
Di più, di meglio

Report sul Grande Museo del Duomo



Antonio Preiti per Sociometrica

1. febbraio 2017



Introduzione	3
Turismo e religione.....	4
Cresce il turismo dai paesi non cristiani	4
Più Asia, meno Giappone	6
La piramide dei musei fiorentini	8
Dinamiche in linea con il turismo	8
La Gallerie superstar e il resto.....	9
Il Grande Museo del Duomo	11
Il profilo dei visitatori	14
Conclusioni: equilibrio e innovazione	19
Appendice statistica.....	23
Statistiche sui turisti	23

Introduzione

In questo report sono analizzati i dati relativi ai visitatori del Grande Museo del Duomo, complesso curato dell'Opera di Santa Maria del Fiore. Il periodo analizzato è quello degli ultimi sette anni, dal 2010 al 2016. I dati sono poi comparati a quelli generali dei flussi turistici della città e di quelli relativi ai suoi principali musei.

In particolare è ripercorsa la storia degli ultimi anni che ha portato l'Opera di Santa Maria del Fiore a rilanciare i beni culturali e religiosi di cui ne ha affidata la cura. In particolare, è stato ristrutturato lo splendido Museo dell'Opera del Duomo (d'ora in poi citato anche come Museo del Duomo) che si affianca alla gestione di alcuni dei beni storico-artistici più importanti della città, quali il Battistero di San Giovanni, la Cattedrale di Santa Maria del Fiore, più nota come il Duomo di Firenze, la Cupola di Brunelleschi, il Campanile di Giotto, che fanno parte del complesso della Cattedrale e la Cripta di Santa Reparata.

La "Fabbrica della Cattedrale di Firenze" (questo il nome storico dell'Opera di Santa Maria del Fiore) è stata fondata dalla Repubblica Fiorentina nel 1296 per sovrintendere alla costruzione del Duomo. Secondo la tradizione l'8 settembre viene posta, sotto la direzione di Arnolfo di Cambio, la prima pietra della Cattedrale. A oltre 700 anni dalla fondazione, l'Opera di Santa Maria del Fiore, continua l'impegno nella

conservazione e nella valorizzazione dei monumenti che costituiscono il Grande Museo del Duomo

Dal punto di vista organizzativo, ciascun elemento ha una sua identità specifica per i visitatori. Fino al giugno 2013 il flusso dei visitatori era organizzato con un afflusso separato per ciascuna attrazione, a cui però corrispondeva un singolo biglietto. Chi avesse voluto visitare tutti i luoghi, avrebbe dovuto acquistare cinque singoli biglietti, uno ciascuno per ogni attrazione da visitare. A partire dal mese di luglio 2013, è stato introdotto un biglietto unico di ingresso, che ha incluso, a partire dall'ottobre 2015, anche l'ingresso al Museo dell'Opera, ampiamente ristrutturato. Oggi perciò il Grande Museo del Duomo prevede l'ingresso con il biglietto unico, oltre che al Museo dell'Opera, anche al Campanile di Giotto, alla Cupola di Brunelleschi, al Battistero e alla Cripta di Santa Reparata.

Nelle pagine successive si troverà un resoconto dei cambiamenti dell'offerta dell'Opera di Santa Maria del Fiore e di come si è evoluta sia rispetto al mutamento dei gusti dei visitatori (sempre più inclini ad apprezzare la spettacolarità delle opere, oltre che il loro contenuto) sia rispetto al cambiamento stesso delle caratteristiche dei turisti che visitano la città di Firenze (soprattutto dal punto di vista della cultura del paese di provenienza).

Turismo e religione

Il punto di riferimento iniziale per ogni analisi che riguardi i visitatori delle opere curate e gestite dall'Opera di Santa Maria del Fiore è rappresentato dai flussi turistici. La nostra analisi si riferisce in particolare ai sei anni che vanno dal 2010 al 2015. Quando possibile, si farà riferimento anche a dati del 2016, ma scrivendo nel dicembre dello stesso anno non sono ancora disponibili i dati relativi all'anno in corso nella loro completezza.

Il punto iniziale è perciò una prima valutazione del flusso complessivo del turismo a Firenze. Sono necessarie però alcune avvertenze, rispetto alla loro interpretazione. Com'è noto, la visita a Firenze non coincide esattamente con il numero dei pernottamenti per una serie di ragioni:

1. sempre più turisti visitano la città e dormono in strutture che sono collocate in

altri comuni o addirittura in altre regioni. Ad esempio, il miglioramento dei collegamenti ferroviari rende facile visitare Firenze e soggiornare a Milano o a Venezia, o viceversa;

2. la capacità di censire i reali pernottamenti in città è messa a dura prova dalla crescita di un'offerta informale di pernottamento. Per cui il numero reale delle persone che soggiornano in città è una sfida sempre più difficile, dal punto di vista della completezza statistica.
3. Tuttavia utilizzando in tutti gli anni la stessa scala, gli stessi strumenti, le stesse statistiche, le comparazioni relative restano assolutamente valide e perciò si può procedere con le nostre analisi e le nostre riflessioni.

Cresce il turismo dai paesi non cristiani

La globalizzazione e la crescita della domanda turistica in paesi che fino a pochi anni fa erano giudicati (e in parte sono ancora giudicati) poveri, in particolare dall'Asia, ha cambiato notevolmente la geografia del turismo in molti paesi, inclusa l'Italia. Mentre è stato messo in luce come il turismo mondiale sia sempre meno baricentrico sull'asse Europa-Stati Uniti, non si è mai (o quasi mai) fatto cenno a un grande cambiamento sottostante a questo fenomeno, rappresentato dalla diversità dei punti di riferimento religiosi e culturali da parte di questi nuovi turisti.

L'elemento religioso non ha mai fatto differenza nel turismo, almeno finora. Avevamo turisti provenienti dall'Europa che con l'Italia e con Firenze hanno una naturale storia comune. Sebbene provenienti da paesi protestanti, o calvinisti, o anglicani, il riferimento religioso è in ogni caso la Cristianità, inclusa la Chiesa Ortodossa Russa. La storia è la stessa, e anche la storia di divisioni è storia comune.

Per i turisti provenienti da questi paesi non c'è distanza tra cultura e religione, tra simbologia artistica e simbologia culturale, almeno nel

caso di Firenze, dove l'arte per cui è famosa nel mondo è quella rinascimentale.

L'unica eccezione in questo quadro era rappresentata dai Giapponesi, uno dei gruppi storicamente più numerosi dei turisti di Firenze. Nel loro caso, sebbene la distanza culturale sia totale, tuttavia nella scala di preferenza l'elemento culturale, cioè la visita ai luoghi più famosi e significativi di un paese, è ancora al centro dell'esperienza della loro visita. Non lo stesso accade per altre popolazioni asiatiche per le quali la scala di preferenze mette al centro della visita aspetti più legati allo shopping, al cibo o altre esperienze giudicate prioritarie rispetto alla cultura, cui ovviamente pure si dedica attenzione. Diverso è il caso dei turisti che provengono da paesi islamici, dove l'elemento religioso è centrale, e molto spesso viene contrapposto a quello cristiano; o comunque, si considera la connotazione religiosa, se troppo caratterizzante, non consona a un

comportamento "coerentemente" musulmano, di qui la minore (o la mancata) visita a beni caratterizzati dalla Cristianità.

