

# OSSERVATORIO TURISTICO DI DESTINAZIONE

Comune di Firenze

## Sommario

1	GLI OSSERVATORI TURISTICI DI DESTINAZIONE NELLA PROSPETTIVA REGIONALE ED EUROPEA .....	4
1.1	Le necessità informative del turismo: governare un sistema complesso .....	4
1.2	Una sfida per le fonti informative: supportare sostenibilità e competitività dei fenomeni turistici .....	5
1.3	Comporre la dimensione regionale e quella locale nel processo di produzione della informazione statistica .....	6
2	IL SISTEMA DEGLI INDICATORI: VERSO UNA MODALITÀ SOSTENIBILE DI MISURA DELL'IMPATTO DEL TURISMO .....	7
2.1	Il modello generale di costituzione degli OTD e il ruolo della fase di misurazione e di produzione degli indicatori statistici .....	7
2.2	Gli indicatori: verso una modalità sostenibile per la loro elaborazione .....	7
3	LA RACCOLTA DEI DATI E IL CALCOLO DEGLI INDICATORI STATISTICI .....	10
4	IL COMUNE DI FIRENZE: IL DETTAGLIO DEGLI INDICATORI .....	13
4.1	Pillar 1: Utilizzo dei mezzi di trasporto .....	13
4.2	Pillar 2: Qualità della vita dei residenti .....	16
4.3	Pillar 3: Qualità del lavoro .....	19
4.4	Pillar 4: Allargamento del rapporto domanda/offerta rispetto all'obiettivo della destagionalizzazione .....	20
4.5	Pillar 5: Tutela attiva del patrimonio culturale .....	23
4.6	Pillar 6: Tutela attiva del patrimonio ambientale .....	25
4.7	Pillar 7: Tutela attiva delle Identità delle destinazioni .....	27
4.8	Pillar 8: Diminuzione e ottimizzazione utilizzo delle risorse naturali con particolare riferimento all'acqua .....	29
4.9	Pillar 9: Diminuzione e ottimizzazione consumi di energia .....	30
4.10	Pillar 10: Diminuzione e gestione dei rifiuti .....	32
5	IL RUOLO DELLE PARTECIPATE NELLA PREDISPOSIZIONE DELLE FONTI NECESSARIE ALLA COSTITUZIONE DELL'OTD: CRITICITÀ E PROSPETTIVE .....	34
5.1	Il riuso dei dati di fonte amministrativa .....	34
6	IL RUOLO DEGLI OPEN DATA NELLA PREDISPOSIZIONE DELL'OSSERVATORIO OTD E POTENZIALITÀ DI INTEGRAZIONE CON LE FONTI SOCIAL: UN ESEMPIO DI UTILIZZO DEI DATI DI FONTE WEB 2.0 PER LA CARATTERIZZAZIONE DEL PARCO DELLE CASCINE .....	36
7	CONCLUSIONI .....	41

RIFERIMENTI .....	42
Normativa .....	42
Bibliografia .....	42
Sitografia .....	42

# 1 Gli osservatori turistici di destinazione nella prospettiva regionale ed europea

## 1.1 Le necessità informative del turismo: governare un sistema complesso

Il turismo è una delle attività economiche più strategiche ed il suo impatto economico e sociale è sempre più importante nella moderna società globalizzata (WTTC, 2007; Reece, 2009; Dwyer and Forsyth, 2008; OECD, 2012) ; per questa ragione autorità ed istituzioni pubbliche e private e, in generale, i numerosi attori coinvolti in tale ambito si pongono il problema della disponibilità di un contesto informativo robusto, affidabile e condiviso a cui riferirsi per (i) riconoscere tendenze e prospettive, (ii) capire e prevedere trends potenziali, (iii) supportare le politiche, (iv) analizzare e valutare l'impatto delle decisioni .

La progettazione e la gestione di un simile sistema informativo statistico (SIS) si scontra con l'intrinseca complessità del fenomeno turistico che non può, nella sostanza, essere assimilato ad un settore (Martelli 2009, 2011 e 2013). Un prodotto turistico è infatti composto da una pluralità di beni e servizi eterogenei, ognuno riferibile a settori, filiere e contesti diversi (Candela *et al.*, 2005), non necessariamente ed esclusivamente riferibili alla destinazione turistica di cui si intende conoscere il comportamento.

La natura sistemica del turismo è stata riconosciuta sia dalle legislazioni nazionali che dagli stessi sistemi di contabilità ufficiale: in molti casi gli stessi istituti nazionali di statistica e le agenzie internazionali, riconoscendo i seri bisogni informativi legati al governo del turismo, rispondono con la pubblicazione di sistemi di indicatori specializzati, sovente organizzati nell'ambito di conti satellite. Tuttavia, il governo regionale e locale esigono un livello di informazione più dettagliato e caratterizzato da una granularità territoriale più fine (Martelli, 2002), focalizzato su specificità economiche e sociali legate alle caratteristiche delle singole destinazioni, (che nel caso del turismo possono essere di dimensione tali da non essere servite dalle classiche fonti statistiche) , in grado di cogliere il sistema delle relazioni esistenti, e quindi difficilmente rappresentato dai sistemi informativi statistici attualmente disponibili.

Per essere realmente funzionale ai bisogni informativi precedentemente ricordati, dunque, il SIS a supporto del governo territoriale del turismo deve essere coerente con questa complessità, adeguato a descrivere l'intrinseca eterogeneità del sistema degli attori coinvolti nei prodotti e nelle destinazioni turistiche. Testimone del ricchissimo sistema di relazioni che sussistono tra territorio, imprese, istituzioni e comunità.

Un SIS a supporto del governo territoriale del turismo deve essere in grado di descrivere una realtà multipolare e va concettualizzato nell'ambito dei sistemi evolutivi complessi (Baggio, 2008 e 2011; Bankes, 2002; Beaumont e Dredge, 2010 Martelli 2009, Martelli e Bellini 2012).

## 1.2 Una sfida per le fonti informative: supportare sostenibilità e competitività dei fenomeni turistici

---

Nel contesto generale precedentemente descritto, assume un rilievo particolare il tema del governo delle dimensioni della sostenibilità e di competitività che pongono un difficile problema, anche teorico, di composizione e sintesi.

L'Europa, si è interrogata su come conciliare questi obiettivi troppo spesso antitetici nella prassi di governo delle destinazioni ed ha configurato un contesto di rete in cui le singole regioni europee, supportate da una rete di università e centri di ricerca, possano mettere a comune progetti, esperienze, prospettive e buone prassi: i principi ispiratori di questa azione sono quelli enunciati nell'Agenda Europea del 19 Ottobre 2007 (Commissione delle Comunità Europee, Comunicazione della Commissione, Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo, Bruxelles, 19.10.2007, n. 621), declinati in azioni operative nella "Carta di Firenze" del 17 Novembre 2007.

Il 30 ottobre 2008, su iniziativa delle Regioni Toscana, Catalogna e PACA, si è ufficialmente costituito a Marsiglia il "Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism" (NECSTouR).

La rete europea NECSTouR non è solamente uno strumento per la condivisione di un percorso attuativo tra un gruppo di regioni, autonomie locali, stati membri e Commissione europea, ma si rivolge anche alla vasta comunità delle imprese, delle forze sociali e dei consumatori, connotandosi come un laboratorio di sperimentazione di modelli di *misurazione* dei fenomeni e di dialogo sociale.

Nell'ambito della rete NECSTOUR sono stati individuati dieci i punti focali di attenzione: dalla qualità della vita e del lavoro, all'impatto dei trasporti, alle strategie di destagionalizzazione, dalla tutela attiva del patrimonio culturale e ambientale e dell'identità delle destinazioni alla diminuzione e ottimizzazione delle risorse naturali, in primis dell'acqua, oltre che dei consumi di energia e della gestione dei rifiuti.

La misurazione dei comportamenti delle destinazioni rispetto a questi temi è uno degli assunti fondamentali della proposta di NECSTOUR, ed è quella che giustifica questo report: l'idea è infatti quella che la riflessione di governo sarà tanto più concreta ed utile nella misura in cui poggerà su un sistema di evidenze rappresentate da indicatori statistici, elaborati in un contesto condiviso.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.3 Comporre la dimensione regionale e quella locale nel processo di produzione della informazione statistica

---

Nel quadro generale della sfida informativa appena descritta, si inserisce l'azione, oggetto di questo rapporto, per la costituzione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione (OTD) di Firenze: si tratta di una iniziativa che risponde in tal modo ad un progetto promosso dalla Regione Toscana con l'obiettivo di attivare e sperimentare i principi del turismo sostenibile e competitivo attraverso la costituzione di una rete regionale degli OTD Osservatori turistici di Destinazione. Così come concepito dalla Regione Toscana, l'osservatorio turistico di destinazione si configura come un laboratorio sperimentale, un luogo della ricerca applicata e terminale della rete di destinazioni europee in cui si concretizzano i due pilastri del modello NECSTouR: il dialogo sociale tra i protagonisti del turismo locale e la costante *misurazione* dei fenomeni competitivi e sostenibili connessi alle attività turistiche.

