

di statistica

Bollettino mensile



n.169
marzo
2025



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
Elisa Bacci

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Popolazione</i>	7
<i>Statistiche demografiche al 28 febbraio 2025</i>	10
<i>Prezzi al consumo</i>	12
<i>Clima febbraio 2025</i>	17
<i>Dati territoriali</i>	22
<i>La statistica per la città</i>	
<i>La FirenzeCard 2024 - I turisti e la città di Firenze</i>	25

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 su "La FirenzeCard 2024 - I turisti e la città di Firenze". L'approfondimento demografico di questo mese si concentra sulla evoluzione dell'età registrata negli ultimi anni da parte dei residenti fiorentini nel loro complesso e i residenti di cittadinanza straniera

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

I residenti a Firenze al 28 febbraio 2025 sono 365.675 di cui 59.352 stranieri (il 16,2% del totale).

L'approfondimento demografico di questo mese si concentra sulla evoluzione dell'età registrata negli ultimi anni da parte dei residenti fiorentini nel loro complesso e i residenti di cittadinanza straniera. Come è possibile vedere dalla tabella 1, l'età media dei residenti non ha subito variazioni significative dal 2004 al 2018 mentre nel 2019 si è registrato un aumento abbastanza significativo che si è mantenuto negli anni successivi: da 46,9 anni del 2018 l'età media è passata a 47,7 del 2024.

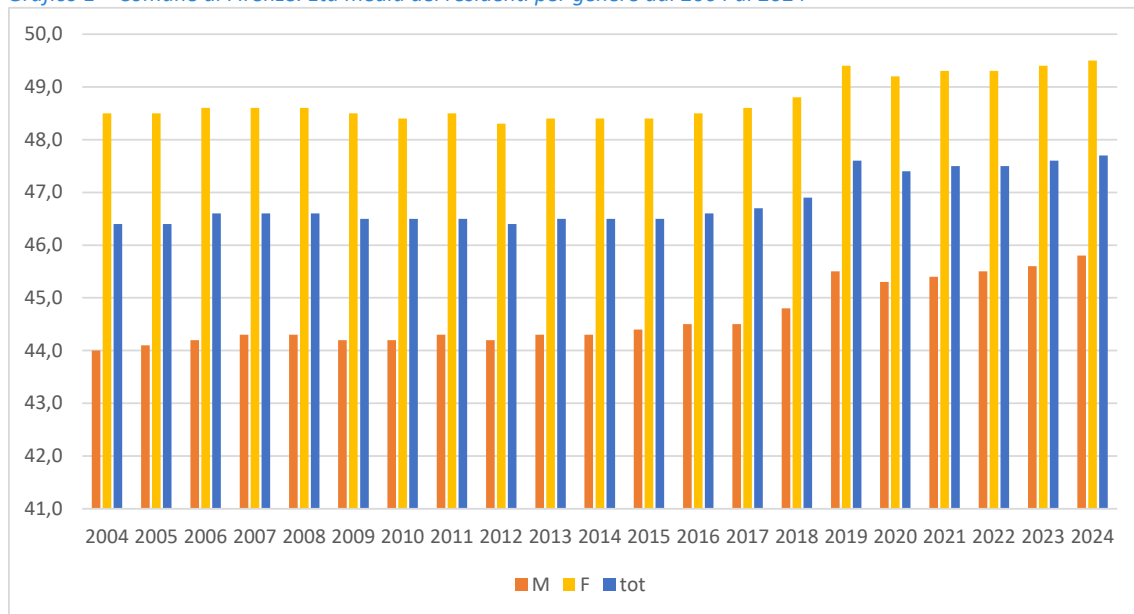
Tabella 1 – Comune di Firenze. Età media dei residenti complessivi e residenti con cittadinanza straniera per genere dal 2004 al 2024

	Residenti totali			Residenti stranieri		
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale
2004	44,0	48,5	46,4	29,9	31,9	30,9
2005	44,1	48,5	46,4	30,8	32,9	31,9
2006	44,2	48,6	46,6	30,9	33,2	32,1
2007	44,3	48,6	46,6	31,2	33,6	32,4
2008	44,3	48,6	46,6	31,4	34,0	32,8
2009	44,2	48,5	46,5	31,5	34,3	33,0
2010	44,2	48,4	46,5	31,8	35,1	33,6
2011	44,3	48,5	46,5	32,1	35,2	33,8
2012	44,2	48,3	46,4	32,3	35,4	34,0
2013	44,3	48,4	46,5	32,0	35,5	33,9
2014	44,3	48,4	46,5	32,2	35,8	34,2
2015	44,4	48,4	46,5	32,7	36,2	34,6
2016	44,5	48,5	46,6	32,9	36,8	35,0
2017	44,5	48,6	46,7	33,2	37,3	35,4
2018	44,8	48,8	46,9	33,8	37,9	36,0
2019	45,5	49,4	47,6	34,8	39,0	37,1
2020	45,3	49,2	47,4	34,9	39,1	37,2
2021	45,4	49,3	47,5	35,3	39,8	37,8
2022	45,5	49,3	47,5	35,9	40,4	38,4
2023	45,6	49,4	47,6	36,4	40,9	38,8
2024	45,8	49,5	47,7	36,6	41,2	39,1

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

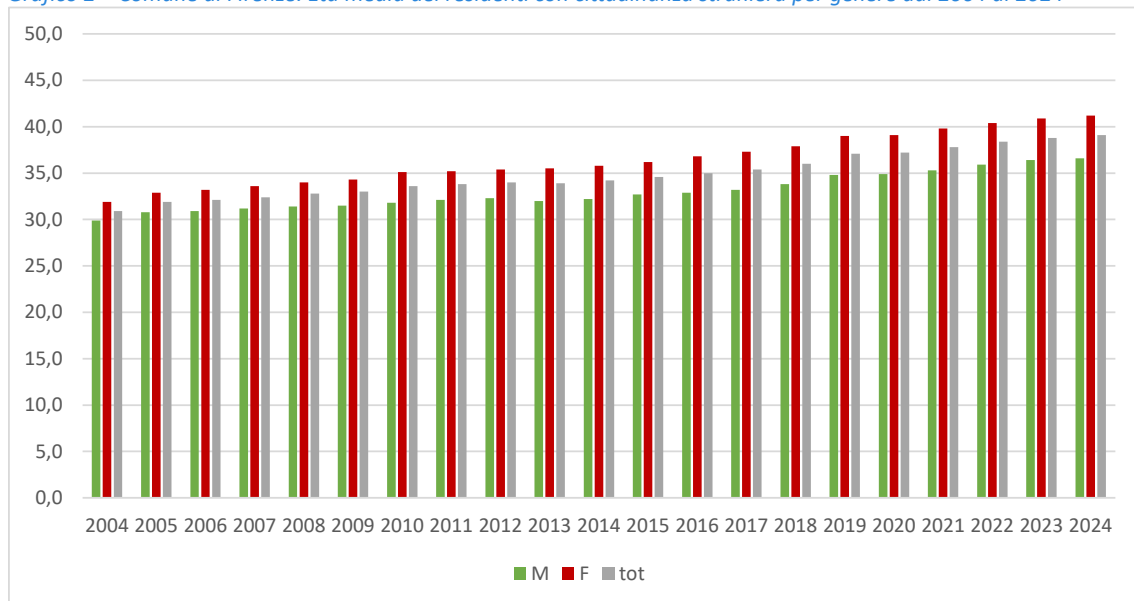
Come è noto, sono le donne ad avere un'età media più elevata: alla fine del 2024 era di 49,5 anni contro 45,8 degli uomini con una differenza di 3,7 anni in diminuzione (nel 2004 le donne avevano un'età media maggiore rispetto agli uomini di 4,5 anni).

Grafico 1 – Comune di Firenze. Età media dei residenti per genere dal 2004 al 2024



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

Grafico 2 – Comune di Firenze. Età media dei residenti con cittadinanza straniera per genere dal 2004 al 2024



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

Ponendo attenzione sulla sola popolazione con cittadinanza straniera, si è assistito invece a un progressivo innalzamento dell'età media di diversi anni; gli uomini stranieri avevano un'età media nel 2004 di 29,9 anni mentre alla fine del 2024 l'età si innalza a 36,6; per le donne l'aumento è maggiore visto che passano da 31,9 nel 2004 a 41,2 nel 2024.

Così come per i residenti complessivi, anche tra i residenti stranieri è maggiore l'età media delle donne rispetto a quella degli uomini; la differenza di età è in aumento ed è passata da 2,0 anni nel 2004 a 4,6 anni nel 2024, come si può apprezzare anche dal grafico 2.

Si può immaginare che la crescita dell'età media degli stranieri possa dipendere dalla stabilizzazione nella città di Firenze di una parte consistente di essi. È noto come gli immigrati siano generalmente una componente della popolazione più giovane rispetto alla popolazione originaria; questa regola viene rispettata anche a Firenze. Tuttavia, è bene segnalare come la differenza tra l'età media degli italiani e degli stranieri sia passata negli ultimi 20 anni da 16,8 anni del 2004 a 10,3 anni del 2024.

Si analizza di seguito l'età media per le principali cittadinanze presenti a Firenze (tabella 2). Spicca l'età media dei residenti di cittadinanza georgiana¹ che è pari a 48,4 ed è di poco superiore all'età media complessiva. Sopra la soglia dei 47 anni è anche l'età media dei residenti di cittadinanza ucraina² e statunitense (rispettivamente 47,1 e 47,4).

Le cittadinanze con età più bassa sono quelle del Bangladesh con 28,2 ed Egitto con 31,2.

Tabella 2 – Comune di Firenze. Età media al 31 dicembre 2024 per le prime 15 cittadinanze per numerosità dei residenti.

Cittadinanza	Numero residenti	età media
Romania	7.118	42,5
Peru'	6.600	36,3
Cina	6.155	35,2
Albania	4.601	37,9
Filippine	4.262	43,2
Bangladesh	2.338	28,2
Sri Lanka	2.320	38,5
Marocco	1.990	36,8
Ucraina	1.490	47,1
Senegal	1.262	37,7
Georgia	1.241	48,4
India	1.084	35,2
Egitto	1.062	31,2
USA	924	47,4
Francia	863	42,5

1 Oltre il 90,0% dei residenti con cittadinanza georgiana sono donne

2 Anche per questa cittadinanza si registra una componente femminile di circa l'80,0%

Statistiche demografiche al 28 febbraio 2025

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso				
Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.067	32.814	62.881	14.253
2	41.287	48.259	89.546	11.588
3	18.498	21.580	40.078	4.808
4	31.628	35.032	66.660	8.691
5	50.768	55.742	106.510	20.012
Totale	172.248	193.427	365.675	59.352

Popolazione residente suddivisa per quartiere e classe di età						
Classe età	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
0-14	5.950	9.032	3.888	6.910	11.052	36.832
15-64	40.797	54.382	24.370	40.729	67.254	227.532
65 E OLTRE	16.134	26.132	11.820	19.021	28.204	101.311
Totale	62.881	89.546	40.078	66.660	106.510	365.675

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti						
Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	22.069	22.742	9.353	14.176	26.955	95.295
2	7.202	11.165	5.002	8.721	12.868	44.958
3	3.821	6.615	3.069	4.956	7.445	25.906
4	2.405	4.346	1.967	3.347	4.991	17.056
5	588	924	466	797	1.234	4.009
6	162	201	112	236	413	1.124
7 E OLTRE	68	94	50	131	229	572
Totale	36.315	46.087	20.019	32.364	54.135	188.920

Numero di conviventi per quartiere						
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze	
885	698	277	357	1.072	3.289	

Popolazione straniera residente			
	Maschi	Femmine	Totale
UE	4.197	7.739	11.936
EXTRA UE	22.708	24.708	47.416
<i>Principali cittadinanze</i>			
• Albania	2.412	2.163	4.575
• Peru'	2.933	3.757	6.690
• Repubblica Popolare Cinese	2.880	3.193	6.073
• Romania	2.673	4.427	7.100

Popolazione residente per luogo di nascita

Residenti	Totale
Nati dal Comune di Firenze	163.843
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	39.258
<i>di cui Bagno a Ripoli</i>	19.480
<i>di cui Fiesole</i>	4.599
Nati in altre province della Toscana	23.651
Nati in altre regioni italiane	66.996
Nati estero	71.902

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE

Saldo naturale	-436
Morti	779
Nati	343

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO

Saldo migratorio	456
Cancellati	2.022
Iscritti	2.478

Indice di vecchiaia per quartiere*

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
271,2	289,3	304,0	275,3	255,2	275,1

* **L'indice di vecchiaia** è il rapporto fra l'ammontare della popolazione anziana (65 anni e oltre) a quella giovanile (da 0 a 14 anni), per 100. L'indice ci dice quanti anziani si contano per ogni 100 giovanissimi ovvero indica il grado di invecchiamento di una popolazione.

Indice di dipendenza per quartiere*

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
54,1	64,7	64,5	63,7	58,4	60,7

* **L'indice di dipendenza** è il rapporto tra l'ammontare della popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice ci dice quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione.

Prezzi al consumo

A febbraio sale l'inflazione a Firenze: in un anno prezzi aumentati di +0,9%. Il carrello della spesa cresce di più 0,7%.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di febbraio 2025 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.

Gli indici dei prezzi al consumo per il mese di febbraio 2025 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	16,2	0,4	0,6
Bevande alcoliche e tabacchi	2,8	1,7	1,8
Abbigliamento e calzature	5,2	0,0	0,5
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	12,4	0,1	2,7
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,2	0,3	-1,2
Servizi sanitari e spese per la salute	7,8	0,2	1,2
Trasporti	16,1	0,3	0,1
Comunicazioni	1,9	-0,4	-5,3
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,3	-0,1	0,7
Istruzione	0,8	0,0	4,6
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,9	-0,3	2,0
Altri beni e servizi	9,3	0,4	1,8
INDICE GENERALE	100,0	0,2	0,9

La variazione mensile è +0,2%, a gennaio 2024 era +0,8%. La variazione annuale è +0,9% mentre a gennaio era +0,6%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a febbraio 2025 sono variati di +0,7% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +2,0% rispetto a febbraio 2024. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di -0,6% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

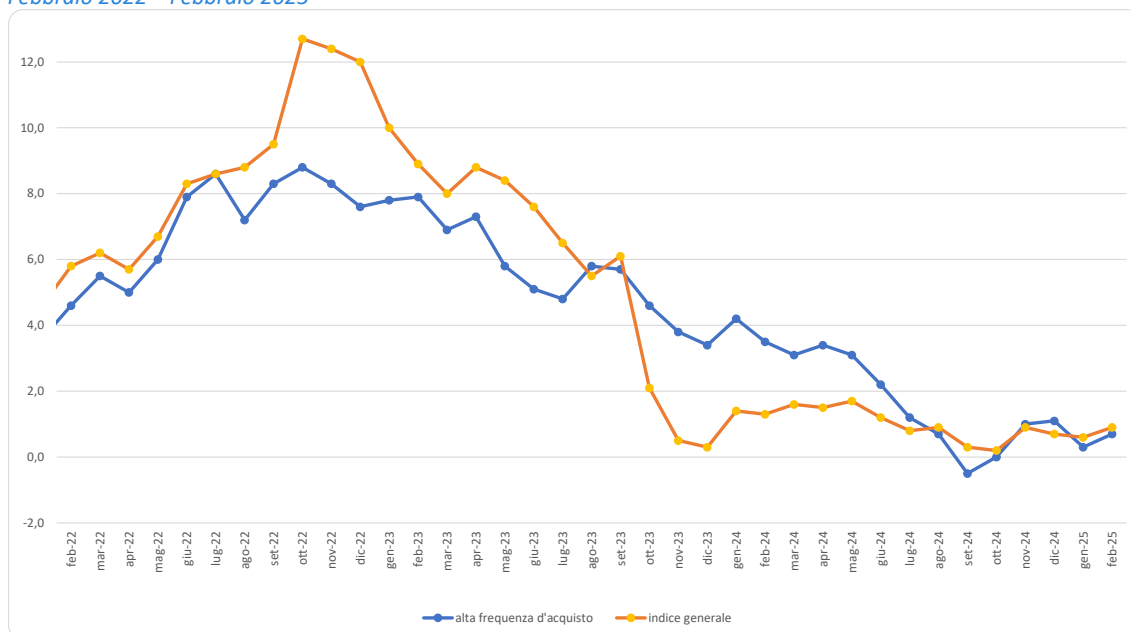
Febbraio e gennaio 2025, variazioni tendenziali percentuali

Tipologia di prodotto	febbraio-25/febbraio-24	gennaio-25/gennaio-24
Alta frequenza	0,7	0,3
Media frequenza	2,0	1,4
Bassa frequenza	-0,6	-0,7
Indice tendenziale generale	+0,9	+0,6

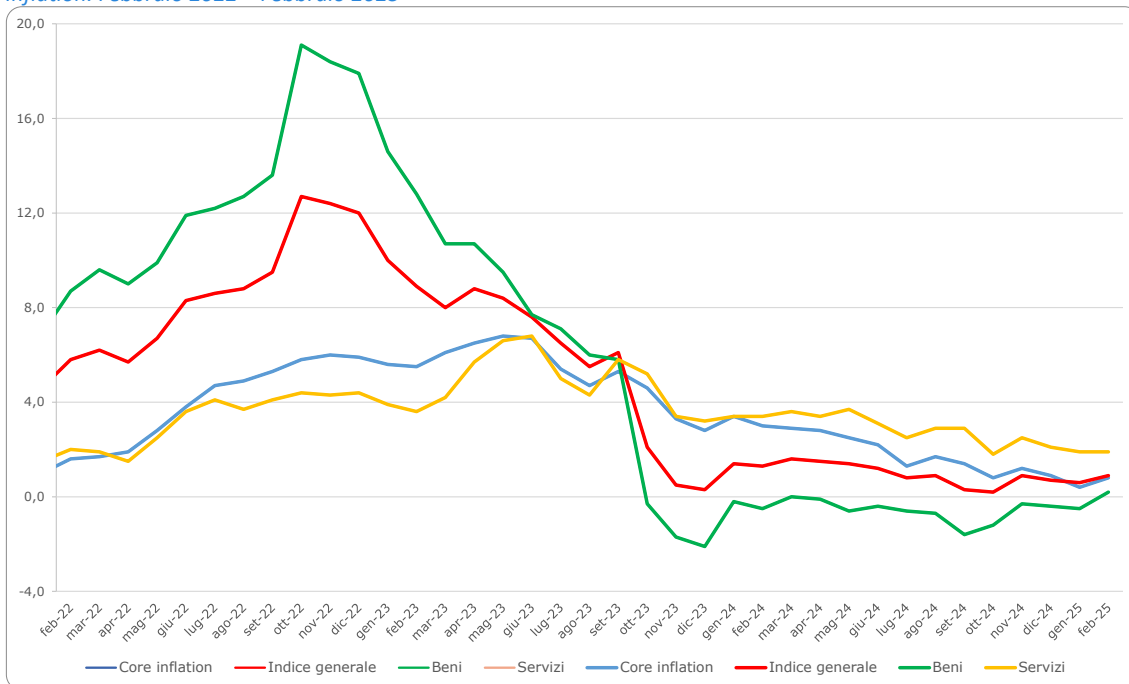
I beni, che pesano nel paniere per circa il 54%, hanno fatto registrare una variazione di -0,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 46%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,9%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +0,5%. I beni energetici sono in aumento di +0,9% rispetto a febbraio 2024. I tabacchi fanno registrare una variazione di +4,1% 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 +0,8% su base annuale.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto. Febbraio 2022 – Febbraio 2025

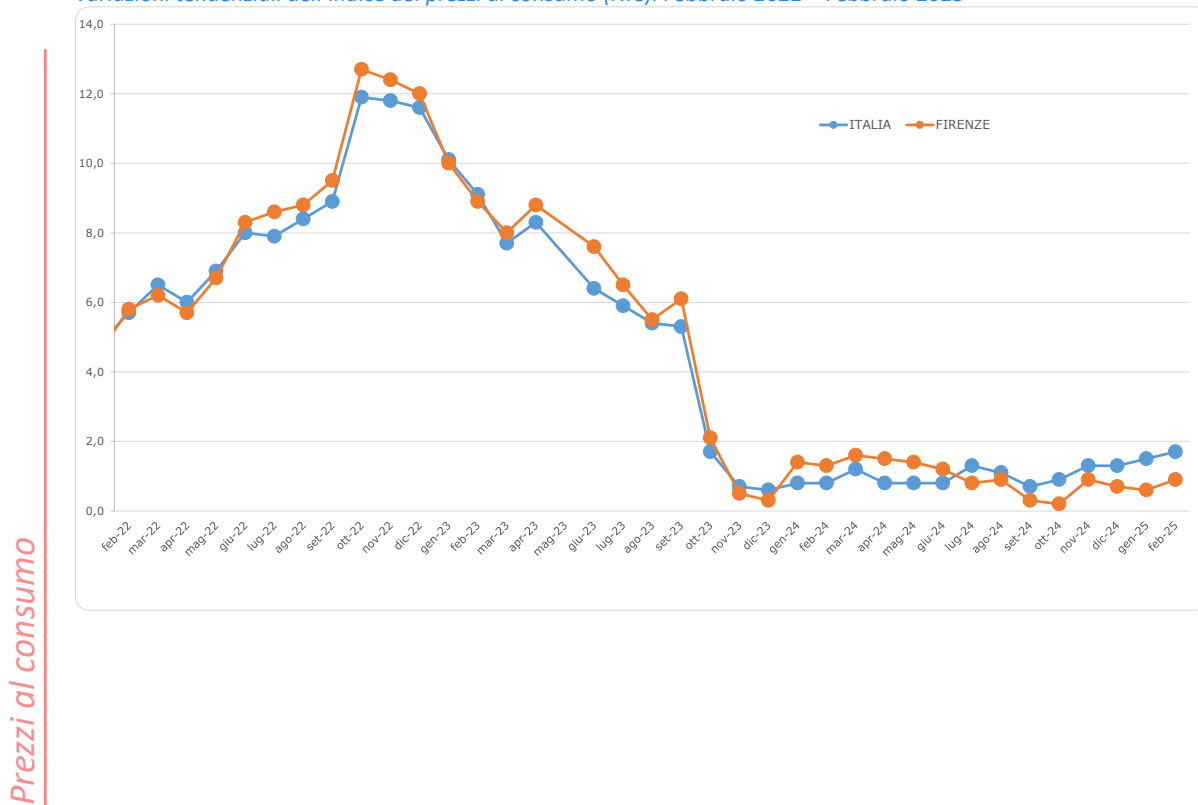


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation. Febbraio 2022 – Febbraio 2025

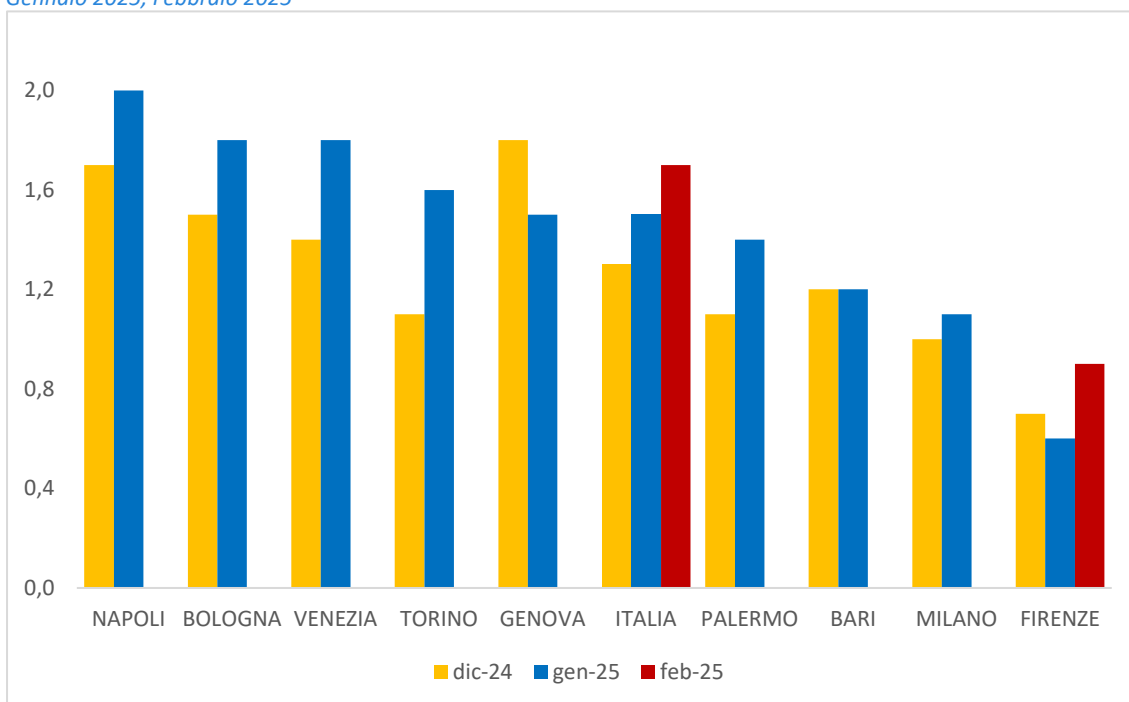


Negli ultimi mesi i prezzi a Firenze sono cresciuti di meno rispetto sia alla media nazionale sia alle principali città italiane.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC). Febbraio 2022 – Febbraio 2025



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) per l'Italia, Firenze e alcune città italiane. Dicembre 2024, Gennaio 2025, Febbraio 2025



Clima febbraio 2025

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 17 °C, si è registrata il giorno 5 e quella minima, pari a -0,4 °C, il giorno 16.

