

Per un Buon Governo del Turismo a Siena

Piano strategico e operativo
2024-2030



CREDITS

CONSULTA D'AMBITO TERRE DI SIENA

Alessandro Mariotti | Magistrato delle Contrade
 Andrea Ginestrini | Confesercenti Provinciale di Siena
 Sofia Turchi | Conflavoro Siena
 Michele Petrini | CNA Siena
 Luisella Bartali | Confcommercio Siena
 Nathalie Beaugonin | Confindustria Toscana sud
 Cecilia Mostardini | AGT Siena
 Cristina Amberti, Rita Ceccarelli | Centro Guide Siena
 Martina Dei | Federagit Siena
 Silvia Da Frassini | Fondazione San Galgano
 Angelo Armiento | Accademia Musicale Chigiana
 Stefano Di Bello | Opera Laboratori
 Massimo Bianchi | Opera Metropolitana di Siena
 Elisa Rubegni | Musei di Asciano
 Annalisa Giovani | Pinacoteca Nazionale di Siena
 Luca Barbagli | Proloco di Asciano
 Rosanna Recchi | Proloco di Sovicille
 Cinzia Buccianti, Federico Maria Pulselli | Università degli Studi di Siena
 Mario Del Secco | Camera di Commercio Arezzo-Siena
 Lorenzo Baragatti | Società della Salute Senese
 Gianmarco Gotti | Azienda Pubblica Servizi alla persona (Asp Città di Siena)
 Massimiliano Tabusi | Università per Stranieri di Siena
 Laura Manzi | Fondazione MPS
 Simone Bastianoni e Laura Manzi | Alleanza territoriale Carbon Neutrality Siena
 Serena Bianciardi | Associazione DMO Terre di Siena
 Varenò Cucini | Tavolo di coordinamento delle associazioni del turismo sostenibile

SUPPORTO TECNICO

Etifor | Valuing Nature
 Diego Gallo - Coordinamento
 Federica Bosco - Project Management
 Serena De Franceschi - Supporto tecnico
 Alessia Fiorentino - Supporto tecnico
 Martina Catte - Supporto tecnico

FACILITAZIONE

Etifor | Valuing Nature
 Sofia Caiolo, Riccardo Da Re

GRAFICA

Etifor | Valuing Nature
 Serena Cesca

CONTATTI

progettisovracomunali@comune.siena.it

Data 01/04/2024 Versione 1.0

GRUPPO OPERATIVO DEL COMUNE DI SIENA

Direzione Cultura e Turismo

Iuri Bruni
 Susanna Gatti
 Marcello Sacco
 Matteo Fontani

Servizio Progetti Sovracomunali

Paolo Bonari
 Luciano Dragoni
 Isabella Neri

Servizio Gestione Eventi e Sistemi Museali

Monica Vanni
 Franca Muzzi
 Silvia Pesucci

Servizio Comunicazione

Roberta Mari
 Laura Modafferi

Servizio Gestione Risorse Economiche Direzionale

Ilaria Vignoletti
 Roberto Brogi

Servizio Statistica

Maria Teresa Mauro
 Davila Agnello

Servizio Mobilità

Daniela Capotorti
 Laura Ermini
 Carla Boldi

Servizio Ambiente

Lorenzo Pampaloni
 Stella Pantella

Ufficio Stampa

Alessandro Lorenzini
 Alessandro Ancilli

Staff Sindaco

Elettra Palazzesi
 Sara Corti

Indice

Credits	2
Indice	3
Premessa	5
1. Introduzione	6
2. Il fenomeno turistico a Siena	12
2.1 Analisi del contesto	12
2.2 Analisi della percezione degli stakeholders sulla sostenibilità della destinazione	20
2.3 Analisi dei rischi nello scenario globale	30
3. Verso un turismo di territorio	33
3.1 La destinazione Siena nel quadro della governance e dell'operatività	33
3.2 L'Eco-Destinazione: il turismo come bene comune	38
3.3 L'identità di Siena attraverso l'accoglienza	40
3.4 Attrattività e competitività dell'offerta di Siena	42
4. I pilastri, gli obiettivi e le azioni del piano per lo sviluppo sostenibile	46
4.4 Per la cura del territorio	48
4.5 Per garantire il benessere della comunità locale	58
4.6 Per conservare il patrimonio culturale	64
4.7 Per tutelare l'ambiente	68
5. Conclusioni	78



Siena resta tutta medievale e quasi immobilizzata nel tempo. La meraviglia nasce dalla visione di uno scheletro intatto di città medievale, che non ha nulla di archeologico. La vita d'oggi con le sue accese passioni vi ribolle quasi con furia: mai, nemmeno per un istante, si ha l'impressione di vivere in un anacronismo. A Siena si hanno quei momenti perfetti in cui il passato più lontano risale a galla fino a noi, confondendosi col presente diventandogli contemporaneo.

Guido Piovene (1957). *Viaggio in Italia*. Milano, A. Mondadori.



Foto di Michele Calliani su Unsplash



Premessa

Questo Piano per lo sviluppo sostenibile del turismo a Siena si inserisce all'interno di un **percorso di transizione verso la sostenibilità** partito dalle politiche per l'ambiente della città ed esteso in un secondo momento alla strategia di sviluppo turistico. Dal confronto con i tecnici e con gli operatori del settore, si sta rafforzando la convinzione di **coinvolgere tutto l'ambito turistico Terre di Siena** in un processo di evoluzione sostenibile della destinazione.

Fin dai tempi passati, la città di Siena è stata una tappa quasi obbligatoria per chiunque si avventurasse in un viaggio nel centro Italia. Il valore del turismo, soprattutto in termini economici, non è mai stato però ampiamente considerato dai residenti, che godevano di una situazione economica già favorevole. Solo più tardi, con il declino di alcune attività tradizionali e il mutare dei tempi, si è cominciato a riconsiderare il turismo come strumento per portare benessere alla comunità locale. Questa nuova visione ha dato forza allo sviluppo turistico senza però pianificarne attentamente la crescita, che è quindi proceduta in assenza di una governance solida, sia nella domanda che nell'offerta. Ne è risultato l'emergere di un **rapporto problematico tra la città e il turismo**: un turismo mordi e fuggi di comitive troppo numerose riversate nel centro storico, turisti poco rispettosi o semplicemente ignari dei giusti comportamenti da mantenere in città e nel territorio, hanno generato un **sentimento di dissenso nei confronti del turismo** da parte dei cittadini.

In questo scenario, l'Amministrazione Comunale ha sentito la necessità di intervenire per gestire lo sviluppo del turismo, minimizzandone gli effetti negativi e amplificando gli effetti positivi sulla comunità locale e la tutela ambientale. Per guidare questo percorso di sostenibilità la città di Siena ha deciso di affidarsi allo **standard internazionale del Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**. Il percorso ha avuto una tappa fondamentale nel gennaio

2023 con l'ottenimento da parte della città di Siena della certificazione di gestione sostenibile di destinazione. In un'ottica di **miglioramento continuo**, dal percorso della certificazione emerge la necessità di riorganizzare in maniera più efficiente ed ordinata la governance turistica del territorio, individuando nel concreto due linee di sviluppo:

1. Dare valore alla **destinazione Terre di Siena dando vita ad una Destination Management Organization (DMO) sintesi di una partnership pubblico-privata**: anche seguendo le indicazioni di Toscana Promozione, la città di Siena, in qualità di capofila, vuole rivitalizzare l'ambito turistico Terre di Siena e portare avanti lo sforzo dello sviluppo sostenibile del turismo insieme agli altri 8 comuni coinvolti.

2. Definire una **programmazione strategica del turismo in ottica di sostenibilità**: sviluppare delle progettualità strategiche per una corretta gestione del turismo che siano allineate nel lungo termine con i principi dello sviluppo sostenibile.

La struttura del piano

Il presente piano strategico vuole essere un **documento propedeutico** che si ispira agli approcci del Destination Management e che accompagna la città di Siena alla sua definizione.

Il piano è costituito da due parti principali: una prima strategica e una seconda operativa. Quella **strategica** (capitoli da 2 e 3) è volta a definire alcuni aspetti della destinazione che risultano importanti in questa sua fase di vita, attraverso dati e attraverso le percezioni dei suoi portatori di interesse. La **parte operativa** (capitolo 4) si articola nelle schede-progetto emerse dal confronto con la comunità locale sintetizzate in un quadro organico e coerente con i criteri di sostenibilità dello standard GSTC.



1. Introduzione



Vanna Giunti,
Assessore al Turismo del Comune di Siena

“La nostra scelta di adottare una strategia di sviluppo turistico basata sui principi dello sviluppo sostenibile riflette valori fondamentali già presenti nella cultura senese. In fin dei conti agire in una traiettoria di sostenibilità significa “operare per il buon governo”.

L’attenzione per la sostenibilità della città di Siena ha radici antiche, testimoniate dalle opere pittoriche che ancora oggi raccontano il passato della città, come il celebre ciclo di affreschi “Allegoria ed Effetti del Buono e del Cattivo Governo” di Ambrogio Lorenzetti, conservato nel nostro Palazzo Pubblico. Quest’opera del 1300 propone un modello di città ideale dove le caratteristiche di un buon governo producono effetti positivi sulla società e sul territorio: ne emerge un modello politico ed economico che al giorno d’oggi definiremmo circolare e sostenibile, caratterizzato da uno stretto rapporto tra uomo e ambiente e tra città e territorio circostante.

Anche l’importanza della partecipazione attiva dei cittadini nel portare avanti l’identità autentica della città ha radici lontane e si mantiene viva e attuale oggi più che mai attraverso il ruolo delle Contrade. Esse, infatti, custodiscono le antiche tradizioni della storia e della cultura del popolo senese e costituiscono espressione di comunità contrassegnando da secoli, in modo unico e peculiare, la nostra realtà sociale così come esiste, si articola e vive quale associazione naturale.

Alla luce della nostra storia, risultava chiaro che l’approccio allo sviluppo turistico non potesse seguire una strada diversa.

La collaborazione degli operatori del territorio è fondamentale per plasmare un futuro di successo per la nostra destinazione, prendendo decisioni insieme e indirizzando sforzi e risorse verso obiettivi comuni e condivisi. In concreto, ci aspettiamo che il turismo a Siena possa creare opportunità di sviluppo economico, gestite dalla comunità locale, mantenendo sul territorio il margine economico. In questo ci ispiriamo da un lato alle indicazioni dello standard di sostenibilità GSTC, verso un turismo che minimizzi gli impatti negativi sulla comunità locale, sul patrimonio culturale e sull’ambiente. Dall’altro lato, vogliamo perseguire gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell’Agenda 2030 dell’ONU, per garantire un presente e un futuro migliore al nostro Pianeta e alle persone che lo abitano.

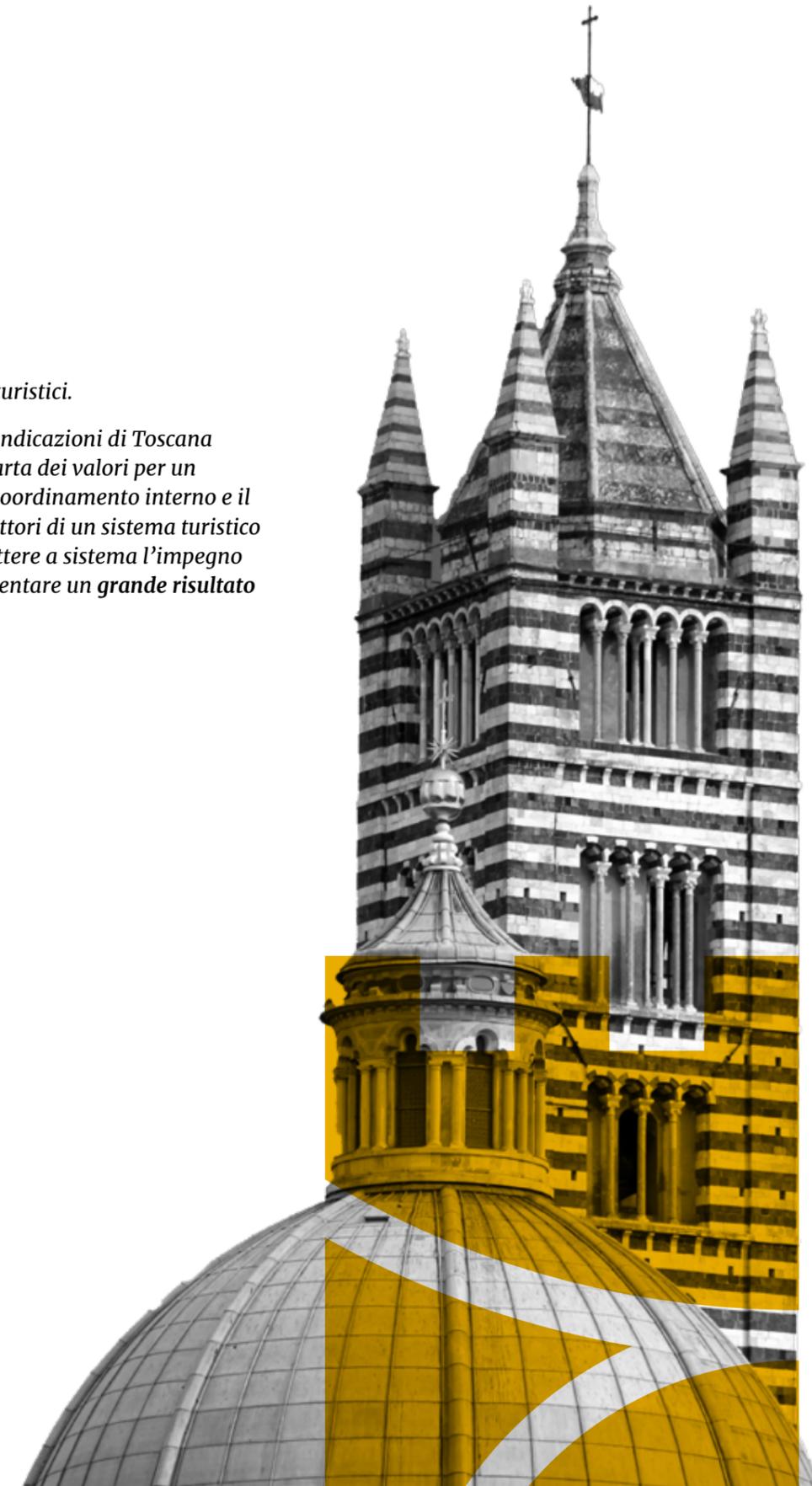
Lavorando tutti insieme speriamo di creare sinergie, sviluppare strategie innovative e promuovere al meglio le nostre risorse uniche.

Il rafforzamento della gestione dell’ambito Terre di Siena rappresenta sicuramente una sfida ma anche un allargamento degli orizzonti in diversi sensi.

Da una parte, permette di rafforzare lo spazio vitale turistico di Siena. Il confine di una destinazione turistica infatti è in continua evoluzione ed è definito dal turista stesso, in base alle sue scelte ma anche in base a come si presenta il territorio. Presentare la destinazione Terre di Siena come uno spazio vitale turistico unitario e organizzato permetterà di aumentare la competitività della destinazione, che si presenta quindi come un territorio molto vario e ricco

di numerosi attrattori turistici.

Inoltre, in linea con le indicazioni di Toscana Promozione e con la Carta dei valori per un turismo sostenibile, il coordinamento interno e il coinvolgimento degli attori di un sistema turistico dà l’opportunità di mettere a sistema l’impegno di ognuno per farlo diventare un grande risultato d’insieme.”



1.1 Il percorso partecipativo

La partecipazione dei portatori d'interesse e il legame con l'ambiente circostante sono pratiche consolidate a Siena ed era chiara la necessità di portarle avanti anche nella gestione del turismo. Per definire un piano strategico per lo sviluppo turistico che considerasse gli interessi e i valori di tutta la comunità locale, il Comune di Siena ha avviato quindi un **percorso partecipativo** coinvolgendo i portatori d'interesse del territorio.

La **progettazione partecipata** è una metodologia operativa imprescindibile per l'organizzazione di un turismo territoriale sostenibile, derivato da una visione condivisa di sviluppo della destinazione. Durante il percorso partecipativo tutti i portatori d'interesse (c.d. stakeholder), altamente coinvolti e

responsabilizzati, hanno avuto la possibilità di esprimersi, portando la propria esperienza a sostegno di iniziative turistiche che rispondano alle esigenze effettivamente espresse dal territorio dove si opera. La partecipazione inoltre responsabilizza i decisori e i partecipanti stessi, contribuendo a fornire una maggiore sostenibilità alle proposte che emergono durante gli incontri.

In sintesi, un processo partecipativo:

- **Aumenta la qualità delle decisioni**
- **Democratizza il processo decisionale**
- **Costruisce capitale sociale**
- **Crea una evidenza richiesta dallo standard per lo sviluppo sostenibile.**

Il processo partecipativo portato avanti a Siena si è composto di quattro fasi:

- 1. Informazione alla destinazione** attraverso il coinvolgimento della Cabina di Regia
- 2. Coinvolgimento della comunità locale** attraverso l'organizzazione di 3 incontri partecipativi tra l'autunno 2023 e l'inverno 2024

Nello specifico, i tre incontri partecipativi hanno coinvolto la Cabina di Regia e dipendenti degli uffici del Comune di Siena coinvolti nel turismo, la consulta dell'ambito turistico Terre di Siena, e l'associazione DMO Terre di Siena. Ogni incontro è stato finalizzato ad affrontare una diversa tematica nell'ambito dell'organizzazione turistica del territorio dividendo la discussione in due momenti: una prima parte divulgativa in plenaria, volta ad ispirare i partecipanti con buone pratiche turistiche di altre destinazioni, e

una seconda parte partecipativa in gruppi, volta a progettare insieme le azioni di gestione turistica. Durante il primo incontro partecipativo, i portatori di interesse del turismo senese hanno avuto modo di ascoltare la testimonianza di Stefano Ravelli, direttore dell'APT Valsugana Lagorai in Trentino, prima destinazione ad aver ottenuto la certificazione GSTC. Ravelli ha descritto il percorso intrapreso dalla Valsugana per passare "da destinazione a eco-destinazione", caratterizzata da un approccio eco-sistemico al territorio.



Ambrogio Lorenzetti, Dettaglio dell'Allegoria ed effetti del Buono e del Cattivo Governo, affresco, Siena, Palazzo Pubblico (1337-1339)

Ne emerge quindi il concetto di **turismo come bene comune** che anche nella gestione della destinazione Siena diventa centrale: il turismo rappresenta un'opportunità che coinvolge l'intero territorio e genera ricchezza diffusa, non è il territorio ad essere a servizio del turismo ma il turismo che deve beneficiare il territorio. Il percorso di certificazione, rende necessario affiancare ancora di più le realtà locali e gli operatori per creare maggiore coerenza e consapevolezza all'interno della destinazione. La collaborazione tra la comunità, gli operatori e l'amministrazione è emersa come fondamentale per definire i bisogni del territorio e di conseguenza le priorità d'azione. L'obiettivo è passare da un approccio al turismo e alle attività turistiche che soddisfano l'interesse di pochi e dove ognuno agisce individualmente (ego-turismo), a una visione più ampia e integrata all'interno di un ecosistema che condivide valori comuni (eco-turismo).