## 2 Il sistema degli indicatori: verso una modalità sostenibile di misura dell'impatto del turismo

### 2.1 Il modello generale di costituzione degli OTD e il ruolo della fase di misurazione e di produzione degli indicatori statistici

Gli osservatori delle reti degli OTD regionali rispondono tutti ad uno stesso modello generale, che è stato formalizzato in una serie di passaggi istituzionali che devono essere obbligatoriamente effettuati da parte delle destinazioni e che sono stati ovviamente effettuati anche nel caso dell'Osservatorio Turistico di Destinazione di Firenze.

- ✦ Sono stati previsti modelli/strumenti/procedure finalizzati da un lato, ad ascoltare gli *stakeholder* delle destinazioni turistiche vincitrici del bando regionale, dall'altro ad avere un quadro il più aggiornato possibile delle specificità socio-economiche, ambientali, e turistiche dei diversi consentito di comprenderne i punti di forza e di debolezza, nonché le minacce e le opportunità, e per il quale si rimanda allo specifico report di ricerca.
- ✦ il modello di analisi ha previsto la definizione e successiva sperimentazione a livello della destinazione di Firenze, di un paniere di indicatori volti a misurare il profilo di ciascuna destinazione, la performance competitiva e la sostenibilità declinata nelle 10 tematiche, di cui: 1) impatto dei trasporti, 2) qualità di vita dei residenti, 3) qualità del lavoro, 4) allargamento del rapporto domanda/offerta rispetto all'obiettivo della destagionalizzazione, 5) tutela attiva del Patrimonio Culturale, 6) tutela attiva del Patrimonio Ambientale, 7) tutela attiva dell'Identità delle destinazioni, 8) diminuzione e ottimizzazione utilizzo delle risorse naturali con particolare riferimento all'Acqua, 9) diminuzione e ottimizzazione consumi di Energia, 10) diminuzione e gestione dei Rifiuti.

### 2.2 Gli indicatori: verso una modalità sostenibile per la loro elaborazione

Gli indicatori devono essere una risorsa per la destinazione, e non un onere. Per questo motivo, nell'affrontare il tema della loro elaborazione ci si è attenuti molto strettamente ad una serie di linee guida atte a garantire loro il massimo valore e la maggiore spendibilità per le destinazioni coinvolte.

#### La sostenibilità economica.

Il caso dell'OTD, oggetto di questo report, è emblematico: il concetto di destinazione accomuna realtà territoriali di dimensione e vocazione turistica completamente diversa: se è ipotizzabile che una città come Firenze, che può contare su risorse, anche statistiche, ragguardevoli, possa affrontare il tema della predisposizione del set di indicatori necessari all'alimentazione dell'osservatorio, ciò non è ipotizzabile per destinazioni più piccole o che si sono affacciate solo recentemente al settore turistico.

Nel affrontare, dunque, il tema della predisposizione degli indicatori, ci si è attenuti al principio di sostenibilità economica e tecnica, evitando l'utilizzo di indicatori che implicino la messa in

cantiere di indagini ad hoc e andando a valorizzare tutte quelle fonti, tipicamente di origine amministrativa, che costituiscono un patrimonio sovente sottovalutato delle Pubbliche Amministrazioni. A tali archivi, che sono state rintracciate nell'ambito di un processo esplorativo e di ascolto della struttura dei tre comuni coinvolti, si sono affiancate tutte quelle fonti di origine ufficiale che fossero pertinenti e che avessero un dettaglio descrittivo comunale.

### La comparabilità

Uno degli obiettivi fondamentali degli Osservatori Turistici di Destinazione è quello di supportare le azioni di governo delle destinazioni anche attraverso azioni di benchmarking ed integrazioni con altre realtà turistiche.

Per questo motivo devono essere garantite tutte quelle azioni che garantiscano la comparabilità delle misure proposte dall'osservatorio.

Anche in questo caso la sfida non è banale e su questo tema si sta, recentemente sviluppando una importante discussione internazionale (ETIS università del Surrey).

Tradizionalmente la comparabilità delle misure statistiche viene assicurata attraverso un rigoroso controllo e standardizzazione di tutte le fasi connesse alla definizione delle misure e delle modalità di raccolta e di calcolo dell'indicatore.

Nel caso della rete degli OTD della Regione Toscana questa condizione non è immediatamente raggiungibile perché le destinazioni sono estremamente eterogenee, in termini dimensionali, di competenze, di concettualizzazioni a cui riferire le fonti amministrative, di modalità di sedimentazione di quegli archivi amministrativi, fonte indispensabile per la maggior parte degli indicatori proposti.

La strada che si è deciso di percorrere è iniziata con una selezione di indicatori standard per tutte le destinazioni: gli indicatori che vengono proposti in questo report, sono il frutto di questa prima azione di concertazione tra le destinazioni della rete OTD e sono comuni a tutte.

Ogni indicatore è corredato da uno sforzo definitorio dei concetti implicati nella misura: è la classica prospettiva di trasparenza dei metadati.

Si tratta, naturalmente di un primo passo che troverà una sua maturazione nella predisposizione di una piattaforma unitaria per la gestione del dato da parte delle singole destinazioni, così come peraltro già ipotizzato nel progetto generale del sistema regionale.

### L'attenzione verso le fonti informative innovative

Come già ampiamente ricordato, il turismo è un fenomeno intrinsecamente complesso, la cui descrizione può essere affrontabile solamente in una modalità di rete evolutiva tra attori. Tutte le fonti che privilegiano una descrizione settoriale del turismo (un non settore, in realtà, secondo le accezioni più accreditate) non sono generalmente adeguate a questo scopo. Per questo motivo sono da considerarsi con grande attenzione tutte le nuove fonti informative, che tipicamente si generano a valle e lungo i processi di social networking, perché sono le uniche in grado di cogliere quelle dimensioni di trasversalità indispensabili ad una prospettiva descrittiva di rete.



Sono fonti da utilizzare con cautela in quanto sprovviste, ancora, di quelle caratteristiche di rigore e di trasparenza che generalmente si pretendono da un archivio statistico, ma il potere suggestivo delle informazioni che forniscono è alto.

Il contesto di lavoro è quello della integrazione, su base territoriale, delle tracce di utilizzo del territorio desumibili dal social networking con le informazioni georeferenziate che le moderne amministrazioni tendono a restituire alle collettività, preferibilmente in modalità open linked data: si tratta di una operazione dalle prospettive estremamente promettenti, dato che il territorio è la chiave di linkage per eccellenza, il supporto che sostiene e rende possibili relazioni e processi sociali ed economici.

Nella misura in cui verranno progettati e proposti servizi di cittadinanza e fruizione di servizi in modalità 2.0 che si pongano da subito il tema della reciproca integrazione in una rete informativa territoriale connessa, queste fonti diventeranno sempre più potenti e sicure, Indispensabili per il governo del territorio.

### 3 La raccolta dei dati e il calcolo degli indicatori statistici

Per il calcolo degli indicatori statistici per l'OTD di Firenze si è dovuti partire dalla raccolta dei dati dai quali possono essere calcolati gli indicatori richiesti dall'Osservatorio.

La raccolta dei dati è un processo non banale, considerando che:

- ⤴ i dati non sono raccolti da un unico soggetto, ma debbono essere ricercati presso diversi uffici, Enti, istituzioni pubbliche e private
- ⤴ i dati sono raccolti in maniera non omogenea
- ⤴ non tutti i dati sono ad oggi stati raccolti
- ⤴ non tutti i dati sono ad oggi disponibili
- ⤴ non tutti i soggetti che dispongono dei dati sono disponibili a collaborare
- ⤴ ad oggi ancora si riscontra, da parte di alcuni soggetti, una scarsa sensibilità all'argomento
- ⤴ non tutti i soggetti interpellati hanno la medesima organizzazione e conseguentemente non si è potuta standardizzare la raccolta dei dati, anche per le diverse dimensioni degli Enti e dei soggetti coinvolti

Gli indicatori individuati sono stati suddivisi in 10 grandi categorie (pillars):

- 1) trasporti
- 2) qualità della vita dei residenti
- 3) qualità del lavoro
- 4) allargamento del rapporto domanda/offerta rispetto all'obiettivo della destagionalizzazione
- 5) tutela attiva del Patrimonio Culturale
- 6) tutela attiva del Patrimonio Ambientale
- 7) tutela attiva delle Identità delle Destinazioni
- 8) diminuzione e ottimizzazione utilizzo delle risorse naturali con particolare riferimento all'Acqua
- 9) diminuzione e ottimizzazione consumi di Energia
- 10) diminuzione e gestione dei Rifiuti

Per quanto riguarda il calcolo degli indicatori, sono stati interpellati diversi soggetti:

- ⤴ Comune di Firenze - vari uffici:
  - Viabilità

- Urbanistica
- Sistemi Informativi Territoriali
- Tributi
- Unesco
- Rifiuti
- Musei
- ⤴ Provincia di Firenze
- ⤴ Centro Studi Turistici Provincia di Firenze
- ⤴ Aziende partecipate:
  - Servizi alla Strada s.a.s
  - Publiacqua
  - Quadrifoglio
  - Linea Comune
  - Ataf
- ⤴ Camera di Commercio
- ⤴ Soprintendenza
- ⤴ Autorità per l'Energia
- ⤴ Enel
- ⤴ Artex
- ⤴ Vetrina Toscana Tavola

Nel reperimento dei dati per il calcolo degli indicatori, si sono riscontrate difficoltà di dialogo con gli uffici e i servizi che, per loro natura, non sono legati in maniera particolare al settore turistico, ma che, generalmente, abbracciano come principale utenza i cittadini e i residenti/domiciliati.

