

Destinazione Firenze: accoglienza e gestione dei visitatori nel centro storico di Firenze



**Analisi pilota sull'utilizzo
della Firenze Card**



Coordinamento progetto

Giulio Mondini (SiTI), Sara Levi Sacerdotti (SiTI), Carlo Francini (Ufficio UNESCO)

Gruppo di lavoro

Andrea Bruno (SiTI), Francesco Carota (SiTI), Marco Cavallero (SiTI),
Massimiliano Coda Zabetta (SiTI), Emanuela Gasca (SiTI)

Antonella Chiti (Ufficio UNESCO), Giulia Cotta (Ufficio UNESCO), Valentina Ippolito (Ufficio UNESCO),
Manuel Marin (Ufficio UNESCO)

SOMMARIO

Introduzione e scheda tecnica del progetto.....	4
1. Il profilo del visitatore	6
2. Informazioni sulla vacanza	8
Permanenza	8
Località del pernottamento: regione e provincia	8
Sistemazione	9
Dimensione della visita	10
3. La Firenze Card	11
Utilizzo della Card	11
Attrattori visitati durante il soggiorno a Firenze	13
Informazioni e acquisto della la Card.....	17
Provenienza dei visitatori e utilizzo della Firenze Card	19
Opinione generale sull'utilizzo.....	19
Servizi aggiuntivi e i vantaggi della Card	20
Servizi aggiuntivi che si vorrebbero rispetto alla Card	21
4. Confronto con altre Card turistiche.....	22
5. La prima volta a Firenze? Fidelizzazione / utilizzo della Firenze Card	26
6. Destinazioni della vacanza.....	27
7. Nota conclusiva	28

Introduzione e scheda tecnica del progetto

Durante lo sviluppo del progetto e a seguito del confronto con i responsabili della Firenze Card relativamente ai dati della domanda turistica, è emersa l'esigenza di **analizzare nello specifico l'utilizzo della Card** attraverso una survey realizzata *ad hoc*.

L'indagine di tipo qualitativo è stata strutturata da SIT con la collaborazione dell'Ufficio UNESCO del Comune di Firenze e Linea S.p.A.; si è svolta dal 29 aprile al 5 maggio 2013 con questionari dedicati somministrati a **115 visitatori** presso **tre musei civici** del centro storico di Firenze (Cappella Brancacci, Museo Bardini e Palazzo Vecchio).

ID questionario
Luogo di rilevazione:
Data: _____/_____/2013

Gentile Signore/Signora, il Comune di Firenze con il Politecnico di Torino e SIT (Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione), sta svolgendo un'analisi della domanda turistica relativamente all'utilizzo della Firenze Card. Ci sarebbe utile se potesse dedicarci alcuni minuti compilando questo questionario. Grazie!

- Quando è arrivato a Firenze (inserire la data)? ____/____/____ Quando tornerà a casa (inserire la data)? ____/____/____
- In quale città alloggia? a Firenze in altro luogo (specificare) _____
- Dove alloggia? Albergo Ostello Amici B&B Agriturismo Appartamento affittato Alloggio religioso Altro _____
- Ha utilizzato / pensa di utilizzare la Firenze Card? SI NO
- Se ha risposto "NO", per quale motivo non l'ha utilizzata?
 Non la conosco E' troppo cara Non coinvolge i musei che mi interessano Ha un tempo limitato
 Ha un tempo troppo lungo rispetto alla mia permanenza Altro (specificare) _____
- Cosa ha visitato / intende visitare durante questo viaggio a Firenze?

ho visitato	intendo visitare	ho visitato	intendo visitare	ho visitato	intendo visitare			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Battistero di San Giovanni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria del Costume - Pal. Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Galileo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Basilica Fiorentina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria Palatina - Pal. Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Horne
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Complesso di Giotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Giardino di Boboli - Pal. Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Marino Marini
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cappella Brancacci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo degli Argenti - Pal. Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Opera del Duomo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casa Buonarroti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo delle Porcellane - Pal. Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Opera Santa Croce
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cenacolo Andrea Del Sarto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria degli Uffizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo San Marco
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cenacolo del Fuligno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria degli Uffizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Stefano Bardini
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cenacolo del Ghirlandajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria della Villa Medicea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Stibbert
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cenacolo di Sant'Apollonia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo di Arte e Storia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Storia Naturale - Antropologia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiesa della Santissima Annunziata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo di Arte e Storia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Storia Naturale - Orto Botanico
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiesa di San Lorenzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Bandini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Storia Naturale - Geologia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiesa di San Miniato al Monte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Civico e area archeologica di Firenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Storia Naturale - La Specola
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiesa di Santa Maria Novella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Casa di Dante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Palazzo Davanzati
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Duomo / Chiesa di Santa Maria del Fiore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo degli Innocenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo Storia Naturale - Mineralogia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiesa di Santo Spirito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo del Bigallo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Palazzo Medici Riccardi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Chiosso dello Scalzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo del Calcio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ponte Vecchio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Collezione Contini Bonaccossi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo dell'Officina delle Pietre Dure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Santa Maria Novella
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Complesso Monumentale Orsanmichele	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo delle Cappellette Medicee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sinagoga e Museo Ebraico
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cupola del Duomo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo di Casa Martelli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Villa Corsini a Castello
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Centro di Cultura Cont. Stroziana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo di Palazzo Vecchio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Villa Medicea della Petralia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fondazione Palazzo Strozzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Torre di Arnolfo - Palazzo Vecchio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Villa Medicea di Cerreto Guidi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fondazione Scienza Technica - Palazzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo e Giardino di Villa Bardini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Villa Medicea di Poggio a Casano
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fondazione Romano Santo Spirito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museo di Precistoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Galleria d'Arte moderna - Palazzo Pitti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Deve ha trovato le informazioni relative alla Firenze Card?
 Agenzia viaggi Ufficio del turismo web Passaparola Conoscenza personale Presso struttura noivita
 Facebook Presso il museo (indicare quale) Punti vendita Altro _____
- Se ha utilizzato la Firenze Card, qual è la sua opinione generale in merito? 5 (molto soddisfatto) - 1 (poco soddisfatto)

Utilità per la visita ai musei (es. evitare coda)	Costo	Numero musei visitabili con la Firenze Card	Altro (specificare)
5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	

9. Quali è la sua opinione in merito ai suoi servizi aggiuntivi? 5 (molto soddisfatto) - 1 (poco soddisfatto)

Kit informativo dei musei aderenti e mappa della città	Accesso esclusivo alla Firenze WiFi
5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

10. Qual è secondo lei il vantaggio principale della Firenze Card? (indicare una sola risposta)
 Conoscere nuovi musei Spendere di meno per l'ingresso ai musei Evitare la coda Spendere di meno per il trasporto pubblico

11. Dove ha acquistato la Firenze Card?
 Internet - On line Presso l'ufficio del turismo, indichi quale _____ Presso un museo, indichi quale _____ Altro, specificare _____

12. Per quanto riguarda la Firenze Card, indichi quale offerta aggiuntiva sarebbe interessato ad avere
 Escursioni tematiche in città Convenzioni con altre attrazioni del territorio Convenzioni con ristoranti Itinerari musei imprese
 Convenzioni con botteghe storiche Soluzioni dedicate a diverse classi di età Card di diversa durata temporale

13. Ha utilizzato altre card turistiche durante i suoi viaggi? SI NO

14. Se SI quali? Nome _____ Luogo _____
Nome _____ Luogo _____
Nome _____ Luogo _____

15. Riguardo a questi parametri quale card è stata più soddisfacente? (includere anche la Firenze Card)
Inserire qui il nome della card _____
Utilità per la visita ai musei (es. evitare coda)
Costo
Durata in termini di tempo
Numero musei visitabili
Servizi aggiuntivi
Altro (specificare) _____

16. Lei sta viaggiando in compagnia? Sì No Gruppo organizzato Amici Altro (specificare) _____

17. E' la prima volta che visita Firenze? SI NO 17b. Se ha indicato "NO" quante volte ci è già stato? ____ volte

18. Durante le sue precedenti visite ha utilizzato la Firenze Card? SI NO

19. Quali altre città della Toscana intendete visitare in questo viaggio?
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

20. In queste città della Toscana intende visitare alcuni musei in particolare? SI NO

21. Se SI Quali? 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Provenienza: Stato _____ Regione _____ Città _____

Sesso: M F Età: >18 19-25 26-40 41-50 51-60 61-70 +70

Professione
 imprenditore commerciante agricoltore casalinga disoccupato
 dirigente/quadro artigiano impiegato studente altro (specificare) _____
 libero professionista insegnante operaio pensionato

Nel caso fosse disponibile a rispondere ad alcune domande sulla soddisfazione relativa all'uso della Firenze Card dopo il suo rientro nel luogo di residenza, le saremo grati volesse segnalarci la sua e-mail.
e-mail: _____

Trattamento dati personali
I dati personali, trattati mediante l'ausilio di strumenti informatici, saranno utilizzati per l'invio di materiale informativo e nell'ambito delle attività promozionali di Giuseppe Martini in ogni momento potrà richiedere l'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento dei Suoi dati. Il consenso al trattamento Giuseppe Martini, Via R. Guicciardini, 200 - 50141 Firenze (FI) - Italia potrà in ogni momento esercitare i Suoi diritti, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, pubblicato per esteso sul sito <http://www.lineacomune.it/>

Figura 1. Il questionario (fonte: SIT, 2013)

La ricerca analizza, oltre a sei tematiche trasversali relativamente alla vacanza (durata, tipologia e città di pernottamento, altre città visitate, dimensione della visita e informazioni socio - economiche), indaga le motivazioni che spingono i turisti ad utilizzare (servizi aggiuntivi, soddisfazione, vantaggi principali) o non utilizzare la Card.

IT	50
FR	54
EN	11
TOT	115
Tot. utilizza la FiCard	54
Tot. non utilizza la FiCard	61
TOT	115

Figura 2. Composizione del campione degli intervistati (fonte: SiTI, 2013)

Come mostra la tabella sovrastante si è coinvolto un numero comparabile di visitatori che utilizzano e non utilizzano la Card. Anche dal punto di vista della nazionalità si sono intervistati sia italiani che stranieri.

Analisi pilota sulla *Firenze Card*: 29 aprile – 3 maggio 2013



3 giorni di rilevazione

3 poli di rilevazione
Cappella Brancacci,
Museo Bardini
Palazzo Vecchio

115 turisti intervistati

7 aree trasversali di analisi

5 temi chiave legati
all'utilizzo della Firenze Card

Figura 3. Scheda tecnica del progetto (elaborazione: SiTI, 2013)

1. Il profilo del visitatore

I visitatori intervistati hanno un'età compresa prevalentemente tra i 26 e 40 anni (37%) e tra i 41 e 50 anni (20%) e sono in netta prevalenza donne (41,7%).

