

COMUNE DI  
**FIRENZE**

---

## **“Città d’arte e turismo di massa. Il dilemma sostenibilità”**

*Cristina Giachi*

*Assessore al Turismo della Città di Firenze*

*[cristina.giachi@comune.fi.it](mailto:cristina.giachi@comune.fi.it)*

### ***Prodotto Turistico***

- Prodotto differenziato costituito da più segmenti turistici: dal turismo culturale al turismo congressuale/espositivo/d'affari;
- Offerta turistica consolidata;
- Offerta ricettiva abbastanza diversificata e di un livello qualitativo medio - alto;
- Estensione dell'utilizzo di strumenti informatici e telematici, con percentuali molte alte di strutture inserite in rete;
- Ricchezza e varietà delle risorse culturali che costituiscono un patrimonio in costante affermazione.

### ***Offerta Culturale***

- Eccezionale offerta culturale che rappresenta le condizioni di base per creare un "sistema di attrazione";
- Presenza di una vasta rete museale ricca e diversificata;
- Presenza di circuiti e centri affermati, di rilevanza internazionale, di produzione e distribuzione di eventi

# Punti di debolezza

## ***Prodotto turistico***

- Una cultura dell'accoglienza non ancora pienamente radicata sul territorio;
- Cultura imprenditoriale del settore turistico non ancora diffusa;
- Limiti nel livello formativo del settore: scolastico (ancora spesso considerato residuale), professionale e di aggiornamento;
- Frammentazione del sistema di incoming locale;

## ***Accessibilità e collegamenti***

- Carenza di servizi (trasporti locali) in grado di offrire una vera e propria offerta integrata per rispondere alle diverse esigenze del turista;

## ***Situazione ambientale e qualità della vita***

- Fenomeno dell'escursionismo e del turismo di poche ore,
- Forte pressione sulle risorse storico artistiche e naturali del territorio;
- Problematiche ancora aperte, soprattutto a livello cittadino, sulla produzione dei rifiuti, sul problema dei prezzi e sulla congestione del traffico.

**Le destinazioni turistiche sono oggi chiamate a:**

- 1) attuare strategie indirizzate a salvaguardare gli **interessi dei vari stakeholders**
- 2) adottare comportamenti capaci di rispondere ad un **turismo sempre più orientato verso la ricerca di esperienze autentiche, coinvolgenti ed uniche**, anche al fine di massimizzare la qualità percepita ed il valore offerto

Ciò impone agli **ORGANI DI GOVERNO** una profonda riflessione in merito all'approccio da adottare per garantire l'impiego di criteri manageriali che **accrescano la COMPETITIVITA' delle destinazioni** e, al contempo, ne **orientino lo sviluppo verso il recupero della SOSTENIBILITA'**

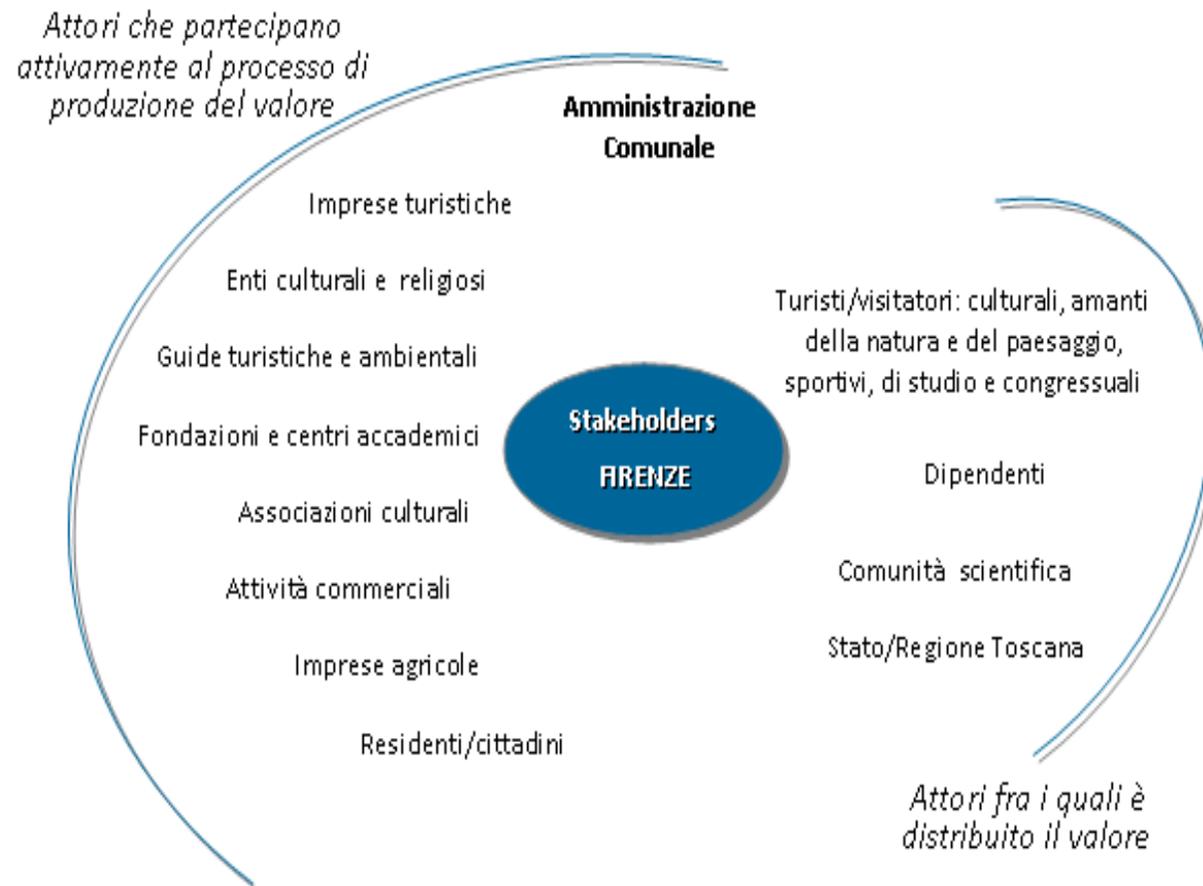
## 1. Sviluppare Strategie dalla Conoscenza e dalla relazionalità a livello locale. L'Osservatorio Turistico di Destinazione

1. Una visione fondata sulla condivisione di valori
2. Sulla creazione di relazioni a lungo termine (approccio relazionale)
3. Sulla necessità di creare "valore" in maniera congiunta

**Per creare relazioni durature e stabili** occorre una condivisione di valori ed obiettivi da parte di tutti i soggetti portatori di interessi legittimi in modo tale da canalizzare gli sforzi e le risorse nella medesima direzione e assicurare alla **destinazione una crescita competitiva e sostenibile**. Questo è possibile coinvolgendo gli attori della destinazione nelle politiche di governo, ovvero, attivando **meccanismi di dialogo sociale**.