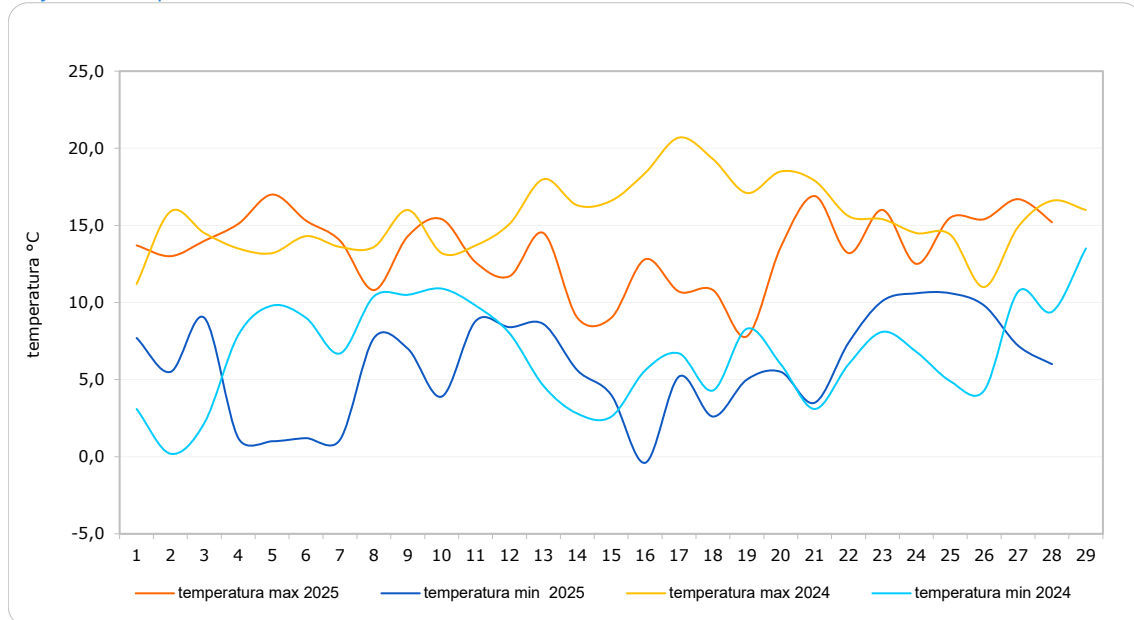
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Febbraio 2025 e 2024

Giorno	Febbraio 2025		Febbraio 2024	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	13,7	7,7	11,2	3,1
2	13,0	5,5	15,9	0,2
3	14,0	9,0	14,5	2,2
4	15,1	1,2	13,5	7,9
5	17,0	1,0	13,2	9,8
6	15,3	1,2	14,3	9,0
7	14,0	1,1	13,6	6,7
8	10,8	7,7	13,6	10,4
9	14,3	7,0	16,0	10,5
10	15,4	3,9	13,2	10,9
11	12,6	8,8	13,7	9,8
12	11,7	8,4	15,1	8,0
13	14,5	8,6	18,0	4,6
14	9,0	5,6	16,3	2,8
15	9,0	4,0	16,6	2,6
16	12,8	-0,4	18,4	5,6
17	10,7	5,2	20,7	6,7
18	10,8	2,6	19,3	4,3
19	7,8	5,0	17,1	8,3
20	13,6	5,5	18,5	6,0
21	16,9	3,5	17,9	3,1
22	13,2	7,4	15,6	6,0
23	16,0	10,1	15,4	8,1
24	12,5	10,6	14,5	6,8
25	15,5	10,6	14,4	4,9
26	15,4	9,8	11,0	4,3
27	16,7	7,2	14,9	10,7
28	15,2	6,0	16,6	9,4
29			16,0	13,5

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di febbraio 2025 a confronto con febbraio 2024.

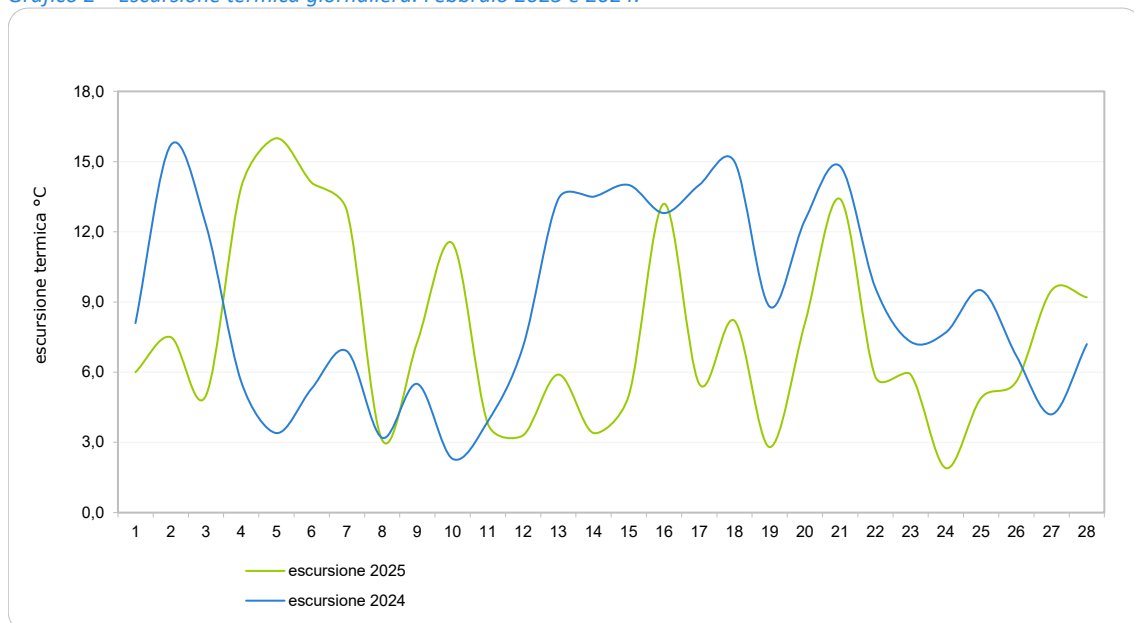
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Febbraio 2025 e 2024



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 5 con 16°C; nel 2024 è stata di 15,7°C registrata il giorno 2.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Febbraio 2025 e 2024.



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

Nel mese di febbraio sono caduti complessivamente 108,4 mm di pioggia in 12 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2024, nel mese di febbraio, erano caduti complessivamente 91,8 mm di pioggia in 8 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di febbraio 2025 e 2024 e i relativi giorni piovosi.

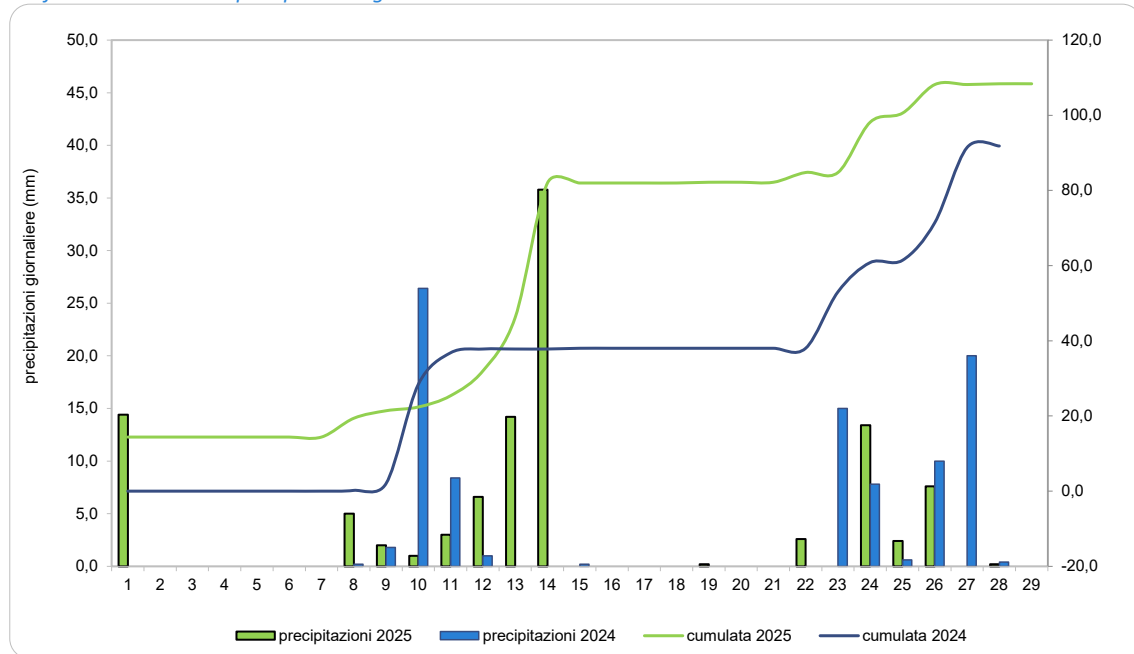
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Febbraio 2025 e 2024.

Giorno	mm pioggia	
	2025	2024
1	14,4	0,0
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	0,0
8	5,0	0,2
9	2,0	1,8
10	1,0	26,4
11	3,0	8,4
12	6,6	1,0
13	14,2	0,0
14	35,8	0,0
15	0,0	0,2
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	0,0
19	0,2	0,0
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	2,6	0,0
23	0,0	15,0
24	13,4	7,8
25	2,4	0,6
26	7,6	10,0
27	0,0	20,0
28	0,2	0,4
29		0,0
totali	108,4	91,8
giorni piovosi	12	8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

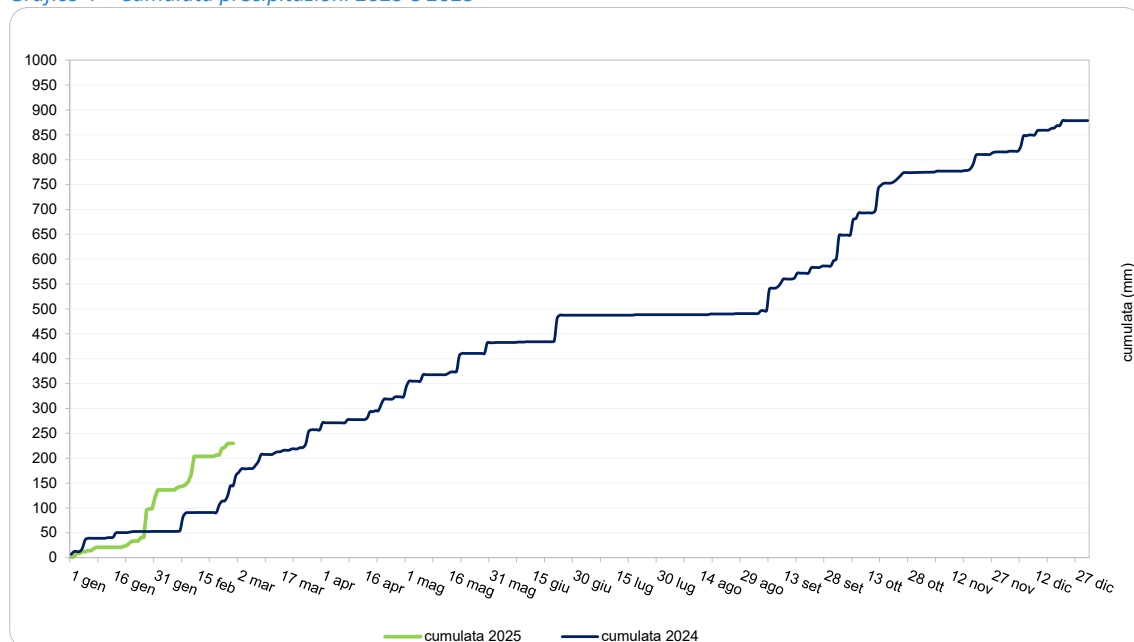
I grafici 3 e 4 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di febbraio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2025 e al 2024).

Grafico 3 – Cumulate e precipitazioni giornaliere. Febbraio 2025 e 2024.



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

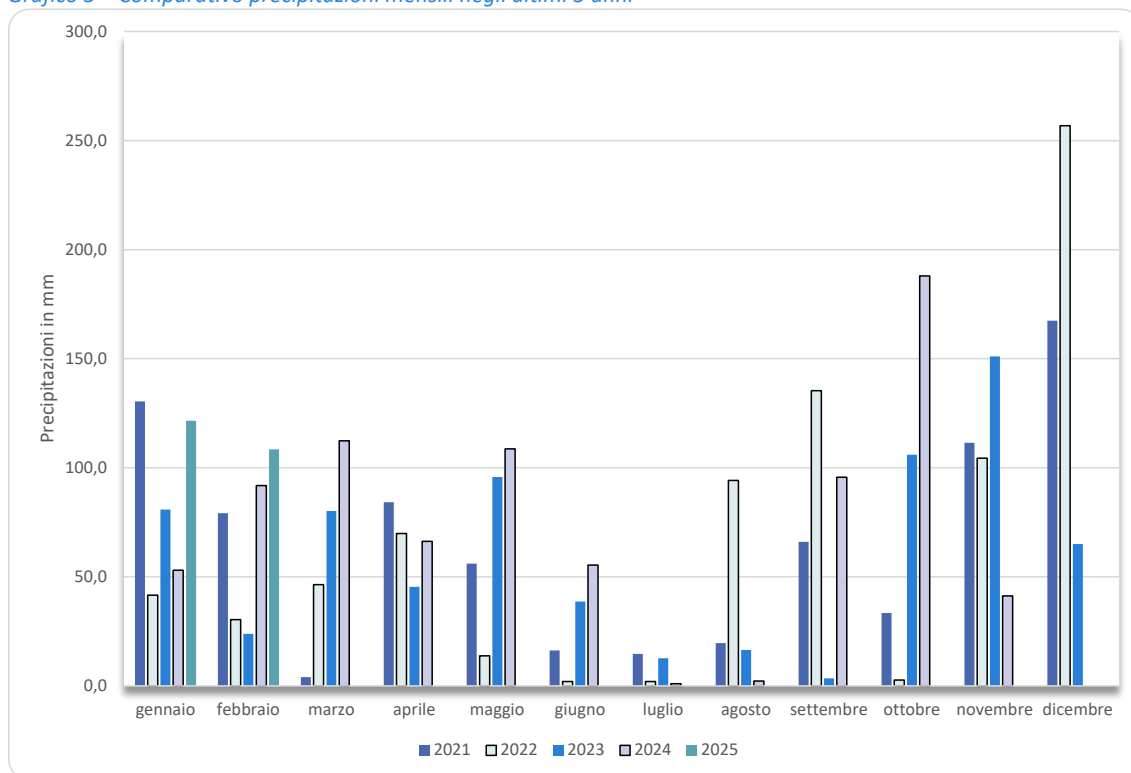
Grafico 4 – Cumulate precipitazioni 2025 e 2025



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		1013 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	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<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	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 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)

				47.807
di cui:				
Residenziale				30.162
Commerciale				1.198
Servizi				1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

FirenzeCard 2024

I turisti e la città di Firenze

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



<i>Introduzione</i>	29
<i>Sintesi dei risultati</i>	32
<i>I risultati</i>	34
<i>Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine</i>	34
<i>La FirenzeCard e FirenzeCard Restart</i>	40
<i>I canali informativi</i>	46
<i>FirenzeCard app</i>	53
<i>I turisti e la città di Firenze</i>	58
<i>Indagine FirenzeCard 2024 confronto quadrimestri</i>	66
<i>Appendice</i>	71
<i>Questionario in italiano</i>	71
<i>Questionario in inglese</i>	76
<i>Questionario in francese</i>	81
<i>Questionario in spagnolo</i>	86
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i>	91

Introduzione

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. 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. Nel 2024, grazie a fondi europei React Pon Metro, è stato implementato un sistema tecnologico completamente nuovo, che ha reso disponibile per l'utenza la nuova FirenzeCard app, che permette una gestione della card digitale molto più semplice e una serie di funzionalità richieste dagli utenti. Tra queste si sottolinea come, a fine 2024, sia stata inserita, per un target iniziale di 3 musei, la possibilità per l'utenza di prenotare l'ingresso attraverso la app o il sito FirenzeCard. Oltre alla FirenzeCard musei è stata disponibile in promozione gratuita anche per tutto il 2024, 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 FirenzeCard 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 analizzati i risultati più significativi emersi dal confronto dei 3 quadrimestri. I turisti coinvolti nella rilevazione condotta nel 2024-2025, giunta all'ottava edizione², sono coloro che hanno acquistato la card da gennaio a dicembre del 2024 e l'hanno scaricata/ritirata.

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_aprile_2017_ver2.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/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/2024-05/Bollettino_maggio2024.pdf

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

La rilevazione conserva nel tempo alcune domande ritenute significative e che consentono di valutarne l'evoluzione temporale, oltre a specifici approfondimenti scelti in ciascuna edizione. Il questionario somministrato agli utenti del 2024 è il medesimo di quello somministrato agli utenti negli ultimi due anni.

La recente indagine ha coinvolto 13.509 persone³, 1.625 italiani e 11.884 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 spagnola⁴. 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 dal portale online.

I dati presentati nella seguente pubblicazione sono il risultato dei 2.489 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 18,4%), 554 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 34,1%) e 1.935 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 16,3%). 966 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre risultano 144 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 2024⁵

	Valori assoluti							
	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
E-mail inviate	11.105	13.708	14.386	28.918	24.867	1.720	12.033	13.509
Questionari compilati	1.391	1.783	1.962	4.230	3.544	335	2.347	2.489
Rifiuti	204	321	360	823	1298	65	754	966
Questionari parziali	29	92	101	222	235	20	122	144
	Incidenza							
	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Questionari compilati	12,5	13,0	13,6	14,6	14,3	19,5	19,5	18,4
Rifiuti	1,8	2,3	2,5	2,8	5,2	3,8	6,3	7,2
Questionari parziali	0,3	0,7	0,7	0,8	0,9	1,2	1,0	1,1

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

4 I questionari nelle varie lingue sono consultabili in appendice

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

Tabella 2. Resoconto dell'andamento delle rilevazioni distinto per tipologia di questionario. Anno 2024

	Valori Assoluti				Distribuzione		
	Questionari inviati	Questionari completati	Rifiuti	Parziali	% Questionari completati	% Rifiuti	% Parziali
Italiani	1.625	554	74	22	34,1	4,6	1,4
Stranieri	11.884	1.935	892	122	16,3	7,5	1,0
Questionari in lingua francese	1.375	380	108	24	27,6	7,9	1,7
Questionari in lingua inglese	9.174	1.276	681	83	13,9	7,4	0,9
Questionari in lingua spagnola	1.335	279	103	15	20,9	7,7	1,1
TOTALE	13.509	2.489	966	144	18,4	7,2	1,1

Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 13.509 cittadini (1.625 italiani e 11.884 stranieri) che tra gennaio e dicembre 2024 hanno acquistato online la FirenzeCard.
- I questionari compilati sono stati 2.489, con un tasso di risposta pari al 18,4%. 554 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 34,1%) e 1.935 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari al 16,3%).
- I rispondenti sono per il 23,5% italiani e per il 76,5% stranieri. Il numero di uomini rappresenta il 45,0%, quello delle donne il 55,0%. La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (60,9%). Titolo di studio elevato (78,7%) e con un'occupazione (63,8%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Il 35,8% dichiara di esser venuto a conoscenza della FirenzeCard "attraverso la ricerca sul web/motori di ricerca"; il 34,2%, è "perché è consigliata da recensioni/ forum letti su internet". Circa un 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della FirenzeCard "attraverso il sito www.FirenzeCard.it", il 24,4%; il 14,1% seleziona la voce "perché consigliata da amici/parenti" e il 13,4% "perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator".
- Il 71,9% dichiara di aver acquistato la card "perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre", il 70,1% "perché "permette di visitare i principali musei di Firenze" e il 59,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 13,5% la sceglie perché l'acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 2,1% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista.
- La quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenze card (68,9% "molto", il 25,5% "abbastanza"). Si conferma elevata anche la quota, vicina al 90%, di chi consiglierebbe ad altri l'acquisto della carta.
- Il 39,5% dichiara di aver usufruito della FirenzeCard Restart (tra questi circa il 95% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la FirenzeCard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 10,5% afferma che lo farà in futuro. Il 45,2% dichiara di non aver fatto uso della card Restart, mentre il 4,5% 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 selezionato dal 67,6% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (60,7%) afferma di aver consultato la FirenzeCard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,6%), che non superano la soglia del 5% neanche nel caso dei giovani 18-30 anni (2,7%), e il canale della newsletter, 1,6%. Oltre 1 rispondente su 5 (23,0%) afferma di aver utilizzato altre reti informative.

