

Firenze, 25 febbraio 2014

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



Con il contributo di:



Historic Centre of Florence
inscribed on the World Heritage List in 1982

Legge 20 febbraio 2006, n. 77 "Misure speciali di tutela e fruizione dei siti italiani di interesse culturale, paesaggistico e ambientale, inseriti nella "lista del patrimonio mondiale", posti sotto la tutela dell'UNESCO"

Legge n. 77/2006



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

"Misure speciali di tutela e fruizione dei siti italiani di interesse culturale, paesaggistico e ambientale, inseriti nella "lista del patrimonio mondiale", posti sotto la tutela dell' UNESCO"

I progetti finanziati

- 1** «Studio preliminare per il Visitor management del Centro Storico di Firenze»,
2009
- 2** «Destinazione Firenze: accoglienza e gestione dei visitatori nel centro storico di
Firenze», 2010

Gruppo di lavoro

Carlo Francini

Comune di Firenze



Sara Levi Sacerdotti

SiTI



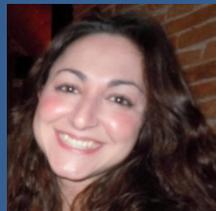
Antonella Chiti



Giulia Cotta



Valentina Ippolito



Andrea Bruno Jr



Tiziana Buso



Francesco Carota



Manuel Marin



Elisa Niccolai



Marco Cavallero



Massimiliano Coda



Emanuela Gasca



Giorgiana Abate



Maurizio Arnone



Andrea Isabello



SiTI è un'Associazione senza scopo di lucro, costituita nel 2002 tra Politecnico di Torino e Compagnia di San Paolo, che si occupa di **ricerca e formazione** orientate alla **sostenibilità dello sviluppo del territorio**





Logistica e Trasporti

Patrimonio Ambientale e
Riqualficazione Urbana

Sicurezza del Territorio

L'Istituto opera come integratore di competenze, nell'intento di offrire risposte praticabili ai complessi problemi che riguardano il territorio e i suoi sistemi di funzionamento. Le aree tematiche di competenza sono: *Logistica e Trasporti*, *Patrimonio Ambientale e Riqualficazione Urbana*, *Sicurezza del territorio*.

Competenze orizzontali
(coordinamento e
gestione trasversale)

Competenze verticali
(specialistiche)



Gestione sostenibile del turismo nei siti UNESCO

Negli ultimi 42 anni la Convenzione del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO ha conservato, protetto e rappresentato **l'Eccezionale Valore Universale** del nostro patrimonio.

Queste meraviglie uniche, naturali e culturali, rappresentano il nostro passato e il nostro presente ma soprattutto appartengono a tutti.

I Siti UNESCO sono importanti destinazioni di viaggio che, se gestite correttamente, hanno un grande potenziale per lo **sviluppo economico** locale e per la sua sostenibilità a lungo termine.



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



World
Heritage
Convention

TURISMO NEI SITI UNESCO

CAPACITA' DI CARICO

PRESSIONE TURISTICA



Gestione sostenibile del turismo nei siti UNESCO

UNESCO World Heritage and Sustainable Tourism Programme

- Promuovere un più ampio **coinvolgimento degli stakeholders** nella progettazione, sviluppo e gestione di un turismo sostenibile che segua un approccio di destinazione per la conservazione del patrimonio e che si concentri sul rafforzamento delle comunità
- Fornire agli stakeholders le **capacità e gli strumenti per gestire il turismo** in modo efficiente, responsabile e sostenibile in base al contesto e alle esigenze locali
- Produrre **prodotti e servizi turistici di qualità** che incoraggino atteggiamenti responsabili tra gli stakeholders e favoriscano la comprensione e l'apprezzamento del concetto di Eccezionale Valore Universale (OUV) e la protezione del patrimonio mondiale



Obiettivo

GESTIONE SOSTENIBILE DEL TURISMO
in linea con le direttive del World Heritage Centre



ACCOGLIENZA E GESTIONE DEI VISITATORI
nel Centro Storico di Firenze



VISITOR MANAGEMENT
del Piano di Gestione per la valorizzazione
dell'Outstanding Universal Value



