

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



**Analisi dei luoghi sotto fruiti (“zone fredde”)  
nelle guide turistiche internazionali**



### **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)

## Indice

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Metodologia.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Le guide utilizzate .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Analisi .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Conclusioni .....</b>	<b>11</b>

## 1. INTRODUZIONE

La moderna teoria del turismo concepisce le guide turistiche come il principale collegamento tra il turista e la destinazione. La popolarità delle guide turistiche è dovuta al fatto che esse garantiscono al turista un senso di indipendenza e libertà e di minor attaccamento all'industria del turismo organizzato. Una delle più influenti visioni teoriche circa le guide turistiche descrive queste ultime come *marker* territoriali, intendendo con questo termine sottolineare come tramite una guida turistica, qualunque sito possa diventare un'attrazione per i turisti.

Il problema, tuttavia, sorge nel caso opposto, quando cioè la guida turistica viene considerata come una lista esaustiva di ciò che il turista si deve aspettare visitando la destinazione. In questo caso, la guida assume quasi i caratteri di uno strumento di controllo sociale, un mezzo tramite il quale i turisti sono manipolati e indotti a vedere e provare solo quelle attività e quegli aspetti della visita menzionati all'interno delle loro guide. Inoltre, mediante l'uso di "stelle" e classifiche per valutare e giudicare gli attrattori di una destinazione turistica, le guide finiscono per "museificare" i luoghi di cui si occupano.

Al di là di questi aspetti prevalentemente teorici, è indubbio che le guide turistiche esercitino un'influenza sui visitatori e sui percorsi di visita che questi ultimi effettuano all'interno della destinazione. A tal proposito, si è ritenuto interessante verificare quali potessero essere le conseguenze per la città di Firenze di questo aspetto critico derivante dall'utilizzo delle guide turistiche. In questa indagine si sono dunque volute analizzare alcune delle più note e diffuse guide turistiche internazionali riguardanti il territorio del capoluogo toscano, in modo tale da mettere in evidenza eventuali discrepanze tra il valore storico e artistico di alcune aree di Firenze e il modo in cui le medesime sono trattate all'interno delle guide.

Dal XVII al XIX secolo Firenze ha rappresentato un passaggio obbligato del cosiddetto "Grand Tour" nell'educazione di ogni gentiluomo europeo per un corso intensivo di storia dell'arte e del Rinascimento. Con l'avvento del treno, Firenze diviene accessibile a una grandissima quantità di viaggiatori, e il numero di turisti non cessa di crescere nel XX secolo. Il turismo, che rappresenta la maggiore fonte di introiti per la città, si concentra tuttavia principalmente lungo il cosiddetto "triangolo d'oro", che parte dalla Galleria dell'Accademia, passa per il Duomo e Piazza della Signoria, attraversa Ponte Vecchio fino a Palazzo Pitti e si conclude a Santa Croce.

Firenze non si riduce certo alle poche vie affollate di turisti del suo "triangolo d'oro".

## 2. METODOLOGIA

L'indagine è stata realizzata seguendo un'impostazione metodologica già sperimentata in letteratura. Senza nutrire aspirazioni di completezza rispetto all'enorme produzione editoriale, sono state considerate le edizioni più recenti delle più note e vendute guide turistiche internazionali, scelte anche sulla base della provenienza dei turisti che giungono a Firenze.

Particolare attenzione, infatti, è stata dedicata alla scelta delle guide da analizzare. Si è cercato in primo luogo di coprire guide con un livello di dettaglio geografico sia cittadino sia regionale, sia guide con un'impostazione più da "toccata e fuga", siccome un'elevata percentuale di visitatori della città si trattiene sul territorio per pochi giorni, spesso meno di uno, e soprattutto perché la maggioranza dei turisti stranieri inserisce Firenze all'interno di una vacanza più ampia sul territorio toscano.

