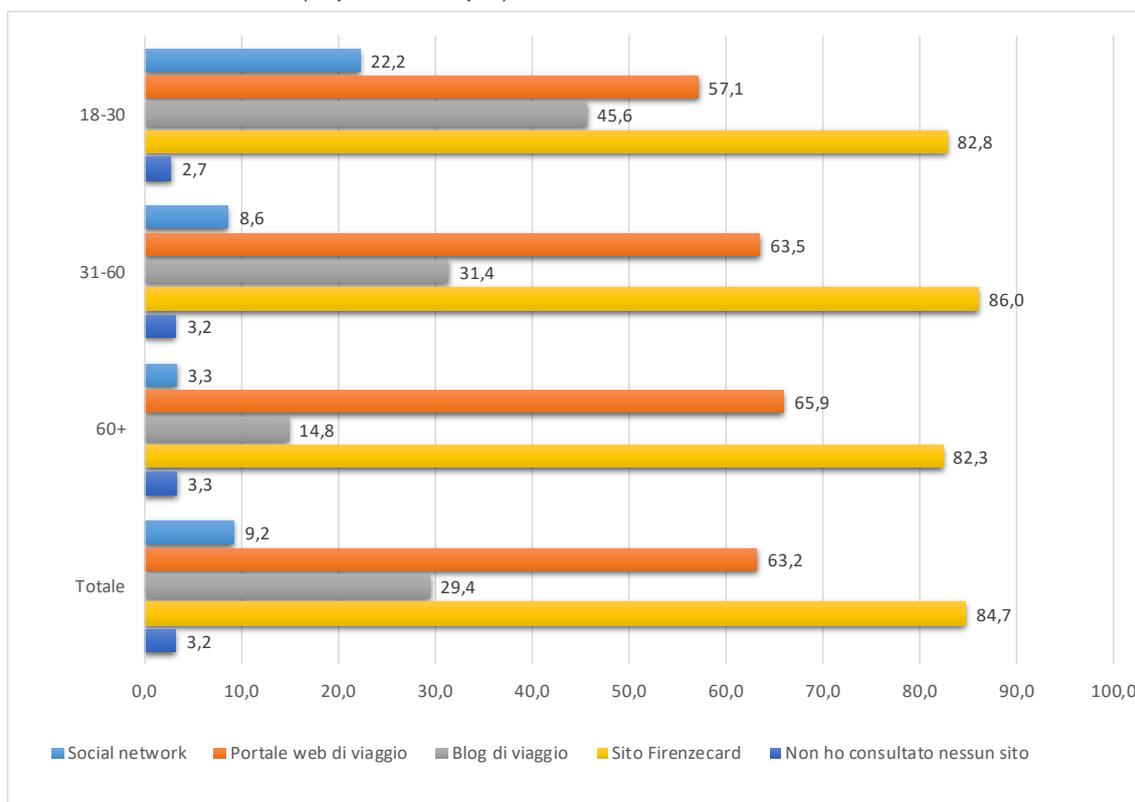


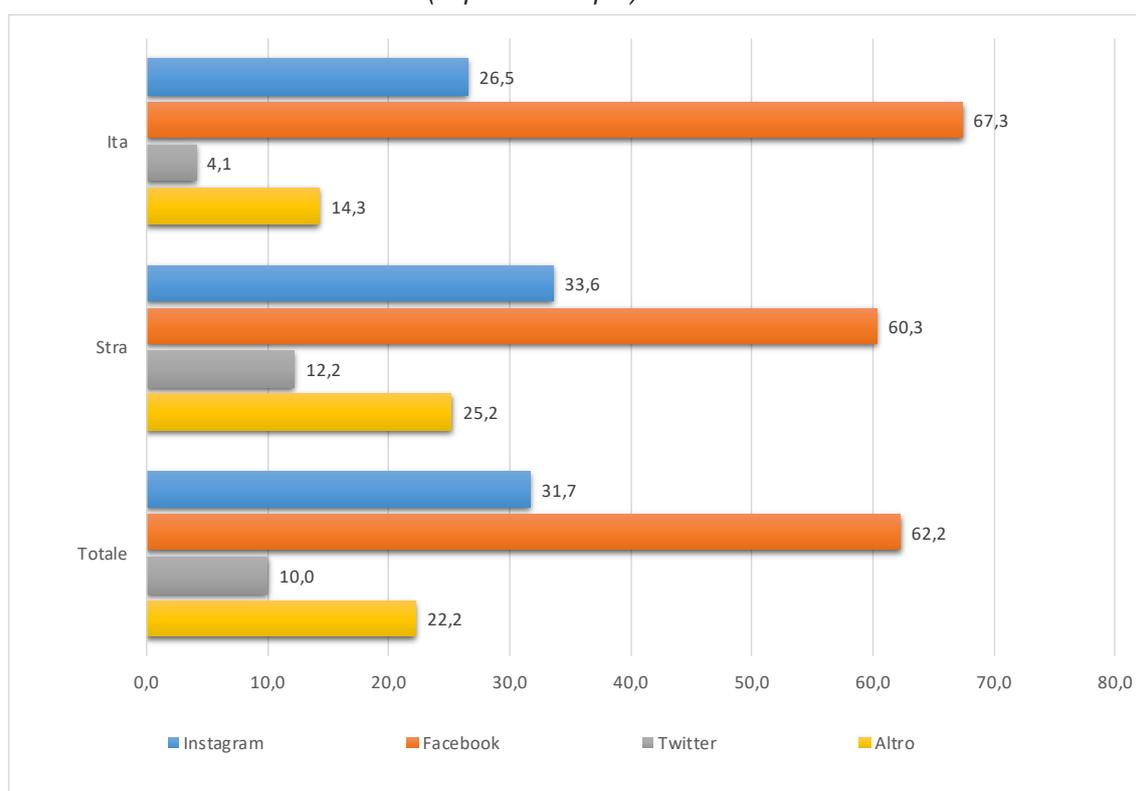
Grafico 16. Siti consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione per classi di età e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



STATISTICA per la CITTA'