In questa prospettiva è condotta **l'esperienza di Firenze** per creare **l'Osservatorio turistico di destinazione**. Un percorso ispirato ai principi guida (**secondo il modello NecsTour**) di un **turismo competitivo e sostenibile** che attraverso un **processo di coinvolgimento dei vari stakeholder locali**, secondo un approccio *bottom-up*, permette di renderli partecipi dello **sviluppo turistico del territorio**.

**Il percorso è partito nel 2011 con la realizzazione di un Masterplan del Turismo Fiorentino**



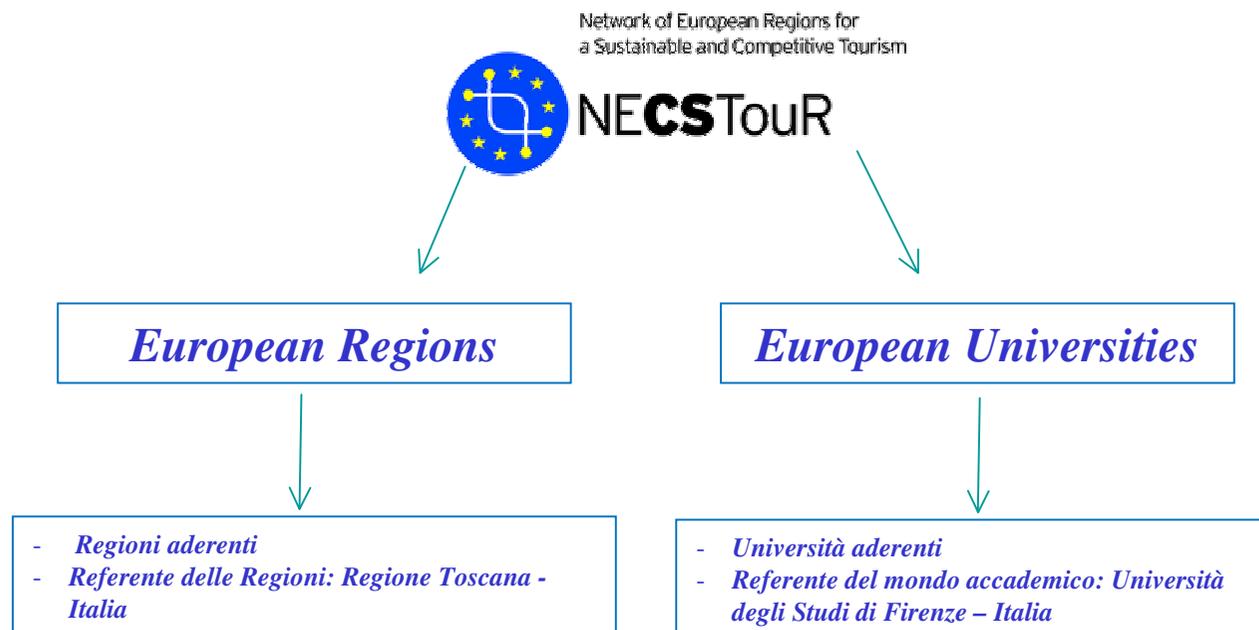
L'identificazione degli *Stakeholder* locali nonché il loro coinvolgimento, diventa un passaggio indispensabile per il governo di un territorio per valorizzare le risorse/attrazioni locali, da un lato, elaborare adeguate strategie competitive e sostenibili, dall'altro.

## Il modello NECSTouR

un approccio a rete per il dialogo sociale e la misura dei fenomeni turistici

- Attivazione del dialogo sociale con tutti gli *stakeholders*
- Monitoraggio e valutazione dei fenomeni turistici
- Misurazione della competitività e sostenibilità delle destinazioni

NECSTouR



## NecsTour: 10 tematiche di sostenibilità

1. Impatto dei trasporti
2. Qualità della vita dei residenti e della popolazione turistica
3. Qualità del lavoro
4. Destagionalizzazione
5. Tutela attiva del patrimonio culturale
6. Tutela attiva del patrimonio ambientale
7. Tutela attiva delle identità delle destinazioni
8. Diminuzione e ottimizzazione uso delle risorse naturali con particolare riferimento alla acqua
9. Diminuzione e ottimizzazione consumi energia
10. Diminuzione e gestione dei rifiuti

NECSTOUR

## Gli indicatori di competitività e di sostenibilità

*...un sistema informativo orientato alla raccolta, all'archiviazione, alla trasformazione ed alla distribuzione dell'informazione statistica*  
(UNECE, 2000)

NECSTouR

**La raccolta ed il trattamento dei dati devono avere per l'amministrazione comunale un costo ed un impatto organizzativo 'sostenibile'**



*Valorizzazione del patrimonio statistico esistente*

*Ruolo e valorizzazione delle fonti amministrative*

## I pilastri del modello toscano: condivisione del linguaggio statistico e confrontabilità dei dati

- Gli OTD della Regione Toscana 'parlano' lo stesso linguaggio statistico



- Analisi della destinazione turistica:
  - il profilo quali-quantitativo della destinazione
  - 2 livelli di analisi:
    - un livello comune a tutte le destinazioni
    - un livello specifico della singola destinazione (es. per Firenze, i parchi storici)
  - il profilo della sostenibilità
  - I 10 temi della sostenibilità