Durante il secondo incontro partecipativo è intervenuto Carlo Runggaldier, direttore della cooperativa turistica Dolomites San Vigilio in Alto Adige, anch'essa destinazione certificata GSTC. Il focus del suo intervento è stato su "Turismo: accoglienza e cura del territorio", da cui

sono emerse alcune indicazioni utili anche per la destinazione Siena.

L'esperienza della vacanza è il risultato di un approccio coordinato di molti attori, in cui è fondamentale il coinvolgimento degli stakeholders e della **comunità locale**. Essa infatti è stata identificata come **stakeholder principale della destinazione**, in quanto custode dell'ospitalità, dell'autenticità e della qualità ma anche dell'ambiente e della cultura. Per questo motivo, tra i compiti più importanti della destinazione c'è quello di **comprendere il territorio e i suoi equilibri** e di gestire i flussi turistici di conseguenza. In concreto, attraverso un efficiente sistema di gestione delle risorse del territorio (residenti, natura, cultura,...) la destinazione deve puntare ad alimentare il ciclo di miglioramento continuo, coinvolgendo residenti, operatori turistici, istituzioni e visitatori e a favorire uno sviluppo del turismo a vantaggio di tutti e garantendo una buona qualità di vita.

Ospite del **terzo incontro** è stato Francesco Tapinassi, Direttore di Toscana Promozione Turistica, che ha presentato la "**Carta dei valori del turismo sostenibile in Toscana**"¹. La Carta dei Valori è concepita per coinvolgere i diversi attori

¹ Toscana Promozione Turistica. *Carta dei valori per un turismo sostenibile* (2023). www.visittuscany.com/export/shared/make/documenti/carta-valori-turismo-sostenibile-toscana-ottobre-2023.pdf

del turismo in un progetto ampio, che vuole incentivare sia le piccole azioni quotidiane sia operazioni di rilevanza significativa e a lungo termine. Questa carta costituisce una mappa concettuale e operativa verso una Toscana ideale, dove le priorità è il rispetto delle risorse ambientali e la rigenerazione dell'ecosistema, dove la valorizzazione del capitale sociale e culturale avviene in modo spontaneo, e infine, dove la sintonia tra operatori e visitatori genera buone pratiche.

La carta promuove cinque principi per la diffusione di un turismo più sostenibile: collaborazione, conservazione, rispetto, responsabilità e trasparenza. In sintesi, questo documento rappresenta un manifesto programmatico per investire tempo, impegno e risorse nella stessa direzione, al fine di raccogliere insieme, residenti e viaggiatori, tutti i benefici che ne derivano. La destinazione Siena, come attore integrato nel sistema regionale deve far propri questi principi nella gestione turistica.

Queste indicazioni tecniche operative su come intraprendere un percorso di sostenibilità sono state delle suggestioni importanti per i portatori di interesse che hanno preso parte al processo partecipativo. Durante le attività sono infatti emerse importanti riflessioni sulle tematiche trattate e su come calarle nel contesto senese. Nell'ottica di rappresentare le preoccupazioni e gli interessi espressi dalla comunità locale sul percorso di sviluppo sostenibile del turismo, il presente piano nasce quindi da una **rielaborazione** di quanto emerso nel corso del processo partecipativo. In particolare, il capitolo 3 sarà dedicato a delineare la strategia che guiderà questo sviluppo sostenibile attraverso le percezioni dei portatori di interesse.



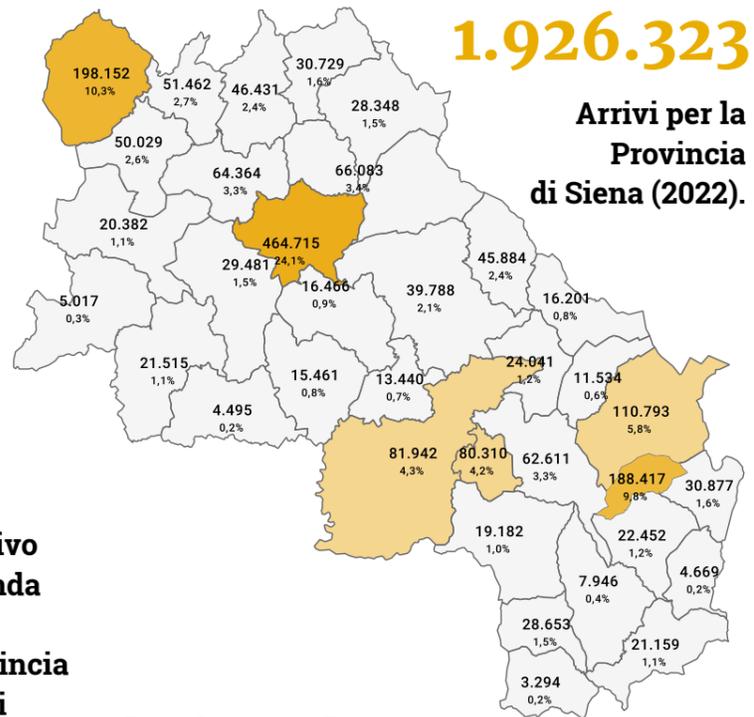


2. Il fenomeno turistico a Siena

Il presente capitolo vuole fornire una descrizione del fenomeno turistico nella città di Siena. Dal lato quantitativo verrà proposta un'analisi della domanda e dell'offerta attraverso i dati forniti dall'Osservatorio Turistico della Provincia di Siena, mentre dal lato qualitativo si analizzeranno le opinioni di visitatori e residenti raccolte tramite questionari.

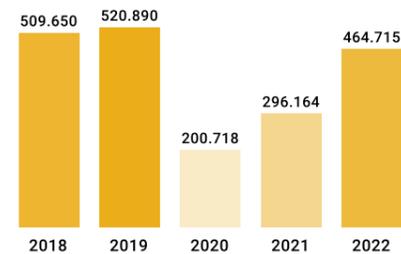
2.1 Analisi del contesto

Per quanto concerne il movimento turistico, la città di Siena ha registrato nel 2022 un totale di 464.715 arrivi e di 1.010.262 presenze. Nelle seguenti figure si può osservare l'andamento degli arrivi e delle presenze dal 2018 al 2022. L'anno 2022 ha visto una notevole ripresa degli arrivi turistici, calati a causa dell'emergenza Covid-19, arrivando quasi a raggiungere nuovamente i livelli pre-pandemia: il movimento turistico del 2022 registra un -10% rispetto a quello del 2019, mentre nel 2021 la differenza rispetto al 2019 era pari al -43%. L'indice di turisticità del Comune di Siena indica che sono presenti circa 52 turisti residenti al giorno ogni 1000 abitanti ed è in linea con la media provinciale. Tuttavia, si ritiene che i dati su arrivi e presenze potrebbero essere alterati a causa di posti letto non dichiarati nei sempre maggiori appartamenti in affitto ad uso turistico non correttamente registrati.

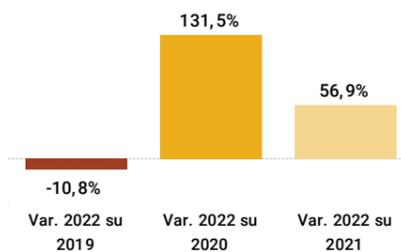


Fonte: Osservatorio Turistico della Provincia di Siena.

Serie storica degli arrivi (valori assoluti)



Variazioni % degli arrivi

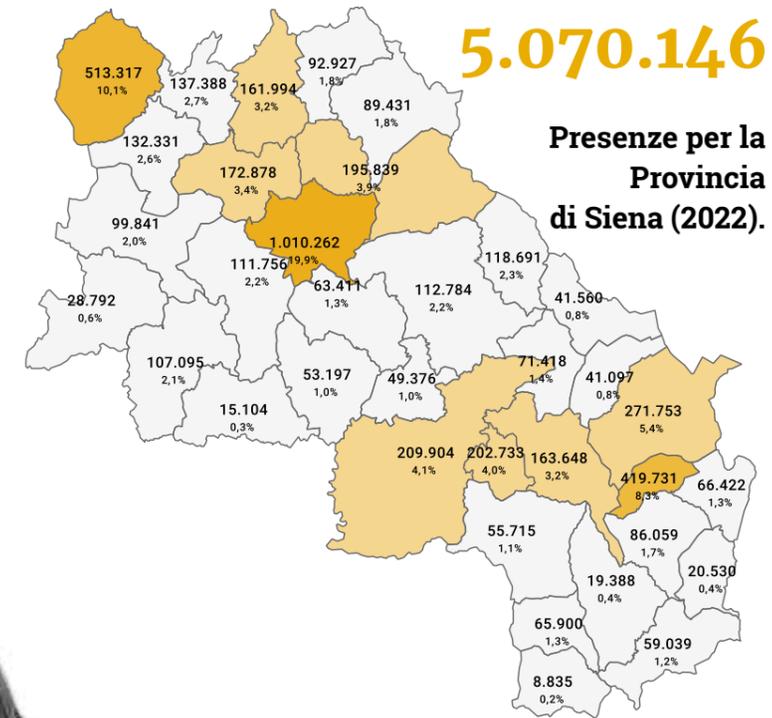


Variazioni assolute degli arrivi



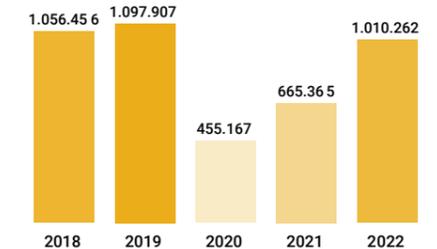
5.070.146

Presenze per la Provincia di Siena (2022).

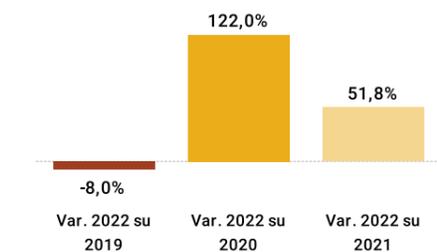


Fonte: Osservatorio Turistico della Provincia di Siena.

Serie storica movimento delle presenze (valori assoluti);



Variazioni % delle presenze



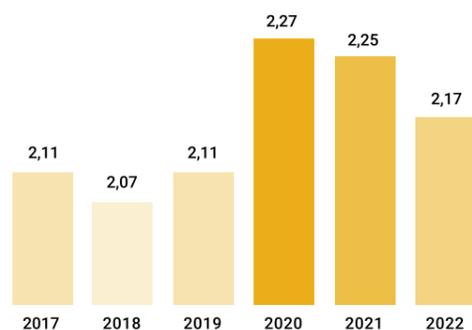
Variazioni assolute delle presenze



Foto di Jianxiang wu su Unsplash



Durata media del soggiorno nel Comune di Siena (2017-2022)

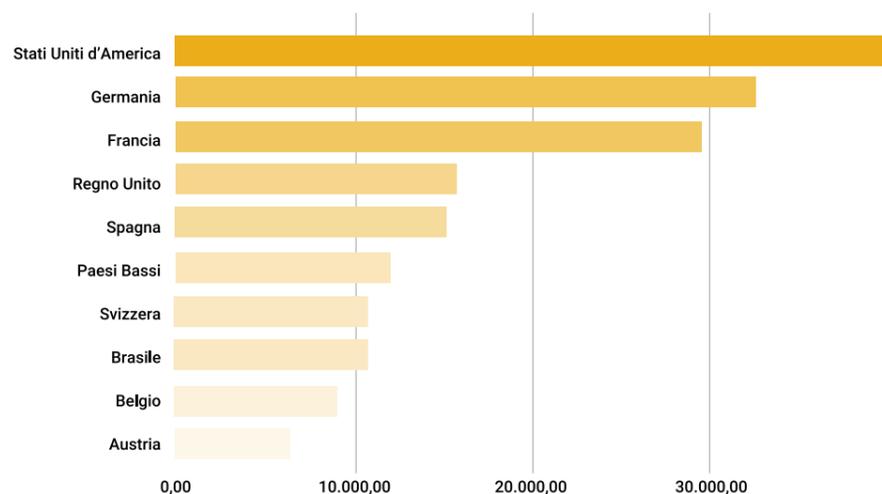


Elaborazione Etifor su dati Osservatorio Turistico della Provincia di Siena

Nel 2022, la durata media del soggiorno presso il Comune di Siena si attesta sui 2,17 giorni, in aumento rispetto agli anni pre-pandemia. Nonostante la vocazione short-break della città

sia chiara, l'allungamento della durata media è positivo in quanto permette di avere maggiori contributi positivi per il territorio. Notiamo però come questo trend sia già in calo rispetto al 2021.

Arrivi per paese d'origine Comune di Siena (2022).



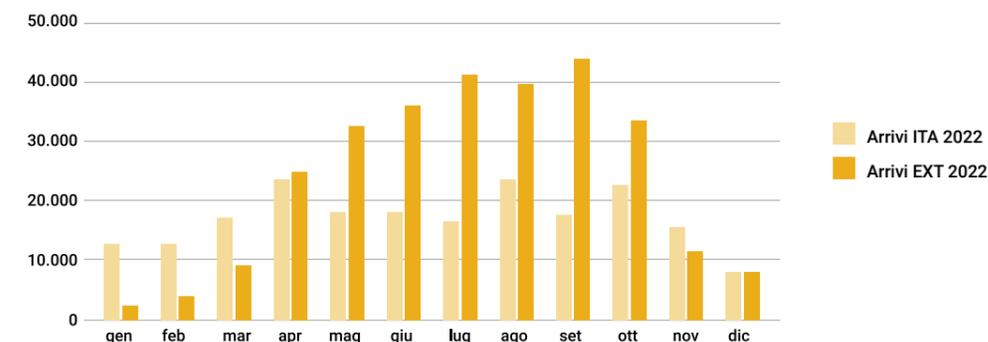
Fonte: Elaborazioni su dati Istat a cura del "Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica"

La figura precedente mostra il **numero di arrivi per i 10 primi paesi d'origine** per il Comune di Siena nel 2022. L'entità dei turisti internazionali è stata leggermente superiore a quella dei turisti italiani nel 2022, rappresentando il

55,5% degli arrivi. La maggior parte dei turisti stranieri proviene dagli Stati europei, ma spicca la componente statunitense che si posiziona al primo posto con il 15,4% degli arrivi stranieri.

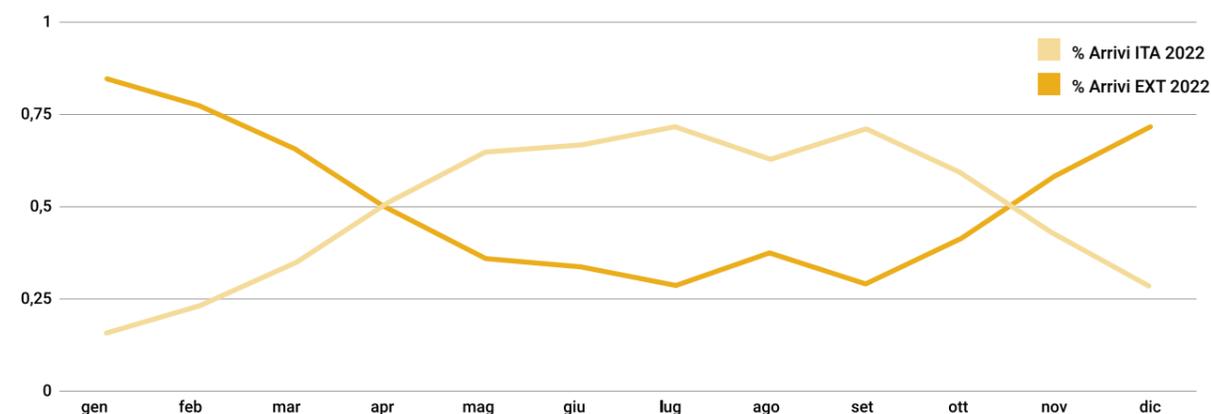


Distribuzione degli arrivi nel Comune di Siena per provenienza e mese nel 2022.



Elaborazione Etifor su dati del Comune di Siena.

Distribuzione in percentuale degli arrivi nel Comune di Siena per provenienza e mese nel 2022.



Elaborazione Etifor su dati del Comune di Siena.

Le figure precedenti ci permettono di osservare la **distribuzione degli arrivi per nazionalità e per mese** nell'anno 2022. Il flusso di turisti italiani risulta abbastanza costante durante tutti i mesi dell'anno e risulta anzi più scarico nei

mesi estivi, fatta eccezione per agosto. Risulta evidente invece la netta prevalenza di turisti stranieri nel periodo estivo, che calano poi significativamente in bassa stagione.



La seguente tabella rappresenta il **numero di arrivi in città di bus turistici e camper** registrati da Si.ge.ri.co², società che gestisce i parcheggi per i bus turistici e l'area di sosta Il Fagiolone, destinata a bus e camper. Il numero più alto di bus si è registrato nel mese di maggio, in cui sono arrivati in città una media di 73 autobus al giorno. Considerando che ogni bus turistico ha di prassi una media di 40 posti a sedere, questo dato si traduce in circa 3mila visitatori che entrano in città giornalmente per fruire delle attrazioni e dei servizi del centro storico. In questo mese, insieme ai mesi di settembre e ottobre che risultano altrettanto frequentati, la percezione è di una città altamente congestionata. In aggiunta, si ritiene che oltre a questi dati debbano essere considerati altri numeri di bus turistici non correttamente

registrati. Questo fenomeno implica un affollamento sia nel centro storico che nelle strade per accedervi, con un modesto ritorno economico per il territorio.

Dal punto di vista dell'offerta, secondo la **panoramica del tessuto economico** del Comune di Siena fornita dalla Relazione sulle Performance del Comune di Siena del 2022, le attività strettamente turistiche costituiscono tra il 18% e il 19% dell'intero tessuto imprenditoriale, ma va considerato che anche gli altri settori beneficiano della domanda turistica. Tra 2021 e 2022 si registrano diverse nuove aperture di attività ricettive extra-alberghiere (B&B, agriturismo, residenze d'epoca, case vacanze), mentre sono rimasti costanti gli alberghi, le guide e gli accompagnatori turistici e le agenzie di viaggi.

