

Madrid, 1 de junio 2016

Destino Florencia: Plan de Visitor Management para el centro histórico de la ciudad y su patrimonio UNESCO



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"

Coordinadora del area turismo

Sara Levi Sacerdotti, licenciada en Ciencias Políticas, Maestría en *Análisis de Políticas Publicas*. Desde 2005 es **Project Manager** en SiTI y coordina un equipo de **recercadores que se ocupa de desarrollo local**.

Tiene experiencias de estudio y trabajo al exterior, en diseño y gestión de proyectos **multidisciplinarios** para el desarrollo del territorio.

Tiene especifica experiencia en: **evaluación de impacto de las políticas públicas, investigación socioeconómica** a través de indicadores, elaboración de analisis de **escenarios** de futuro, comparación de competitividad territorial .

Además se ha **especializado en gestión del turismo como vision integrada de un territorio** y ha **coordinado un proyecto de recerca** aplicando por la primera vez en Italia la metodología innovadora de *Visitor Mangement*.



Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione

SiTI es una asociación sin ánimo de lucro, creada en el 2002 por el **Politécnico de Turín y la Compagnia di San Paolo**, que conduce actividades de **investigación y formación orientadas a la innovación y al crecimiento socio-económico**.

La institución actúa de **integrador de competencias**, con la intención de proporcionar **respuestas útiles** a los **complejos problemas** que se refieren al **territorio** y a sus mecanismos de funcionamiento.



Istituto Superiore sui
Sistemi Territoriali per l'Innovazione



Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione



Logística y Transportes

Patrimonio ambiental y
Reurbanización

Seguridad del territorio

Utilizando los conocimientos de altísimo nivel disponibles en el Politécnico de Turin, en las Universidades y en otros centros de investigaciones, sus actividades se enfocan en áreas de investigación sobre los temas de: **Logística y Transportes, Patrimonio ambiental y Reurbanización, Seguridad del territorio.**

Los diversos equipos de trabajo cooperan para desarrollar conjuntamente proyectos multidisciplinarios.



Istituto Superiore sui
Sistemi Territoriali per l'Innovazione

Experiencia general del Instituto

ORDENAMIENTO TERRITORIAL INTEGRADO

Estudios de viabilidad para apoyar a la ciudad en la definición de proyectos de desarrollo urbano. Los proyectos de urbanización realizados por SiTI, principalmente para la ciudad de Turín, nacen por la necesidad de ayudar a definir y orientar la decisión de la Administración a través de un enfoque multidisciplinario que tenga en cuenta las condiciones de **transporte** así como aspectos **ambientales** y **socio-culturales** del territorio. Experiencia en programación y planificación desarrollada a través del apoyo a Instituciones Publicas Locales para la preparación de **Planes Territoriales Integrados**.

TURISMO

SiTI ha desarrollado conocimientos específicos sobre **el análisis de desarrollo territorial y turístico** en referencia a proyectos internacionales y nacionales a través de metodologías y competencias en tema de:

- desarrollo sostenible y competitividad del territorio
- reposicionamiento y nuevos nichos de mercado turístico
- diversificación de la oferta turística y desarrollo de productos turísticos
- fortalecimiento de la de la gestión turística
- análisis de la demanda y de la oferta turística

En particular: diseño de formulario inicial para el levantamiento de información y técnicas de encuesta recurriendo tanto a fuentes primarias como a secundarias (encuestas de línea de base, metodología de evaluación de indicadores y herramientas informáticas de monitoreo).



Proyectos Principales



Visitor Management

El proyecto se propone de desarrollar una metodología de Recibimiento y Gestión de visitantes dentro del marco del Plan Estratégico Regional para el Turismo de la Región de Piemonte.

El proyecto apunta a la aplicación de una teoría/metodología de gestión de flujos turístico, ya aplicada en los países anglosajones llamada "Visitor Management" que reúne tres requisitos para la política turística: Accesibilidad, Alojamiento, Información.

Sistema de Indicadores del Turismo Europeo (ETIS)

La Oficina de Turismo de Cuneo (ciudad de frontera Francia/Italia) quiso experimentar la herramienta ETIS con el fin de hacer que la industria turística local sea más competitiva y sostenible. El experimento se llevó a cabo de acuerdo con la región del Piemonte y con el apoyo técnico de SITI.



Estudio sobre la Capacidad de Carga del Patrimonio Cultural

El proyecto apunta a establecer una metodología para el cálculo de la Capacidad de Carga Turística de los sitios culturales y quiere aplicarla en los estudios de casos elegidos. El objetivo es ofrecer una visión general de los sitios analizados y proveer pautas de soporte a las políticas del patrimonio cultural.

