

Il Turismo a Firenze

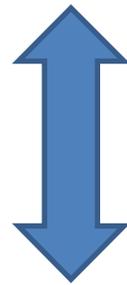
Proposta di lavoro per una strategia di
valorizzazione

DPPS - Comune di FIRENZE

OTTOBRE 2016



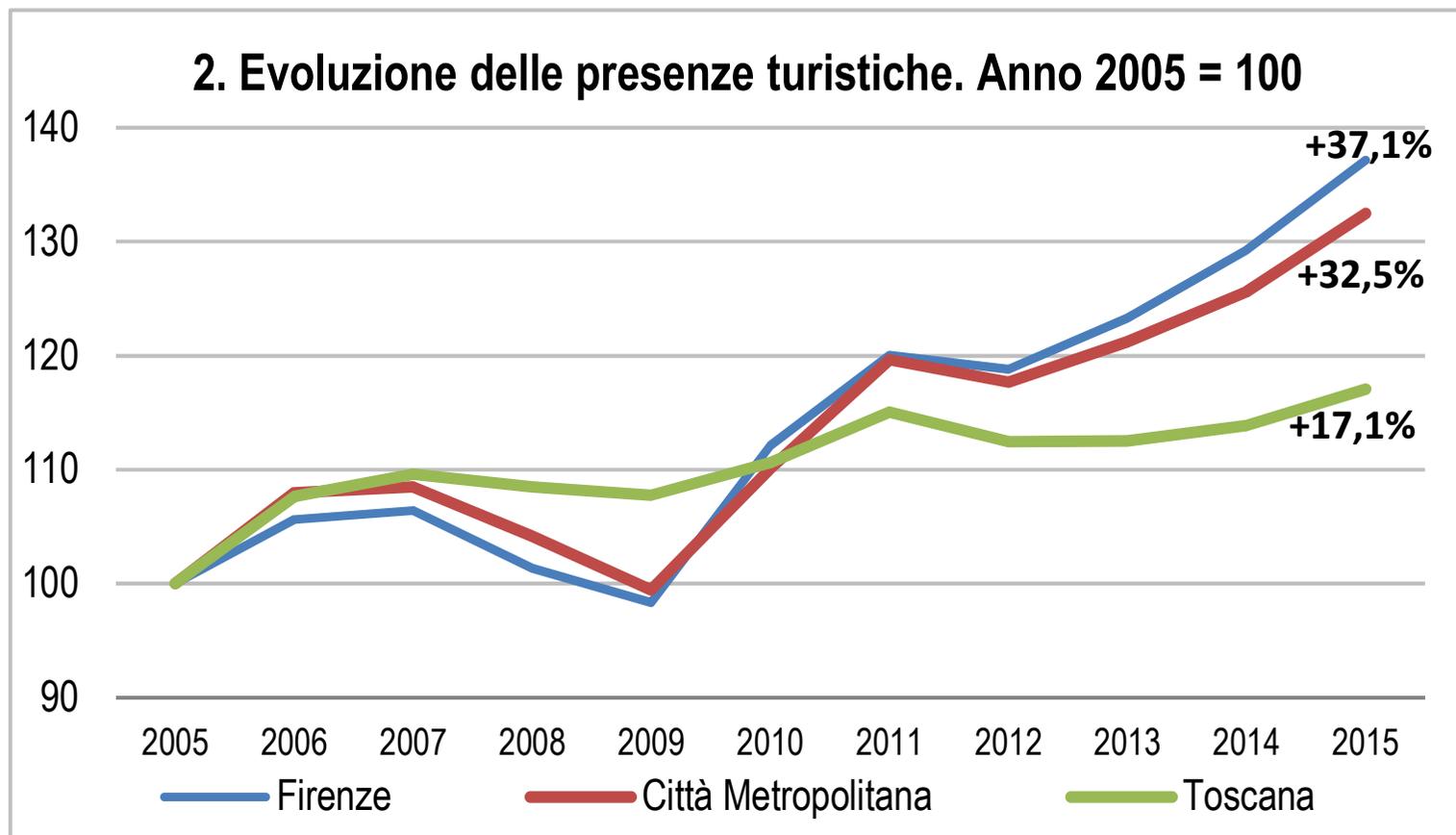
«DESTINAZIONE FIRENZE»