- Le domande di approfondimento sul sito della FirenzeCard fanno emergere che il 54,2% considera le informazioni chiare ma è stato necessario consultare altre fonti per soddisfare le proprie esigenze. Il giudizio sulla facilità di navigazione è valutato positivamente dall'88,2%, il 43,2% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 45,0% abbastanza soddisfatto. Il 58,5% 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 (86,4%) e i servizi utilizzati sono stati La "FirenzeCard digitale" e "gli orari di apertura dei musei" selezionate rispettivamente dal 83,6% e dal 61,2% dei rispondenti. Gli altri servizi dell'app fruiti sono stati "la descrizione dei musei" con il 47,0%, la "FirenzeCard Restart" con il 40,1%, "la mappa dei musei" con il 37,4% e le "informazioni sulle mostre in corso" con il 19,5%. Il 54,8% 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 (48,4%) o consultando le guide turistiche, consiglio di amici o parenti (45,9%).
- Dall'analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (46,8%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (66,6%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 55,0% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 73,8% ha affermato che tornerà a visitare la città.

I risultati

Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine

Considerando i 2.489 questionari pervenuti, risulta che il 77,7% dei partecipanti sono stranieri e il 22,3% 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 2024

	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Italiani	21,8	24,5	23,5	19,2	24,0	34,3	21,6	22,3
Stranieri	78,2	75,5	76,5	80,8	76,0	65,7	78,4	77,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Analizzando la composizione dei turisti invitati a partecipare all'indagine, a partire dall'edizione del 2023 si osserva un ritorno ai valori registrati prima della pandemia, quando il numero di utenti stranieri era nettamente superiore a quello degli italiani. Considerando 10 acquirenti online della FirenzeCard, i dati fino al 2019 mostravano che il rapporto era circa 1 italiano e 9 stranieri; negli anni successivi al Covid la quota parte degli italiani era nettamente aumentata, nell'indagine riferita al 2024 i valori si stanno riavvicinando a quanto registrato in precedenza, dato che fotografa il ritorno del flusso turistico straniero in città.

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 55,0% dei rispondenti nel 2024 a fronte del 45,0% di uomini.

Tabella 4. Distribuzione dei rispondenti al questionario per genere. Anni dal 2015 al 2024

	2015	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Maschio	49,5	53,3	55,5	50,2	47,7	45,1	44,5	45,0
Femmina	50,5	46,7	44,5	49,8	52,3	54,9	55,5	55,0
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100

È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 60,9%, il 7,5% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 31,3% 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 quasi 1 rispondente su 3 nel 2024 (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, poco più che 50enni, rispetto agli uomini che superano abbondantemente i 54 anni (erano rispettivamente di poco superiori ai 50 e 54 anni 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 2024 la classe centrale "31-60 anni" è la più numerosa sia tra gli italiani (73,8%, quota più elevata rispetto agli anni passati) sia tra gli stranieri (57,2%). 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 l'11,6% e il 14,6%), tra gli stranieri la forbice diventa più evidente, la classe over 60 risulta più numerosa, pari al 36,1% rispetto al 6,4% dei giovani.

Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Rilevazione dal 2015 al 2024

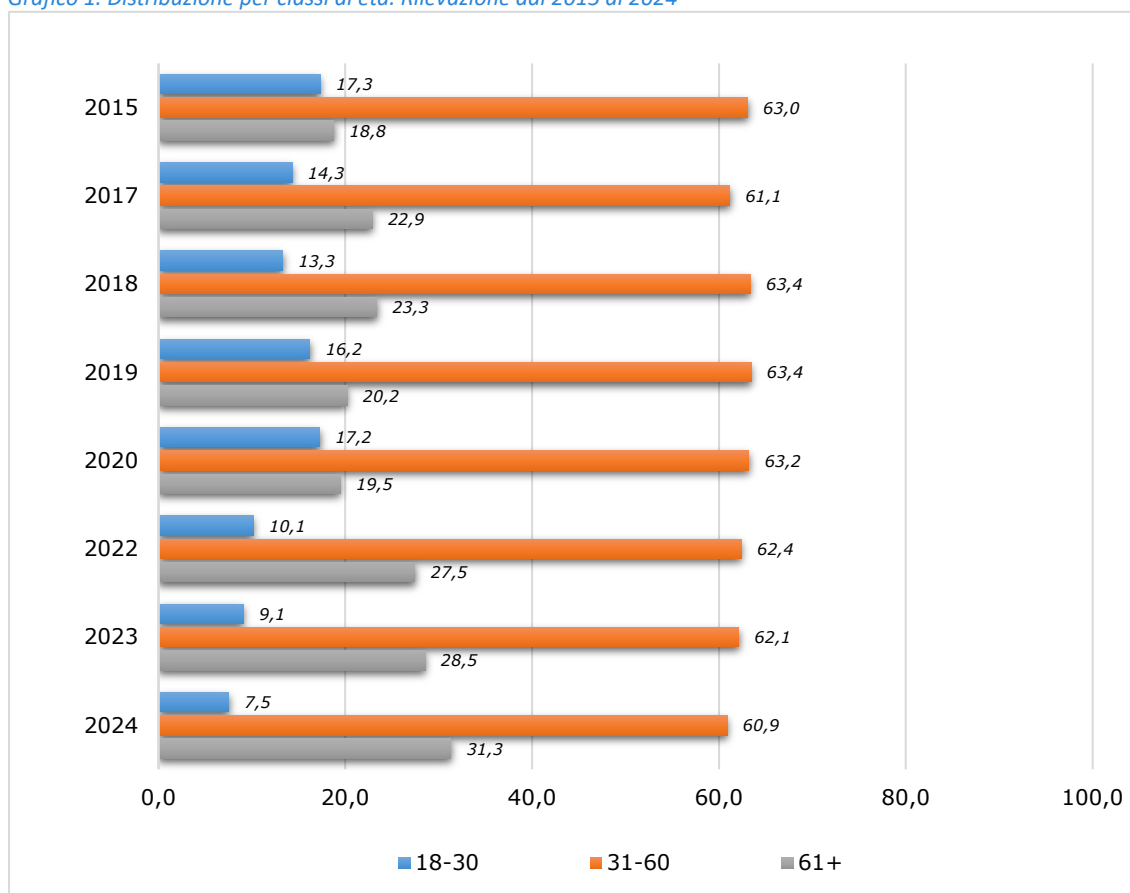
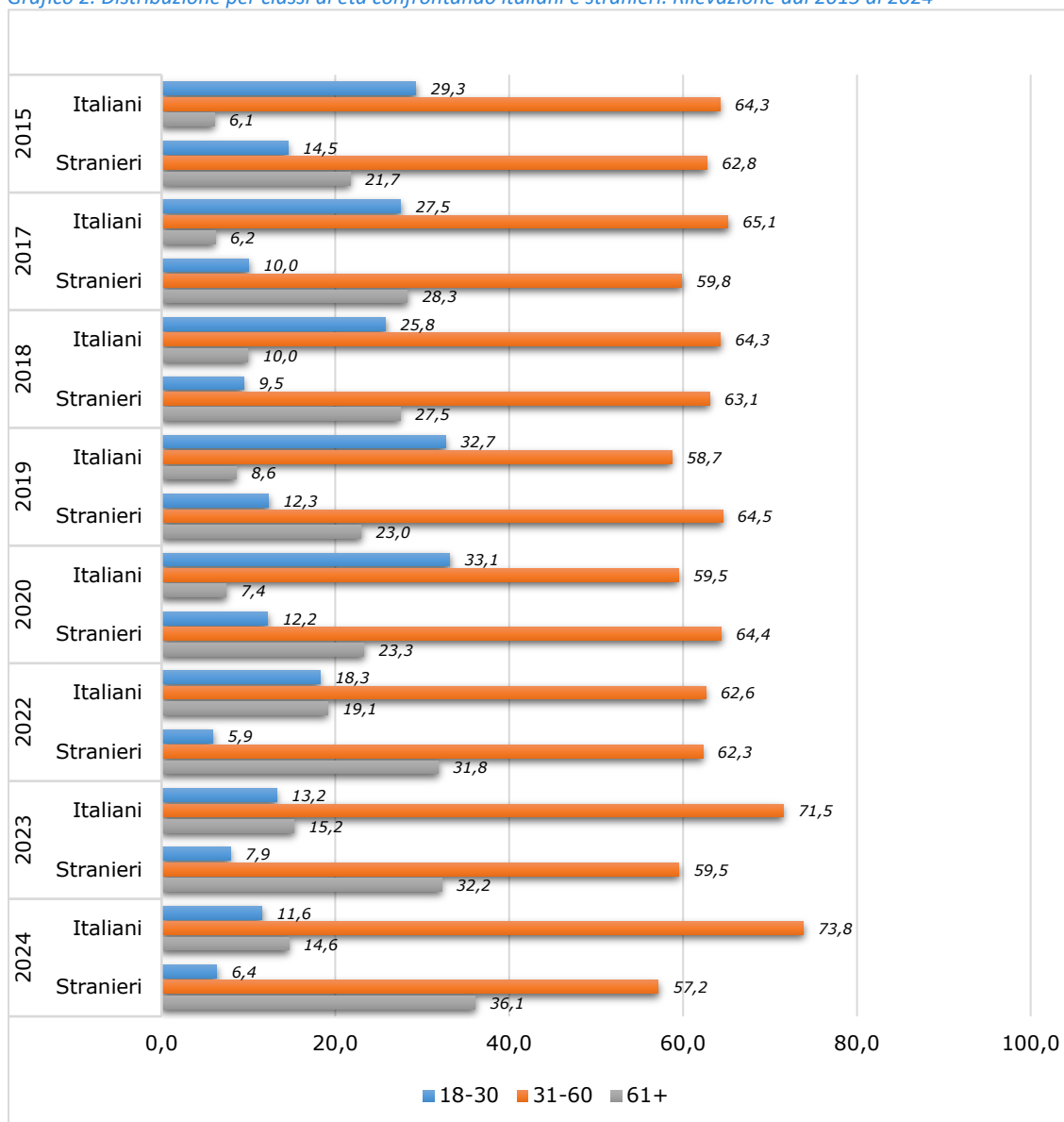


Grafico 2. Distribuzione per classi di età confrontando italiani e stranieri. Rilevazione dal 2015 al 2024



I partecipanti confermano un titolo di studio elevato. Il 78,7% dichiara di possedere una “Laurea o titolo superiore”, il 16,5% 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 63,8%, al secondo posto sono presenti i “Pensionati” con il 23,7%. Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l’elevata percentuale di “Occupati” (75,5% tra gli italiani e 60,4% tra gli stranieri), seguita dai “Pensionati”, tra gli stranieri la quota raggiunge il 27,8% rispetto al 9,6% registrato tra gli italiani. (cfr. Grafico 4 e Tabella 5).

Grafico 3. Distribuzione del titolo di studio. Rilevazione dal 2015 al 2024

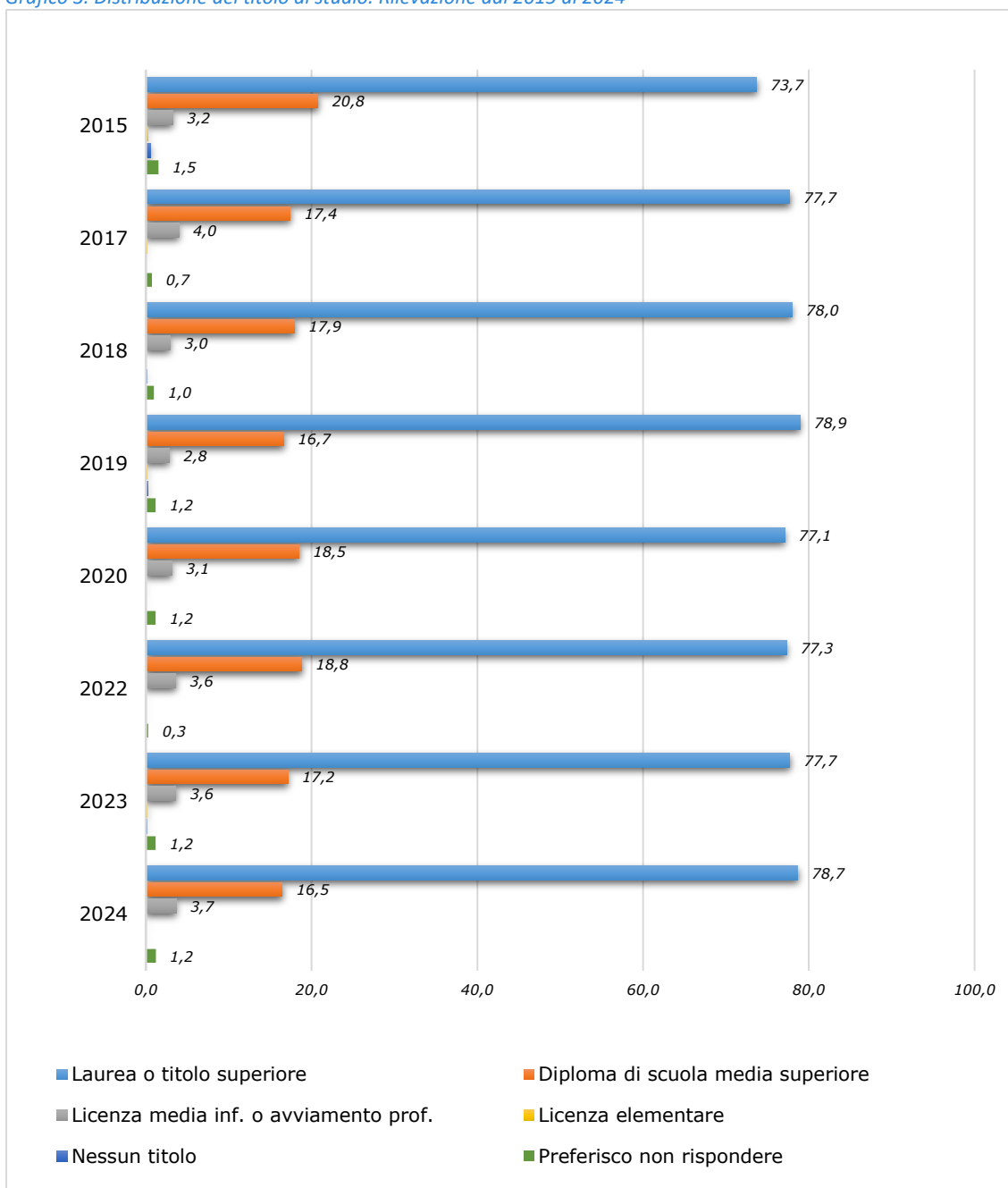


Grafico 4. Distribuzione della condizione occupazionale. Rilevazione dal 2015 al 2024

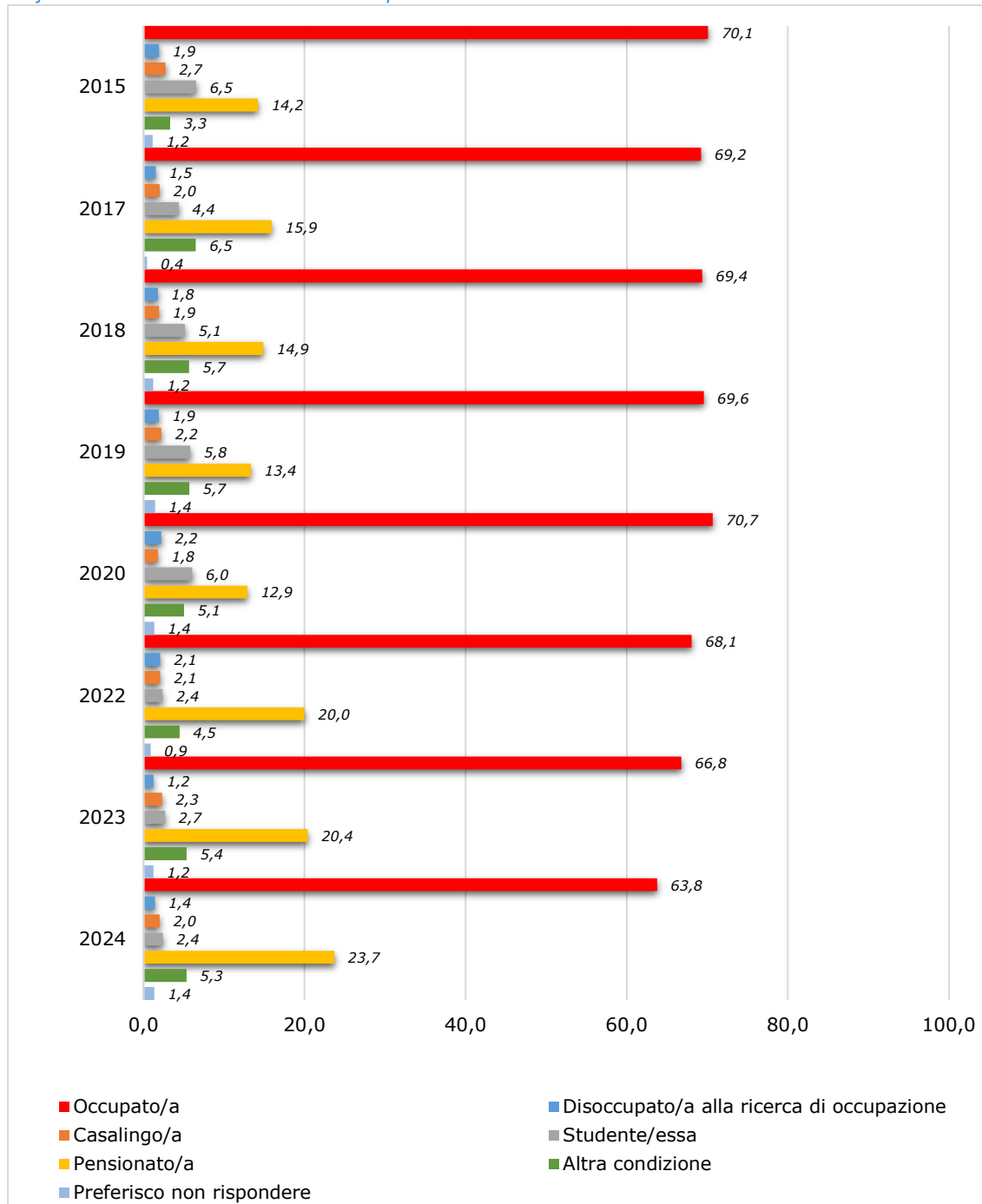


Tabella 5. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani e stranieri. Rilevazione dal 2015 al 2024

	2015		2017		2018		2019		2020		2022		2023		2024	
	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra	Ita	Stra
Occupato/a	66,2	71,0	77,8	66,4	76,2	67,3	72,1	68,9	72,7	70,0	73,9	65,0	78,9	61,9	75,5	60,4
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	3,1	0,9
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	3,1	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	4,3	1,9
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	9,6	27,8
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	3,1	6,0
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	0,7	0,4	1,1	1,3	1,7	1,4	1,3	1,4	2,6	0,0	1,6	1,2	1,4	1,3
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

La FirenzeCard e la FirenzeCard restart

La FirenzeCard è il pass museale ufficiale della città di Firenze, è utilizzabile in formato fisico oppure digitale.

Il 35,8% 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 54,3% (30,5% la quota registrata tra gli stranieri) e dei giovani 45,5% (38,8% nella classe 31-60 anni e pari al 27,9% nella classe over 60). La seconda voce maggiormente menzionata, pari al 34,2%, 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 38,2% e al 41,7%. Circa 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della FirenzeCard “attraverso il sito www.FirenzeCard.it”, 24,4%, il 14,1% “perché consigliata da amici/parenti” e il 13,4% seleziona la voce “perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator”. Il 6% dichiara la voce “altro” specificando di conoscere la card perché già utilizzata in altre città o specificando i siti internet consultati o video visti come per esempio quelli di Rick Steves (Cfr. Tabella 6).

I valori ottenuti nel 2024 confermano quanto registrato nel 2022 e 2023 (cfr. Tabella 7).

Tabella 6. Distribuzione di come è venuto a conoscenza della FirenzeCard. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024 (risposte multiple)

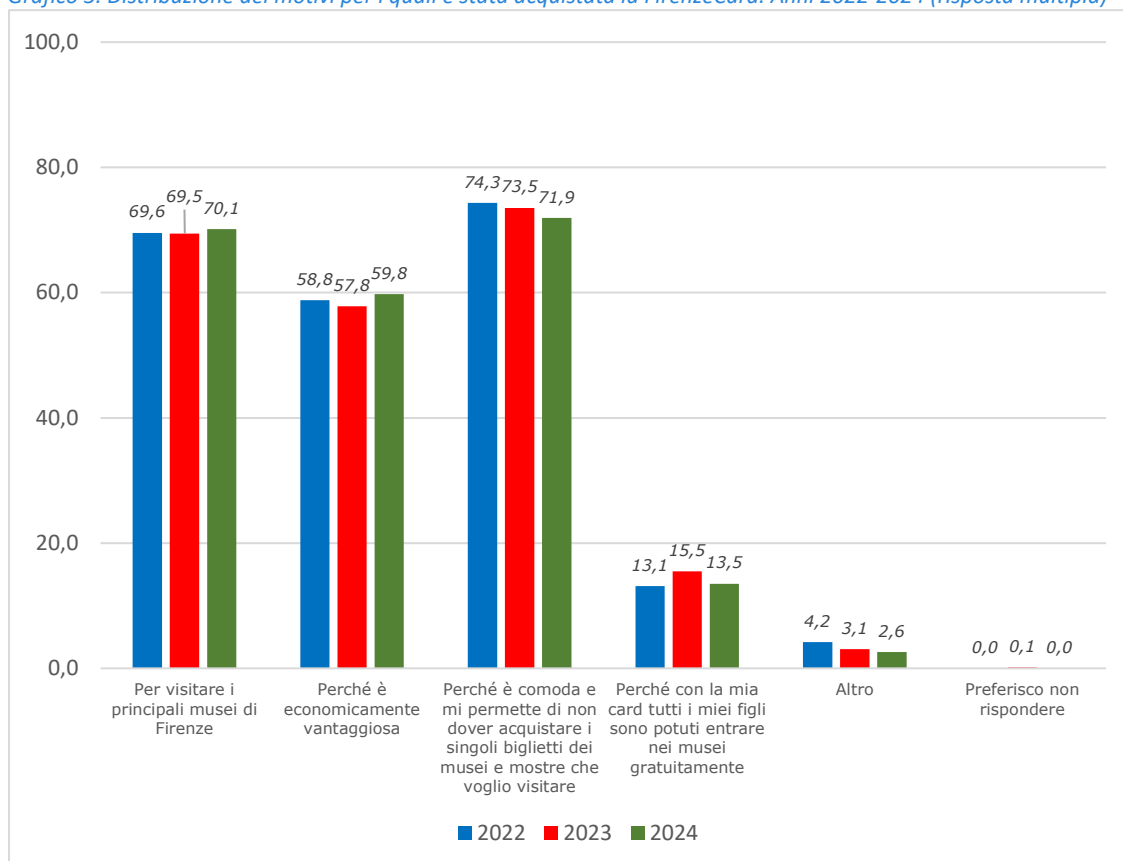
	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Perché consigliata da amici/parenti	14,6	13,9	19,8	13,3	14,1	14,1
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	4,9	15,8	8,0	11,6	18,4	13,4
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	20,0	38,2	41,7	34,9	30,9	34,2
Attraverso il sito www.FirenzeCard.it	22,6	24,9	21,4	25,3	23,5	24,4
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	54,3	30,5	45,5	38,8	27,9	35,8
Altro	3,2	6,8	4,8	5,4	7,3	6,0

Tabella 7. Distribuzione di come è venuto a conoscenza della FirenzeCard. Confronto anni 2022- 2024 (risposte multiple)

	2022	2023	2024
Perché consigliata da amici/parenti	14,3	14,2	14,1
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/tour operator	11,9	15,1	13,4
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	34,6	30,5	34,2
Attraverso il sito www.FirenzeCard.it	26,9	23,1	24,4
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	37,9	37,4	35,8
Altro	6,3	6,5	6,0

Nel grafico 5 si osservano i motivi per i quali è stata acquistata la FirenzeCard. Il 71,9% dichiara “perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre”, il 70,1% “perché permette di visitare i principali musei di Firenze” e il 59,8% perché la reputa economicamente vantaggiosa. Il 13,5% la sceglie perché l’acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli e il 2,6% dichiara per altri motivi rispetto a quelli presenti in lista. Anche in questo caso, i risultati descritti confermano quanto era emerso nelle rilevazioni condotte negli anni precedenti.