È stato approfondito l'argomento "social network" indagando quali sono stati i più utilizzati. "Facebook" con il 62,2% è quello più menzionato, soprattutto tra gli italiani (67,3%) rispetto agli stranieri (60,3%), seguito da "Instagram" (31,7%), più diffuso tra i giovani (39,7%, classe "18-30 anni") rispetto alle classi più mature (28,0% tra i "31-60 anni" e 26,7% tra gli "over 60 anni"). Un rispondente su 10 invece ha citato "Twitter", poco utilizzato tra gli italiani (4,1%) rispetto agli stranieri (12,2%) e per nulla utilizzato nella classe più matura. È la classe "31-60 anni" la fruitrice più consistente (13,1%). Più di un rispondente su cinque ha selezionato la voce "altro" tra i social network consultati, tra questi il più menzionato è risultato "Pinterest" (cfr. Grafici 17-18)

Grafico 17. Social network consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



Oltre ai social network un focus è stato fatto anche sui "portali web" consultati. In questo caso due spiccano più di altri e sono "Tripadvisor" (65,7%) e "Booking" (52,2%), quest'ultimo utilizzato soprattutto tra gli italiani con una percentuale che supera l'80% e scende al 46,6% tra gli stranieri. I due siti registrano percentuali elevate di visitatori anche tra i giovani, il 76,5% ha espresso di aver consultato "Tripadvisor", il 66,4% "Booking". Le quote di visitatori diminuiscono all'aumentare dell'età. Considerando il numero complessivo di turisti quasi 1 su 4 ha detto di aver consultato "Visituscany.com" (soprattutto tra gli stranieri, 27,8%, rispetto al 10,2% registrato tra gli italiani) e "Airbnb" (soprattutto tra i giovani, 34,2% nella classe "18-30 anni", 25,6% nella classe "31-60 anni", 17,5% nella classe "60+"). Tutti gli altri siti presentano percentuali inferiori (cfr. Grafici 19 e 20).

Grafico 18. Social network consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione per classi di età e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)

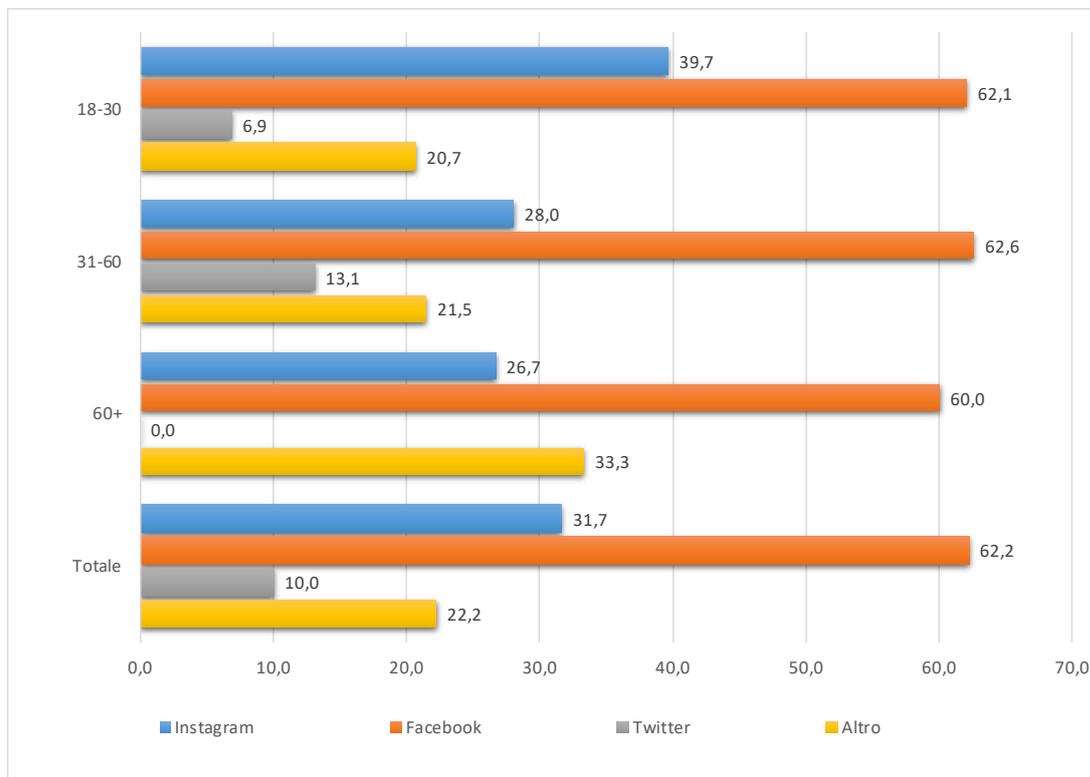
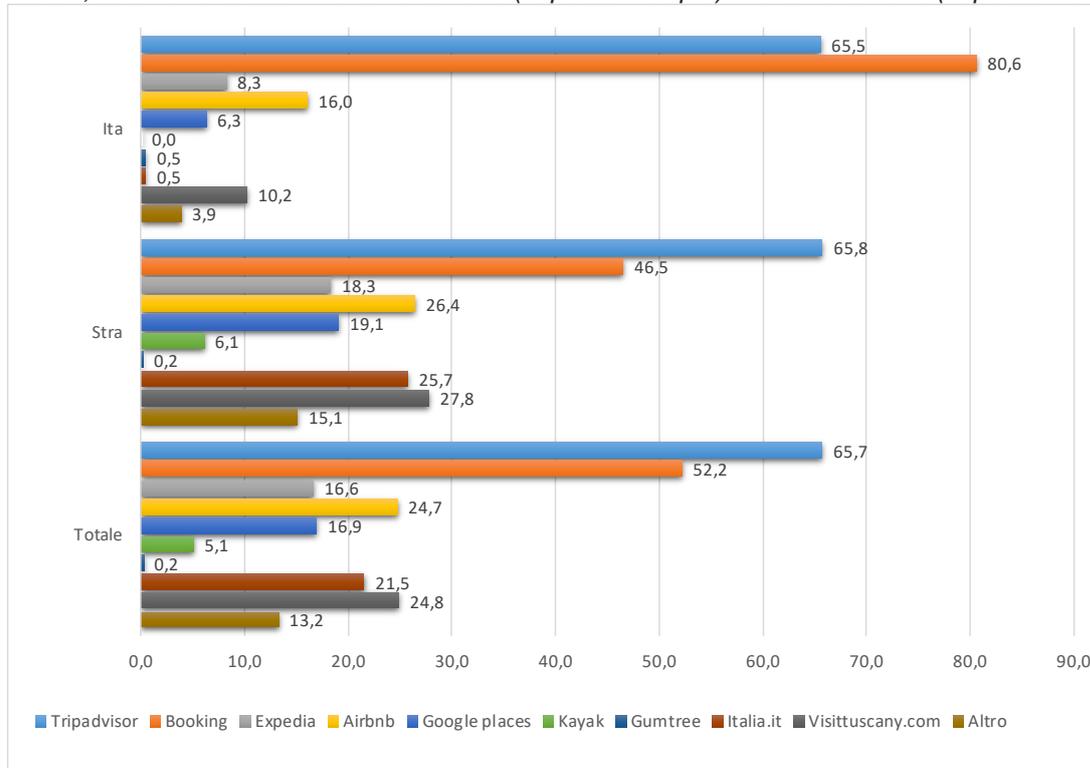
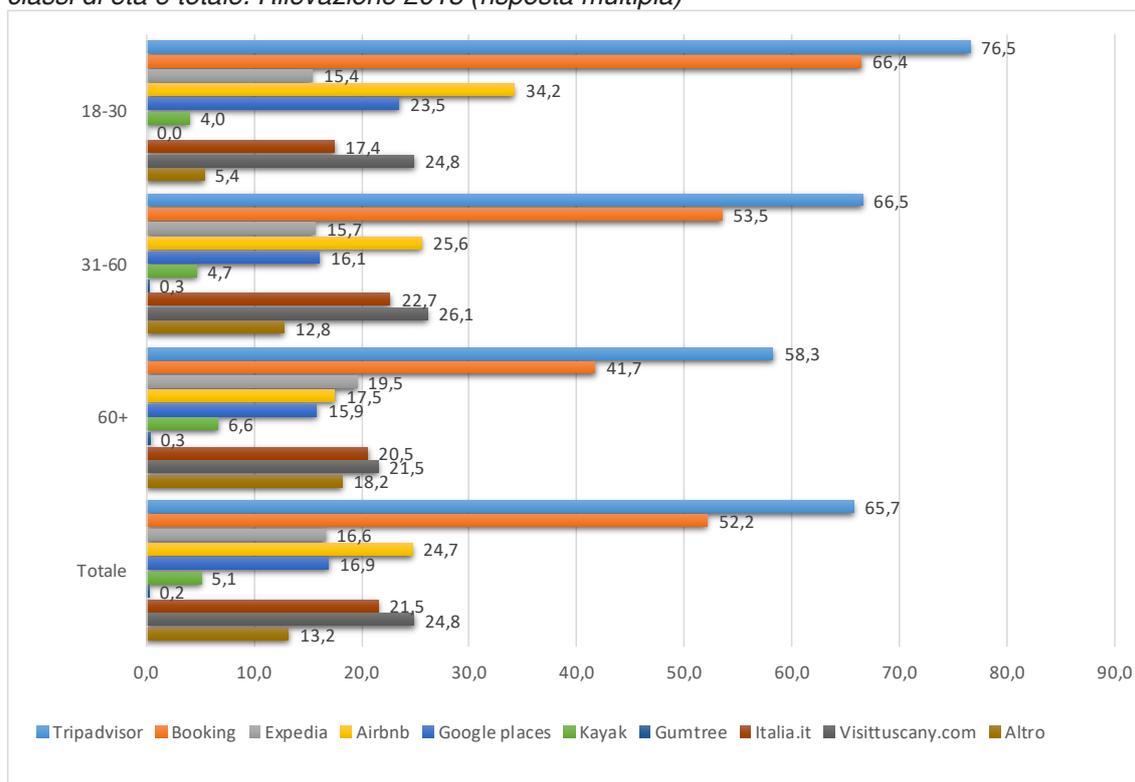