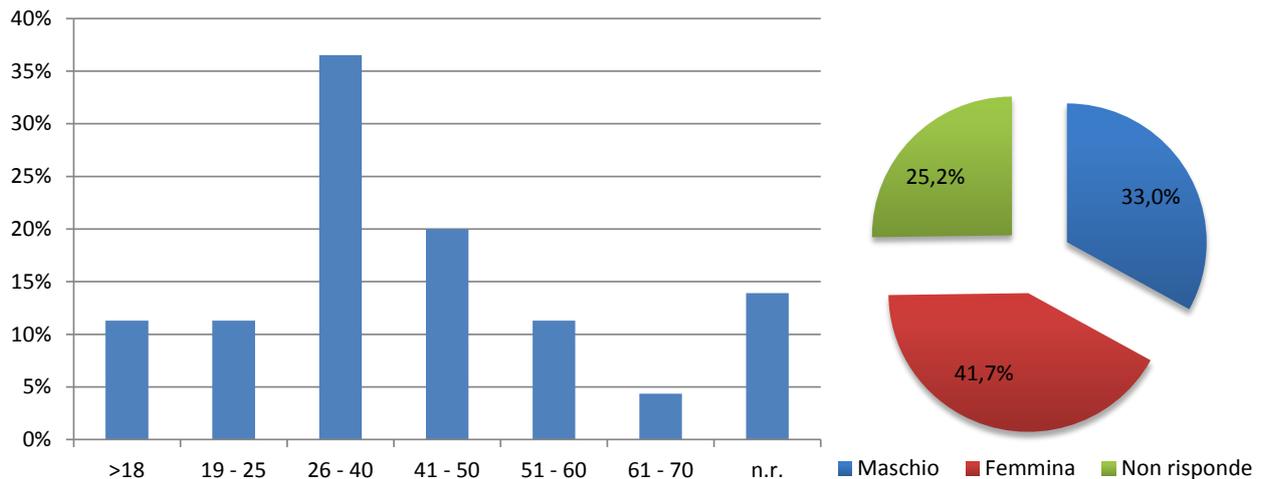


Figura 4. e Figura 5 Età e sesso dei visitatori intervistati (fonte: SIITI, 2013)

Per quanto riguarda la provenienza i visitatori provengono prevalentemente dall'Italia (39%) e dalla Francia (12%).

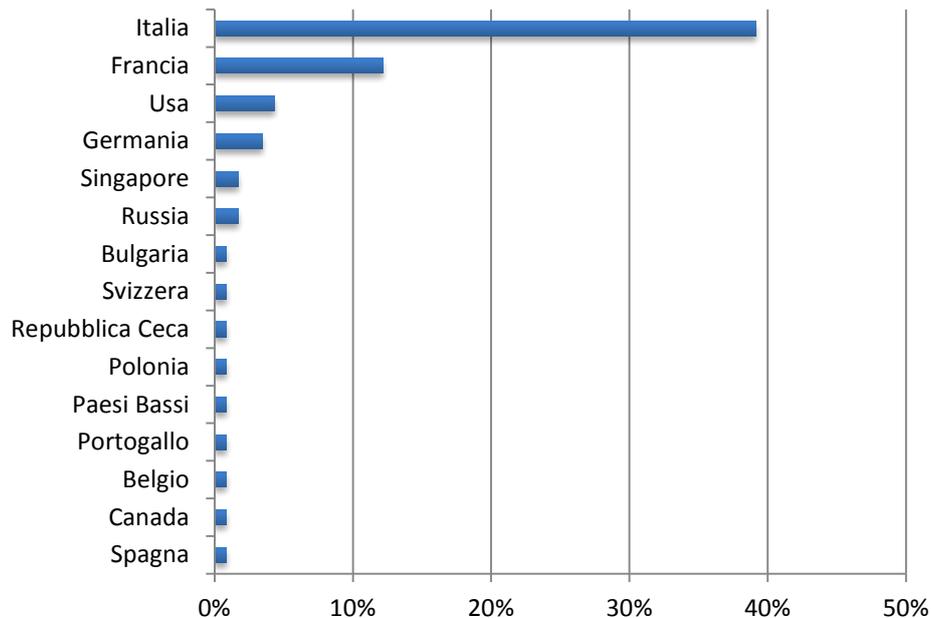


Figura 6 Stato di provenienza dei visitatori intervistati (fonte: SIITI, 2013)

La regione italiana più rappresentata è il Trentino Alto Adige (39%), seguito dalla Campania (12%) e dall'Abruzzo (4%).

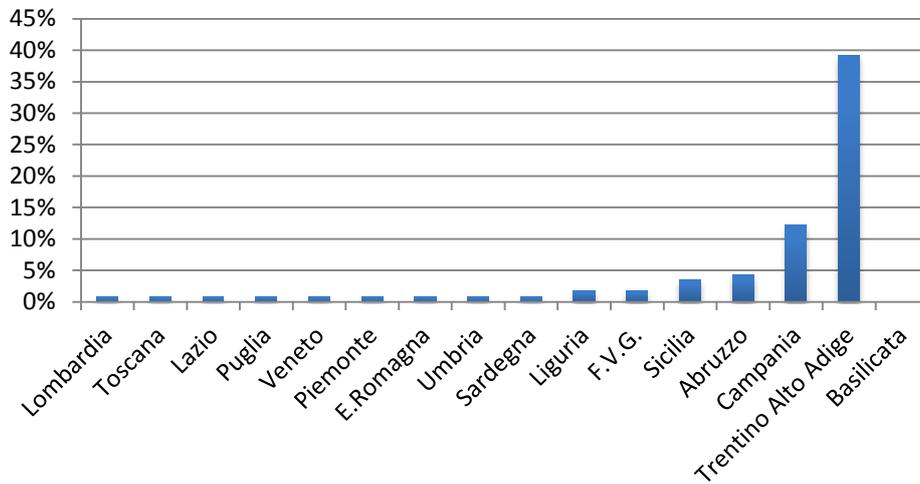


Figura 7 Regione italiana di provenienza dei visitatori intervistati (fonte: SiTI, 2013)

Per quanto riguarda la professione, invece, il 21% è impiegato, il 13% libero professionista e il 12% studente.

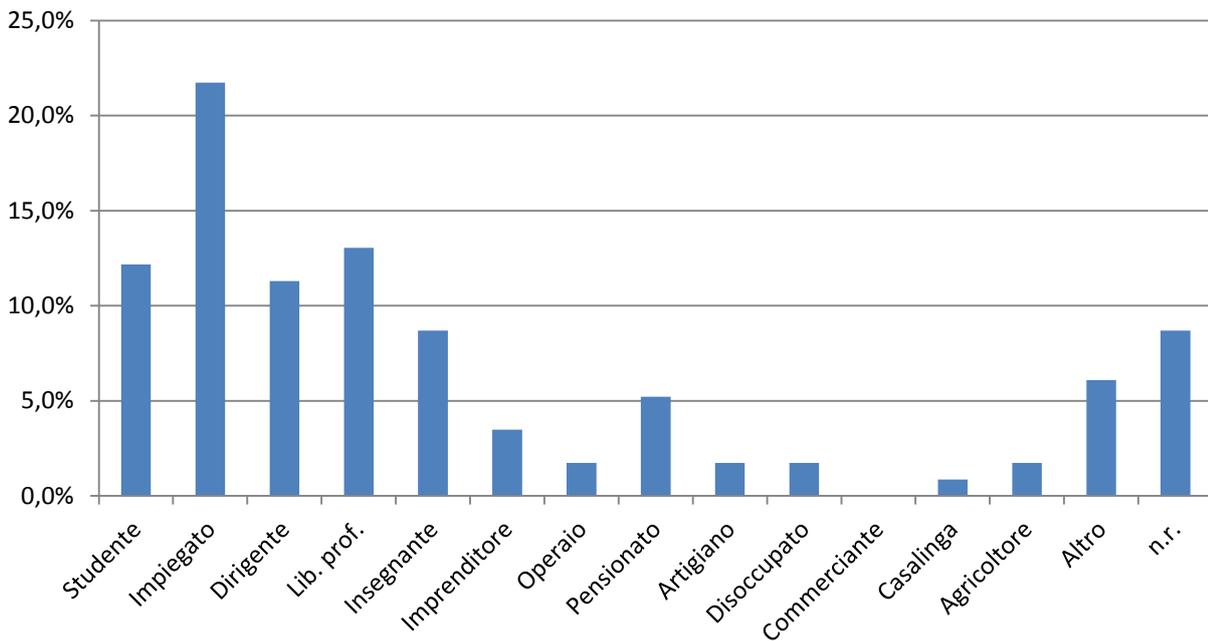


Figura 8 Professione dei visitatori intervistati (fonte: SiTI, 2013)

2. Informazioni sulla vacanza

Prima di presentare i dati specifici sulla Card si riportano le informazioni relative alla vacanza dei turisti intervistati.

Permanenza

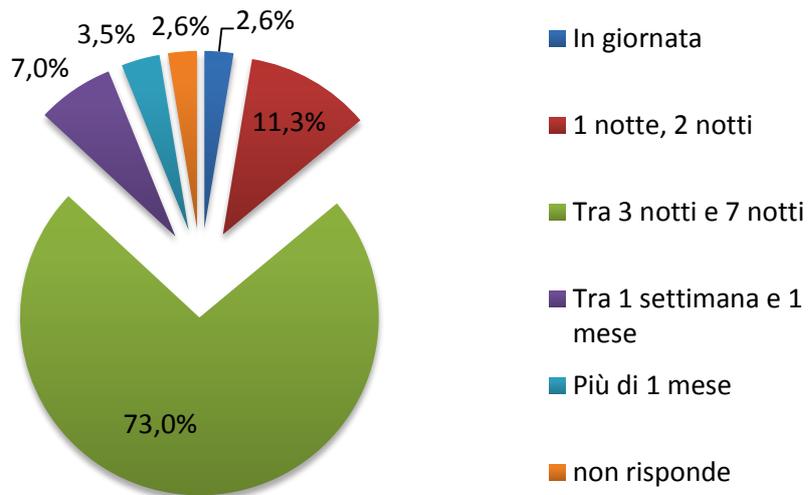


Figura 9. Giorni di permanenza (fonte: SiTI, 2013)

Per quanto riguarda i giorni di permanenza, la maggior parte degli intervistati si ferma **dalle 3 alle 7 notti** (73%). In seconda posizione coloro che hanno un soggiorno decisamente più breve di una o due notti (11,3%) e al terzo posto chi si ferma tra una settimana e un mese (7%).