E' importante arrivare a una classificazione dei flussi turistici che diano conto anche di questi aspetti legati alla religione, perciò abbiamo riclassificato i flussi turistici degli ultimi sei anni a Firenze tenendo conto di questi aspetti, e cioè di quanta parte dei turisti proviene da paesi di storia cristiana e quanti da paesi di altre storie religiose. E' evidente che in questo caso non si valuta (e non si potrebbe) la religiosità del singolo turista, quanto i riferimenti culturali generali da cui trae provenienza. Un ateo che viva in Francia qui è considerato cristiano non nel senso strettamente religioso del termine, ma come una persona che ha come universo storico-culturale di riferimento quello del cristianesimo; ancora meglio, una persona che conosce abbastanza l'universo storico, culturale, simbolico del cristianesimo.

Tab. 1 - Flussi turistici a Firenze secondo la religione del paese prevalente

Tipologia/Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totale turisti (.000)	2.179	2.370	2.405	2.530	2.560	2.637
numero indice (2010=100)	100	109	110	116	117	121
Turisti da paesi non cristiani (.000)	384	480	552	599	617	682
numero indice (2010=100)	100	125	144	156	161	177

Analizziamo bene la tabella che riporta i flussi turistici a Firenze nel periodo che va dal 2010 al 2015. In generale, la crescita nei cinque anni è stata del 21 %, partendo dagli iniziali 2,18 milioni del primo anno, per arrivare a 2,64

milioni della fine del 2015. Facendo 100 il numero iniziale del primo anno si arriva alla quota di 121 sei anni dopo.

Il numero di turisti provenienti dai paesi non cristiani, il cui dettaglio sarà considerato tra poco, era di 384mila nel 2010 ed è diventato di 682mila cinque anni dopo. In termini percentuali, il numero indice è passato da 100

a 177, con perciò un incremento del 77 % della presenza di turisti provenienti da paesi non cristiani, a fronte della crescita complessiva dei flussi turistici del 21 %, oltre 50 punti in percentuale di differenza.

Più Asia, meno Giappone

Vediamo adesso la provenienza dei paesi, entrando maggiormente nella dinamica interna di questo fenomeno, perché vedremo

che ci sono cambiamenti che differenziamo molto la situazione all'interno di ciascun continente, in particolare di quello asiatico.

Tab. 2 - Flussi turistici a Firenze secondo alcuni paesi di provenienza

Paesi non cristiani/ anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Giappone	170.383	174.756	188.025	193.084	178.799	148.355
Altri Asia	43.868	71.631	89.204	88.206	87.613	99.881
Cina	71.606	103.618	129.783	155.718	171.999	214.325
Turchia	20.375	23.667	28.512	33.933	32.020	31.729
altri Asia occ.	13.497	22.426	24.578	25.682	30.575	36.039
Corea	20.097	29.524	37.245	45.086	59.590	78.764
India	15.014	20.153	21.729	22.926	22.591	32.203
Israele	12.531	13.125	12.400	13.168	12.450	16.094
Altri Africa Medit.	4.152	4.942	5.056	5.616	6.232	6.851
Rep. Sudafricana	6.876	8.903	9.051	8.803	7.698	8.798
Altri Africa	4.153	5.690	4.814	4.911	5.348	5.360
Egitto	2.141	1.903	2.252	2.547	2.987	3.805
Totale	384.693	480.338	552.649	599.680	617.902	682.204
%	17,6	20,3	23,0	23,7	24,1	25,9

Come si può osservare, il totale dei turisti provenienti da paesi non cristiani rappresentava il 17,6 % del totale nel 2010, mentre già nel 2015 rappresentava il 25,9 %, perciò da meno di uno su cinque si arriva al livello di uno su quattro. E' un cambiamento epocale, perché cambia la geografia non solo e non tanto sul piano geografico, ma su quello

dei valori simbolici di riferimento. La simbologia cristiana è poco comprensibile per chi arriva da una cultura completamente diversa e distante come quella asiatica (sarebbe lo stesso per un occidentale rispetto alla simbologia induista o buddista) e perciò viene intesa e inglobata dentro l'idea di eredità culturale in senso lato, ma se l'aspetto religioso

viene considerato come ostativo rispetto alla visita, come avviene per altri paesi, ovviamente questo determina l'impossibilità di visitare i luoghi più nettamente connotati dall'aspetto cristiano.

Da notare alcuni fenomeni molto significativi anche all'interno del continente asiatico. I turisti provenienti dal Giappone, uno dei paesi principali di turismo per le nostre città d'arte, sono scesi, nonostante la crescita complessiva dei turisti (e quella spettacolare del continente asiatico) del 12,9 %, al contrario i turisti provenienti dalla Corea sono cresciuti di quasi

quattro volte (+ 390 %) e quelli cinesi di tre volte (+ 300 %); molto elevata la crescita dei turisti dall'India (+ 210 %) e dalla Turchia (+ 155%). Si tratta perciò di nuove popolazioni che si affacciano per la prima volta sul mercato turistico fiorentino e nazionale.

Se consideriamo i paesi di religione islamica, questi sono passati da 40mila del 2010 a 78mila nel corso del 2015, si tratta perciò praticamente di un raddoppio della presenza in sei anni. Calcolato con il metodo dei numeri indice, si passa da 100 a 195 nel corso del periodo.

Cap. 2

La piramide dei musei fiorentini

Dinamiche in linea con il turismo

Firenze ha una lunga lista di musei. Qui, al fine di fare un confronto più appropriato con le attrazioni dell'Opera di Santa Maria del Fiore, ci si è soffermati in particolare sui primi cinque musei fiorentini. Considerando il numero indice e fissando a 100 la grandezza relativa all'anno 2010, dopo sei anni, alla fine del 2015,

si è arrivati al valore di 121, perciò l'incremento è stato leggermente superiore al 20 % nell'insieme del periodo di tempo considerato. Passando ai valori assoluti, si parte da 3,1 milioni di visitatori paganti all'anno 2010 per arrivare a 3,7 milioni paganti alla fine del 2015.

Tab. 3 - Flussi visitatori paganti nei principali musei (.000)

Tipologia/Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Galleria degli Uffizi	1.285	1.369	1.380	1.484	1.503	1.554
Galleria dell'Accademia	942	1.007	1.001	1.030	1.068	1.129
Boboli Circuito Museale	422	473	408	486	408	579
Galleria Palatina e Palazzo Pitti	259	241	203	243	255	248
Cappelle Medicee	189	206	180	195	209	221
Totale	3.098	3.299	3.174	3.441	3.571	3.732
Numero indice	100	107	102	111	115	120

Fonte: ISTAT

In specifico la Galleria degli Uffizi ha superato nel 2014 la soglia del milione e mezzo di visitatori paganti, essendo nel 2010 1,2 milioni. Un'altra soglia significativa viene raggiunta anche dalla Galleria dell'Accademia, quella del milione di visitatori, raggiunta nel 2011. Il piccolo salto è avvenuto in questi due/tre anni, perché nel periodo 2014/2015 il numero dei visitatori dei musei più grandi si è assestato.

Sempre per quanto riguarda la Galleria degli Uffizi, nel 2016 ha superato la soglia complessiva dei 2 milioni di visitatori, suddivisi in 1,5 milioni paganti e 420 mila non paganti, con un incremento rispetto al 2015 di 1,9 %. Tutti i musei più visitati di Firenze sono cresciuti, con lievi differenze, allo stesso modo. L'unica eccezione è quella della Galleria Palatina e Palazzo Pitti, che in questi sei anni

hanno visto ridotto il numero dei visitatori, da 259mila a 248mila, perciò meno 4 %.

