

CENTRO STORICO DI FIRENZE

(1982)

Esercizio Finanziario
2009

Capitolo
7305

Finanziamento
€ 45.000,00

Soggetto referente
Comune di Firenze -
Ufficio UNESCO

Soggetto beneficiario
Comune di Firenze -
Ufficio UNESCO

Sito web
[www.firenzepatrimoniomon-
diale.it](http://www.firenzepatrimoniomon-
diale.it)

VISITOR MANAGEMENT PER IL SITO UNESCO DEL CENTRO STORICO DI FIRENZE

Il progetto ha raggiunto i seguenti obiettivi:

- innalzamento del livello di accessibilità e informazione turistica del Sito UNESCO Centro storico di Firenze;
- valorizzazione di aree della città non adeguatamente fruite dai turisti;
- redazione di un piano d'azione/linee guida, finalizzati alla predisposizione di nuove strategie per la città e al miglioramento della gestione turistica del territorio fiorentino (turismo come elemento trasversale alle altre politiche, ad esempio ambientali, urbanistiche, ecc., per lo sviluppo del territorio).

L'approccio metodologico utilizzato è denominato *visitor management*: il turista è posto al centro di un processo analitico che si avvale di azioni operative sul campo e momenti di incontro con testimoni privilegiati, al fine di suggerire ai tecnici e ai *policy maker* linee guida per una gestione integrata del turismo.

Il metodo ha previsto tre fasi.

Fase di analisi della domanda:

- analisi del profilo turista-visitatore: 26 domande nel questionario; 2 mesi di rilevazione; 1570 interviste; 8 luoghi di rilevazione;
- analisi *Firenze Card*: 21 domande nel questionario; 3 giorni di rilevazione; 115 interviste;
- *mystery client*: 150 hotel; 3 profili di turista tipo; 1 mese di indagine;
- analisi del posizionamento di Firenze nel panorama culturale locale, nazionale e internazionale: raccolta dei dati sugli ingressi;
- analisi critico-percettiva dei flussi attraverso utilizzo di video in webcam;
- analisi dell'immagine degli attrattori di Firenze attraverso le guide turistiche: 8 guide turistiche, 3 lingue straniere.

Fase di partecipazione:

- interviste ad hoc a testimoni privilegiati;
- tavoli tecnici di lavoro - Focus Group: 3 incontri sulle tematiche cultura, mobilità e accoglienza; 35 partecipanti.

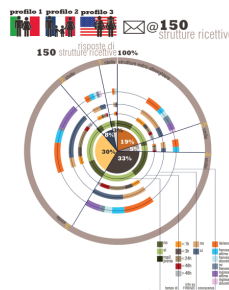
Fase schede di azione:

- compilazione di 9 schede di azione che contengono voci descrittive su tematiche cui gli studi si riferiscono: descrizione dell'attività, degli attori da coinvolgere, delle categorie di finanziamento, delle previsioni temporali di realizzazione ed infine degli indicatori di monitoraggio.



Mystery Client infografica

Credits: Comune di Firenze



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

GRUPPO DI LAVORO

Nome	Funzione
Carlo Francini	Firenze
Marta Dini	Firenze
Giulia Costa	Firenze
Marta Spadolini	Firenze
Manuela Mori	Firenze
Giulio Morandini	Stitil
Giulia Lenzi	Stitil
Anna Maria P.	Stitil
Stefano Ricci	Stitil
Francesco Carli	Stitil
Marta Castellani	Stitil
Massimiliano Coda Zibetti	Stitil
Enrica Gatti	Stitil
Andrea Iacchi	Stitil

Stitil
Sistema Territoriale per l'Innovazione