Località del pernottamento: regione e provincia

Il 96% dei turisti intervistati pernotta a Firenze. Per quanto riguarda quelli che non dormono in città (4%), i due grafici sottostanti mostrano la regione e la provincia di pernottamento.

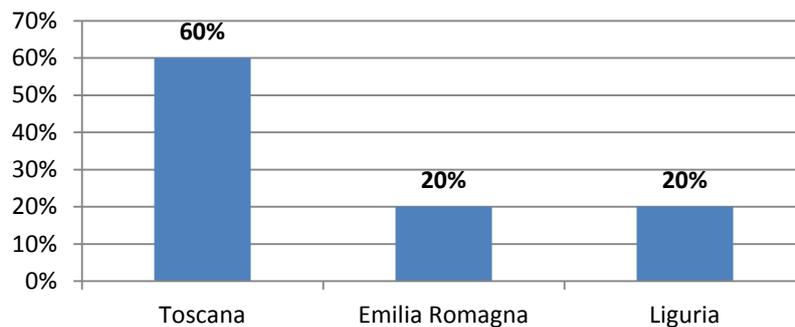


Figura 10. Regione di pernottamento (fonte: SiTI, 2013)

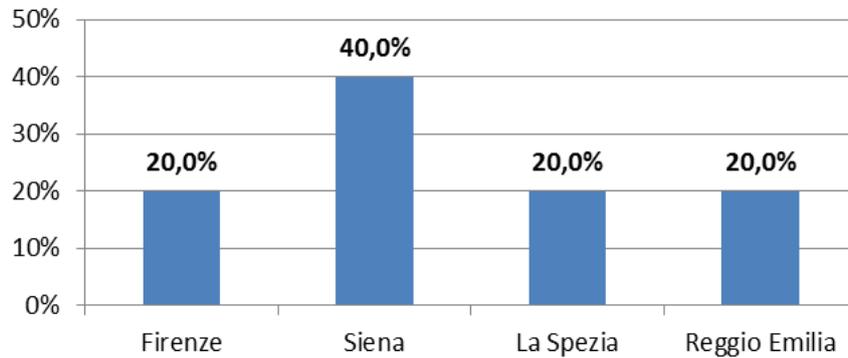


Figura 11. Provincia di pernottamento (fonte: SiTI, 2013)

La maggior parte dei visitatori intervistati che non pernotta a Firenze, ha trovato alloggio in provincia di Siena (40%).

Sistemazione

Per quanto riguarda la tipologia di sistemazione il 51% dorme in albergo, il 12% in B&B e il 10% in appartamento affittato.

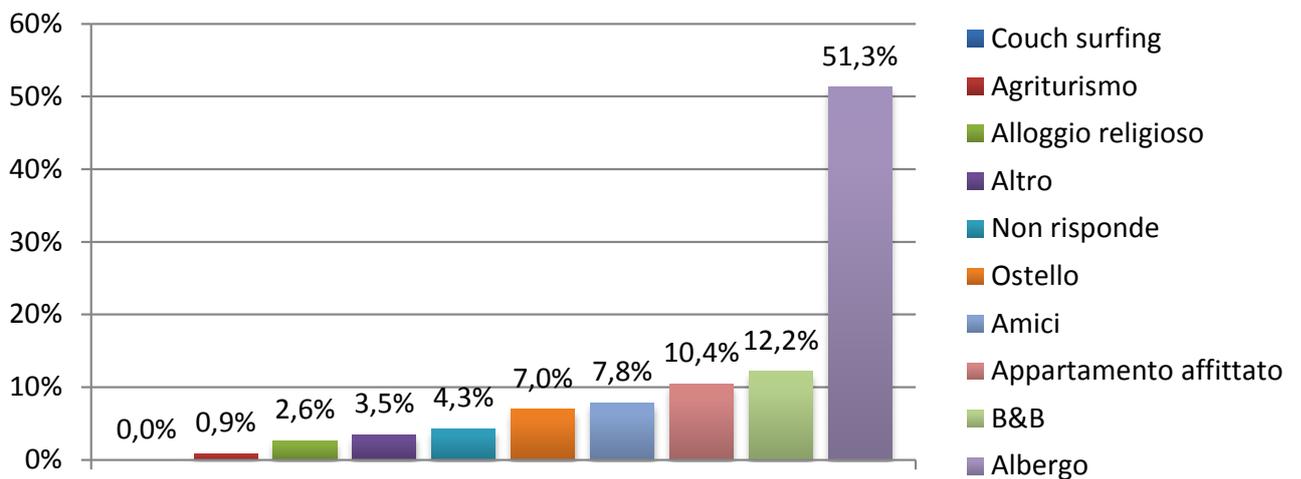


Figura 12. Tipologia di sistemazione (fonte: SiTI, 2013)

Dimensione della visita

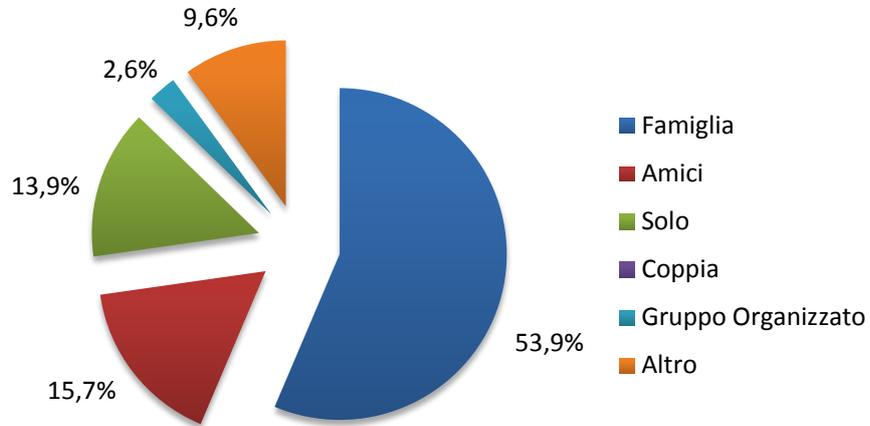


Figura 13. Dimensione della visita (fonte: SiTI, 2013)

I turisti al momento della rilevazione stavano viaggiando principalmente in **gruppo organizzato** (53%), da soli (13%) o con amici (circa 16%).

3. La Firenze Card

Utilizzo della Card

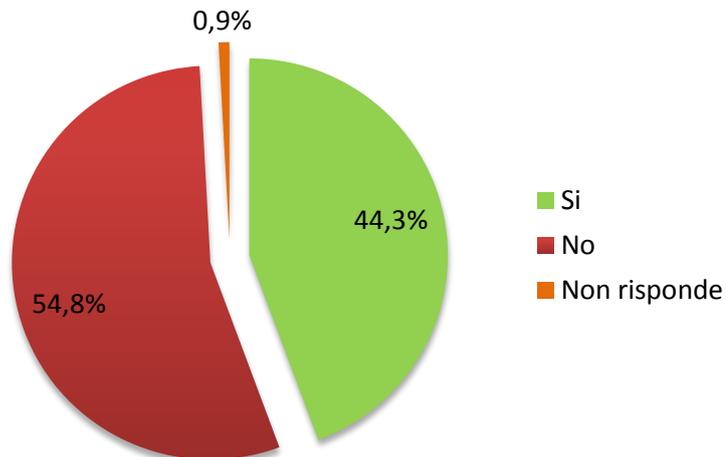


Figura 14. Utilizzo della Firenze Card (fonte: SiTI, 2013)

Il 55% circa dei visitatori non ha utilizzato la Card principalmente perché **non la conosce** (70%). Per quanto riguarda la restante percentuale il grafico che segue mostra la ripartizione delle motivazioni del non utilizzo del servizio.

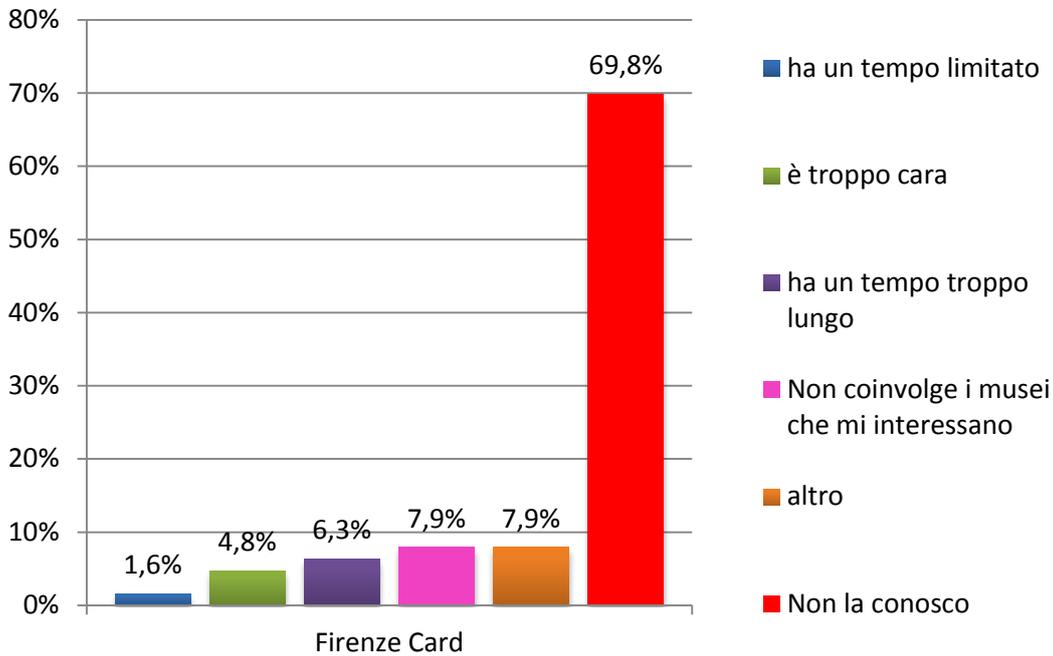


Figura 15. Utilizzo della Firenze Card (fonte: SiTI, 2013)

Le due altre motivazioni sono legate al fatto che la Card non coinvolge i musei di interesse dei visitatori e ad altre motivazioni generiche (8%).