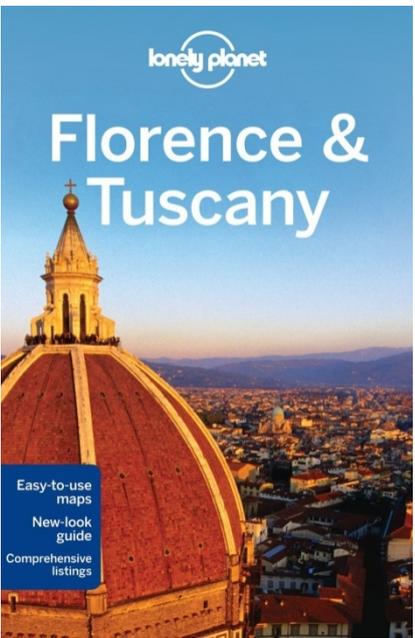
Inoltre sono state scelte principalmente guide in lingua inglese in quanto va osservato che negli ultimi anni il carattere nazionale delle guide turistiche è andato attenuandosi, poiché esse si rivolgono sempre più a un pubblico internazionale, attraverso traduzione e adattamenti. Sono state comunque selezionate, in base alla provenienza dei turisti, due delle più note e diffuse guide in lingua francese e una ulteriore in lingua italiana.

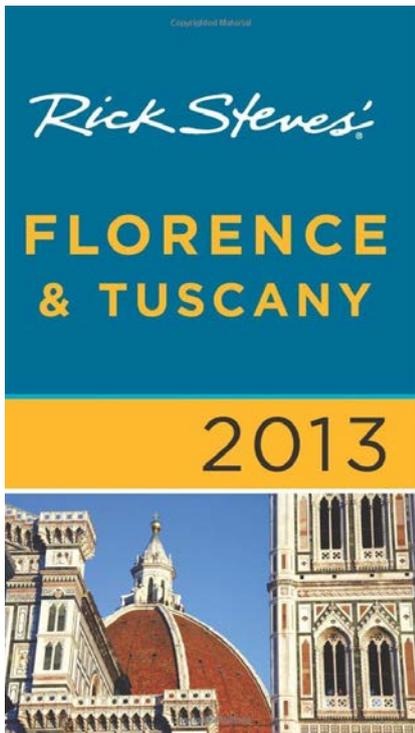
È bene sottolineare che l'approccio di questa analisi è qualitativo piuttosto che quantitativo. Queste guide sono state analizzate attraverso una griglia di lettura creata appositamente, anche con lo scopo di ricavare alcuni dati omogenei e parzialmente confrontabili. Di ciascuna guida si è verificato in particolare il modo nel quale sono presentate le zone "fredde", ovvero quelle aree sotto fruite rispetto al loro reale potenziale turistico: piazza della Santissima Annunziata, Santo Spirito e San Niccolò.