Grafico 19. Portale web di viaggio consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



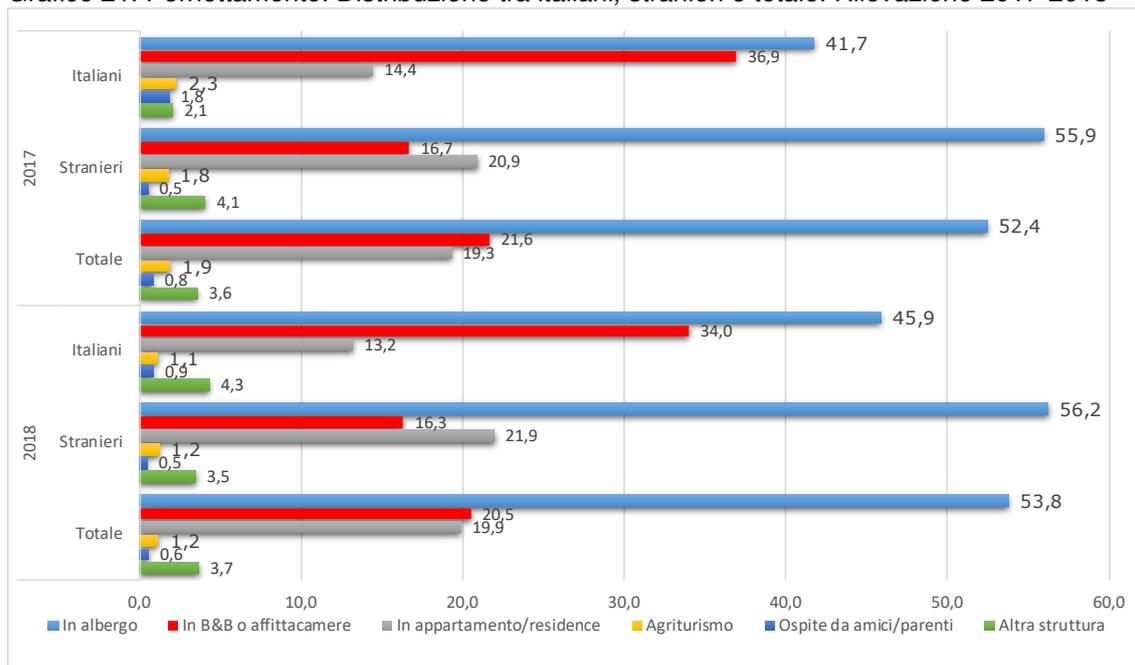
STATISTICA per la CITTA'

Grafico 20. Portale web di viaggio consultati per trarre informazioni sul viaggio. Distribuzione per classi di età e totale. Rilevazione 2018 (risposta multipla)