Tab. 4 - Visitatori paganti e non paganti alla Galleria degli Uffizi

Visitatori Galleria / Anno	2015	2016
paganti	1.554.741	1.590.457
non paganti	417.017	420.174
Totale	1.971.758	2.010.631

La Gallerie superstar e il resto

E' interessante soffermarsi per qualche minuto sul ranking, cioè sulla graduatoria dei musei fiorentini più visitati nel corso del 2015, per

ricavarne anche un confronto con le attrazioni dell'Opera di Santa Maria del Fiore.

Tab. 5 - Ranking visitatori paganti musei e aree archeologiche a Firenze (2015)

Paganti	Denominazione Istituto
1.554.741	Galleria degli Uffizi e Corridoio Vasariano
1.129.059	Galleria dell'Accademia e Museo degli Strumenti Musicali
579.061	Circuito Museale (Museo degli Argenti, Museo delle Porcellane, Giardino di Boboli, Galleria del Costume, Giardino Bardini)
248.395	Circuito museale (Galleria Palatina e Appartamenti Monumentali Palazzo Pitti, Galleria d'Arte Moderna)
221.220	Cappelle Medicee
157.923	Museo Nazionale del Bargello
117.043	Museo di San Marco
63.567	Circuito Mostre (Gall. Palatina, Gall. Arte Moderna, Museo Argenti, Giardino Boboli, Museo Porcellane, Galleria Costume, Giardino Bardini (non statale))
28.454	Museo della Casa Fiorentina Antica - Palazzo Davanzati
23.057	Museo Archeologico Nazionale di Firenze

Come si evince facilmente, esistono i due musei superstar, la Galleria degli Uffizi e quella dell'Accademia che si collocano, come detto, sopra la soglia del milione di visitatori, poi c'è

un vuoto molto ampio, fino a trovare sopra la soglia dei 500mila visitatori i Giardini di Boboli, e al quarto posto si è già sotto la soglia dei 250mila visitatori, con Palazzo Pitti e le

Cappelle Medicee. Già all'ottavo posto si è abbondantemente sotto la soglia dei 100mila visitatori paganti. L'immagine della situazione dei visitatori dei musei fiorentini si sintetizza con due "stelle" (Uffizi e Accademia), qualche comprimario e una lunga serie di musei molto distanti dai primi.

Come si vedrà ampiamente nel capitolo successivo, la distribuzione dei visitatori delle attrazioni del Grande Museo del Duomo è, al contrario, molto equilibrata e tende a valorizzare ogni aspetto della sua offerta. La maggiore attrazione (Il Battistero) è sopra la soglia degli 800mila visitatori (Tab. 7) e la minore (la Cripta di Santa Reparata) ha quasi 500mila visitatori, perciò nonostante la grandissima fama del Battistero, del Campanile, della Cupola e la minore della Cripta, comunque il flusso dei visitatori è molto equilibrato, frutto di una strategia particolarmente capace di compensare sul piano organizzativo ciò che non è garantito dalla notorietà delle singole attrazioni.

Questa considerazione è importante perché mette in luce la funzione di gestione, o meglio ancora, di valorizzazione che può determinare (cioè di consentire al massimo numero di

persone di vedere l'arte e trarne un profondo beneficio). Gestione non significa semplicemente organizzare il flusso dei visitatori, senza incidere sulla notorietà delle attrazioni, o meglio, senza porsi il problema di come trovare un equilibrio tra notorietà delle attrazioni superstar e quella minore di opere e musei che in tutt'altro contesto sarebbero meritevoli di un'attenzione ben più alta. Il compito di gestire perciò comprende anche obiettivi più ambiziosi, come rendere più soddisfacente l'esperienza della visita, valorizzare opere che non hanno l'attenzione che meriterebbero, o che semplicemente sono importanti per qualche aspetto storico o per il loro significato o per altro ancora; rendere attraenti opere che hanno bisogno di una cultura di base maggiore per essere comprese appieno; spiegare a persone provenienti da altre culture di familiarizzare meglio con le opere; accrescere la qualità del display delle opere stesse. Insomma, gestione non è solo un'attività residuale a valle di quel che succede per impulsi di cui non si ha nessun controllo, come ad esempio i livelli di notorietà e l'importanza storico-artistica dell'heritage che si è ottenuto dalle precedenti generazioni, ma ingenerare interesse, fascino e attrattività secondo i canoni della contemporaneità.

Cap. 3

Il Grande Museo del Duomo

In questa parte del lavoro sono analizzati i dati relativi alle attrazioni dell'Opera di Santa Maria del Fiore. Nel corso degli ultimi anni sono cambiate molte cose sia nell'organizzazione degli ingressi, sia nell'offerta di beni offerti ai visitatori. E' bene quindi, prima di inoltrarci nello studio dei numeri, tener conto dei cambiamenti che si sono realizzati nel corso del tempo.

Fino al 2013 ogni attrazione culturale del Grande Museo del Duomo aveva un ingresso con un relativo biglietto. I vari ingressi riguardavano la Cupola del Duomo, il Battistero, il Campanile di Giotto, la Cripta di Santa Reparata e il Museo dell'Opera. Dal giugno 2013 è cambiata l'organizzazione delle visite, per cui viene definito un biglietto unico

d'ingresso di 10 euro, anche perché, nel mentre, il Museo del Duomo è chiuso per un'opera di grande ristrutturazione e ammodernamento. Il Museo viene riaperto nell'ottobre del 2015 e il biglietto unico viene fissato a 15 euro.

Quando perciò saranno analizzati gli ingressi complessivi e quelli relativi alle singole attrazioni, bisognerà tenere conto di questa situazione che si è evoluta nel corso degli anni. Naturalmente il biglietto unico, oltre che per ragioni organizzative, è stato deciso soprattutto per permettere ai visitatori un'esperienza migliore e maggiore dei monumenti che ricadono sotto l'egida dell'Opera del Duomo.

Vediamo innanzitutto l'andamento complessivo dei visitatori.

Tab. 6 - Flussi dei visitatori del complesso del Grande Museo del Duomo (.000)

Visitatori/Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tot. visitatori (.000)	1.407	1.422	1.380	1.337	1.243	1.371	1.373
di cui non paganti	-	-	-	-	-	29	45
numero indice (2010=100)	100	101	98	95	88	97	98

Come si può osservare, il numero di visitatori si è sostanzialmente mantenuto allo stesso livello nel corso dei cinque anni. Partendo da 1,4 milioni nel 2010 si arriva a 1,373 milioni nel corso del 2016. Da notare che la caduta del 2014 è determinata dalla chiusura del Museo

per la sua ristrutturazione, che si è prolungata anche per parte dell'anno successivo.

Quello che colpisce è che mentre via via è cambiata la fisionomia dei visitatori di Firenze, con una incidenza sempre maggiore dei paesi

non cristiani, il numero delle visite ai luoghi del Duomo, tutti connotati dalla presenza religiosa, non è affatto diminuita. Perciò è realistico annotare che senza i cambiamenti di orientamento religioso, i visitatori delle attrazioni dell'Opera del Duomo sarebbero ancora superiori e, sicuramente, con performance più elevate rispetto a quella degli altri maggiori musei fiorentini.

Osserviamo adesso qual è l'andamento delle visite sulle singole attrazioni dell'Opera del Duomo, perché con il passaggio dalla molteplicità dei biglietti al biglietto singolo si sono registrati cambiamenti di grande rilievo e significato. Vediamo prima ciascuna attrazione singolarmente considerata.