Desarrollo de Turismo sostenible en Kakheti a través de Bienes Culturales

El proyecto es parte de la estrategia general para el desarrollo económico que el Estado Georgiano ha identificado mediante una lista de prioridades. El estudio apunta a soportar la transición de la economía rural de Kakheti mediante la capitalización del potencial turístico y la valorización de 12 sitios culturales.



Proyectos Principales



El turismo en la Provincia de Savona: análisis de alojamiento y perspectivas

El análisis del alojamiento y recepción de turistas en la Provincia de Savona sirve para tomar en cuenta el tema de áreas con vocación turística consolidada que están en fase de decadencia. A diferencia de precedentes análisis de implementación turística en áreas sin vocación, la investigación apunta a sugerir acciones e intervenciones que permitan invertir el sentido de reducción de flujos turísticos en destinos turísticos.

“Diseño e implementación de encuesta de línea base para turistas, hogares y empresas”.

Diseño, desarrollo e implementación de encuestas de hogares, empresas y turistas en la Ciudad Colonial de Santo Domingo y, para turistas, también en principales aeropuertos del país.

Encuentros y focus group con las instituciones y grupos de interés del sector a nivel nacional y local.

Elaboración de la Línea Base para el Plan de Monitoreo.



“Elaboración de un estudio de factibilidad para el Plan de Acción del Programa ICES en la ciudad de Santiago de los Caballeros – República Dominicana”

Reuniones y focus group con actores locales del sector turístico;

Levantamiento y entrevistas a turistas en el Aeropuerto Internacional del Cibao

Elaboración de resultados de las encuestas, análisis y presentación del Informe final

Preparación y envío de la componente turística para el Plan de Acción de Santiago.

ProMetEUs (Procedures and Methods for the Enhancement of Unesco sites)

Actividades: i) análisis de normas y reglamentos de las ciudades históricas de Alberobello y Matera;

ii) Intercambio entre los socios de experiencias *en curso* en tema de planificación; iii) Organización de talleres; iv)

Elaboración de líneas directrices



Istituto Superiore sui

Sistemi Territoriali per l'Innovazione

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"

La Ley núm. 77/2006 regula las medidas de protección y disfrute de los sitios italianos de interés cultural, paisajístico y medioambiental, incluidos en la «lista del patrimonio mundial» protegidos por la UNESCO

“Destino Florencia: Visitor Management para el centro histórico de la ciudad”

Contratante: Municipalidad de Florencia, Oficina Centro histórico de Florencia

El Ayuntamiento del Centro Histórico de Firenze, la Oficina de Patrimonio Mundial de la UNESCO SiTI propusieron iniciar las actividades para la evaluación preliminar de los proyectos dirigidos hacia el desarrollo del turismo en el centro de la ciudad y la valorización del patrimonio cultural. En general se apunta a la redacción de proyectos para el fomento de un uso sostenible de la tierra



“Destino Florencia: Visitor Management para el centro histórico de la ciudad”

El estudio, utilizando la metodología de Gestión de Visitantes/*Visitor Management*, que pone al visitante en el centro de la experiencia turística, tiene como objetivo llevar los flujos turísticos en las zonas menos conocidas del centro histórico.

En conjunto con el análisis de la oferta y la demanda hecha por los métodos tradicionales, se llevó a cabo un análisis del turismo y un mapeo perceptual desde el punto de vista de los visitantes y los responsables políticos

“Destino Florencia: Visitor Management para el centro histórico de la ciudad”

Entre el 2012 y el 2013 se realizó también un análisis de la imagen de destino a través de un estudio de las guías de turismo

- Análisis de la demanda de los flujos turísticos en el centro histórico de la UNESCO
- Proceso de participación de los interesados y grupos de discusión sobre los temas de la hospitalidad, la movilidad y las culturas
- Encuesta Perceptiva de los flujos turísticos