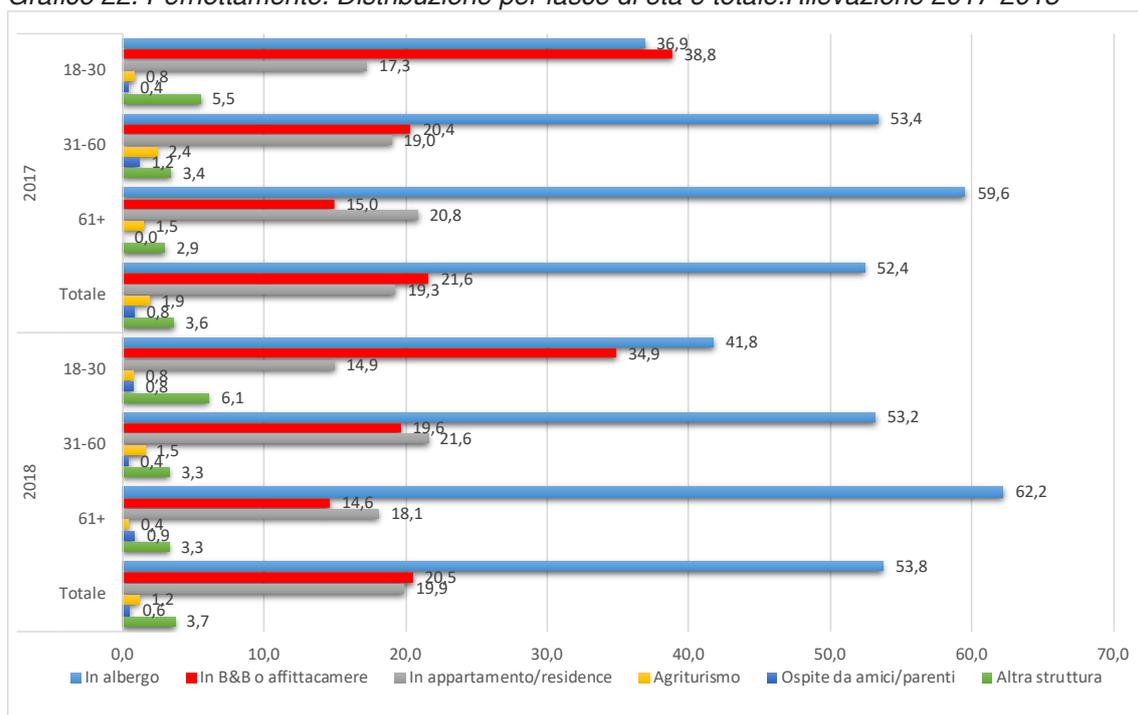
Oltre 9 visitatori su 10 hanno dichiarato di aver pernottato direttamente nella “Città di Firenze” (90,8%). Le altre voci: “Comuni dell’area Metropolitana” (5,1%), “Altro comune della Toscana” (2,8%) e “Altro” (1,0%) presentano percentuali ben inferiori. Per questo aspetto non si evidenziano particolari differenze rispetto ai risultati emersi nella passata rilevazione. Dall’analisi delle strutture in cui hanno pernottato i turisti si osserva che più di un visitatore su due ha espresso di aver dormito “In albergo” (53,8%), “Il B&B o Affittacamere” è stato citato dal 20,5% e “In appartamento/residence” dal 19,9%. Dall’analisi distinta tra italiani e stranieri si osserva che tra gli italiani ci sono poco più di 10 punti percentuali di differenza tra chi ha affermato di aver pernottato “In albergo” (45,9%) e chi invece nel “B&B o affittacamere” (34,0%). Differenza che aumenta rispetto a quanto era emerso dall’indagine del 2017, in cui il range era inferiore a 5 punti percentuali, ma che risulta comunque meno consistente rispetto a quanto si osserva dai dati dei soli turisti stranieri dove il 56,2% ha dichiarato di aver pernottato “In albergo” mentre la seconda opzione più citata è risultata “In appartamento/residence” (21,9%). Pari invece al 16,3% coloro che hanno dormito in “B&B o affittacamere” (cfr. Grafico 21).

Grafico 21. Pernottamento. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2017-2018



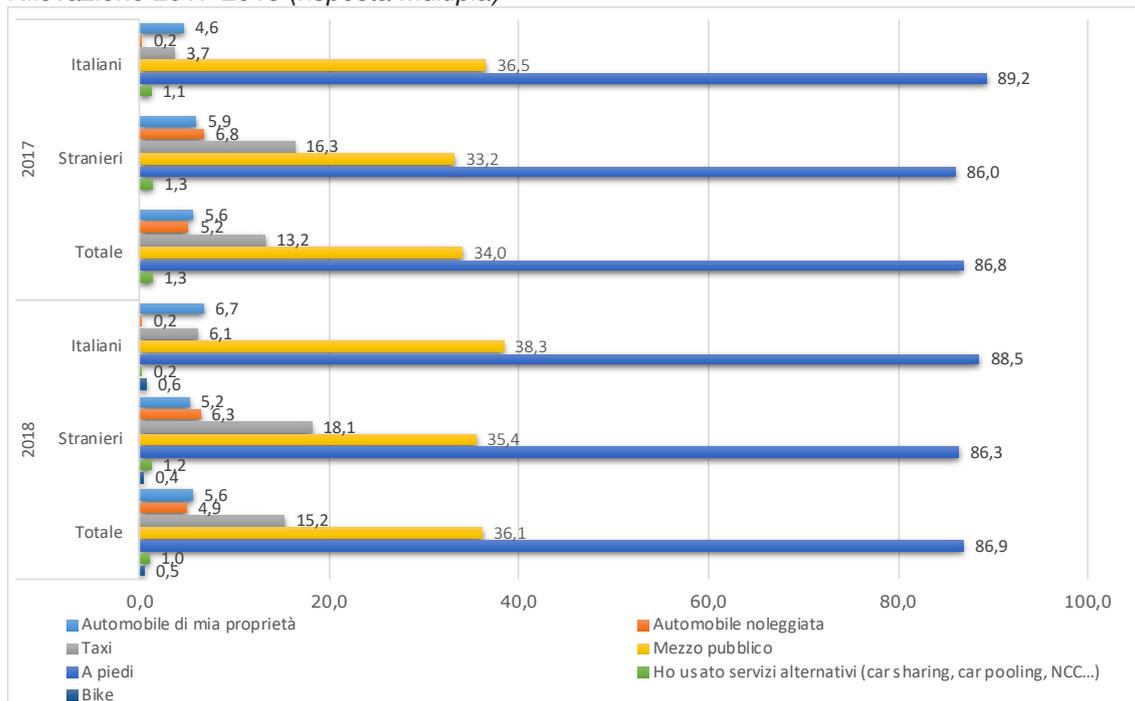
Se nella passata rilevazione era emerso che il “B&B o affittacamere” era la struttura maggiormente menzionata tra i giovani, dalla più recente analisi è “l’Albergo” quella più citata in tutte le classi di età, con quote che crescono all’aumentare dell’anzianità. Tra i giovani sono il 41,8% a pernottare in “Albergo”, la percentuale sale al 53,2% tra i “31-60 anni” fino a raggiungere il 62,2% tra gli “over 60”. Il “B&B o affittacamere” è comunque scelto da quasi il 35% della classe “18-30 anni”, mentre è sotto la quota del 20% nelle altre classi che invece prediligono la sistemazione in “Appartamento/residence” (cfr. Grafico 22).