A questo proposito, si evidenzia che, nonostante i ripetuti contatti telefonici e per mail, le società partecipate non hanno fornito i dati e questi, laddove disponibili, sono stati reperiti attraverso i siti internet e gli Open Data a disposizione in rete.

Si sottolinea poi ad oggi l'impossibilità, confermata anche dagli Uffici Provinciali e dal Centro Studi Turistici della Provincia di Firenze, di reperire dati relativi all'impiego nel settore turistico, sia per quanto riguarda i dati generali, sia per quanto riguarda i dati stagionali.

Anche per quanto concerne il tema energia, la difficoltà del reperimento dei dati è legata principalmente al fatto che esistono sul territorio diversi fornitori del servizio e di conseguenza il dato non è disponibile.

Rispetto ai consumi di acqua, non è stato possibile reperire il dato: è a disposizione tra gli Open Data del Comune di Firenze il dato relativo alla produzione di acqua potabile degli impianti di Mantignano e Anconella, impianti che servono la città di Firenze.

Rispetto alla gestione dei rifiuti, i dati sono disponibili a livello trimestrale, pertanto non è possibile al momento procedere a statistiche di tipo mensile, significative per l'impatto sul settore turistico.

Anche i dati relativi ai mezzi di trasporto pubblico (numero di mezzi e percentuale di mezzi ecologici) e al loro utilizzo da parte dei turisti e visitatori non sono stati forniti da Ataf: questo è legato sia alla fase di riorganizzazione dell'Azienda sia al fatto che i percorsi non sono limitati ad un solo Comune, ma le linee si estendono oltre i confini comunali e anche provinciali.

## 4 Il Comune di Firenze: il dettaglio degli indicatori

Di seguito si riportano gli indicatori che sono stati ricercati e calcolati per il Comune di Firenze, suddivisi per ciascun pillar.

### 4.1 Pillar 1: Utilizzo dei mezzi di trasporto

Scopo generale del Pillar 1 è raccogliere indicatori sull'utilizzo dei mezzi di trasporto, al fine di disporre di indicatori che consentano di pianificare azioni atte a limitare l'impatto dei trasporti.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Piste ciclabili
Valore rilevato	85 km
Fonte	Comune di Firenze - Ufficio viabilità
Descrizione	Intende misurare la presenza di eventuali piste ciclabili all'interno del territorio della destinazione. Valore più elevato indica una maggiore densità di piste ciclabili favorisce l'impiego di mobilità alternativa a impatto ambientale zero
Note	Gli 85 km sono così ripartiti: 52 km rete ciclabile urbana, 19.5 km di piste e percorsi all'interno di parchi e giardini, 13.5 km di percorsi lungo i fiumi (principalmente lungo l'Arno)  I dati sono disponibili tra gli Open Data del Comune ( <a href="http://opendata.comune.fi.it/">http://opendata.comune.fi.it/</a> ), in formato shape e kmz, e vengono aggiornati dopo ogni rilevante modifica.

Indicatore	Numero totale dei mezzi di trasporto pubblici ecologici/totale mezzi di trasporto pubblici
Valore rilevato	40,00%
Fonte	Stima del Centro Studi Turistici della Provincia di Firenze
Descrizione	Intende valutare se l'offerta di trasporto pubblico nel territorio è in linea con i principi di sostenibilità ambientale. Percentuale di mezzi di trasporto

	ecologici. Una più alta percentuale di mezzi ecologici segnala una situazione maggiormente in linea con gli obiettivi di sostenibilità ambientale.
Note	Si sottolinea che il dato riportato è una stima e non calcolato sul numero dei mezzi (dato ad oggi non rilevato)

Indicatore	Numero visitatori che utilizzano servizi di mobilità locale/Numero totale dei visitatori
Valore rilevato	Dato non disponibile: non è fatta distinzione tra gli utenti dei mezzi pubblici (residenti o visitatori), di conseguenza non si ha un feedback sulla percentuale di visitatori che utilizzano servizi di mobilità locale
Fonte	---
Descrizione	Intende valutare il grado di utilizzo del trasporto pubblico per il movimento di visitatori (turisti o escursionisti). Indica la percentuale di visitatori che utilizzano mezzi di trasporto pubblico locale. Valori più elevati possono indicare sia la propensione all'uso del mezzo pubblico da parte dei visitatori, sia l'efficacia nell'offerta dei mezzi pubblici per le necessità del visitatore.
Note	

Indicatore	Esistenza di Linee ad Alta Mobilità (LAM) dedicate al flusso turistico
Valore rilevato	Non si registra l'esistenza di Linee ad Alta Mobilità
Fonte	---
Descrizione	Le linee LAM sono strumenti per organizzare il trasporto pubblico su gomma nel rispetto dell'ambiente delle città in quanto impiegano mezzi elettrici o a basso impatto ambientale
Note	

Indicatore	Arrivi di pullman turistici (medie mensili)		
Valore rilevato	Periodo	Contrassegni transito	Contrassegni sosta
	Gennaio 2012	1.670	1.144
	Febbraio 2012	1.664	1.298
	Marzo 2012	4.027	3.514
	Aprile 2012	5.439	4.399
	Maggio 2012	6.508	4.914
	Giugno 2012	5.505	3.956
	Luglio 2012	4.992	3.867
	Agosto 2012	3.941	2.905
	Settembre 2012	5.744	4.521
	Ottobre 2012	5.323	3.836
	Novembre 2012	1.970	1.444
	Dicembre 2012	1.480	1.090
	Totale 2012	48.263	36.888
Fonte	Servizi alla Strada		
Descrizione	Intende valutare l'impatto del trasporto organizzato per il turismo. L'arrivo di bus turistici, se da un lato limita l'impiego del mezzo privato, dall'altro può lo stesso determinare affollamento e problemi di parcheggio ecc.		
Note			

#### 4.2 Pillar 2: Qualità della vita dei residenti

Scopo generale del Pillar 2 è raccogliere indicatori sulla pressione turistica e sulla programmazione in merito, al fine di disporre di indicatori che consentano di pianificare azioni atte a limitare l'impatto della pressione turistica sulla qualità della vita dei residenti.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Percentuale di arrivi rispetto ai residenti		
Valore rilevato	Periodo	Arrivi	% Arrivi
	Gennaio 2012	185.833	52,01
	Febbraio 2012	163.654	45,80
	Marzo 2012	265.729	74,37
	Aprile 2012	311.103	87,07
	Maggio 2012	315.429	88,28
	Giugno 2012	330.886	92,60
	Luglio 2012	357.565	100,07
	Agosto 2012	307.313	86,01
	Settembre 2012	334.996	93,75
	Ottobre 2012	303.792	85,02
	Novembre 2012	220.614	61,74
Dicembre 2012	192.775	53,95	
Fonte	Arrivi: Provincia di Firenze Percentuale: dato elaborato		



Descrizione	Numero di arrivi ogni 100 residenti. L'indice si può prestare a varie interpretazioni in quanto un valore elevato può anche indicare un'alta performance della destinazione e quindi è necessario individuare delle soglie per stabilire quando è indice di pressione turistica sul territorio. E' necessario stabilire dei benchmark in relazione alla tipologia della destinazione.
Note	

Indicatore	Densità totale [(presenze +residenti*30)/kmq]		
Valore rilevato	Periodo	Presenze	Densità totale
	Gennaio 2012	474.707	3.643,60
	Febbraio 2012	409.216	3622,29
	Marzo 2012	642.219	3698,13
	Aprile 2012	776.296	3741,77
	Maggio 2012	768.618	3739,27
	Giugno 2012	776.082	3741,70
	Luglio 2012	852.452	3766,56
	Agosto 2012	740.077	3729,98
	Settembre 2012	792.878	3747,17
	Ottobre 2012	757.248	3735,57
	Novembre 2012	536.558	3663,74
	Dicembre 2012	457.448	3637,99
Fonte	Presenza: Provincia di Firenze		

	Densità totale: dato elaborato
Descrizione	Numero di arrivi ogni 100 residenti. L'indice si può prestare a varie interpretazioni in quanto un valore elevato può anche indicare un'alta performance della destinazione e quindi è necessario individuare delle soglie per stabilire quando è indice di pressione turistica sul territorio. E' necessario stabilire dei benchmark in relazione alla tipologia della destinazione.
Note	

<b>Indicatore</b>	<b>Esistenza di una strategia o di un piano di azione sostenibile (con controllo e monitoraggio delle azioni condiviso) che riguardi anche il turismo</b>
Valore rilevato	Ci sono vari progetti in atto da parte del Comune
Fonte	Comune di Firenze
Descrizione	Esistenza di una strategia di lungo periodo relativa al turismo. L'idea è che se esiste una visione di lungo periodo, allora anche la qualità della vita dei residenti sarà maggiormente difesa
Note	

<b>Indicatore</b>	<b>Numero di circoli ricreativi/culturali per giovani e anziani sul totale popolazione giovane e anziana</b>
Valore rilevato	19 centri giovani 33 centri anziani
Fonte	Comune di Firenze - Sportello Ecoequo
Descrizione	Si propone di valutare il grado di coesione sociale nella destinazione
Note	Dato rilevato nel 2010 e probabilmente parziale

### 4.3 Pillar 3: Qualità del lavoro

---

Scopo generale del Pillar 3 è valutare l'impatto del lavoro nel turismo sui residenti.