Alcuni altri sostengono inoltre che ha un tempo troppo lungo (6%) e che è troppo cara.

Incrociando l'utilizzo con la dimensione della visita (Figura 13) emerge che chi viaggia da solo o con amici usufruisce del servizio, mentre chi è in vacanza con la famiglia preferisce altre forme di fruizione.

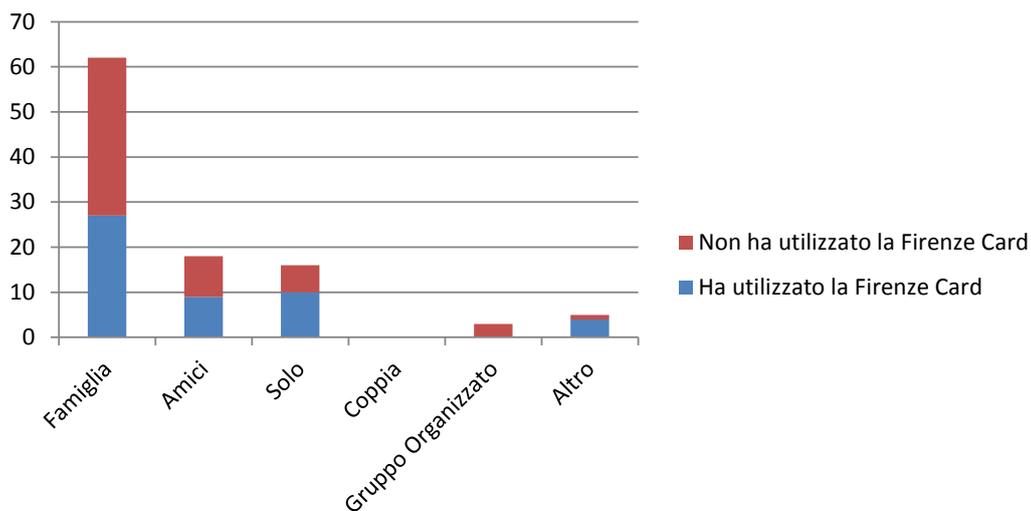


Figura 16. Utilizzo della Firenze Card / dimensione della visita (fonte: SiTI, 2013)

Rispetto all'utilizzo della Card risulta interessante anche incrociare i dati sul suo utilizzo con l'età dei visitatori.

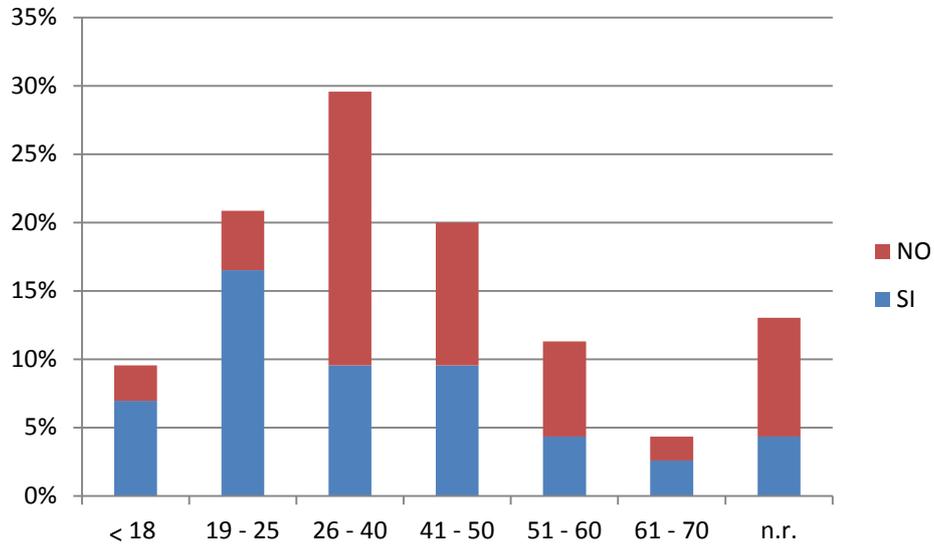


Figura 17. Utilizzo della Firenze Card / età dei visitatori (fonte: SiTI, 2013)

I visitatori che usano maggiormente il servizio sono quelli tra i 19 e i 25 anni (17%), seguiti dalle fasce dai 26 ai 50 anni (7%).

Attrattori visitati durante il soggiorno a Firenze

Il grafico mostra gli attrattori che sono stati o che verranno visitati durante la vacanza degli intervistati.

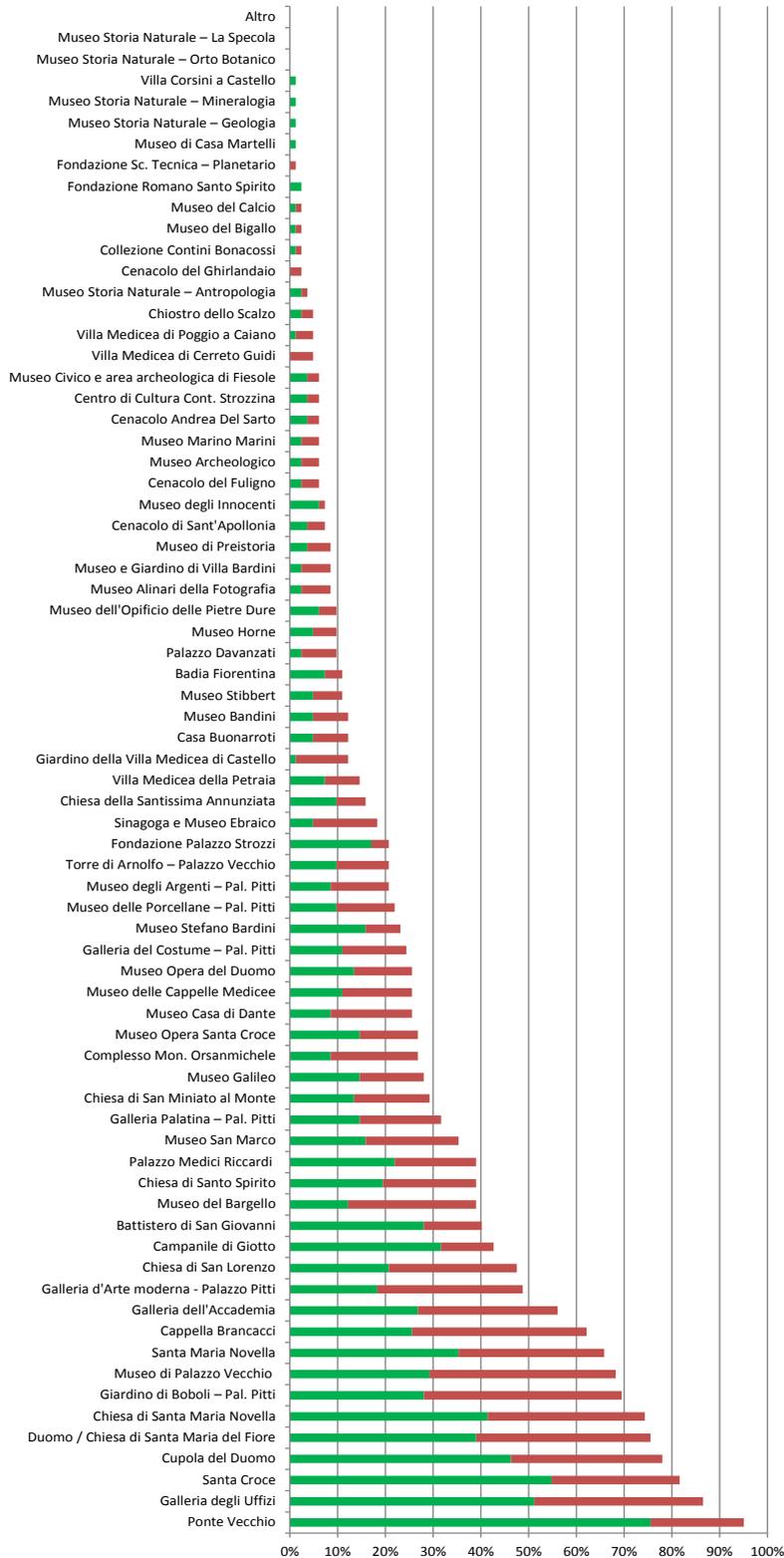


Figura 18. Musei di interesse (fonte: SITi, 2013)

Ponte Vecchio mantiene la prima posizione che già aveva all'interno dell'analisi della domanda svolta da SiTI nell'estate 2012. Risalgono il secondo e il terzo posto la **Chiesa di Santa Croce** e il **Duomo**.

Nelle ultime posizioni troviamo:

- i musei rivolti ad un pubblico più specialistico (come le diverse sezioni del Museo di Storia Naturale);
- i musei in periferia e che quindi probabilmente non rientrano nel "must to see" degli attrattori del centro storico (come il Museo del Calcio);
- alcune delle Ville Medicee che ad oggi non sono ancora adeguatamente promosse ed organizzate per rientrare nei classici itinerari di visita.

Il grafico che segue mostra invece, per la percentuale dei visitatori per bene culturale, la percentuale di coloro che **hanno o non hanno utilizzato la Card**.