Grafico 22. Pernottamento. Distribuzione per fasce di età e totale. Rilevazione 2017-2018



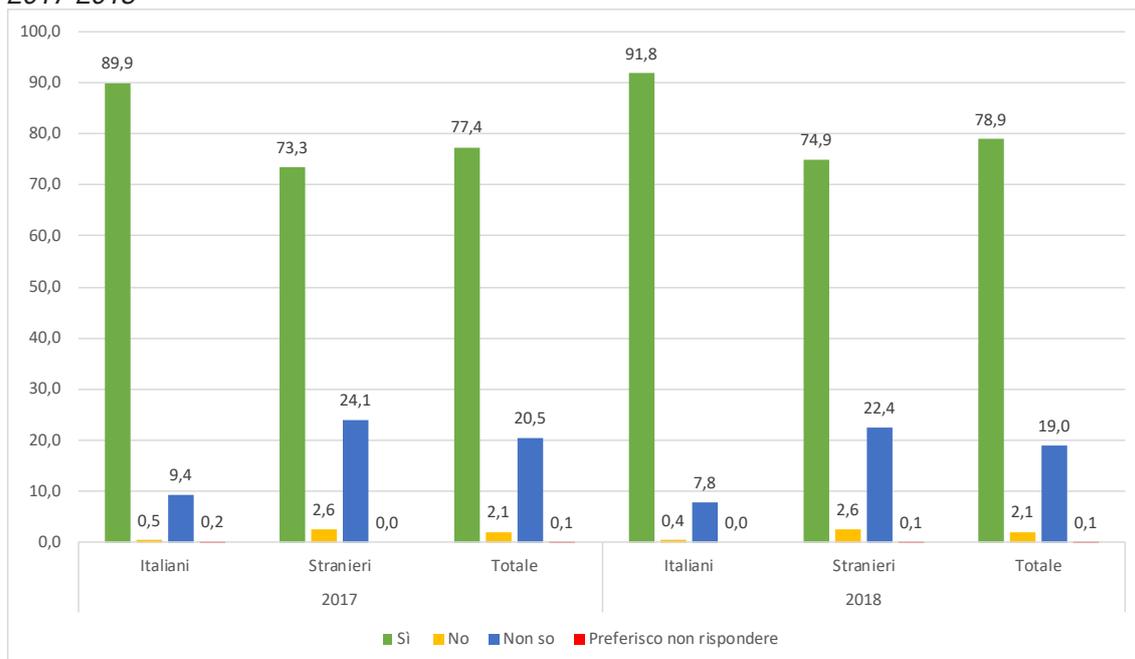
Circa l'87% dei rispondenti ha affermato di essersi spostato in giro per la città "A piedi" (86,9%, 88,5% tra gli italiani e 86,3% tra gli stranieri), il 36,1% ha menzionato di aver utilizzato i "Mezzi pubblici" (38,3% tra gli italiani e 35,4% tra gli stranieri). Intorno al 15% coloro che hanno preso il "Taxi" scelto più dagli stranieri che dagli italiani (18,1% rispetto a 6,1%). Gli altri mezzi sono "Automobile di mia proprietà" che è stata utilizzata dal 5,6% dei rispondenti e "Automobile noleggiata", citata dal 4,9% dei rispondenti. Molto basse (1,0%) le quote di coloro che hanno usato "Servizi alternativi" come car sharing, car pooling, NCC... e sotto l'1% coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato la "Bike". I dati emersi nell'attuale indagine sono in linea con quanto osservato lo scorso anno (cfr. Grafico 23).

Grafico 23. Mezzi di trasporto utilizzati. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2017-2018 (risposta multipla)



Uno sguardo al futuro conferma che anche nel 2018 risultano elevate le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (78,9%), sono solo il 2,1% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 19,0% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 24).

Grafico 24. Ritorno in futuro a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2017-2018



Appendice

Questionario in italiano

1. Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

Numero di giorni _____

2. Era la prima volta che veniva a Firenze?

1. Sì
2. No
- 99 Preferisco non rispondere

3. 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

4. Come ha organizzato il suo viaggio?

1. Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)
2. Internet
3. Agenzia di viaggio
4. Pacchetto tour operator
5. altro (specificare) _____
- 99 Preferisco non rispondere

5. Quali siti ha consultato per trarre informazioni sul suo viaggio? (la domanda la rivolgerai a tutti) (risposta multipla)

1. Social network
2. Portale web di viaggio
3. Blog di viaggio
4. Sito Firenzecard
5. Non ho consultato nessun sito
99. Preferisco non rispondere

6. Può indicare quale social network? (la domanda rivolta a chi ha selezionato social network) (risposta multipla)

1. Instagram
2. Facebook
3. Twitter
4. altro (specificare).....
- 99 Preferisco non rispondere

7. Può indicare quale portale web di viaggio? (la domanda rivolta a chi ha selezionato portale web di viaggio) *(risposta multipla)*

1. Tripadvisor
2. Booking
3. Expedia
4. Airbnb
5. Google places
6. Kayak
7. Gumtree
8. Italia.it
9. Visittuscany.com
10. altro (specificare).....
- 99 Preferisco non rispondere

8. Pensa di tornare a Firenze in futuro?

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

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

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

10. 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

11. È stato facile l'utilizzo della Firenzecard?

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

12. È stato facile trovare nei musei del circuito i varchi di accesso dedicati alla Firenzecard?