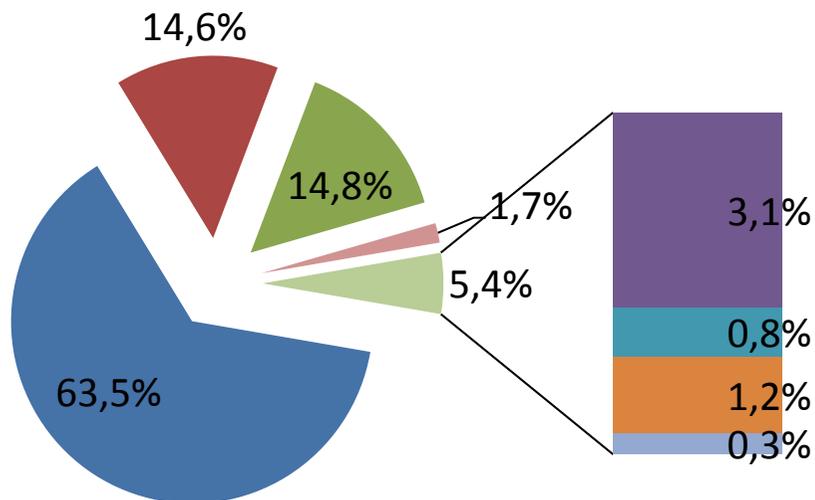
“Destino Florencia: Visitor Management para el centro histórico de la ciudad”

- Identificación geográfica de los museos y del Patrimonio cultural y de los diferentes sistemas de gestión
- Análisis de la Comunicación de guías turísticos
- Definición de las líneas de guía de gestión turística
- Análisis de datos estadísticos, análisis de la demanda turística, cuestionarios, grupos de discusión con las partes interesadas, análisis de productos de comunicación, herramienta GIS.

Análisis de la demanda turística

26 demandas / 2 meses de recogidas / 1570 entrevistas / 8 lugares de recogidas

Fidelización



Duración del estancia

- La mayoría de los turistas se queda de 1 a 3 noches.
- Quién regresa se queda más de 7 noches o sólo 1 respecto a quién visita la ciudad por la primera vez.

Actividades

Además de museos y monumentos **más tradicionales** (Uffizi, Galleria dell'Accademia y Cupola del Duomo), los visitantes manifiestan un alto nivel de satisfacción para el **centro histórico**.

Gasto

Los visitantes que vienen de Países europeos representan la categoría que **gastan más**, sobretodo para los **productos gastronómicos**.

UNESCO

Se trata de un turismo **consciente** de estar en un sitio UNESCO que representa patrimonio mundial (65% de la muestra).

Firenze Card

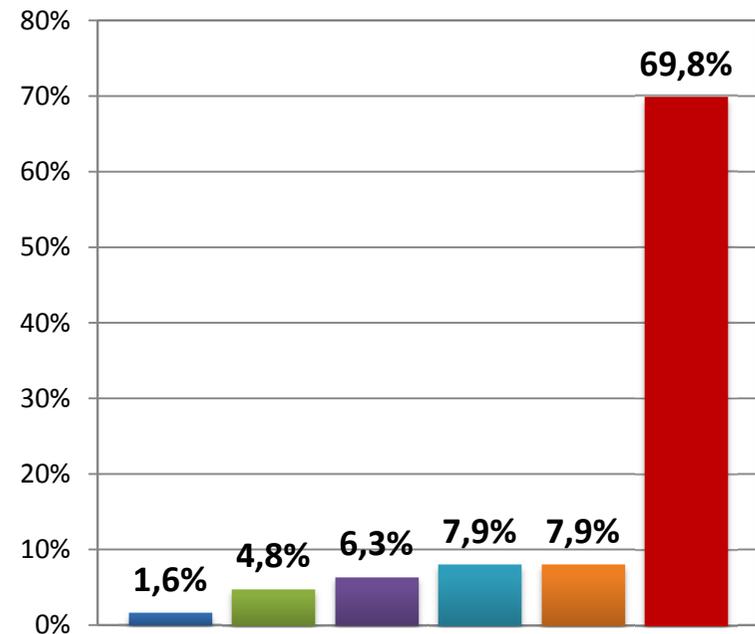
21 demandas / 3 días de recogidas / 115 entrevistas

Uso y conocimiento de la tarjeta

- El **55%** aproximadamente de los visitantes **no ha utilizado** la tarjeta principalmente porque **no la conoce**
- Quién la utiliza muestra en general una **mayor tendencia** a la **visita** de los **museos**, incluidos los **secundarios**
- La mayoría de los **jovenes con menos de 30 años no saben que existe** la tarjeta
- Entre los **servicios adicionales**, además del **acceso prioritario** a los museos, aprecian la posibilidad de usar de forma ilimitada los transportes públicos.