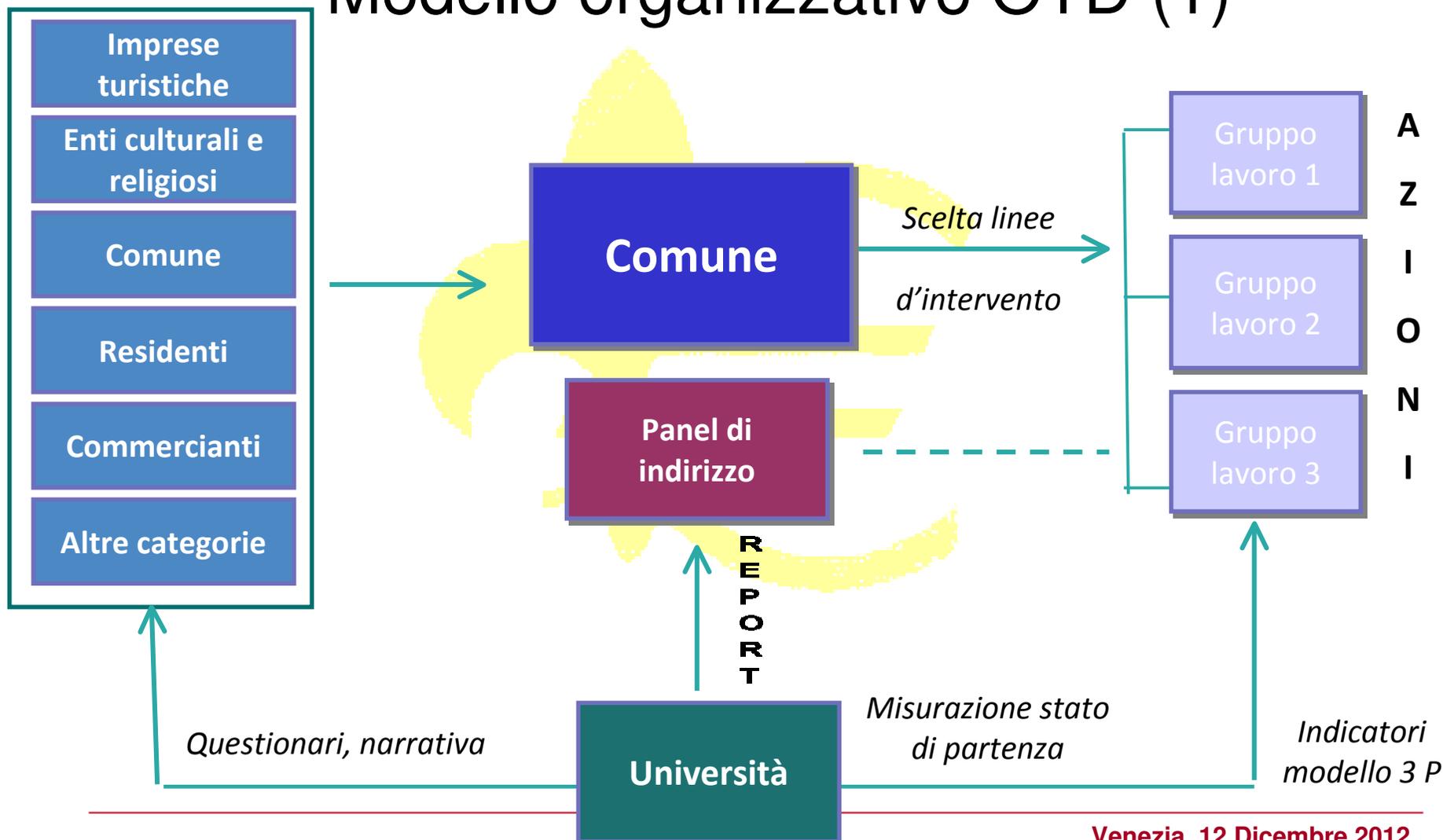
Obiettivo:  
confrontabilità dei  
dati

## Regione Toscana: Fasi per la costituzione di OTD

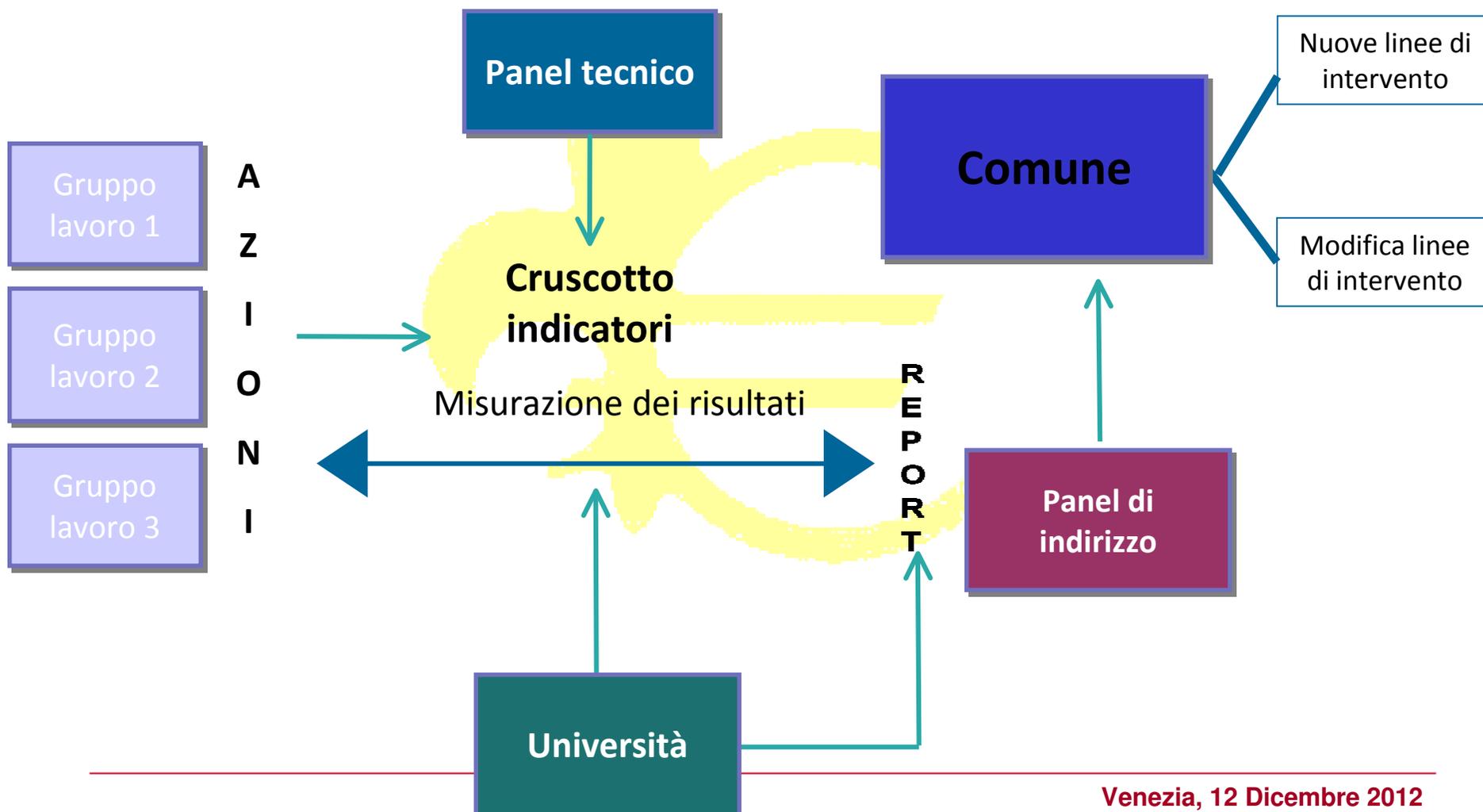
- 1 Fase: Attivazione del Partenariato
- 2 Fase: Attivazione del Panel di indirizzo
- 3 Fase: Stesura della Swot Analysis
- 4 Fase: Individuazione della struttura tecnica comunale responsabile dell'OTD
- 5 Fase: Attivazione del Panel Tecnico permanente
- 6 Fase: Definizione delle modalità di relazione tra OTD e Osservatorio Regionale del Turismo
- 7 Fase: Applicazione del Modello Indicatori
- 8 Fase: Messa in rete dell'OTD
- 9 Fase: Presentazione dei risultati della ricerca