Nonostante le numerose ricerche effettuate presso i diversi Enti, non è stato possibile reperire ad oggi i dati relativi agli indicatori di qualità del lavoro, che sarebbero dovuti essere i seguenti:

- ⤴ Percentuale di occupazione diretta del turismo sul totale occupazione
- ⤴ Tasso di crescita dell'occupazione nel settore turistico, in percentuale rispetto all'occupazione totale
- ⤴ Percentuale di occupati nel turismo per genere
- ⤴ Percentuale di occupati stagionali nel turismo che diventano stabili
- ⤴ "Tasso di occupazione" per mese nel turismo

#### 4.4 Pillar 4: Allargamento del rapporto domanda/offerta rispetto all'obiettivo della destagionalizzazione

Scopo generale del Pillar 4 è valutare l'attrazione dei turisti nella località e la sua evoluzione temporale all'interno dell'anno, evidenziando la presenza di stagionalità dell'offerta turistica.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Arrivi e presenze (mensili e annuali)		
	Periodo	Arrivi	Presenze
Valore rilevato	Gennaio 2012	185.833	474.707
	Febbraio 2012	163.654	409.216
	Marzo 2012	265.729	642.219
	Aprile 2012	311.103	776.296
	Maggio 2012	315.429	768.618
	Giugno 2012	330.886	776.082
	Luglio 2012	357.565	852.452
	Agosto 2012	307.313	740.077
	Settembre 2012	334.996	792.878
	Ottobre 2012	303.792	757.248
	Novembre 2012	220.614	536.558
	Dicembre 2012	192.775	457.448
	Totale 2012	3.289.689	7.983.799
Fonte	Provincia di Firenze		
Descrizione	Enumerazione di arrivi e di presenze negli esercizi ricettivi nel periodo		

Note	Si tratta di un indice di attrazione dei turisti nella località e la sua evoluzione temporale all'interno dell'anno consente di evidenziare la presenza della stagionalità.
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore	Tasso di Occupazione medio delle strutture turistiche	
Valore rilevato	Periodo	Tasso di Occupazione medio
	Gennaio 2012	35,74
	Febbraio 2012	34,11
	Marzo 2012	48,35
	Aprile 2012	60,39
	Maggio 2012	57,86
	Giugno 2012	60,37
	Luglio 2012	64,17
	Agosto 2012	55,71
	Settembre 2012	61,68
	Ottobre 2012	57,01
	Novembre 2012	41,74
	Dicembre 2012	34,44
	Totale 2012	51,05
Fonte	Elaborazione da dati della Provincia di Firenze	

Descrizione	Percentuale di occupazione delle strutture turistiche nel periodo, dato dal rapporto tra le presenze e la disponibilità delle strutture
Note	Si tratta di un indice di attrazione dei turisti nella località e la sua evoluzione temporale all'interno dell'anno consente di evidenziare la presenza della stagionalità.

<b>Indicatore</b>	<b>Scarto tra il Tasso di Occupazione medio dei tre mesi più attivi e il Tasso di Occupazione medio dei tre mesi meno attivi</b>
Valore rilevato	1,79
Fonte	Dato elaborato dal precedente indicatore
Descrizione	Rapporto tra il tasso di occupazione medio dei tre mesi più attivi e il tasso di occupazione medio dei tre mesi meno attivi
Note	Il valore risultante indica di quanto è più grande l'indice di utilizzazione nei 3 mesi di massimo flusso rispetto a quello dei tre mesi di minimo flusso. Più alto è questo valore, più marcata è l'oscillazione stagionale all'interno dell'anno

#### 4.5 Pillar 5: Tutela attiva del patrimonio culturale

Scopo generale del Pillar 5 è valutare la tutela del patrimonio culturale da parte del Comune.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Presenza di riconoscimenti internazionali di siti di particolare interesse culturale (es. UNESCO)
Valore rilevato	Tutto il centro storico di Firenze è patrimonio dell'Unesco
Fonte	Comune di Firenze - Ufficio Unesco
Descrizione	Indicatore dicotomico
Note	Il riconoscimento dell'UNESCO conferisce alla destinazione un evidente prestigio

Indicatore	Investimenti in attività culturali sul totale degli investimenti comunali
Valore rilevato	Dato in fase di definizione
Fonte	---
Descrizione	Indica l'impegno del Comune per attività turistiche
Note	Dato da calcolare con un'esatta definizione delle voci di bilancio da inserire

Indicatore	Numero di residenti e turisti che visitano i musei
Valore rilevato	4.958.485 nei musei statali 1.025.556 nei musei comunali
Fonte	Comune di Firenze
Descrizione	Il conteggio del numero di visitatori segnala il grado di attrazione e anche eventuali problemi di eccessivo o ridotto afflusso

Note	Dato 2011
------	-----------

Indicatore	Esistenza di regolamentazione degli accessi in siti selezionati
Valore rilevato	Sì: esiste l'indicazione del numero massimo di presenze ammesse nei musei
Fonte	Comune di Firenze
Descrizione	Indicatore dicotomico
Note	Intende valutare se, in presenza di eccessivi afflussi di visitatori, è stata stabilito un sistema di afflusso regolamentato. La presenza di una regolamentazione degli accessi indica un effettiva azione di tutela del patrimonio



#### 4.6 Pillar 6: Tutela attiva del patrimonio ambientale

Scopo generale del Pillar 6 è valutare la tutela del patrimonio ambientale da parte del Comune.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Numero di imprese turistiche con certificazioni ambientali rispetto al totale delle imprese turistiche
Valore rilevato	Dato non disponibile
Fonte	Camera di Commercio, dell'Industria e dell'Artigianato di Firenze
Descrizione	La certificazione testimonia l'interesse dell'operatore per la sostenibilità e al tempo stesso può essere una leva a favore della competitività dal momento che il mercato è sempre più orientato verso servizi e prodotti sostenibili.
Note	La CCIA non dispone di detto indicatore, ma è comunque disposta a condividere i dati a propria disposizione se di interesse ai fini dell'OTD

Indicatore	Aree Verdi soggette a tutela (SIR) sul totale della superficie comunale
Valore rilevato	0,17%
Fonte	Regione Toscana - Sistema Informativo Territoriale ed Ambientale
Descrizione	Percentuale di aree verdi soggette a tutela (SIR) sul territorio comunale
Note	Siti di cui all'allegato alla Delibera del Consiglio Regionale n. 35/2011

Indicatore	Presenza nei Piani Strutturali e/o nei Regolamenti Urbanistici di regolamentazioni attinenti alla sostenibilità ambientale
Valore rilevato	Sì: sono presenti nel Piano Strutturale specifici riferimenti
Fonte	Comune di Firenze

Descrizione	Indicatore dicotomico
Note	Link ai contenuti del Piano Strutturale: <a href="http://pianostrutturale.comune.fi.it/export/sites/pianostrutturale/materiali/PSadoz2010NormeLIGHT/conEvidenze/light_ALL_1_B_NTA_PS10_Adoz_Def_E.pdf">http://pianostrutturale.comune.fi.it/export/sites/pianostrutturale/materiali/PSadoz2010NormeLIGHT/conEvidenze/light_ALL_1_B_NTA_PS10_Adoz_Def_E.pdf</a>

#### 4.7 Pillar 7: Tutela attiva delle Identità delle destinazioni

Scopo generale del Pillar 7 è valutare lo sforzo profuso in attività di promozione e diffusione della cultura specifica della destinazione.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Numero annuale di eventi eno-gastronomici e/o che si basano sulle tradizioni culturali della destinazione
Valore rilevato	6 eventi eno-gastronomici, nessuno che si basa su tradizioni culturali
Fonte	Comune di Firenze
Descrizione	Indica lo sforzo profuso in attività di promozione e diffusione della cultura della destinazione
Note	

Indicatore	Indice di pressione turistica
Valore rilevato	6,12
Fonte	Dato elaborato da dati della Provincia di Firenze
Descrizione	Numero di pernottamenti di turisti ogni 100 pernottamenti di residenti. Presenze annuali *365/residenti
Note	

Indicatore	Presenza di progetti di filiera corta
Valore rilevato	Esistono progetti di filiera corta, quali: Exporuralia, Fierucola, Mercatale, Mercato Contadino al Parterre, Fai la spesa in campagna
Fonte	Comune di Firenze

Descrizione	Indicatore dicotomico
Note	La presenza di progetti di filiera corta mostra lo sforzo profuso per il mantenimento delle caratteristiche produttive del territorio; si dovrebbe riferire a prodotti tipici locali.