**L'OSSERVATORIO TURISTICO DI
DESTINAZIONE**

FIRENZE

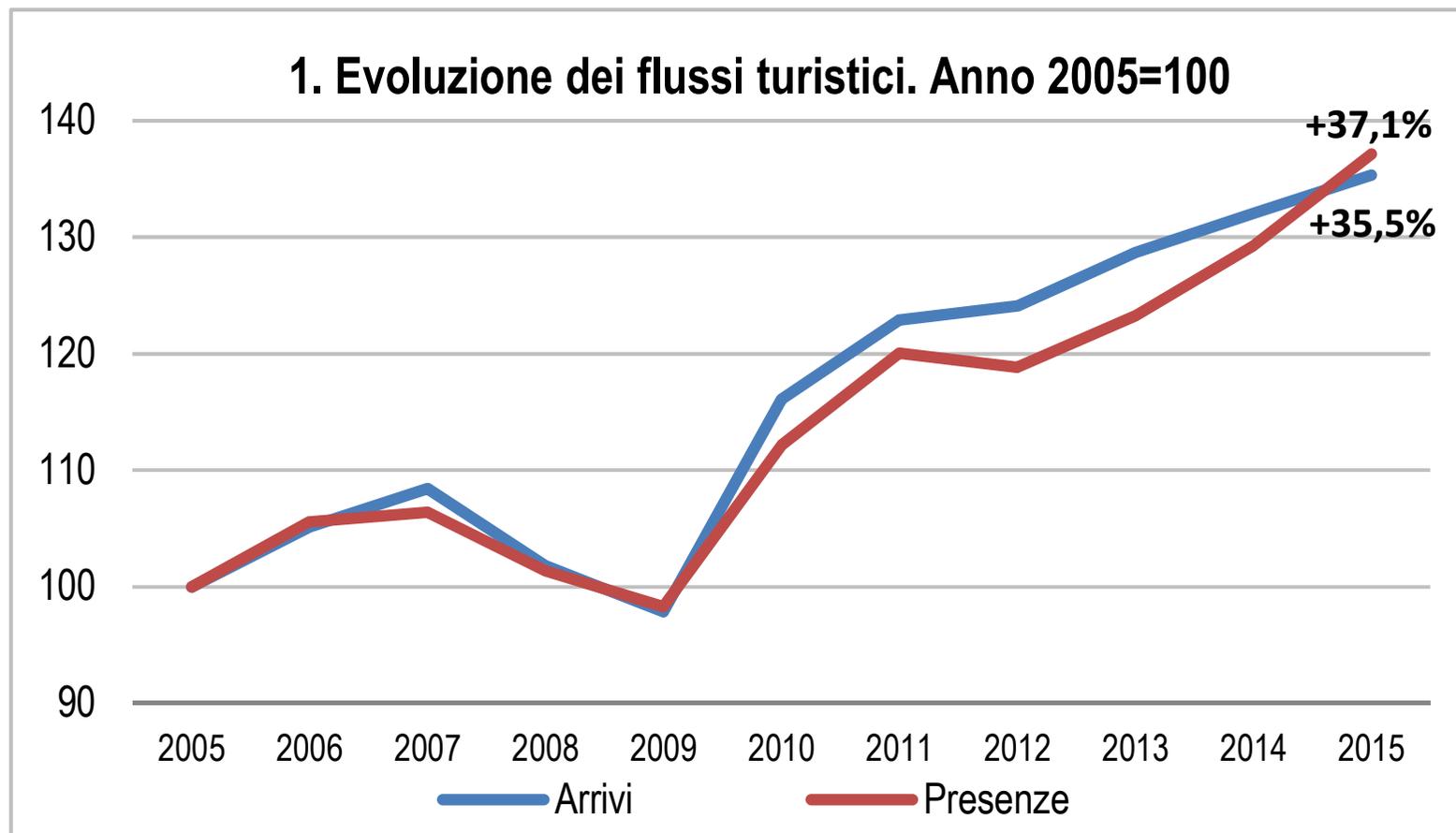
Arrivi e presenze a Firenze, città metropolitana e Regione. Anni 2005-2015. 2005= 100