Tab. 7 - Flussi dei visitatori delle singole attrazioni dell'Opera del Duomo (.000)

Tipologia/Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cupola	519	531	535	570	614	777	710
Campanile	333	350	346	539	667	730	726
Cripta S. Reparata	84	67	69	250	463	496	495
Battistero	307	290	246	465	560	680	838
Museo	143	127	100	275	132**	92*	629

* solo novembre e dicembre

* * solo fino a giugno

Come si può osservare, con l'entrata in vigore del biglietto unico le viste alle attrazioni sono particolarmente aumentate, soprattutto per quelle che erano ritenute "minori". Se le cose cambiano abbastanza per la Cupola, che in sei anni passa da 519mila visitatori a 710mila (crescita che ha costretto a limitare nel 2016 gli ingressi nei momenti di superamento di un numero massimo di visitatori accettabile), già per il Campanile di Giotto c'è più di un raddoppio dei visitatori, che passano da 333mila a oltre 700mila. La cosa più sorprendente avviene per le visite alla Cripta di Santa Reparata, che passa da appena 84mila visitatori del 2010 ai quasi 500mila del 2016,

perciò sei volte di più. Lo stesso fenomeno di crescita delle visite si registra soprattutto per una attrazione assoluta come il Battistero, che passa nello stesso periodo da 300mila a oltre 800mila, quasi tre volte tanto.

In buona sostanza, l'adozione del biglietto unico ha costituito un vantaggio reale per i visitatori, perché hanno potuto vedere di più, perciò avere un'idea più piena e ricca non solo delle attrazioni culturali in senso lato, ma anche di immergersi nella dimensione religiosa in maniera più profonda. Nello stesso tempo non si è registrata una caduta dei biglietti venduti, nonostante l'inevitabile aumento del prezzo da 10 a 15 euro per via della proposizione del nuovo museo ristrutturato,

allo stesso tempo si è registrato un aumento dei visitatori per ogni singola attrazione e con una esplosione delle visite per le attrazioni che venivano prima sacrificate sia per ragioni di tempo, sia soprattutto per ragioni di costo complessivo dei biglietti.

I dati del confronto 2015 con il 2016 mostrano con maggiore chiarezza gli effetti positivi dell'adozione del biglietto unico che ha semplificato tutto e ha permesso a più persone di vedere più cose, insomma ha arricchito la loro esperienza di visita, senza penalizzare l'impatto economico, che si conferma obiettivo raggiungibile anche cercando di massimizzare

le presenze. Infatti, l'obiettivo finale, dopotutto, è quello di offrire a più gente possibile, compatibilmente con la logistica e con l'economia, i beni di cui si ha la custodia.

Calcolando perciò il numero di attrazioni visitate, tra il 2015 e il 2016 si passa da 2,7 milioni a 3,4 milioni, una crescita straordinaria dovuta in gran parte all'apertura del nuovo museo, alla crescita splendida del Battistero e al mantenimento dei livelli dell'anno precedente per le altre attrazioni. Si ricorda che per la Cupola c'è il meccanismo di blocco degli ingressi oltre una certa soglia.

Tab. 8 - Flussi dei visitatori delle singole attrazioni del Grande Museo del Duomo (.000)

Tipologia/Anno	2016	2015	differenza (%)
Cupola	710	777	- 9
Campanile	726	730	-1
Cripta S. Reparata	495	496	0
Battistero	838	680	23
Museo	629	92	581
Totale	3.401	2.777	22

Il fenomeno principale è il riequilibrio tra le varie attrazioni che stanno sotto la cura dell'Opera del Duomo, per cui tra la massima attrazione (la più visitata), il Battistero e la minore (Santa Reparata) la distanza ora non è abissale, perché si confrontano 838mila persone con 495mila, nonostante la di gran lunga maggior fama del Battistero. Anzi, scendono leggermente la Cupola e il Campanile, mentre il Museo, nonostante che nel 2016 ancora non poteva aver dispiegato tutte le sue potenzialità di notorietà, comunque

si colloca subito dopo le due attrazioni della Cupola e del Campanile. Bisogna comunque aggiungere, per quanto riguarda la Cupola, che dal 2016 - come detto - viene adottato un limite massimo di ingressi quando il numero dei visitatori presenti supera una certa soglia. Da notare che l'attrazione di Cupola e Campanile, oltre alle ovvie qualità in fatto di storia dell'arte, dell'architettura e del significato religioso, hanno anche la veduta panoramica che, per definizione, è un'ulteriore attrazione turistica.

Bisogna aggiungere le visite alla Cattedrale di Santa Maria del Fiore, cioè il Duomo di Firenze. Per la visita della Chiesa non è richiesto nessun biglietto, perché la visita è

libera. Le stime d'ingresso per il 2016 sono di 2,5 milioni di visitatori. Il che rende la Cattedrale come il luogo in assoluto più visitato di Firenze!

Il profilo dei visitatori

E' interessante scoprire quali siano le caratteristiche salienti dei visitatori delle attrazioni che offre il Grande Museo del Duomo. E' un quadro molto diverso da quello che forse, trattandosi di attrazioni prevalentemente religiose, ci si poteva attendere.

Dal punto di vista del genere, c'è un sostanziale equilibrio: con il 54,9 % di donne e il 45,1 % di uomini. L'età ci dice una cosa forse inattesa: la grande presenza dei visitatori relativamente più giovani.

Tab. 9 - Flussi dei visitatori del Grande Museo del Duomo, secondo l'età (.000)

Classe d'età/valori percentuali	valori percentuali
18-25 anni	17,9
25-34 anni	25,1
35-49 anni	31,0
50-65 anni	18,8
oltre 65 anni	7,1
Totale	100,0

Quasi la metà dei visitatori, esattamente il 43,0 %, ha meno di 35 anni e la categoria relativamente più rappresentata è la classe d'età che va dai 35 ai 49 anni. Oltre i 50 anni la percentuale è intorno al 25 %.

Dal punto di vista del livello di istruzione, siamo davanti a una platea estremamente colta. In questo caso, avendo ogni paese nel mondo una sua classificazione dei titoli di studio, non è possibile avere un quadro unitario e del tutto compatibile. Al fine di una migliore comprensione del quadro di

riferimento, abbiamo perciò riportato i titoli citati alla classificazione che vige in Italia. Quel che conta è la percezione, qui ampiamente smentita, che tutte le cose che hanno a che fare con la religione selezionino un pubblico piuttosto anziano e un pubblico piuttosto basso dal punto di vista culturale. Viene quasi proiettata sulla tipologia attesa del pubblico l'idea che la religione appartenga meno alla modernità. Semmai questa tesi fosse condivisa dalle élite e dai media, qui non è confermata assolutamente.

Tab. 10 - Flussi dei visitatori del Grande Museo del Duomo, secondo l'età

Livello istruzione/valori percentuali	valori percentuali
senza titolo/elementare	0,6
scuola media	11,8
superiore	34,1
laurea	47,2
post laurea	6,3
Totale	100,0

Il grado di istruzione dei visitatori delle attrazioni del Grande Museo del Duomo è elevatissimo, perché quasi il 50 % ha una laurea, o titolo equivalente, e il 6,3 % addirittura un titolo superiore. Si tratta perciò di visitatori particolarmente istruiti. Non si ha modo di comparare questi dati con quelli generali relativi all'insieme dei visitatori di Firenze, di cui non è disponibile il livello d'istruzione; tuttavia, intuitivamente, si può

affermare, senza troppi dubbi, che il loro livello culturale sia superiore a quello medio dei turisti a Firenze.