Rilevante è anche il dato sulla **qualità dell'offerta turistica**³, che vede una quasi equivalenza tra esercizi e posti letto assegnati alle categorie ricettive più basse rispetto a quelle più alte: il Comune di Siena ha un indice di qualità dell'offerta turistica pari a 1,1 ben quattro punti percentuali al di sopra della media provinciale ma ancora molto inferiore ad altri comuni della Provincia (ad es. Castelnuovo Berardenga con 5,1 e Murlo con 4,2). Il dato dimostra un aumento delle strutture alberghiere a 4 e 5 stelle nel Comune di Siena rispetto all'anno precedente, in cui l'indice di qualità corrispondeva a 0,7. Considerando però come non si sia verificato un aumento nel numero di alberghi, l'aumento di qualità è quindi dovuto ad un miglioramento di categoria. Una qualità più alta dell'offerta espone i lavoratori ad una minore precarizzazione delle condizioni lavorative.

Risulta interessante analizzare anche la **proporzione di esercizi gestiti da attività alberghiere e extra-alberghiere** nel Comune di Siena e in particolare in forma di locazioni turistiche. Il numero di posti letti a disposizione tra strutture alberghiere e extralberghiere è invece comparabile. Tuttavia ricercando le strutture disponibili in locazione a Siena su una delle piattaforme più diffuse emergono più di 800 alloggi, il che implica quindi un alto quantitativo di posti letto non dichiarati. La nuova normativa in ambito turistico della Commissione Europea, che prevede l'obbligo di codice identificativo anche nelle piattaforme online, permetterà di avere dei dati più precisi su questo fenomeno. In ogni caso, tale dato è da tenere sotto controllo per evitare fenomeni di c.d. "gentrificazione turistica" che portano alla precarizzazione del diritto all'alloggio e a un aumento dei prezzi degli immobili e degli affitti.

Numeri di arrivi di bus e camper registrati presso le aree di sosta del Comune di Siena (2023).

2023	Totale bus 2023	Totale camper 2023
gennaio	328	581
febbraio	427	187
marzo	1.262	453
aprile	1.831	1.103
maggio	2.259	764
giugno	1.765	668
luglio	1.217	512
agosto	935	1.167
settembre	2.177	1.068
ottobre	2.211	882
novembre	727	251
dicembre	535	582
totale arrivi dell'anno	15.674	8.218

Fonte: Si.ge.ri.co. S.p.A.

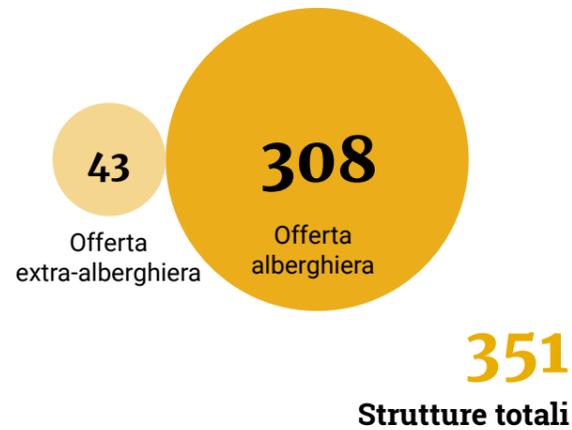
² Maggiori informazioni: <https://sigericospa.it/area/mobilita>



³ L'indice di qualità dell'offerta turistica è rappresentato dal rapporto tra esercizi e posti letto assegnati alle categorie ricettive più basse rispetto a quelle più alte (numero posti letto in alberghi a 4 e 5 stelle/numero posti letto in alberghi a 1,2 e 3 stelle).



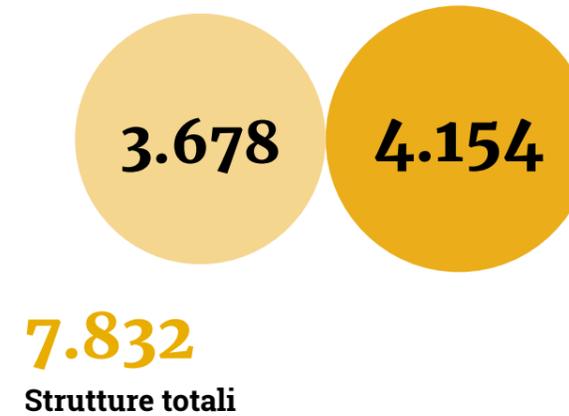
Numero di strutture ricettive per tipologia nel Comune di Siena (2022).



Fonte: Osservatorio Turistico della Provincia di Siena



Numero di posti letto per tipologia di struttura ricettiva nel Comune di Siena (2022).



Fonte: Osservatorio Turistico della Provincia di Siena

Rispetto alla densità ricettiva, nel 2022 il Comune registrava circa 3 esercizi per kmq. L'indice di utilizzazione lorda⁴ per il Comune di Siena è invece del 35,3%, più alto rispetto al valore medio regionale (28,5%) ma inferiore rispetto alla media della provincia di Firenze (41,4%) e di Prato (48,3%). Ciò implica margini di miglioramento sulla capacità di occupazione delle camere.

⁴ [presenze/(posti letto*365)]*100

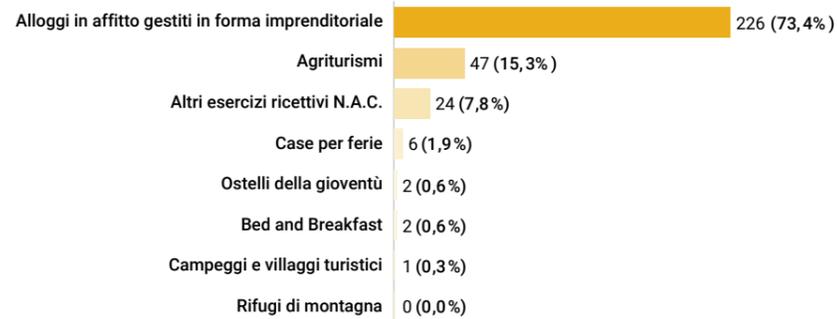
PER APPROFONDIRE:

Osservatorio Turistico della Provincia di Siena

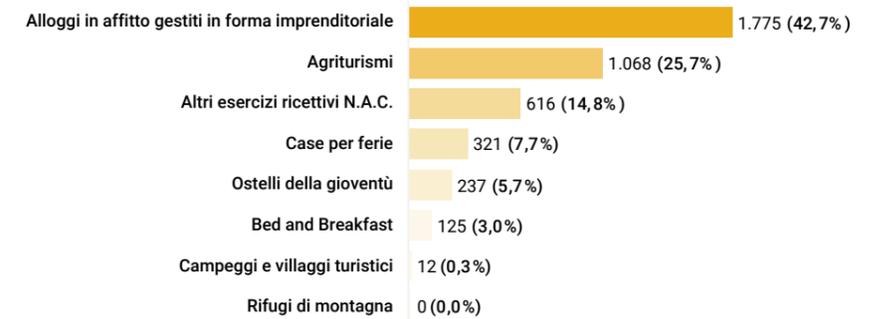


www.as.camcom.it/osservatorio-turistico-della-provincia-siena

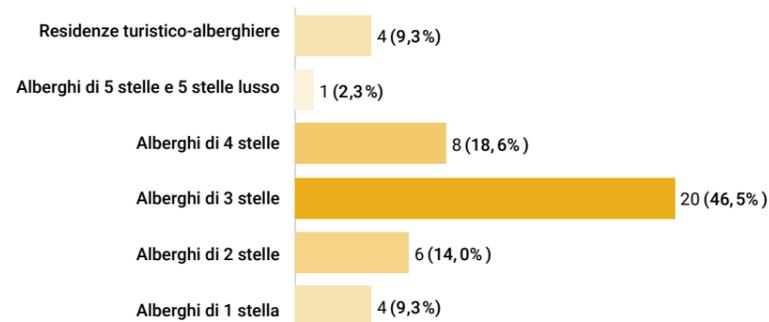
Offerta extra-alberghiera



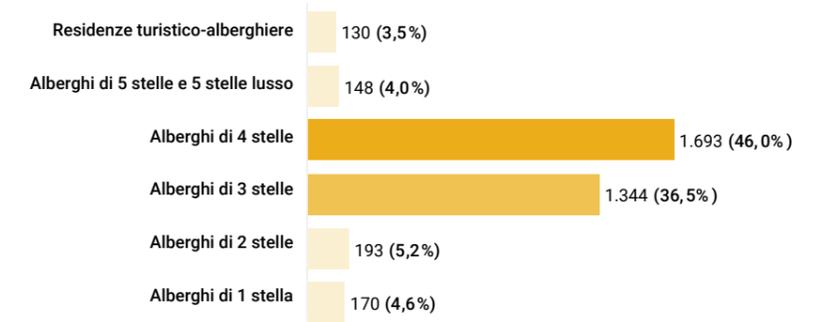
Offerta extra-alberghiera



Offerta alberghiera



Offerta alberghiera





2.2 Analisi della percezione degli stakeholders sulla sostenibilità della destinazione

Con l'obiettivo di raccogliere opinioni ad ampio raggio di visitatori e residenti sul fenomeno turismo nella città di Siena e sulla sua sostenibilità, sono stati diffusi due diversi questionari a partire da fine 2022. I canali utilizzati per la diffusione sono stati l'Ufficio Rapporti con il Pubblico per quanto riguarda i residenti e l'Ufficio Informazioni in Piazza del Campo per i turisti. I questionari non hanno la finalità di indagine statistica, pertanto i risultati qui riportati devono essere considerati parziali rispetto all'intera popolazione di riferimento. I dati raccolti sono comunque utili al fine di comprendere la percezione dei residenti rispetto agli impatti del turismo e ottenere indicazioni per una gestione turistica sostenibile.

L'opinione dei turisti

Al fine di monitorare la soddisfazione dei visitatori sulla qualità e la sostenibilità dell'esperienza presso la città di Siena, è stata avviata un'indagine⁵ presso i visitatori a fine 2022 tramite l'ufficio IAT. Di seguito verrà proposta un'analisi dei risultati degli oltre 200 questionari raccolti fino a febbraio 2024, differenziando le risposte date dai turisti italiani (circa il 70% dei rispondenti) da quelli stranieri.

Per la maggior parte dei turisti italiani (61,3%) e stranieri (86,4%) si trattava della **prima volta in visita a Siena**. Una buona parte di italiani si era invece già recata nella destinazione 1-2 volte (26,2%) o 3 o più volte (12,5%). Anche una piccola fetta di turisti stranieri aveva già visitato la città. La destinazione presenta quindi un discreto tasso

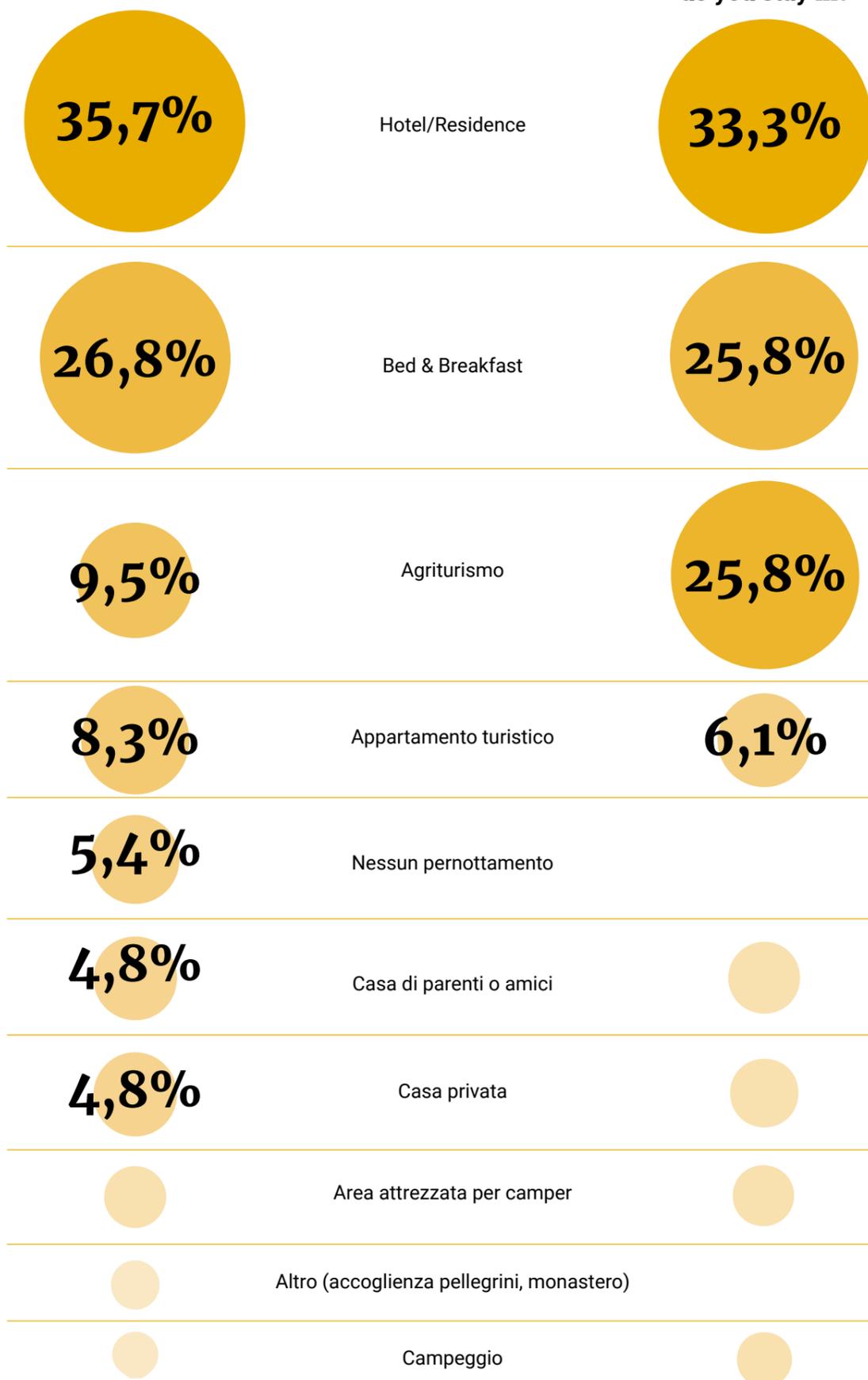
di ritorno soprattutto per gli italiani.

La maggior parte dei visitatori **alloggia nel Comune di Siena**: il 63,10% degli italiani e il 69,7% degli stranieri. Per chi invece soggiorna in un comune diverso, i più popolari sono Firenze e Monteriggioni sia per italiani che per stranieri. La città risulta quindi una meta molto attrattiva per visite in giornata da chi alloggia nei dintorni, considerando che circa 1 turista intervistato su 3 non alloggia nel comune di Siena. Per gli italiani il **tipo di alloggio** maggiormente scelto è l'hotel (35,5%) seguito dal B&B (26,63%). Discreto successo hanno anche gli appartamenti turistici e gli agriturismi (rispettivamente 8,28% e 9,47%). Anche i turisti stranieri prediligono gli hotel (33,33%); al secondo posto si collocano con ugual numero di preferenze agriturismo e B&B (25,76%). Emerge come per gli stranieri risulti molto attrattiva la tipologia di alloggio "agriturismo", scelta da 1 turista su 4.



In che tipo di alloggio soggiorna?

What kind of accomodation do you stay in?

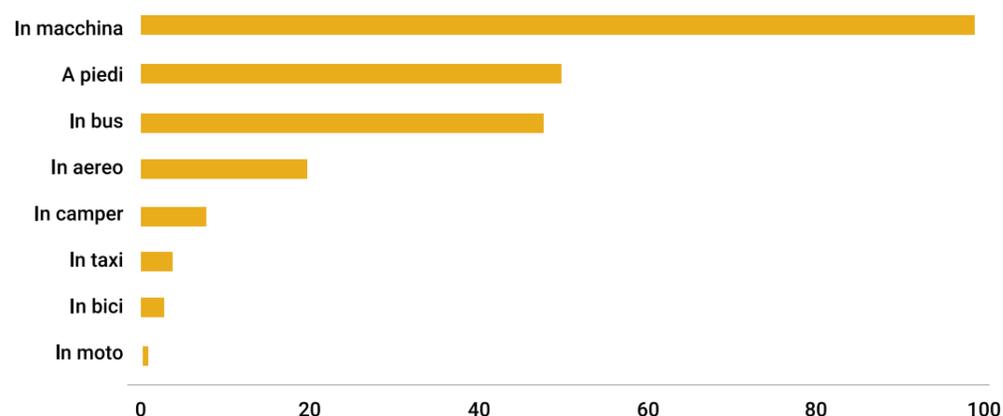




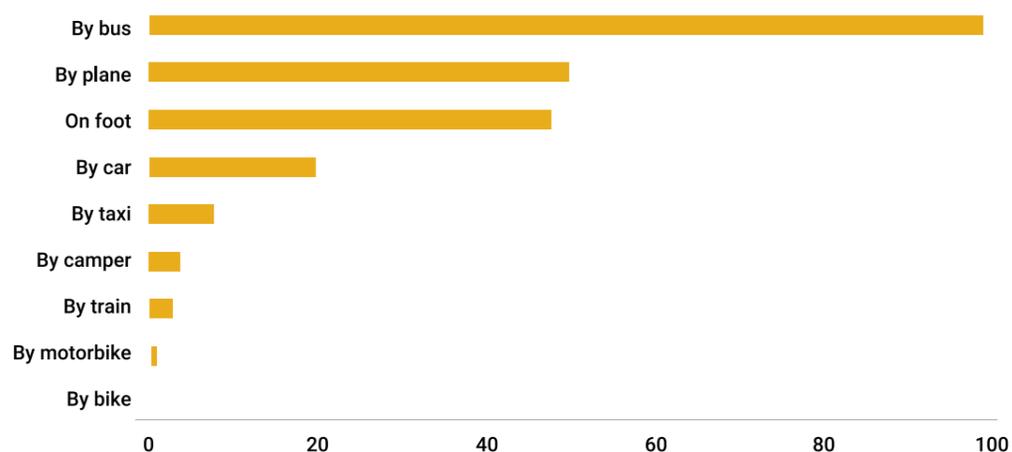
Per quanto riguarda invece i **mezzi utilizzati per raggiungere la destinazione** e muoversi durante la vacanza, la macchina risulta essere il mezzo preferito in assoluto, utilizzato da più della metà dei rispondenti italiani (58,9%). Quasi un terzo dei rispondenti dichiara poi di essersi spostato a piedi o con il bus (29,8% e 28,6%). Meno presente l'uso della macchina per gli stranieri, che invece prediligono il bus (63,6%). L'ampio utilizzo dell'aereo (51,5%) è determinato dalla

provenienza di medio-lungo raggio dei visitatori. Una buona percentuale (31,8%) dichiara di essersi spostata a piedi. Queste risposte ben rappresentano le difficoltà già emerse nel raggiungere la destinazione con i mezzi pubblici: molti italiani infatti preferiscono recarvisi con la propria auto e in altre sezioni del questionario è emerso come anche gli stranieri sempre più spesso prediligano spostarsi con l'auto in questo territorio.