OTD

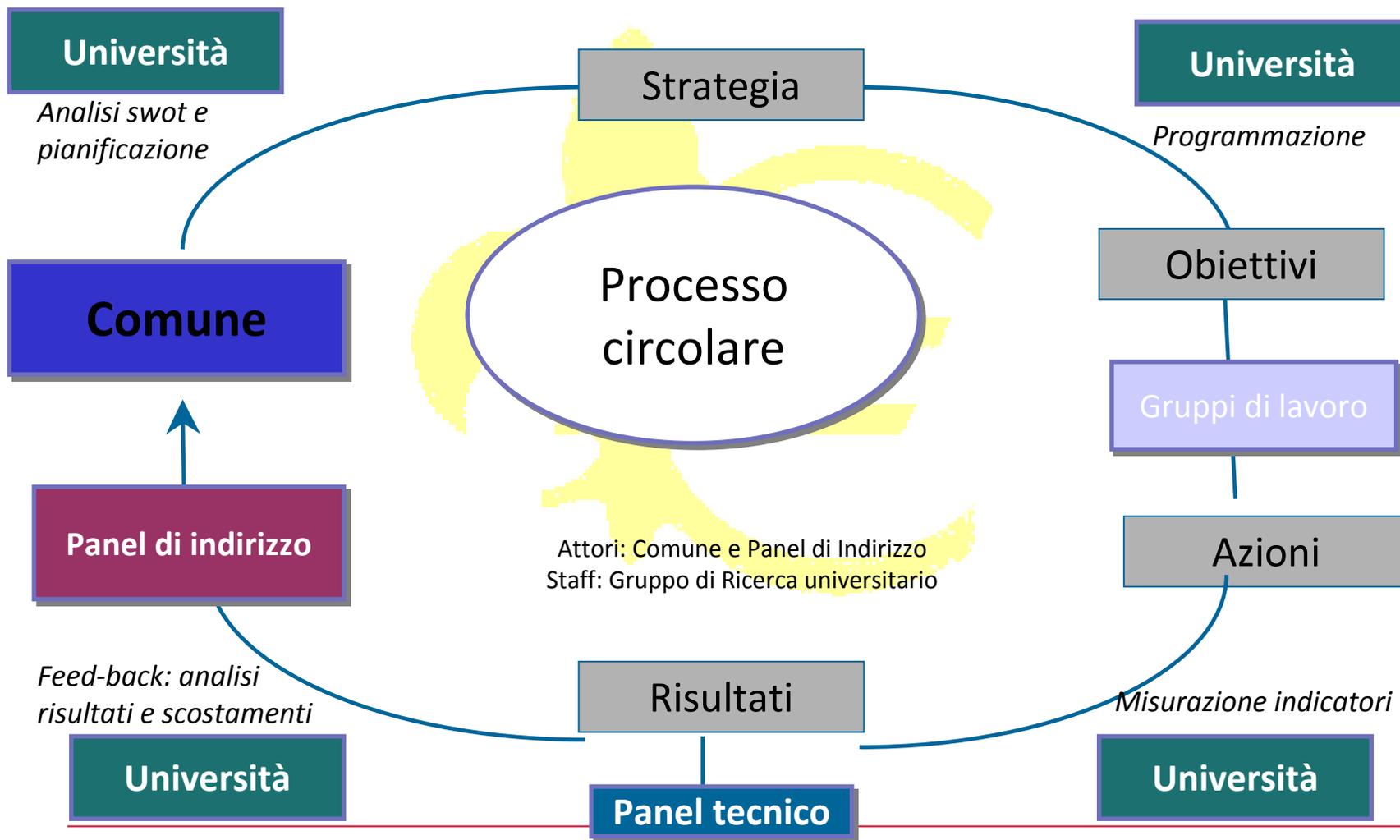
## Modello organizzativo OTD (1)



## Modello organizzativo OTD (2)



# Circolarità del processo OTD Firenze



## 2. Osservatorio Nazionale Spesa Pubblica e Turismo Sostenibile

Compito principale dell'Osservatorio è la pubblicazione di una classifica annuale dei Comuni italiani più turisticamente sostenibili in relazione alla spesa pubblica locale. Tale lavoro si avvale di un datawarehouse predisposto ad hoc – in collaborazione con il Network degli Osservatori sui Bilanci degli Enti Locali e altri enti di ricerca di livello nazionale – e di un modello di valutazione “partecipata” della performance degli Enti Locali.

