

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



**Report sui risultati emersi
nei tavoli di lavoro con gli stakeholder**



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)

Scheda tecnica dei tavoli di lavoro

Focus Group: 6 e 7 maggio 2013

1 area in esame: Centro Storico di Firenze

3 temi chiave legati al *tourism management*

35 attori territoriali partecipanti

13 temi fondamentali emersi

4 temi trasversali ai tre *focus group*.



Fonte immagine: SITI, 2013

Le pagine che seguono riportano i temi emersi durante i tavoli di lavoro.

Gli argomenti trattati sono stati organizzati in forma tabellare identificando il macro tema di riferimento, i punti di debolezza, i progetti in essere che i soggetti hanno presentato e le proposte che sono emerse per ogni tematica.

Focus Group 1 – Cultura: patrimonio e musei nel Centro Storico di Firenze

Firenze, Palazzo Vivarelli Colonna

6 maggio 2013

Tema	Punti di debolezza	Progetti in fase di sviluppo	Proposte
Valorizzazione centro storico			Creare delle proposte per far ammirare l'unitarietà del centro storico
Potenziamento di eventi nel centro storico anche per residenti		"Firenze Insolita" ¹ : Visite guidate ed eventi volti a far riscoprire la città da punti di vista inusuali	Inserire gli eventi dei quartieri di Firenze all'interno della Firenze card
Aree poco fruite	Scarsa fruizione dell'Oltrarno		Redistribuzione dei flussi nelle aree poco fruite: 1. Forte Belvedere: pensare a delle connessioni con il complesso di Boboli e Villa Bardini 2. Santo Spirito 3. Cimiteri monumentali 4. Ville Medicee
Collegamenti centro storico - Oltrarno	Non esistono dei buoni sistemi di mobilità tra le due aree		Potenziare i collegamenti tra il centro storico e l'Oltrarno Ripensare ai punti di fermata / sosta dei bus turistici per collegare il centro con realtà meno note.
Percorsi per target differenti		Laboratori con i bambini presso i musei comunali	Pensare a diverse tipologie di offerte per il target dei bambini
Firenze Card	Ad oggi tutti i musei sono presentati allo stesso modo	Linea Comune sta lavorando per l' identificazione di itinerari (ad oggi segnalati sulla mappa allegata alla card)	Sviluppare proposte integrate proponendo insieme ai musei della Card delle "esperienze" legate a musica, enogastronomia, teatro, ...

¹ Firenze Insolita: <https://www.facebook.com/pages/FIRENZE-INSOLITA/270389192999266>



Gli slogan della cultura:

- ✓ Far ammirare l'**unitarietà del complesso**
- ✓ Creare una **cabina di regia** che proponga un'offerta integrata tra patrimonio culturale, musei ed eventi
- ✓ Creare qualche **micro sistemi di fruizione** legato agli attrattori meno visitati
- ✓ Agire sulla **percezione** dei visitatori

Focus Group 2 – La mobilità di residenti e turisti nel centro storico di Firenze

Firenze, Palazzo Vivarelli Colonna

7 maggio 2013

Tema	Punti di debolezza	Progetti in fase di sviluppo	Proposte
Bus turistici	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esiste un controllo? Come avviene? 2. Una quota delle risorse economiche che derivano dai contrassegni dovrebbe ritornare sulla riorganizzazione dei bus turistici (invece che solamente all'Amministrazione) 3. Le persone che scendono dai bus <i>hanno poco tempo e non sono più abituati a camminare.</i> 	<p>Al fine di incentivare la permanenza dei visitatori, il Comune ha previsto delle riduzioni sul contrassegno per una durata del soggiorno maggiore di 3 gg (dall'1 marzo 2013). Buona pratica anche rispetto ad altre città italiane.</p>	<p>Costituire un percorso per collegare le aree di sosta dei bus al centro storico: questo asse dovrebbe essere pedonalizzato e messo in sicurezza.</p>
Collegamento Oltrarno – centro storico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Non esiste un percorso che colleghi le aree di sosta dei bus al complesso di Pitti e al Centro Storico 2. Non esiste ad oggi un luogo “chiave” in Oltrarno dal quale far scaturire dei ragionamenti di fruizione turistica 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificare in Oltrarno un luogo strategico dal quale progettare dei percorsi turistici. 2. Progettare un percorso che da Oltrarno arriva fino a Pitti: riqualificare in questo asse gli elementi fisici (come i marciapiedi) e quelli commerciali (botteghe storiche)
Commercio ambulante			riorganizzazione
<i>Bike sharing</i>	Ad oggi esistono situazioni non formalizzate dall'Amministrazione	Il progetto “ Le mille e una bici ” ² mira a sviluppare 50 stazioni per un totale di 750 biciclette (il progetto è in fase di sviluppo: le	

² Il noleggio bici a Firenze: <http://www.bicifirenze.it/cms2/>

	(noleggio da parte di privati o da parte di alcune strutture ricettive)	stazioni da un lato non devono essere impattanti rispetto ai manufatti storici e dall'altro essere di facile accessibilità per i mezzi che si occupano della manutenzione)	
Bici sul tram		In fase di sviluppo la proposta di poter trasportare le biciclette sui tram.	
Percorsi in aree poco conosciute	Scarsa valorizzazione delle aree intorno al centro storico di Firenze	"Firenze The Walking City" : camminare per il proprio benessere psico-fisico, ma anche per conoscere tutta la complessità, la bellezza, la ricchezza storica, artistica, culturale e paesaggistica di una città che ha nel suo contesto collinare e fluviale ³ .	
Sistema informativo territoriale		Sono stati aggiunti dei contenuti (sia su SIT sia su OpenData) in vista dei Mondiali di Ciclismo (settembre 2013) ⁴	