Con che mezzi ha raggiunto la città e in generale si sta muovendo durante la vacanza?



With what means have you reached the city and in general are you moving during the holiday?



In generale, la soddisfazione nei confronti della qualità dei servizi offerti nella destinazione è molto alta sia da parte dei turisti italiani che da parte dei turisti stranieri. Ben il 76,2% degli italiani e il 72,7% degli stranieri sono totalmente d'accordo nel dire che hanno apprezzato l'esperienza nella destinazione. Molto apprezzato è stato anche il soggiorno nell'**alloggio** scelto (67,9% degli italiani e 72,7% degli stranieri totalmente d'accordo), tanto che il 61,9% degli italiani e il 69,7% degli stranieri è totalmente d'accordo nel dire che la qualità del servizio è elevata.

Anche l'apprezzamento nei confronti dei vari aspetti della cultura locale si rivela molto alto sia per gli italiani che per gli stranieri. L'86,3% degli italiani e il 81,8% degli stranieri risultano aver molto apprezzato la **cucina locale**, tanto che il 77,4% degli italiani e il 74,2% degli stranieri sono totalmente d'accordo nell'affermare di aver trovato prodotti di qualità. Il 79,8% degli italiani e il 78,8% degli stranieri sostiene di aver molto apprezzato la **cultura locale** ma la percentuale cala leggermente in merito alla buona manutenzione dei siti culturali: solo il 59,5% degli italiani e il 63,6% degli stranieri è totalmente d'accordo.

Per quanto riguarda il tema ambientale, la destinazione registra un livello di soddisfazione abbastanza buono. Il 46,4% degli italiani risulta totalmente d'accordo nell'affermare che le **aree verdi** sono ben mantenute e un'uguale percentuale è abbastanza d'accordo; troviamo percentuali simili anche nelle risposte dei turisti stranieri: un 43,9% è totalmente d'accordo, mentre un 50% è abbastanza d'accordo.

Sono emersi pareri contrastanti in merito alla facilità nel raggiungere la destinazione con i mezzi pubblici: ben il 63,1% degli italiani e il 54,5% degli stranieri risulta totalmente in disaccordo o non completamente d'accordo in merito. Solo il 6% degli italiani e il 9,1% degli stranieri risulta completamente d'accordo nel poter raggiungere facilmente la destinazione con i mezzi pubblici.

Due domande aperte permettevano ai visitatori di esprimere la loro opinione in merito alla loro esperienza a Siena. La prima domanda chiedeva di indicare **possibili miglioramenti da apportare nella destinazione**. Alcuni temi ricorrenti citati da diversi rispondenti sono stati:

Miglioramenti

<p>Mezzi di trasporto pubblici</p> <p>è stato chiesto di aumentare le possibilità di trasporto al di fuori del centro storico e con le altre città e di poter garantire migliori coincidenze con i mezzi che vanno fuori regione.</p>	<p>Accessibilità</p> <p>garantire una maggiore possibilità di accesso alle persone con disabilità</p>	<p>Cultura</p> <p>Più eventi culturali e attrazioni legate al divertimento</p>	<p>Pulizia</p> <p>in particolare pulizia delle strade del centro dai rifiuti</p>
	<p>Verde urbano</p> <p>Miglioramento della gestione delle aree verdi</p>	<p>Bagni pubblici</p> <p>Aumento del numero</p>	<p>Prezzi</p> <p>Prezzi più contenuti</p>

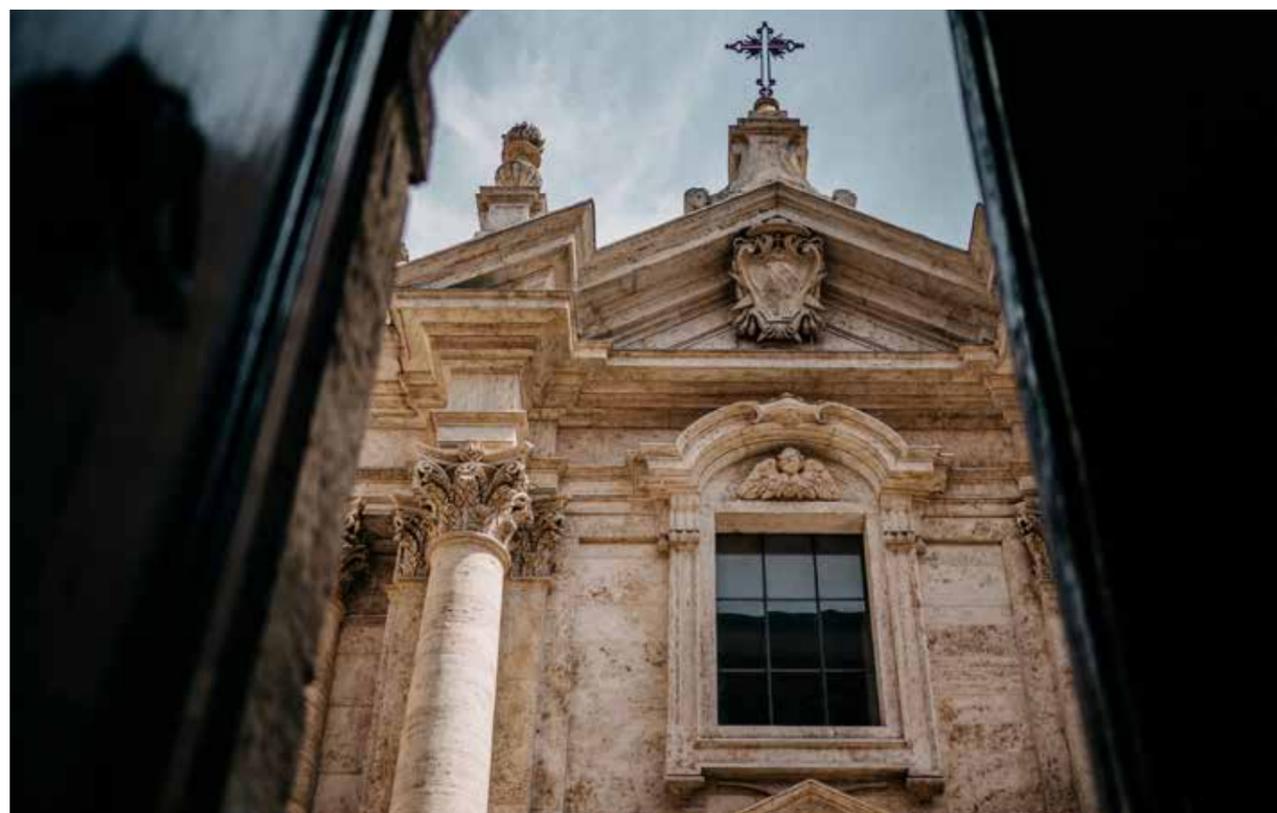


Sia per i visitatori italiani che per quelli stranieri, il tema dei mezzi di trasporto è quello citato maggiormente: le problematiche vengono riscontrate sia per raggiungere la città che per esplorare agevolmente i suoi dintorni.

La seconda domanda chiedeva invece di indicare gli **elementi maggiormente apprezzati** nella destinazione. Gli elementi più citati sono stati:

Apprezzamenti

<p>■ Accoglienza</p> <p>ospitalità, calore e cordialità dei cittadini</p>	<p>■ Cultura</p> <p>architettura e arte hanno ricevuto diverse menzioni di lode, nello specifico spesso riferite a Piazza del Campo, al Duomo e alle chiese, ai musei, ma anche la storia e le tradizioni delle contrade sono state molto apprezzate</p>	<p>■ Enogastronomia</p> <p>prodotti locali di alta qualità</p>	<p>■ Paesaggio</p> <p>anche il panorama e la natura sono stati particolarmente apprezzati</p>
--	---	---	--

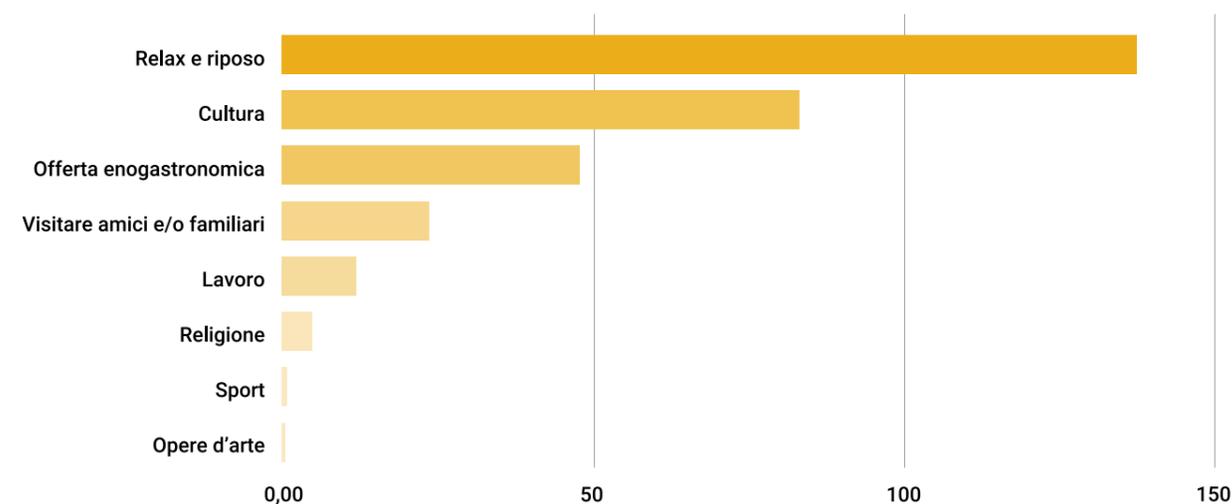


La cultura si conferma la maggior attrattiva della città di Siena ma i visitatori risultano molto colpiti dalla calda accoglienza dei locali e dalla qualità dell'offerta enogastronomica.

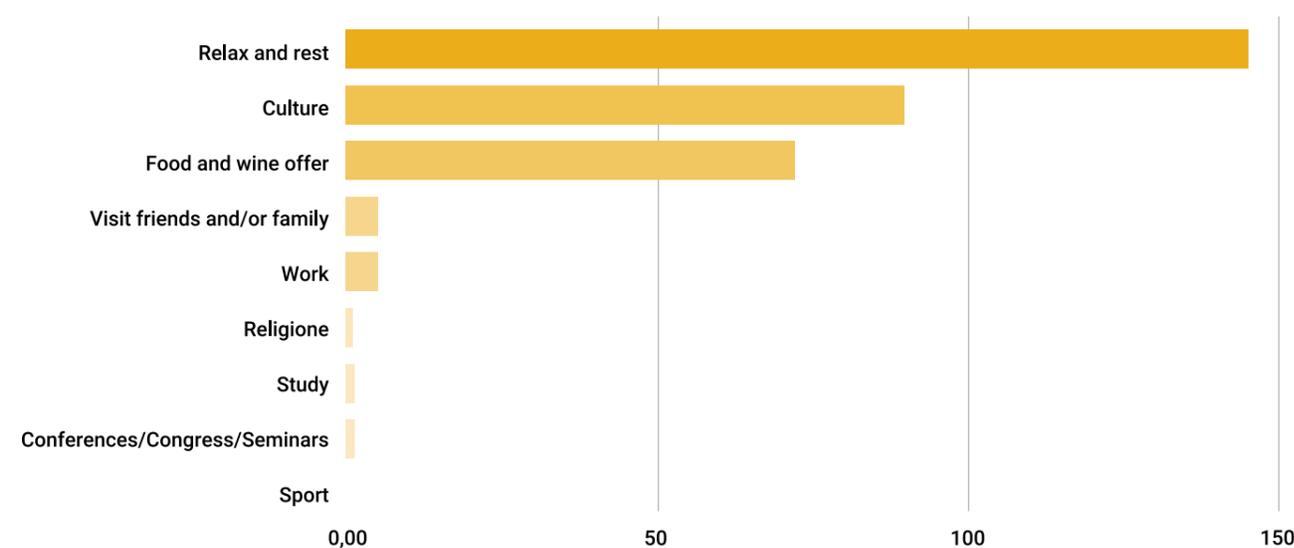
Infine, ai rispondenti è stato chiesto di indicare le loro **motivazioni principali del viaggio a Siena**. Al primo posto risulta la ricerca di relax e riposo sia per italiani (indicata dall'82,1%) che per

gli stranieri (87,9%). Al secondo posto si afferma indiscussamente l'offerta culturale, indicata dalla metà dei rispondenti totali (50% degli italiani e 54,5% degli stranieri). Segue con poca differenza l'offerta enogastronomica, che però riscuote più popolarità tra gli stranieri (43,9% contro il 29,2% degli italiani). Significativo è il 13,7% degli italiani che afferma di visitare Siena anche per visitare amici e familiari.

Per favore indichi fino a un massimo di 3 motivi per cui ha deciso di visitare Siena



Please indicate up to 3 reasons why you decided to visit Siena





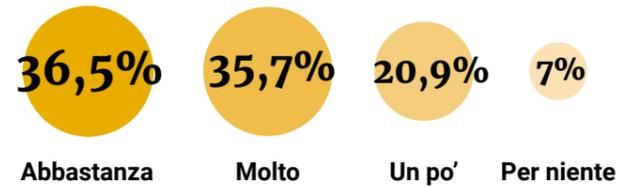
Il punto di vista dei residenti

Al fine di monitorare le aspirazioni, preoccupazioni e soddisfazioni della comunità locale nei confronti del turismo e della sostenibilità turistica a Siena, è stata avviata a fine 2022 un'indagine presso i residenti tramite l'ufficio URP. Di seguito verrà proposta un'analisi dei risultati degli oltre 100 questionari raccolti

fino a febbraio 2024, tutti in lingua italiana.

La maggior parte dei rispondenti (72.2%) dichiara di essere molto o abbastanza informato sugli impatti positivi del turismo nella destinazione. Quasi la metà dei rispondenti è da sempre residente a Siena (49,6%) e solo il 19% vive in città da meno di 10 anni.

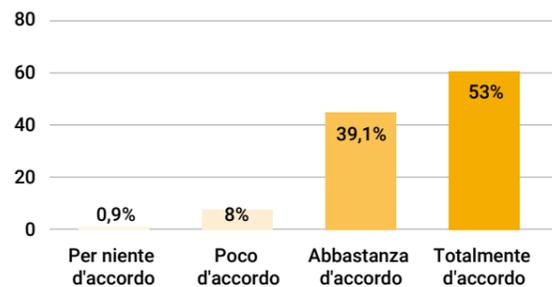
Quanto è informato sugli impatti positivi del turismo nella destinazione?



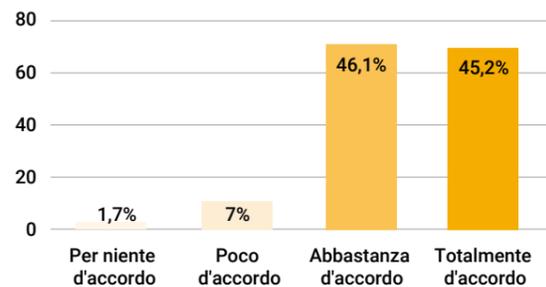
La percezione rispetto ai benefici portati dal turismo a favore dei residenti è generalmente positiva: più della metà dei rispondenti (53%) si dimostra totalmente d'accordo sul fatto che il

turismo porti benefici alla comunità locale e quasi la totalità dei rispondenti è d'accordo o totalmente d'accordo (91,3%) sul fatto che il turismo contribuisca a migliorare la qualità della vita.

Il turismo porta benefici alla mia comunità



Il turismo contribuisce a migliorare la mia qualità di vita

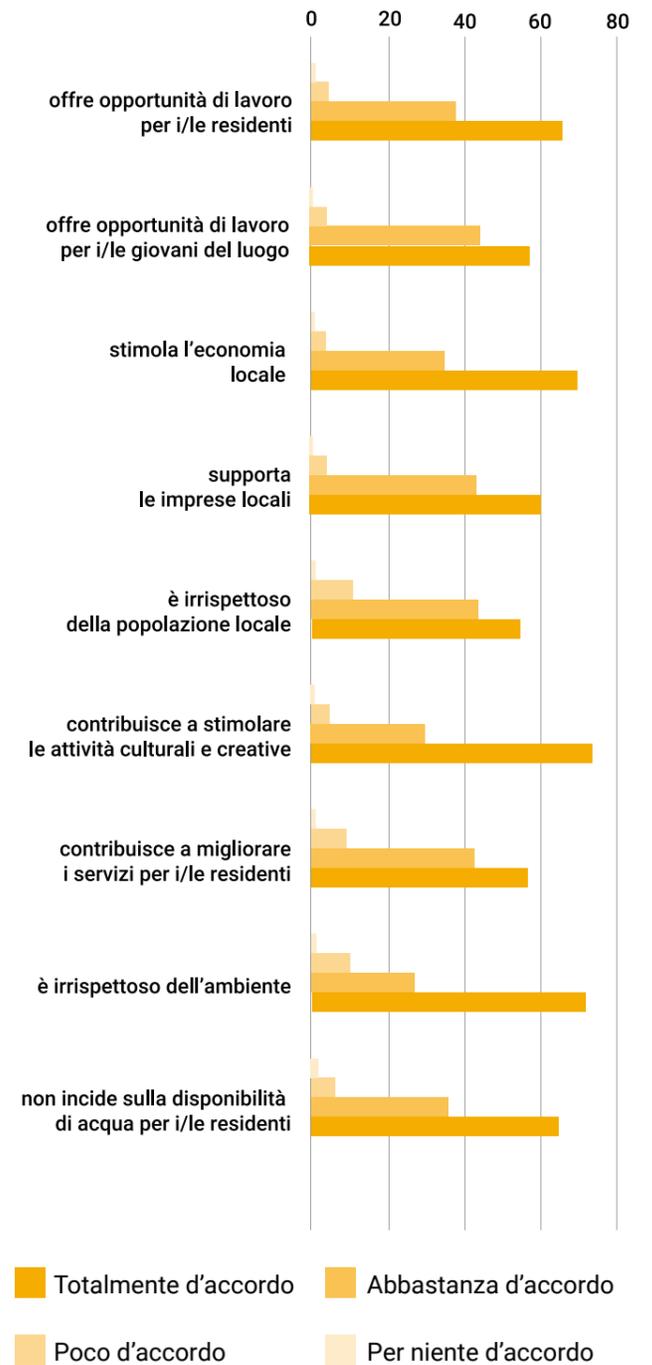


Ai rispondenti è stato poi chiesto di esprimere la loro opinione in merito a diversi **impatti del turismo a Siena**. Come si evince dai grafici seguenti, in tutti gli aspetti considerati la maggior parte dei rispondenti è totalmente d'accordo rispetto ai benefici portati dal turismo alla città (in tutti gli aspetti i rispondenti totalmente d'accordo sono oltre il 50%).