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

13. Ritiene che il personale dei musei sia stato accogliente/collaborativo?

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

14. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

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

15. Ha comprato anche la Firenzecard+?

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

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

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

17. In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?

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

18. Nel periodo di permanenza a Firenze quale mezzo ha utilizzato per spostarsi in città? (ri-sposta multipla)

1. Automobile di mia proprietà
2. Automobile noleggiata
3. Taxi
4. Mezzo pubblico
5. A piedi
6. Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)
7. Bike sharing
99. Preferisco non rispondere

19. Quale dei seguenti servizi presenti nei musei ha utilizzato?

1. Visita guidata
2. Audioguida/guida multimediale
3. Caffetteria
4. Bookshop
5. Informazioni
6. Guardaroba
7. Servizi igienici
8. Laboratori/servizi dedicati ai bambini
99. Preferisco non rispondere

20. Può indicare il suo grado di soddisfazione (1 – molto, 2 – abbastanza, 3 – poco, 4 – per nulla, 99 preferisco non rispondere)? (si presenteranno solo le voci selezionate nella precedente domanda)

Grado soddisfazione

Visita guidata
Audioguida/guida multimediale
Caffetteria
Bookshop
Informazioni
Guardaroba
Servizi igienici
Laboratori/servizi dedicati ai bambini

Informazioni anagrafiche

Genere

1. M
2. F

Anno di nascita:

99. Preferisco non rispondere

Titolo di studio

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

Condizione occupazionale

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

Questionario in inglese**1. How many days did you spend in Florence?**

Number of days _____

2. Was this your first visit to Florence?

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

3. 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

4. How did you organize your travel?

1. Solo (travel guidebooks, tips from friends and relatives)
2. Internet
3. Travel agency
4. Tour operator. It was part of the travel package
5. Other (*what*) _____
99. I prefer not to answer

5. Which websites did you visit to find information for your travel? (multiple choice)

1. Social networks
2. Travel websites
3. Travel blogs
4. Firenzecard website
5. I did not visited any website
99. I prefer not to answer

6. Can you specify which social networks you did visit? (only in case you selected "social network") (multiple choice)

1. Instagram
2. Facebook
3. Twitter
4. Other _____
99. I prefer not to answer

7. Can you specify which travel websites you did visit? (only in case you selected "travel website") (multiple choice)

1. Tripadvisor
2. Booking
3. Expedia
4. Airbnb
5. Google places

- 6. Kayak
- 7. Gumtree
- 8. Italia.it
- 9. Visittuscany.com
- 10. Other _____
- 99 I prefer not to answer

8. Do you plan to return to Florence?

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

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

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

10. Regarding how much you use 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

11. Was it clear how to use FlorenceCard?

- 1. Very clear
- 2. Quite clear
- 3. Not very clear
- 4. Not at all
- 98. I do not know
- 99. I prefer not to answer

12. Was it easy to find priority access in the museums of FlorenceCard?

- 1. Very easy
- 2. Quite easy
- 3. Not very easy
- 4. Not at all easy
- 98. I do not know
- 99. I prefer not to answer

13. Do you think that the museum staff was friendly and helpful?

- 1. Very friendly and helpful
- 2. Quite friendly and helpful
- 3. Not friendly and helpful
- 4. Not at all friendly and helpful
- 98. I do not know
- 99. I prefer not to answer

14. Would you recommend the purchase of Firenzecard to others?

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

15. Did you buy also Firenzecard+?

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

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

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

17. In what kind of accommodation did you stay?

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

18. What means of transportation did you use during your stay in Florence?

1. Own car
2. Rental car
3. Taxi
4. Public transportation
5. Walking
6. Other services (car sharing, carpooling, NCC...)
7. Bike sharing
99. I prefer not to answer

19. Which services did you use inside the museums?

1. Guided tour
2. Audioguides/ multimedia guides
3. Cafeteria
4. Bookshop
5. Information Point
6. Cloakroom
7. Toilets
8. Laboratories and children activities
- 99 I prefer not to answer

20. Please indicate your grade of satisfaction for each of the following items (1 – very satisfied, 2 – somewhat satisfied, 3 – not very satisfied, 4 – not at all satisfied, 99 I prefer not to answer)?

Degree of satisfaction

- Guided tour
- Audioguides/ multimedia guides
- Cafeteria
- Bookshop
- Information Point
- Cloakroom
- Toilets
- Laboratories and children activities

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 Unable to work
- 7 Other status
- 99 I prefer not to answer

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2017.

Questionario in francese**1. Combien de temps a duré votre séjour à Florence ?**

Nombre des jours_____

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

6. Oui

7. Non

99. Je préfère ne pas répondre

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

3. En couple

4. Avec des amis/collègues

5. Avec vos enfants

6. Seul

7. Autres membres de la famille

99. Je préfère ne pas répondre

4. Comment avez-vous organisé votre voyage?

1. Vous-même (guides de voyage, conseils de vos amis et famille)

2. Internet

3. Agences de voyage

4. Tour opérateur

5. Autres (*précisez*)_____

99. Je préfère ne pas répondre

**5. Quels sites internet avez-vous consulté pour trouver les informations pour votre voyage?
(question à choix multiples)**

1. Sites de réseautage social

2. Portails de voyage

3. Blogs de voyage

4. Site de Firenzecard

5. Je n'ai consulté aucun site sur internet

99. Je préfère ne pas répondre

6. Pourriez-vous nous indiquer quels sites de réseautage social avez-vous consulté? (si vous avez sélectionné "Sites de réseautage social") (question à choix multiples)

1. Instagram

2. Facebook

3. Twitter

4. Autres (*précisez*)_____

99. Je préfère ne pas répondre

7. Pourriez-vous nous indiquer quel portail de voyage avez-vous consulté ? (si vous avez sélectionné "Portails de voyage") (question à choix multiples)

1. Tripadvisor
2. Booking
3. Expedia
4. Airbnb
5. Google places
6. Kayak
7. Gumtree
8. Italia.it
9. Visittuscany.com
10. Autres (précisez) _____

99. Je préfère ne pas répondre

8. Pensez-vous retourner un jour à Florence?

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

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

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

10. 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

11. A-t-il été facile d'utiliser Firenzecard?

1. Oui, très facile
2. Oui, plutôt facile
3. Non, peu facile
4. Non, pas du tout facile
98. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

12. A-t-il été facile de trouver les points d'accès dédiés à la Firenzecard dans les musées du circuit?

1. Oui, très facile
2. Oui, plutôt facile
3. Non, peu facile
4. Non, pas du tout facile
98. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

13. Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé par le personnel du musée?