- la Card è stata utilizzata anche per la visita dei **musei minori**;
- alcuni musei, soprattutto quelli minori, sono stati visitati **esclusivamente** con la Card (es. Museo del Bigallo);
- altri musei sono stati invece visitati esclusivamente da coloro che non possedevano la Card. E' il caso di strutture rivolte ad un target più specifico come alcune sezioni del Museo di Storia Naturale oppure della Villa Medicea di Cerreto Guidi;
- alcuni dei **musei principali** sono stati visitati maggiormente da coloro che possedevano la tessera (es. Galleria dell'Accademia, Museo di Palazzo Vecchio, Palazzo Pitti)

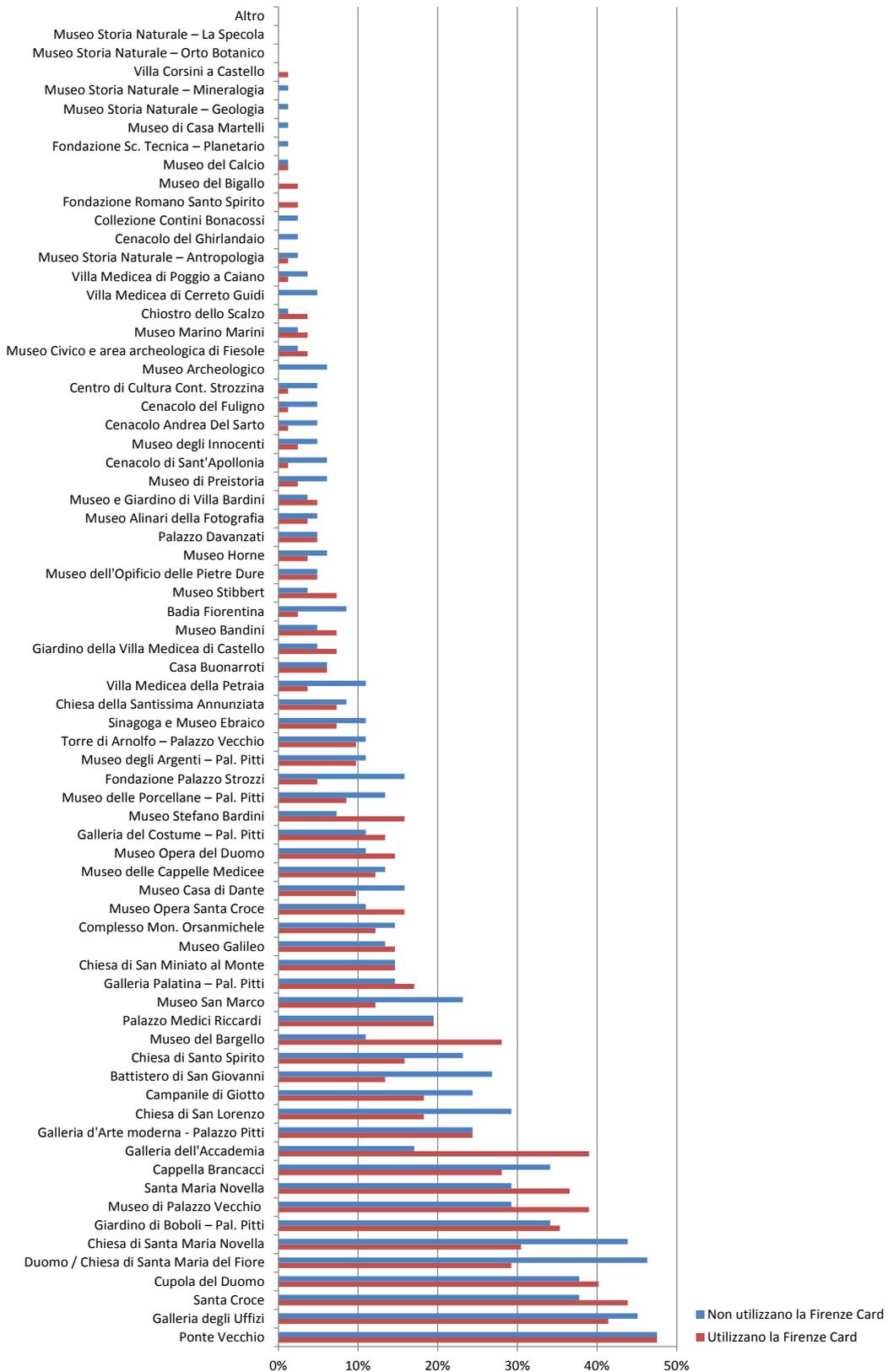


Figura 19. Musei di interesse/utilizzo Firenze Card (fonte: SiTI, 2013)

Informazioni e acquisto della la Card

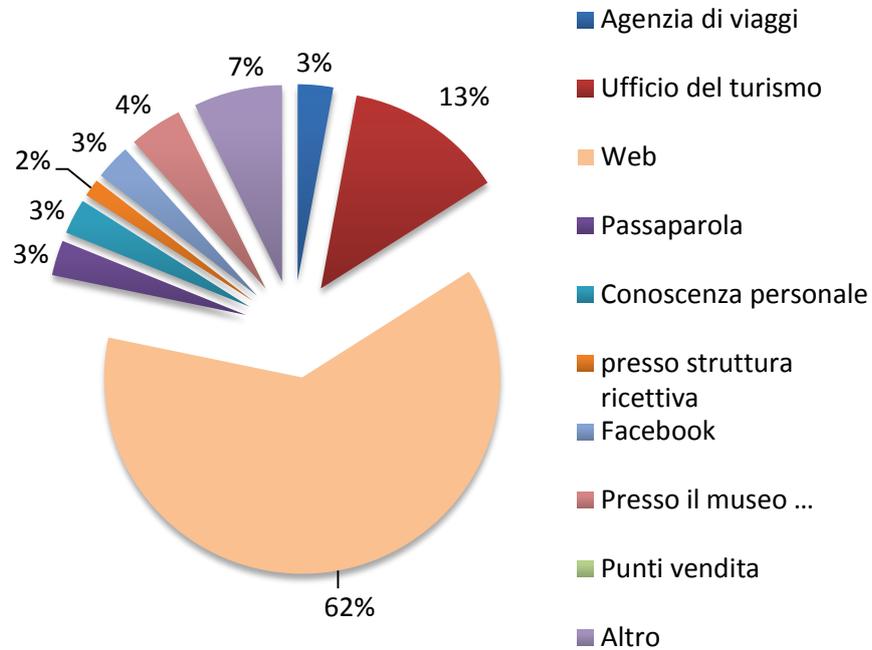


Figura 20. Modalità di reperimento informazioni (fonte: SiTI, 2013)

Rispetto alle informazioni sulla Card sono stati utilizzati principalmente il web (62%) e gli uffici del turismo (13%).

Per quanto riguarda il luogo di acquisto della Card (Figura 21), il web, gli uffici del turismo ed i musei sono stati scelti in percentuali comparabili. Per pochi punti i visitatori hanno preferito gli uffici del turismo per acquistare questo servizio.

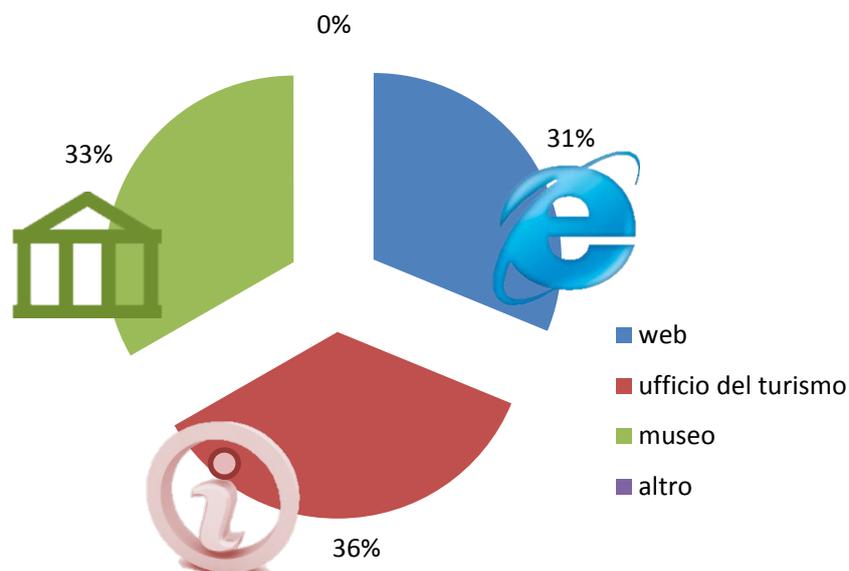


Figura 21. Modalità di acquisto della Card (fonte: SiTI, 2013)

Nello specifico quello più utilizzato è stato l'Ufficio del Turismo di Via Cavour (il campione però non è molto rappresentativo visto lo scarso numero dei rispondenti).

Rispetto al 36% che ha acquistato la Card in un museo, il 69 % ha scelto Palazzo Vecchio, il 23% Santa Maria Novella e l'8% Palazzo Pitti (Figura 22).

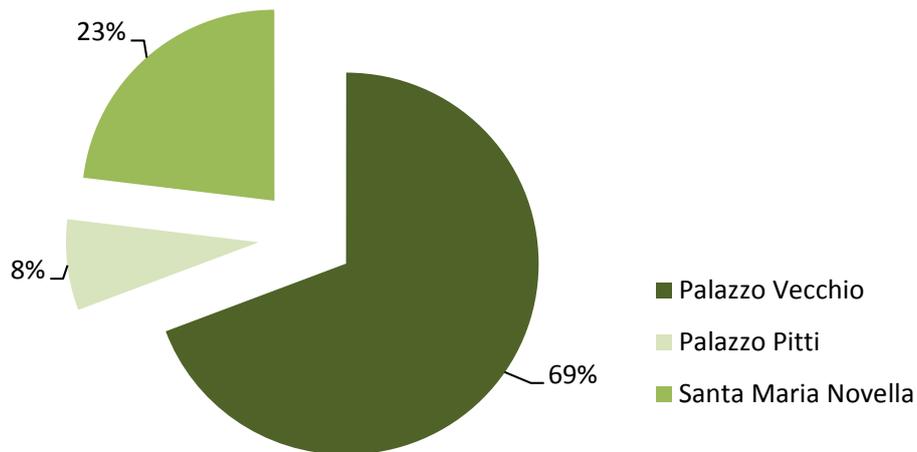


Figura 22. Musei dove è stata acquistata la Card Card (fonte: SiTI, 2013)

Provenienza dei visitatori e utilizzo della Firenze Card

Come emerge dai grafici sottostanti, su un campione totale di 51 stranieri e 46 italiani, emerge che ad usare la Card sono in netta maggioranza gli stranieri.

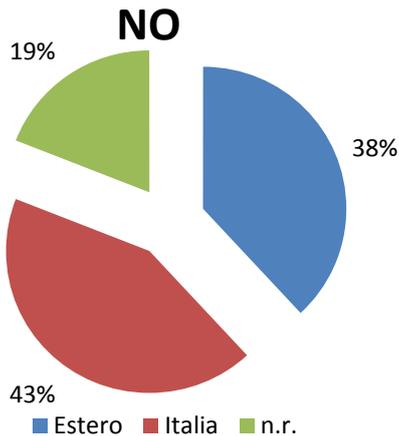


Figura 23. Provenienza di chi NON usa la Card (fonte: SIITI, 2013)

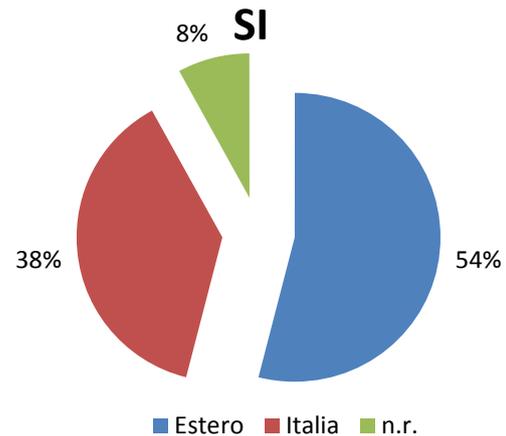


Figura 24. Provenienza di chi USA la Card (fonte: SIITI, 2013)

Opinione generale sull'utilizzo

In generale i turisti sono soddisfatti soprattutto per il numero di musei che la card coinvolge e per l'utilità che questa rappresenta per il turista. All'ultimo posto il costo del servizio.