Gestione del Centro Storico di Firenze

1982



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

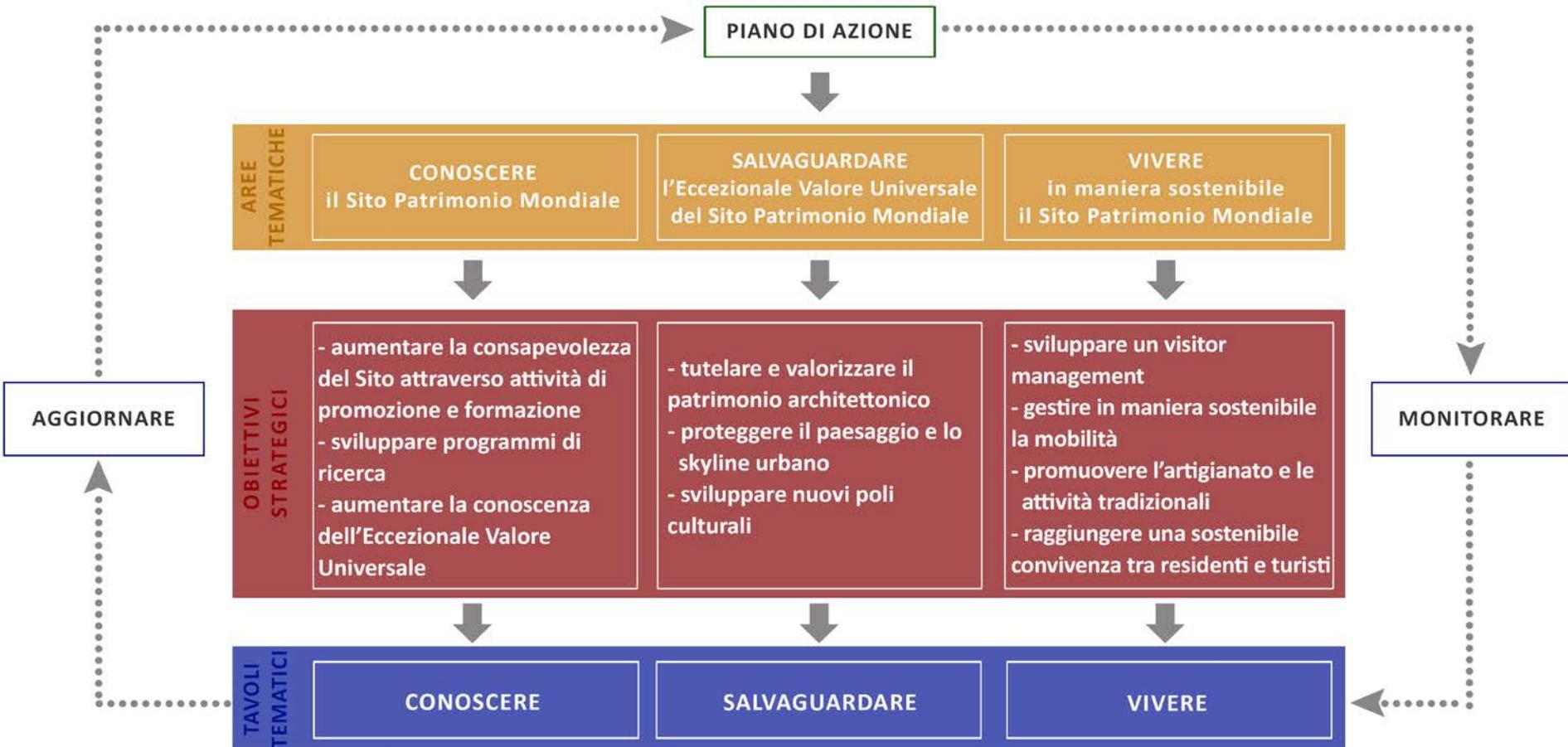


Centro Storico di Firenze
iscritto nella Lista del Patrimonio Mondiale nel 1982

2005



Gestione del Centro Storico di Firenze



Step della ricerca

GESTIONE del Centro Storico di
Firenze Sito Patrimonio Mondiale



ANALISI



SCHEDE AZIONI



Le tappe del progetto

DESTINAZIONE FIRENZE

Analisi della domanda turistica

Analisi critico – percettiva

Firenze nel panorama culturale internazionale

Mystery Client

Partecipazione – Focus group

Firenze Card

Analisi delle guide turistiche internazionali

Linee Guida – Visitor Management

Presentazione della proposta sulla

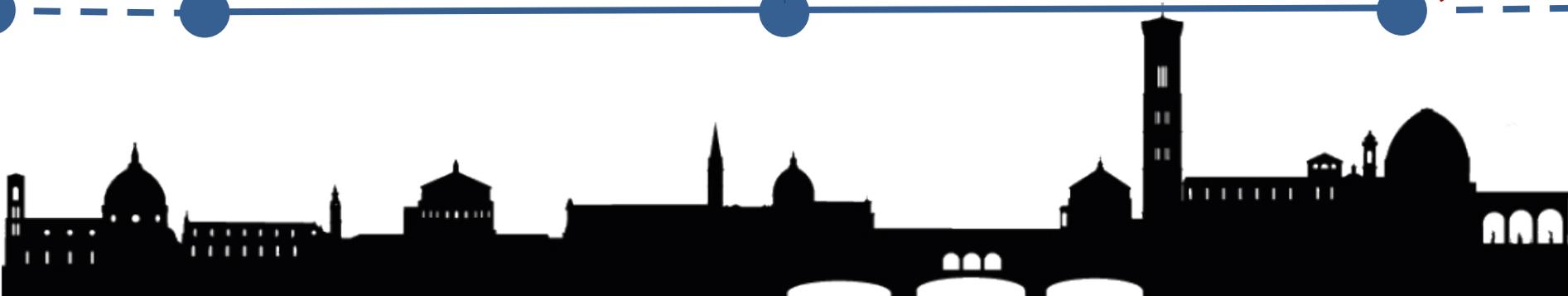
Legge 20 febbraio 2006, n. 77

2011

2012

2013

2014



Le analisi

APPROCCIO BOTTOM-UP

Analisi della domanda turistica

Analisi critico – percettiva

Firenze nel panorama culturale
internazionale

Mystery Client

Partecipazione – Focus group

Firenze Card

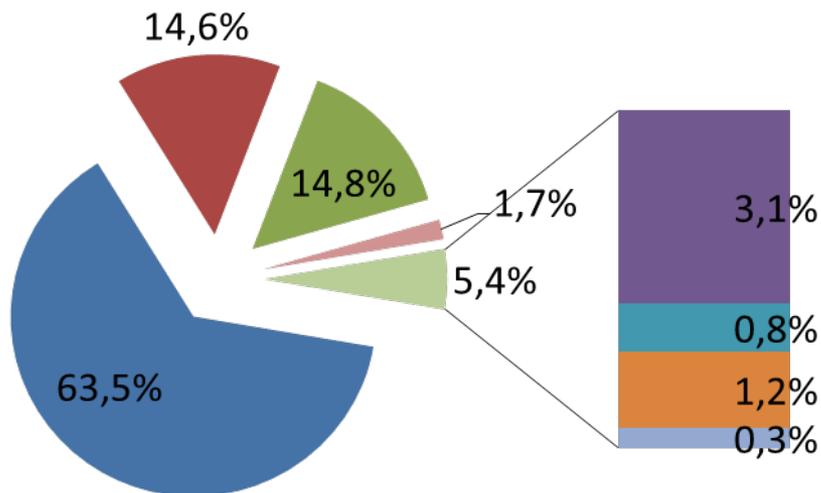
Analisi delle guide turistiche
internazionali



Analisi della domanda turistica

26 domande / 2 mesi di rilevazione / 1570 interviste / 8 luoghi di rilevazione

Fidelizzazione



- | | |
|------------------------|----------------|
| ■ Prima volta | ■ 1 volta |
| ■ 2 - 5 volte | ■ 5 - 10 volte |
| ■ Più di 10 volte | ■ Residente |
| ■ Non ricordo - Lavoro | ■ Non risponde |

Durata del soggiorno

- La maggioranza dei turisti si trattiene da 1 a 3 notti.
- Chi ritorna lo fa per più di 7 notti o in giornata rispetto a chi è alla prima visita.