Gli aspetti in cui la percezione dei benefici appare più alta (più del 70% totalmente d'accordo) sono: lo stimolo del turismo all'economia locale, il contributo del turismo a stimolare le attività culturali e creative e il rispetto del turismo nei confronti dell'ambiente. Gli aspetti in cui invece si registra la percentuale più alta di rispondenti poco d'accordo (sempre comunque inferiore al 10%) sono: il rispetto del turismo verso la popolazione locale, il contributo del turismo a migliorare i servizi per i residenti e ancora il rispetto del turismo verso l'ambiente, tema che dimostra quindi una differenza di opinioni tra i rispondenti.

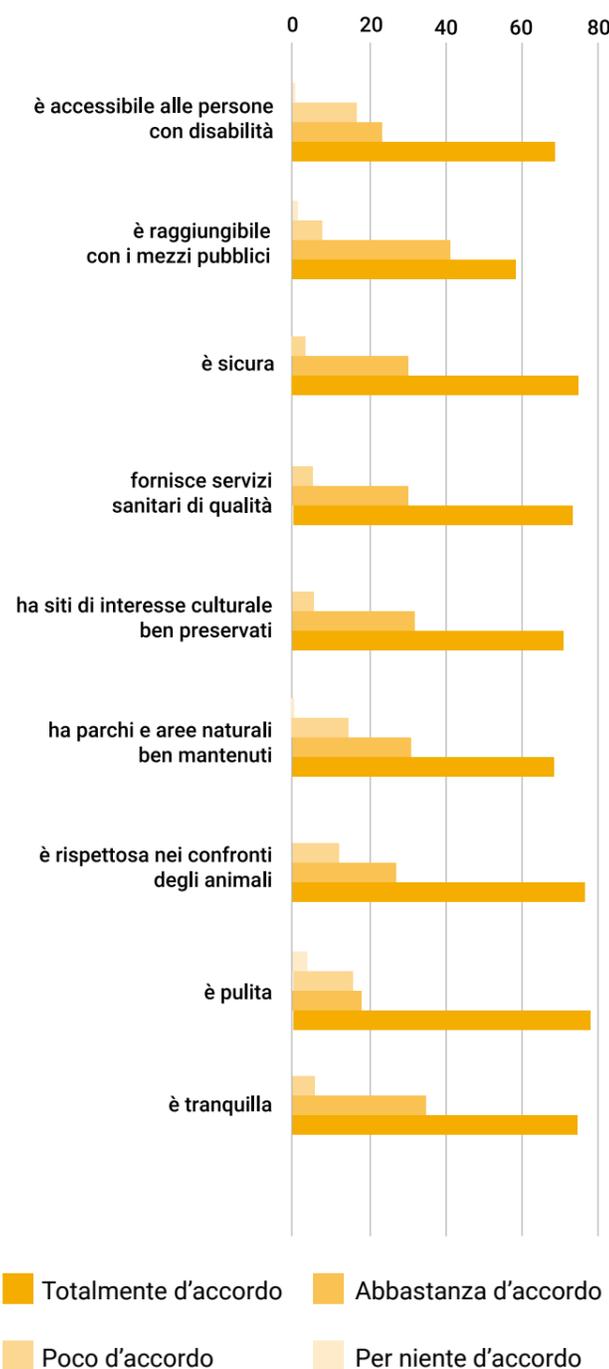
Ai residenti è stato poi chiesto di esprimere la loro opinione rispetto ad alcune caratteristiche della città di Siena come destinazione turistica. Anche in questo caso, la percezione è molto positiva, con una grande parte dei rispondenti totalmente d'accordo in tutti gli aspetti citati (in tutti i casi tranne uno sopra al 60%).

Il turismo a Siena:





La destinazione Siena:



Gli aspetti dove la buona performance della destinazione sono percepiti maggiormente (più del 70% totalmente d'accordo) sono: la sicurezza, la pulizia, la tranquillità, la fornitura di servizi sanitari di qualità, il buono stato dei siti di interesse culturale e il rispetto nei confronti degli animali. Gli aspetti che invece sono percepiti più negativamente, con più del 10% dei rispondenti poco d'accordo (ma comunque al di sotto del 20%) sono: l'accessibilità della destinazione a persone con disabilità, di nuovo la pulizia e il rispetto nei confronti degli animali e il buono stato di parchi e aree naturali, anche qui riscontrando pareri contrastanti tra residenti che percepiscono una performance molto positiva e chi la vede più negativa.

Il grado di soddisfazione generale nei confronti della gestione del turismo in città si presenta abbastanza positivo, con un buon 60% dei rispondenti abbastanza soddisfatto e un 32,2% dei rispondenti totalmente soddisfatto.



Due domande aperte permettevano ai residenti di esprimere la loro opinione in merito alla loro percezione del turismo a Siena. La prima domanda chiedeva di indicare possibili

miglioramenti da apportare per migliorare il turismo nella destinazione. Alcuni temi ricorrenti citati da diversi rispondenti sono stati:

Miglioramenti al turismo

- Flussi turistici**
Migliore gestione, in particolare rispetto ai gruppi (ad esempio con accesso monitorato), e attraverso la stagionalizzazione, anche attraverso l'organizzazione di eventi, e la pianificazione
- Esperienze**
Puntare maggiormente sull'autenticità dell'esperienza, valorizzando il ruolo delle guide locali e valorizzando le peculiarità del territorio
- Comunità**
Maggior rispetto per la comunità locale
- Pulizia**
Maggiore pulizia delle strade cittadine
- Coinvolgimento**
Comunicazione più efficace e maggior coinvolgimento dei residenti in eventi e altre iniziative, anche per mantenere in vita le tradizioni locali

La seconda domanda chiedeva invece di indicare dei suggerimenti per migliorare la sostenibilità del

turismo a Siena. Gli aspetti più menzionati sono stati:

Miglioramenti alla sostenibilità

- Accessibilità**
Migliorare l'accessibilità della destinazione e delle esperienze turistiche, anche attraverso la sensibilizzazione degli operatori
- Km 0**
Agevolare e valorizzare il consumo e l'acquisto di prodotti locali e biologici, anche attraverso il supporto alle imprese locali
- Ambiente**
Minimizzare l'impatto ambientale e tutelare il paesaggio, aumentando anche gli spazi verdi
- Trasporti**
Incentivare la mobilità sostenibile e il turismo slow, attraverso il miglioramento delle piste ciclabili e dei percorsi pedonali e l'introduzione di navette
- Trasporto pubblico**
Migliorare i collegamenti dei mezzi pubblici e incentivarne l'uso
- Rifiuti**
Migliorare la raccolta dei rifiuti
- Plastica**
Limitare l'uso di prodotti in plastica anche evitando i prodotti monouso
- Acqua**
Usare in maniera responsabile le risorse idriche



2.3 Analisi dei rischi nello scenario globale

Il turismo è soggetto a numerosi scenari di rischio che possono avere un impatto sulle destinazioni. La resilienza del sistema turistico dipende dall'identificazione e dalla gestione proattiva di questi scenari di rischio, nonché dall'attuazione di strategie di adattamento e mitigazione per garantire il benessere sia dei residenti che dei visitatori. In questo modo la minaccia diventa

un'opportunità per differenziarsi e anticipare le pressioni esterne.

Il World Economic Forum stila annualmente una classifica della percezione dei maggiori rischi che ci troveremo ad affrontare a livello globale nel breve e lungo termine. Diversi di questi rischi avranno conseguenze anche nella gestione turistica della destinazione Siena.

Rapporto sui rischi globali 2024 Top 10 dei rischi



Adattamento da: World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2023-2024



Rischi tecnologici

Il rischio di informazione ingannevole e mancanza di informazione sono al primo posto nei rischi a breve termine, seguiti da una scarsa sicurezza informatica. Nel lungo periodo invece anche i risvolti negativi dell'Intelligenza Artificiale sono da tenere in considerazione. Nel contesto delle destinazioni turistiche tali rischi richiedono azioni per la formazione degli operatori affinché da un lato continuino ad essere delle fonti di informazione affidabile per i visitatori e dall'altro abbiano a disposizione gli strumenti per non subire il progresso tecnologico potenziato dall'introduzione dell'AI.



Rischi ambientali

Mentre gli aspetti ambientali risultano occupare soltanto la seconda e la decima posizione nel breve termine, con un orizzonte a 10 anni diventano il motivo di preoccupazione principale. Eventi climatici estremi, cambiamenti critici agli ecosistemi terrestri, perdita di biodiversità, scarsità di risorse naturali e inquinamento si intersecano inevitabilmente con la crisi climatica in corso. Al fine di garantire un futuro competitivo del turismo nella destinazione sarà quindi necessario mitigare gli impatti della filiera e prevedere l'adozione delle misure suggerite dal Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici in sinergia con l'attività dell'Alleanza per la Carbon Neutrality.



Rischi sociali

La polarizzazione sociale, la mancanza di opportunità economiche e la migrazione involontaria saranno i principali rischi sociali nel breve e lungo termine. Nel contesto di riferimento ciò si traduce nella necessità di supporto alla comunità locale da parte del turismo, da un lato offrendo possibilità di inserimento professionale anche alle fasce più svantaggiate e dall'altro garantendo la possibilità di fruire del patrimonio locale a condizioni agevolate per i residenti. Inoltre è necessario limitare i fenomeni di gentrificazione nei poli che concentrano i maggiori flussi turistici, garantendo una qualità di vita adeguata alla popolazione residente.



Rischi economici e geopolitici

L'inflazione e la crisi sono i primi rischi economici percepiti e potrebbero essere favoriti dai nuovi conflitti armati tra Stati. Nel sistema turistico senese ciò si traduce nell'esigenza di un maggiore supporto alle imprese locali sia relativamente all'accesso al mercato che con incentivi per agevolare l'innovazione anche in ottica di sostenibilità.



3. Verso un turismo di territorio

Il turismo è un fenomeno complesso che coinvolge tutto il sistema territoriale: le ricadute generate, sia in positivo che in negativo, incidono sugli aspetti socio-economici, ambientali e culturali di una destinazione. Per poter generare benefici per la comunità e non impatti ambientali e sociali negativi, il turismo deve essere gestito e guidato, ovvero deve essere garantita un'organizzazione in

grado di assolvere in loco alle funzioni dell'accoglienza, della ricettività e dell'organizzazione dei servizi e dei prodotti turistici.

La visione che guida il percorso di Siena è quella di una transizione da territorio a servizio del turismo a turismo a servizio del territorio, dove il turismo diventa un mezzo a servizio del bene comune della comunità locale e dell'ambiente.

3.1 La destinazione Siena nel quadro della governance e dell'operatività

A livello organizzativo, per fare turismo territoriale è necessario considerare i vari livelli di gestione a cui uno stesso territorio può appartenere.

Nel caso specifico della città di Siena, la dimensione organizzativa di riferimento è quella dell'ambito turistico Terre di Siena, che include i seguenti comuni: Asciano, Buonconvento, Chiusdino, Monteroni, Monticiano, Murlo, Rapolano, Sovicille e Siena, con il ruolo di comune capofila. Gli Ambiti Turistici sono stati introdotti dalla legislazione regionale nel 2016 e seguono le politiche di coordinamento regionale dettate dall'agenzia di coordinamento regionale, Toscana Promozione Turistica. Gli Ambiti Turistici

sono le forme aggregate con cui i Comuni si legano con contratti di sviluppo territoriali con Toscana Promozione Turistica⁷ e di fatto vengono riconosciuti come strumenti di raccordo delle politiche di gestione delle Destinazioni, a partire dai servizi di informazione e accoglienza turistica. Ad essi è affidata la responsabilità di coinvolgere gli attori del privato, i portatori d'interessi collettivi, gli operatori del non profit con l'obiettivo di definire progetti a sostegno dello sviluppo turistico.

È possibile individuare infine degli hotspot, ossia delle aree che hanno una forte concentrazione di turisti, come nel caso del Comune di Siena.

⁷ Toscana Promozione Turistica (2019). Linee guida per la governance della promozione turistica regionale. <https://team.toscanapromozione.it/wp-content/uploads/2019/12/Linee-guida-per-ambiti-e-PTO.pdf>



Meta-destinazione



Regione Toscana

Destinazione



AT Terre di Siena

Hotspot (Comune capofila)



Comune di Siena

La Città di Siena, in quanto hotspot d'ambito e Capoluogo di Provincia, dispone di una propria governance interna e la destinazione è gestita con risorse interamente pubbliche. La gestione operativa è affidata alla direzione Cultura e Turismo, coadiuvata dalle attività delle altre Direzioni dell'Amministrazione Comunale. Tutte le direzioni fanno capo al Sindaco e alla Giunta Comunale e al Consiglio Comunale.

A ottobre 2023 è stata costituita la "Cabina di Regia per la gestione sostenibile del turismo nella destinazione Terre di Siena". La Cabina di regia è formata da soggetti volti a rappresentare i tre pilastri della sostenibilità in tutta la realtà turistica dell'area, con l'obiettivo di garantire un approccio coordinato al turismo sostenibile in tutto l'ambito turistico, specificatamente attraverso l'attuazione di una strategia condivisa, sia per la città di Siena, sia per la destinazione Terre di Siena. Fanno parte della Cabina di Regia i seguenti enti/istituzioni, oltre al Comune di Siena:

- per l'Università degli Studi di Siena: Cinzia Buccianti e Federico Maria Pulselli ;
- per la Camera di Commercio Arezzo-Siena: Mario Del Secco;
- per la Società della Salute Senese: Lorenzo Baragatti;
- per l'Azienda Pubblica Servizi alla persona (Asp Città di Siena): Gianmarco Gotti;
- per l'Università per Stranieri di Siena: Massimiliano Tabusi;

- per la Fondazione MPS: Laura Manzi;
- per l'Alleanza territoriale Carbon Neutrality Siena: Simone Bastianoni e Laura Manzi;
- per Opera Metropolitana di Siena - Massimo Bianchi
- per l'associazione DMO Terre di Siena: Serena Bianciardi;
- per il Tavolo di coordinamento delle associazioni del turismo sostenibile: Vareno Cucini;

La Città di Siena opera tuttavia anche come Capofila dell'Ambito Terre di Siena, dotato di una propria governance secondo la Legge Regionale 20 dicembre 2016 n. 86. Con la Delibera di Giunta n. 68 del 14/03/2024 è stata costituita formalmente la Consulta dell'Ambito Terre di Siena, organo consultivo e di concertazione che promuove i temi ed i principi della sostenibilità e della competitività nella governance del territorio dell'Ambito Turistico. Essa riunisce:

1. I rappresentanti dei Comuni aderenti all'Ambito "Terre di Siena"
2. Il responsabile tecnico-amministrativo dell'Ambito
3. Esperti o portatori di interesse in rappresentanza delle seguenti categorie:
 - a. le associazioni di categoria delle imprese del turismo
 - b. le organizzazioni sindacali dei lavoratori
 - c. i rappresentanti delle istituzioni culturali, dei musei e dei parchi

- d. le associazioni Pro Loco dei Comuni
- e. le associazioni dei consumatori, tra i quali anche i componenti della Cabina di Regia per la gestione sostenibile del turismo nella destinazione.

In particolare sono stati individuati i seguenti referenti:

- per il Magistrato delle Contrade: Alessandro Mariotti;
- per Confesercenti provinciale di Siena: Andrea Ginestrini;
- per Conflavoro Siena: Sofia Turchi;
- per CNA Siena: Michele Petrini;
- per Confcommercio Siena: Luisella Bartali;
- per Confindustria Toscana sud: Nathalie Beaugonin;
- per AGT Siena: Cecilia Mostardini;
- per Centro Guide Siena: Cristina Amberti e Rita Ceccarelli (che si alterneranno negli incontri);
- per Federagit Siena: Martina Dei;
- per Fondazione San Galgano: Silvia Da Frassini;
- per Accademia Musicale Chigiana: Angelo Armiento;
- per Opera Laboratori: Stefano Di Bello;
- per Opera Metropolitana di Siena: Massimo Bianchi;
- per Musei di Asciano: Elisa Rubegni;
- per la Pinacoteca Nazionale di Siena: Annalisa Giovani;
- per la Proloco di Asciano: Luca Barbagli;
- per la Proloco di Sovicille: Rosanna Recchi;

I membri della Cabina di Regia:

- per l'Università degli Studi di Siena: Cinzia Buccianti e Federico Maria Pulselli;
- per la Camera di Commercio Arezzo-Siena: Mario Del Secco;
- per la Società della Salute Senese: Lorenzo Baragatti;
- per l'Azienda Pubblica Servizi alla persona (Asp Città di Siena): Gianmarco Gotti;
- per l'Università per Stranieri di Siena: Massimiliano Tabusi;
- per la Fondazione MPS: Laura Manzi;
- per l'Alleanza territoriale Carbon Neutrality Siena: Simone Bastianoni e Laura Manzi;
- per Opera Metropolitana di Siena: Massimo

- Bianchi
- per l'associazione DMO Terre di Siena: Serena Bianciardi;
- per il Tavolo di coordinamento delle associazioni del turismo sostenibile: Vareno Cucini;
- per l'Università degli Studi di Siena: Cinzia Buccianti e Federico Maria Pulselli (che si alterneranno negli incontri);
- per la Camera di Commercio Arezzo-Siena: Mario Del Secco;
- per la Società della Salute Senese: Lorenzo Baragatti;
- per l'Azienda Pubblica Servizi alla persona (Asp Città di Siena): Gianmarco Gotti;
- per l'Università per Stranieri di Siena: Massimiliano Tabusi;
- per la Fondazione MPS: Laura Manzi;
- per l'Alleanza territoriale Carbon Neutrality Siena: Simone Bastianoni e Laura Manzi;
- per l'associazione DMO Terre di Siena: Serena Bianciardi;
- per il Tavolo di coordinamento delle associazioni del turismo sostenibile: Vareno Cucini;

Il responsabile del coordinamento della consulta è individuato nel Responsabile del Servizio "Progetti sovracomunali, Ufficio comunale d'Ambito", ad oggi Paolo Bonari. Inoltre è stato individuato a dicembre 2023 un nuovo gruppo operativo per raggiungere gli ambiziosi risultati richiesti dalla certificazione GSTC coordinato da Susanna Gatti. L'evoluzione della normativa regionale in atto decreterà un'evoluzione anche nella governance interna dell'Ambito e della Città nei prossimi anni.



Dal percorso partecipativo che ha coinvolto prima la Cabina di Regia e poi tutti gli stakeholders, sono emerse alcune funzioni che l'organizzazione

deputata alla gestione della destinazione deve presidiare:



Coordinamento

Il coordinamento dei portatori d'interesse con un approccio sistemico che metta in relazione il pubblico e privato è requisito necessario per la gestione sostenibile della destinazione. La collaborazione deve estendere il proprio raggio d'azione dall'ambito prettamente turistico per includere anche i portatori d'interesse fondamentali per la realizzazione del turismo come bene comune, implementando così servizi utili al turista e al cittadino.