Servicios

- **29%**: Tarjeta de **duración diferente**
- **25%**: Acuerdos para la adquisición de **productos locales**
- **15%**: Acuerdos con **restaurantes del Centro Histórico**

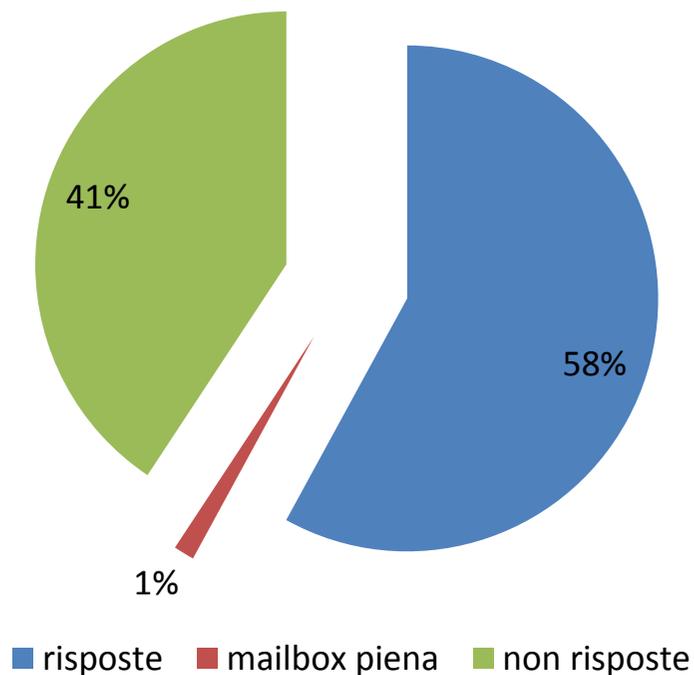


- Ha una durata limitata
- È troppo cara
- Ha una durata troppo lunga
- Non coinvolge i musei che mi interessano
- Altro
- Non la conosco