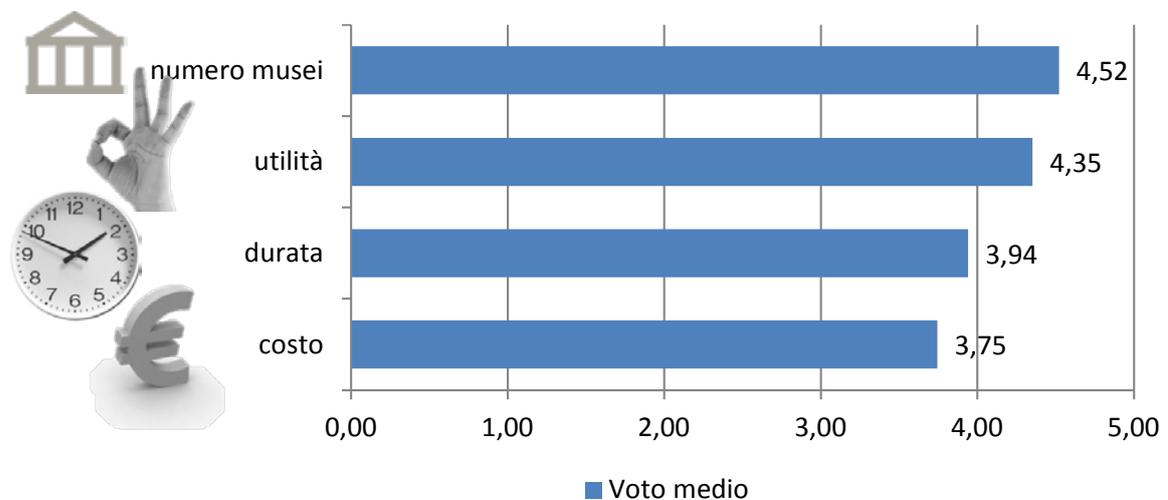


Figura 25. Opinione generale sulla Card (fonte: SIITI, 2013)

Servizi aggiuntivi e i vantaggi della Card

Oltre alla visita ai musei la card offre anche dei servizi aggiuntivi che sono stati così giudicati dai turisti: prima di tutto i visitatori apprezzano che con la Card ci sia l'uso illimitato dei mezzi pubblici. Non da sottovalutare inoltre il fatto che questo servizio dia la possibilità di avere un accesso prioritario ai musei.

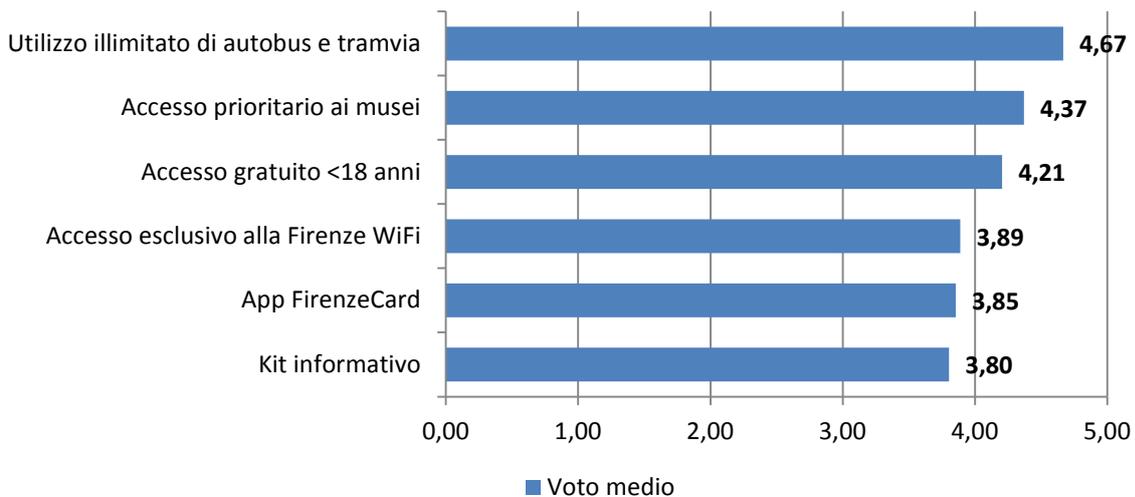


Figura 26. Opinione sui servizi aggiuntivi (fonte: SiTI, 2013)

Tutti concordano comunque sul fatto che (Figura 27) la card sia molto utile per **evitare la coda nei musei** (58%) e per **risparmiare rispetto al biglietto di ingresso** (33%).

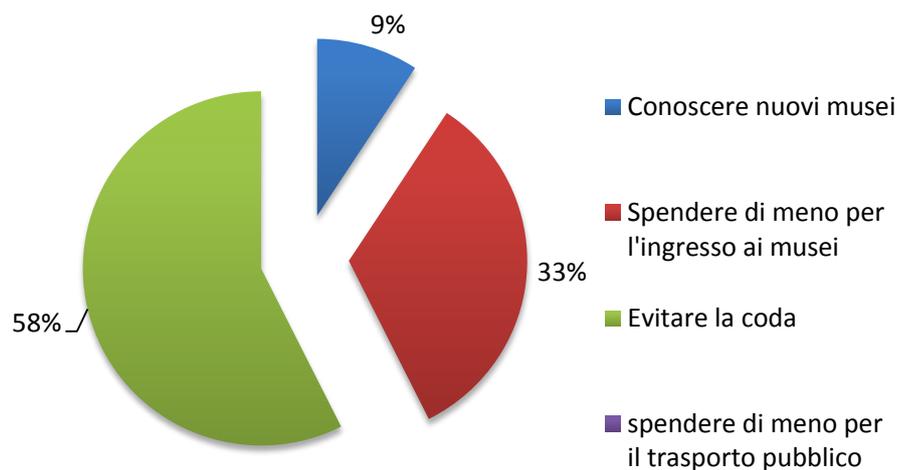


Figura 27. Vantaggio principale della Card (fonte: SiTI, 2013)

Servizi aggiuntivi che si vorrebbero rispetto alla Card

Rispetto all'utilizzo della Card si è chiesto ai visitatori quali servizi aggiuntivi desiderassero per questo servizio. Il 37% ha risposto evidenziando le seguenti possibilità.

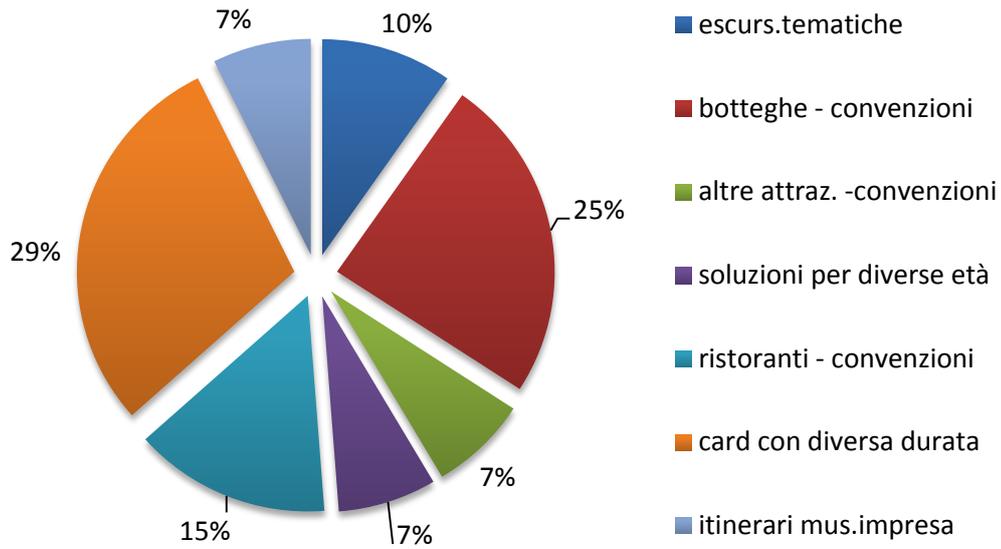


Figura 28. Servizi aggiuntivi di interesse (fonte: SiTI, 2013)

La maggior parte dei rispondenti vorrebbe poter usufruire di **card di diversa durata** (29%), il 25% vorrebbe avere convenzioni per l'**acquisto di prodotti dell'artigianato locale**, mentre il 15% vorrebbe convenzioni con ristoranti del centro storico.

4. Confronto con altre Card turistiche

Per comprendere a fondo la sensibilità dei turisti rispetto all'utilizzo della Card si è indagato il fatto che i visitatori abbiano o meno utilizzato servizi simili durante i loro passati viaggi.

A questo proposito solo il 9,6% dichiara di aver utilizzato altre Card durante precedenti vacanze.