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

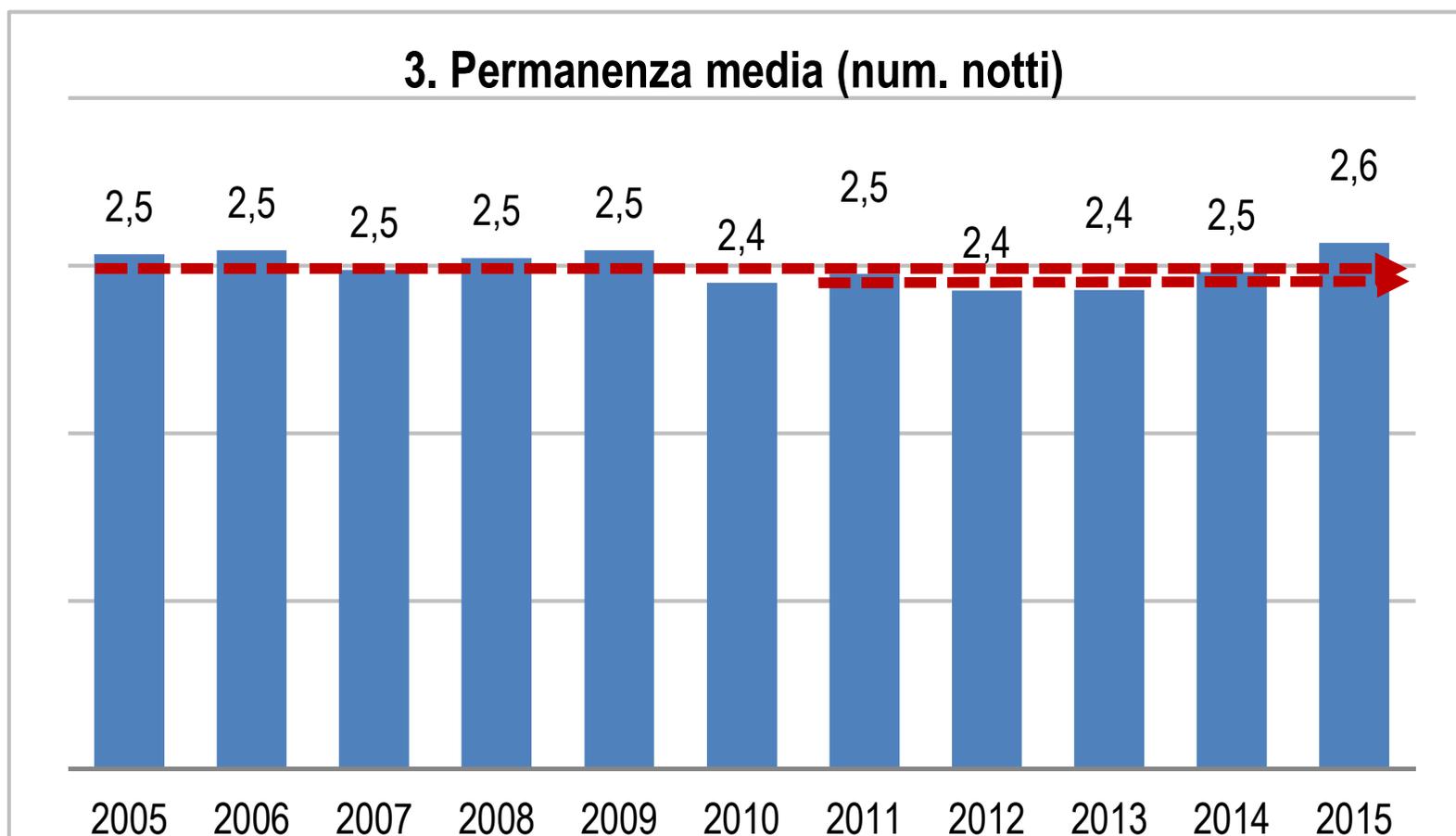
Arrivi e presenze a Firenze. Anni 2005-2015. 2005= 100



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

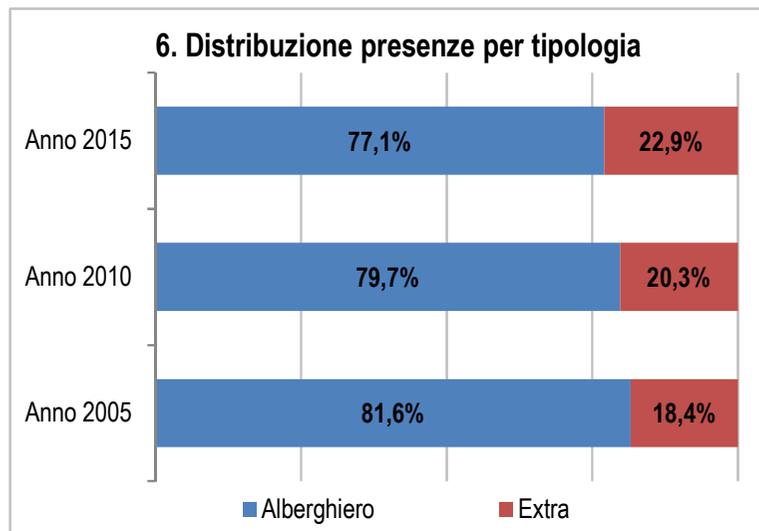
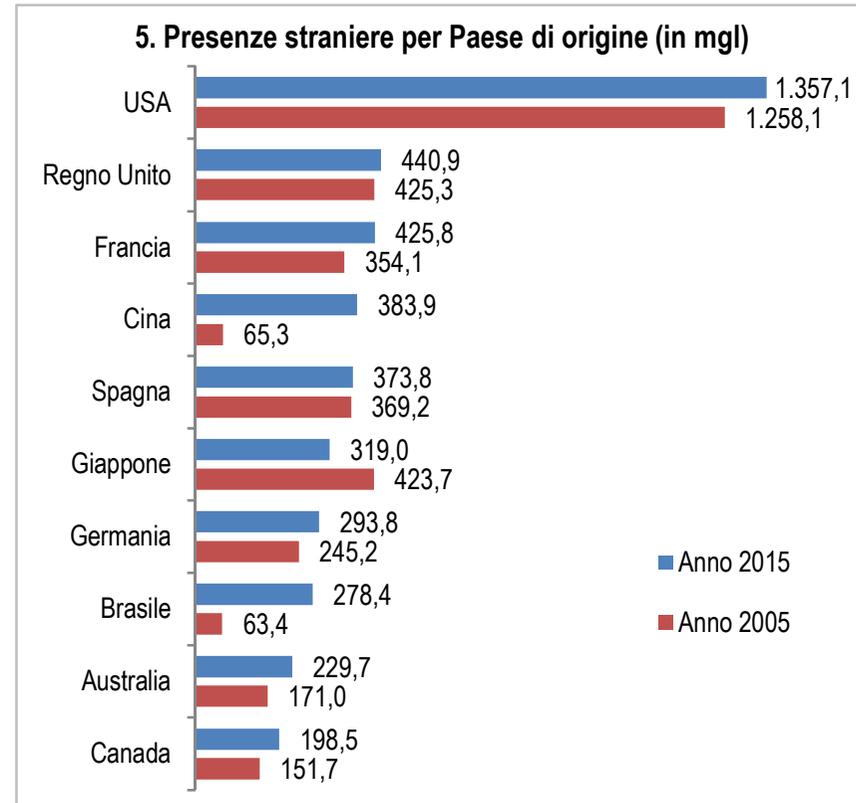
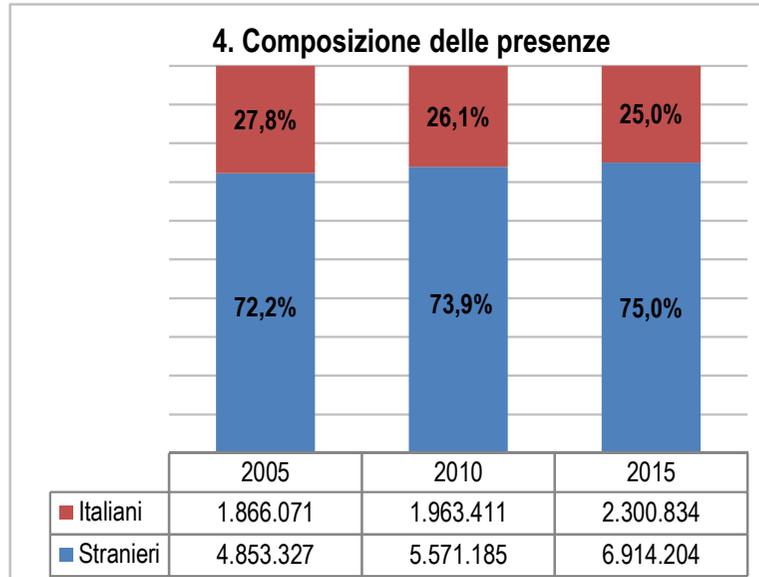
Permanenza media a Firenze . Anni 2005-2015.