<b>Indicatore</b>	<b>Numero di aziende che aderiscono a "Vetrina Toscana Tavola"</b>
Valore rilevato	119
Fonte	<a href="http://www.vetrina.toscana.it">www.vetrina.toscana.it</a>
Descrizione	Indicatore numerico
Note	Si tratta di sfruttare il marchio della Regione Toscana denominato "VETRINA TOSCANA". Elevato numero di aziende indicano lo sforzo per mantenere la proposta di piatti tipici toscani

<b>Indicatore</b>	<b>Numero di aziende che aderiscono ad Artex</b>
Valore rilevato	103
Fonte	Artex
Descrizione	Indicatore numerico
Note	Si tratta di sfruttare il marchio della Regione Toscana denominato "ARTEX". Elevato numero di aziende indicano lo sforzo per mantenere la produzione tipica artigianale-manifatturiera toscana

#### 4.8 Pillar 8: Diminuzione e ottimizzazione utilizzo delle risorse naturali con particolare riferimento all'acqua

Scopo generale del Pillar 8 è valutare l'impatto del turismo sul consumo della risorsa acqua.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Consumo per pernottamento
Valore rilevato	Non è disponibile il dato richiesto dall'OTD (litri consumati per pernottamento)
Fonte	Comune di Firenze - Open Data
Descrizione	Numero di litri consumati per pernottamento
Note	Sono disponibili in formato Open Data i dati relativi alla produzione trimestrale di acqua potabile degli impianti di Mantignano e Anconella: <a href="http://opendata.comune.fi.it/publiacqua/dataset_0271.html">http://opendata.comune.fi.it/publiacqua/dataset_0271.html</a>

#### 4.9 Pillar 9: Diminuzione e ottimizzazione consumi di energia

Scopo generale del Pillar 9 è valutare l'impatto del turismo sui consumi energetici.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Totale kW prodotti
Valore rilevato	Dato non disponibile al momento
Fonte	Enel Distribuzione - Direzione Territoriale Toscana e Umbria
Descrizione	Si tratta della produzione di energia elettrica da parte del gestore (in pratica si fa riferimento al totale della potenza erogata). Esprime l'approvvigionamento medio per pernottamento nella destinazione.
Note	Il dato non è al momento disponibile, ma probabilmente recuperabile dalla sede centrale di Roma attraverso una richiesta formale dell'Ente interessato

Indicatore	Consumo per pernottamento
Valore rilevato	Sono al momento disponibili i dati annuali sui consumi totali, senza indicazione della tipologia di utenza. Si riportano in calce al presente paragrafo i dati reperiti.
Fonte	Enel Distribuzione - Direzione Territoriale Toscana e Umbria
Descrizione	Si tratta del consumo di energia elettrica da parte degli utenti, contabilizzato dal gestore. Esprime il consumo medio per pernottamento nella destinazione.
Note	Il dato bimestrale non è al momento disponibile: è in corso la verifica di disponibilità del dato da parte di Enel Distribuzione - Direzione Territoriale Toscana e Umbria

Di seguito il prospetto dei consumi annuali nel Comune di Firenze forniti da Enel Distribuzione - Direzione Territoriale Toscana e Umbria:

Anno	Regione	Provincia	Comune	ISTAT	Tipo Utenza	Energia (kWh)			Clienti (n.)		
						AT	MT	BT	AT	MT	BT
2006	Toscana	Firenze	Firenze	48017	AGRICOLTURA	0	182.211	2.252.755	0	1	555
					INDUSTRI A	34.444.767	118.636.608	43.637.241	1	94	3.852
					USI DOMESTICI	0	2.272.092	466.414.421	0	10	207.640
					TERZIARI O	4.326.062	411.078.988	478.918.603	1	492	33.247
<b>Tot Firenze Anno 2006</b>						<b>38.770.829</b>	<b>532.169.899</b>	<b>991.223.020</b>	<b>2</b>	<b>597</b>	<b>245.294</b>

Anno	Regione	Provincia	Comune	ISTAT	Tipo Utenza	Energia (kWh)			Clienti (n.)		
						AT	MT	BT	AT	MT	BT
2007	Toscana	Firenze	Firenze	48017	AGRICOLTURA	0	313.899	2.198.966	0	2	556
					INDUSTRI A	31.811.158	116.300.819	43.195.658	1	95	3.649
					USI DOMESTICI	0	2.510.945	456.956.109	0	10	209.237
					TERZIARI O	4.370.580	420.692.264	479.689.930	1	514	32.346
<b>Tot Firenze Anno 2007</b>						<b>36.181.738</b>	<b>539.817.927</b>	<b>982.040.663</b>	<b>2</b>	<b>621</b>	<b>245.788</b>

Anno	Regione	Provincia	Comune	ISTAT	Tipo Utenza	Energia (kWh)			Clienti (n.)		
						AT	MT	BT	AT	MT	BT
2008	Toscana	Firenze	Firenze	48017	AGRICOLTURA	0	353.369	2.399.653	0	2	572
					INDUSTRI A	27.977.012	114.435.003	42.390.475	1	91	3.533
					USI DOMESTICI	0	2.701.257	458.226.369	0	10	211.091
					TERZIARI O	116.441.437	433.556.785	484.031.228	1	501	32.978
<b>Tot Firenze Anno 2008</b>						<b>144.418.449</b>	<b>551.046.414</b>	<b>987.047.725</b>	<b>2</b>	<b>604</b>	<b>248.174</b>

Anno	Regione	Provincia	Comune	ISTAT	Tipo Utenza	Energia (kWh)			Clienti (n.)		
						AT	MT	BT	AT	MT	BT
2009	Toscana	Firenze	Firenze	48017	AGRICOLTURA	0	314.842	2.384.999	0	2	570
					INDUSTRI A	23.049.356	103.739.431	39.949.283	1	96	3.478
					USI DOMESTICI	0	2.236.980	465.256.795	0	9	213.149
					TERZIARI O	73.560.889	442.632.291	481.925.419	1	535	32.730
<b>Tot Firenze Anno 2009</b>						<b>96.610.245</b>	<b>548.923.544</b>	<b>989.516.496</b>	<b>2</b>	<b>642</b>	<b>249.927</b>

Anno	Regione	Provincia	Comune	ISTAT	Tipo Utenza	Energia (kWh)			Clienti (n.)		
						AT	MT	BT	AT	MT	BT
2010	Toscana	Firenze	Firenze	48017	AGRICOLTURA	0	275.105	2.237.175	0	2	572
					INDUSTRI A	21.323.263	95.605.124	39.902.542	1	94	3.476
					USI DOMESTICI	0	0	460.890.839	0	0	208.572
					TERZIARI O	109.763.878	424.359.267	472.042.285	1	538	31.843
<b>Tot Firenze Anno 2010</b>						<b>131.087.141</b>	<b>520.239.496</b>	<b>975.072.841</b>	<b>2</b>	<b>634</b>	<b>244.463</b>

#### 4.10 Pillar 10: Diminuzione e gestione dei rifiuti

Scopo generale del Pillar 10 è valutare l'impatto del turismo sulla produzione di rifiuti.

Gli indicatori rilevati sono i seguenti:

Indicatore	Totale mensile rifiuti prodotti
Valore rilevato	Non è disponibile il dato richiesto dall'OTD (totale mensile rifiuti prodotti per pernottamento)
Fonte	Comune di Firenze - Open Data Quadrifoglio
Descrizione	Esprime la quantità media di rifiuti solidi urbani per pernottamento nella destinazione.
Note	Disponibili i dati trimestrali 2012 on line: <a href="http://centroservizi.lineacomune.it/ssproxy/comune_di_firenze/ambiente/rifiuti_e_raccolta_differenziata/gestione_rifiuti/gestione_rifiuti.html">http://centroservizi.lineacomune.it/ssproxy/comune_di_firenze/ambiente/rifiuti_e_raccolta_differenziata/gestione_rifiuti/gestione_rifiuti.html</a>  Sul sito Quadrifoglio sono disponibili dati 2011 <a href="http://www.quadrifoglio.org/lay50.php?IDCategoria=81">http://www.quadrifoglio.org/lay50.php?IDCategoria=81</a>  Tra gli Open Data del Comune di Firenze sono disponibili i dati annuali dal 2002 fino al 2010: <a href="http://opendata.comune.fi.it/statistica_territorio/dataset_0088.html">http://opendata.comune.fi.it/statistica_territorio/dataset_0088.html</a>

Indicatore	Totale rifiuti riciclati/Totale rifiuti (da calcolarsi per anno e per mese)
Valore rilevato	Non è disponibile il dato richiesto dall'OTD
Fonte	Comune di Firenze - Open Data Quadrifoglio
Descrizione	Esprime la percentuale di rifiuti destinati alla raccolta differenziata denotando quindi un impegno da parte della comunità e dell'amministrazione alla sostenibilità ambientale.
Note	Disponibili i dati trimestrali 2012 on line:



[http://centroservizi.lineacomune.it/ssproxy/comune\\_di\\_firenze/ambiente/rifiuti\\_e\\_raccolta\\_differenziata/gestione\\_rifiuti/gestione\\_rifiuti.html](http://centroservizi.lineacomune.it/ssproxy/comune_di_firenze/ambiente/rifiuti_e_raccolta_differenziata/gestione_rifiuti/gestione_rifiuti.html)

Sul sito Quadrifoglio sono disponibili dati 2011

<http://www.quadrifoglio.org/lay50.php?IDCategoria=81>

Tra gli Open Data del Comune di Firenze sono disponibili i dati annuali dal 2002 fino al 2010:

[http://opendata.comune.fi.it/statistica\\_territorio/dataset\\_0088.html](http://opendata.comune.fi.it/statistica_territorio/dataset_0088.html)

<b>Indicatore</b>	<b>Monitoraggio specifici interventi sulla raccolta differenziata nelle zone turistiche con indicatori ad hoc (es. monitoraggio lattine)</b>
Valore rilevato	Non sono effettuati monitoraggi specifici
Fonte	Comune di Firenze Quadrifoglio
Descrizione	Indicatore dicotomico
Note	

## 5 Il ruolo delle partecipate nella predisposizione delle fonti necessarie alla costituzione dell'OTD: criticità e prospettive

Per la costituzione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione di Firenze il ruolo delle società partecipate è indispensabile. Nella prospettiva che si è adottata, infatti, le partecipate, in quanto enti erogatori di servizi, sono i primi referenti a cui rivolgersi nella ricerca di dati pertinenti, incardinati sui processi che si intende studiare, economicamente sostenibili.