La scorsa settimana a Roma è stata presentata la graduatoria dei Comuni in rispetto a tre ambiti tematici e a un indice sintetico. Firenze è complessivamente seconda a livello nazionale, con ampie opportunità di crescita sul tema ambientale, ambito nel quale si sta lavorando per fare

Diventare i parchi storici della città una nuova meta di turismo sostenibile

***a.Società e lavoro*** (caratterizzazione occupazionale, con specifico focus sul turismo, demografia, ricettività turistica e cultura) - Firenze 4° posto

***b.Economia e turismo*** (caratterizzazione delle imprese turistiche locali) – Firenze 2° posto

***c.Ambiente*** (accessibilità e infrastrutture, rischio e qualità ambientale, attrattività naturalistica e storico-paesistica, caratterizzazione territoriale) – Firenze 103° posto

***Indice globale turismo sostenibile*** – Firenze 2° posto



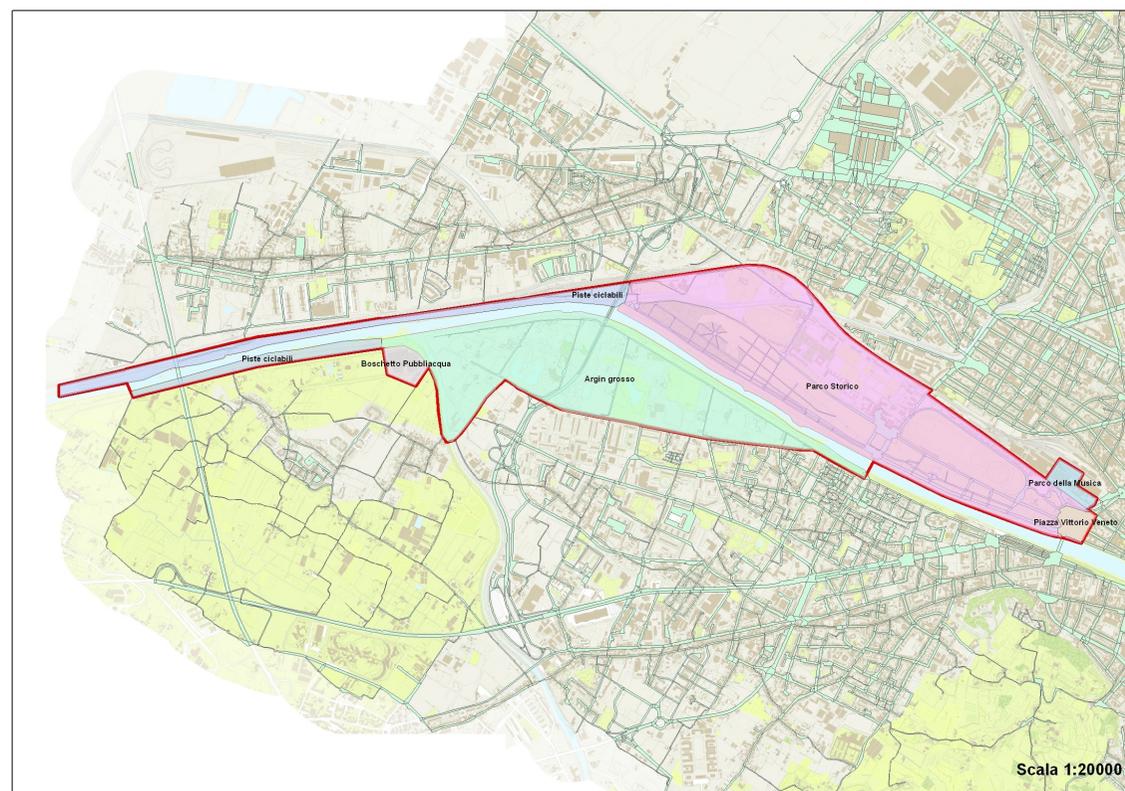
## Strategie Turismo Sostenibile

### Esempio 1. Turismo Sostenibile e Rilancio dei Parchi storici della Città.

#### *Il Masterplan delle Cascine*

Un grande sistema  
composto da 7 ambiti  
Principali:

- Parco Storico (~197 ha)
- Argingrosso (~142 ha)
- Parco della Musica (~5 ha)
- Piazzale V. Veneto (~ 4,5 ha)
- Sistema Piste Ciclabili  
Fluviali (~ 40 ha)
- Area ex Publiacqua  
di Mantignano-Ugnano (~5,9 ha)
- Arno (~ 35 ha)



**TAGS**

Acqua

Ambiente

Sport

Gusto

Bambini

Eventi

Formazione

Sostenibilità

Musica

Bicicletta

Luce

Identità

*Un perimetro ampio in grado di integrare una molteplicità di funzioni strategiche legate alla qualità della vita*



## Il nuovo progetto di pista ciclabile in Riva Sinistra d'Arno alle Cascine



*Il nuovo itinerario ciclabile lungo la riva sx arno*



*Molti dei progetti di rilancio del parco hanno una vocazione legata al turismo sostenibile*



Per il Comune di Firenze, l'ammodernamento telematico del sistema di accreditamento riveste particolare importanza nel quadro generale della mobilità urbana, in quanto l'attuale sistema risulta attuato attraverso l'acquisto diretto dei permessi di accesso presso i due centri autorizzati detti "check-point" posizionati in via V. Venosta e in Viale XI Agosto ed osservanti l'orario 7,30-19,30 di tutti i giorni dell'anno.

E' disponibile il **servizio online** di rilascio dei contrassegni e dei permessi di sosta per l'accesso alla ZTL per i Bus Turistici.

Il servizio permette di ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica il titolo autorizzatorio non appena effettuato il pagamento.

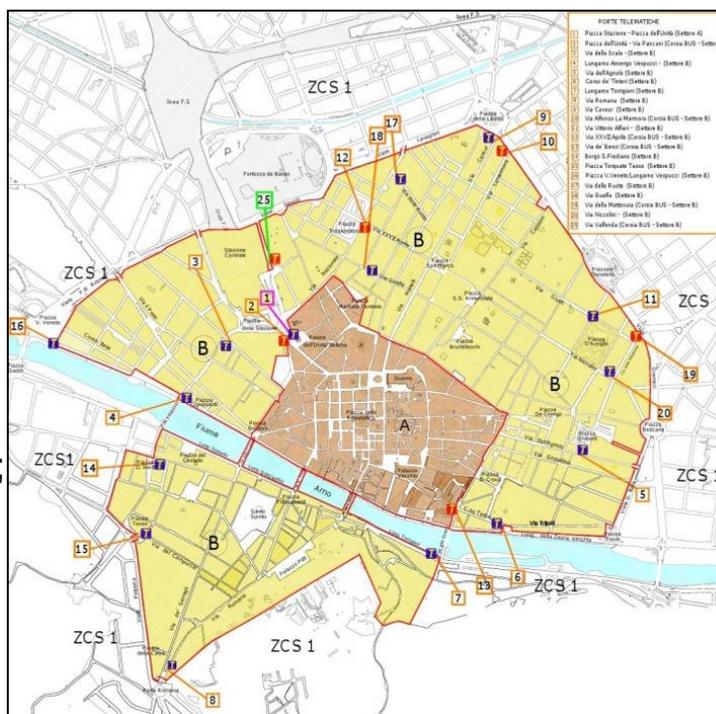
Accreditamento

Il processo di accreditamento è gestito interamente dalla società SaS Servizi alla Strada S.p.A.