Attività

Oltre ai musei e monumenti **più tradizionali** (Uffizi, Galleria dell'Accademia e Cupola del Duomo), i visitatori esprimono un elevato gradimento per **l'atmosfera del centro storico**.

Spesa

I visitatori provenienti da **Paesi europei** sono la categoria che **spende di più**, soprattutto per i **prodotti gastronomici**.

Unesco

Si tratta di un turismo estremamente **consapevole** di trovarsi in un luogo presidio dell'UNESCO che rappresenta un patrimonio per l'umanità (65% del campione).

Firenze Card

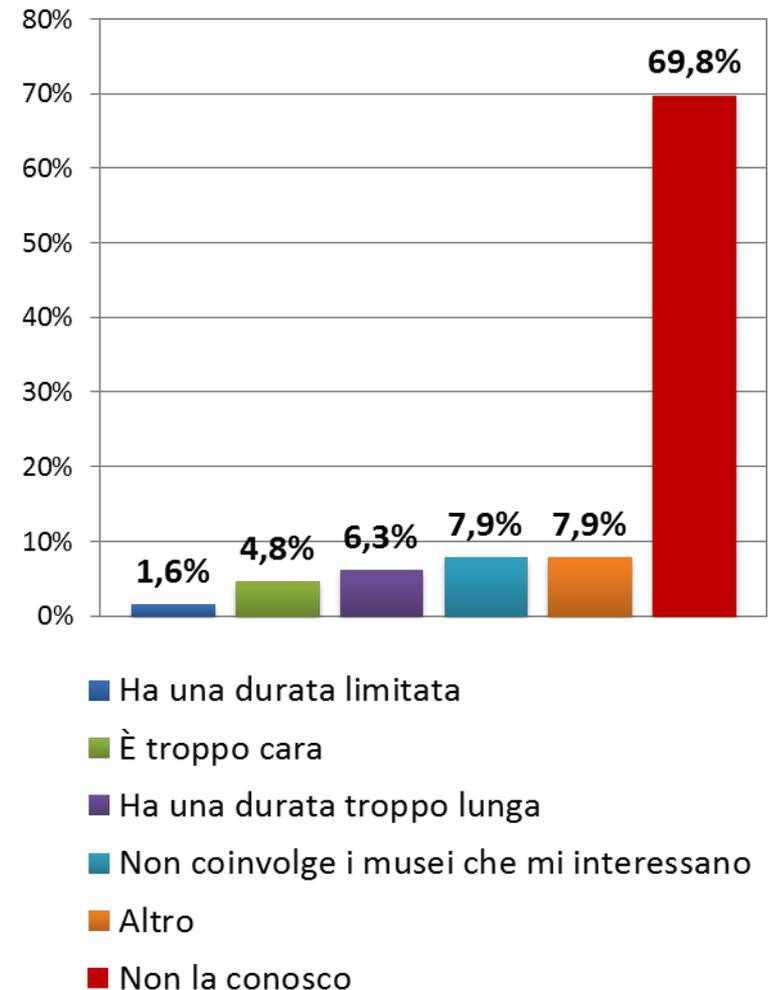
21 domande / 3 giorni di rilevazione / 115 interviste

Utilizzo e conoscenza della card

- Il **55%** circa dei visitatori **non ha utilizzato** la Card principalmente perché **non la conosce**.
- Chi utilizza la tessera mostra in generale una **maggiore propensione** alla **visita dei musei**, compresi quelli **minori**.
- La maggioranza dei **giovani** al di **sotto dei 30 anni non è a conoscenza** dell'esistenza della tessera.
- Tra i **servizi aggiuntivi**, oltre all'**accesso prioritario** ai musei, molto apprezzata la possibilità di utilizzo illimitato dei **mezzi pubblici**.

Servizi desiderati

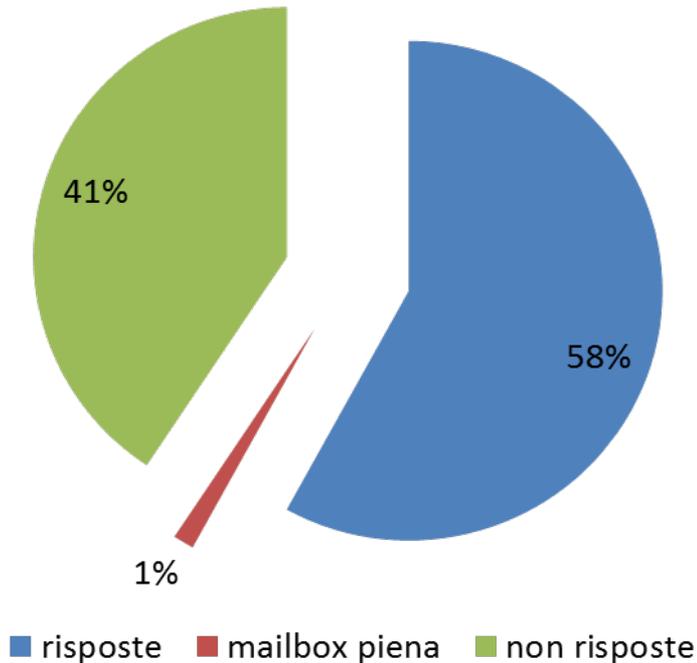
- **29%**: Card di **diversa durata**
- **25%**: Convenzioni per l'**acquisto di prodotti locali**
- **15%**: **Convenzioni con ristoranti** del Centro Storico