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

Composizione delle presenze a Firenze . Anni 2005-2015.



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

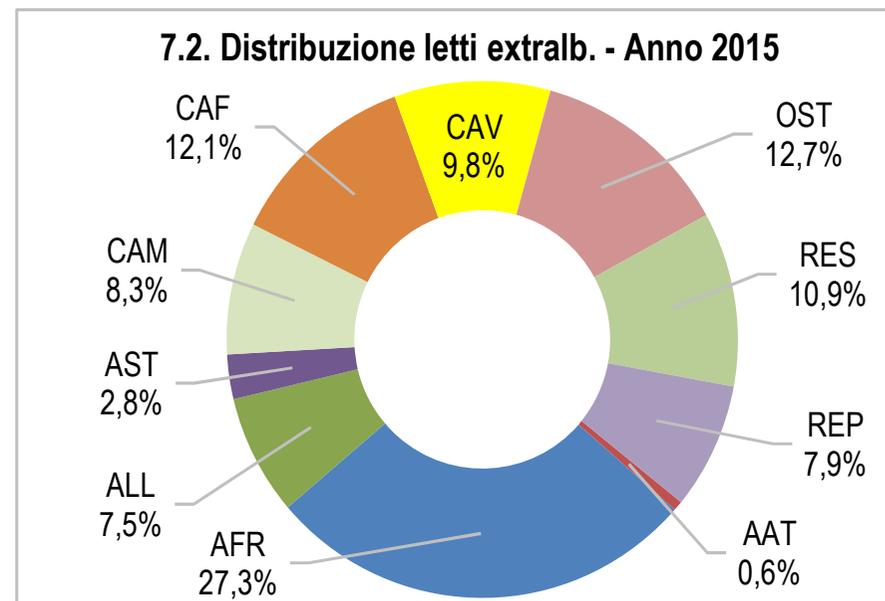
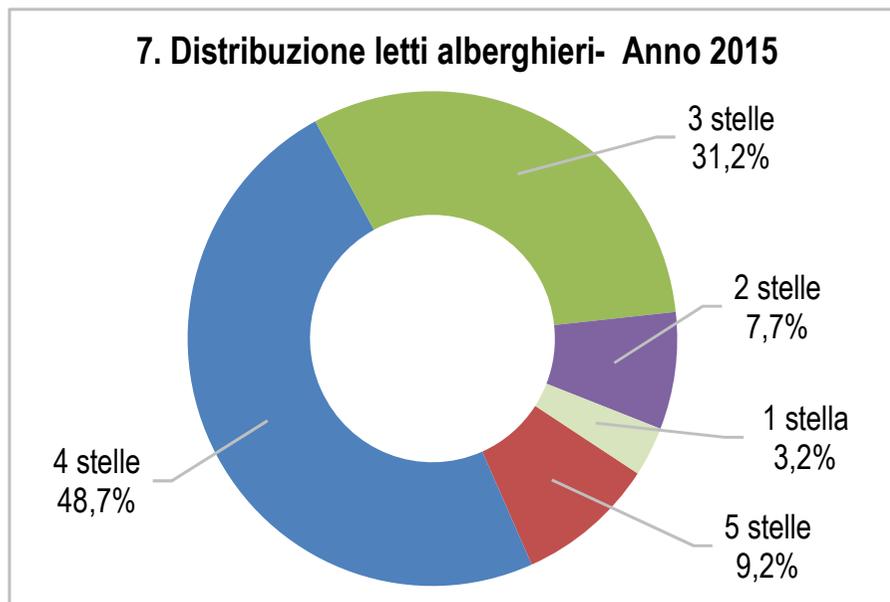
L'offerta ricettiva a Firenze . Anni 2005-2015.