Sono istituiti i seguenti parcheggi a pagamento non custoditi riservati ai bus turistici con contrassegno:

- Parcheggio Viale XI Agosto;
- Parcheggio Viale Nervi;
- Parcheggio Via Palazzeschi;
- Parcheggio Viale Visconti Venosta;
- Salita e discesa Via La Pira;
- Salita e discesa L.no Pecori Giraldi;
- Salita e discesa P.le Michelangelo;
- Salita e discesa V.le Ariosto;
- Salita e discesa V.le Machiavelli;
- Salita e discesa V.le Filippo Strozzi;
- Salita e discesa in P.zza Tasso.



## 21 varchi telematici:

- 15 posizionati su corsie percorribili da tutto lo spettro di traffico,
- 6 installati su corsie riservate al transito dei veicoli che svolgono il servizio del trasporto pubblico.

L'accesso all'interno dell'area ZTL è consentito ai soli bus turistici diretti verso gli alberghi del centro storico per il carico scarico passeggeri.

# Problematiche

- Il sistema attuale di controllo ZTL bus turistici a protezione del centro abitato consente **l'accesso incontrollato di mezzi pesanti a viabilità inadeguate** sia dal punto di vista strutturale che dimensionale.
- Questo fattore **riduce inevitabilmente la capacità di controllo** e la gestione dei flussi di traffico di mezzi ingombranti, e demanda l'azione di monitoraggio e l'eventuale azione di sanzionamento di veicoli trasgressori ai soli agenti del corpo di polizia municipale in servizio sul territorio.
- Nonostante che il posizionamento dei suddetti "check-point" intercetti due delle principali direttrici di accesso al centro abitato dei bus turistici (uscite Firenze Sud e Firenze Nord dell'autostrada A1), **l'amministrazione comunale stima un alto grado di evasione** degli utenti nella vendita dei contrassegni.

**FASE I: da realizzare nell'ambito del *PROGETTO CONCERTO*:**

- Fase I.1 Ampliamento sistema di varchi di controllo area ZTL;
- Fase I.2 Implementazione della piattaforma I-bus.



**FASE II: da realizzare attraverso il *POD*:**

*Fase II.1 Creazione area ZTL mezzi ingombranti.*

**“Programma Operativo di Dettaglio (POD).”**

*Programma di finanziamenti per il miglioramento della qualità dell'aria nelle aree urbane e per il potenziamento del trasporto pubblico.*

*Decreto GAB/DEC/131/07 del 3 agosto 2007.*

# Obiettivi

Con l'intervento il comune di Firenze intende perseguire i seguenti obiettivi:

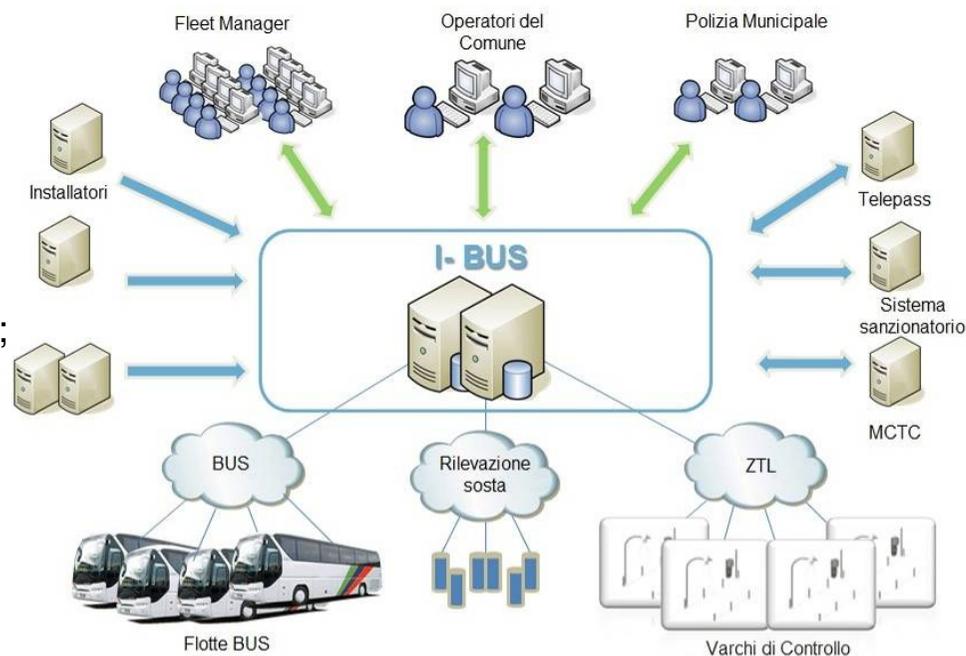
- **Monitoraggio del flusso di traffico turistico** composto da veicoli ingombranti, ovvero con lunghezza maggiore di 8 metri, nell'area ZTL compresa all'interno dei viali di circonvallazione e coincidente con il centro storico cittadino;
- **Identificazione e sanzionamento di eventuali veicoli ingombranti trasgressori** non in possesso di valida autorizzazione per l'accesso all'area ZTL;
- **Ottimizzazione del processo di gestione** del rilascio dei permessi di circolazione per mezzi ingombranti ed integrazione con il sistema di supervisione della mobilità fiorentina attualmente in uso dalla pubblica amministrazione;
- **Estensione del meccanismo** virtuoso di controllo, monitoraggio, identificazione e sanzionamento di eventuali veicoli ingombranti trasgressori all'intero contesto del centro abitato Fiorentino.

L'Amministrazione Comunale, nell'ambito del progetto Concerto, intende estendere il sistema di controllo telematico dell'area ZTL attraverso l'acquisto di n. 5 dispositivi per il monitoraggio degli accessi all'area; l'estensione del sistema, oltre ad eliminare eventuali direttrici non protette nello schema attuale, permetterà di ampliare la superficie areale della ZTL. Installazione entro la fine dell'anno 2012 per una spesa complessiva di circa 240mila Euro.