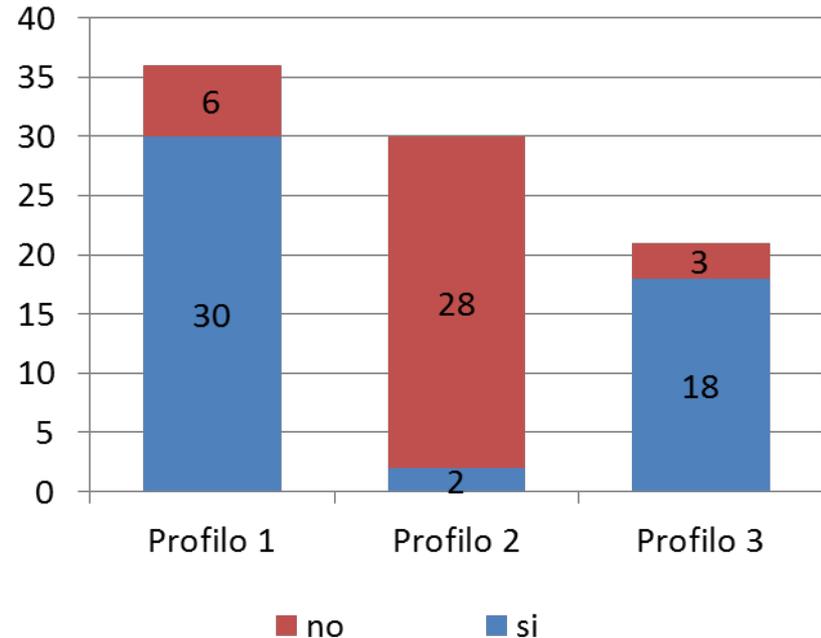
Mystery Client

150 hotel / 3 profili di turista tipo / 1 mese di indagine

Percentuale di risposte



Conoscenza Firenze Card



Il **97%** del campione ha risposto con mail personalizzate.

Il **61%** ha fornito link utili e coerenti con le informazioni richieste.

Il **57%** ha risposto alla domanda sulla Firenze Card (ma solo il 23% ha risposto ottimamente).

Francese: il 53% ha un'ottima conoscenza, il 23% non ha risposto in francese.

Firenze nel panorama culturale



Esiste una notevole **disomogeneità** per quanto riguarda la raccolta dei **dati sugli ingressi**.

Non esiste un soggetto incaricato dai diversi sistemi museali che si occupi della raccolta, della omogeneizzazione, della rappresentazione e dell'analisi dei dati culturali.

Analisi delle guide turistiche

8 guide / 3 lingue straniere

SS. Annunziata

La zona riceve una **limitata attenzione**: nella maggioranza dei casi non è descritta in quanto potenziale punto d'interesse ma è presentata come **collaterale** all'area di **San Marco**.

Oltrarno

Comunemente associato a luogo destinato a **shopping, ristorazione e vita notturna** piuttosto che alla visita. **S. Niccolò** è citato meno; **S. Spirito**, grazie alla Basilica, gode spesso di una sezione dedicata.

Le guide analizzate sono a conoscenza del problema dell'**affollamento** di visitatori nel centro storico e sottolineano che Firenze non si esaurisce nel **“triangolo d'oro”**.



Non forniscono delle reali **alternative** alle consuete modalità di visita della città e spesso contribuiscono a **rafforzare lo stereotipo** di Firenze **“culla del Rinascimento”**.

	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 nuittombéequ'il faut partir à la découverte de la ville, de sa vie nocturne, de son mystère.

Partecipazione – Focus group

3 incontri / 35 partecipanti

Cultura

Mettere in risalto l'**unitarietà del complesso**.

Creare una **cabina di regia** per un'offerta integrata.

Creare un **microsistema di fruizione** per gli attrattori meno visitati.

Mobilità

Percorso pedonalizzato e sicuro tra aree di sosta bus e Centro Storico.

Oltrarno come **luogo strategico** per progettare percorsi turistici alternativi.

Asse Oltrarno-Palazzo Pitti: riqualificare elementi fisici e commerciali.

Accoglienza

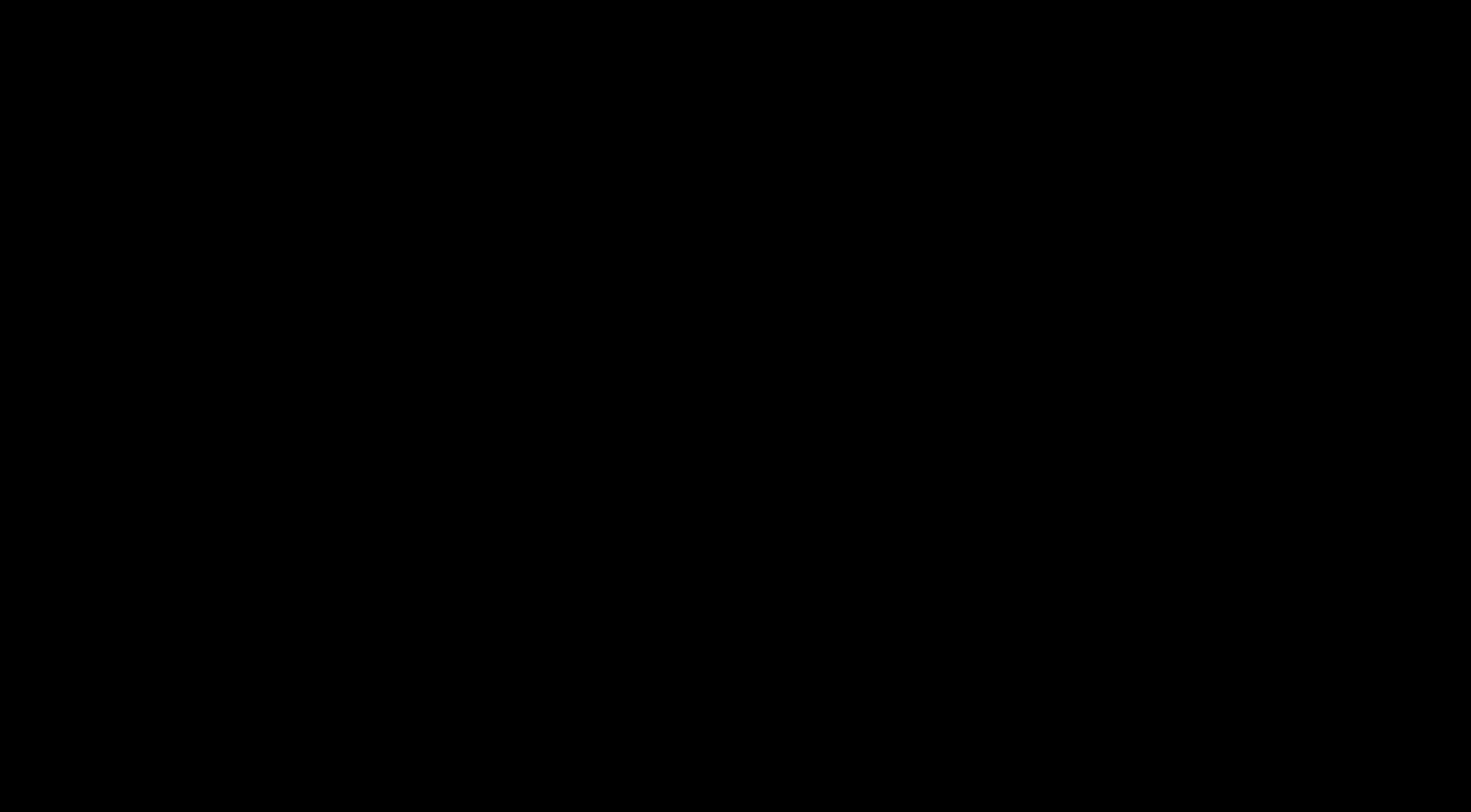
Riconciliare la città con i **residenti**.