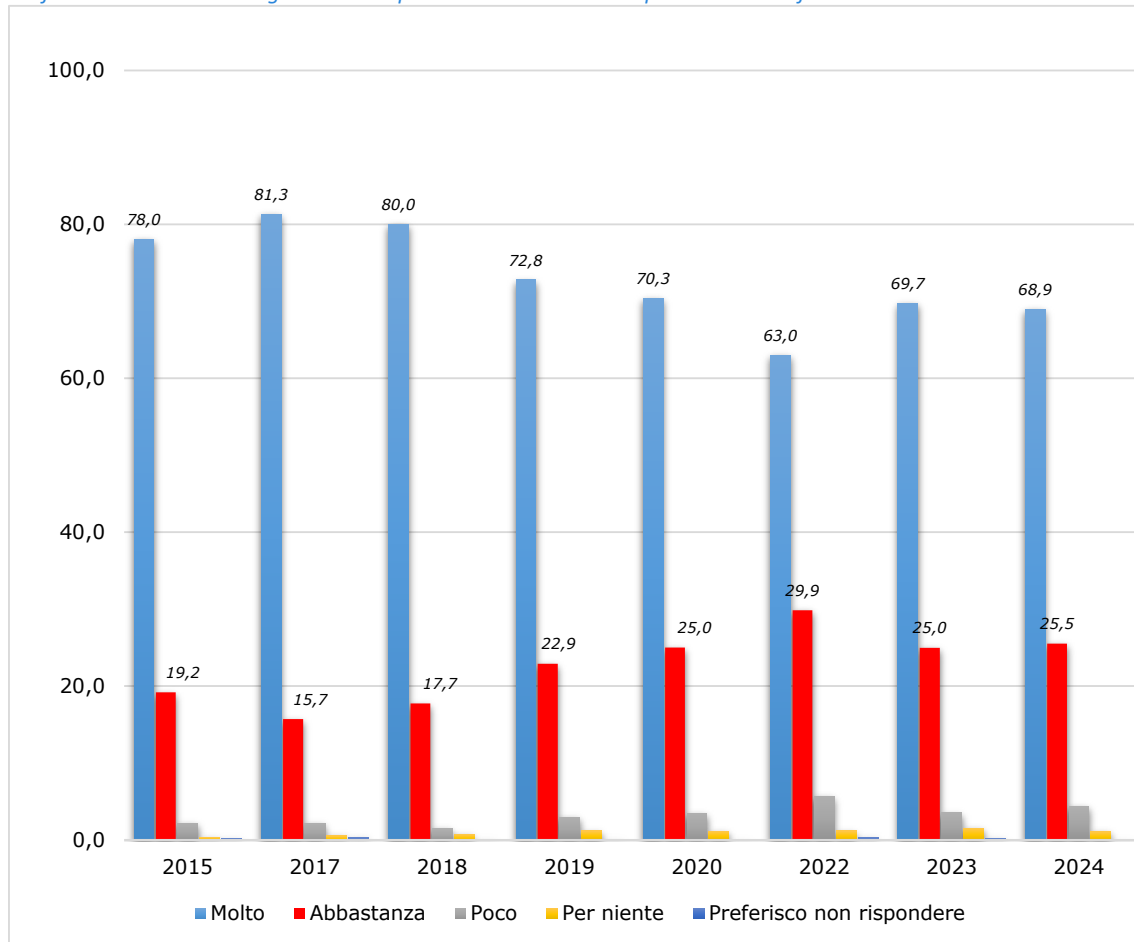
Grafico 5. Distribuzione dei motivi per i quali è stata acquistata la FirenzeCard. Anni 2022-2024 (risposta multipla)



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 2024, rimangono elevati i giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) che si attestano intorno al 94,5%, il valore più elevato si era registrato nel 2018 con il 97,7%.

Coloro che dichiarano di essere molto soddisfatti nel 2024 rappresentano il 68,9% del totale. Osservando i valori negli anni la percentuale più elevata si rileva nel 2017 con un valore pari all’81,3%, poi il dato diminuisce fino al 2022 (63,0%) per poi avere un andamento altalenante negli ultimi due anni.

Grafico 6. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della FirenzeCard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione dal 2015 al 2024



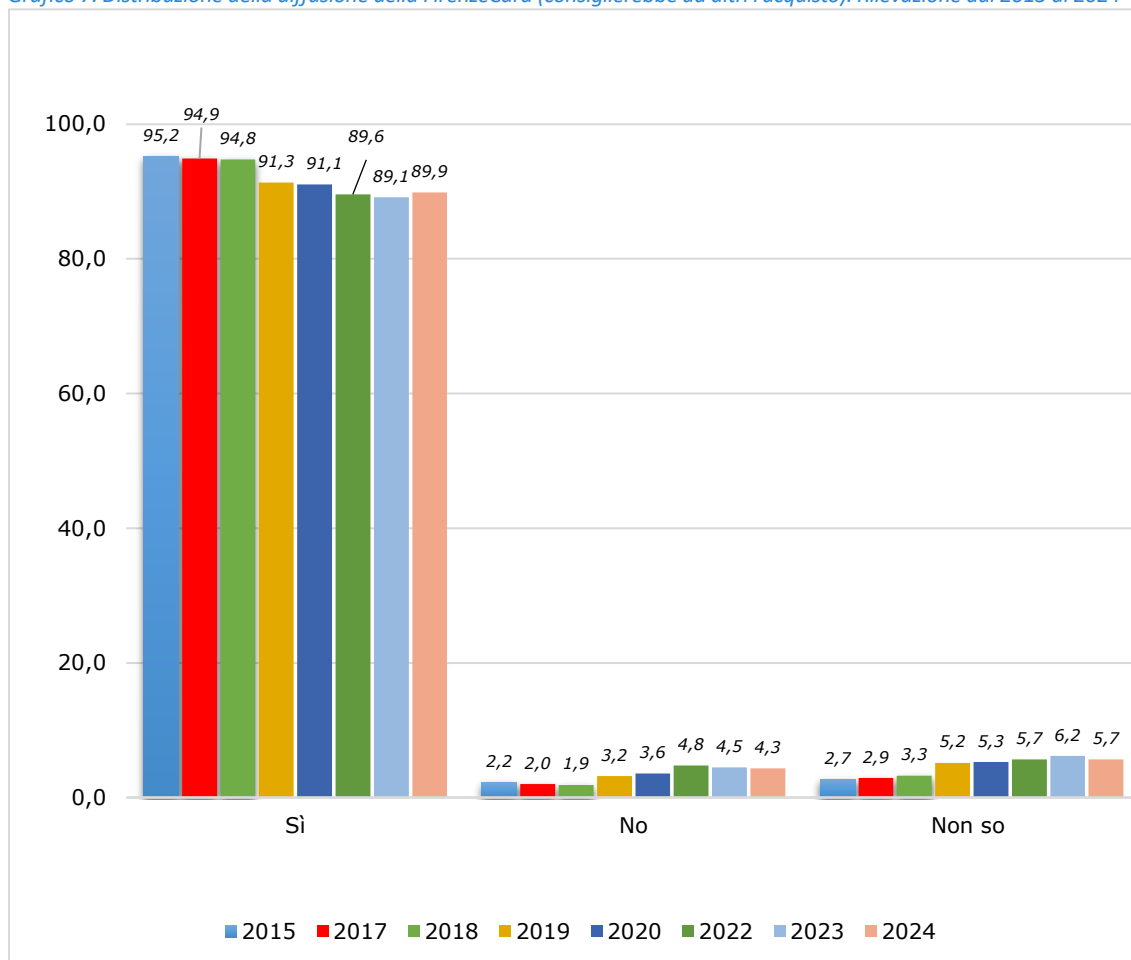
La tabella 8 ci permette di approfondire l'analisi distinta tra italiani e stranieri e tra le diverse fasce di età. La quota di giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) è superiore al 93% in tutte le classi. Focalizzandosi però su coloro che presentano i minori consensi riguardo al livello massimo di soddisfazione emergono gli italiani, con una quota di molto soddisfatti pari al 64,1%, rispetto al 70,3% registrato tra gli stranieri. L'analisi dei dati distinti per classi di età mostra un range che varia dal 66,5%, osservato nella classe oltre 60 anni, al 71,1% osservato tra i giovani, il valore nella classe 31-60 anni è pari al 70,0%.

Tabella 8. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della FirenzeCard rispetto all'utilizzo fatto. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Molto	64,1	70,3	71,1	70,0	66,5	68,9
Abbastanza	31,4	23,8	24,6	24,8	27,1	25,5
Poco	4,2	4,4	2,7	4,2	5,1	4,4
Per niente	0,4	1,3	1,6	1,0	1,2	1,1
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
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 5 punti percentuali rispetto alle prime rilevazioni, si passa, infatti, dal 95,2% del 2015 all'89,9% della più recente indagine (cfr. Grafico 7).

Grafico 7. Distribuzione della diffusione della FirenzeCard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione dal 2015 al 2024



Se nella passata rilevazione si evidenziava una forbice evidente tra italiani e stranieri in riferimento alla domanda sul consigliare ad altri l'acquisto della card, che vedeva una quota pari al 94,1% tra gli italiani e si riduceva all'85,0% tra gli stranieri, consultando la tabella 9 riferita al 2024, il range si riduce. Pari al 92,4% gli italiani che consiglierebbero l'acquisto rispetto all'89,1% degli stranieri. L'analisi distinta per classi di età mostra la classe giovane e la classe intermedia le più propense a consigliare la carta mostrando rispettivamente il 92,5% e il 91,2% di consensi, la classe più matura registra, invece, una quota leggermente inferiore, pari all'86,9%.

Tabella 9. Distribuzione della diffusione della FirenzeCard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sì	92,4	89,1	92,5	91,2	86,9	89,9
No	2,2	5,0	2,1	3,9	5,6	4,3
Non so	5,4	5,7	5,3	4,8	7,3	5,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1
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 39,5% dichiara di aver usufruito del pass, cresce di oltre 12 punti percentuali rispetto al 2023 quando la quota era risultata pari al 26,8% (21,8% nel 2022), e, tra questi, circa il 95% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la FirenzeCard, in modo da visitare i musei fiorentini nei giorni continuativi. Il 10,5% afferma di non aver ancora usufruito della card aggiuntiva ma 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 FirenzeCard Restart. Osservando il grafico 8, le quote più elevate si riscontrano tra gli over 60 e gli stranieri rispettivamente il 43,5% e il 42,9%, la quota di italiani è del 27,6%, quella della classe 31-60 anni è del 38,3% e quella dei giovani è del 34,2%.

Se in passato era oltre un rispondente su 2 a dichiarare di non aver fatto uso della card, nella recente rilevazione la quota si attesta al 45,2%, intorno al 44% - 45% nell'analisi distinta per classi di età e tra gli stranieri, raggiunge, invece, il 48,7% in corrispondenza degli italiani. Scende sotto 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 2024

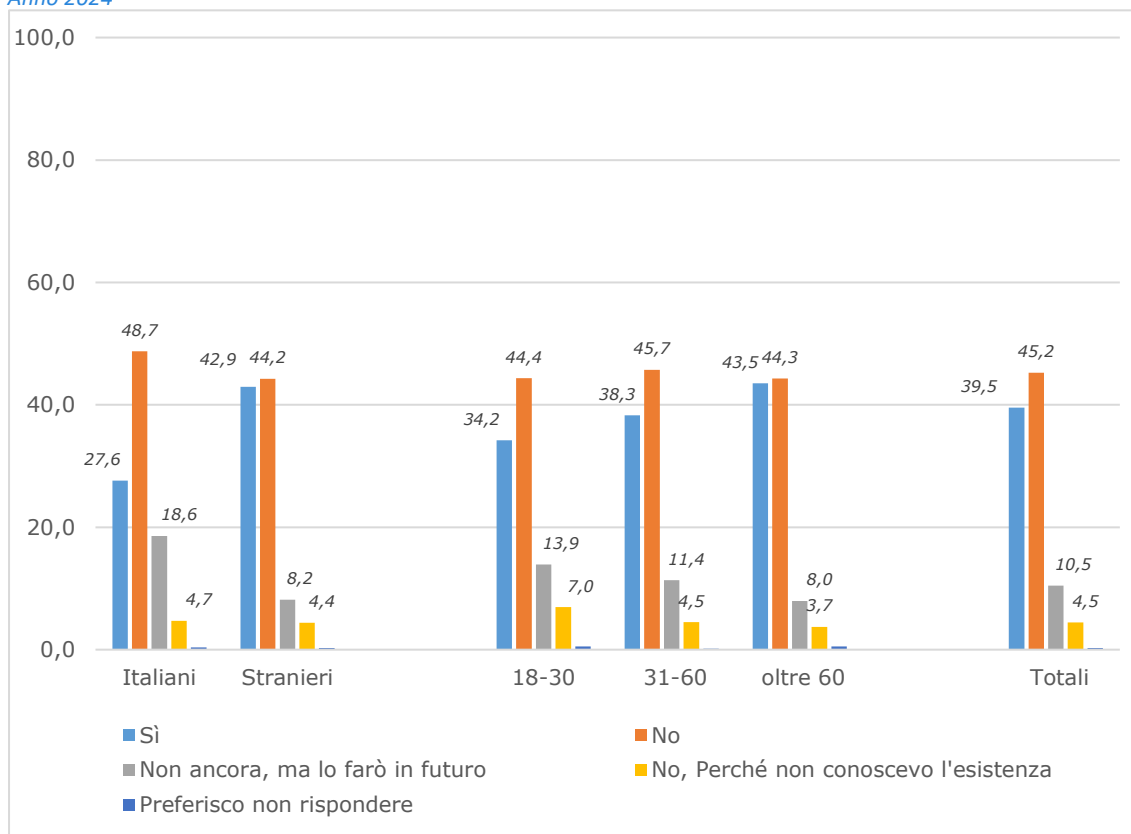
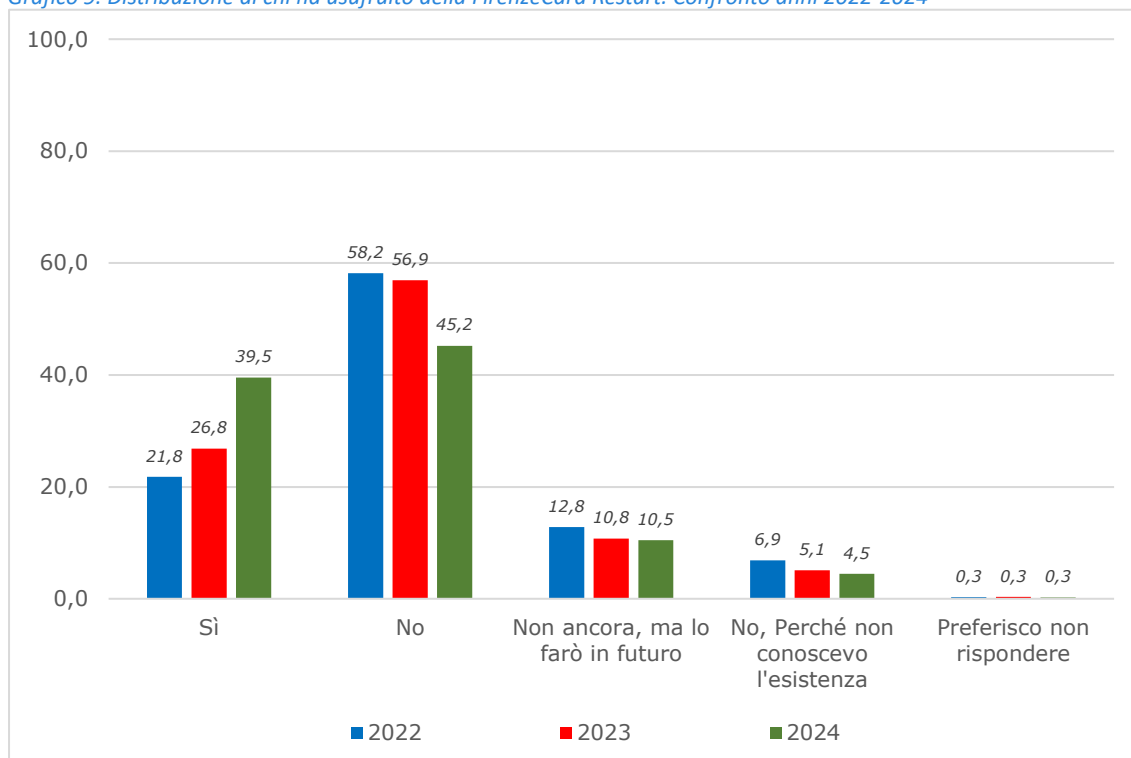


Grafico 9. Distribuzione di chi ha usufruito della FirenzeCard Restart. Confronto anni 2022-2024

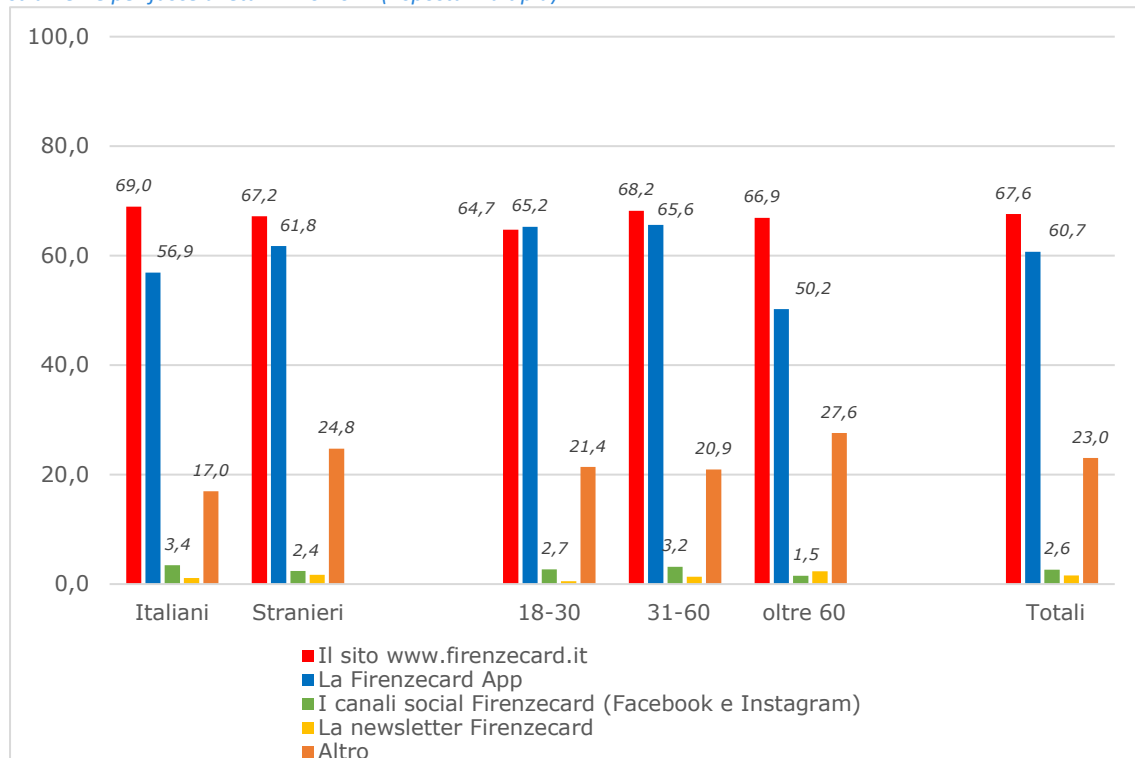


I canali informativi

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 selezionato dal 67,6% dei rispondenti (in linea con le precedenti rilevazioni). Oltre 1 intervistato su 2, 60,7%, afferma di aver consultato la FirenzeCard App (in crescita rispetto al passato, 56,8% nel 2023 e 57,3% nel 2022), tra gli stranieri, nella classe 31-60 e tra i giovani, le quote maggiori, rispettivamente pari al 61,8% e intorno al 65%. Come registrato nella passata edizione, si confermano poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,6%), che non superano la soglia del 5% (neanche tra i giovani, 2,7%) e il canale della newsletter, 1,6%.