Gli slogan della mobilità:

- ✓ Ripensare ad una città che si occupa anche del **visitatore più "s sofisticato"** (verso il quale direzionare un'offerta di nicchia legata alle botteghe storiche);
- ✓ **Firenze Hard**: una sorta di carta di identità con delle proposte di acquisto che durante la visita vengono "punzionate" dagli operatori;
- ✓ Creare una **lista di stakeholder** che dovrebbero essere rinvitati verso un obiettivo comune;
- ✓ **"Benvenuti a Firenze, qui siete a casa vostra"**: far sentire a casa il turista, svestendo la città di Firenze dalla sacralità che la lega all'arte (rapporto rispettoso con l'arte in una prospettiva diversa...);

³ Firenze the Walking City: <http://sport.comune.fi.it/theWalkingCity/>

⁴ Mondiali di Ciclismo: <http://www.firenze2013.it/>

Focus Group 3 – Accoglienza: strutture ricettive, commercio e artigianato

Firenze, Palazzo Vivarelli Colonna

7 maggio 2013

Tema	Punti di debolezza	Progetti in fase di sviluppo	Proposte
Artigianato Artistico	Deve essere chiarito il concetto che l'artigianato artistico è rivolto ad un turismo d'élite	"Artigiani d'Oltrarno" ⁵ : camera di Commercio, Provincia e APT di Firenze, con la collaborazione di Confartigianato, CNA e Fondazione di Firenze per l'artigianato artistico, hanno dato vita a questo progetto per far conoscere ai turisti il patrimonio artigianale dell'Oltrarno, promuovendo così una Firenze autenticamente diversa da quella proposta dai tradizionali percorsi turistici.	Bisognerebbe pensare ad un percorso turistico rivolto ad un turismo di élite: L'Oltrarno degli Artigiani
Strutture ricettive e abitative abusive	1. Concorrenza sleale tra gli alloggi che non sono regolamentati formalmente e che vengono però affittati ai turisti e le strutture ricettive che chiedono formalmente una tassa di soggiorno... 2. Il regolamento edilizio ha impedito la formazione di appartamenti residenziali nel centro storico ed è iniziato il proliferare di strutture abusive		Identificare le situazioni abusive e applicare delle sanzioni.
Piazze	Molte piazze sono diventate dei "mercatini" di venditori ambulanti		Valorizzarne i caratteri di autenticità
Pulizia	La notte fiorentina sta diventando un problema perché non è sotto controllo.		

⁵ Artigiani d'Oltrarno: <http://www.fi.camcom.it/default.asp?page=informazioni&action=read&idinformazione=4933>

Rapporto
turista
residente

Esistono dei conflitti per il gran
numero di turisti...

Gli slogan dell'accoglienza:

- ✓ Il percorso determina l'economia;
- ✓ *Creare una città per i residenti: se la città è bella per i residenti lo sarà anche per il turisti*
- ✓ *Creare un turismo consapevole: sviluppare un turismo che apprezza ciò che visita ed è non solo legato alla visita "mordi e fuggi" (come nel caso dei croceristi che visitano uno o due attrattori principali senza apprezzarli). Esiste inoltre una Firenze che si sta spopolando in cui il turismo non può essere riattivato con il turismo di massa...*
- ✓ *Ricreare la soddisfazione dello stupore!*

Rispetto alle tematiche emerse durante i tre tavoli di lavoro, emergono alcuni elementi trasversali che sono riassunti nella tabella che segue:

Tabella 1. Tematiche trasversali emerse durante i tre tavoli di lavoro

Tematiche emerse	Cultura	Mobilità	Accoglienza
valorizzazione centro storico (con percorsi alternativi)			
Potenziamento eventi			
Potenziamento aree poco fruite			
Potenziamento Oltrarno			
Percorsi per target differenti			
Bus Turistici			
Collegamento Oltrarno - centro storico			
Bici			
Bike sharing			
SIT			
Artigianato artistico			
Pulizia Città			
Rapporto Turisti / Residenti			

Come emerge dallo schema alcuni elementi si sono ripetuti in tutti e tre i tavoli di lavoro:

- Valorizzazione del centro storico (con percorsi alternativi);
- Potenziamento aree poco fruite;
- Potenziamento Oltrarno;
- Rapporto turisti / residenti.

Inoltre da tutti e tre i tavoli emerge come siano già presenti **numerose progettualità** sul territorio che però, spesso, non vengono messe in rete o sono poco conosciute dagli altri soggetti.

Come proposte è emerso in tutti e tre i focus group l'importanza di creare **INTEGRAZIONE** sia a livello fisico dei percorsi fruiti dai turisti attraverso per esempio la manutenzione dei marciapiedi, sia a livello strategico attraverso lo sviluppo di una **Cabina di Regia** che coinvolga gli attori rappresentativi e gli stakeholder del territorio, sia a livello di microsistemi.