La scelta di rivolgersi in prima istanza ai fornitori dei servizi, inoltre si sposa in modo ottimale con la prospettiva della restituzione ai cittadini delle informazioni attraverso il sistema degli Open e Linked Data, così come è stata adottata dal Comune di Firenze.

L'OTD di Firenze si è così inserito nel processo di messa in trasparenza dei giacimenti informativi dell'amministrazione e delle partecipate. La lettura delle schede degli indicatori indica in diversi casi il sistema degli Open Data del Comune di Firenze come fonte dei dati amministrativi originati dai servizi delle partecipate. E' questa la situazione ottimale per la costituzione dell'indicatore: i dati necessari sono pubblicati on line, istituzionalizzati in un flusso corrente, e non richiedono all'istituzione comunale ed all'osservatorio l'impiego di risorse organizzative e di personale dedicato.

Purtroppo non sempre la situazione è così ben strutturata: nel corso della ricerca per la costruzione degli indicatori si sono dovuti sovente attivare canali *ad hoc* che hanno implicato talvolta azioni di ricerca non banale per individuare gli interlocutori corretti per rispondere ai bisogni informativi e che rischiano di essere onerosi in termini organizzativi e di risorse impiegate se tali flussi non vengono istituzionalizzati nel patrimonio pubblico comunale.

La prospettiva che si suggerisce è pertanto quella di aggiornare il patrimonio degli Open Data del Comune di Firenze con tutti i flussi che sono stati organizzati appositamente per la costituzione dell'OTD, in modo che l'aggiornamento delle serie storiche sia semplice e trasparente.

### 5.1 Il riuso dei dati di fonte amministrativa

I dati di fonte amministrativa rivestono un ruolo fondamentale nella costituzione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione di Firenze: per questo motivo può essere utile dedicare a tale fonte una speciale riflessione.

La necessità, infatti, di rispondere in modo adeguato e tempestivo alle sempre più puntuali esigenze informative legate alla governance e la minore disponibilità di risorse per la statistica, unitamente al ruolo crescente delle amministrazioni locali e alla necessità di guidare e monitorare le politiche Ue ha indotto a un progressivo, maggiore e sistematico utilizzo delle fonti amministrative a fini statistici, e a lavorare affinché si determinassero le migliori condizioni "esterne" per l'utilizzazione di tali archivi (Calzaroni, 2008). Tale processo ha evidentemente tratto beneficio dall'informatizzazione della pubblica amministrazione che ha reso disponibile una grande quantità di informazioni, strutturate e facilmente utilizzabili, su imprese, istituzioni e individui; ma si è anche avvalso di una maggiore consapevolezza degli

amministratori pubblici circa la rilevanza della statistica ai fini della governance, consapevolezza che si è manifestata in una serie di provvedimenti legislativi favorevoli.

L'utilizzo dei dati di fonte amministrativa poggia infatti su specifiche indicazioni del legislatore: oltre alla legge 322/89, vale la pena ricordare, tra le altre, la legge 681/1996 che, al comma 1 dell'art. 8, dichiara che: "Le amministrazioni pubbliche (...) che dispongano di archivi, anche informatizzati, contenenti dati e notizie che siano utili ai fini di rilevazioni statistiche, sono tenuti a consentire all'Istituto nazionale di statistica di accedere ai detti archivi e alle informazioni individuali ivi contenute. L'accesso avverrà secondo modalità concordate tra le parti"

l'uso degli archivi amministrativi consente di ottenere numerosi vantaggi nella produzione di statistiche:

- un significativo ampliamento dei contenuti informativi;
- una consistente riduzione dei costi di produzione degli indicatori;
- la riduzione del disturbo statistico, derivante dalla eliminazione o dal ridimensionamento delle indagini e conseguente aumento della qualità delle informazioni acquisite, per effetto della riduzione dei rischi di saturazione e di rifiuto dei rispondenti;
- la possibilità di ottenere una copertura totale delle popolazioni di riferimento delle statistiche, che consente di ampliare il dettaglio territoriale al quale vengono diffusi i dati anche al di sotto del livello comunale.

L'utilizzo delle fonti amministrative, che sono centrali nella impostazione che si è data all'OTD di Firenze non è comunque immediata e implica una serie di azioni che sostanzialmente implicano:

- di intervenire ex-ante nel definire le regole di acquisizione e trattamento dei dati amministrativi;
- di applicare eventualmente ex-post tutte quelle metodiche statistiche e ricondurre la produzione sotto rigorosi standard statistici per evitare distorsioni o errori nella informazione prodotta.

La consapevolezza del valore informativo delle fonti amministrative dovrebbe portare alla considerazione del tema del riuso del dato fino dai primi momenti della progettazione di un servizio o di un prodotto per la città. In altri termini, la committenza pubblica dovrebbe considerare tra le indicazioni da dare al fornitore informatico anche quella della adozione di codifiche e prassi documentative che rendano il riuso statistico non oneroso.

Questo è particolarmente vero nel caso della gestione del turismo, in cui la ricca produzione di servizi gestionali a supporto dell'accoglienza potrebbe portare importanti ulteriori fonti informative per la governance dei processi.

## 6 Il ruolo degli Open Data nella predisposizione dell'osservatorio OTD e potenzialità di integrazione con le fonti social: un esempio di utilizzo dei dati di fonte web 2.0 per la caratterizzazione del Parco delle Cascine

Gli Open Data attualmente sono una potente fonte di comunicazione delle amministrazioni verso l'esterno rendendo pubbliche informazioni su un territorio che prima erano a disposizione solo degli uffici. Questi dati vengono così immessi sulla rete in modo accessibile e riusabile non solo a fini di trasparenza ma anche per far conoscere meglio il territorio di riferimento da vari punti di vista: ambientale, morfologico, infrastrutturale, economico, culturale, ecc.

Open Data è un termine molto ampio (e a volte abusato) che include anche il dato geografico (Geo Open Data) sulle entità del territorio, in primis la posizione geografica (latitudine e longitudine). Sul portale del Comune di Firenze [opendata.comune.fi.it](http://opendata.comune.fi.it) è possibile ottenere i layer (shape file o KMZ) di elementi georeferenziati come rastrelliere, fontanelli, strade, civici, piste ciclabili, ecc.

L'accesso a queste informazioni non ha solo un carattere conoscitivo ma apre nuove prospettive di analisi. Il lavoro dell'analista e ricercatore, in questo caso, è prima di tutto quello di scoprire delle correlazioni tra i dati disponibili ed investigarne e farne emergere le implicazioni.

Purtroppo il limite degli Open Data talvolta è rappresentato dal loro valore estremamente sintetico di rappresentazione della realtà. Infatti, questi i dati, che vengono pubblicati in formati più o meno chiusi (Open Standard vs Formati proprietari), tendono ad essere informazioni statistiche già elaborate e aggregate dall'amministrazione. Questa caratteristica può essere interessante per altre attività che stanno nascendo intorno al fenomeno degli Open Data come il data driven journalism, il giornalismo basato sui dati, ma è un forte limite per l'analista che non può aggregare i dati (in questo caso grezzi) secondo percorsi di analisi alternativi, limitandone il valore.

In ogni caso, gli Open Data rappresentano uno strumento formidabile per l'analisi di un territorio nel momento in cui vengono combinati con le informazioni di comportamento delle persone (behavior).

Ad esempio, potendo analizzare il dettaglio per ogni fontanello dei litri erogati in un certo periodo, e combinarlo con altri dati provenienti da social network come Flickr o da sensori come le wifi, si potrebbero individuare relazioni con flussi turistici o attività che avvengono nelle immediate vicinanze le cui ripercussioni sul consumo di acqua non erano mai state prese in considerazione. L'informazione risultante consentirebbe alle amministrazioni di governare un certo fenomeno in modo più puntuale oppure di sfruttare una possibilità turistica e/o economica inaspettata. In questo caso il dato di dettaglio avrebbe un valore potenziale in termini di analisi estremamente più significativo dell'attuale dato di totale (litri erogati da tutti i fontanelli per anno).

Infatti, alcuni dataset (es. litri totali erogati dai fontanelli) tendono ad essere solo un indicatore indiretto del comportamento della persona sul territorio in quanto dato aggregato, mentre avere una maggior granularità di informazione, consente di mettere in relazione un

fenomeno (litri di un fontanello) con un altro fenomeno (es. fotografie scattate nel raggio di 5 metri dal fontanello) in modo puntuale.

Da questa disamina emerge chiaramente potenziale informativo che gli Open Data combinati con i dati di behavior impliciti (opportunistic sensing) o espliciti (crowd sourcing) possono avere.