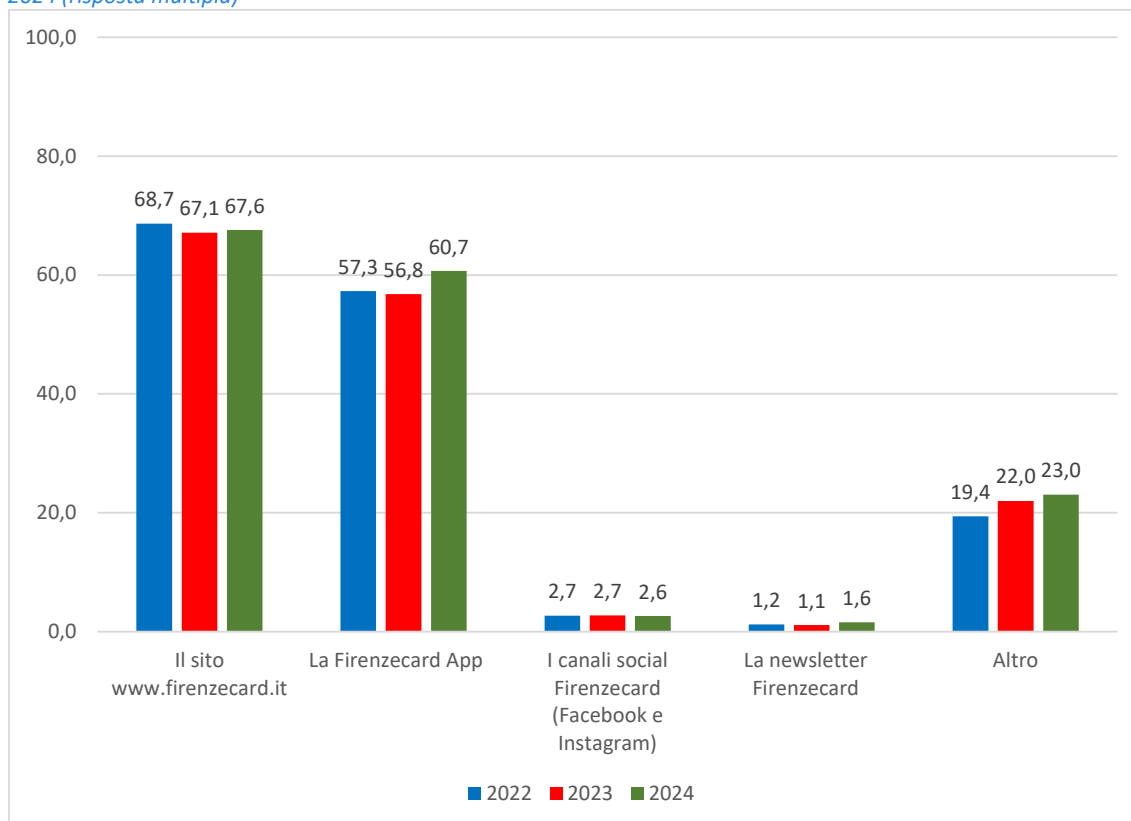
Più di 1 rispondente su 5 (23,0%) afferma di aver utilizzato altre reti informative⁶, sopra questa soglia gli stranieri (24,8%) e la classe di età più matura (27,6%) (cfr. Grafici 10 e11).

Grafico 10. Distribuzione dei canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2024 (risposta multipla)



⁶ Si tratta di una risposta che non consentiva all'intervistato di specificare quali altre reti informative. Data l'elevata percentuale, in vista della prossima rilevazione, le opzioni di risposta saranno modificate consentendo al cittadino di esplicitare la risposta.

Grafico 11. Distribuzione dei canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare con la card. Confronto anni 2022-2024 (risposta multipla)



Una domanda di approfondimento sul sito della FirenzeCard ha chiesto al turista le proprie considerazioni in merito alle informazioni contenute. Il 54,2% le ha ritenute chiare ma ha comunque ricercato maggiori notizie presso altre fonti per rispondere alle proprie esigenze (53,8% nel 2023 e 55,2% nel 2022), tra le persone over 60 questa risposta è stata fornita dal 59,3%, sono sopra il 50% anche tra i giovani, 52,4%, nella classe 31-60 anni, 51,7%, e, considerando gli stranieri, 55,8%, tra gli italiani la quota è pari al 48,6%. Le informazioni sono state ritenute aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle proprie esigenze per il 33,0% dei partecipanti all'indagine (32,0% nel 2023 e 31,9% nel 2022), soddisfatti soprattutto la classe intermedia 31-60 anni 36,7% e gli italiani 42,6%. I meno soddisfatti, ritenendo le informazioni non chiare e non esaustive, si attestano al 10,3% (11,0% nel 2023 e 9,3% nel 2022), emerge il 13,4% di insoddisfatti tra i rispondenti giovani e tra gli stranieri 11,2% (cfr. Tabelle 10 e11).

Tabella 10. Distribuzione delle considerazioni sul sito www.FirenzeCard.it. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	42,6	30,3	29,9	36,7	26,7	33,0
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	48,6	55,8	52,4	51,7	59,3	54,2
Informazioni non chiare ed esaustive	7,0	11,2	13,4	9,6	11,0	10,3
Altro	0,4	0,7	1,1	0,5	0,6	0,6
Preferisco non rispondere	1,4	2,0	3,2	1,5	2,3	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 11. Distribuzione delle considerazioni sul sito www.FirenzeCard.it. Confronto anni 2022- 2024

	2022	2023	2024
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	31,9	32,0	33,0
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	55,2	53,8	54,2
Informazioni non chiare ed esaustive	9,3	11,0	10,3
Altro	1,5	1,7	0,6
Preferisco non rispondere	2,1	1,6	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0

Un altro aspetto indagato è stato il grado di soddisfazione degli intervistati in merito alla facilità di navigazione. Distinguendo i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti) da quelli negativi (poco o per nulla soddisfatti) i risultati descritti nei grafici 12 e 13 mostrano valori elevati di cittadini soddisfatti, quasi 9 cittadini su 10 (88,2% era 89,2% nel 2023 e 89,0% nel 2022), con quote particolarmente elevate nel caso degli italiani 93,3% mentre, tra gli stranieri, la percentuale scende all'86,7%. L'analisi distinta per classi di età mostra la classe intermedia come la classe più soddisfatta 89,4% seguita dalla classe più matura 86,5% e dai giovani 85,0%.

Grafico 12. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2024

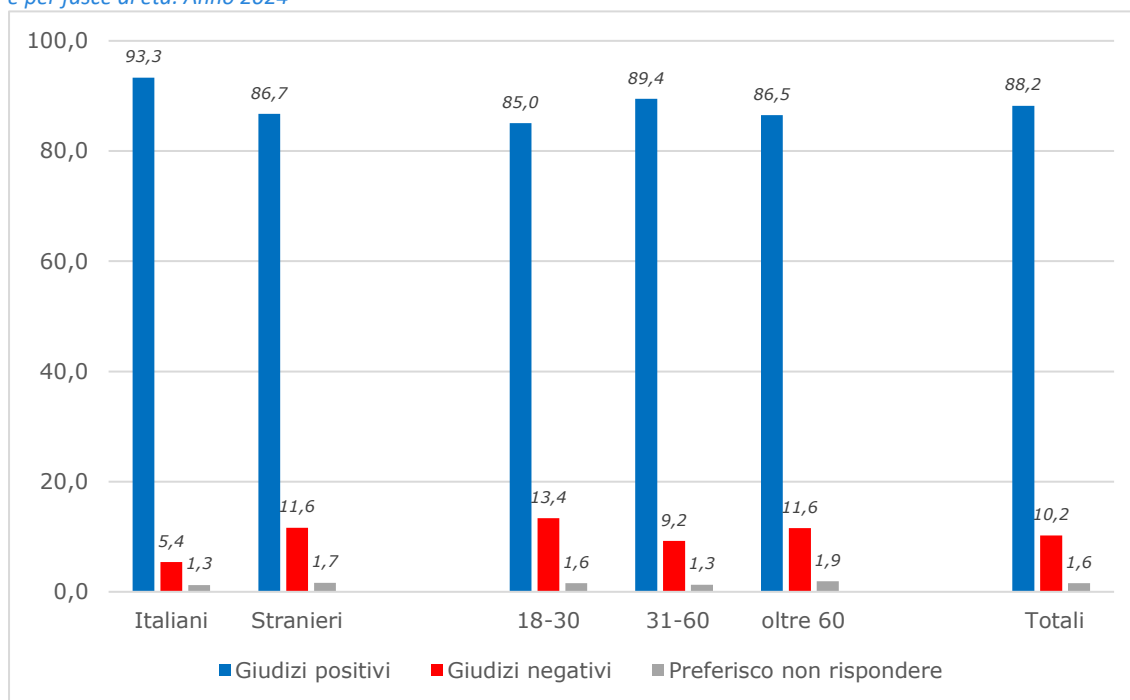
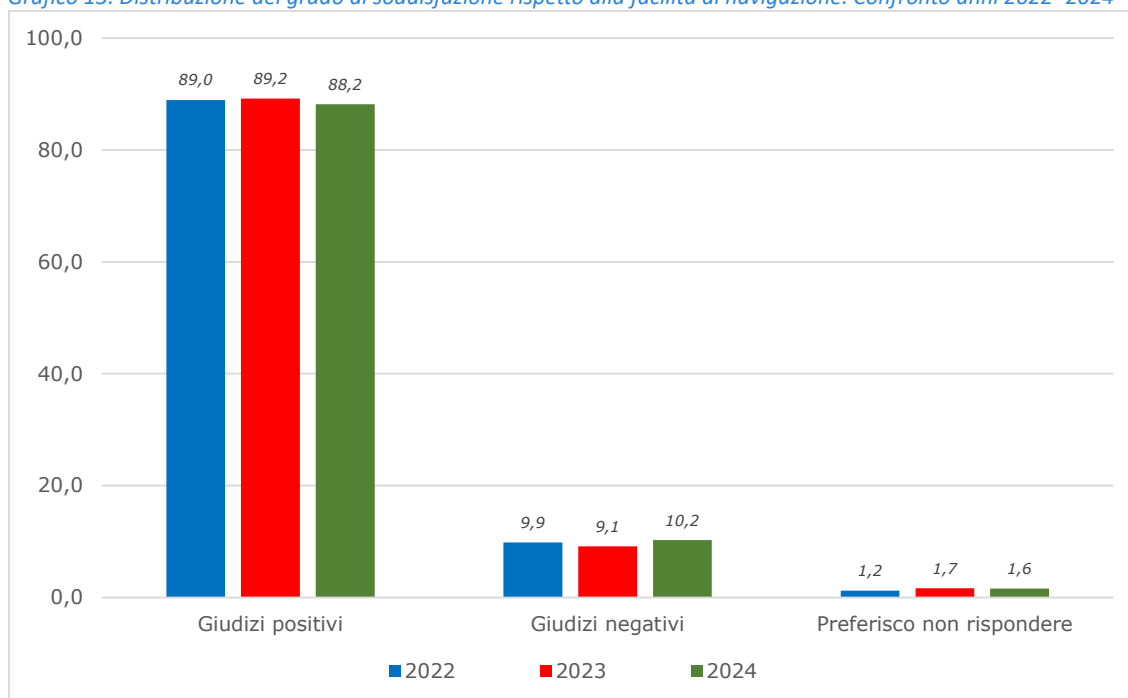


Grafico 13. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto anni 2022- 2024



Se si analizza nel dettaglio il livello di gradimento come riportato in tabella 12, i molto soddisfatti si attestano al 43,2% mentre gli abbastanza soddisfatti al 45,0%. Pari all'8,0% e al 2,2% la quota dei poco e dei per niente soddisfatti, i rispettivi valori rilevati nell'indagine del 2023 erano stati 42,0%, 44,7%, 8,1% e 4,1%, nel 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, 44,8%, mentre il valore più elevato degli abbastanza soddisfatti si osserva tra gli italiani 52,0%. I meno soddisfatti della facilità di navigazione, invece, risultano i giovani, si osserva infatti che quasi 1 su 10, si dichiara poco soddisfatto (9,6%) e per niente soddisfatto il 3,7%.

Tabella 12. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Molto	41,3	43,7	33,7	44,8	42,4	43,2
Abbastanza	52,0	43,0	51,3	44,6	44,2	45,0
Poco	5,1	8,8	9,6	7,6	8,5	8,0
Per niente	0,4	2,8	3,7	1,7	3,1	2,2
Preferisco non rispondere	1,3	1,7	1,6	1,3	1,9	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 13. Distribuzione del grado di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione. Confronto anni 2022- 2024

	2022	2023	2024
Molto	41,2	42,0	43,2
Abbastanza	47,8	44,7	45,0
Poco	7,2	8,1	8,0
Per niente	2,7	4,1	2,2
Preferisco non rispondere	1,2	1,1	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0

Alla domanda di voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito il 58,5% ha risposto affermativamente (56,2% nel 2023 e 63,3% nel 2022). Richiesta che si attesta al 65,0% tra gli italiani mentre gli stranieri registrano una quota pari al 56,6%. La percentuale più elevata si osserva in corrispondenza dei giovani, 18-30 anni, il valore si attesta al 66,3%. La quota di coloro che desidererebbe informazioni aggiuntive diminuisce al crescere dell'età, pari al 59,5% nella classe 31-60 anni e pari al 54,3% 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 2024

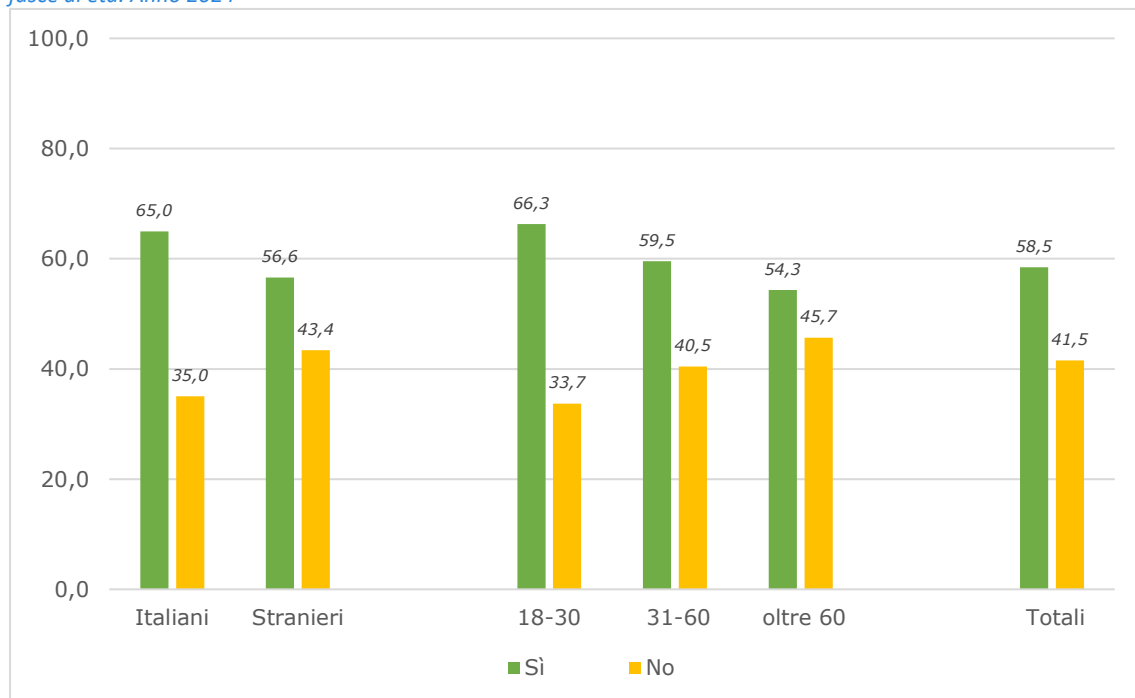
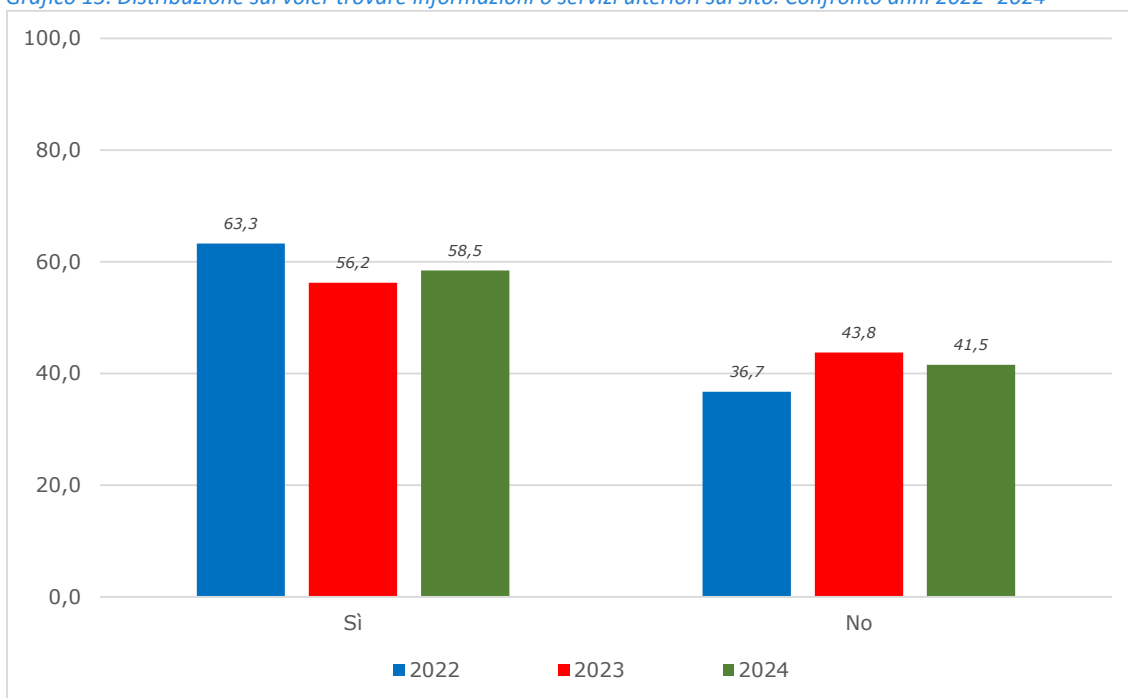


Grafico 15. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sul sito. Confronto anni 2022- 2024



Indagando su quali informazioni o servizi integrativi vorrebbero trovare sul sito, la voce maggiormente selezionata si conferma, con il 72,7%, “sistema di prenotazione della visita” (72,0% nel 2023 e 73,6% nel 2022), il 52,3% seleziona “le informazioni su altri servizi (visite guidate, audioguide, eventi speciali)” (52,4% nel 2023 e 59,4% nel 2022), il 50,9% ha selezionato “schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali” (47,4% nel 2023 e 55,7% nel 2022), il 28,0% “immagini, video e materiale multimediale sui musei”(23,9% nel 2023 e 34,9% nel 2022) e infine, l’11,8% ha selezionato la voce “altro” (15,5% nel 2023 e 9,9% nel 2022) (cfr. Tabelle 14 e 15). Entrando nel dettaglio delle maggiori informazioni che il cittadino suggerisce di inserire nel sito e che vengono anche proposte nella successiva domanda relativa alle integrazioni da apportare all’App sono: informazioni più chiare e dettagliate sugli orari di apertura e sulle informazioni di accesso in ciascun museo, visto che i siti del circuito afferiscono a tante organizzazioni differenti; prenotazione dell’ingresso nei musei direttamente dal sito o dall’App, senza dover per forza ricorrere ai metodi attualmente proposti dai musei, soprattutto senza dover ricorrere al call center di Firenze Musei per la Galleria degli Uffizi e la Galleria dell’Accademia; informazioni sul trasporto pubblico e sugli esercizi commerciali maggiormente ricercati dai turisti (soprattutto ristorazione); creazione di una mappa dinamica, che permetta di avere indicazioni di distanza tra un museo e un altro, con l’indicazione del tempo di percorrenza con i vari mezzi; informazioni più semplici sulla riattivazione della FirenzeCard Restart.

Tabella 14. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sul sito. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sistema di prenotazione della visita	73,3	72,5	81,5	78,3	58,4	72,7
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	53,6	51,9	55,6	55,1	44,9	52,3
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	50,6	51,0	58,1	49,1	52,2	50,9
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	26,9	28,4	31,5	27,4	28,1	28,0
Altro	6,9	13,4	4,8	10,8	16,1	11,8

Tabella 15. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sul sito. Confronto anni 2022-2024 (risposta multipla)

	2022	2023	2024
Sistema di prenotazione della visita	73,6	72,0	72,7
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	59,4	52,4	52,3
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	55,7	47,4	50,9
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	34,9	23,9	28,0
Altro	9,9	15,5	11,8

FirenzeCard app

La FirenzeCard app, completamente rinnovata nel 2024, è più di una semplice guida: con l'applicazione il turista ha a disposizione tutte le cards in formato digitale direttamente sul proprio smartphone, può consultare le descrizioni dei musei e delle mostre in essi presenti, può consultare gli orari di apertura dei musei, aggiornati in tempo reale.

Oltre 8 rispondenti su 10 dichiarano di aver utilizzato l'app 86,4% (80,4% nel 2023 e 81,2% nel 2022), più diffusa tra gli stranieri, 87,3%, tra i giovani, 87,7% e nella classe 31-60 anni, 88,4%. Gli italiani che asseriscono di averne fatto uso sono comunque numerosi e si attestano all'83,4%, nella classe over 60 la percentuale è pari all'82,4%. Inferiore al 3% la percentuale di coloro che affermano di non conoscere l'esistenza dell'app (cfr. Grafici 16 e 17).