Molto importante è analizzare la nazionalità dei visitatori delle attrazioni dell'Opera del Duomo. Su questo punto è possibile fare la comparazione con i dati generali di Firenze e si scoprono differenze molto nette che vedremo fra poco.

Tab. 11 - Nazionalità dei visitatori del Grande Museo del Duomo

Paese/valore percentuale	%	% escluso italiani	% paesi non cristiani su totale
Stati Uniti	19,7	24,3	0
Italia	18,9	-	0
Francia	11,0	13,6	0
Spagna	8,2	10,1	0
Regno Unito	6,0	7,4	0
Germania	5,3	6,5	0
Corea	3,3	4,1	4,1
Giappone	3,1	3,8	3,8
Altri America Latina	2,4	3,0	0
Europa est	2,3	2,8	0
Canada	2,2	2,7	0
Cina	2,0	2,4	2,4
Altri (India, Israele e Africa)	15,6	19,2	1,6
Totale	100	100	11,9

Come si può osservare il paese da cui proviene il maggior numero di visitatori sono gli Stati Uniti, con il 19,7 %, se calcolato sul totale dei visitatori, se invece è calcolato sul totale degli stranieri, questo paese raggiunge il 24,3 %, vale a dire che un visitatore straniero su quattro delle attrazioni del Grande Museo del Duomo proviene dagli Stati Uniti. Al secondo posto ci sono gli Italiani (18,9 %), seguiti dai Francesi (11,0 %), Spagnoli (8,2%), Inglesi (6 %) e Tedeschi (5,3 %). Gli altri paesi seguono a una certa distanza e il primo fra questi, è la Corea, che è la vera sorpresa della classifica.

Un ragionamento importante riguardo alle nazionalità si riferisce alla distinzione tra visitatori che provengono da paesi cristiani e paesi non cristiani. La somma dei paesi non cristiani arriva all' 11,9 % e il maggior contributo arriva rispettivamente da Corea, Giappone e Cina. Dai paesi islamici gli arrivi sono quasi azzerati e perciò non sufficienti a

raggiungere la prima cifra decimale. Se perciò la quota di turisti proveniente da paesi non cristiani a Firenze nel suo complesso raggiunge il 25,9 %, nel caso delle attrazioni del Grande Museo del Duomo si ferma all'11,9 % e, se consideriamo i visitatori provenienti dai paesi islamici, nel caso del Duomo, siamo statisticamente a zero.

Un altro elemento di conoscenza importante, anche se non direttamente collegato ai fini della valutazione delle caratteristiche dei visitatori delle attrazioni dell'Opera del Duomo, ma per conoscere meglio il turismo fiorentino nel suo complesso, è la tipologia dell'alloggio dei visitatori. Spesso ci sono discussioni sul peso degli alberghi sul totale dei turisti, sulla quota-parte dell'ospitalità informale e, nel caso delle grandi città d'arte, anche la parte escursionista, cioè di quanti visitano una città, ma pernottano in un'altra.

Tab. 12 - Visitatori del Grande Museo del Duomo, secondo la tipologia di pernottamento

Tipologia pernottamento/valori percentuali	valori percentuali
Albergo	46,4
Bed & Breakfast	18,5
non pernotta in città	12,3
casa in affitto	10,3
ostello	4,6
amici e parenti	2,3
camping	1,7
altro	3,6
Totale	100,0

La quota-parte dell'albergo classico rappresenta circa la metà dei pernottamenti totali (46,4 %), il resto è molto variegato. Al

secondo posto ci sono di B&B con il 18,5 %. Le case in affitto pesano per il 10,3 %, mentre la somma di chi non pernotta in città e di chi

viene ospitato da amici e parenti rappresenta il 14,5 %.

Questi dati sono molto preziosi perché ci permettono di avere un quadro delle modalità di pernottamento non partendo dagli stessi dati dei pernottamenti, ma come risultato dell'osservazione di un altro fenomeno, che nel caso è la distribuzione dei visitatori secondo la modalità di pernottamento, in qualche modo più autentico.

Altro dato “in controluce” che ci da nuove informazioni sul turismo a Firenze, altrimenti non disponibile, si riferisce alla quota di *nuovi* turisti o *new comer* rispetto a quanti arrivano in città per la prima volta. Nel caso di Firenze ben il 64,6 % di visitatori è nella città per la prima volta. E' un indice di grande capacità di appeal che il capoluogo toscano riesce a ingenerare nel mondo turistico.

Tab. 13 - Turisti a Firenze per la prima volta

Presenza a Firenze/valori percentuali	valori percentuali
Per la prima volta	64,6
E' stato altre volte in passato	35,4
Totale	100,0

E' difficile fare valutazioni di carattere relative rispetto a questo risultato. Certamente è uno straordinario risultato, ma non ci sono valori di riferimento, ad esempio riferiti a Venezia e Roma, per dare valore di confronto a questo dato comunque di grande rilievo.

Abbiamo fatto il confronto tra i nuovi turisti in generale a Firenze e i nuovi turisti generati dalle attrazioni del Grande Museo del Duomo.

Mentre la percentuale media generale di Firenze è quella già citata del 64,6 %, quando si passa ai visitatori del Grande Museo del Duomo si arriva addirittura al 71,5 %.

Questo risultato è ancora più significativo perché si tratta di una singola attrazione capace di generare da sola un *appeal* nuovo e aggiuntivo. Mentre è più facile creare motivazioni per una città, per una singola attrazione, è più difficile, soprattutto se si tratta di monumenti e beni culturali. Naturalmente il più grande contributo all'incremento dei *new comers* lo da la ristrutturazione del Museo dell'Opera, che non solo è ampiamente rinnovato, ma le cui caratteristiche favoriscono molto la qualità dell'esperienza della visita.

Tab. 14 - Visitatori delle attrazione del Grande Museo del Duomo per la prima volta

Presenza alle attrazioni del Duomo/valori percentuali	valori percentuali
Per la prima volta	71,5
E' stato altre volte in passato	28,5
Totale	100,0

E' notevole che una parte delle persone che sono già state a Firenze, e avevano in passato visitato le attrazioni del Grande Museo del Duomo, abbiano rinnovato la visita proprio del Museo dell'Opera ristrutturato. Questo perché la ristrutturazione del Museo del Duomo ha costituito un nuovo motivo di interesse e l'adozione del biglietto unico ha permesso di vedere cose nuove che nella precedente visita non si aveva avuto modo di vedere. Perciò, sia in riferimento ai *new comers* assoluti (prima volta a Firenze), sia per coloro che hanno voluto vedere nuovamente il Museo dell'Opera, la capacità del Grande Museo del Duomo ha

rinnovato le ragioni della visita è un risultato importante da sottolineare.

Un altro elemento di conoscenza importante è come si “accompagnano” le visite alle attrazioni dell'Opera del Duomo con le altre attrazioni della città. La modalità più comune è affiancare al Grande Museo del Duomo alla Galleria degli Uffizi e all'Accademia: è questo il terzetto prevalente nella composizione della visita. Siamo davanti a persone estremamente istruite, perciò sono capaci di creare percorsi personali molto particolari e variegati, sia come numerosità delle cose viste, sia della loro tipologia, ma le attrazioni superstar vincono di gran lunga.

Conclusioni: equilibrio e innovazione

L'intento di questo report era quello di dar conto delle dinamiche dei visitatori delle attrazioni del Grande Museo del Duomo. La valutazione dei flussi, il loro andamento nel corso degli ultimi anni, la distribuzione fra le varie attrazioni, il confronto con il flusso degli altri musei fiorentini e gli andamenti complessivi del turismo a Firenze hanno permesso di indagare su molti aspetti del fenomeno del turismo culturale in città.