Creare un **turismo consapevole**.

Puntare al visitatore "**sofisticato**" (offerta legata alle Botteghe Storiche).

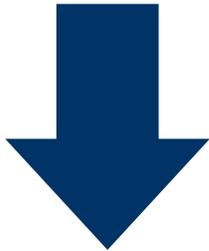
Sono già presenti **numerose progettualità** sul territorio che però spesso non vengono messe in rete o sono poco conosciute dagli altri soggetti. È emersa l'importanza di creare **integrazione** sia a livello **fisico** (percorsi fruiti dai turisti), sia a livello **strategico** (Comitato di Pilotaggio), sia a livello di **microsistemi**.

Analisi aree calde – aree fredde



Linee Guida

L'appartenenza di Firenze alla World Heritage List dell'UNESCO rende imprescindibile l'assunzione della consapevolezza del concetto di **patrimonio dell'umanità**.



Un **patrimonio vivo**, denso di valori materiali e immateriali.

Tre forti direttrici:

- **FORMAZIONE**
- **COMUNICAZIONE**
- **VALORIZZAZIONE**

In costante interscambio in modo da intervenire sulla soluzione dei problemi con più incisività e completezza.

Servono **azioni** di valorizzazione in cui tutti sono chiamati ad intervenire

Schede Azione

Le Schede Azione sono:

- Misurabili
- Flessibili – tailor made
- In parte a costo zero
- Con una previsione temporale

SCHEDA N. 1 – “Unità nella molteplicità”: Firenze Sito Patrimonio Mondiale come destinazione unitaria

Attività – ARMONIZZARE L’IMMAGINE E LA COMUNICAZIONE DELLA CITTÀ DI FIRENZE

Sottotitolo – Promozione coordinata dell’offerta turistica cittadina orientata ad attrarre un turismo di qualità

Parole chiave – *Comunicazione, marketing, digital media*

Descrizione – Rispetto a un fenomeno turistico all’interno delle città d’arte che ha assunto dimensioni di massa, è importante disporre di un’adeguata comunicazione della destinazione, che tenga conto soprattutto della fragilità e delicatezza degli attrattori culturali e paesaggistici. Inoltre è necessario porre l’accento su una promozione del territorio condotta in modo sistematico, unitario, coordinato e all’interno di un vero e proprio sistema turistico di dimensione più ampia rispetto alla ristretta prospettiva cittadina. Una rinnovata comunicazione della città permetterebbe a Firenze di compiere un passo non breve verso l’obiettivo della decongestione dei flussi turistici all’interno del Centro Storico.

Attori Coinvolgibili – Sarebbe opportuna la partecipazione delle istituzioni pubbliche almeno fino al livello provinciale, nonché il coinvolgimento degli assessorati dei settori produttivi, Camera di Commercio e Associazioni di Categoria. In particolare l’associazionismo locale potrebbe avere un ruolo centrale nel coinvolgimento dei turisti di prossimità e di settore. È necessario in particolare un **approccio coordinato** tra tutti gli attori coinvolti nonché un **lavoro collaborativo** tra pubblico e privato, istituendo tavoli di lavoro permanenti a livello politico e tecnico in modo da aggiornare periodicamente la strategia e la direzione nella quale procedere verso un **progetto turistico** per la città di Firenze che sia **condiviso**.

Categorie di finanziamento – Affinché i progetti di rilancio dell’immagine cittadina possano avere successo è necessario che vengano attivati piani di realizzazione pluriennali dotati di adeguate risorse economiche. Ai tavoli di lavoro potrà anche essere affidato il compito di individuare fondi strutturali europei a supporto del progetto.

Previsione temporale – Medio periodo.

Indicatori di monitoraggio – Essendo questa una scheda di “visione” dell’intero studio non è possibile individuare indicatori di monitoraggio.

Unità nella molteplicità

È necessario porre l'accento su una **promozione del territorio** condotta in modo **sistematico**, unitario, coordinato e all'interno di un vero e proprio **sistema turistico** di dimensione più ampia rispetto alla ristretta prospettiva cittadina.



Comunicare **Firenze come una destinazione unitaria** tramite l'integrazione e la **messa in rete** delle sue **molteplici vocazioni turistiche**: arte, università, moda, artigianato locale, enogastronomia...



Non è il numero di turisti, nuovi arrivi o *repeater*, a **determinare il successo** delle politiche di marketing territoriale promosse e la sostenibilità economica di una destinazione.

Tre tipologie di turismo culturale: *turisti di prossimità, turisti di settore e una loro combinazione*

L'indicatore primario che permette di misurare il successo delle iniziative che vengono intraprese è invece l'**indotto** che queste ultime contribuiscono a creare.