Grafico 16. Distribuzione sull'utilizzo della FirenzeCard App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2024

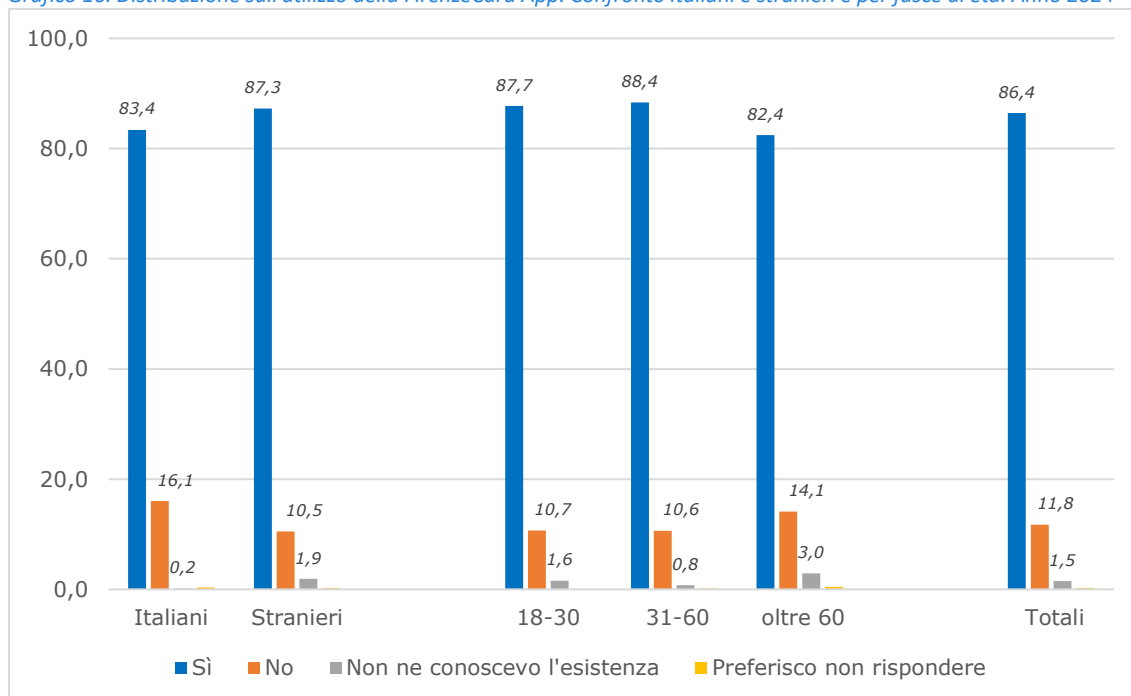
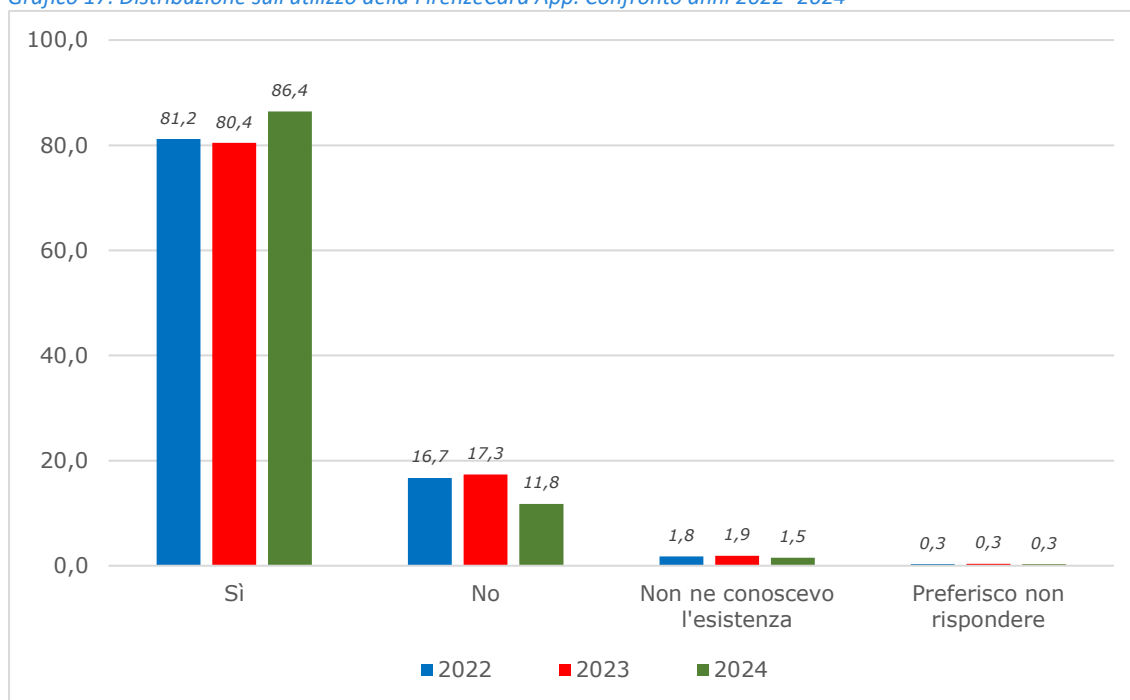


Grafico 17. Distribuzione sull'utilizzo della FirenzeCard App. Confronto anni 2022- 2024



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'83,6% (in aumento rispetto al dato delle precedenti rilevazioni, 82,8% nel 2023 e 75,0% nel 2022) e dal 61,2% dei rispondenti (in diminuzione rispetto al dato delle precedenti rilevazioni, 63,0% nel 2023 e 68,8% nel 2022). La FirenzeCard digitale è stata utilizzata molto dai giovani, 93,3% e dagli stranieri, 84,7%, meno dagli italiani 79,9% e dagli over 60, 76,8%. L'analisi sugli orari di apertura dei musei non mostra una particolare differenza distinguendo le classi di età e gli italiani e gli stranieri, tutti presentano percentuali intorno al 61 e 62%, unica eccezione per la classe giovane dove si osserva una quota pari al 51,8%. Gli altri servizi dell'app utilizzati sono stati "la descrizione dei musei" con il 47,0%, la "Firezecard Restart" con il 40,1% (che registra un notevole incremento rispetto alle precedenti rilevazioni 26,5% nel 2023 e 23,9% nel 2022), "la mappa dei musei" con il 37,4% e le "informazioni sulle mostre in corso" con il 19,5%.

Tabella 16. Distribuzione di quale servizio della FirenzeCard App è stato utilizzato. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
la FirenzeCard digitale	79,9	84,7	93,3	85,9	76,8	83,6
la FirenzeCard Restart	29,4	43,0	32,9	39,1	44,2	40,1
gli orari di apertura dei musei	61,3	61,2	51,8	62,3	61,4	61,2
la mappa dei musei	43,9	35,6	34,8	38,7	35,2	37,4
la descrizione dei musei	39,2	49,1	39,0	46,5	49,8	47,0
le informazioni sulle mostre in corso	14,5	20,8	15,2	18,2	23,2	19,5
Altro	0,2	0,9	1,2	0,4	1,2	0,7
Preferisco non rispondere	0,4	0,3	0,0	0,4	0,2	0,3

Tabella 17. Distribuzione di quale servizio della FirenzeCard App è stato utilizzato. Confronto anni 2022- 2024 (risposta multipla)

	2022	2023	2024
la FirenzeCard digitale	75,0	82,8	83,6
la FirenzeCard Restart	23,9	26,5	40,1
gli orari di apertura dei musei	68,8	63,0	61,2
la mappa dei musei	36,0	32,7	37,4
la descrizione dei musei	47,1	45,5	47,0
le informazioni sulle mostre in corso	21,3	17,6	19,5
Altro	1,5	1,5	0,7
Preferisco non rispondere	0,4	0,5	0,3

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, 54,8% (51,0% nel 2023 e 57,7% nel 2022) dichiara di sì rispetto al 45,2% (49,0% nel 2023 e 42,3% nel 2022) che invece dice no (cfr. Grafico 19). Anche dall'analisi distinta tra italiani e stranieri e per classi di età si evince, in generale, una propensione verso la necessità di un incremento di notizie, soprattutto tra i giovani dove la richiesta è espressa dal 60,4%, mentre nella classe over 60 la percentuale è di poco superiore al 50% (50,5%) (cfr. Grafici 18 e 19).

Grafico 18. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull'App. Confronto italiani e stranieri e per fasce di età. Anno 2024

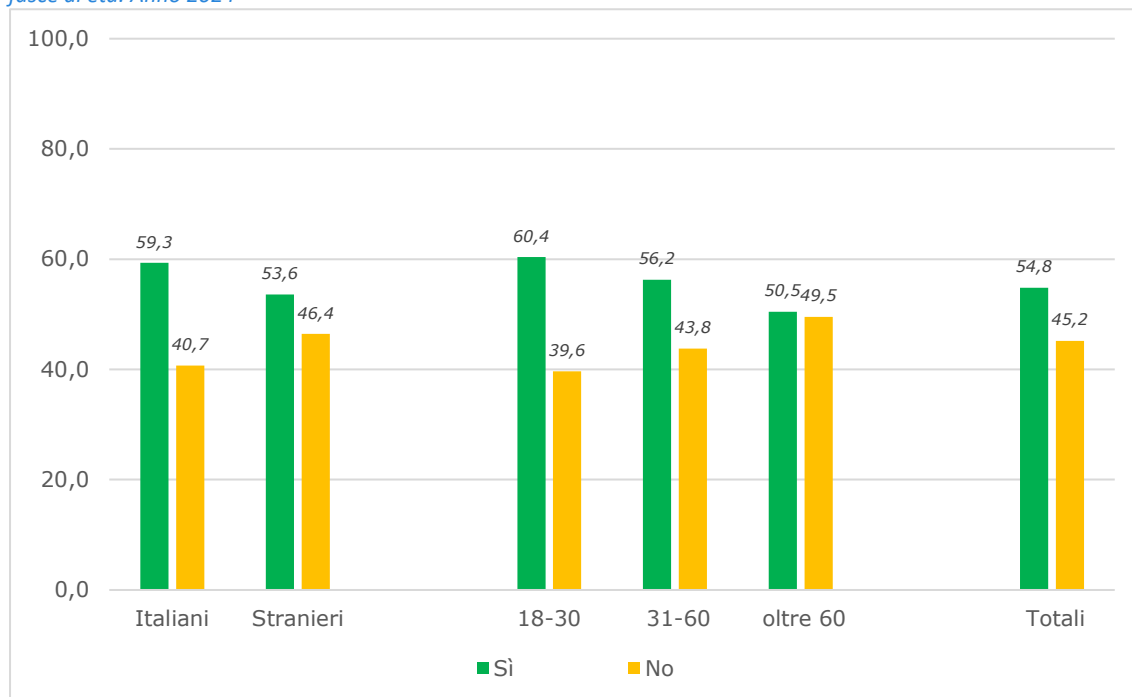
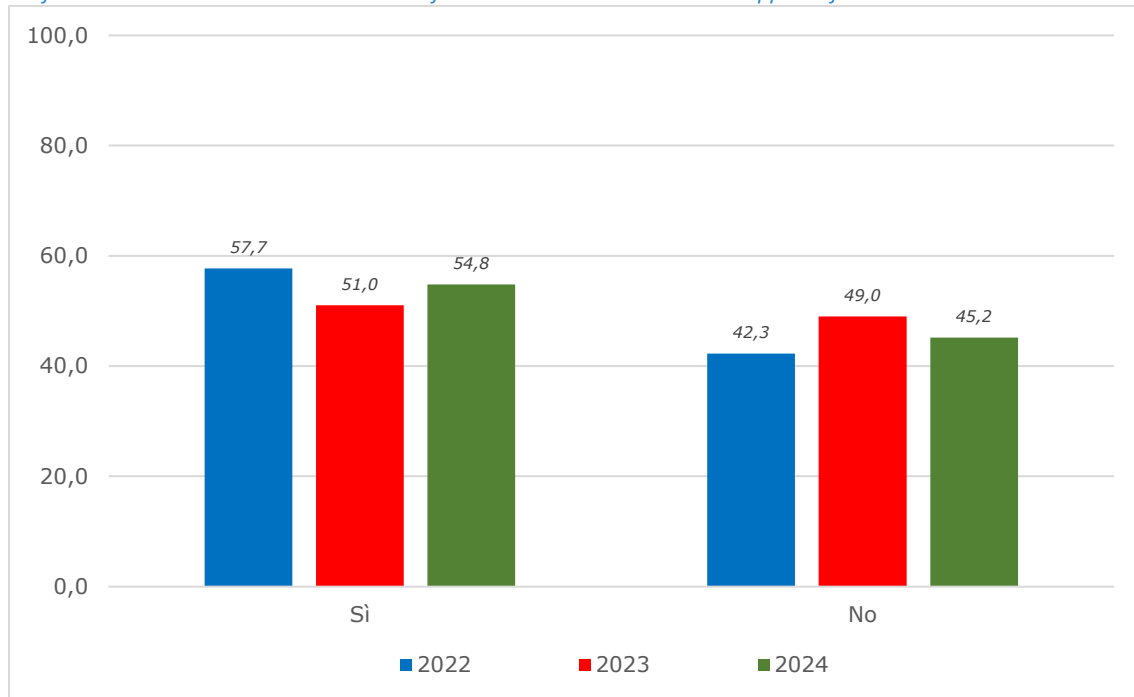


Grafico 19. Distribuzione sul voler trovare informazioni o servizi ulteriori sull'App. Confronto anni 2022- 2024



Nello specifico le informazioni e i servizi ulteriori richiesti si riconfermano “il sistema di prenotazione della visita”, selezionato dal 78,1% dei rispondenti (76,9% nel 2023 e 78,3% nel 2022) soprattutto tra i giovani (85,9%), seguito, poi, dalle “audioguide dei musei” dichiarato dal 57,9% (56,0% nel 2023 e 63,1% nel 2022) in questo caso è la classe 31-60 anni a presentare la percentuale più elevata di consensi 63,5%. La voce “schede di approfondimento dei musei e delle loro opere” è segnalata dal 55,9% (53,0% nel 2023 e 59,2% nel 2022) soprattutto dagli italiani 60,6% e, infine, la voce “altro⁷” selezionata dal 7,0% (9,6% nel 2023 e 5,7% nel 2022) (cfr. Tabelle 18 e 19).

Tabella 18. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sull'App. Confronto tra italiani e stranieri e classi di età. Anno 2024 (risposta multipla)

	Italiani	Stranieri	18-30	31-60	oltre 60	Totali
Sistema di prenotazione della visita	80,3	77,5	85,9	81,8	67,3	78,1
Audioguide dei musei	66,4	55,4	56,6	63,5	45,4	57,9
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	60,6	54,5	54,5	56,2	55,6	55,9
Altro	2,9	8,2	5,1	6,1	9,3	7,0
Preferisco non rispondere	0,4	0,8	1,0	0,8	0,3	0,7

⁷ Il dettaglio della voce altro è stato descritto nel paragrafo precedente “I canali informativi” quando sono stati analizzate le ulteriori informazioni o servizi che i cittadini vorrebbero trovare sul sito.

Tabella 19. Distribuzione di quali informazioni o servizi ulteriori vorrebbero trovare sull'App. Confronto anni 2022-2024 (risposta multipla)

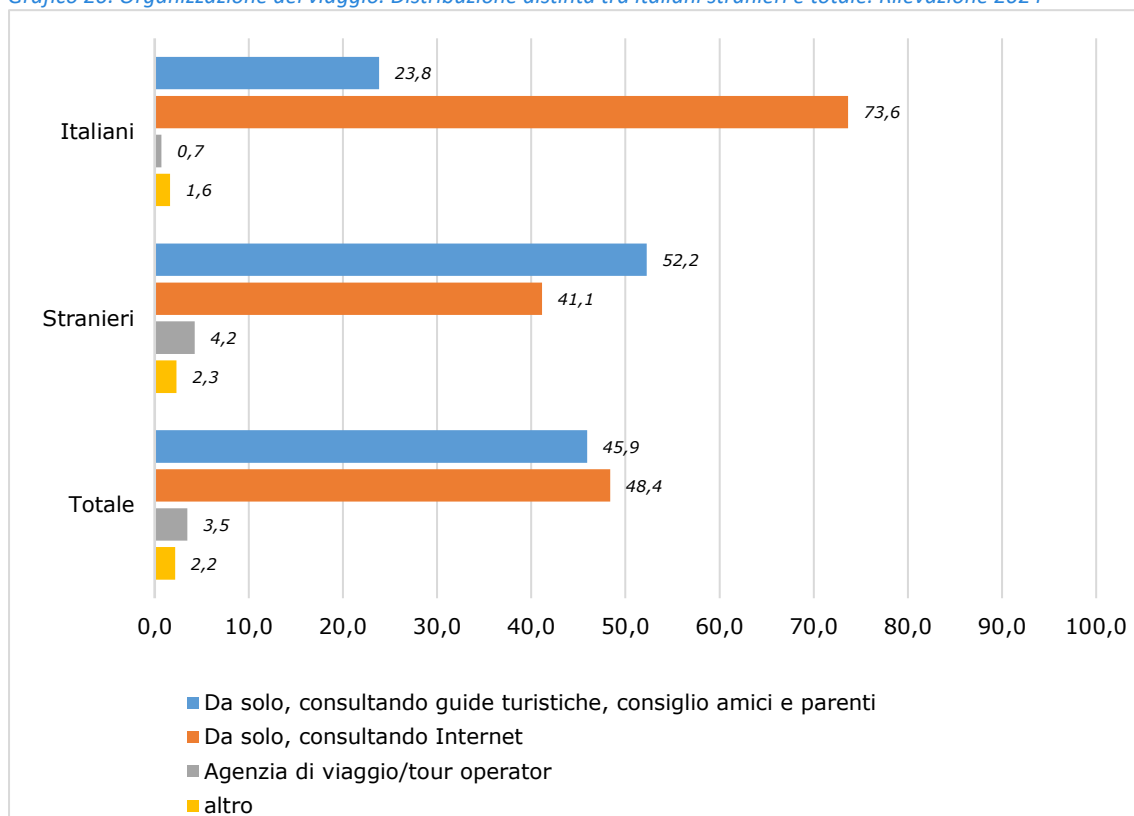
	2022	2023	2024
Sistema di prenotazione della visita	78,3	76,9	78,1
Audioguide dei musei	63,1	56,0	57,9
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	59,2	53,0	55,9
Altro	5,7	9,6	7,0
Preferisco non rispondere	0,6	0,9	0,7

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 (48,4%) o consultando le guide turistiche, consigli di amici o parenti (45,9%), pari al 3,5% la quota di coloro che asseriscono di essersi rivolti ad un'agenzia di viaggio/ tour operator⁸. La distinzione tra turisti italiani e stranieri evidenzia l'elevata percentuale, pari al 73,6%, di turisti italiani che hanno utilizzato internet, tra gli stranieri la quota è del 41,1% (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 2024



8 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

Tabella 20. Organizzazione del viaggio. Confronto anni 2019-2024

	2019	2020	2022	2023	2024
Da solo, consultando guide turistiche, consiglio amici e parenti	43,9	44,2	42,4	46,9	45,9
Da solo, consultando Internet	50,2	50,1	53,7	47,1	48,4
Agenzia di viaggio/tour operator	3,9	2,6	2,1	2,9	3,5
altro	1,8	3,0	1,8	3,1	2,2
Preferisco non rispondere	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Come è emerso nelle precedenti rilevazioni, anche nel 2024, la figura del turista che si delinea risulta trattenerci 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"⁹ (dichiarato dal 46,8%), resta meno di "3 giorni" il 21,1%, mentre si assiste a un aumento di coloro che permangono più a lungo, sostano a Firenze da "6 a 7 giorni" il 20,3% dei rispondenti e il 10,5% 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 2024, si conferma che il soggiorno è più lungo per gli stranieri, l'81,5% ha sostenuto di stare più di 3 giorni, quota che tra gli italiani è pari al 64,3%.

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).

Pari al 55,0% 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 quasi 6 italiani su 10 si tratta di un ritorno a Firenze il 57,4%, per il 58,6% degli stranieri si tratta invece della prima visita nel capoluogo toscano (cfr. Grafico 23).

⁹ 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 21. Distribuzione tempo di permanenza a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2024

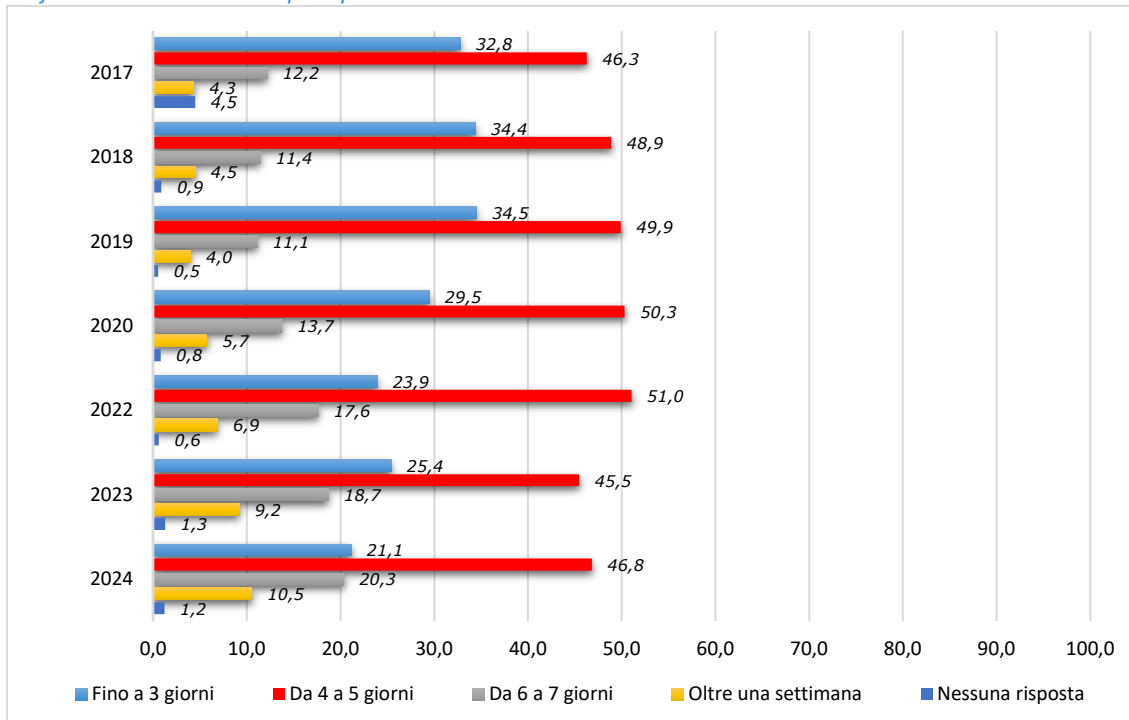


Grafico 22. Tempo di permanenza a Firenze, distinto in meno di 3 giorni e più di 3 giorni. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazione dal 2017 al 2024