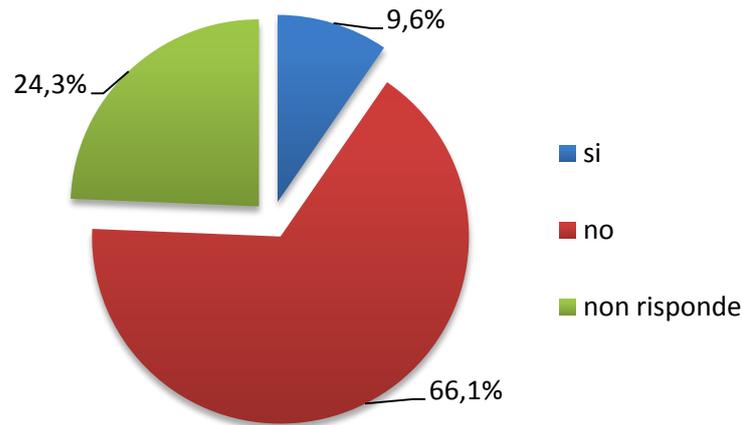


Figura 29. Utilizzo di card turistiche in vacanze precedenti (fonte: SiTI, 2013)

Chi ha segnalato altre card turistiche, ha identificato:

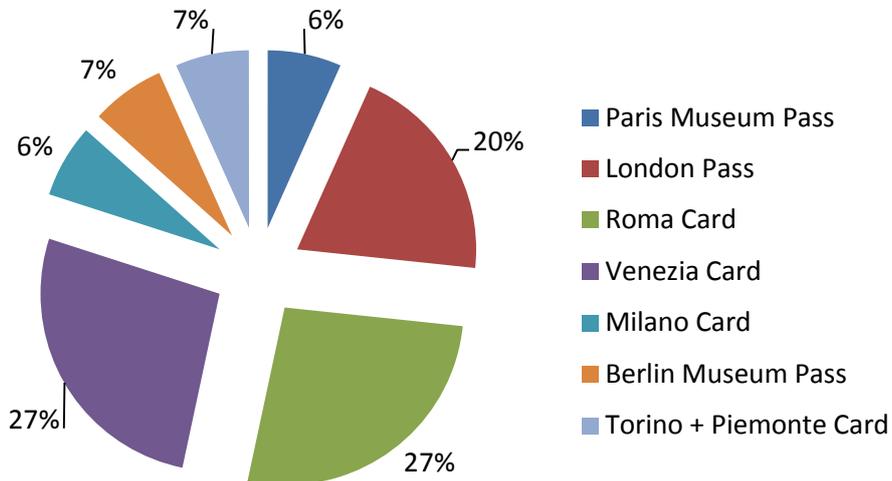


Figura 30. Card utilizzate in precedenti viaggi (fonte: SiTI, 2013)

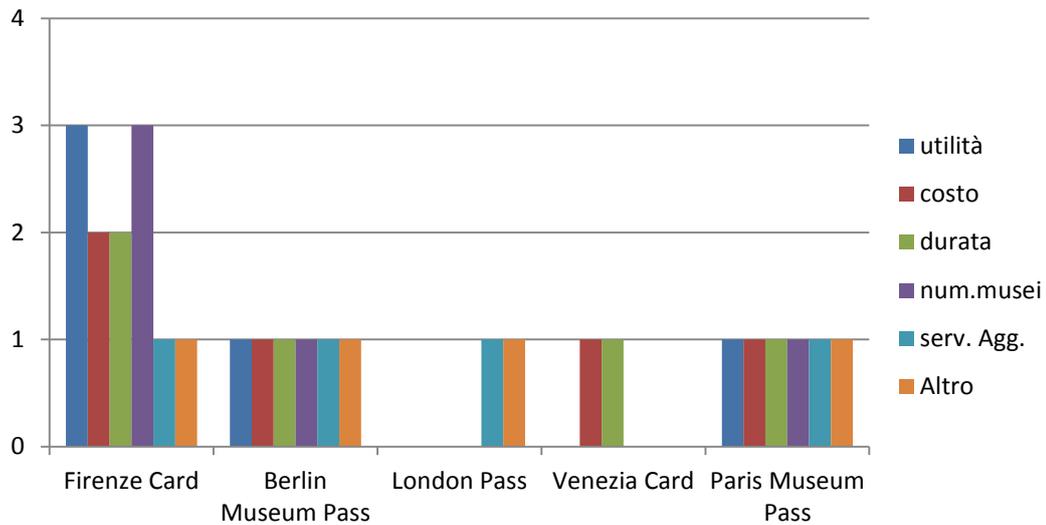


Figura 31. Qualità delle Card (fonte: SITI, 2013)

Rispetto a queste Card, la più soddisfacente sono quelle di Berlino e Parigi. Quelle di Londra e Venezia si distinguono invece rispettivamente, secondo i turisti intervistati, per servizi aggiuntivi (Londra) e per costo e durata (Venezia)¹.

La tabella sottostante riassume le informazioni principali delle card indicate dai turisti (Figura 31). I parametri di descrizione scelti sono stati: nome della card, costo, durata, numero di musei coinvolti e servizi aggiuntivi.

Dall'analisi emergono alcune considerazioni per quanto riguarda:

Soluzioni per diverse durate e diversi target, come avviene nel caso della *London Pass*, della *Paris Pass* e della *Torino + Piemonte Card*.

Card che coinvolgono anche **musei della Regione**, come nel caso della *Torino + Piemonte Card*.

Ingresso gratuito a eventi di richiamo del territorio, come nel caso della *Torino + Piemonte Card*.

Sconti in negozi della città, come avviene per la *London Pass*.

Inclusione dei mezzi pubblici nella Card, come avviene per la *London Pass* (con un costo aggiuntivo).

¹ Queste percentuali non sono però rappresentative in quanto a questa domanda hanno risposto solamente 5 visitatori.

Nome Card	Costo			Durata in giorni	Num. musei	Servizi aggiuntivi	
MUSEUM PASS BERLIN	24€			3	55		
LONDON PASS	<i>Tipologia</i>	<i>€² Senza trasporto</i>	<i>€ Con trasporto</i>	Pass valido per i giorni acquistati: 1, 2, 3 o 6	60	1. Trasporti: uso illimitato di tutti i mezzi di trasporto pubblici di Londra, se all'atto dell'ordine viene inclusa anche l'opzione trasporto (<i>Travelcard</i>) 2. Informazione: guida gratuita di più di 120 luoghi di interesse. 3. Sconti in negozi e ristoranti della città 4. Evitare la coda 5. App³	
	1g adulto	56€	67€				
	1g bambino	35€	40€				
	2gg adulto	76€	98€				
	2gg bambino	56€	63€				
	3gg adulto	82€	114€				
	3gg bambino	56€	68€				
	6gg adulto	108€	173€				
6gg bambino	76€	108€					
VENICE CARD	Junior: 29,90€ (6 – 29 anni)			Fino a 7 giorni dalla data del primo utilizzo	Palazzo Ducale e negli altri 10 Musei Civici Veneziani	1. Ingressi gratuiti: ingresso gratuito a Palazzo Ducale e negli altri 10 Musei Civici Veneziani; ingresso gratuito nelle 15 Chiese del Circuito Chorus; ingresso gratuito alla Fondazione Querini Stampalia e al Museo Ebraico; ingresso ridotto a mostre e iniziative culturali a Venezia. 2. Sconti e privilegi nei principali parcheggi, suggerimenti per escursioni e per il tempo libero. 3. mappa della città.	
	Adult: 39,90€ (>30 anni)						
	San Marco: 24,90€ (>6 anni)						

² I costi sono stati convertiti da sterline a Euro (data conversione: 30 settembre 2013)

³ La app contiene: informazioni sulle diverse zone della città con liste di attrazioni accessibili con il London Pass situate nell'area in questione; descrizione completa di tutte le attrazioni comprese nel London Pass con orari di apertura, dati di contatto e indicazioni su come raggiungerle; informazioni dettagliate su tutte le offerte speciali disponibili per i detentori del London Pass e su come avvalersene; consigli su come trascorrere le giornate in città, con idee per tutti i gusti; mappa interattiva che indica l'ubicazione di ciascuna attrazione accessibile con il London Pass e l'attuale posizione dell'utente; mappa delle linee di autobus e della rete metropolitana londinese (fonte: <http://www.londonpass.it/how-it-works/london-pass-iphone-app.html>)

<p>PARIS MUSEUM PASS</p>			<p>36 musei a Parigi 24 musei nell'area parigina</p>	<p>1. Formula diversificata a seconda della durata: tre formule a scelta 2, 4 o 6 giorni. 2. Ingresso gratuito: accesso libero e diretto ai monumenti e alle collezioni permanenti dei musei. 3. Numero di visite illimitato.</p>										
<p>TORINO + PIEMONTE CARD</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="557 651 1023 798"> <p>2 GIORNI € 25,00</p> <p><small>Costo: € 25,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p> </td> <td data-bbox="1110 640 1320 798">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 808 1023 955"> <p>3 GIORNI € 29,00</p> <p><small>Costo: € 29,00 Durata: 72 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p> </td> <td data-bbox="1110 808 1320 955">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 966 1023 1123"> <p>5 GIORNI € 34,00</p> <p><small>Costo: € 34,00 Durata: 120 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p> </td> <td data-bbox="1110 966 1320 1123">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1134 1023 1375"> <p>Versione PLUS a partire da € 16,50</p> <p><small>Costo: a partire da € 16,50 Durata: 2 e 3 giorni. In abbinamento ricevi un biglietto per i trasporti urbani e suburbani di Torino.</small></p> </td> <td data-bbox="1110 1134 1320 1375">2 o 3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1386 1023 1564"> <p>Junior 2 GIORNI € 12,00</p> <p><small>Costo: € 12,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un minore di 18 anni.</small></p> </td> <td data-bbox="1110 1386 1320 1564">2</td> </tr> </table>	<p>2 GIORNI € 25,00</p> <p><small>Costo: € 25,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	2	<p>3 GIORNI € 29,00</p> <p><small>Costo: € 29,00 Durata: 72 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	3	<p>5 GIORNI € 34,00</p> <p><small>Costo: € 34,00 Durata: 120 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	5	<p>Versione PLUS a partire da € 16,50</p> <p><small>Costo: a partire da € 16,50 Durata: 2 e 3 giorni. In abbinamento ricevi un biglietto per i trasporti urbani e suburbani di Torino.</small></p>	2 o 3	<p>Junior 2 GIORNI € 12,00</p> <p><small>Costo: € 12,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un minore di 18 anni.</small></p>	2	<p>Oltre 190 strutture in 8 Province del Piemonte</p>	<p>Ingresso gratuito in oltre 190 siti culturali: musei, mostre, monumenti, castelli, fortezze e Residenze Reali di Torino e Piemonte.</p> <p>Gratis i principali servizi turistici di Torino: ascensore panoramico della Mole Antonelliana, cremagliera Sassi-Superga, navigazione sul fiume Po, navetta Venaria Express. I trasporti pubblici cittadini NON sono inclusi (ad eccezione della Torino+Piemonte Card "PLUS").</p> <p>Sconto speciale di 5€ a bordo del City Sightseeing Torino; gratuità per il bambino under 12 con adulto possessore di Torino+Piemonte Card</p> <p>Gratis le visite alle imprese Made in Torino. Tour the Excellent</p> <p>Numerosi trasporti turistici della regione e noleggio auto a prezzi scontati</p> <p>Sconti su attività outdoor e parchi tematici, visite guidate, eventi teatrali, opera e concerti musicali di spicco come Teatro a Corte e Mito Settembre Musica: consulta l'agenda eventi per visualizzare ciò che è in programma durante il tuo soggiorno.</p> <p>Ingresso ridotto ai principali eventi di rilievo del territorio quali Salone Internazionale del Libro (maggio) e il biennale Salone Internazionale del Gusto (ottobre).</p>	
<p>2 GIORNI € 25,00</p> <p><small>Costo: € 25,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	2													
<p>3 GIORNI € 29,00</p> <p><small>Costo: € 29,00 Durata: 72 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	3													
<p>5 GIORNI € 34,00</p> <p><small>Costo: € 34,00 Durata: 120 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un adulto e un bambino minore di 12 anni.</small></p>	5													
<p>Versione PLUS a partire da € 16,50</p> <p><small>Costo: a partire da € 16,50 Durata: 2 e 3 giorni. In abbinamento ricevi un biglietto per i trasporti urbani e suburbani di Torino.</small></p>	2 o 3													
<p>Junior 2 GIORNI € 12,00</p> <p><small>Costo: € 12,00 Durata: 48 ore consecutive dalla data e ora indicate su di essa. Valida per un minore di 18 anni.</small></p>	2													