Cominciamo dai dati che si riferiscono al volume dei flussi nel periodo che va dal 2010 al 2015. Utilizzando i numeri indice è possibile fare un confronto omogeneo tra i vari flussi: da quello turistico generale (calcolato sul numero degli arrivi), ai visitatori dei maggiori musei cittadini, per concentrarci poi su quelli del complesso dell'Opera del Duomo.

Nel corso di sei anni i turisti a Firenze complessivamente sono passati, utilizzando i numeri indice, da 100 a 121; pressoché identica è la dinamica dei visitatori dei maggiori musei cittadini, che passano da 100 a 120, perciò un punto in meno rispetto all'andamento complessivo del movimento turistico. Il flusso dei visitatori del complesso delle attrazioni del Grande Museo del Duomo è passato da 100 a 97 (nel 2016 il valore diventa 98), che però deve registrare la chiusura del Museo dell'Opera per un anno e mezzo (è stato riaperto nell'ottobre 2015). In sostanza le visite ai musei, almeno a quelli principali, seguono esattamente l'andamento complessivo del turismo. Da questo punto di vista siamo davanti a una legge di corrispondenza univoca: dal numero dei turisti si ricava il numero dei visitatori.

Tab. 15 - Numeri indice dei flussi dei visitatori

Tipologia/Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totale turisti	100	109	110	116	117	121
visitatori G: M. Duomo	100	101	98	95	88	97
visitatori principali musei	100	106	102	111	115	120
paesi non cristiani	100	125	144	156	161	177

Se la legge di proporzionalità viene rispettata totalmente, allo stesso tempo cambiamenti di enorme portata si stanno, invece, registrando al suo interno analizzando la geografia dei mercati di riferimento. Particolare rilievo ha, in

questo contesto, la provenienza religiosa, un'analisi del tutto inedita che finora non è stata mai realizzata in Italia. Questo fenomeno ha importanza non solo in generale, perché identifica cambiamenti di rilievo dei flussi

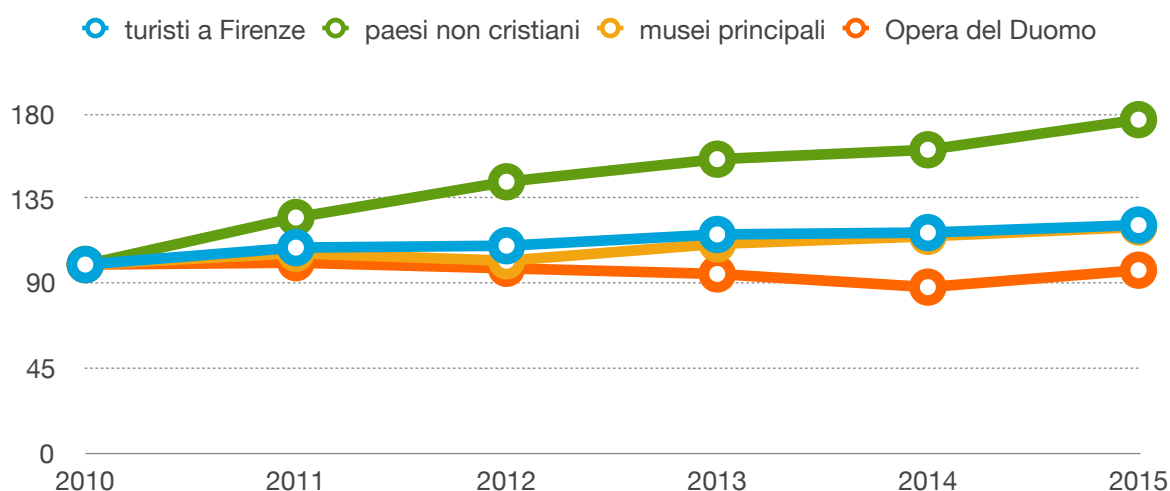
turistici a Firenze e in Italia, ma soprattutto rispetto alle attrazioni del Grande Museo del Duomo, connotati ovviamente dalla presenza e dal significato religiosi.

Mentre il numero indice del movimento turistico complessivo a Firenze fa segnare la crescita da 100 a 121, quando si considerano solo i turisti provenienti da paesi non cristiani, questo indice passa da 100 a 177 (Tab. 15). Nel periodo di sei anni l'insieme di visitatori provenienti da paesi non cristiani è passato dal 17,6 % al 25,9 %. Perciò oggi a Firenze un turista su quattro proviene da paesi non cristiani.

Quali conseguenze hanno questi cambiamenti? Sono vari e non ancora scandagliati nella giusta profondità, anche perché ci sono differenze interne, anche nello stesso continente, molto importanti. Ad esempio, tra Giapponesi e Cinesi, con i primi che pur non condividendo la simbologia cristiana, tuttavia sono molto sensibili agli aspetti culturali e storici, e anche simbolici, mentre i secondi

sono più attratti dallo shopping e da altre caratteristiche dell'offerta del territorio non esaustivamente legati alla cultura. Però si tratta di aspetti non ancora ampiamente sviluppati e indagati, su cui sarebbe necessario ritornare. Quel che importa ai fini del Grande Museo del Duomo è che la sua proposizione può essere intesa in senso ampio di natura culturale, ma la sua connotazione può essere anche intesa come profondamente religiosa e cattolica nello specifico. E questo ha delle conseguenze. Infatti, mentre la parte di visitatori di paesi non cristiani sul totale dei turisti di Firenze rappresenta - come detto - il 25,9 %, nel caso dei visitatori dell'Opera del Duomo rappresenta l'11,9 %. I due paesi non cristiani più rappresentativi in questo caso sono la Corea e il Giappone, seguiti dalla Cina, che comunque ha la metà dei visitatori del primo paese. Non ci sono, o almeno non sono in una soglia minima statisticamente rilevabile, visitatori provenienti da paesi musulmani. Da notare che quasi un visitatore su quattro (24,3 %) del Grande Museo del Duomo è americano.

Graf. 1 - Andamento numeri indice di vari indicatori dei flussi turistici e visitatori culturali
Appendice



Nel Grafico è possibile seguire l'andamento dei quattro flussi analizzati, dove visivamente si nota con abbastanza clamore la crescita dei visitatori provenienti da paesi non cristiani. Infatti, i flussi turistici generali, dei principali musei cittadini e delle attrazioni del Duomo tendono a sovrapporsi, mentre la componente non cristiana cresce a ritmi ben più elevati, vale a dire circa tre volte tanto quella degli altri flussi analizzati.

Restando sui dati riferiti alle attrazioni del Grande Museo del Duomo, alcuni elementi meritano di essere sottolineati. Il primo si riferisce al senso di equilibrio raggiunto in quanto a flussi destinati alla singola attrazione. Si era in una situazione che privilegiava soprattutto Cupola e Campanile, mentre il resto aveva meno visitatori. Con l'adozione del biglietto unico e una politica di libero e facile ingresso, oltre che con una comunicazione appropriata, siamo arrivati a distanze molto ragionevoli tra le top attraction e il resto. Oggi la distanza tra la Cripta di Santa Reparata e la triade Battistero, la Cupola e il Campanile in fatto di visitatori è molto più contenuta rispetto al passato. Se paragonato con quello che succede per l'insieme dei musei fiorentini, si tratta di una anomalia positiva molto importante, perché di fronte a una situazione generale in cui esistono due musei superstar (Galleria degli Uffizi e Galleria dell'Accademia) che distanziano di molto un gruppetto di musei e un insieme di musei importanti, ma poco frequentati rispetto al loro valore. Quel che da anni si cerca di ottenere, cioè un maggiore equilibrio nelle preferenze dei visitatori, sul complesso della città, nell'ambito delle attrazioni del Duomo è stato ottenuto.