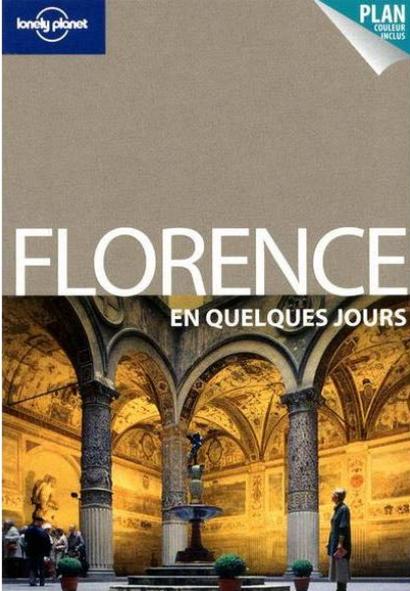


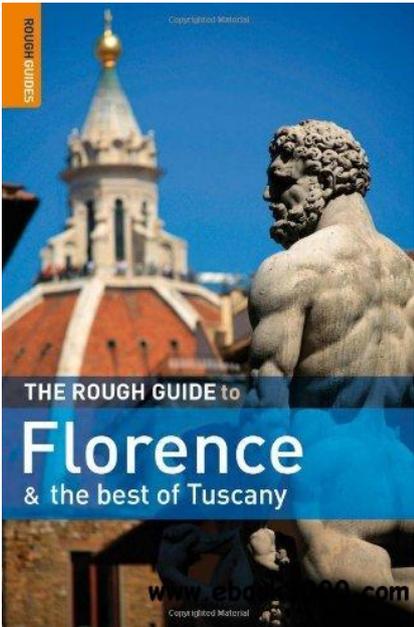
In ogni guida sono state considerate alcune caratteristiche meramente oggettive con riferimento al modo con cui ciascuna di queste aree sono presentate al lettore. Tipicamente si è indagato il numero di pagine dedicate all'area considerata, la presenza di mappe e il loro livello di dettaglio, la presenza di immagini iconografiche dell'area o di alcuni tra i suoi attrattori principali, l'inserimento dell'area in un qualche percorso di visita consigliato ai turisti. Inoltre si è cercato di cogliere l'immagine che la guida intendesse proporre per questi luoghi, nonché il giudizio d'insieme espresso sul fenomeno turistico a Firenze.

### 3. LE GUIDE UTILIZZATE

	EDITORE	Lonely Planet
	TITOLO	Florence & Tuscany
	ANNO	2013
	PAGINE	360 (Firenze: 65)
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	8 (12%)
	PRESENZA ITINERARIO	Sì, ma non specifico
	CARTOGRAFIA	Ss. Annunziata: sì, 1 piccola; S. Spirito: sì, 1 grande S. Niccolò: assente
	ICONOGRAFIA	Assente
	FIRENZE IN UNA CITAZIONE	Cradle of the Renaissance and of tourist masses that flock here to feast on world-class art, Florence is magnetic, romantic, unrivalled and too busy

	EDITORE	Avalon Travel
	TITOLO	Rick Steves' Florence & Tuscany
	ANNO	2013
	PAGINE	587 (Firenze: 244)
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	12 (5%)
	PRESENZA ITINERARIO	Solo S. Spirito è all'interno di un itinerario (Oltrarno's walk)
	CARTOGRAFIA	Ss. Annunziata: 1, non dettagliata; Una carta generale sull'Oltrarno e una dettagliata su S. Spirito
	ICONOGRAFIA	Piazza Ss. Annunziata e interno di S. Spirito
	FIRENZE IN UNA CITAZIONE	The historic center becomes increasingly filled with visitors threatening to make Florence a Renaissance theme park.

	EDITORE	Lonely Planet
	TITOLO	Florence en quelques jours
	ANNO	2013
	PAGINE	192 (dedicate ai quartieri: 105)
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDA"	20 (19%)
	PRESENZA ITINERARIO	Sì, S. Spirito e S. Niccolò
	CARTOGRAFIA	SS. Annunziata: assente; S. Spirito: 2, una generale e una dettagliata; S. Niccolò: 1, grande
	ICONOGRAFIA	SS. Annunziata: assente; S. Spirito: sì (botteghe artigiane) S. Niccolò: sì (Giardino Bardini)
FIRENZE IN UNA CITAZIONE	Ville-musée ou cité bien vivante? La plupart des visiteurs viennent y admirer de légendaires oeuvres d'art, mais la capitale toscane a bien d'autres trésors à offrir.	

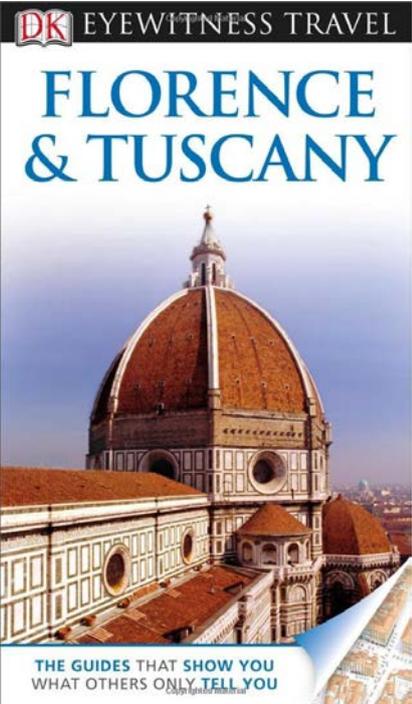
	EDITORE	Rough Guide
	TITOLO	Florence & best of Tuscany
	ANNO	2013
	PAGINE	416 (Firenze: 102)
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDA"	16 (15%)
	PRESENZA ITINERARIO	No
	CARTOGRAFIA	SS. Annunziata: generale e interno della chiesa; S. Spirito: sì, 1; S. Niccolò: sì, 1
	ICONOGRAFIA	SS. Annunziata e S. Niccolò
FIRENZE IN UNA CITAZIONE	Most of the main sights lie north of the Arno, the river which bisects the city from west to east, but a handful are scattered in the district to the south, an area known as the Oltrarno.	