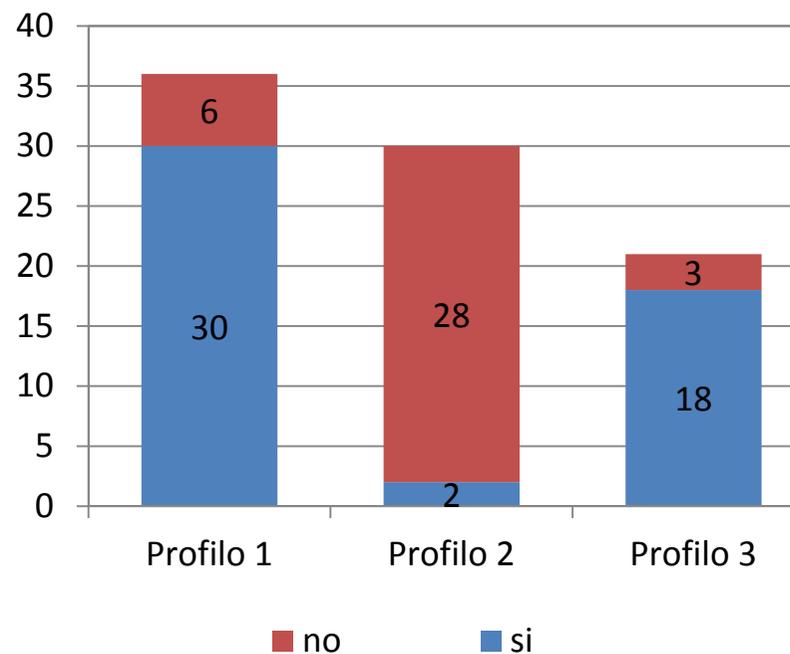
Mystery Client

150 hoteles / 3 perfiles de turista tipo/ 1 mes de investigación

Percentuale di risposte



Conocimiento Firenze Card



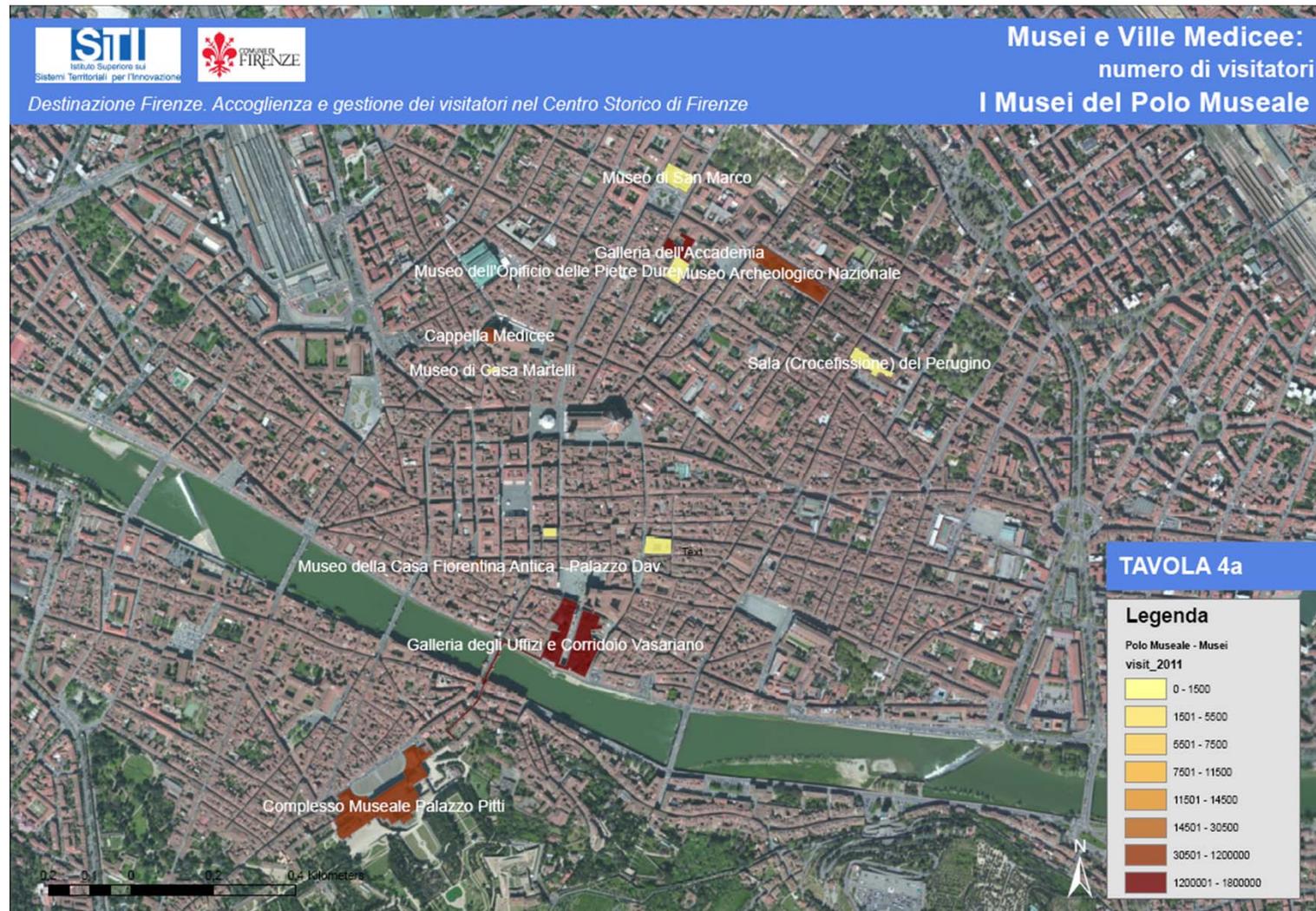
El **97%** de la muestra ha contestado con correos electrónicos personalizados

El **61%** ha proporcionado link útiles y coherentes con las informaciones solicitadas

El **57%** ha contestado a la pregunta sobre la Firenze Card (pero sólo el 23% ha contestado excelentemente).