Un altro elemento importante da sottolineare è la demografia dei visitatori delle attrazioni delle Opere del Duomo: la classe d'età più rappresentata è quella che va dai 35 ai 49 anni, perciò relativamente giovane, anzi la mediana, cioè il valore che divide in due perfette metà il pubblico è molto più vicina ai 35 anni che ai 49 anni, questo per via del peso specifico dei più giovani, molto più elevato di quello degli anziani (oltre 65 anni). C'è una grande presenza di laureati e, nonostante la difficoltà a comparare sistemi di classificazione scolastica molto differenti (ogni paese ha il suo), è indubbio che i visitatori del Grande Museo del Duomo e delle altre attrazioni sono particolarmente istruiti.

C'è poi un'altra caratteristica che merita di essere citata e che dev'essere senz'altro correlata all'apertura del nuovo Museo dell'Opera. I *new comers*, cioè i turisti che sono per la prima volta a Firenze, rappresentano il 64,6 % del totale; il resto è fatto da visitatori che ripetono la visita. Il peso dei nuovi turisti sul totale rappresenta un indicatore di *appealing*, cioè della capacità, in questo caso della città, di attrarre nuovi turisti. Nel caso dei visitatori del grande Museo del Duomo, questa percentuale sale al 71,5. Questo significa che in termini relativi coloro che arrivano per la prima volta nella loro vita a Firenze sono un po' più attratti dalle attrazioni del Grande Museo del Duomo che dal resto dell'offerta della città. Un grande riconoscimento per l'apertura del nuovo Museo che, in effetti, è l'unica cosa che è cambiata nell'insieme dell'eredità culturale e religiosa gestita dall'Opera di Santa Maria del Fiore.

In buona sostanza possiamo concludere con una valutazione estremamente interessante

dell'impatto positivo e rilevante della combinazione offerta biglietto unico e ristrutturazione del Museo dell'Opera. Da un lato quest'ultimo ha rappresentato una ragione in più per visitare Firenze, soprattutto da parte di chi non ci era mai stato nel passato e dall'altro ha creato un equilibrio nel flusso dei visitatori che è una sorta di araba fenicia sul resto dell'offerta culturale della città, ma che all'Opera del Duomo è riuscito a ottenere con l'alchimia del biglietto unico, della riproposizione del Museo e della strategia comunicativa.

Resta sullo sfondo la sottolineatura della trasformazione del turismo fiorentino sempre più frequentato da turisti che non hanno al loro centro d'attenzione l'offerta cultural-religiosa del mondo cristiano. Il che comporta anche un'offerta di maggiore di conoscenza dei beni culturali che siano presentati, in generale, sia per il loro valore che per il loro significato.

Se la crescita di questo segmento si accompagnasse alla crescita generale del turismo sarebbe totalmente positiva, ma se dovesse rivelarsi sostitutiva del turismo esistente, porterebbe a qualche criticità.

Detto questo, il senso generale dei risultati della ricerca risiede nella capacità del Grande Museo del Duomo di offrire allo stesso tempo una maggiore soddisfazione ai visitatori (che adesso vedono più cose), di una distribuzione delle visite più equilibrata tra le attrazioni di differente notorietà e fama e, pur con un biglietto unico che riduce di molto il costo unitario per attrazione vista, riesce a sostenere un'organizzazione adeguata e avere entrate superiori a quelle passate. Una capacità, si direbbe nel mondo del marketing, di avere successo fondandosi proprio ed esclusivamente sulla soddisfazione dei clienti, che in questo caso sono visitatori particolarmente importanti.

Appendice statistica

Qui è riportato il corredo statistico di quanto è stato utilizzato per redigere il rapporto e le tesi prima descritte. Le fonti sono tutte ufficiali.

Statistiche sui turisti

PAESI (anno 2010)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
STATI UNITI	447.607	ROMANIA	9.962
SPAGNA	179.553	POLONIA	13.075
FRANCIA	161.968	INDIA	15.014
GIAPPONE	170.383	NORVEGIA	11.011
REGNO UNITO	121.566	ISRAELE	12.531
GERMANIA	100.469	FINLANDIA	8.245
AUSTRALIA	86.583	NUOVA ZELANDA	9.913
BRASILE	87.141	UNGHERIA	7.429
CANADA	68.033	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	4.152
RUSSIA	71.896	REPUBBLICA SUDAFRICANA	6.876
ALTRI PAESI ASIA	43.868	REPUBBLICA CECA	6.483
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	71.606	ALTRI PAESI AFRICA	4.153
ALTRI PAESI EUROPEI	30.811	VENEZUELA	6.959
PAESI BASSI	32.960	UCRAINA	6.000
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	32.524	BULGARIA	3.455
NON SPECIFICATO	31.153	SLOVENIA	4.185
ARGENTINA	34.777	CROAZIA	2.490
BELGIO	28.254	EGITTO	2.141
GRECIA	31.515	CIPRO	2.066
MESSICO	36.589	SLOVACCHIA	2.187
ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	28.398	LUSSEMBURGO	1.448
AUSTRIA	20.328	MALTA	1.432
DANIMARCA	14.334	LITUANIA	1.216
TURCHIA	20.375	LETTONIA	743
PORTOGALLO	19.419	ISLANDA	704
ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	13.497	ESTONIA	983
SVEZIA	16.947	ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMEI	1
REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	20.097		
IRLANDA	12.373	Totale stranieri	2.179.878

PAESI (anno 2011)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
STATI UNITI	468.390	DANIMARCA	11.968
FRANCIA	161.780	IRLANDA	11.442
SPAGNA	171.048	POLONIA	13.092
REGNO UNITO	130.983	ISRAELE	13.125
GIAPPONE	174.756	NORVEGIA	10.567
BRASILE	120.841	UCRAINA	10.732
GERMANIA	100.371	FINLANDIA	8.741
AUSTRALIA	92.852	NUOVA ZELANDA	10.609
RUSSIA	90.794	ALTRI PAESI AFRICA	5.690
CANADA	72.772	REPUBBLICA SUDAFRICANA	8.903
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	103.618	UNGHERIA	7.741
ALTRI PAESI ASIA	71.631	VENEZUELA	8.076
ARGENTINA	45.937	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	4.942
PAESI BASSI	33.263	REPUBBLICA CECA	5.930
ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	38.504	BULGARIA	4.549
MESSICO	42.404	SLOVENIA	4.545
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	32.398	CROAZIA	2.592
BELGIO	29.158	MALTA	1.871
ALTRI PAESI EUROPEI	17.086	CIPRO	2.451
ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	22.426	EGITTO	1.903
GRECIA	25.920	SLOVACCHIA	2.301
NON SPECIFICATO	21.688	LUSSEMBURGO	1.404
REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	29.524	LITUANIA	1.766
AUSTRIA	20.914	ESTONIA	1.127
TURCHIA	23.667	LETTONIA	1.118
SVEZIA	17.764	ALTRI PAESI O TERRITORI OCEANIA	266
INDIA	20.153	ISLANDA	606
ROMANIA	13.498	ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMEF	11
PORTOGALLO	18.738		
		Totale stranieri	2.370.946