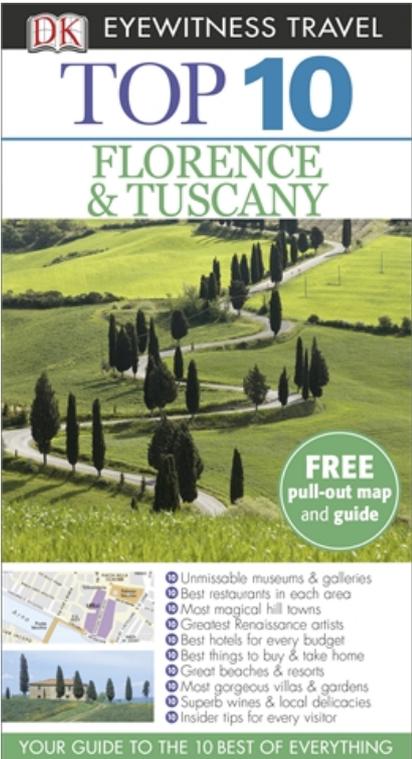


Comune  
di Firenze



Istituto Superiore sui  
Sistemi Territoriali per l'Innovazione

	EDITORE	DorlingKindersley (Penguin)
	TITOLO	Florence & Tuscany
	ANNO	2013
	PAGINE	338 (Firenze: 103)
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	6 (6%)
	PRESENZA ITINERARIO	Itinerari specifici attraverso tutte e tre le zone
	CARTOGRAFIA	Sì
ICONOGRAFIA	SS. Annunziata: sì, numerose immagini; S. Niccolò: sì, poche immagini	
FIRENZE IN UNA CITAZIONE	There is something for just about everyone in Florence: from viewing some of the world's greatest Renaissance art to wandering around designer boutiques.	

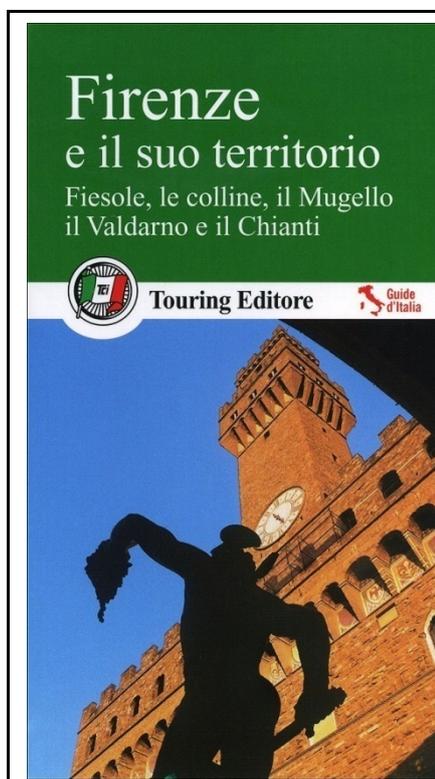
	EDITORE	DorlingKindersley (Penguin)
	TITOLO	Top 10 Florence & Tuscany
	ANNO	2013
	PAGINE	162
	DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	n/a
	PRESENZA ITINERARIO	No
	CARTOGRAFIA	Piccole e poco dettagliate
ICONOGRAFIA	Sì, ma limitate nel numero	
FIRENZE IN UNA CITAZIONE	Florence is the cradle of the Renaissance, the city of Michelangelo's David and Botticelli's Birth of Venus. It was here that the Italian language was formalized and its literature born under the great poet Dante.	