| | Anno 2005 | | Anno 2015 | | Δ | |
|----------------------|------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|
| | Num. | Letti | Num. | Letti | Num. | Letti |
| 5 stelle | 10 | 1.889 | 17 | 2.940 | 7 | 1.051 |
| 4 stelle | 70 | 11.524 | 96 | 15.604 | 26 | 4.080 |
| 3 stelle | 130 | 11.222 | 154 | 9.997 | 24 | -1.225 |
| 2 stelle | 82 | 3.084 | 74 | 2.455 | -8 | -629 |
| 1 stella | 78 | 1.913 | 48 | 1.034 | -30 | -879 |
| Alberghiero | 370 | 29.632 | 389 | 32.030 | 19 | 2.398 |
| Agriturismi | 4 | 36 | 9 | 87 | 5 | 51 |
| Affittacamere | 290 | 2.417 | 485 | 3.927 | 195 | 1.510 |
| Alloggi privati | 83 | 216 | 234 | 1.085 | 151 | 869 |
| Aree di sosta | 0 | 0 | 2 | 400 | 2 | 400 |
| Campeggi | 2 | 1.190 | 2 | 1.190 | 0 | 0 |
| Case per ferie | 37 | 1.054 | 38 | 1.742 | 1 | 688 |
| Case vacanze | 27 | 463 | 128 | 1.416 | 101 | 953 |
| Ostelli | 5 | 690 | 16 | 1.829 | 11 | 1.139 |
| Residence | 20 | 67 | 30 | 1.570 | 10 | 1.503 |
| Residenze d'epoca | 12 | 243 | 54 | 1.137 | 42 | 894 |
| Extra | 480 | 6.376 | 998 | 14.383 | 518 | 8.007 |
| Tot. generale | 850 | 36.008 | 1.387 | 46.413 | 537 | 10.405 |

Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

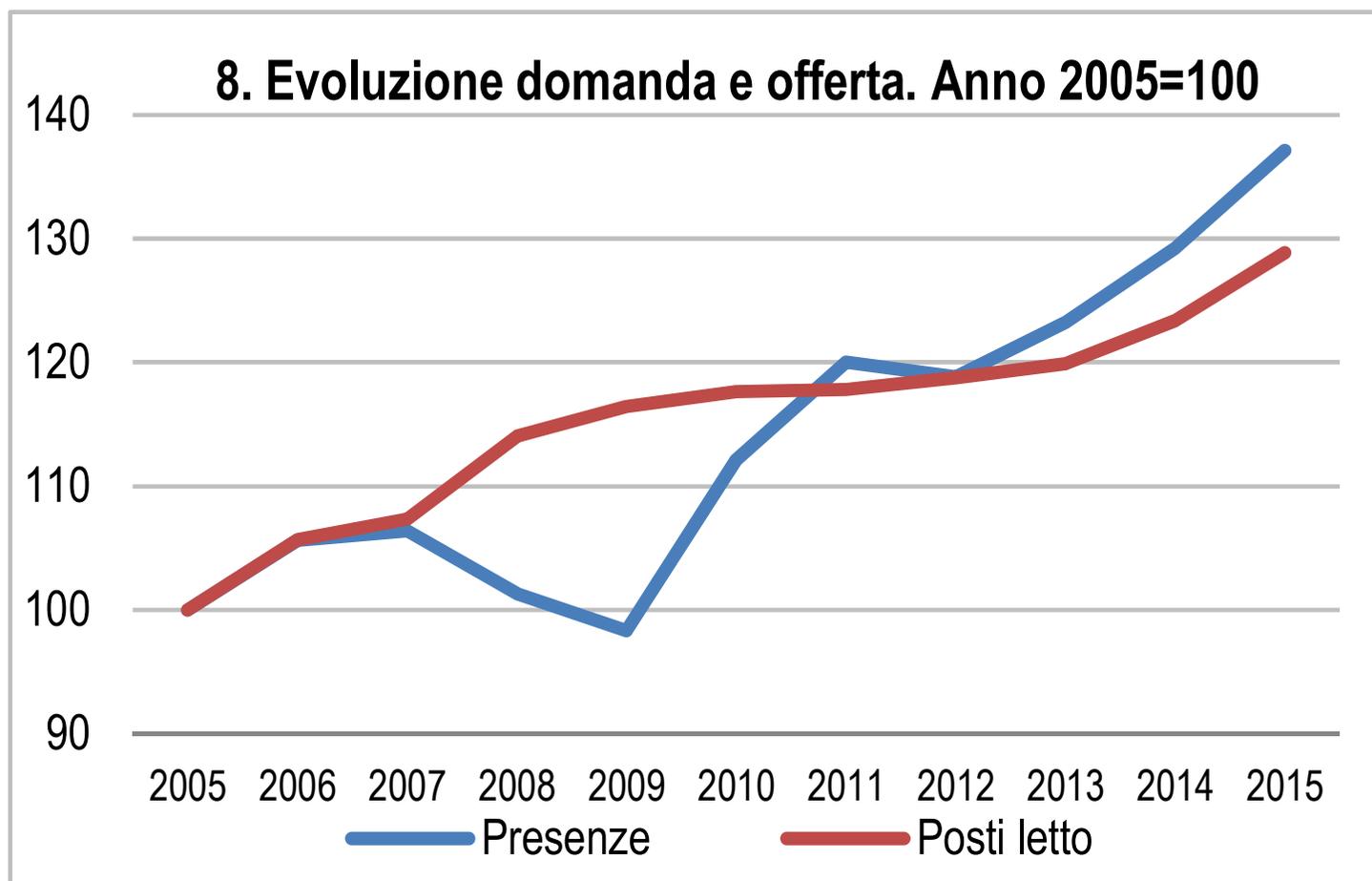
L'offerta ricettiva a Firenze . Anni 2005-2015.



