

Gradimento FirenzeCard 2024

- Rilevazione online condotta con cadenza quadrimestrale rivolta a coloro che hanno acquistato la card online sul sito ufficiale da gennaio a dicembre 2024 e l'hanno scaricata/ritirata.
- Obiettivo: rilevare il grado di soddisfazione della FirenzeCard e dei servizi connessi in prossimità dell'esperienza avuta con lo scopo di indirizzare in via continuativa le azioni per migliorare e sviluppare il progetto.
- Indagine giunta all'8 edizione anche se la periodicità quadrimestrale è stata avviata a partire dalla fine del 2022.
- L'indagine online ha coinvolto 13.509 cittadini (1.625 italiani e 11.884 stranieri). 2.489 i questionari pervenuti (tasso di partecipazione 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%). Il questionario era consultabile in 4 lingue: Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo
- 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.

Link: https://www.comune.fi.it/system/files/2025-03/Bollettino_marzo2025_2.pdf