PAESI (anno 2012)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
STATI UNITI	459.502	DANIMARCA	12.730
FRANCIA	148.070	PORTOGALLO	15.171
GIAPPONE	188.025	POLONIA	14.302
REGNO UNITO	129.872	IRLANDA	11.746
SPAGNA	127.621	NUOVA ZELANDA	12.113
GERMANIA	102.216	NORVEGIA	11.709
BRASILE	118.538	ISRAELE	12.400
AUSTRALIA	95.062	UCRAINA	12.398
RUSSIA	94.160	ALTRI PAESI AFRICA	4.814
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	129.783	VENEZUELA	9.631
CANADA	71.433	REPUBBLICA SUDAFRICANA	9.051
ALTRI PAESI ASIA	89.204	FINLANDIA	6.940
ARGENTINA	56.582	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	5.056
ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	46.660	UNGHERIA	6.887
PAESI BASSI	33.440	REPUBBLICA CECA	6.483
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	35.036	BULGARIA	4.941
MESSICO	43.628	SLOVENIA	4.197
ALTRI PAESI EUROPEI	17.891	CROAZIA	2.744
REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	37.245	MALTA	2.101
ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	24.578	CIPRO	2.474
BELGIO	27.851	EGITTO	2.252
NON SPECIFICATO	25.619	SLOVACCHIA	2.293
TURCHIA	28.512	ALTRI PAESI O TERRITORI OCEANIA	878
AUSTRIA	23.635	LITUANIA	1.969
SVEZIA	19.278	LETTONIA	1.346
INDIA	21.729	LUSSEMBURGO	1.105
ROMANIA	13.881	ESTONIA	1.184
GRECIA	16.681	ISLANDA	738
		ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMEF	341
		Totale stranieri	2.405.726

PAESI (anno 2013)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
FRANCIA	149.338	UCRAINA	15.045
PAESI BASSI	33.129	RUSSIA	100.002
GERMANIA	111.846	SLOVENIA	4.435
REGNO UNITO	128.712	CROAZIA	2.851
IRLANDA	11.769	ALTRI PAESI EUROPEI	31.215
DANIMARCA	13.371	EGITTO	2.547
GRECIA	17.860	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	5.616
PORTOGALLO	16.129	ALTRI PAESI AFRICA	4.911
SPAGNA	121.290	REPUBBLICA SUDAFRICANA	8.803
BELGIO	30.124	STATI UNITI	480.309
LUSSEMBURGO	1.302	CANADA	72.678
ISLANDA	673	ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMER	2.487
NORVEGIA	12.608	MESSICO	46.147
SVEZIA	19.309	VENEZUELA	9.812
FINLANDIA	6.901	BRASILE	108.403
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	39.242	ARGENTINA	58.638
AUSTRIA	23.275	ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	66.280
MALTA	2.123	CIPRO	1.980
TURCHIA	33.933	ISRAELE	13.168
ESTONIA	1.342	INDIA	22.926
LETTONIA	1.498	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	155.718
LITUANIA	2.098	REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	45.086
POLONIA	14.174	GIAPPONE	193.084
REPUBBLICA CECA	7.876	ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	25.682
SLOVACCHIA	2.624	ALTRI PAESI ASIA	88.206
UNGHERIA	6.535	NON SPECIFICATO	23.475
ROMANIA	13.849	AUSTRALIA	98.322
BULGARIA	5.279	NUOVA ZELANDA	11.842
		ALTRI PAESI O TERRITORI OCEANIA	2.876
		Totale stranieri	2.530.753

PAESI (anno 2014)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
STATI UNITI	500.266	ROMANIA	14.083
FRANCIA	157.724	DANIMARCA	13.182
REGNO UNITO	140.620	POLONIA	16.722
GIAPPONE	178.799	NORVEGIA	12.993
SPAGNA	132.047	IRLANDA	11.711
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	171.999	ALTRI PAESI AFRICA	5.348
GERMANIA	107.120	ISRAELE	12.450
BRASILE	109.715	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	6.232
AUSTRALIA	93.624	NUOVA ZELANDA	11.550
RUSSIA	88.377	UCRAINA	10.224
ALTRI PAESI ASIA	87.613	UNGHERIA	7.447
CANADA	71.600	FINLANDIA	7.478
ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	64.585	REPUBBLICA SUDAFRICANA	7.698
REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	59.590	REPUBBLICA CECA	6.699
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	40.083	VENEZUELA	5.859
ARGENTINA	49.870	BULGARIA	5.645
ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	30.575	SLOVENIA	4.551
ALTRI PAESI EUROPEI	26.168	EGITTO	2.987
PAESI BASSI	33.759	CROAZIA	2.956
MESSICO	45.788	ALTRI PAESI O TERRITORI OCEANIA	2.522
BELGIO	28.439	ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMER	2.336
TURCHIA	32.020	SLOVACCHIA	2.519
NON SPECIFICATO	27.588	MALTA	2.027
INDIA	22.591	LITUANIA	2.409
AUSTRIA	21.513	LUSSEMBURGO	1.408
SVEZIA	18.191	CIPRO	1.358
GRECIA	18.516	LETTONIA	1.573
PORTOGALLO	17.382	ESTONIA	1.569
		ISLANDA	751
		Totale stranieri	2.560.449

PAESI (anno 2015)	ARRIVI TOTALI	PAESI	ARRIVI TOTALI
STATI UNITI	468.390	PORTOGALLO	18.738
FRANCIA	161.780	DANIMARCA	11.968
SPAGNA	171.048	IRLANDA	11.442
REGNO UNITO	130.983	POLONIA	13.092
GIAPPONE	174.756	ISRAELE	13.125
BRASILE	120.841	NORVEGIA	10.567
GERMANIA	100.371	UCRAINA	10.732
AUSTRALIA	92.852	FINLANDIA	8.741
RUSSIA	90.794	NUOVA ZELANDA	10.609
CANADA	72.772	ALTRI PAESI AFRICA	5.690
REPUBBLICA POPOLARE CINESE	103.618	REPUBBLICA SUDAFRICANA	8.903
ALTRI PAESI ASIA	71.631	UNGHERIA	7.741
ARGENTINA	45.937	VENEZUELA	8.076
PAESI BASSI	33.263	ALTRI PAESI AFRICA MEDITERRANEA	4.942
ALTRI PAESI CENTRO-SUD AMERICA	38.504	REPUBBLICA CECA	5.930
MESSICO	42.404	BULGARIA	4.549
SVIZZERA (incluso Liechtenstein)	32.398	SLOVENIA	4.545
BELGIO	29.158	CROAZIA	2.592
ALTRI PAESI EUROPEI	17.086	MALTA	1.871
ALTRI PAESI ASIA OCCIDENTALE	22.426	CIPRO	2.451
GRECIA	25.920	EGITTO	1.903
NON SPECIFICATO	21.688	SLOVACCHIA	2.301
REPUBBLICA DI COREA (DEL SUD)	29.524	LUSSEMBURGO	1.404
AUSTRIA	20.914	LITUANIA	1.766
TURCHIA	23.667	ESTONIA	1.127
SVEZIA	17.764	LETTONIA	1.118
INDIA	20.153	ALTRI PAESI O TERRITORI OCEANIA	266
ROMANIA	13.498	ISLANDA	606
STATI UNITI	468.390	ALTRI PAESI O TERRITORI NORD-AMER	11
FRANCIA	161.780		
		Totale stranieri	2.637.946