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

Domanda ed Offerta a Firenze. Anni 2005-2015. 2005= 100



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

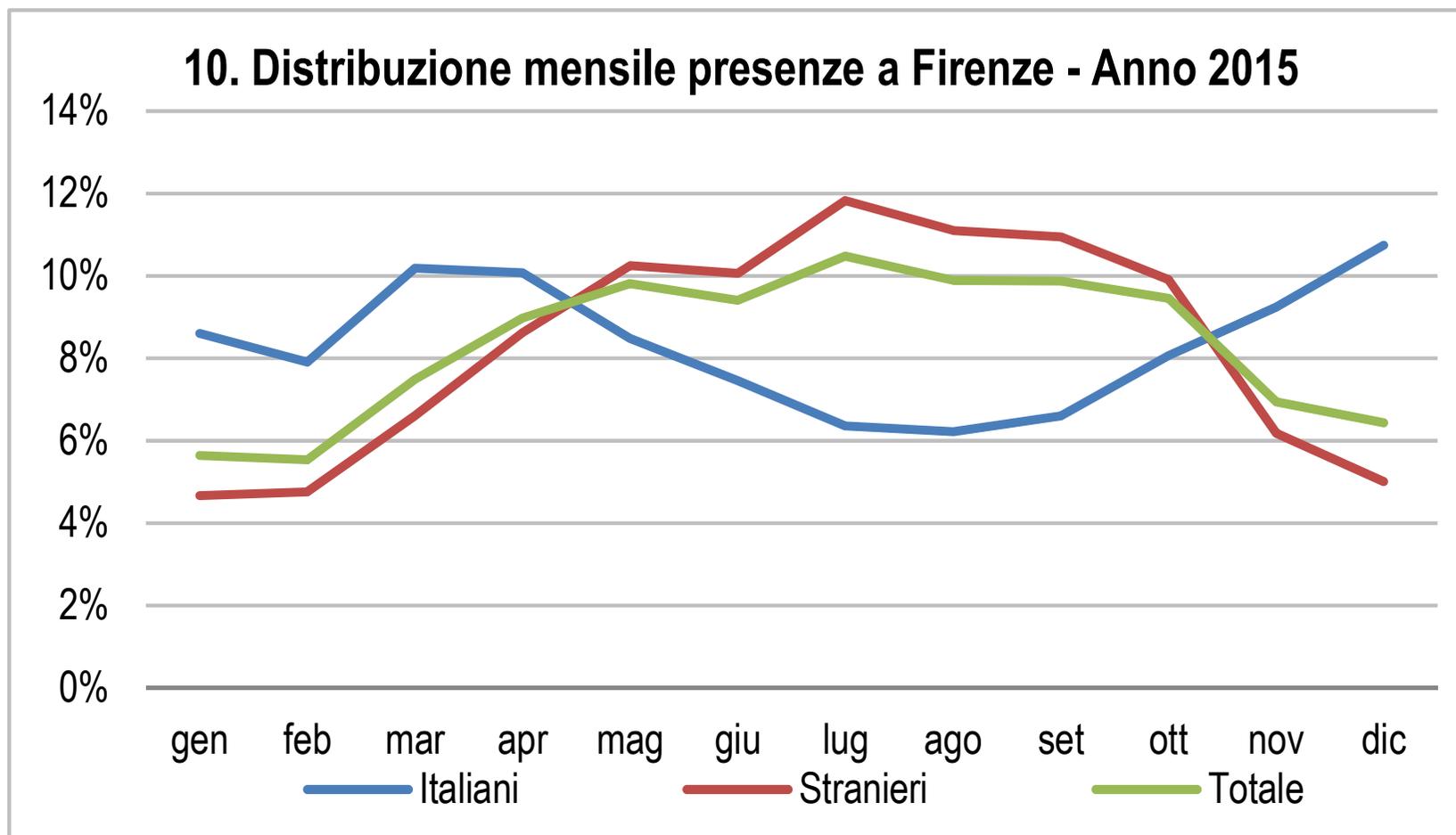
Giorni di occupazione a Firenze. Anni 2005-2015. 2005= 100