Per la soluzione delle criticità legate al controllo dell'accesso di veicoli nelle aree urbane di maggior pregio, accanto alle azioni di tipo infrastrutturale, il Comune di Firenze, attraverso i finanziamenti del progetto Concerto, procederà ad acquistare anche la piattaforma I-bus realizzata da Autostrade per l'Italia S.p.A. Tale sistema permetterà l'ottimizzazione dell'intero processo di gestione, dalla centralizzazione del meccanismo di accreditamento, alla messa a disposizione di servizi a valore aggiunto per i tour operators.

La piattaforma I-bus realizzata da Autostrade per l'Italia S.p.A. si basa sull'utilizzo anche separato di tre differenti sottosistemi:

- Tracciamento dei percorsi effettuati;
- Controllo delle soste;
- Controllo degli accessi in aree ZTL per veicoli ingombranti.



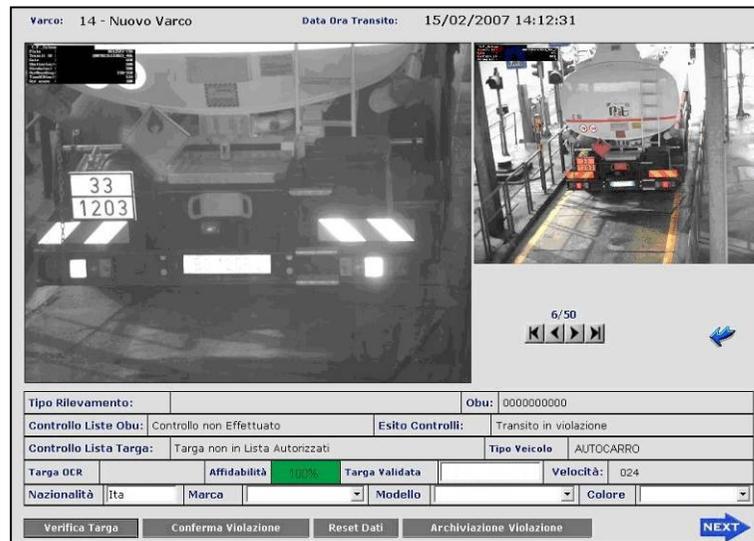
Istituzione di un'area **ZTL mezzi ingombranti**:

Nelle intenzioni dell'Amministrazione Comunale, la nuova area sarà protetta, analogamente a quanto avviene per l'attuale ZTL del centro storico, attraverso un sistema di varchi telematici e la superficie servita coinciderà indicativamente con quella relativa ai centri abitati presenti all'interno del Comune di Firenze.

Il sistema periferico sarà costituito da una rete di circa 20 sensori per la rilevazione e l'identificazione di veicoli in accesso alla futura area "ZTL mezzi ingombranti" del territorio comunale. Attraverso l'abilitazione al rilevamento dell'intero flusso di traffico, il varco telematico sarà in grado di rilevare i veicoli con lunghezza maggiore di 8 metri evidenziando quelli che accedono senza necessaria autorizzazione.

Il sistema dovrà inoltre interfacciarsi con il sistema sanzionatorio attualmente utilizzato dal Corpo di Polizia Municipale del Comune di Firenze. Il varco ZTL, una volta omologato da parte del Ministero delle Infrastrutture, permetterà il sanzionamento per i veicoli trasgressori non in possesso di regolare autorizzazione.

Varco: 14 - Nuovo Varco      Data Ore Transito: 15/02/2007 14:12:31



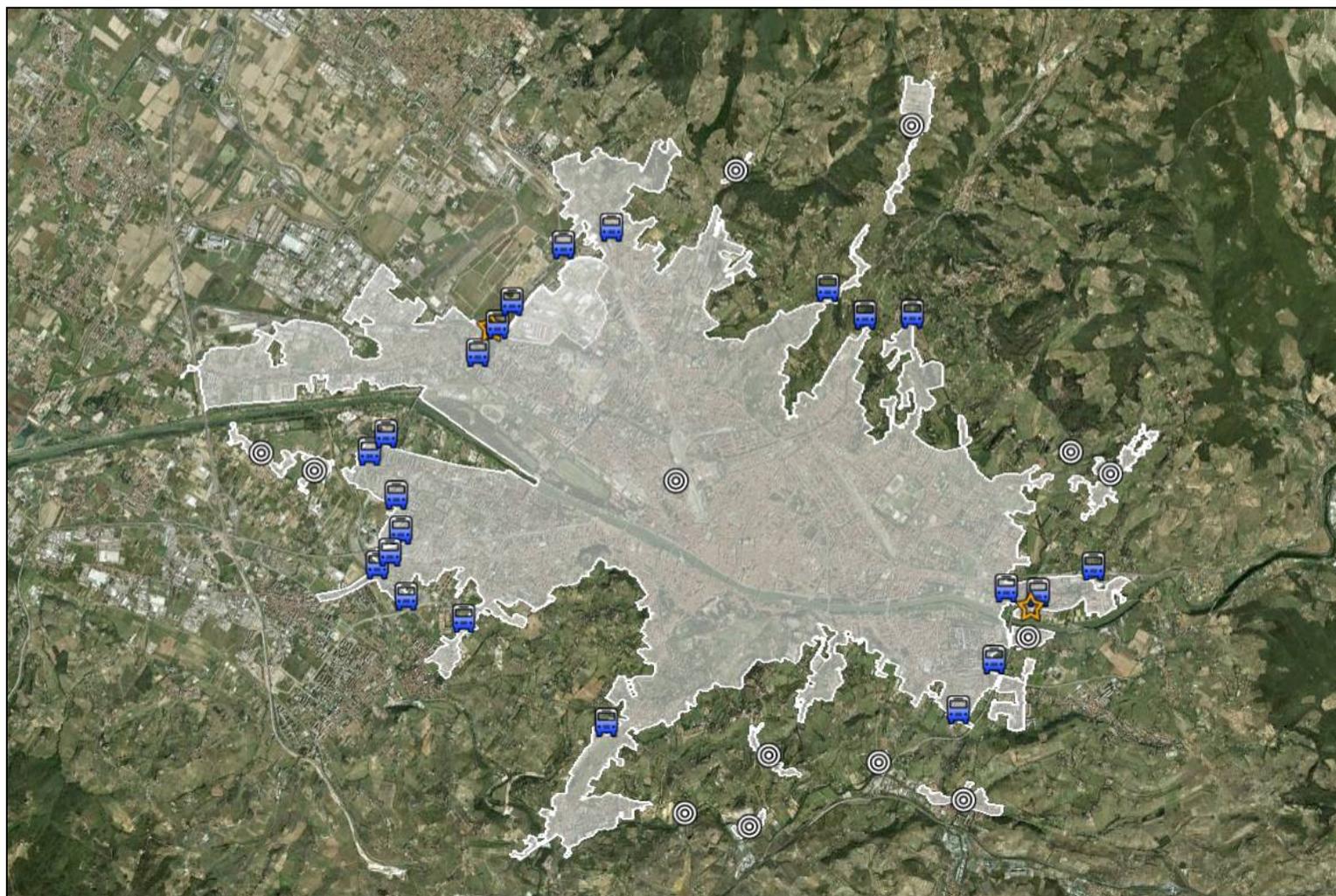
Tipo Rilevamento:	Obu: 0000000000		
Controllo Liste Obu:	Controllo non Effettuato	Esito Controlli: Transito in violazione	
Controllo Lista Targa:	Targa non in Lista Autorizzati	Tipo Veicolo: AUTOCARRO	
Targa OCR:	Affidabilità: 100%	Targa Validata	
Nazionalità:	Ita	Velocità: 024	
Marca:	Modello:	Colore:	
Verifica Targa	Conferma Violazione	Reset Dati	Archiviazione Violazione