Tabella 1. Confronto con altre Card Museali (elaborazione: SiTI, 2013)

5. La prima volta a Firenze? Fidelizzazione / utilizzo della Firenze Card

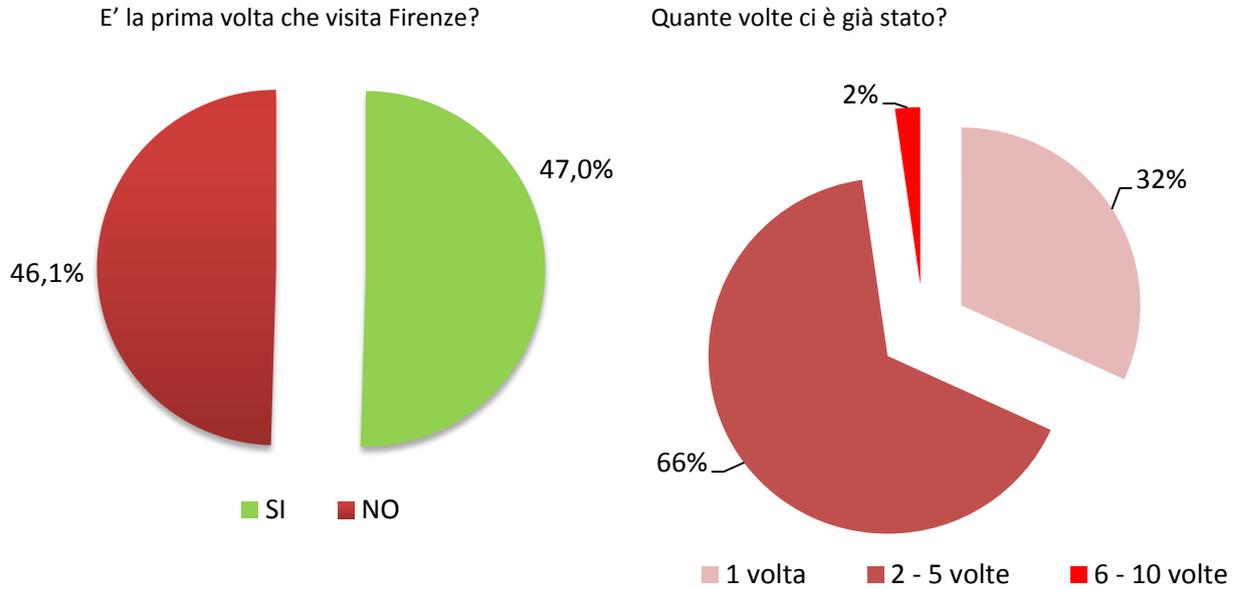


Figura 32 e Figura 33. Numero di volte a Firenze (fonte: SiTI, 2013)

Durante le sue precedenti visite ha utilizzato la Firenze Card?

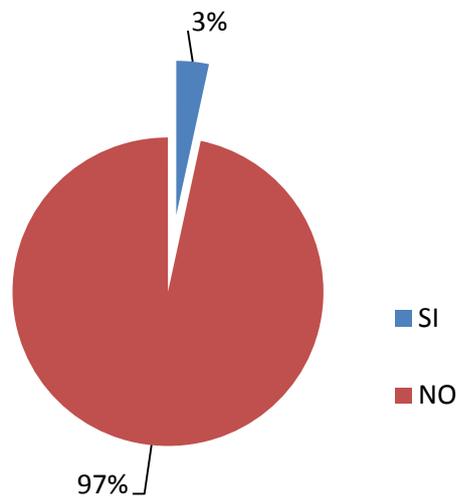


Figura 34. Utilizzo della Firenze card nelle precedenti visite (fonte: SiTI, 2013)

6. Destinazioni della vacanza

Quali altre città della Toscana visita / intende visitare in questo viaggio?

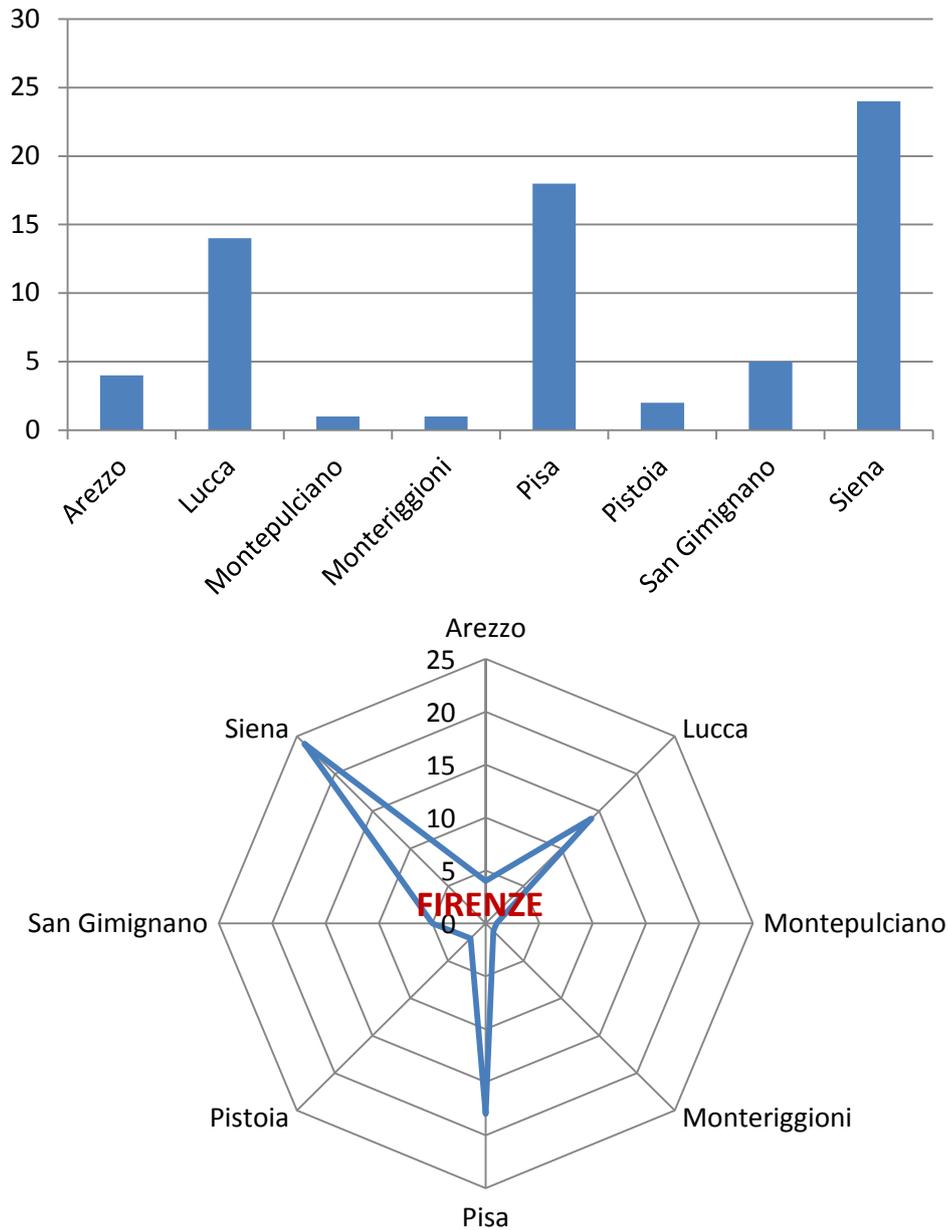


Figura 35. Città visitate durante il viaggio (fonte: SiTI, 2013)

7. Nota conclusiva

Dall'analisi emergono alcune considerazioni che vengono così riassunte in tabella:

Considerazioni conclusive	Proposte
FRUIZIONE	
<p>Rispetto alla dimensione della visita, la Card viene utilizzata molto di più dalle persone sole che non dalle famiglie [Figura 16].</p> <p>I visitatori che usano maggiormente il servizio sono quelli tra i 26 e i 40 anni. [Figura 17]</p>	<p>Prevedere soluzioni nuove o proposte tematiche dedicate a target ed età diverse dei visitatori.</p>
SODDISFAZIONE	
<p>Altri aspetti di cui i visitatori non sono completamente soddisfatti sono quelli che riguardano il tempo eccessivamente lungo (72 ore sono troppe) e il fatto che la card non coinvolge tutti i musei di interesse dei turisti. [Figura 15]</p>	<p>Prevedere soluzioni della Card con una durata diversificata (cfr. Paris Museum Pass, Tabella 1)</p>
INFORMAZIONE e ACQUISTO	
<p>Il vero problema della Firenze Card è che non è abbastanza conosciuta dai turisti (il 70% non sa dell'esistenza di questa opportunità) [Figura 15]</p> <p>Rispetto alle informazioni sulla Card sono stati utilizzati principalmente il web (62%) e gli uffici del turismo (13%).</p> <p>Per quanto riguarda il luogo di acquisto della Card, il web, gli uffici del turismo ed i musei sono stati scelti in percentuali comparabili. Per pochi punti i visitatori hanno preferito gli uffici del turismo per acquistare questo servizio [Figura 21].</p>	<p>Potenziare la comunicazione della Firenze Card.</p>
CARD e MUSEI	
<p>La Card è stata utilizzata anche per la visita dei musei minori.</p> <p>Alcuni musei, soprattutto quelli minori, sono stati visitati esclusivamente con la Card (es. Museo del Bigallo).</p>	<p>Prevedere un Card dedicata i musei "minori" (quelli in periferia, i meno conosciuti, ...)</p>

Tabella 2. Proposte che emergono dall'analisi effettuata