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

FIRENZE

Distribuzione mensile a Firenze. Anno 2015.



Fonte: elaborazioni CST su dati Città Metropolitana di Firenze

Gli attrattori

**Sistema Museale
Statale
Sistema Museale
Civico
Patrimonio
culturale**

**Ciclopista
dell'Arno**

FIRENZE

**Testimonial
Nazionali e d
Internazionali**

**Eventi Culturali
Cinema e fiction**

**Sistema
Congressuale
Wedding Destination**

Analisi SWOT

PUNTI DI FORZA

PRODOTTO TURISTICO DIFFERENZIATO COSTITUITO DA PIÙ SEGMENTI TURISTICI: DAL TURISMO CULTURALE AL TURISMO CONGRESSUALE E D'AFFARI, DAL TURISMO SPORTIVO AL TURISMO NATURALISTICO, DAL TURISMO SCOLASTICO AL TURISMO DI STUDIO

MATURITA' E CONSAPEVOLEZZA DEL SISTEMA IMPRENDITORIALE

OFFERTA RICETTIVA ABBASTANZA DIVERSIFICATA E DI UN LIVELLO QUALITATIVO MEDIO –ALTO

PRESENZA DI VARI ATTRATTORI TURISTICI

CENTRALITÀ DELLA CITTÀ NEL SISTEMA DEI TRASPORTI TOSCANI (AEROPORTUALI, FERROVIARI E STRADALI)

ESTENSIONE DELL'UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI E TELEMATICI, CON PERCENTUALI MOLTO ALTE DI STRUTTURE INSERITE IN RETE

RICCHEZZA E VARIETÀ DELLE RISORSE CULTURALI, AMBIENTALI E PAESAGGISTICHE CHE COSTITUISCONO UN PATRIMONIO IN COSTANTE AFFERMAZIONE

PRESENZA DI UNA VASTA RETE MUSEALE RICCA E DIVERSIFICATA

PRESENZA DI CIRCUITI E CENTRI AFFERMATI, DI RILEVANZA INTERNAZIONALE, DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE EVENTI

LA CITTÀ PRESENTA UNA FORTE IDENTITÀ E RICONOSCIBILITÀ UNITE DA UNA FORTE POPOLARITÀ SUI MEDIA

POSSIBILITÀ DI PRATICARE NUMEROSI SPORT

COLLABORAZIONI E LIVELLO DI COINVOLGIMENTO ABBASTANZA ALTO DEI VARI ATTORI LOCALI

PERMANENZA NELL'IMMAGINARIO DEL TURISTA, SOPRATTUTTO STRANIERO, DEL “TERRITORIO OSPITALE”

SENSIBILITÀ DEGLI OPERATORI TURISTICI E CULTURALI (PUBBLICI E PRIVATI) NEI CONFRONTI DEL TURISTA/VISITATORE, DEI SUOI BISOGNI, DEI SUOI DESIDERI

POLO CONGRESSUALI E SITUATO NEL CENTRO DI FIRENZE

Analisi SWOT

PUNTI DI DEBOLEZZA

UNA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA NON ANCORA PIENAMENTE RADICATA SUL TERRITORIO

LIMITI NEL LIVELLO FORMATIVO DEL SETTORE: SCOLASTICO PROFESSIONALE E DI AGGIORNAMENTO

CARENZA DI SERVIZI (TRASPORTI LOCALI FRA LA CITTÀ E LE AREE DELLA PROVINCIA) IN GRADO DI OFFRIRE UNA VERA E PROPRIA OFFERTA INTEGRATA

FENOMENO DELL'ESCURSIONISMO E DEL TURISMO DI POCHE ORE

FORTE PRESSIONE SULLE RISORSE STORICO ARTISTICHE DELLA CITTÀ

PROBLEMATICHE APERTE SULLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI, SUL PROBLEMA DEI PREZZI E SULLA CONGESTIONE DEL TRAFFICO