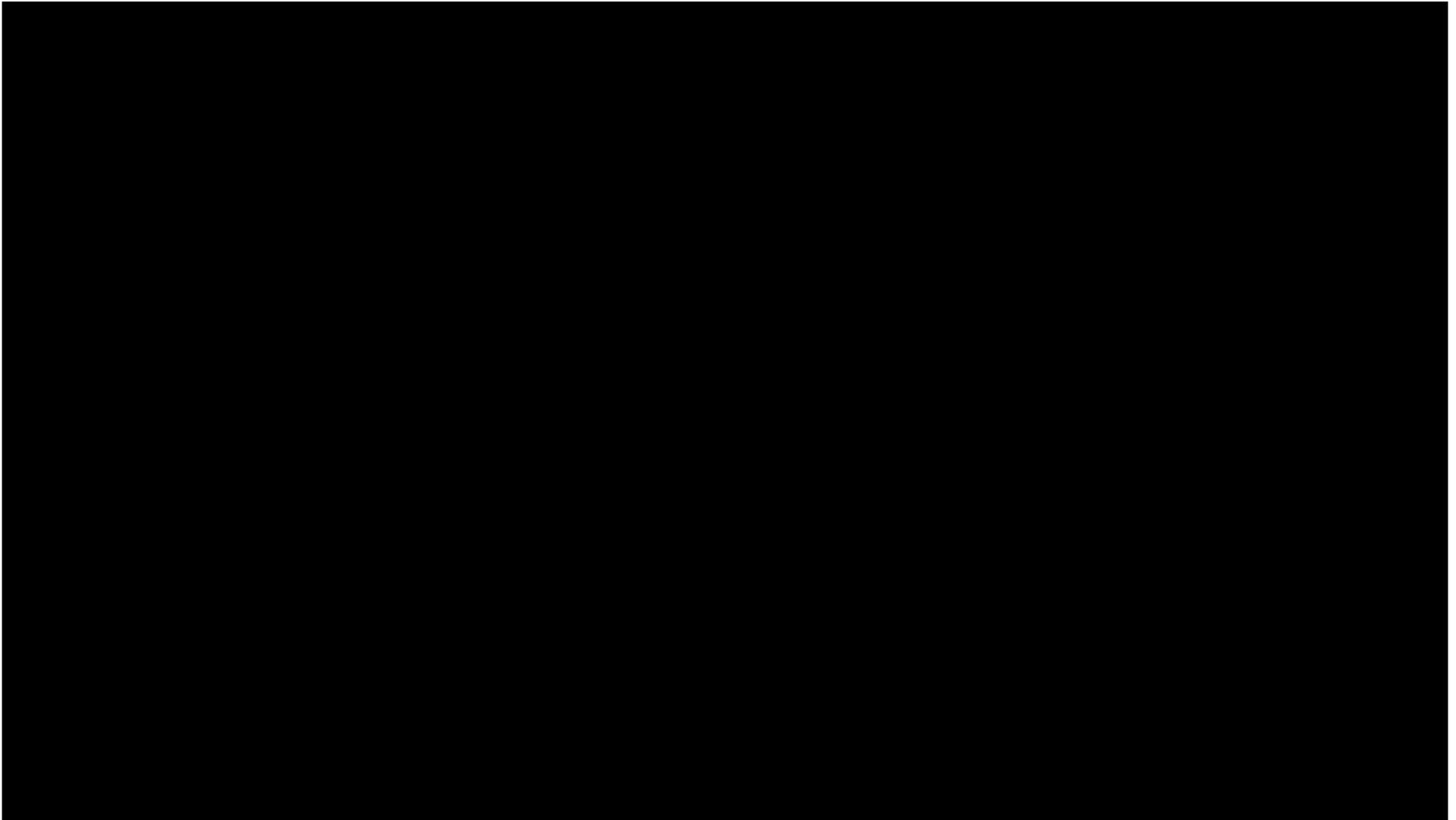
Francés: el 53% lo habla muy bien, el 23% no ha contestado en Francés.

Florenca en la imágen cultural



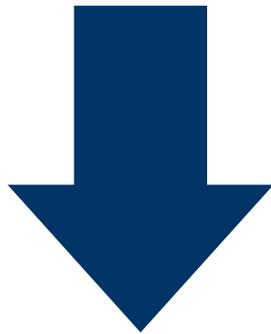
Existe una importante **heterogeneidad** por lo que concierne la recogida de los datos sobre los **datos sobre las entradas** por los diferentes museos que se ocupe de la recogida de la homogeneización, de la representación y del análisis de los datos culturales.

Análisis zonas calientes y frías



Líneas base

La pertenencia de Florencia a la World Heritage List de UNESCO prevé la conciencia de la idea de **patrimonio mundial**.



Un **patrimonio vivo**, lleno de valores materiales e inmateriales

Tres líneas importantes :

- **FORMACIÓN**
- **COMUNICACIÓN**
- **VALORIZACIÓN**

En constante intercambio de manera que se pueda intervenir sobre la solución de los problemas con más efectividad y exhaustividad.

Son necesarias **acciones** de valorización
donde todos son llamados a actuar

Fichas acciones

Las Fichas acciones son:

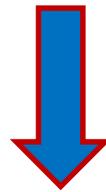
- Cuantificables
- Flexibles – tailor made
- En parte gratis
- Con una previsión temporal

Estructura:

- Actividades
- Subtítulo
- Palabras llaves
- Actores que pueden intervenir
- Proveedores de fondos
- Previsión temporal
- Indicadores de supervisión

Comunicar conjuntamente

Comunicar **Florencia como una destinación unitaria** a través de la integración y **articulación** de sus **diferentes productos turísticos**: arte, universidad, moda, artesanía local, gastronomía...