Progettazione

Siena sente la necessità di una più accurata progettazione del turismo nella destinazione: lo sviluppo di progetti innovativi volti alla corretta gestione dei flussi turistici è la chiave per mitigare i possibili effetti negativi generati dal turismo, di cui si iniziano a presentare già le prime testimonianze, ma costituisce anche un chiaro piano d'azione dove le potenzialità della destinazione arrivano a generare benefici concreti per il territorio.

La governance attuale è ancora in fase di transizione e pertanto ci sarà un aggiornamento successivo dell'organigramma e del



Accoglienza

L'accoglienza di una destinazione si concretizza in maniera diffusa non solo nelle strutture ricettive ma in tutti i punti di contatto con il turista. Siena vuole essere una destinazione accogliente attraverso un maggior impegno nel fornire al turista informazioni complete e coerenti e attraverso un maggior supporto agli operatori per una migliore esperienza.



Brand strategy e Comunicazione digitale

Questi due aspetti comprendono da un lato l'immagine della destinazione e la sua comunicazione coordinata a tutto tondo, dall'altro la presenza efficace e funzionale sul web (che include un portale di DMS). I partecipanti sentono la necessità di rafforzare l'immagine della destinazione Terre di Siena, sia nella sua identità che nella sua presenza online. Inoltre, è necessario riordinare la presenza online della destinazione, favorendo una comunicazione completa ed efficiente. Fondamentale è anche considerare il nuovo ruolo della comunicazione, che non è più limitato all'ambito promozionale ma si estende alla divulgazione e informazione per ispirare comportamenti responsabili.

funzionigramma della destinazione. Il piano di azione per il rafforzamento della governance è descritto al paragrafo 4.1.



Foto di Lothar Boris Piltz su Unsplash



3.2 L'Eco-Destinazione: il turismo come bene comune

Durante il primo incontro partecipativo, i partecipanti hanno riflettuto sulla possibilità del turismo nella città di Siena di generare benefici

condivisi verso la destinazione. Le considerazioni emerse hanno portato alla luce dei punti fondamentali su cui lavorare per questo obiettivo:



Sinergia tra città di Siena e territorio circostante

Come rappresentato nel dipinto del “Buon Governo”, la città di Siena e il suo circondario devono supportarsi a vicenda, in questo caso per far sì che il turismo generi ricadute più positive su tutto il territorio. La città di Siena agisce indubbiamente come attrattore principale, ma il territorio circostante permette di ampliare lo spazio vitale della destinazione e allo stesso tempo di accomodare un maggior numero di presenze senza saturare il centro storico.

La sintesi tra patrimonio culturale e patrimonio naturale può essere il punto di partenza per affinare il profilo della destinazione (che va oltre la singola città medievale) e comunicare il suo valore in maniera più specifica.



Equilibrio tra turisti e residenti

In molti contesti i turisti nel territorio vengono percepiti come fonte di disturbo piuttosto che di beneficio. Tuttavia, molti servizi e prodotti pensati per i turisti possono portare dei benefici anche per i residenti.

Per agire su questo fronte, è necessario portare avanti un percorso di definizione di obiettivi e strategia volti al miglioramento dei servizi nel territorio a servizio di tutti gli stakeholders. Questi obiettivi dovrebbero partire considerando le risorse già presenti sul territorio, individuando i punti di forza su cui si può già agire. Uno dei punti su cui è possibile fare leva è il recupero dell'identità del territorio: molte attrattive turistiche, come ad esempio i musei, sono espressioni dell'identità locale ma non sono conosciute dai residenti. Trasmettere questi valori ai residenti può aumentare il senso di appartenenza verso queste attrazioni e allo stesso tempo la loro forza e visibilità verso i turisti.



Organizzazione del turismo e coinvolgimento degli stakeholders

È necessario un rafforzamento nella gestione del turismo e nel coinvolgimento degli operatori.

Generare fiducia tra gli stakeholders è il primo passo per poter definire degli obiettivi che vedano il turismo come bene comune e intercettare i diversi operatori, spesso di dimensioni ridotte, che agiscono sul territorio è fondamentale per attivare sinergie a livello di destinazione. Per agire su questi aspetti, è necessario individuare il modello di gestione adatto per la destinazione Siena secondo le sue caratteristiche e fragilità, che sappia attivare sinergie tra gli operatori e stimolare il loro impegno verso gli obiettivi fissati. Un sistema di gestione del turismo condiviso e appoggiato dagli operatori può avere un ruolo fondamentale anche nel risolvere problematiche puntuali che affliggono sia turisti che residenti, quali ad esempio quello della mobilità e della scarsa raggiungibilità della destinazione, ma anche per permettere agli operatori di organizzarsi e trarre maggiori benefici dalle proposte turistiche, come ad esempio organizzando eventi con largo anticipo e comunicandoli correttamente agli operatori.





3.3 L'identità di Siena attraverso l'accoglienza

Alla base della relazione tra il turista e la destinazione c'è l'accoglienza, ovvero la gestione di tutti i momenti di contatto con il visitatore dall'arrivo alla partenza, dalla distribuzione di informazioni alla gestione delle emergenze. Un

servizio di accoglienza di qualità accompagna il turista alla fruizione del territorio e quindi contribuisce alla sua soddisfazione. Dal confronto con Carlo Runggaldier è emersa un'analisi dell'accoglienza della destinazione Siena.

ASPETTI MATERIALI

Ambiente Ospitale

Costituiscono un ambiente ospitale tutti quegli elementi che fanno sì che il turista si senta benvenuto e accolto nella destinazione e che gli permettono di godersi un'esperienza di qualità. La regolamentazione urbanistica già negli anni '60 ha permesso una tutela stringente del centro storico, conservando un patrimonio di rilevanza per l'umanità intera e che nel 1995 ha ricevuto il riconoscimento UNESCO. La cura dell'ambiente urbano avviene anche attraverso il contributo fondamentale delle Contrade, che grazie ai loro volontari animano e proteggono la Città.

Lo stesso patrimonio è ora messo a dura prova dall'alto numero di visitatori presenti tra le strade del centro storico soprattutto nei periodi di alta stagione. La destinazione è caratterizzata da un "turismo da hotspot" con molte attrazioni che spesso vengono tralasciate dai visitatori che si dirigono solo verso i punti d'interesse più noti. Ciò non solo minaccia la qualità di vita dei residenti, ma può portare anche a un depauperamento dell'offerta turistica. L'impegno della destinazione sarà quindi quello di gestire questi flussi favorendo una migliore distribuzione spaziale e temporale.

ASPETTI MATERIALI

Funzionalità

Le funzionalità legate alle infrastrutture e ai collegamenti esterni rappresentano un aspetto critico a Siena, con diverse aree che necessitano di miglioramenti.

Diventa quindi evidente che per sostenere un turismo di qualità, sia necessario implementare infrastrutture adeguate, risolvendo i problemi di sicurezza legati al transito di veicoli, biciclette e turisti, migliorando i collegamenti della rete di trasporto pubblico e privato verso la destinazione

ASPETTI MATERIALI

Accessibilità

La conformazione della città non agevola interventi per favorire l'accessibilità anche a persone con disabilità. Sono già state avviate alcune progettualità in questo senso, tuttavia è necessario un maggiore impegno nell'ottica di agevolare la fruizione da parte di tutti.



ASPETTI IMMATERIALI

Ospitalità

L'ospitalità è intesa come il rapporto umano che si crea tra ospite e ospitante.

Siena si caratterizza da un'ospitalità positiva, tratto che è visto come un punto di forza e su cui si vuole puntare: l'obiettivo è quello di migliorare i rapporti tra comunità locale e turisti, rendendoli più autentici, e far sì che ogni operatore del territorio possa essere una fonte di informazioni per il visitatore.

ASPETTI IMMATERIALI

Propensione al turismo

La propensione al turismo della città di Siena viene a volte meno quando ai cittadini non sono garantiti gli spazi per vivere la propria città. Per aumentare la comprensione dell'impatto positivo che il turismo genera, è necessario migliorare la gestione dei flussi, educare e sensibilizzare il turista, informare la comunità locale sulle opportunità derivanti dal turismo.

ASPETTI IMMATERIALI

Comunicazione

Cercare una maggiore sinergia tra gli attori coinvolti nella gestione turistica a Siena emerge come una priorità essenziale per migliorare l'esperienza complessiva del visitatore. Nella destinazione Siena sono attivi una pluralità di canali e si avverte la necessità di istituire un canale unico di comunicazione e di fornire informazioni coerenti e integrate al visitatore.

3.4 Attrattività e competitività dell'offerta di Siena

Il territorio senese ha da sempre esercitato una forte attrattiva verso visitatori italiani e stranieri, parte per le ricchezze artistiche e paesaggistiche, parte per la sua forte identità culturale e per le manifestazioni storiche, parte anche per la cultura eno-gastronomica. Garantire un equilibrio tra i diversi fruitori del territorio e garantire la possibilità alle generazioni future di godere di queste bellezze sono le priorità alla base della pianificazione strategica della destinazione di Siena. Per perseguire questi obiettivi, la città si è impegnata a determinare quali sono i suoi fattori di forza distintivi da preservare e sostenere.

Toscana Promozione Turistica, grazie ad un'indagine condotta da Ciset⁸, ha individuato le aree prodotte portanti della strategia della Toscana, che rappresentano il motivo principale dello spostamento del turista, nonché l'attività principale che egli svolge a destinazione. Sulla base di questo elaborato, sono stati individuati i **sei tematismi turistici** che hanno maggior peso nell'ambito turistico terre di Siena, che risultano essere: Arte e Cultura, Enogastronomia, Vacanza attiva (cicloturismo, cammini), Vacanza verde (agriturismo, natura), Terme, Business. Sebbene l'area "Arte e Cultura" abbia sicuramente più rilevanza nel territorio della Città di Siena, lo spazio vitale degli altri prodotti intercetta comunque il contesto cittadino, sia per flussi che dalla città si muovono verso le altre realtà dell'Ambito, sia (più spesso) per flussi che dalla campagna senese raggiungono la Città come tappa.

Quest'analisi ha messo in luce la disponibilità di una grande ricchezza di esperienze con diverse potenzialità.

Alla base della definizione dell'offerta turistica di una destinazione ci deve essere una condivisione di valori e competenze da parte di residenti e turisti in modo da esaltare l'unicità dell'esperienza. Di seguito viene proposta una sintesi delle considerazioni emerse durante gli incontri in merito all'attrattività dei tematismi turistici e alle opportunità future per la destinazione.

⁸ Ciset per Toscana Promozione Turistica – "I prodotti turistici della Toscana secondo l'esperienza vissuta dal turista" (Indagine presso gli operatori turistici, Novembre 2020) https://ancitoscana.it/images/turismo/Documenti_Studi/Ciset_TPT_Portafoglio_report_completo_compressed.pdf





Arte e Cultura

Questo tematismo è considerato unanimemente il più attrattivo nella destinazione. Indubbiamente il richiamo di Siena come città d'arte è un importantissimo driver di turismo nella destinazione senza necessità di particolari interventi.

Dal punto di vista delle attrazioni culturali offerte, unitamente alle tradizioni locali (eventi, artigianato...), la città di Siena ha sicuramente pochi rivali. È emerso però come l'**offerta** in generale da questo punto di vista risulti alquanto **frammentata**: un maggior coordinamento sia tra le attrazioni che a livello di ospitalità permetterebbe ai visitatori culturali di fruire con più facilità del patrimonio culturale nella sua interezza, valorizzando anche siti di interesse meno celebri.



Enogastronomia

Anche il patrimonio enogastronomico è considerato un'attrattiva importante nella destinazione.

Come per il patrimonio culturale, anche in ambito enogastronomico il territorio risulta alquanto celebre, nonostante questo porti in alcuni casi ad assistere al fenomeno del "**turismo da hotspot**" anche in quest'area, con turisti che tendono ad affollarsi in determinati ristoranti più famosi e non considerare realtà meno conosciute. Un'altra problematica emersa è stata quella del **personale** nei servizi di ristorazione che spesso non è preparato o non ha il giusto approccio per avere a che fare con i turisti. Molto spesso questo aspetto è legato anche ad una scarsa attrattività del lavoro nella ristorazione.

In sintesi, è emerso che in ambito

enogastronomico ci siano le risorse ma manchi una giusta **valorizzazione** delle ricchezze del territorio, sia verso i visitatori che verso i residenti, considerando tutti i comuni dell'ambito turistico.



Vacanza Attiva

Questo tematismo turistico attrae visitatori sia in occasione di particolari eventi sportivi come l'Eroica e Strade Bianche, ma anche durante **tutto il corso dell'anno**. Può diventare quindi un ottimo alleato verso la destagionalizzazione dei flussi.

Vengono offerte diverse tipologie di esperienze turistiche e l'ospitalità è di qualità, anche se sarebbe opportuno implementare maggiori **servizi a supporto dei turisti** che si spostano a piedi o in bici sia nelle strutture ricettive che in città per agevolare la fruizione del territorio.



Vacanza Verde

Questo tematismo include le vacanze passate a contatto con la natura, in particolare negli agriturismi e nella ricettività outdoor. E proprio la **qualità degli agriturismi** del territorio ha contribuito ad una percezione abbastanza positiva della competitività della destinazione su questo tema. È stato sottolineato come gli agriturismi siano delle realtà che riescano ancora ad dedicarsi al territorio a tutto tondo, come punto di contatto tra i visitatori e la realtà agricola locale, e ad offrire esperienze autentiche.

Inoltre, è stato constatato come questo particolare tematismo dedicato alle vacanze lente possa avere grande potenzialità per offerte di **turismo accessibile**.



Terme

Le terme presenti nella destinazione (a Rapolano Terme in particolare) sono frequentate principalmente per **scopi medici**, in quanto convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale. È stato sottolineato come né a Siena né nella destinazione siano presenti strutture ricettive con dei veri **centri wellness**, ma solamente con piscine termali. Si è riscontrata la mancanza di un sistema di accoglienza efficiente e competitivo per la fascia di **turisti high spender**, in quanto oltre alla mancanza di centri spa non sono sufficienti nella destinazione hotel da 5 stelle. In sintesi, il prodotto termale avrebbe delle buone potenzialità ma che al momento l'offerta non riesce a cogliere.



Business

Questa tipologia di turista assume in questo territorio declinazioni **meno convenzionali**: oltre a chi presenza convegni scientifici o sanitari, sono infatti molto frequenti i turisti che si recano a Siena per studiare la lingua italiana o per studiare musica, che quindi molto spesso sono giovani e non eccessivamente esigenti.

È emerso però che la destinazione potrebbe avere grandi potenzialità per il **comparto fieristico**.



4. I pilastri, gli obiettivi e le azioni del piano per lo sviluppo sostenibile

Il presente capitolo vuole tradurre in azione la visione strategica di sviluppo turistico della città di Siena presentata nei capitoli precedenti e lo farà attraverso un elenco di schede-progetto operative.

L

Le schede-progetto sono state elaborate sulla base dei seguenti input:

- Standard GSTC
- Carta dei valori per un turismo sostenibile della Regione Toscana
- Processo di certificazione GSTC
- Percorso partecipativo 2021-2022
- Percorso partecipativo nell'inverno 2023-2024
- Questionari rivolti a residenti e turisti

Le schede sono state discusse e validate durante l'ultimo incontro partecipativo svoltosi a gennaio 2024, attraverso un **processo attivo di consultazione degli stakeholders**. Durante il processo di consultazione, i partecipanti hanno avuto modo di prendere visione delle schede-progetto proposte, di revisionarle all'occorrenza per rispondere al meglio ai bisogni del territorio, ed infine di approvarle. I partecipanti sono stati incoraggiati ad esprimere il proprio punto di vista in quanto esperti diretti del territorio e allo stesso tempo di ascoltare ed accogliere le diverse posizioni e punti di vista degli altri partecipanti. Il fine ultimo di questa attività era far sì che gli obiettivi perseguiti dal presente Piano vengano riconosciuti dagli stakeholder del territorio come propri dal momento che essi stessi hanno contribuito in prima persona alla loro definizione.

Ogni scheda-iniziativa riporta la proposta di un progetto volto a risolvere una problematica individuata all'interno della destinazione.

Di seguito verranno presentate le 22 schede-progetto validate e integrate secondo quanto emerso dal processo partecipativo.

Prendendo ispirazione dai quattro pilastri dello standard GSTC, le schede sono raggruppate in **quattro tematiche di sostenibilità**: esse rappresentano le quattro aree di intervento su cui la città di Siena si impegna a lavorare, attraverso la realizzazione dei singoli obiettivi.

Per ogni progetto, la scheda specifica: obiettivo, indicatori di monitoraggio, target di risultato, soggetto capofila, altri enti coinvolti, piano di azione, risorse economiche e umane necessarie, impatto previsto.



Per la cura del territorio



Per garantire il benessere della comunità locale



Per conservare il patrimonio culturale



Per tutelare l'ambiente

4.1 Per la cura del territorio

Il turismo può essere un catalizzatore di cambiamenti positivi se riesce a fiorire in un equilibrio armonioso in cui i benefici economici coesistono con la conservazione delle risorse naturali e l'integrità culturale delle comunità ospitanti. La città di Siena si impegna a dotarsi degli strumenti necessari per garantire un futuro sostenibile al proprio territorio attraverso il turismo. Tuttavia, questi obiettivi non sarebbero raggiungibili se non attraverso la collaborazione sinergica tra operatori, residenti e visitatori che partecipano alla destinazione non soltanto come meri fruitori, ma con attenzione e cura per la realtà che li ospita.

Consolidamento dell'organizzazione turistica

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Basse

Impatto

Elevato

GSTC

A1 - Responsabilità di gestione della Destinazione

Altri enti coinvolti

Comuni dell'Ambito, Consulta d'Ambito, Comitato d'Indirizzo, Regione Toscana, Comuni della Provincia, Provincia di Siena

SDGS



Obiettivo

- Rafforzamento della governance interna alla città e di ambito attraverso una ridefinizione della struttura organizzativa e delle funzioni associate, in ottica di costituzione di una Destination Management Organization (DMO).
- Valutare la veste giuridica migliore per garantire le funzioni turistiche di destinazione.
- Agire in accordo con Regione Toscana per il rafforzamento dell'Ambito Terre di Siena.