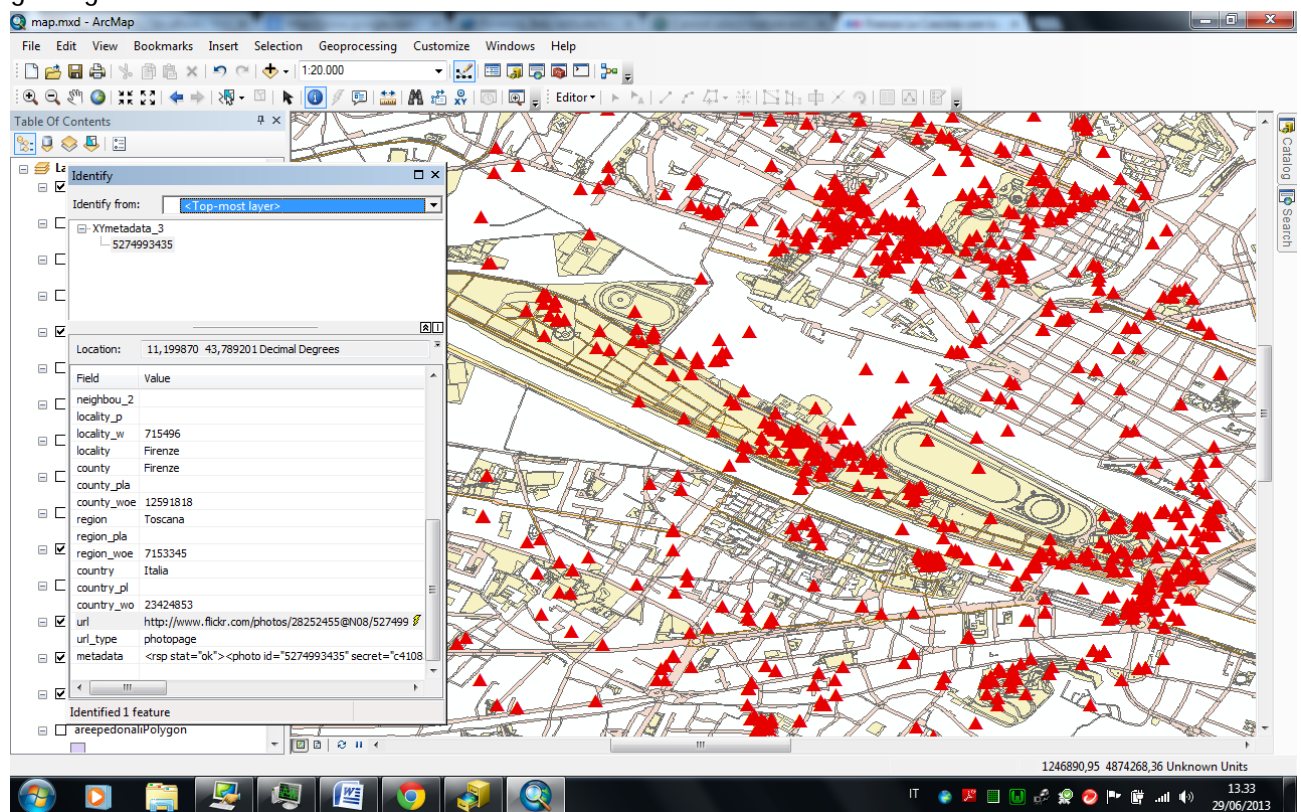
A fini esplorativi e in accordo con i lavori di Ratti e Girardin abbiamo iniziato ad analizzare gli open data disponibili sulle cascine mettendoli in relazione con i dati user generated acquisti da Flickr.

Il lavoro richiede una premessa doverosa. In questa fase ci siamo mossi al fine di verificare prima di tutto la fattibilità di una ricerca seria ed estesa basata sugli Open Data attualmente esistenti. Questo pre-assessment consente di capire se i dati sono sufficienti per poter definire delle relazioni significative o se ne servono altri con diverse caratteristiche. Il risultato di questa analisi, che è ancora in divenire, potrebbe confluire in un report che può fungere da orientamento per il Comune al momento della scelta di allestire e pubblicare nuovi dataset. Infatti, in considerazione delle nuove direttive europee EPSI (<http://epsiplatform.eu/category/keywords/directive-review> sui dati amministrativi, gli Open Data dovrebbero supportare il rilancio economico di un territorio, pertanto è indispensabile che i dataset prodotti siano in linea con le reali esigenze informative e conoscitive degli stakeholders.

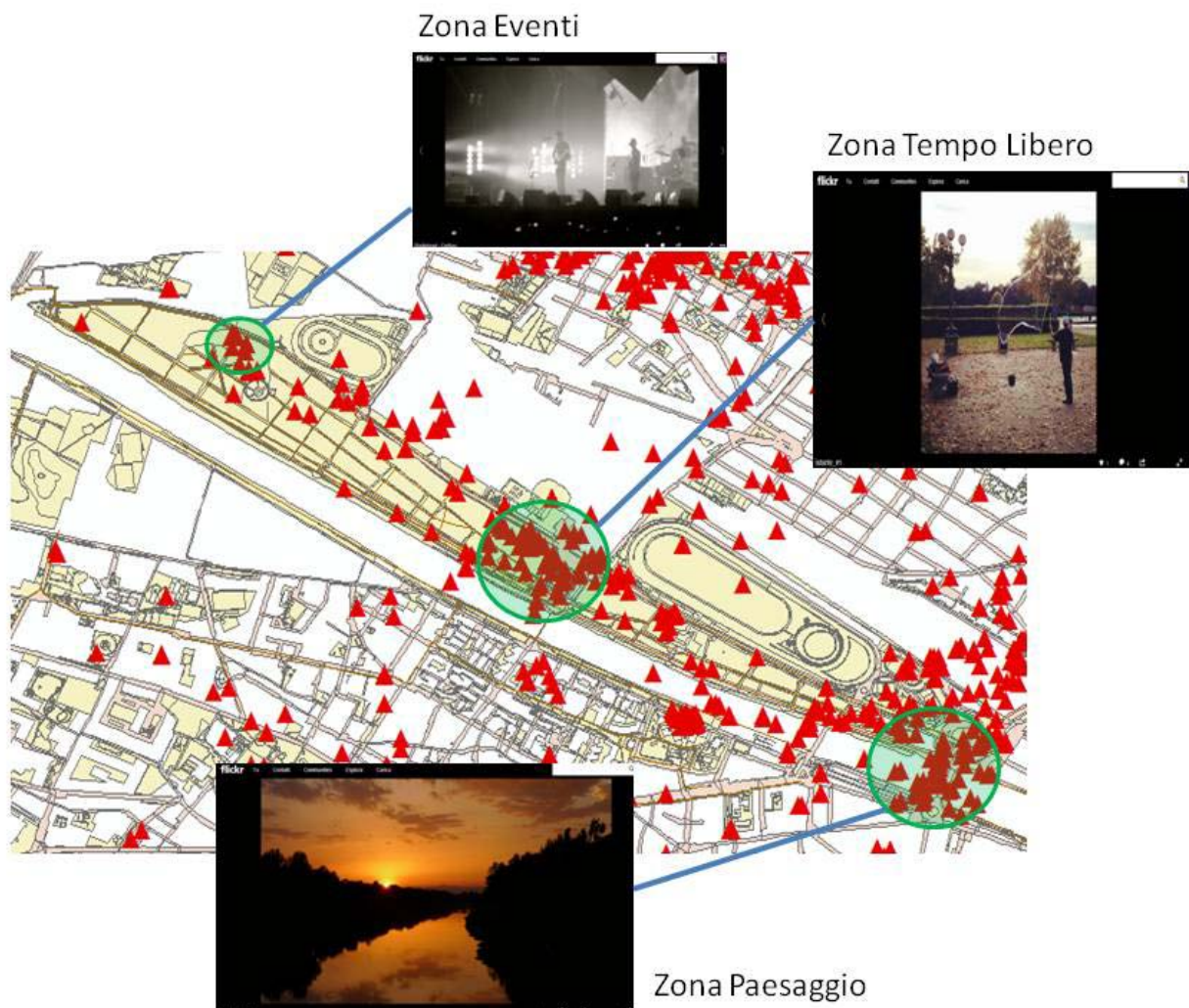
L'attività di analisi, quindi, ha riguardato lo studio e la selezione dei dataset geografici presenti sul portale come base per la costruzione di una mappa GIS da interrogare al fine di ottenere alcuni dati statistici che fotografano lo stato di fatto di una specifica area di Firenze: il parco delle Cascine.

Inoltre si è proceduto alla raccolta e il processing di dati da Flickr e successiva rappresentazione su GIS per iniziare a capire quali erano nelle quali sono state scattate più foto. A tal fine si è collegato il GIS al database di raccolta MySQL tramite tabelle collegate ODBC in access. In questo modo è stato possibile verificare in modo visivo direttamente dal GIS la correttezza della foto (punto di vista) rispetto alla suo

geotag.



L'analisi ha evidenziato 3 aree specifiche del parco che ad una prima valutazione, in base alle tipologie di soggetti acquistati potrebbero essere identificate come: Zona Eventi, Zona Tempo Libero e Zona Paesaggio o Panoramica.