SCARSA RELAZIONE E VISIONE COMUNE CON ALTRE REALTÀ TERRITORIALI VICINE

IMMAGINE DI DESTINAZIONE CARA

ABUSIVISMO/SOMMERSO

MANCANZA DI SPAZIO ESPOSITIVO PER IL POLO FIERISTICO

DIMENSIONE MEDIO/PICCOLA DELLE IMPRESE TURISTICHE CHE INDUCE RESISTENZA

Analisi SWOT

OPPORTUNITÀ

- INTEGRAZIONE PRODUTTIVO E TERRITORIALE PER NUOVE POLITICHE DI PRODOTTO
- ETEROGENEITA' DELL'OFFERTA PER FORNIRE UNA CAPACITÀ DI RISPOSTA ALLE PRINCIPALI MOTIVAZIONI DI VIAGGIO
- SVILUPPARE "IL SISTEMA ACCOGLIENZA" DELLA NOSTRA CITTA'
- POLITICHE E STRATEGIE DI SOSTENIBILITA' ECONOMICA IN TERMINI DI COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE
- UTILIZZO RISORSE PROVENIENTI DALL'IMPOSTA DI SOGGIORNO PER POLITICHE TURISTICHE

MINACCE

- ECCESSO DI CARICHI FISCALI PER LE IMPRESE
- MANTENERE UN EQUILIBRIO FRA NUOVO RICETTIVITÀ E DOMANDA TURISTICA
- BUROCRAZIA CHE NON AIUTA LO SVILUPPO
- ELEVATA CONCORRENZA A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE
- CONCENTRAZIONE DEI FLUSSI NELL'AREA DEL CENTRO STORICO

Le azioni in corso

Verso un piano dettagliato del turismo – Organizzazione degli stati generali del turismo

Riorganizzazione del sistema della Firenze Card

Azioni di destagionalizzazione temporale dei flussi

Azioni di promozione di luoghi fuori i classici circuiti turistici del Centro Storico

Azioni di studio e ricerca finalizzate al monitoraggio delle condizioni di mantenimento del riconoscimento UNESCO del centro storico

Lotta all'abusivismo ed al sommerso

Realizzazione di un pannello controllo dati (dashboard) per monitorare in tempo reale i flussi turistici in città

Riorganizzazione del sistema di promozione sia come sistema congressuale sia come «*destination wedding*» sia come *destinazione sport e turismo*

Le azioni proposte

Riorganizzazione del sistema di informazione e di accoglienza turistica della città nel contesto metropolitane e regionale

Mappatura segnaletica urbana esistente e valutazione della necessità di un suo miglioramento

Implementare un sistema di monitoraggio degli escursionisti

Monitoraggio degli eventi culturali sui flussi turistici/escursionistici del comune

Organizzazione di azioni di sviluppo per il segmento turistico giovani e famiglie con bambini

Il piano di sviluppo turistico della destinazione Locale:

Comune di Firenze

Gli strumenti

| | Elementi base | Strumenti |
|--|---|---|
| Funzioni Amministrative | <ul style="list-style-type: none">• Funzioni del comune alla luce della nuova normativa regionale | Rapporti/Protocollo con la città metropolitana |
| Elementi di Conoscenza (OTD comunale - conoscenza) | <ul style="list-style-type: none">• Gestione del pannello di controllo dei dati turistici organizzato che funzioni da supporto alle decisioni• Fare chiarezza sul sistema degli attrattori turistici e l'ampiezza di questi attrattori• Definizione di possibili percorsi turistici su tematiche individuate | Integrazione fra Firenze e altri territori della Città metropolitana e della Regione |
| Funzioni Informative/Accoglienza | Riorganizzazione di un sistema di informazione e accoglienza turistica (comunale/di area) | Uffici comunali – Possibili aree WIFI – App – rapporto con altri uffici della città metropolitana Rapporti con Fondazione Sistema Toscana |
| Funzioni di Programmazione (OTD comunale – dialogo partecipativo) | <ul style="list-style-type: none">• Piano programmatico dell'amministrazione Comunale per lo sviluppo turistico• Operazione trasparenza su imposta di Soggiorno | Materiale cartaceo (Kit Benvenuto) Attivazione di momenti di confronto con il «territorio» (stakeholders....) Maratone dell'ascolto Stati generali del turismo |

I PROGETTI SPECIALI DESTINAZIONE FIRENZE

| Idee Progetto (esempi) | Elementi base | |
|------------------------------------|---|---|
| Kit di Benvenuto al turista | Organizzazione materiale per un Kit di Benvenuto ai turisti | |
| Progetto Customer Care | Diffusione di questionari per la customer care c/o ufficio di informazione e accoglienza turistica, ricettività.... Monitoraggio costante Brand Reputation | Predisposizione di un sistema di analisi dei questionari ONLINE |
| Progetto CENTRO STORICO | <u>Implementare un sistema di monitoraggio degli escursionisti</u> Miglioramento della segnaletica urbana | Organizzazione percorsi alternativi al circuito classico |
| Progetti tematici | <i>Progetto Florence Destination Wedding</i> <i>Progetto Sport</i> <i>Progetto Giovani</i> <i>Progetto Famiglie con Bambini</i> | |