Tres categorías de turismo cultural: *turistas de proximidad, turistas de sector y una combinación entre ellos*

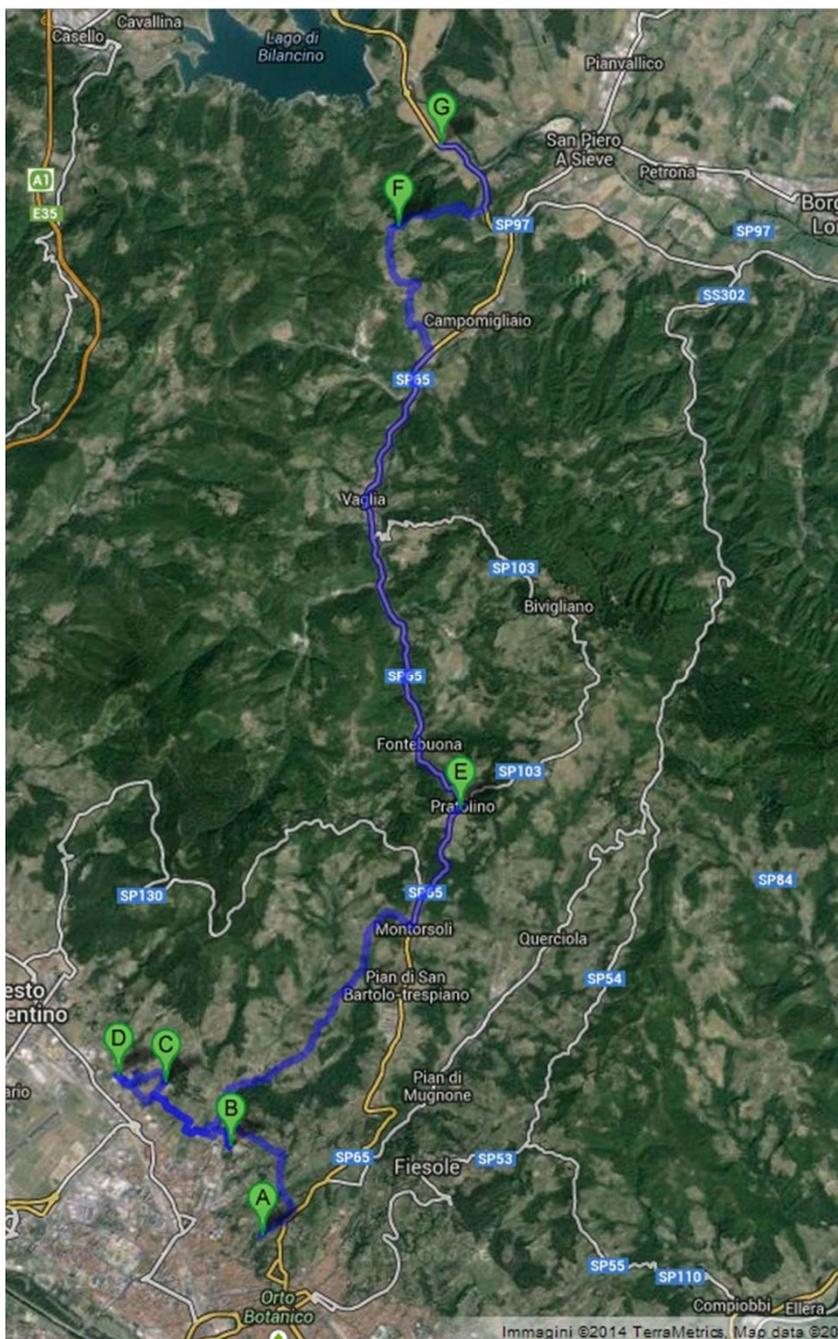
Valorización de las Villas y de los Jardines *Medicei*



Estudio para el disfrute turístico de las Villas y de los Jardines:

1. Análisis transversales de los datos estadísticos
2. Análisis de la comunicación
3. Análisis de la accesibilidad (de y hacia las Villas y los Jardines)
4. Análisis de la recepción (servicios turísticos y comerciales)

- **Línea dedicada** de autobús sightseeing
- Identificación de rutas de Florencia hacia las **Villas y los Jardines Medicei**
- **Promoción turística** de las Villas en el Jardín de Boboli



Villas y Jardines *Medicei* - Recorrido

Norte

- 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

Greenway “Oltrarno Firenze”

Creación de una *greenway* reconocida

Acciones desk

- Análisis de las *buenas prácticas* y *lecturas críticas* de las experiencias nacionales e internacionales ya consolidado
- Análisis de los parámetros técnicos según la legislación nacional e internacional en materia de *greenway* y comprobación de la existencia de correspondencias entre los parámetros definidos y los presentes en la zona seleccionada
-