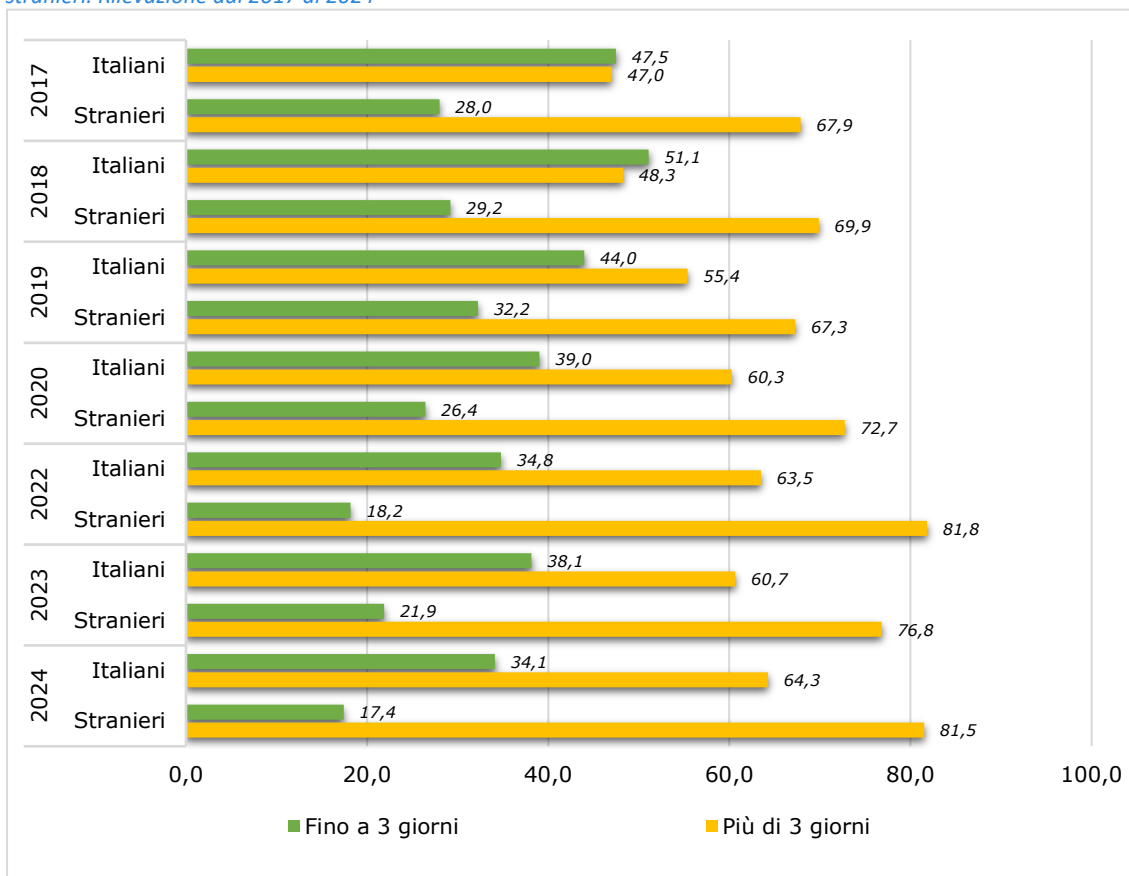
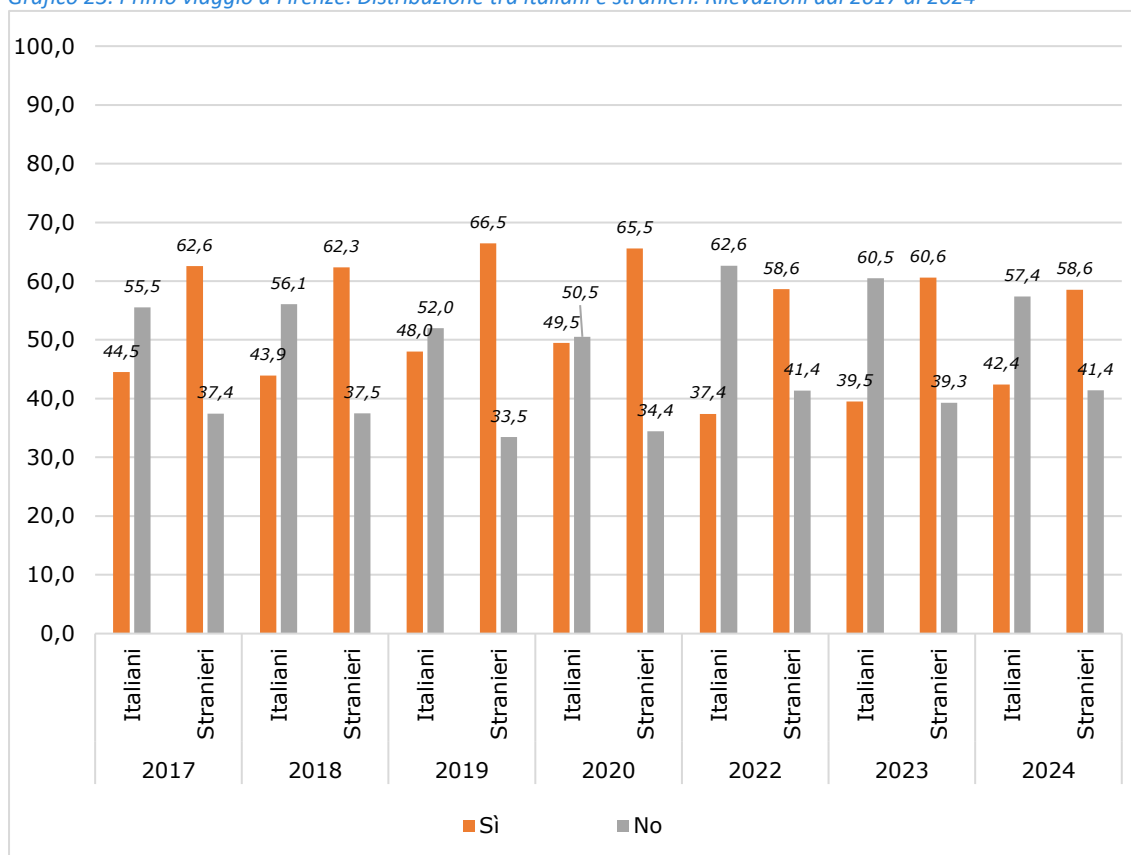


Grafico 23. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani e stranieri. Rilevazioni dal 2017 al 2024



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 66,6% dei rispondenti, seguito dalla voce con i “figli”, 25,1%, con “amici/colleghi”, 14,4%, con “altri membri della famiglia”, 13,1%. Il 6,3% 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” (67,1%) e “figli” (36,1%). 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 47,6% e dal 70,5% dei rispondenti. Tra i giovani si evidenziano le risposte “Amici/colleghi” selezionato dal 19,3% e “altri componenti della famiglia” selezionato dal 25,1%.

Tabella 21. Distribuzione condivisione del viaggio. Rilevazione dal 2017 al 2024 (risposta multipla)

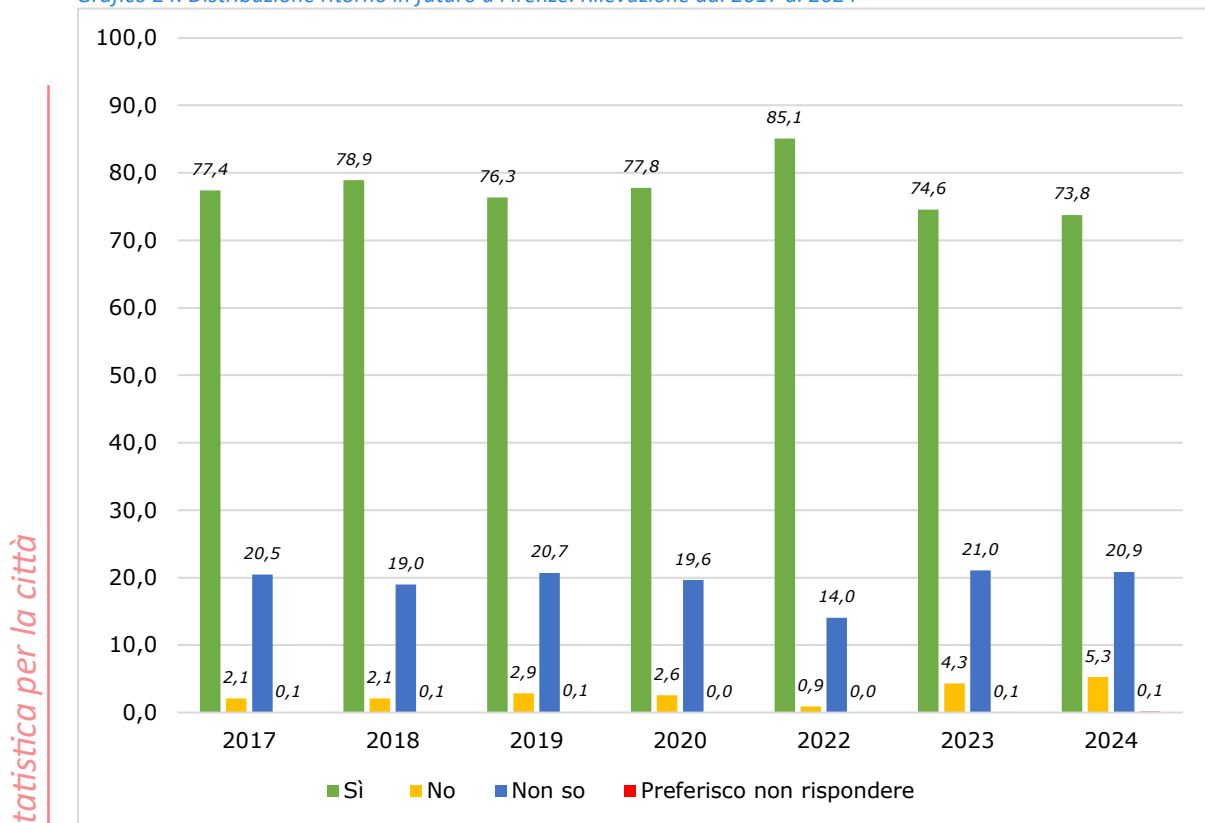
	2017	2018	2019	2020	2022	2023	2024
Partner/coniuge	68,3	67,4	68,5	69,0	67,2	67,3	66,6
Amici/colleghi	13,9	14,1	14,9	15,0	12,8	15,9	14,4
Figli	22,1	21,6	20,8	20,3	22,1	26,2	25,1
Solo	8,5	9,3	7,4	7,9	8,7	7,3	6,3
Altri membri della famiglia	10,7	12,4	13,5	13,2	13,1	13,8	13,1
Preferisco non rispondere	0,1	0,6	0,3	0,1	0,0	0,1	0,2

Tabella 22. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età. Rilevazione dal 2017 al 2024 (risposta multipla)

	2017			2018			2019			2020		
	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60
Partner/coniuge	62,4	69,4	69,4	57,5	67,2	73,8	57,7	70,9	69,9	62,8	70,0	71,2
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
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
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
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
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
	2022			2023			2024					
	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60	18-30	31-60	Oltre 60
Partner/coniuge	73,5	68,4	62,0	49,8	67,9	71,8	47,6	67,1	70,5			
Amici/colleghi	8,8	12,0	16,3	21,6	14,3	17,5	19,3	13,5	15,0			
Figli	2,9	31,6	7,6	1,4	37,7	9,3	1,1	36,1	9,5			
Solo	8,8	8,6	8,7	9,4	6,7	7,8	5,9	5,8	7,1			
Altri membri della famiglia	8,8	13,9	13,0	25,8	12,8	11,9	25,1	12,7	11,0			
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,5	0,2	0,3			

Uno sguardo al futuro mostra che, nel 2024, risultano elevate, ma in diminuzione rispetto al passato, le percentuali di chi pensa di tornare a Firenze (73,8% era pari al 85,1% nel 2022), sono circa il 5,0% coloro che invece hanno escluso questa possibilità, pari al 20,9% chi ha dichiarato di non saperlo (cfr. Grafico 24).

Grafico 24. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze. Rilevazione dal 2017 al 2024



L'indagine annuale condotta sugli acquirenti FirenzeCard permette di avere un termometro sempre aggiornato che valuta ed evidenzia i trend turistici della città. L'analisi 2024 da un lato evidenzia come si siano modificate le abitudini ed i modelli di programmazione turistiche in città rispetto al periodo pre-pandemico, dall'altro mostra come stiano iniziando a tornare Firenze turisti provenienti da nazioni che, proprio a causa del Covid, erano rimasti lontani dal nostro territorio. L'indagine permette inoltre di avere dal campione di riferimento una valutazione dello strumento e del servizio e di avere validi suggerimenti sulla base dei quali il Comune di Firenze, attraverso SILFIsipa, progetta e programma gli sviluppi dello strumento.

FirenzeCard per il turista di riferimento:

È COMODA, perché permette di acquistare con un unico click il biglietto di ingresso in moltissimi musei e di trovare su un unico sito o in un'unica app le informazioni relative alla descrizione dei musei e agli orari di apertura dei musei; il turista ha tutto sul proprio telefono e può gestire in autonomia la sua permanenza in città.

È AMPIA, perché permette l'ingresso ad un'offerta museale estesa e completa.

È VANTAGGIOSA, perché il costo della card è inferiore alla somma del costo dei singoli biglietti dei musei visitati.

È UTILE e ne consiglia l'acquisto.

L'approccio allo strumento FirenzeCard, la conoscenza di esso e la pianificazione della visita è sempre più il web: direttamente il sito, i forum tematici o i motori di ricerca internet sono in assoluto gli strumenti più utilizzati per informarsi sulla card, a cui si aggiunge la FirenzeCard app per la pianificazione del viaggio e dei musei da visitare. Proprio la app, arricchita di informazioni e semplificata nel suo utilizzo, rispetto agli scorsi anni è stata utilizzata molto di più, sia per accedere ed utilizzare la "comoda" card in versione digitale, sia per utilizzare la Restart, ovvero il prolungamento gratuito di 48 ore per visitare i musei non visti nelle prime 72 ore di utilizzo.

I suggerimenti e le richieste di miglioramento del turista intervistato vanno tutte nella direzione della comodità e dell'autonomia di organizzazione del proprio viaggio: inserire un sistema unico di prenotazione digitale dell'ingresso nei musei, aggiungere alla app le audioguide dei musei e l'elenco degli altri servizi al pubblico presenti nei musei, aggiungere sul sito una sezione dedicata alle principali opere presenti nei musei del circuito, in modo da utilizzare il sito e la app FirenzeCard come unico e completo strumento informativo per la programmazione e per la gestione della visita in città.

A fronte delle richieste dell'utenza e nell'intento di migliorare costantemente il servizio, nel dicembre 2024 è stato aggiunto su app e sito il sistema di prenotazione delle visite, attualmente attivo per i primi 3 musei del circuito, con l'obiettivo di estenderlo a tutti gli Enti che ne faranno richiesta, per poter superare le difficoltà riscontrate su questo tema da parte dei visitatori.

Il turista FirenzeCard:

È STABILE, ha una permanenza media più lunga rispetto al turismo cittadino.

Non è un turista MORDI E FUGGI, visita mediamente 6 musei in un tempo di permanenza lunga in città, quindi predilige una fruizione culturale più lenta e consapevole.

È TECNOLOGICO, negli anni cresce notevolmente l'utilizzo delle tecnologie, sia per conoscere la card, sia nell'utilizzo di app e sito per effettuare le visite.

È COLTO, quasi 4 su 5 dichiarano di avere una Laurea

È un turista ADULTO, lavorativamente OCCUPATO, con una quota elevata di stranieri in pensione.

Ha una ELEVATA CAPACITA' DI SPESA, ma oculata.

L'acquirente FirenzeCard rimane sempre e comunque un turista di nicchia sotto diversi punti di vista. Il turista FirenzeCard ha una permanenza in città superiore a 4 giorni per l'87,6% del campione, molto più alta rispetto alla media, stimata nel 2024 pari a 2,3 giorni¹⁰. Rispetto alle analisi condotte negli anni scorsi, l'indagine 2024 evidenzia come anche il turismo italiano di riferimento prediliga, rispetto al passato, una permanenza più lunga in città (il 64,3% del campione italiano si è trattenuto più di 3 giorni in città).

Per rispondere a questa richiesta di permanenza più lunga e di visite nei musei più diluite, è stata prorogata per tutto il 2024 e proseguirà nel 2025 la promozione gratuita della FirenzeCard Restart. Il successo riscontrato da questo strumento, che i dati mostrano essere sempre più utilizzata, anche grazie alla campagna informativa del 2024, è tra gli elementi di riscontro di un pubblico più stanziale. Oltre il 40% del campione indagato ha dichiarato di aver utilizzato FirenzeCard Restart, che permette di visitare per ulteriori 48 ore i musei presso i quali non sono stati effettuati ingressi con la FirenzeCard 72h. Il dato di conoscenza ed utilizzo dello strumento è notevolmente aumentato rispetto agli anni precedenti, ed avvalorata la tesi di un turismo card più stanziale: il 95% degli intervistati dichiara di aver usato la Restart appena scaduta la card, potendo così visitare i musei del circuito per 5-6 giorni consecutivi; gli utenti FirenzeCard prediligono un tipo di fruizione culturale più lenta e consapevole: lo stesso numero medio di musei visitati negli anni scorsi, ma diluiti in più giorni e con visite più attente.

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.

¹⁰ Fonte: <https://www.confapindustriafirenze.it/it/turismo-a-firenze-nel-2024-cresce-durata-media-soggiorno.html#:~:text=Leggero%20aumento%20medio%20della%20durata,5%25%20sempre%20rispetto%20al%202023.>

Le visite generate dal sistema FirenzeCard costituiscono una quota numerica limitata rispetto ai numeri complessivi di arrivi e permanenze in città, ma l'analisi dei dati, del profilo, del comportamento di visita, delle scelte effettuate, permette 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.

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 vasto, non solo fiorentino, che ha visto nel mese di dicembre 2024 anche l'inserimento di importanti musei pratesi.

Indagine FirenzeCard 2024 confronto quadrimestri

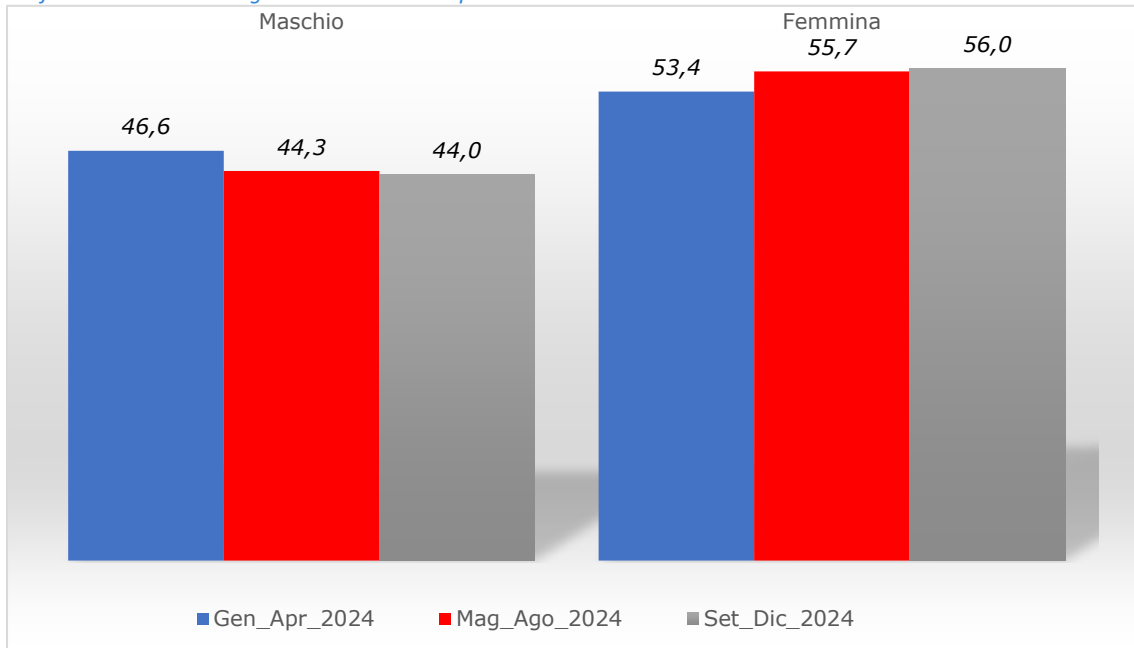
Come descritto nell'introduzione i dati fino a qui analizzati sono il risultato complessivo ottenuto dalle rilevazioni condotte nei 3 quadrimestri (1° quadrimestre gennaio-aprile, 2° quadrimestre maggio-agosto, 3° quadrimestre settembre-dicembre). Nel seguente paragrafo vengono riportati i risultati 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 3° periodo, con una partecipazione complessiva pari al 19,6% (molto vicina al tasso di partecipazione del 1° periodo), nel dettaglio, gli italiani rispondenti sono stati il 36,8% gli stranieri il 17,0%. Il 2° periodo è stato quello con un tasso di partecipazione complessivo inferiore, 17,0% pur osservando un'elevata risposta da parte degli italiani, 33,8%, mentre gli stranieri sono pari al 15,2%.

Tabella 23. Ripartizione partecipazione all'indagine distinta nei 3 quadrimestri 2024

Resoconto questionari	Questionari compilati			Rifiuti			Questionari parziali		
	1°	2°	3°	1°	2°	3°	1°	2°	3°
Quadrimestre									
Italiani	32,1	33,8	36,8	2,8	4,2	7,1	1,7	1,6	0,6
Stranieri	17,2	15,2	17,0	6,3	7,6	8,6	0,9	1,1	1,1
Questionari in lingua francese	28,8	23,0	32,6	5,3	9,4	9,3	1,2	2,1	2,0
Questionari in lingua inglese	14,8	13,0	14,4	6,6	7,3	8,5	0,8	1,0	0,9
Questionari in lingua spagnola	18,6	22,5	20,6	5,5	8,3	9,1	0,8	1,0	1,8
TOTALE	19,3	17,0	19,6	5,8	7,3	8,4	1,0	1,1	1,0

Tra le caratteristiche del viaggiatore si osserva un aumento della quota di donne nel corso dell'anno che raggiunge il 56,0% nei mesi conclusivi rispetto al 53,4% registrato nel 1° periodo (cfr. Grafico 25).

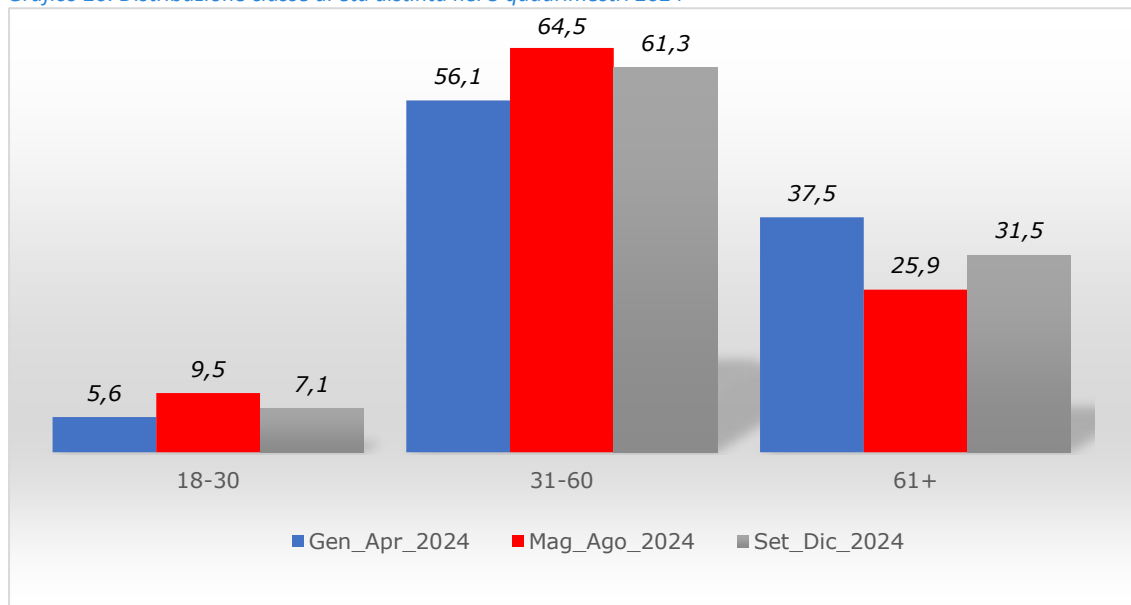
Grafico 25. Distribuzione genere distinta nei 3 quadrimestri 2024



L'analisi per quadrimestre ci permette di evidenziare delle differenze relative al target di turismo intercettato: l'analisi per fasce di età mostra come nei mesi più caldi il pubblico di riferimento della FirenzeCard è costituito 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 al 50% per tutti e 3 i periodi, si osserva, però un picco, pari al 64,5% nei mesi estivi, mentre la classe di età over 61 presenta una quota consistente, superiore al 30%, sia prima (37,5%) sia dopo (31,5%) 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 4, pari rispettivamente al 27,3% nel 1° periodo, pari al 25,9% nel 3° periodo.