EDITORE	Le Routard
TITOLO	Florence
ANNO	2013
PAGINE	223 (Quartieri: 84)
DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	17 (20%)
PRESENZA ITINERARIO	No
CARTOGRAFIA	Assente
ICONOGRAFIA	Assente

FIRENZE IN UNA CITAZIONE

Florence n'est passeulement une ville-musée, mais aussi une ville qui bouge et qui s'amuse. C'est à la nuit tombée qu'il faut partir à la découverte de la ville, de sa vie nocturne, de son mystère.



EDITORE	Touring Club Italiano
TITOLO	Firenze e il suo territorio
ANNO	2013
PAGINE	166
DEDICATE ALLE "ZONE FREDDIE"	10 (6%)
PRESENZA ITINERARIO	Sì: SS. Annunziata e S. Spirito
CARTOGRAFIA	Sì ma non dettagliata
ICONOGRAFIA	Sì, per piazza della Santissima Annunziata e S. Spirito

FIRENZE IN UNA CITAZIONE

Il "movimento" fiorentino (parlare di movida sarebbe eccessivo) si distribuisce in alcune zone ognuna con la sua fisionomia – giovanile, studentesca, culturale o "trendy" – che si fa in fretta a intuire.

## 4. ANALISI



### Piazza della Santissima Annunziata

La zona di piazza della Santissima Annunziata generalmente non riceve attenzione a se stante nelle guide analizzate, ma è tipicamente inserita all'interno della sezione dedicata a quartiere San Marco, come se fosse un'appendice minore del medesimo. Soltanto i suoi attrattori principali, o quelli che sono considerati tali dalla maggioranza delle guide: la chiesa della Santissima Annunziata e lo Spedale degli Innocenti, trovano spazio per una descrizione un po' più approfondita, ma spesso non propriamente lusinghiera.

Lo Spedale degli Innocenti è spesso citato in maniera molto entusiastica per la loggia del Brunelleschi e indicato come uno dei primi esempi di edifici rinascimentali di Firenze, ma in generale il medesimo è spesso descritto come «**not worthgoing inside**<sup>1</sup>». Allo stesso modo, la chiesa della Santissima Annunziata nonostante, da una parte, sia spesso detto che «**few Florentine interiors are as striking at first sight as Santissima Annunziata**<sup>2</sup>», si tratta semplicemente di un consumo visivo dai tratti prettamente edonistici, infatti, dall'altro lato, si dice «**the Church contains few genuine treasures**<sup>3</sup>». Oltre a questi due attrattori ve ne sono altri di grande valore storico e artistico nelle immediate vicinanze della piazza, come il museo archeologico che, nonostante abbia meno visitatori di quanti meriterebbe, «**is never going to make Florence's must do list**», e la Rotonda degli Scolari o di Santa Maria degli Angeli, notevole opera del Brunelleschi, che però è citata solamente da una guida tra quelle considerate, per altro in maniera pressoché accidentale, e rappresenta forse l'esempio più macroscopico di come un'opera di rilevantissimo pregio non trovi spazio all'interno dei percorsi di visita dei turisti per una comunicazione totalmente inadatta della sua esistenza.

In generale l'immagine complessiva che le guide danno di piazza della Santissima Annunziata è quella di un luogo attraente («**is one of the city's most attractive public spaces**<sup>4</sup>») soprattutto per la prevalente presenza di studenti rispetto ai turisti e per il contrasto tra la bellezza della piazza con i suoi attrattori e

<sup>1</sup>Rick Steves' Florence & Tuscany, Avalon Travel, 2013, p. 64.

<sup>2</sup> Florence & best of Tuscany, Rough Guide, Londra, 2013, p. 130

<sup>3</sup>Ibidem, p. 131.

<sup>4</sup>Ibidem, p. 127.

monumenti storici e la semplicità delle persone che la popolano quotidianamente, che sembrano quasi non rendersene conto o non prestarvi troppa attenzione. Nonostante questo, lo spazio che le guide dedicano all'area è sostanzialmente ridotto alle due o tre pagine spesso con cartografia piccola e poco dettagliata e iconografia quasi totalmente assente.