Unità nella molteplicità

Attori Coinvolgibili

Istituzioni pubbliche

Osservatorio di Destinazione Turistica

Camera di Commercio

Associazioni di Categoria

Associazioni

Fondazione Romualdo del Bianco - Life Beyond Tourism

Previsione temporale

Medio periodo.

Valorizzazione delle Ville e dei Giardini Medicei



Studio per la fruizione turistica delle Ville e dei Giardini:

1. Analisi trasversali di inquadramento (dati statistici)
2. Analisi dell'informazione (comunicazione online ma non solo)
3. Analisi dell'accessibilità (da e tra le Ville e i Giardini)
4. Analisi dell'accoglienza (attività ricettive e commerciali)

- **Linea dedicata** di bus sightseeing
- Individuazione di itinerari da Firenze alle **Ville e Giardini Medicei**
- **Promozione turistica** delle Ville nel Giardino di Boboli

Valorizzazione delle Ville e dei Giardini Medicei

Attori Coinvolgibili:

Ufficio UNESCO – Comune di Firenze

MiBACT

Regione Toscana

Comuni interessati

Camera di Commercio

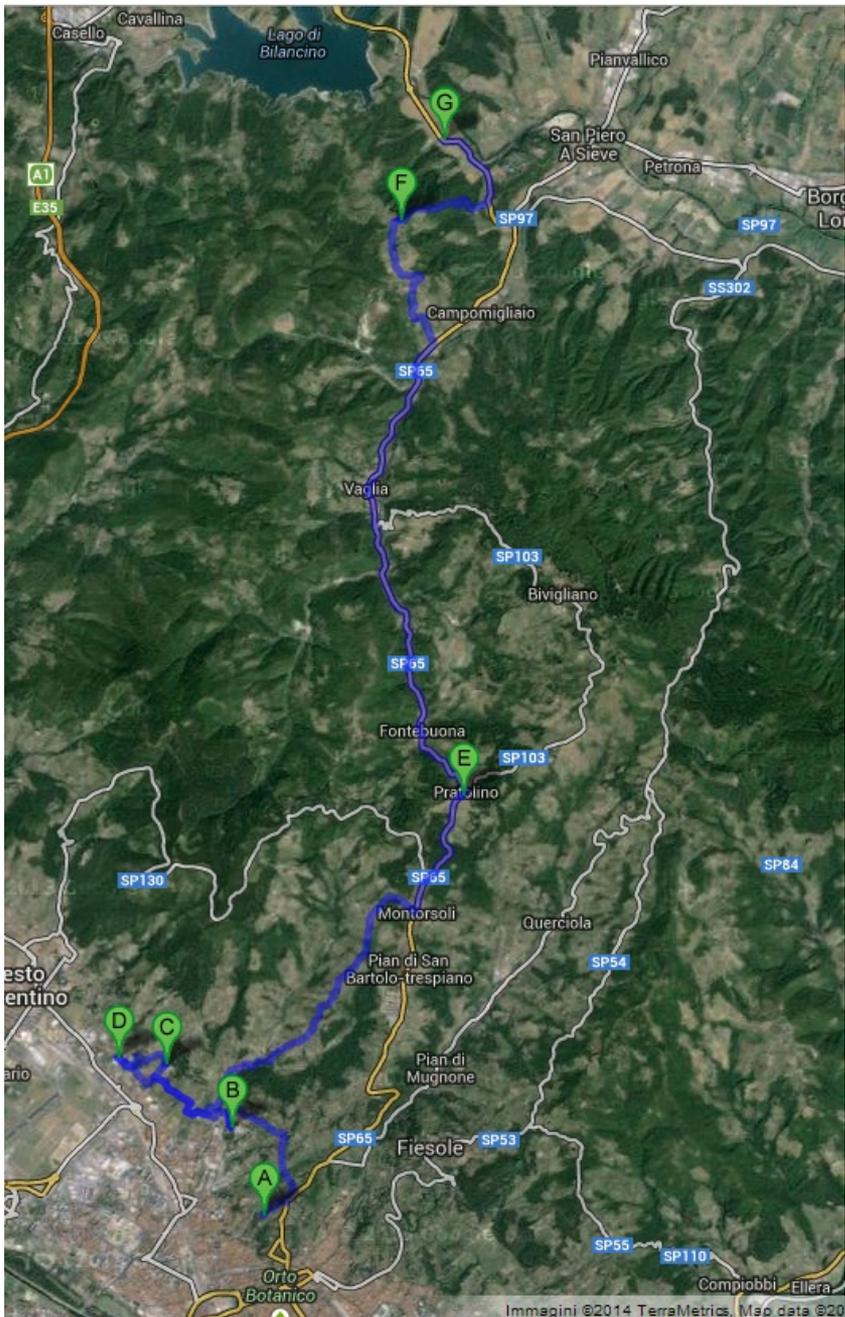
Privati

Previsione temporale:

Lungo periodo

Indicatori di monitoraggio:

Numero di visitatori delle Ville Medicee / numero di attività commerciali aperte/ numero di corse di trasporto pubblico attivate / numero di passeggeri dei servizi di Sightseeing dedicati.



Ville e Giardini Medicei - Percorso Nord

A. Museo Stibbert

B. Villa di Careggi

C. Villa della Petraia

D. Villa di Castello

E. Giardino di Pratolino

F. Castello del Trebbio

G. Villa di Cafaggiolo

Ville e Giardini Medicei –

Percorso Sud

A. Museo Bardini (*Greenway*)

B. Piazzale Michelangiolo

C. Villa del Poggio Imperiale

D. Giardino di Boboli

E. Palazzo Pitti



Greenway «Oltrarno Firenze»

Creazione di una *greenway* riconosciuta

Azioni desk

- Analisi delle *best practices* e lettura critica delle esperienze nazionali e internazionali già consolidate
- Analisi dei parametri tecnici dettati dalla normativa nazionale e internazionale in materia di *greenway* e verifica dell'esistenza di corrispondenze tra i parametri definiti e quelli presenti nell'area selezionata