Acciones operativas de campo

- Identificación de la **parte de suelo y del recorrido** ideal para desarrollar la *greenway*
- Inventario de los atractores culturales y naturalísticos dentro de la zona seleccionada

Acciones de network

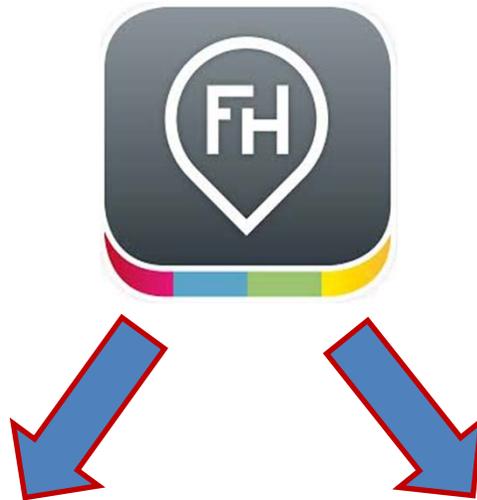
- Identificación de redes nacionales e internacionales que se ocupan del tema
- Inscripción a las redes nacionales e internacionales



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

Florence Heritage

Valorización de los recorridos desaprovechados a través de **soluciones tecnológicas user – friendly para los turistas**, incluidas en la aplicación “Florence Heritage”.



Target: **turista que conoce Florencia y quiere ampliar el tema de los bienes culturales** menos conocidos y que tienen buen poder adquisitivo.

Valorización de **recorridos alternativos** de la **greenway** y hacia **las Villas y Jardines Medicei**, para redescubrir la Florencia *unitaria y múltiple*

Autobuses turísticos y city sightseeing

Reorganización de los autobuses turístico

- Análisis de la demanda
- Individuación de estacionamientos de intercambio con «paneles inteligentes»
- Definición de reglas de conducta
- Identificación de recorridos-tipo para los autobuses turísticos en el centro histórico
- Realización de un sitio web
- Establecimiento de un sistema para la logística del equipaje
- Instalación de «infobox» de comunicación entre los estacionamientos de los autobuses turísticos y los transportes públicos (info on trip)

Autobuses turísticos y city sightseeing

Reorganización líneas City Sightseeing

- Análisis previo de la demanda
- Modificación del camino de las líneas actuales del autobús City Sightseeing, el centro histórico resultaría decongestionado por **la autopista**
- Realización de nuevos recorridos a soporte del centro histórico con medios de transporte de tamaño inferior: **conexiones centrales**
- Revisión e integración de los horarios con los autobuses de líneas del CitySightseeing soportado por una fuerte campaña promocional para alcanzar sus usuarios.

Formación profesional para la recepción

Trés acciones:

1. **Formación profesional:** recuento de los cursos profesionales sobre turismo, acciones para favorecer la orientación centro de las escuelas con un intercambio entre los estudiantes y las empresas de servicios, organización de cursos profesionales innovativos junto a los cursos tradicionales: sostenibilidad medioambiental, ahorro de energía, uso de los social network.
2. **Apoyo a iniciativas empresarial:** creación de un camino reservado dentro del servicio “Nuevas Empresas” para favorecer el nacimiento de empresas innovadoras para el turismo
3. **Formación cultural de los ciudadanos:** Sensibilización de la comunidad sobre las peculiaridades del territorio y las dinámicas turísticas investigando sobre el conocimiento del Patrimonio Mundial UNESCO.

Calidad: turismo para todo el mundo

La accesibilidad a los museos por medio de indicadores

Civico	Prezzo		Appartenenza a Firenze card	Accessibilità				Prenotazione obbligatoria	Attualmente chiuso	LUN					
	Intero	Ridotto		Accessibilità disabili	Percorso tattile	Gratuità				< 9.00	09.00-11.00	11.00-13.00	13.00-15.00	15.00-17.00	17.00-19.00
						Disabile	Disabile o accompagnatore								
11	0	0	SI												
1	3,5	3,5				SI			SI	SI	SI	SI			
34	6	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	
31	5	5			SI				SI	SI	SI	SI	SI	SI	
9			NO					SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
6	6		NO		SI				SI	SI	SI	SI	SI	SI	



steep (beta)
Social Tourism European Exchanges Platform

Gestión de los datos culturales para el turismo sostenible

Creación del marco para la sinergia entre los organismos para desarrollar normas sobre los flujos de datos culturales a soporte del Observatorio de destino turístico: un **método organizado de recogida, almacenamiento, desarrollo y representación de los datos.**

¡Muchas gracias!