Indicatore di monitoraggio

- Numero di incontri con l'organo assembleare
- Numero di incontri con l'organo direttivo

Target di risultato

- 2 incontri annuali con l'organo assembleare a partire dal 2025
- 10 incontri con l'organo direttivo a partire dal 2025

Piano di azione

- Apertura delle candidature alla partecipazione all'organo assembleare
- Definizione dell'Organigramma
- Definizione del Funzionigramma
- Definizione del regolamento interno
- Riconoscimento della soggettività giuridica dell'organizzazione
- Convocazione periodica degli incontri
- Redazione del Piano Operativo Annuale delle attività con individuazione delle risorse
- Relazione delle attività e del programma dell'organo assembleare

Informazione coordinata

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Basse

Impatto

Elevato

GSTC

A4 - Coinvolgimento aziendale e standard di sostenibilità

A7 - Promozione e informazione

Altri enti coinvolti

Regione Toscana, Comuni dell'Ambito, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori della destinazione, Università, Istituzioni culturali

SDGS



Obiettivo

- Implementazione di strumenti e buone pratiche per il coordinamento delle informazioni all'interno della destinazione, in modo da facilitare la collaborazione tra DMO e operatori e veicolare messaggi coerenti in tutto il territorio.

Indicatore di monitoraggio

- Numero di operatori turistici iscritti alla newsletter dedicata

Target di risultato

- 70% degli operatori turistici iscritti alla newsletter dedicata nel 2025

Piano di azione

- Campagna di adesione alla newsletter dedicata agli operatori
- Formazione degli operatori sull'utilizzo della piattaforma collaborativa MAKE
- Implementazione di un'app per mettere in rete gli operatori
- Integrazione dei Widget e delle API messi a disposizione da Toscana Promozione nel sito di destinazione
- Invio del calendario eventi mensile tramite newsletter in formato ideale per la stampa
- Implementazione di un sistema di comunicazione coordinato dei rischi all'ospite in collaborazione con Protezione Civile e Ufficio Ambiente

Marketing territoriale

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Medio

GSTC

A6 - Coinvolgimento e feedback dei visitatori

A7 - Promozione e informazione

Altri enti coinvolti

Regione Toscana, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori della destinazione

SDGS



Obiettivo

- Definizione di una chiara strategia di sviluppo delle esperienze turistiche coerenti con l'identità della destinazione e garantite nel tempo.
- Implementazione di una strategia di comunicazione coordinata crossmediale. Questo approccio sinergico riguarda la presenza online e offline, integrando social media, pubblicità tradizionale e altre forme di comunicazione per raggiungere un pubblico più ampio e diversificato. Attraverso la coerenza e la complementarità dei messaggi veicolati, si promuove un'efficace interazione con il pubblico, migliorando la visibilità del messaggio e la sua comprensione.

Indicatore di monitoraggio

- Δ %YoY impressions nel sito di destinazione
- Δ %YoY followers alla pagina Facebook di destinazione
- Δ %YoY di followers alla pagina Instagram di destinazione

Target di risultato

- Almeno 10%YoY impressions nel sito di destinazione a partire dal 2026
- Almeno 10% YoY followers alla pagina Facebook di destinazione a partire dal 2026
- Almeno 10% YoY followers alla pagina Instagram di destinazione a partire dal 2026

Piano di azione

- Definizione del profilo della destinazione in collaborazione con gli stakeholders del territorio
- Definizione dell'immagine coordinata e relativo brand manual in collaborazione con gli stakeholders del territorio, secondo le linee guida di Toscana Promozione
- Analisi e semplificazione delle piattaforme attive della destinazione al fine di creare uno strumento unico di informazione al turista.
- Definizione del piano editoriale crossmediale (sito, newsletter, social, materiale cartaceo...) considerando in particolare la comunicazione per comportamenti responsabili secondo i criteri GSTC e gli altri obiettivi definiti dal presente piano
- Analisi del catalogo di esperienze offerte dalla destinazione con indicazione del livello di richiesta e di fruibilità.
- Offerta delle esperienze tramite il DMS Regionale MAKE
- Differenziazione dell'offerta attraverso l'integrazione di esperienze a catalogo
- Analisi dei dati in ottica di miglioramento della programmazione

Un Osservatorio per il Turismo Sostenibile

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

A3 - Monitoraggio e Reportistica

Altri enti coinvolti

ARPAT, Regione Toscana, Camera di Commercio Arezzo-Siena, Alleanza per la Carbon Neutrality, Comuni dell'Ambito Università, Contrade

SDGS



Obiettivo

- Potenziare il sistema di monitoraggio e gestione delle questioni socio-economiche, culturali e ambientali legate al turismo, attraverso la fornitura regolare di rapporti agli stakeholders. Fondamentale è l'approccio partecipativo, coinvolgendo attivamente gli operatori per garantire un punto di vista concreto, contribuendo così a una gestione più efficace e sostenibile delle questioni correlate al turismo.

Indicatore di monitoraggio

- Numero di report di monitoraggio pubblicati

Target di risultato

- Un report ogni anno a partire dal 2025

Piano di azione

- Costituzione di un Osservatorio per il Turismo Sostenibile
- Somministrazione di questionari rivolti ai residenti
- Somministrazione di questionari rivolti ai visitatori
- Somministrazione di questionari rivolti agli operatori economici
- Pubblicazione del primo report di aggiornamento con dettaglio per Ambito e sulla realizzazione dei target
- Adesione al network International Network Of Sustainable Tourism Observatories dell' UNWTO
- Integrazione dai dati rilevati con i dati emersi dagli studi su flussi turistici e posti letto per costruire una panoramica completa che includa anche i dati sommersi.
- Aggiornamento dell'ecosistema digitale del dato per garantire una maggiore accessibilità agli stakeholders

Al fianco degli operatori nella sfida della sostenibilità

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Camera di Commercio Arezzo-Siena

Risorse economiche e umane

Medie (necessario co-finanziamento delle strutture)

Impatto

Elevato

GSTC

A4 - Coinvolgimento aziendale e standard di sostenibilità

Altri enti coinvolti

Associazioni di categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Strutture ricettive del territorio, Comune di Siena, Università, Comuni, Contrade per l'organizzazione di eventi

SDGS



Obiettivo

- Informazione, formazione e supporto alle imprese ricettive sui temi della sostenibilità secondo quanto previsto dall'Agenda 2030 e i principi ESG, anche attraverso l'adozione di standard di certificazione di parte terza.

Indicatore di monitoraggio

- Numero di partecipanti a iniziative di informazione e formazione alle imprese sulla sostenibilità
- Numero di strutture ricettive con una certificazione di sostenibilità di parte terza

Target di risultato

- 100 partecipanti a iniziative di informazione e formazione alle imprese del turismo sulla sostenibilità ogni anno
- 10 strutture ricettive con una certificazione di sostenibilità di parte terza entro il 2030

Piano di azione

- Sviluppo di linee guida per la gestione sostenibile degli eventi con attenzione alla valorizzazione della produzione locale
- Sviluppo di linee guida per la gestione sostenibile di strutture ricettive con attenzione alla valorizzazione della produzione locale
- Sviluppo di linee guida per la gestione sostenibile delle attività di ristorazione con attenzione alla valorizzazione della produzione locale
- Erogazione di formazione agli operatori
- Individuazione degli schemi di certificazione riconosciuti dalla Camera di Commercio Arezzo-Siena
- Erogazione di formazione agli operatori sugli standard definiti
- Accompagnamento alla certificazione
- Audit di un ente di parte terza
- Promozione delle strutture certificate da parte della destinazione

Siena Ambassadors

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

A5 - Coinvolgimento dei residenti e riscontro

Altri enti coinvolti

Contrade, Università per Stranieri di Siena, Università di Siena, Associazioni di categoria, Associazione DMO Terre di Siena

SDGS



Obiettivo

- Migliorare la cultura dell'accoglienza attraverso il marketing interno e il coinvolgimento di residenti ed operatori economici. Attraverso campagne mirate e iniziative promozionali interne, si promuove una consapevolezza diffusa sull'importanza dell'ospitalità.
- Coinvolgere residenti ed operatori economici in questo processo non solo rafforza il senso di appartenenza alla comunità, ma contribuisce anche a creare un ambiente accogliente e autentico, fondamentale per un'esperienza turistica positiva e sostenibile.

Indicatore di monitoraggio

- % di residenti ed operatori locali abbastanza o molto soddisfatti rispetto alla gestione del turismo da questionario

Target di risultato

- Aumento 2% YoY dell'indicatore a partire dal 2025 fino al 90%

Piano di azione

- Formazione delle figure chiave dell'accoglienza turistica (uffici informazione, operatori del ricettivo, ristoratori, commercianti, vigili, autisti, tassisti, guide turistiche, artigiani)
- Incontri informativi sugli impatti del turismo nelle Contrade
- Apertura della campagna Siena Ambassador rivolta a operatori, residenti e studenti UniStraSi e UniSi
- Raccolta di materiale digitale per la promozione degli ambassador in sinergia con le progettualità esistenti nel territorio
- Campagna di comunicazione integrata per la promozione degli ambassador, rivolta anche ai cittadini

Gestione dei flussi in centro storico

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Università di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

A8 - Gestione dei volumi di visitatori e delle loro attività

Altri enti coinvolti

Comune di Siena, Sigerico, Regione Toscana

SDGS



Obiettivo

- Studio della carrying capacity del centro storico e adozione di misure per la limitazione dell'escursionismo giornaliero da bus turistici. Attraverso questa valutazione, è possibile adottare misure mirate per limitare in modo responsabile e gestire l'afflusso giornaliero, preservando l'integrità culturale e ambientale del centro storico.

Indicatore di monitoraggio

- Escursionisti giornalieri da bus turistici nel Centro Storico/arrivi totali nel Comune di Siena

Target di risultato

- Riduzione di almeno il 2% YoY a partire dal 2026 fino a 0,5 dell'indice escursionisti giornalieri da bus turistici nel Centro Storico/arrivi totali nel Comune di Siena

Piano di azione

- Realizzazione di uno studio sulla carrying capacity del Centro Storico e sulla distribuzione dei flussi nell'ambito per misurare il numero di escursionisti giornalieri
- Istituzione di un tavolo tecnico per la definizione di misure per la limitazione dell'escursionismo giornaliero da bus turistici
- Workshops di consultazione per la definizione di misure per la limitazione dell'escursionismo giornaliero da bus turistici (ad esempio tariffazione variabile dei parcheggi dei bus, limitazioni al numero di persone per guida, riqualificazione dei parcheggi)
- Adozione delle misure

Destagionalizzazione

Pilastro della sostenibilità

Gestione Sostenibile

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

A8 - Gestione dei volumi di visitatori e delle loro attività

Altri enti coinvolti

Comuni dell'Ambito, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori turistici, soggetti organizzatori di convegni e altri eventi (Università di Siena, Ospedale di Siena, Fondazione Accademia Chigiana)

SDGS



Obiettivo

- La destagionalizzazione turistica, promossa attraverso l'organizzazione di eventi nella bassa stagione, mira a distribuire in modo più uniforme l'afflusso di turisti nel corso dell'anno. Questa strategia non solo contribuisce alla sostenibilità del settore, ma offre anche opportunità economiche e favorisce una scoperta più equilibrata della destinazione.



Indicatore di monitoraggio

- Indice di utilizzazione lorda alberghiera nel Comune di Siena: $[\text{presenze}/(\text{posti letto} \cdot 365)] \cdot 100$
- Indice di utilizzazione lorda alberghiera nei Comuni dell'Ambito $[\text{presenze}/(\text{posti letto} \cdot 365)] \cdot 100$



Target di risultato

- Aumento 2% YoY degli indicatori a partire dal 2026 fino al 50%



Piano di azione

- Tavolo tecnico Grandi Eventi Siena
- Analisi delle venues a disposizione nella destinazione e attivazione di progetti per l'eventuale ampliamento.
- Definizione di linee guida per eventi sostenibili
- Identificazione del calendario dei principali grandi eventi nella destinazione su base triennale, dando spazio alle iniziative allineate all'identità della destinazione e al progetto di sostenibilità
- Proposta di iniziative collaterali ai grandi eventi per l'allungamento del soggiorno, integrando i vari tematismi presidiati dalla destinazione.
- Proposta di nuovi eventi per la bassa stagione considerando sia la Città ma anche l'Ambito attraverso eventi Outdoor
- Condivisione del calendario aggiornato grandi eventi con gli operatori con almeno un anno di anticipo
- Promozione condivisa con gli operatori

4.2 Per garantire il benessere della comunità locale

Il turismo dipende dal territorio e non può più svilupparsi a scapito di esso e della comunità che ci vive. Vedere il territorio come un sistema e considerare il turismo come uno dei mezzi per servire il territorio, vuol dire considerare il turismo come bene comune. L'obiettivo della città di Siena è quello di massimizzare i benefici generati per la comunità locale creando opportunità di lavoro, supportando gli operatori e rafforzando servizi utili sia al visitatore che al residente.

Hub lavoro

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

B2 - Lavoro dignitoso e opportunità di carriera

Altri enti coinvolti

Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Centro per l'Impiego, Operatori, Sindacati, Enti di Formazione, Ente Bilaterale Turismo Toscana, Azienda Pubblica Servizi alla Persona Siena, Società della Salute Senese, Soggetti di ricerca del personale

SDGS



Obiettivo

- Facilitare l'inserimento lavorativo e la professionalizzazione anche di soggetti svantaggiati, aumentando l'attrattività dell'offerta di lavoro nel turismo attraverso l'efficiamento del settore, l'introduzione di benefit e la riduzione dei contratti stagionali.

Indicatore di monitoraggio

- Aumento % YoY del numero di addetti della filiera turistica

Target di risultato

- Aumento almeno del 5% YoY del numero di addetti della filiera turistica a partire dal 2026

Piano di azione

- Tavolo tecnico Occupazione Turismo
- Scouting degli operatori e degli istituti di formazione aderenti
- Sviluppo di piani formativi professionalizzanti
- Sviluppo di progetti per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati
- Implementazione di un sistema integrato per la gestione annunci di lavoro
- Introduzione di agevolazioni e opportunità di formazione continua dedicati ai lavoratori usufruendo di fondi interprofessionali dedicati e snelli per velocizzare le operazioni
- Individuazione di alloggi per lavoratori stagionali
- Predisposizione di piani di welfare per aumentare la redditività

AmiAmo Siena

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

B4 - Supporto per la comunità

Altri enti coinvolti

Fondazione Monte dei Paschi, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori turistici, Tavolo Associazioni Siena, Contrade

SDGS



Obiettivo

- Migliorare il contributo del turismo a iniziative sociali, culturali e ambientali che beneficiano la destinazione attraverso crowdfunding e la promozione di esperienze di volontariato fruibili dai visitatori

Indicatore di monitoraggio

- Euro raccolti tramite crowdfunding per iniziative sociali, culturali e ambientali
- Numero di turisti partecipanti a esperienze di volontariato

Target di risultato

- 10 mila Euro annualmente raccolti tramite crowdfunding per iniziative sociali, culturali e ambientali a partire dal 2026
- 50 turisti partecipanti annualmente a esperienze di volontariato a partire dal 2026

Piano di azione

- Scouting delle possibili iniziative finanziabili attraverso le associazioni del territorio
- Scouting delle possibili esperienze di volontariato attraverso le associazioni del territorio
- Avvio della campagna di crowdfunding partendo dal recupero del progetto AmiAmo Siena
- Promozione degli operatori turistici finanziatori
- Promozione e avvio delle esperienze di volontariato

Una città a misura di residente

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

B6 - Proprietà e diritti dell'utente
A9 - Regolamenti di pianificazione e controllo dello sviluppo

Altri enti coinvolti

Contrade, Associazione Piccoli Proprietari, SUNIA, Guardia di Finanza, Polizia Municipale, Università di Siena e UniStraSi

SDGS



Obiettivo

- Limitare gli impatti negativi del turismo sull'economia locale favorendo l'accesso dei residenti e dei commercianti al patrimonio immobiliare

Indicatore di monitoraggio

- $\Delta\%$ Alloggi in Affitto Gestiti in forma imprenditoriale

Target di risultato

- Riduzione del 5% Alloggi in Affitto Gestiti in forma imprenditoriale entro il 2030

Piano di azione

- Realizzazione di uno studio sullo stato della gentrificazione nella Città di Siena e sulle necessità dei residenti e commercianti attraverso il coinvolgimento della comunità locale
- Revisione dei regolamenti sugli affitti brevi e sugli affitti commerciali
- Obbligo di registrazione degli alloggi
- Istituzione di un numero chiuso delle case per affitti brevi per aree
- Controlli incrociati per l'emersione di strutture non autorizzate
- Piano di controllo della sicurezza delle strutture secondo normativa

Siena accessibile

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Elevato

GSTC

B8 - Accesso per tutti

Altri enti coinvolti

Associazioni del sociale, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori turistici

SDGS



Obiettivo

- Migliorare l'accessibilità della destinazione a persone con disabilità attraverso la valutazione, ideazione e promozione di strutture ed esperienze accessibili e di infrastrutture dedicate.



Indicatore di monitoraggio

- Numero di strutture ricettive e siti d'interesse che forniscono informazioni adeguate e corrette
- % di alberghi con un livello elevato di accessibilità e pubblicati nella sezione "Turismo Accessibile" di Toscana promozione
- % di visitatori "abbastanza" o "molto" d'accordo con l'affermazione "La destinazione è accessibile alle persone con disabilità"



Target di risultato

- 100% di strutture ricettive con schede informative sul livello di accessibilità al 2026 secondo Regolamento 7 agosto 2018, n. 47/R
- 20% degli alberghi con un livello elevato di accessibilità e pubblicati nella sezione "Turismo Accessibile" di Toscana promozione entro il 2030
- 70% di visitatori "abbastanza" o "molto" d'accordo con l'affermazione "La destinazione è accessibile alle persone con disabilità" entro il 2030



Piano di azione

- Identificazione delle esperienze e strutture accessibili
- Informazione nel sito di destinazione delle esperienze e strutture accessibili con descrizione dell'accessibilità del sito
- Selezione delle associazioni per una valutazione delle esperienze, strutture e infrastrutture e costituzione del Tavolo per un Turismo Accessibile
- Implementazione delle azioni correttive (ad esempio: realizzazione di percorsi tattili, video per non udenti e ipoudenti, programmi per disabilità cognitive, sito web accessibile)
- Considerare anche le intolleranze alimentari
- Catalogo delle esperienze e strutture con livello dettagliato dell'accessibilità

Una filiera locale e sostenibile

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Camera di Commercio

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Elevato

GSTC

B3 - Supporto agli imprenditori locali e al commercio equo

Altri enti coinvolti

Comune di Siena, Associazioni di Categoria, Produttori, Distributori, Network, Vetrina Toscana, Consorzio Agrario, Contrade per l'organizzazione di eventi

SDGS



Obiettivo

- Integrazione della produzione locale certificata e/o sostenibile nella filiera turistica attraverso un dialogo con distributori HoReCa e creando incontri B2B tra produttori e ristoratori



Indicatore di monitoraggio

- % prodotti dei prodotti a catalogo locali e/o certificati da parte dei principali distributori Horeca



Target di risultato

- Almeno 90% prodotti dei prodotti a catalogo locali e/o certificati da parte dei principali distributori Horeca entro il 2030



Piano di azione

- Tavolo con i principali distributori attivi nella destinazione
- Analisi del paniere di prodotti locali e sostenibili della destinazione
- Analisi dell'offerta attuale a catalogo
- Identificazione delle esigenze dei distributori
- Evento di networking tra distributori e produttori/artigiani locali e/o sostenibili
- Rassegna di visite guidate presso i produttori
- Integrazione dei prodotti in catalogo
- Campagna per l'allargamento e la promozione del Network Vetrina Toscana

4.3 Per conservare il patrimonio culturale

La conservazione del patrimonio culturale materiale e immateriale riveste un'importanza fondamentale per lo sviluppo sostenibile del turismo. Esso costituisce la base dell'identità di una destinazione: il patrimonio artistico, la storia, gli usi, le tradizioni, le preparazioni culinarie, i prodotti dell'artigianato. La salvaguardia di questi elementi assicura ai visitatori un'esperienza ricca e autentica, favorendo una comprensione e un apprezzamento più profondo della destinazione a tutto tondo. La città di Siena si impegna a tramandare questo patrimonio e renderlo più facilmente fruibile in tutto il territorio.