Azioni operative sul territorio

- Identificazione della **parte di territorio** e del **percorso** ideale di sviluppo della *greenway*
- Censimento degli attrattori culturali e naturalistici all'interno dell'area identificata

Azioni di network

- Identificazione di network nazionali e internazionali che si occupano del tema ai quali si potrebbe aderire
- Iscrizione ai network nazionali e internazionali



ASSOCIATION EUROPÉENNE DES VOIES VERTES
EUROPEAN GREENWAYS ASSOCIATION
ASOCIACIÓN EUROPEA DE VÍAS VERDES

Greenway «Oltrarno Firenze»

Attori Coinvolgibili:

Ufficio UNESCO – Comune di Firenze

Comune di Firenze

Musei Civici Fiorentini - Direzione Cultura, Turismo e Sport, Comune di Firenze

Soprintendenza per i Beni Architettonici e Ambientali di Firenze

Soprintendenza del Polo Museale Fiorentino

QUARTIERE 1

Fondazione Parchi Monumentali Bardini e Peyron

Vie Romee

Associazioni di quartiere

Si propone il coordinamento del progetto alla Fondazione Bardini in quanto ha già sviluppato uno studio per la *greenway*.

Previsione temporale:

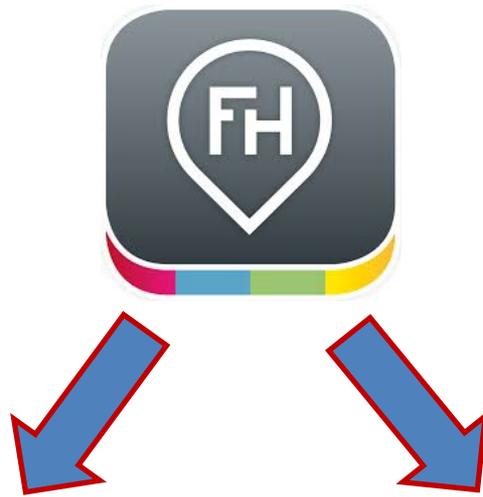
Lungo periodo.

Indicatori di monitoraggio:

Numero di passaggi nel sistema *greenway*, citazioni in guide turistiche e pubblicizzazione varia, numero di download in Florence Heritage

Florence Heritage

Valorizzare i percorsi poco fruiti dai turisti con **soluzioni tecnologiche *user – friendly*** per i turisti, all'interno dell'applicazione "Florence Heritage".



Il target di riferimento: **turista che conosce Firenze e che è interessato ad approfondire beni culturali poco conosciuti e che è dotato di alta capacità di spesa.**

Valorizzazione dei **percorsi alternativi**, della **greenway** e verso **le Ville e i Giardini Medicei**, per la riscoperta della Firenze *unitaria e molteplice*

Florence Heritage

Attori Coinvolgibili:

Ufficio UNESCO - Comune di Firenze

Linea Comune s.p.a

Previsione temporale:

Breve periodo

Indicatori di monitoraggio:

Numero di download

Bus turistici e city sightseeing

Riorganizzazione Bus Turistici

- Analisi della domanda
- l'individuazione di parcheggi al cordone ubicati in aree più periferiche (per esempio: Oltrarno) in cui sia consentita la sosta dei bus turistici, nonché l'eventuale salita e discesa dei turisti.
- la definizione di **regole comportamentali**
- l'identificazione di **percorsi-tipo** per i bus turistici all'interno del Centro Storico
- la realizzazione di un sito web contenente indicazioni sugli stalli liberi, materiale turistico, mappe fermate di carico/scarico turisti e attrazioni raggiungibili da tali punti con tempo impiegato a piedi e con servizi urbani di trasporto pubblico (**info pre trip**).
- l'installazione di pannelli a messaggio variabile che indirizzino i bus turistici agli stalli liberi
- l'istituzione di un sistema di logistica dei bagagli – **servizio di facchinaggio** con mezzi a basso impatto ambientale e di dimensioni ridotte
- l'installazione di infobox in corrispondenza delle fermate di interscambio tra i parcheggi dei bus turistici e i bus di linea (**info on trip**)
- la distribuzione di materiale turistico per coloro che prenotano lo stallo.

A tali azioni andrebbe associata una continua **attività di controllo** che garantisca il rispetto delle norme adottate e il buon funzionamento del sistema.

Bus turistici e city sightseeing

Riorganizzazione linee City Sightseeing

- analisi preliminare della domanda
- modifica di tracciato delle attuali linee di City Sightseeing, al fine di ampliare il numero di attrattori turistici serviti e liberare dalla congestione vie dalla sezione limitata. Il Centro Storico risulterebbe servito tangenzialmente da tali servizi: **servizi tangenziali**
- istituzione nuovi percorsi a servizio del Centro Storico impiegando mezzi di dimensioni ridotte: **link centrali**
- individuazione di **nodi di interscambio**: l'interscambio tra le linee tangenziali e quelle centrali andrebbe individuato in corrispondenza di nodi posizionati nei pressi di attrattori turistici, in modo tale da alleviare l'attesa dei turisti in trasbordo
- revisione e integrazione degli orari: gli orari dei servizi tangenziali e di quelli centrali dovrebbero essere il più possibile integrati, al fine di contenere le attese nei nodi di interscambio
- ripristino collegamento City Sightseeing con le **Ville Medicee**: il servizio dovrebbe il più possibile essere integrato con le altre linee di City Sightseeing ed essere accompagnato da un'adeguata attività di promozione, al fine di coinvolgere il più possibile il target di nicchia di riferimento.