### Santo Spirito

Al contrario dell'area precedente, la zona di piazza Santo Spirito è frequentemente inserita dalle guide turistiche all'interno degli itinerari di visita consigliati. Anche per quest'area la cartografia è scarsa, ma quando è presente il livello di dettaglio è elevato, mentre, al contrario, le immagini sono numerose e ritraggono principalmente la Basilica di Santo Spirito, le botteghe artigiane e i molteplici ristoranti della zona. Le guide turistiche analizzate, tuttavia, finiscono con lo schiacciare l'immagine del quartiere di Santo Spirito su quella di "quartiere della movida".

Se, come detto, da una parte la zona è frequentemente inserita negli itinerari di visita "consigliati", anche quelli rivolti ai visitatori che si trattengono a Firenze per un solo giorno (e non sono pochi) dall'altra occorre riconoscere che spesso Santo Spirito insieme con la sua piazza principale costituiscono niente più che la "tappa finale" di un percorso di visita che si è svolto per lo più "al di qua" dell'Arno. L'Oltrarno, e in particolare la zona di Santo Spirito, sono generalmente dipinti dalle guide turistiche come luoghi dove andare a cenare o a fare aperitivo dopo una giornata trascorsa a visitare le "vere" bellezze artistiche e culturali della città.

Le guide turistiche analizzate sembrano quindi delineare un rapporto "ambivalente" nei confronti del quartiere di Santo Spirito. Da una parte esso è dipinto come un luogo quasi "rustico", in cui trovare riparo dal caos del centro storico, un quartiere "umile" e "semplice" e libero dalla "usurpazione del turismo", anche se oramai è "colonizzato" dai bar e dai ristoranti: «**S. Spirito is primarily a quiet area, full of artisan's workshops and antique shops. It is a fascinating area to wander around and discover the true character of Florence**»<sup>5</sup>. La Basilica di Santo Spirito è spesso descritta in maniera assai positiva e con enfasi come il capolavoro del Brunelleschi nonché una della migliori chiese della città, contenente opere che

<sup>5</sup>Florence & Tuscany, Dorling Kindersley (Penguin), New York, 2013, p. 115.

meriterebbero di figurare nei migliori musei fiorentini, come il Cristo ligneo realizzato da un Michelangelo appena diciassettenne.

Dall'altra parte, tuttavia, si sottolinea da più parti come, ad eccezione della Cappella Brancacci, l'Oltrarno sia povero di monumenti celebri, mentre piazza Santo Spirito è incidentalmente descritta come luogo di ritrovo di giovani scapestrati: «**beer drinking, guitar playing rowdies decorate the Church steps, and steer clear of any seedy character comping out near the fountain**»<sup>6</sup>. La piazza in sé è descritta come “**shabby chic**” e “**grungy**”, mentre via de' Bardi, che collega il quartiere di S. Spirito e S. Niccolò, è stata ricostruita dopo la guerra con un “gusto opinabile”.

In definitiva, quindi, lo spazio dedicato dalle guide al quartiere di Santo Spirito, generalmente di circa quattro o cinque pagine, è superiore rispetto a quello destinato alle altre due zone considerate. Questo è dovuto al fatto, come sottolineato, che esso rappresenta una tappa obbligata di ogni viaggio a Firenze, ma non per le sue bellezze artistiche e culturali, il cui valore non è comunque sottostimato, come nel caso della Basilica, ma per una passeggiata all'insegna dello shopping o per assaporare nei suoi bar e ristoranti l'atmosfera bohemien che vi si respira.



## San Niccolò

Il quartiere di San Niccolò è quello a cui le guide turistiche considerate dedicano il minore spazio, nonostante sia, dei tre, quello maggiormente raffigurato dal punto di vista iconografico all'interno delle medesime, in particolare grazie alla presenza dei Giardini Bardini.

San Niccolò condivide con Santo Spirito, l'altro tra i quartieri considerati appartenente all'Oltrarno, sia caratteristiche positive, ad esempio l'essere rappresentato come una sorta di “rifugio” dagli eccessi dell'affollamento turistico e l'essere luogo animato da vita notturna, sia negative, come l'essere considerato sostanzialmente un luogo in cui concludere con una cena in un ristorante caratteristico una giornata di turismo culturale all'interno del centro storico della città.