1. Excellent
2. Bon
3. Moyen
4. Mauvais
98. Je ne sais pas
99. Je préfère ne pas répondre

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

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

15. Vous aussi avez acheté Firenzecard+?

1. Oui
2. Non
3. Je ne connais pas cette carte
99. Je préfère ne pas répondre

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

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

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

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

18. Quel moyen de transport avez-vous utilisé pendant votre séjour à Florence?(question à choix multiples)

1. Voiture personnelle
2. Voiture de location
3. Taxi
4. Transport en commun
5. A piède
6. Services alternatifs (car sharing, car pooling, NCC...)
7. Bike sharing
99. Je préfère ne pas répondre

19. Quels services suivants avez-vous utilisés dans les musées? (question à choix multiples)

1. Visites guidées
2. Audioguides/guides multimédias
3. Café
4. Librairies
5. Informations
6. Vestiaires
7. Toilettes
8. Activités/services pour les enfants
- 99 Je préfère ne pas répondre

20. Donnez-nous votre niveau d'appréciation des points suivants (1-Tout à fait satisfait, 2-Plutôt satisfait, 3-Peu satisfait, 4-Pas du tout satisfait, 99 Je préfère ne pas répondre)?

Niveau d'appréciation

Visites guidées

Audioguides/guides multimédias

Café

Librairies

Informations

Vestiaires

Toilettes

Activités/services pour les enfants

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 Incapable de travailler

7 Autre

99 Je préfère ne pas répondre

Risultati – Frequenze delle risposte

1. Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Fino a 3 giorni	674	34,4
Da 4 a 5 giorni	959	48,9
Da 6 a 7 giorni	224	11,4
Oltre una settimana	88	4,5
Nessuna risposta	17	0,9
Totale	1.962	100,0

2. Era la prima volta che veniva a Firenze?

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.138	58,0
No	821	41,8
Preferisco non rispondere	3	0,2
Totale	1.962	100,0

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

	Numerosità campionaria	%
Partner/coniuge	1.323	67,4
Amici/colleghi	276	14,1
Figli	424	21,6
Solo	182	9,3
Altri membri della famiglia	243	12,4
Preferisco non rispondere	11	0,6
Totale	1.962	

4. Come ha organizzato il suo viaggio?

	Numerosità campionaria	%
Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)	914	46,6
Internet	889	45,3
Agenzia di viaggio	83	4,2
Pacchetto tour operator	17	0,9
Altro	56	2,9
Preferisco non rispondere	3	0,2
Totale	1.962	100,0

5. Quali siti ha consultato per trarre informazioni sul suo viaggio? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Social network	180	9,2
Portale web di viaggio	1.240	63,2
Blog di viaggio	577	29,4
Sito Firenzecard	1.662	84,7
Non ho consultato nessun sito	62	3,2
Preferisco non rispondere	9	0,5
Totale	1.962	

6. Può indicare quale social network? (risposta multipla, rivolta a chi ha utilizzato i social network)

	Numerosità campionaria	%
Instagram	57	31,7
Facebook	112	62,2
Twitter	18	10,0
Altro	40	22,2
Preferisco non rispondere	11	6,1
Totale	180	

7. Può indicare quale portale web di viaggio? (risposta multipla, rivolta a chi ha utilizzato il portale web di viaggio)

	Numerosità campionaria	%
Tripadvisor	815	65,7
Booking	647	52,2
Expedia	206	16,6
Airbnb	306	24,7
Google places	210	16,9
Kayak	63	5,1
Gumtree	3	0,2
Italia.it	267	21,5
Visittuscany.com	308	24,8
Altro	164	13,2
Preferisco non rispondere	25	2,0
Totale	1.240	

8. Pensa di tornare in futuro a Firenze?

	Numerosità campionaria %	
Sì	1.548	78,9
No	41	2,1
Non so	372	19,0
Preferisco non rispondere	1	0,1
Totale	1.962	100,0

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

	Numerosità campionaria %	
Per visitare i principali musei di Firenze	1.517	77,3
Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata	1.820	92,8
Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi	1.104	56,3
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	218	11,1
Altro	59	3,0
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale rispondenti	1.962	

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

	Numerosità campionaria %	
Molto	1.569	80,0
Abbastanza	348	17,7
Poco	29	1,5
Per niente	14	0,7
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	1.962	100,0

11. È stato facile l'utilizzo della Firenzecard?

	Numerosità campionaria %	
Molto	1.172	59,7
Abbastanza	686	35,0
Poco	92	4,7
Per niente	11	0,6
Non so	1	0,1
Preferisco non rispondere		0,0
Totale	1.962	100,0

12. È stato facile trovare nei musei del circuito i varchi di accesso dedicati alla Firenzecard?

	Numerosità campionaria	%
Molto	821	41,8
Abbastanza	932	47,5
Poco	170	8,7
Per niente	32	1,6
Non so	5	0,3
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	1.962	100,0

13. Ritieni che il personale dei musei sia stato accogliente/collaborativo?

	Numerosità campionaria	%
Molto	1.005	51,2
Abbastanza	861	43,9
Poco	68	3,5
Per niente	10	0,5
Non so	13	0,7
Preferisco non rispondere	5	0,3
Totale	1.962	100,0

14. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.859	94,8
No	37	1,9
Non so	64	3,3
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale rispondenti	1.962	100,0

15. Ha comprato anche la Firenzecard+?

	Numerosità campionaria	%
Sì	522	26,6
No	818	41,7
Non nr conoscevo l'esistenza	606	30,9
Preferisco non rispondere	16	0,8
Totale	1.962	100,0

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

	Numerosità campionaria	%
Firenze città	1.781	90,8
Comuni dell'area metropolitana di Firenze	100	5,1
Altro Toscana	54	2,8
Altro	20	1,0
Preferisco non rispondere	7	0,4
Totale	1.962	100,0

17. In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?

	Numerosità campionaria	%
In albergo	1.055	53,8
In B&B o affittacamere	402	20,5
In appartamento/residence	390	19,9
Agriturismo	23	1,2
Ospite da amici/parenti	11	0,6
Altra struttura	72	3,7
Preferisco non rispondere	9	0,5
Totale	1.962	100,0