Alla Scoperta delle Botteghe Artigiane

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Alto

GSTC

B3 - Supporto agli imprenditori locali e al commercio equo
C3 - Protezione del patrimonio Immateriale

Altri enti coinvolti

Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori, Enti formativi, Comuni del territorio

SDGS



Obiettivo

- Valorizzazione delle botteghe che rispecchiano il patrimonio immateriale della destinazione con materiale promozionale, esperienze e collaborazione con gli operatori turistici

Indicatore di monitoraggio

- Numero di botteghe autentiche e artigiani attivi nel Comune di Siena

Target di risultato

- Mantenimento annuale del numero di botteghe autentiche e artigiani attivi nel Comune di Siena

Piano di azione

- Elenco delle botteghe autentiche e degli artigiani attivi nel Comune di Siena
- Aggiornamento della mappa digitale delle botteghe e degli artigiani
- Sviluppo di un catalogo B2B di prodotti artigianali locali per favorire l'acquisto da parte degli operatori turistici
- Individuazione di un hub per l'erogazione di esperienze con gli artigiani
- Redazione di un calendario di esperienze in hub o nelle strutture idonee con orari garantiti di fruizione
- Raccolta di testimonianze video
- Promozione delle esperienze nei canali della destinazione

Discover Terre di Siena Card

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità socio-
economica e culturale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

C6 - Gestione dei
visitatori nei siti
culturali

Altri enti coinvolti

Comuni dell'Ambito,
Musei e altri siti
d'interesse dell'Ambito,
Associazioni di
categoria, Associazione
DMO Terre di Siena,
Università di Siena

SDGS



Obiettivo

- Gestione dei flussi di visitatori nei siti culturali minori e allungamento della durata media del soggiorno



Indicatore di monitoraggio

- Δ% numero di ingressi nei siti culturali minori
- Δ% durata media del soggiorno nell'ambito



Target di risultato

- Aumento del 20% del numero di ingressi nei siti culturali minori rispetto al 2023 entro il 2030
- Aumento del 20% della durata media del soggiorno nell'Ambito entro il 2030



Piano di azione

- Creazione del Tavolo Musei
- Scouting delle iniziative già avviate
- Elenco dei siti d'interesse
- Creazione di una card digitale con offerte per l'ingresso ai musei e altri siti d'interesse con benefit per gli acquirenti
- Campagna per la fornitura in gratuità/convenzione della card a chi soggiorna nella destinazione e agli studenti universitari
- Gestione continua della piattaforma
- Report periodici sui dati di utilizzo della piattaforma

4.4 Per tutelare l'ambiente

Se da un lato il valore dell'offerta turistica dipende anche dalla conservazione del patrimonio naturale, il turismo a sua volta ha degli effetti negativi che è necessario minimizzare. La città di Siena si impegna quindi alla mitigazione degli impatti della filiera turistica e a contribuire alla tutela ambientale, con particolare attenzione alla crisi climatica in corso.

Un'Alleanza per la Carbon Neutrality

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Alleanza per la Carbon Neutrality

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D10 - Emissioni di gas a effetto serra e mitigazione dei cambiamenti climatici

Altri enti coinvolti

Comune di Siena, Camera di Commercio di Siena, Associazioni di categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori partner dell'Alleanza per la Carbon Neutrality, Università di Siena, Fondazione MPS, Regione Toscana

SDGS



Obiettivo

- Riduzione delle emissioni di GHG nette, sia complessive che della filiera turistica, attraverso iniziative di mitigazione e di compensazione.
- Mantenimento del risultato Provincia di Siena Carbon Neutral.



Indicatore di monitoraggio

- % Abbattimento delle Emissioni Lorde di GHG della Provincia
- Δ% delle Emissioni totali di GHG del Comune di Siena
- Δ% delle Emissioni totali di GHG dell'Ambito



Target di risultato

Intermedi

- Mantenimento della % Abbattimento delle Emissioni Lorde Provincia di Siena maggiore del 100%

Finali

- Comune di Siena e Ambito Carbon Neutral al 2050



Piano di azione

- Istituzione del tavolo per la Carbon Neutrality
- Campagna di comunicazione per promuovere i risultati dell'Alleanza e adozione di iniziative responsabili per il raggiungimento degli obiettivi da parte dei cittadini e dei turisti
- Formazione alle aziende aderenti per la redazione di Climate Plans e sugli incentivi a disposizione
- Redazione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima e del relativo Piano di Adattamento per il Comune di Siena
- Redazione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima e del relativo Piano di Adattamento per i Comuni dell'Ambito
- Monitoraggio periodico delle emissioni del Comune e dei Comuni dell'Ambito
- Azioni per l'assorbimento delle emissioni in sinergia con il progetto BiodiverCity tramite progetti certificati
- Redazione di un piano di adattamento climatico con azioni specifiche per il turismo nelle Terre di Siena
- Altre azioni specificate alle schede seguenti

Siena Green Energy

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D5 - Conservazione
dell'energia

Altri enti coinvolti

Alleanza per la Carbon
Neutrality, Camera
di Commercio di
Siena, Associazioni di
categoria, Associazione
DMO Terre di Siena,
Operatori partner
dell'Alleanza per la
Carbon Neutrality,
Università di Siena,
Fondazione MPS,
Regione Toscana

SDGS



Obiettivo

- Riduzione dei consumi energetici attraverso l'efficientamento degli impianti, aumento della produzione e del consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili certificate, promozione di pratiche sostenibili a livello industriale e individuale.



Indicatore di monitoraggio

- consumi energetici del Comune di Siena e dei Comuni dell'Ambito
- % di energia prodotta da fonti rinnovabili in Provincia di Siena



Target di risultato

- Riduzione del 11,7% dei consumi energetici del Comune di Siena e dei Comuni dell'Ambito rispetto al 2022 entro il 2030
- Mantenimento della Produzione energia da FER (fotovoltaico, geotermoelettrico, idrico) in Provincia di Siena superiore al 90%



Piano di azione

- Redazione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima e del relativo Piano di Adattamento per il Comune di Siena
- Redazione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima e del relativo Piano di Adattamento per i Comuni dell'Ambito
- Monitoraggio periodico dei consumi energetici del Comune di Siena e dei Comuni dell'Ambito
- Formazione alle aziende rispetto alle opportunità di finanziamento per l'efficientamento delle strutture
- Investimenti nell'efficientamento degli edifici pubblici
- Ricerca di fondi europei e nazionali per la realizzazione di infrastrutture per l'energia rinnovabile, in particolare le Comunità Energetiche.

BiodiverCity Siena

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Elevato

GSTC

D1 - Protezione di
ambienti sensibili

Altri enti coinvolti

Gruppo Locale URBACT
Siena, Fondazione
Monte dei Paschi
di Siena, Camera di
Commercio di Siena,
Associazioni di
Categoria, Associazione
DMO Terre di Siena,
Operatori, Associazioni
ambientali, UniSi,
UniStraSi, AFAM,
Comuni dell'Ambito

SDGS



Obiettivo

- Miglioramento della biodiversità e dei servizi ecosistemici nelle aree verdi della Città di Siena e del suo Ambito. Infatti la conservazione della biodiversità non solo favorisce l'equilibrio ecologico, ma offre anche una vasta gamma di servizi ecosistemici, come la purificazione dell'aria, la regolazione del clima e il sostegno alla salute umana, promuovendo una connessione armoniosa tra ambiente e comunità.



Indicatore di monitoraggio

- € raccolti per il miglioramento di aree verdi esistenti



Target di risultato

- 50 mila € per il miglioramento di aree verdi esistenti al 2030



Piano di azione

- Redazione di un'analisi delle esigenze nella Città di Siena e dei Comuni dell'Ambito
- Redazione di un progetto tecnico e piano di rigenerazione del patrimonio naturale
- Avvio del crowdfunding
- Promozione dei finanziatori del progetto nei canali della destinazione
- Implementazione del progetto tecnico
- Eventi di sensibilizzazione all'interno delle aree verdi con eventi turistici per lo sviluppo di un turismo esperienziale
- Contapersone per monitorare l'affluenza nelle aree verdi più visitate
- Accordo di volontariato per la gestione corretta delle aree
- Sviluppo di percorsi informativi in loco per comunicare il valore dell'area
- Certificazione per la gestione sostenibile dei boschi esistenti

Rethink, Reuse, Recycle

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D9 - Rifiuti solidi

Altri enti coinvolti

ATO rifiuti Toscana Sud, Sei Toscana, ARPAT, Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori, UniSi e UniStraSi, scuole del territorio

SDGS



Obiettivo

- Riduzione della produzione e miglioramento della gestione dei rifiuti. Questo obiettivo implica l'adozione di pratiche di produzione più efficienti e l'incoraggiamento dell'economia circolare.
- Parallelamente, la promozione del riciclo, la gestione responsabile dei rifiuti organici e l'educazione sulla riduzione della plastica contribuiscono a mitigare l'impatto ambientale negativo, favorendo una transizione verso un modello più sostenibile e a basso impatto ambientale.

Indicatore di monitoraggio

- % di raccolta differenziata nel Comune di Siena
- quantità di rifiuti urbani pro capite prodotti nel Comune di Siena

Target di risultato

- 75% di raccolta differenziata entro il 2028 e 80% entro il 2035
- 596 kg/ab di rifiuti urbani pro capite prodotti nel Comune di Siena nel 2028

Piano di azione

- Sensibilizzazione sul riciclo e la corretta gestione della raccolta differenziata rivolta a turisti, imprese e residenti, associazioni e scuole
- Introduzione di un disciplinare per eventi sostenibili con vantaggi economici per le organizzazioni che aderiscono (in linea con il progetto "Al fianco degli operatori nella sfida della sostenibilità")
- Progetto di economia circolare con il coinvolgimento degli operatori
- Realizzazione di una mappa digitale e cartacea delle fontanelle insistenti nel territorio comunale al fine di ridurre l'utilizzo di contenitori monouso
- Sostituzione dei cestini per i rifiuti prevedendo più flussi per la differenziata
- Sostituzione dei cassonetti per la raccolta differenziata
- Introduzione di una tariffazione puntuale
- Schede di accesso ai cassonetti dedicate ai fruitori plain air

L'acqua, un bene prezioso

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D6 - Gestione dell'acqua

Altri enti coinvolti

Acquedotto del Fiora, ARPAT, Museo dell'Acqua, Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori, Associazione La Diana, Contrade, scuole del territorio

SDGS



Obiettivo

- Riduzione dei consumi idrici attraverso iniziative di sensibilizzazione e l'efficientamento della rete pubblica

Indicatore di monitoraggio

- Δ% consumi idrici in m3

Target di risultato

- 10% Riduzione dei consumi idrici nel territorio comunale entro il 2030 rispetto al 2023

Piano di azione

- Sensibilizzazione sull'efficientamento idrico rivolta a turisti, imprese e residenti
- Efficientamento della rete idrica
- Ricerca di fondi europei per l'efficientamento del settore agricolo
- Collaborazione con il Museo dell'Acqua per valorizzare la storica cultura dell'acqua della Città di Siena
- Progetto di recupero dell'acqua dei Bottini per l'irrigazione senza intaccare il loro stato di conservazione

Mobilità Sostenibile a Siena

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D11 - Trasporto a basso impatto

Altri enti coinvolti

Regione Toscana, Trenitalia, Autolinee Toscane, altri operatori (Flixbus, Sigerico, Itabus, Tiemme), linee autorizzate (Grottabus, Alterini, Brubus,...), Amministrazione Provinciale, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori, Università

SDGS



Obiettivo

- Miglioramento del servizio di trasporto pubblico verso e nella destinazione



Indicatore di monitoraggio

- % di visitatori “abbastanza” o “molto” d'accordo con l'affermazione “È facile raggiungere la destinazione con i mezzi pubblici”



Target di risultato

- 60% di visitatori “abbastanza” o “molto” d'accordo con l'affermazione “È facile raggiungere la destinazione con i mezzi pubblici” al 2030



Piano di azione

- Istituzione del tavolo tecnico per la mobilità
- Informazione accurata e in lingua sulle modalità per viaggiare nella destinazione con i mezzi pubblici online, cartacea e in loco
- Indagine sulle necessità di visitatori e residenti rispetto ai servizi di mobilità pubblica
- Creazione di una card digitale con scontistica sui mezzi di trasporto per gli studenti universitari
- Integrazione della rete del trasporto pubblico di linea e a chiamata, dando priorità al collegamento da e verso Firenze, Roma e Pisa

Turismo Slow nelle Strade di Siena

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Elevate

Impatto

Elevato

GSTC

D2 - Gestione dei visitatori nei siti naturali
D11 - Trasporto a basso impatto

Altri enti coinvolti

Associazione DMO Terre di Siena, Provincia di Siena, Comuni dell'ambito, Gestori dei Cammini

SDGS



Obiettivo

- Promuovere il turismo slow mediante l'ottimizzazione delle rotte ciclabili, pedonali ed equestri e dei relativi servizi correlati, con un focus particolare sul tracciato della Via Francigena e sui vari Cammini.



Indicatore di monitoraggio

- % di visitatori che raggiungono la destinazione a piedi o in bici in base al questionario



Target di risultato

- 10 % di visitatori che raggiungono la destinazione a piedi o in bici in base al questionario entro il 2030



Piano di azione

- Installazione di contapassaggi nei punti nevralgici degli itinerari
- Installazione di bike garages, depositi bagagli, rastrelliere per le bici nei punti di maggiore concentrazione dei flussi
- Installazione di infrastrutture per bici alla stazione FS
- Campagna di adesione rivolta alle strutture ricettive per l'ingresso nel circuito Strade di Siena
- Manutenzione degli itinerari esistenti
- Individuazione di nuovi itinerari
- Aggiornamento della segnaletica lungo i percorsi sia verticale che orizzontale (specialmente nel centro storico)
- Sviluppo di servizi di trasporto bici+bus lungo gli itinerari
- Definizione di incentivi (esempio riduzione della tassa di soggiorno) per chi si presenta come slow tourist

Siena Green Travel

Pilastro della sostenibilità

Sostenibilità ambientale

Soggetto capofila

Comune di Siena

Risorse economiche e umane

Medie

Impatto

Medio

GSTC

D11 - Trasporto a basso impatto

Altri enti coinvolti

Trenitalia, Autolinee Toscane, Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Associazione DMO Terre di Siena, Operatori, Regione Toscana

SDGS



Obiettivo

- Incentivare la mobilità sostenibile verso la destinazione offrendo vantaggi a chi arriva con i mezzi pubblici.



Indicatore di monitoraggio

- Numero di operatori aderenti alla campagna "Siena Green Travel"



Target di risultato

- 50 operatori aderenti annuali alla campagna "Siena Green Travel" a partire dal 2026



Piano di azione

- Definizione del regolamento della campagna
- Definizione di una carta dei valori per gli operatori
- Individuazione delle strutture aderenti
- Piano editoriale per la promozione della campagna
- Promozione delle strutture aderenti nei canali della destinazione



5. Conclusioni

Forte del riconoscimento come prima città d'arte certificata secondo lo standard GSTC e della determinazione di fare squadra con i comuni limitrofi, la città di Siena è pronta a prendersi cura del proprio territorio anche attraverso una gestione più sostenibile del turismo. Ciò significa trasformare in opportunità quegli aspetti che ad oggi vengono visti come problematiche ed individuare gli elementi che devono fare da guida al futuro dell'ambito turistico. Per questo ci vuole coraggio e visione sistemica del turismo.

Allo stesso tempo, l'evoluzione e il cambiamento scattano solo quando c'è una comunità orientata al turismo. Bisogna creare delle opportunità per parlare di turismo, degli spazi per potersi confrontare e condividere una visione di turismo che esprime l'identità del territorio. Questi non sono processi spontanei ed immediati, per questo vanno accompagnati e il sistema turistico territoriale va organizzato. Ci vuole piano e strategia.

Perché il turismo possa continuare a crescere ma senza recare danno occorre guardare avanti, in un'ottica di miglioramento continuo, ma anche guardarsi intorno, generando fiducia e curando il capitale sociale nella comunità locale. In conclusione, si lasciano alcune raccomandazioni che possono condurre la città di Siena e il suo ambito turistico attraverso questa strada:

- **Sviluppo responsabile rispetto al tessuto sociale della città:** il turismo non deve essere vissuto come un qualcosa di diverso e alternativo alla vita della città, ma crescere in equilibrio con le sue esigenze. Turisti e residenti possono convivere in armonia, rinvigorendo uno grazie al valore dell'altro.

- **Sviluppo responsabile nei confronti del tessuto produttivo e degli operatori turistici locali.** Sono loro i veri attuatori della strategia turistica. Il piano si applica se gli operatori

sono coinvolti, formati e motivati. Entrare a far parte della filiera turistica della città deve essere qualcosa a cui aspirare e allo stesso tempo raggiungibile da tutti. Per questo è importante che ci sia una guida convinta e riconosciuta a presidio del processo di crescita turistica che accompagni chi ha bisogno di supporto.

- **Sviluppo responsabile nei confronti del turista** che sempre più vuole essere coinvolto nel percorso di sostenibilità della destinazione. Egli chiede di essere informato in maniera puntuale su molti aspetti della gestione della destinazione ed è disposto ad essere educato per diventare protagonista del suo cambiamento positivo.

La grande partecipazione dimostrata dai diversi portatori d'interesse durante questo percorso fa ben sperare rispetto all'esigenza di cambiamento da parte di questa comunità. I principi del Buon Governo sono radicati nel sistema valoriale dei Senesi, ma i suoi effetti potranno manifestarsi solo attraverso la collaborazione di tutti. La speranza è che il presente piano rappresenti un valido punto di partenza.

Toscana



Terre di Siena

Per un buongoverno del turismo a Siena.
Piano strategico e operativo 2024 -2030

Scopri di più sulle Terre di Siena



www.terredisiena.it