<sup>6</sup>Rick Steves' Florence & Tuscany, Avalon Travel, Berkeley, 2013, p.239.

San Niccolò, infatti, è inserito all'interno degli itinerari consigliati dalle guide turistiche, ma principalmente come tappa finale del percorso suggerito, così come si è sottolineato per S. Spirito, o come semplice luogo di passaggio per raggiungere la chiesa di San Miniato al Monte. L'unico attrattore dell'area che compare con una certa frequenza all'interno delle guide è Piazzale Michelangelo, citato naturalmente soprattutto non per il suo intrinseco valore artistico ma per via della suggestiva vista sul Centro Storico che offre.

In generale S. Niccolò è descritto in maniera assai positiva («**ce quartier est l'un des moins fréquentés de Florence mais très agréable. On respire une atmosphère plus tranquille. Le soir venu, le quartier s'anime pour le grand plaisir des noctambules**»<sup>7</sup>) e le guide riconoscono che l'area presenta punti di interesse, ma nonostante questo dedicano poco spazio alla descrizione degli attrattori della zona. In definitiva, l'immagine che le guide turistiche restituiscono del quartiere di San Niccolò è quello di una zona residuale rispetto al resto della città: la frase che ricorre più spesso nelle pagine destinate ad esso è "**S. Niccolò is worth if you can make it**".

---

<sup>7</sup>Le Routard Florence, Hachette, Parigi, 2013, p.190.

## 5. CONCLUSIONI

Dall'analisi condotta emerge come la zona della SS. Annunziata riceva una limitata attenzione da parte delle guide turistiche considerate, e come quest'ultimo sia dovuto in massima parte alla presenza della chiesa di San Marco e della Galleria dell'Accademia. La zona, in altre parole, nella maggioranza dei casi non è descritta in quanto potenziale punto d'interesse e attrazione culturale e turistica a sé stante, ma è "fagocitata" dalla zona di San Marco e presentata come collaterale a quest'ultima.

I due quartieri appartenenti alla zona dell'Oltrarno, Santo Spirito e San Niccolò, sono comunemente associati a luoghi destinati maggiormente a shopping, ristorazione e vita notturna piuttosto che alla visita da parte dei turisti. In generale l'Oltrarno gode di limitato spazio e poca attenzione dal punto di vista degli attrattori consigliati per il proprio valore artistico e culturale. Tra i due, tuttavia, è S. Niccolò quello che è citato di meno all'interno delle guide analizzate, mentre S. Spirito, grazie alla presenza della Basilica, gode spesso di una sezione dedicata.

Al termine di questa rassegna, è possibile trarre qualche conclusione di carattere più generale. Le guide turistiche analizzate sono senz'altro dei prodotti editoriali di qualità, la maggior parte delle quali sono costruite intorno a una struttura solida e articolata. Tuttavia, accanto a perdonabili errori od omissioni, sono presenti lacune più gravi (ad esempio, come si è visto, in alcune il quartiere di S. Niccolò è soltanto citato incidentalmente) frutto evidentemente di scelte consapevoli da parte di autori ed editori che vanno a influire pesantemente sull'immagine che la guida propone del territorio.

In poche parole, tutte le guide turistiche prese in considerazione sono a conoscenza del problema dell'affollamento di visitatori nel centro storico e lo comunicano al lettore sia in maniera incidentale che più organica (con box dedicati a chi vuole effettuare escursioni nella campagna circostante, ad esempio). Tutte, inoltre, dimostrano senz'altro di sapere che Firenze non esaurisce la propria bellezza e capacità attrattiva con le strade che formano i lati del "triangolo d'oro". Nonostante questo esse dedicano una percentuale minima dello spazio a disposizione per descrivere le zone sotto fruite rispetto al potenziale turistico, non forniscono delle reali alternative alle consuete modalità di visita della città e, anzi, spesso contribuiscono a rafforzare lo stereotipo di Firenze "culla del Rinascimento".