Grafico 26. Distribuzione classe di età distinta nei 3 quadrimestri 2024



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 72,3% coloro che hanno dichiarato di essere molto soddisfatti, registrando, inoltre, la quota più elevata di coloro che hanno asserito di aver usufruito anche della FirenzeCard Restart, 45,2%. I visitatori del 3° trimestre emergono anche tra coloro che affermano di essere venuti più volte a Firenze, quasi 1 rispondente su 2 48,6%, e sono tra coloro che pensano di tornare in futuro a visitare la città, il 76,1%.

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 65,8% e tra coloro che dichiarano di avere usufruito anche della FirenzeCard Restart, il 36,3%. Quasi 6 visitatori su 10 dei visitatori estivi dichiarano di essere venuti per la prima volta a Firenze (58,8%) e si confermano anche i più indecisi sul ritorno a Firenze, più di 1 cittadino su 5 non sa se tornerà (21,7%) (Cfr. Grafici 28, 29,30,31).

Grafico 27. Distribuzione occupazionale distinta nei 3 quadrimestri 2024

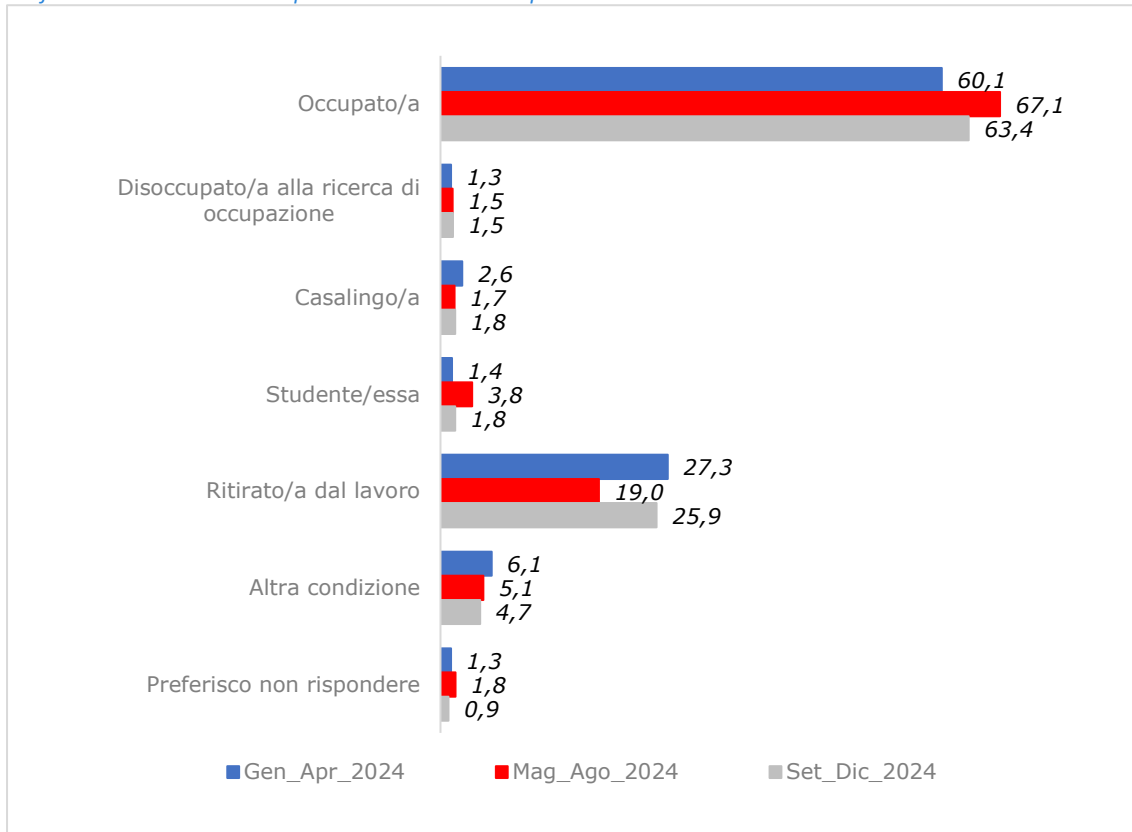


Grafico 28. Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della FirenzeCard rispetto all'utilizzo fatto distinta nei 3 quadrimestri 2024

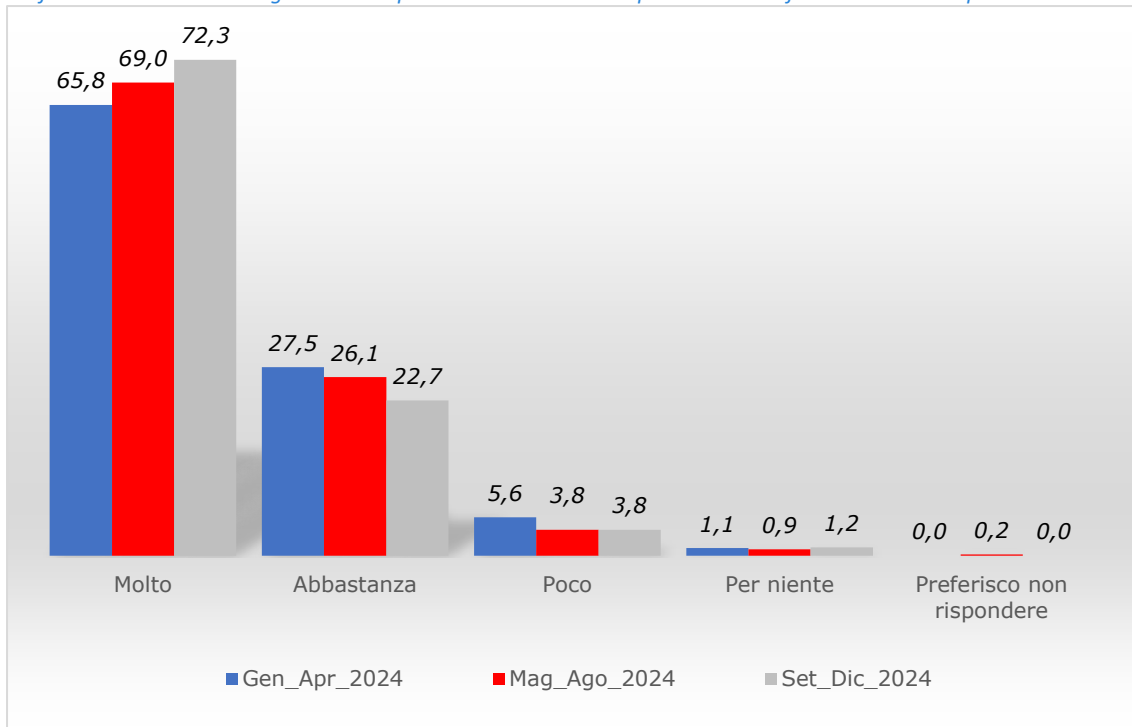


Grafico 29. Distribuzione di chi ha usufruito della FirenzeCard Restart distinta nei 3 quadrimestri 2024

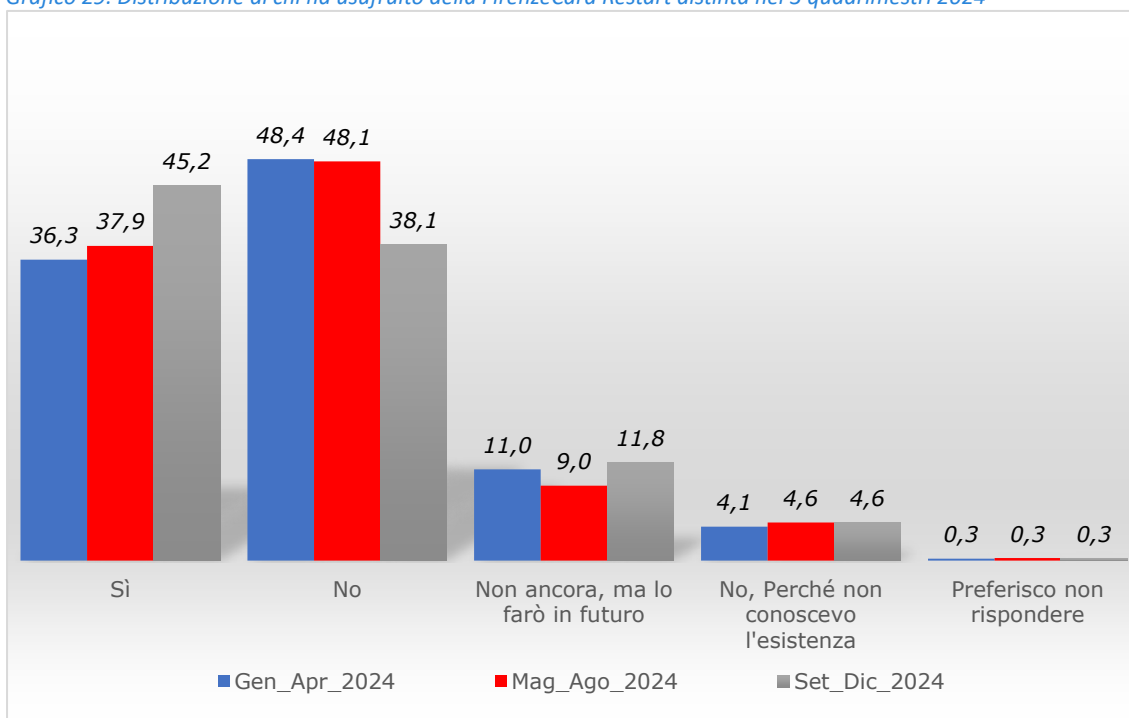


Grafico 30. Primo viaggio a Firenze distinto nei 3 quadrimestri 2024

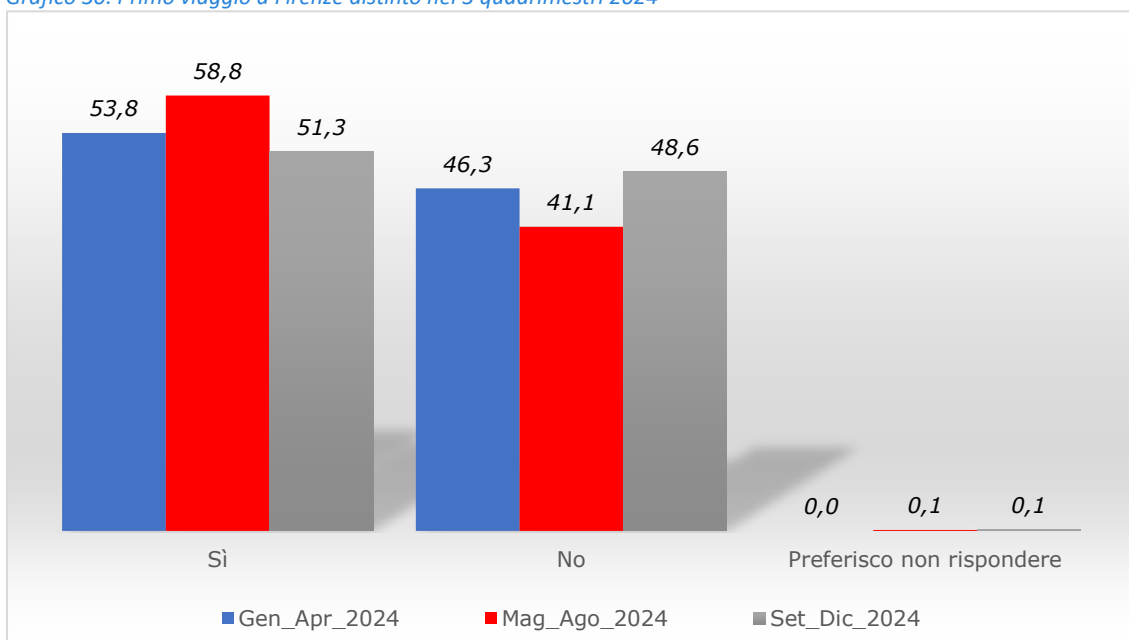
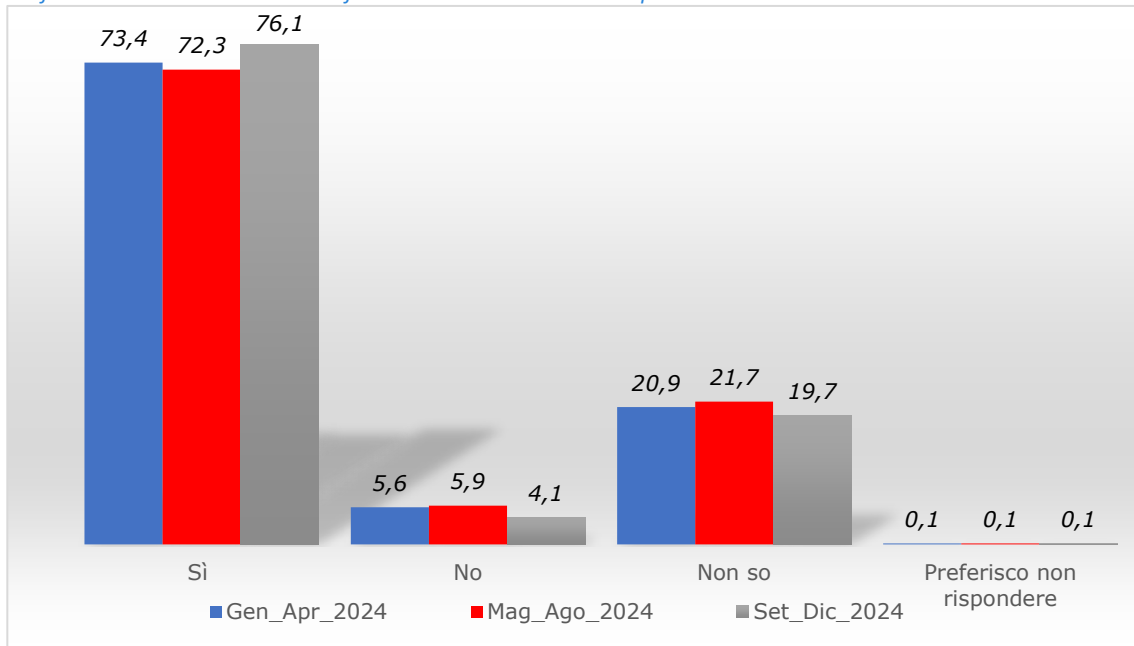


Grafico 31. Distribuzione ritorno in futuro a Firenze distinta nei 3 quadrimestri 2024



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
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
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 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
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
 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 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
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
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 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
 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 utilizado 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
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 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	1.143	45,9
Da solo, consultando Internet	1.204	48,4
Agenzia di viaggio/tour operator	86	3,5
altro*	54	2,2
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	2.489	100,0

2) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Fino a 3 giorni	526	21,1
Da 4 a 5 giorni	1.165	46,8
Da 6 a 7 giorni	506	20,3
Oltre una settimana	262	10,5
Nessuna risposta	30	1,2
Totale	2.489	100,0

3) Era la prima volta che veniva a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Sì	1.368	55,0
No	1.119	45,0
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	2.489	100,0

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

	VA Totale	% Totali
Partner/coniuge	1.658	66,6
Amici/colleghi	359	14,4
Figli	624	25,1
Solo	156	6,3
Altri membri della famiglia	327	13,1
Preferisco non rispondere	6	0,2
Totale	2.489	

5) Pensa di tornare in futuro a Firenze?

	VA Totale	% Totali
Sì	1.836	73,8
No	131	5,3
Non so	519	20,9
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale	2.489	100,0

FIRENZECARD

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

	VA Totale	% Totali
Perché consigliata da amici/parenti	350	14,1
Perché consigliata da guide turistiche cartacee/ tour operator	333	13,4
Perché consigliata da recensioni/forum letti su Internet	851	34,2
Attraverso il sito www.FirenzeCard.it	607	24,4
Attraverso ricerca sul web/motori di ricerca	891	35,8
Altro*	149	6,0
Preferisco non rispondere	6	0,2
Totale rispondenti	2.489	

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

	VA Totale	% Totali
Per visitare i principali musei di Firenze	1.746	70,1
Perché è economicamente vantaggiosa	1.488	59,8
Perché è comoda e mi permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e mostre che voglio visitare	1.790	71,9
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	336	13,5
Altro*	65	2,6
Preferisco non rispondere	1	0,0
Totale rispondenti	2.489	

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

	VA Totale	% Totali
Molto	1.716	68,9
Abbastanza	635	25,5
Poco	109	4,4
Per niente	27	1,1
Preferisco non rispondere	2	0,1
Totale	2.489	100,0

9) Consiglierebbe ad altri l'acquisto della FirenzeCard?

	VA Totale	% Totali
Sì	2.237	89,9
No	108	4,3
Non so	141	5,7
Preferisco non rispondere	3	0,1
Totale rispondenti	2.489	100,0

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	984	39,5
No	1.126	45,2
Non ancora, ma lo farò in futuro	261	10,5
No, Perché non conoscevo l'esistenza	111	4,5
Preferisco non rispondere	7	0,3
Totale	2.489	100

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	934	94,9
Al mio ritorno a Firenze in un viaggio successivo	40	4,1
Preferisco non rispondere	10	1,0
Totale	984	100

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	9	22,5
Il mese successivo	8	20,0
Dopo due mesi	2	5,0
Dopo più di due mesi	21	52,5
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	40	100

CANALI INFORMATIVI

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

	VA Totale	% Totali
Il sito www.FirenzeCard.it	1.682	67,6
La FirenzeCard App	1.510	60,7
I canali social FirenzeCard (Facebook e Instagram)	65	2,6
La newsletter FirenzeCard	39	1,6
Altro	573	23,0
Preferisco non rispondere	6	0,2
Totale	2.489	

14) Rispetto alle Sue esigenze, ritiene che il sito www.FirenzeCard.it fornisca:

	VA Totale	% Totali
Informazioni aggiornate, chiare ed esaustive rispetto alle mie esigenze	822	33,0
Informazioni chiare, ma ho ricercato ulteriori informazioni presso altre fonti per rispondere alle mie esigenze	1.349	54,2
Informazioni non chiare ed esaustive	256	10,3
Altro	15	0,6
Preferisco non rispondere	47	1,9
Totale	2.489	100,0

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

	VA Totale	% Totali
Molto	1.075	43,2
Abbastanza	1.120	45,0
Poco	199	8,0
Per niente	56	2,2
Preferisco non rispondere	39	1,6
Totale rispondenti	2.489	100

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

	VA Totale	% Totali
Sì	1.455	58,5
No	1.034	41,5
Totale rispondenti	2.489	100

FIRENZE APP

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

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	1.058	72,7
Informazioni su altri servizi museali (visite guidate, audioguide, eventi speciali)	761	52,3
Schede di approfondimento sui musei, sulle opere principali	740	50,9
Immagini, video e materiale multimediale sui musei	408	28,0
Altro*	172	11,8
Preferisco non rispondere	8	0,5
Totale rispondenti	1.455	

FIRENZE APP

18) Ha utilizzato la FirenzeCard App?

	VA Totale	% Totali
Sì	2.151	86,4
No	293	11,8
Non ne conoscevo l'esistenza	38	1,5
Preferisco non rispondere	7	0,3
Totale rispondenti	2.489	100

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

	VA Totale	% Totali
la FirenzeCard digitale	1.799	83,6
la FirenzeCard Restart	862	40,1
gli orari di apertura dei musei	1.316	61,2
la mappa dei musei	804	37,4
la descrizione dei musei	1.010	47,0
le informazioni sulle mostre in corso	419	19,5
Altro*	16	0,7
Preferisco non rispondere	7	0,3
Totale rispondenti	2.151	

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

	VA Totale	% Totali
Sì	1.179	54,8
No	972	45,2
Totale rispondenti	2.151	100

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

	VA Totale	% Totali
Sistema di prenotazione della visita	921	78,1
Audioguide dei musei	683	57,9
Schede di approfondimento dei musei e delle loro opere	659	55,9
Altro*	82	7,0
Preferisco non rispondere	8	0,7
Totale rispondenti	1.179	

1. The first step in the process of identifying a problem is to define the problem clearly and concisely. This involves identifying the symptoms and the underlying causes of the problem.

2. The second step is to gather information about the problem. This involves researching the problem and identifying the resources available to solve it.

3. The third step is to generate possible solutions. This involves brainstorming and identifying potential solutions to the problem.

4. The fourth step is to evaluate the solutions. This involves comparing the solutions and identifying the most effective one.

5. The fifth step is to implement the solution. This involves putting the solution into practice and monitoring its progress.

6. The sixth step is to evaluate the results. This involves assessing the effectiveness of the solution and identifying any areas for improvement.

7. The seventh step is to communicate the results. This involves sharing the results of the problem-solving process with others.

8. The eighth step is to reflect on the process. This involves thinking about what was learned from the problem-solving process and how it can be applied to other problems.

9. The ninth step is to document the process. This involves writing down the steps taken to solve the problem and the results achieved.

10. The tenth step is to review the process. This involves looking back at the process and identifying any areas for improvement.

11. The eleventh step is to share the results. This involves sharing the results of the problem-solving process with others.

12. The twelfth step is to celebrate the success. This involves recognizing the effort and achievement of those who worked on the problem.

13. The thirteenth step is to learn from the experience. This involves reflecting on the process and identifying any lessons learned.

14. The fourteenth step is to apply the lessons learned. This involves using the lessons learned to solve other problems.

15. The fifteenth step is to continue to improve. This involves ongoing learning and improvement in the problem-solving process.

16. The sixteenth step is to stay motivated. This involves staying motivated and committed to the problem-solving process.

17. The seventeenth step is to seek help. This involves seeking help from others when needed.

18. The eighteenth step is to be patient. This involves being patient and persistent in the problem-solving process.

19. The nineteenth step is to be flexible. This involves being flexible and adaptable in the problem-solving process.

20. The twentieth step is to be creative. This involves being creative and thinking outside the box in the problem-solving process.

21. The twenty-first step is to be organized. This involves being organized and systematic in the problem-solving process.

22. The twenty-second step is to be thorough. This involves being thorough and detailed in the problem-solving process.

23. The twenty-third step is to be consistent. This involves being consistent and persistent in the problem-solving process.