6/50

NEXT

Schema porte telematiche a controllo della futura ZTL bus turistici:

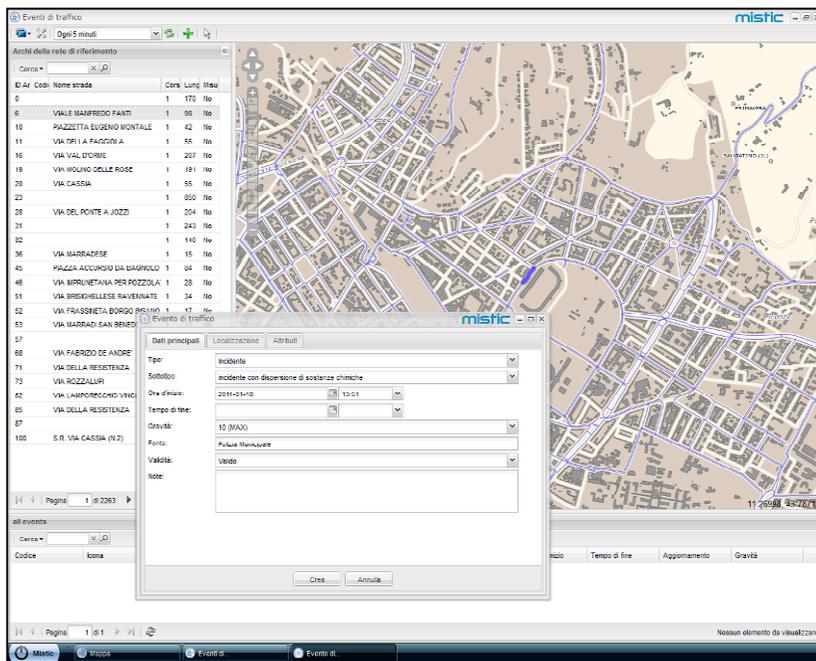
*Varchi ZTLI*



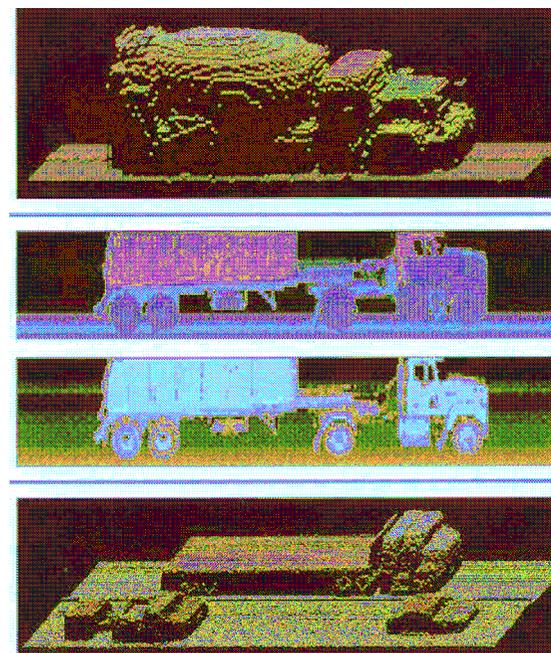
Il futuro sistema di monitoraggio dei veicoli ingombranti dovrà infine permettere un completo interfacciamento sia con il sistema di supervisione della mobilità già implementato dal Comune di Firenze, sia con la piattaforma I-bus realizzata da Autostrade per l'Italia S.p.A di prossima implementazione attraverso i finanziamenti del Progetto Concerto.

Il sistema periferico completo sarà quindi costituito dai 21 varchi ZTL omologati ed i 5 varchi previsti dalla futura estensione del servizio + i 20 varchi ZTLI.

Varchi ZTLI



El. Ad	Codice	Nome strada	Cens.	Lung.	Misure
0			1	170	No
6		VIALE MANFREDO FANTI	1	98	No
10		PIAZZETTA EUGENIO MONTALE	1	42	No
11		VIA TRILI A FAGGIONI A	1	55	No
16		VIA VAL D'ORIE	1	207	No
19		VIA MOLINO DELLE ROSE	1	181	No
20		VIA CASSIA	1	55	No
22			1	850	No
28		VIA DEL PONTE A JOZZI	1	224	No
31			1	243	No
32			1	140	No
36		VIA MARRADISE	1	15	No
40		PIAZZA ACCINGIO VIA DIAGIOLIO	1	04	No
46		VIA BIRUNETANA PER POZZOLA	1	28	No
51		VIA BRICHHELLESE RAVENNATE	1	34	No
52		VIA FRASSINETA BORGO PRINAPI	1	47	No
53		VIA MARRADI SAN BENEDE			
57					
61		VIA FABRIZIO DE ANDRE			
68		VIA DELLA RESISTENZA			
70		VIA ROZZALURI			
82		VIA LAMPOROCCHIO VING			
85		VIA DELLA RESISTENZA			
100		S.R. VIA CASSIA (R2)			





*Turismo sostenibile è possibile solo riportando le politiche turistiche al centro delle politiche urbane, dalla mobilità, all'ambiente, alle smart cities, alle politiche culturali, etc.*

**Grazie per l'attenzione**