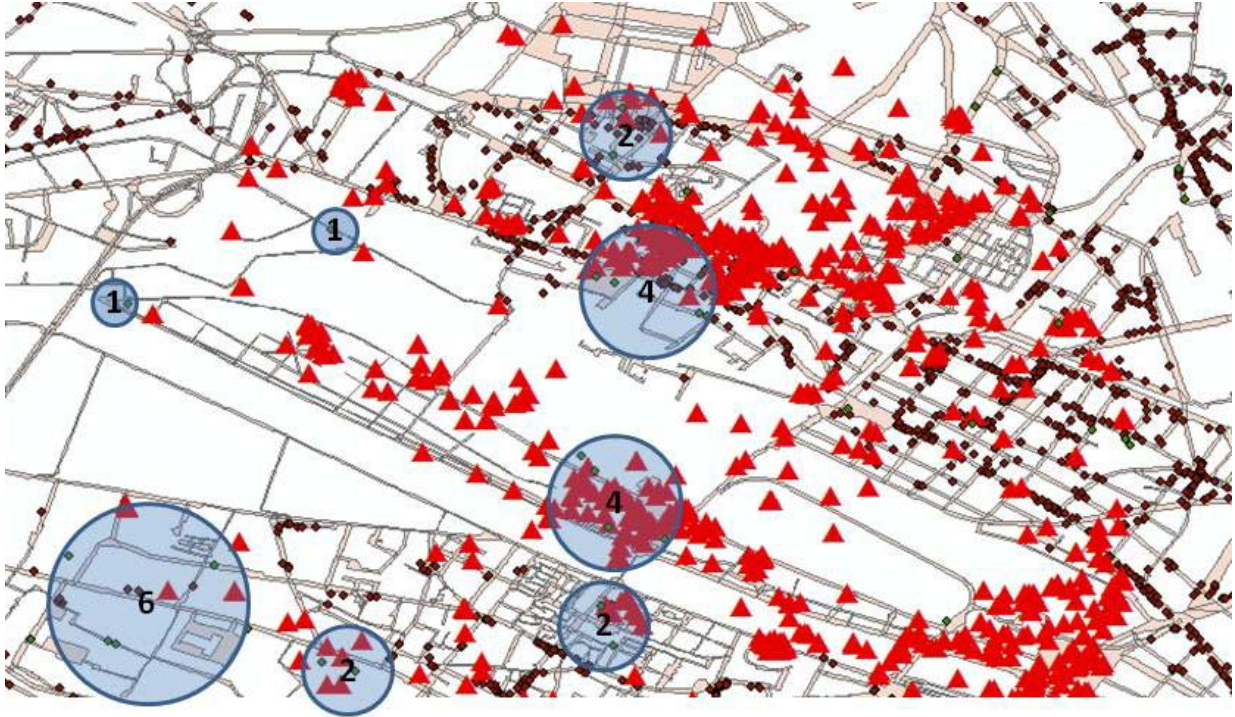


Da questa primissima rappresentazione fatta con un campione estremamente ridotto di immagini (3000) è possibile già identificare alcune aree dalle quali è più alta la concentrazione di foto scattate. In particolare nell'area verso Ponte all'Indiano si nota una totale assenza di acquisizioni. Le motivazioni di tale assenza devono essere ulteriormente approfondite. Si nota inoltre la totale assenza di immagini acquisite dall'altra sponda dell'Arno, sull'Argingrosso, che pure è considerato facente parte del parco. E' noto che, nonostante un certo lavoro di riqualificazione dell'area, con vialetti e illuminazione, la zona è comunque pochissimo frequentata addirittura dai residenti.

Di seguito si presenta un esempio di analisi che può essere fatta combinando la posizione e concentrazione dei fontanelli con i dati recuperati da Flicker.

E' possibile notare come al Piazzale del Re ci siano 4 fontanelli a fronte di un numero importante di acquisizione foto, mentre andando verso il Ponte all'Indiano, l'unico fontanello si trova all'estremità del viale Washington, quindi a circa 2Km. Questo unico fontanello dovrebbe servire tutta la zona dell'Anfiteatro fino verso la prima parte del percorso per i Renai ma è evidente che risulta insufficiente se rapportato con il numero di foto acquisite. Infine, nota estremamente importante, il fontanello non è funzionante. Questa informazione dovrebbe

essere presente all'interno del dataset per poter esse un reale valore aggiunto. Infatti, considerata la distanza dagli altri fontanelli (2km minimo), è necessario sapere se è in funzione.





## 7 Conclusioni

L'esperienza della costituzione dell'OTD di Firenze ha rappresentato un punto importante nell'esperienza di predisposizione dei sistemi informativi statistici sul turismo.

Nell'accezione che del turismo propone Necstour, l'osservazione è obbligata ad occuparsi di tutta una serie di ambiti che tradizionalmente non sono tipicamente turistici: è conseguenza anche della scelta di considerare il turismo come un *non settore* ma come un sistema complesso in cui i processi, e gli impatti coinvolgono territori e popolazioni nel loro complesso.

Questi aspetti, che sono comuni a tutti gli osservatori delle reti regionali, assumono per Firenze la rilevanza data dal suo essere una delle capitali mondiali del turismo: la individuazione delle misure implica una varietà ed una necessità di dettaglio che non viene richiesta ad altre destinazioni. La sfida informativa, soprattutto nelle prospettive future, è sicuramente aiutata dalla convinta adozione da parte di Firenze di una politica di apertura dei giacimenti informativi amministrativi. Già una interessante proporzione delle fonti utilizzate per la produzione degli indicatori proviene dal sistema degli Open Data comunali; alcune laboriose attività di ricognizione di dati presso società partecipate potranno essere azzerate se anche questi flussi confluiranno in maniera sistematica nel sistema delle informazioni pubbliche.

Un importante risultato che conviene segnalare e che rappresenta l'inizio di un promettente percorso informativo è rappresentato dalla produzione degli indicatori sui consumi energetici di fonte Enel. Si tratta di un inizio, che dovrà essere probabilmente affinato e integrato con le fonti di altri fornitori e con il dato dell'energia prodotta, ma che rappresenta, comunque, una importante novità nel panorama dell'offerta statistica sulle destinazioni turistiche.

Un importante limite da segnalare è invece rappresentato dalla mancanza di informazioni dettagliate sul lavoro nel turismo a livello comunale. Per questo tipo di fonte occorrerà probabilmente lavorare in stretta sinergia con le autorità che presidiano il collocamento e le assicurazioni obbligatorie dei lavoratori. Nell'affrontare il problema della valutazione degli indicatori ci si è posti il problema della valutazione di un loro utilizzo, ma la qualità del dato è ancora non adeguata ad un loro riutilizzo statistico.

## RIFERIMENTI

### Normativa

---

Elenco della normativa di riferimento

- DELIBERA GIUNTA REGIONALE TOSCANA n. 35/2011
- DECRETO LEGISLATIVO 6 SETTEMBRE 1989, N. 322:Norme sul Sistema statistico nazionale
- LEGGE 681/1996, comma 1, art.8.

### Bibliografia

---

Elenco della bibliografia di riferimento

Baggio, R. (2008) "Symptoms of complexity in a tourism system". *Tourism Analysis*. 13(1)

Baggio, R. (2011) "Complex and chaotic tourism systems: towards a quantitative approach" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 840-861.

Beaumont N., Dredge D., "Local tourism governance: A comparison of three network approaches" *Journal of Sustainable Tourism*, 2010 - Taylor & Francis

Candela G., Figini P., Scorcu A.E, (2005) "*The Economics of Local Tourist Systems*", *Nota di Lavoro 138.2005*, The Fondazione Eni Enrico Mattei available at the site <http://www.feem.it/Feem/Pub/Publications/WPapers/default.htm>

Calzaroni M., (2008) "Le fonti amministrative nei processi e nei prodotti della statistica ufficiale", *Atti della IX Conferenza nazionale di Statistica*, Roma.

Dwyer L., Forsyth P. (2008) *International handbook on the economics of tourism*, EE Publishing.

Martelli C., (2009) "How to implement a tourism statistical information system", in Ferrari G., Mondéjar Jimenez J., Mondéjar Jimenez J., Vargas Vargas M., *Principales tendencias de investigación en turismo*, Septem Ediciones

Martelli C., Bellini E. (2012) "The role of a semantic approach of complex statistical information system planning and management: Tourism observatories in social dialogue and participative governance processes" 2012 Eighth International Conference on Signal Image Technology and Internet Based Systems

OECD (2012) *Oecd Tourism Trends and Politics*, OECD Publishing

Reece W.S., (2009) *The Economics of Tourism*, NJ, Prentice Hall.

World Travel and Tourism Council (2007), *blueprint for a new tourism*, available at the site [http://www.wttc.org/download.php?file=http://www.wttc.org/bin/pdf/original\\_pdf\\_file/wttc\\_blueprint\\_final.pdf...](http://www.wttc.org/download.php?file=http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/wttc_blueprint_final.pdf...)

### Sitografia

---

Elenco della sitografia di riferimento

- <http://www.comune.fi.it>
- <http://www.provincia.fi.it>
- <http://opendata.comune.fi.it/>

- <http://www.vetrina.toscana.it/>
- <http://www.quadrifoglio.org>
- <http://www.artex.it>
- ...