18. Nel periodo di permanenza a Firenze quale mezzo ha utilizzato per spostarsi in città? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Automobile di mia proprietà	109	5,6
Automobile noleggiata	96	4,9
Taxi	299	15,2
Mezzo pubblico	708	36,1
A piedi	1.704	86,9
Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)	19	1,0
Bike	9	0,5
Preferisco non rispondere	6	0,3
Totale rispondenti	1.962	

19. Quale dei seguenti servizi presenti nei musei ha utilizzato? (risposta multipla)

	Numerosità campionaria	%
Visita guidata	220	11,2
Audioguida/guida multimediale	944	48,1
Caffetteria	743	37,9
Bookshop	956	48,7
Informazioni	814	41,5
Guardaroba	545	27,8
Servizi igienici	1.592	81,1
Laboratori/servizi dedicati ai bambini	31	1,6
Preferisco non rispondere	38	1,9
Totale rispondenti	1.962	

20. Per ciascuna delle seguenti voci indichi il suo grado di soddisfazione?

Visita guidata

	Numerosità campionaria	%
Molto	158	71,8
Abbastanza	60	27,3
Poco	1	0,5
Per niente		0,0
Preferisco non rispondere	1	0,5
Totale	220	100,0

Audioguida/guida multimediale

	Numerosità campionaria	%
Molto	477	50,5
Abbastanza	427	45,2
Poco	28	3,0
Per niente	2	0,2
Preferisco non rispondere	10	1,1
Totale	944	100,0

Caffetteria

	Numerosità campionaria %	
Molto	282	38,0
Abbastanza	423	56,9
Poco	27	3,6
Per niente	4	0,5
Preferisco non rispondere	7	0,9
Totale	743	100,0

Bookshop

	Numerosità campionaria %	
Molto	516	54,0
Abbastanza	416	43,5
Poco	22	2,3
Per niente		0,0
Preferisco non rispondere	2	0,2
Totale	956	100,0

Informazioni

	Numerosità campionaria %	
Molto	438	53,8
Abbastanza	349	42,9
Poco	20	2,5
Per niente	1	0,1
Preferisco non rispondere	6	0,7
Totale	814	100,0

Guardaroba

	Numerosità campionaria %	
Molto	300	55,0
Abbastanza	224	41,1
Poco	13	2,4
Per niente	3	0,6
Preferisco non rispondere	5	0,9
Totale	545	100,0

Servizi igienici

	Numerosità campionaria %	
Molto	725	45,5
Abbastanza	799	50,2
Poco	51	3,2
Per niente	6	0,4
Preferisco non rispondere	11	0,7
Totale	1.592	100,0

Laboratori/servizi dedicati ai bambini

	Numerosità campionaria %	
Molto	18	58,1
Abbastanza	12	38,7
Poco	1	3,2
Per niente		0,0
Preferisco non rispondere		0,0
Totale	31	100,0

Informazioni anagrafiche

Sesso

	Numerosità campionaria %	
Maschio	1.089	55,5
Femmina	873	44,5
Totale	1.962	100,0

Età

	Numerosità campionaria %	
18-30	261	13,3
31-60	1.243	63,4
61+	458	23,3
Preferisco non rispondere		0,0
Totale	1.962	100,0

Titolo di studio

	Numerosità campionaria	%
Laurea o titolo superiore	1.530	78,0
Diploma di scuola media superiore	352	17,9
Licenza media inferiore o avviamento professionale	58	3,0
Licenza elementare	1	0,1
Nessun titolo	2	0,1
Preferisco non rispondere	19	1,0
Totale	1.962	100,0

Condizione occupazionale

	Numerosità campionaria	%
Occupato/a	1.361	69,4
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	35	1,8
Casalingo/a	38	1,9
Studente/essa	101	5,1
Ritirato/a dal lavoro	292	14,9
Inabile al lavoro	3	0,2
Altra condizione	108	5,5
Preferisco non rispondere	24	1,2
Totale	1.962	100,0

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities related to the business. It emphasizes the need for transparency and accountability in financial reporting.

2. The second part of the document outlines the various methods and techniques used to collect and analyze data. It covers both qualitative and quantitative research approaches, highlighting their strengths and limitations.

3. The third part of the document focuses on the interpretation and analysis of the collected data. It discusses how to identify trends, patterns, and correlations, and how to draw meaningful conclusions from the results.

4. The fourth part of the document addresses the challenges and limitations of data analysis. It discusses issues such as data quality, bias, and the potential for misinterpretation, and offers strategies to mitigate these risks.

5. The fifth part of the document provides a summary of the key findings and conclusions. It highlights the most significant insights gained from the analysis and offers recommendations for future research and practice.

6. The sixth part of the document discusses the implications of the findings for the business and the industry. It explores how the results can be used to inform decision-making and improve performance.

7. The seventh part of the document provides a conclusion and a final summary of the document. It reiterates the main points and offers a final thought on the importance of data analysis in business.

8. The eighth part of the document is a list of references and sources. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

9. The ninth part of the document is an appendix. It contains additional information and data that are not included in the main body of the document but are relevant to the research and analysis.

10. The tenth part of the document is a glossary. It provides definitions for key terms and concepts used throughout the document, ensuring clarity and consistency in the language.

11. The eleventh part of the document is a list of figures and tables. It includes a detailed description of each figure and table, explaining its content and how it relates to the research and analysis.

12. The twelfth part of the document is a list of abbreviations. It provides a key for the abbreviations used throughout the document, making it easier for the reader to understand the text.

13. The thirteenth part of the document is a list of acronyms. It provides a key for the acronyms used throughout the document, ensuring that the reader can understand the text without confusion.

14. The fourteenth part of the document is a list of symbols. It provides a key for the symbols used throughout the document, ensuring that the reader can understand the text without confusion.

15. The fifteenth part of the document is a list of footnotes. It includes additional information and references that are not included in the main body of the document but are relevant to the research and analysis.

16. The sixteenth part of the document is a list of endnotes. It includes additional information and references that are not included in the main body of the document but are relevant to the research and analysis.

17. The seventeenth part of the document is a list of appendices. It includes additional information and data that are not included in the main body of the document but are relevant to the research and analysis.

18. The eighteenth part of the document is a list of references. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

19. The nineteenth part of the document is a list of sources. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

20. The twentieth part of the document is a list of references. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

21. The twenty-first part of the document is a list of sources. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

22. The twenty-second part of the document is a list of references. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.

23. The twenty-third part of the document is a list of sources. It includes a comprehensive list of books, articles, and other resources used in the research and analysis.