Bus turistici e city sightseeing

Attori Coinvolgibili:

Soprintendenze

Regione Toscana

Ufficio UNESCO - Comune di Firenze

Comuni interessati

Privati (City Sightseeing)

Previsione temporale:

Riorganizzazione bus turistici: Medio-lungo periodo (attuabile a fasi)

Ville Medicee: ripristino collegamento City Sightseeing: Breve periodo

Riorganizzazione linee City Sightseeing: Medio periodo

Indicatori di monitoraggio:

Numero di permessi di sosta rilasciati ai bus turistici / numero di accessi ai sistemi informativi online / numero di persone che usufruiscono del servizio di facchinaggio (logistica bagagli) / numero di passeggeri su City Sightseeing ville Medicee / numero di passeggeri sulle nuove linee di City Sightseeing

Formazione professionale e culturale per l'accoglienza turistica

Tre azioni:

1. **Formazione professionale:** censimento dei corsi professionali per il turismo, azioni per favorire l'orientamento all'interno delle scuole con uno scambio continuo tra gli istituti professionali e le imprese del terziario, organizzazione di corsi professionali innovativi che si affiancano ai corsi tradizionali: sostenibilità ambientale, risparmio energetico, uso dei social network.
1. **Sostegno all'imprenditorialità:** creazione di un percorso speciale all'interno del servizio "Nuove Imprese" per favorire la nascita di imprese innovative per il turismo
1. **Formazione culturale dei cittadini:** Sensibilizzare la collettività in merito alle peculiarità del territorio e alle dinamiche turistiche, approfondendo la conoscenza del Patrimonio Mondiale UNESCO.

Formazione professionale e culturale per l'accoglienza turistica

Attori Coinvolgibili:

Comune di Firenze – Centro di formazione professionale

Provincia di Firenze

Camera di Commercio di Firenze

Associazioni di categoria (Confcommercio, Confesercenti, Confindustria, CNA etc..)

Ente bilaterale turismo toscano

Ente bilaterale del commercio di Firenze

Formaimpresa Firenze Surl

Cosefi (Confindustria Firenze)

Cesvot Firenze

Scuole secondarie superiori

Previsione temporale:

Medio / lungo periodo

Indicatori di monitoraggio:

Numero di corsi innovativi attivati / numero di richieste per il servizio “nuova imprenditorialità” / numero di imprese innovative attivate nel settore turistico / numero di partecipanti agli incontri rivolti alla formazione per i cittadini

Qualità: turismo per tutti

L'accessibilità dei musei

Azioni desk : analisi delle *best practices*; analisi dei parametri tecnici dettati dalla normativa nazionale e internazionale in materia di *accessibilità dei diversamente abili* nei centri storici e nelle strutture museali, in relazione al caso fiorentino;

Azioni di network: censire la presenza in territorio fiorentino di Associazioni che si occupano del tema, creare sinergie “Firenze contagiosa bellezza” degli uffici che si occupano di turismo debole.

Civico	Prezzo		Appartenenza a Firenze card	Accessibilità				Prenotazione obbligatoria	Attualmente chiuso	LUN					
	Intero	Ridotto		Accessibilità disabili	Percorso tattile	Disabile	Gratuità			Disabilità accompagnatore	< 9.00	09.00-11.00	11.00-13.00	13.00-15.00	15.00-17.00
11	0	0		SI											SI
1	3,5	3,5					SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI
54	5	4		SI			SI		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	0	0		SI						SI	SI	SI	SI	SI	SI
	3,5	2,5					SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI
11										SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	5	5					SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	0	0		NO					SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	0	0		NO			SI		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI



Azioni operative sul territorio: censimento delle strutture culturali e degli itinerari del centro storico accessibili alle categorie previste dal programma europeo Calypso; identificazione su cartografie del grado di accessibilità delle diverse strutture culturali; strutturazione di un flyer divulgativo che contenga le informazioni precedentemente raccolte (es: *Accessible Florence Civic Museums*).



Qualità: turismo per tutti

Attori Coinvolgibili:

Ufficio UNESCO – Comune di Firenze

Comune di Firenze

Musei Civici Fiorentini - Direzione Cultura, Turismo e Sport, Comune di Firenze

Soprintendenza per i Beni Architettonici e Ambientali di Firenze

Soprintendenza del Polo Museale Fiorentino

QUARTIERE 1

Fondazione Serono

Village 4 All

Fondazione Romualdo Del Bianco – Life Beyond Tourism

Previsione temporale:

Medio / lungo periodo

Indicatori di monitoraggio:

Presenza negli itinerari cittadini degli elementi che caratterizzano la "città ospitale" secondo i parametri definiti dalla Presidenza Consiglio dei Ministri; numero musei accessibili alle categorie deboli; numero musei gratuiti per il disabile e eventuale accompagnatore.

Gestione dei dati museali, culturali e turistici per un turismo sostenibile

Creazione di un percorso di concertazione tra gli enti per sviluppare un modello standardizzato di flusso dei dati culturali a supporto dell'Osservatorio di Destinazione Turistica : un **metodo strutturato di raccolta, memorizzazione, elaborazione e rappresentazione dei dati**

*EGMUS – European Group
on Museums Statistics*



1. Delineare con i responsabili dei musei privati delle **metodologie condivise** di raccolta dati;
2. Definire con i responsabili dei diversi sistemi gestionali museali e con il MIBACT, modalità/standard di raccolta e di diffusione dei dati tra i vari enti.
3. Sviluppo di una *struttura condivisa del DB di raccolta* dati che andrà poi condiviso con gli uffici SIT;
4. Sviluppo e popolamento del database;
5. Messa in rete del DB e sviluppo di strumenti web/applicazioni tecnologiche per la consultazione e il download dei dati.



Gestione dei dati museali, culturali e turistici per un turismo sostenibile

Attori Coinvolgibili:

MiBACT SISTAM

Ufficio UNESCO - Comune di Firenze

Musei Fiorentini

Comune di Firenze

Soprintendenza per i Beni Architettonici e Ambientali di Firenze

Soprintendenza del Polo Museale Fiorentino

QUARTIERE 1

Linea Comune S.p.A. (come soggetto rappresentante della Firenze Card)

Sistemi Informativi, Comune di Firenze

OpenData, Comune di Firenze

Osservatorio di Destinazione Turistica

Previsione temporale:

Lungo periodo

Indicatori di monitoraggio:

Numero di dataset presenti sulla piattaforma OpenData relativi alla fruizione del patrimonio culturale/

Numero di dataset/shape del Sistema Informativo Territoriale relativi alla fruizione del patrimonio culturale/ Numero di schede di metadato relativa al punto precedente

