



Università  
Ca'Foscari  
Venezia

Corso di Laurea Magistrale in  
Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici

Ordinamento ex D.M 270/2004

Tesi di Laurea

VENEZIA E L'OVERTOURISM:  
problematiche e proposte legate alla sostenibilità sociale

**Relatore**

Prof. Silvio Giove

**Laureanda**

Cecilia Scarpa

Matricola 839637

**Anno Accademico**

2018/2019



*Times and conditions change so rapidly  
that we must keep our aim  
constantly focused on the future.*

- Walt Disney -

Ringrazio il mio relatore, il professor Silvio Giove, per aver sostenuto il mio progetto con intelligenza senza che mancasse un pizzico d'ironia; ringrazio Dario Bertocchi per la pazienza e l'aiuto datomi dall'inizio alla fine; ringrazio tutti i veneziani ed ex veneziani che hanno risposto al questionario e che hanno reso possibile completare la tesi; ringrazio Serse senza il quale i miei grafici sarebbero stati un disastro; ringrazio i miei genitori per avermi appoggiata in tutto il mio percorso (oltre ad avermi corretto ogni capitolo); infine ringrazio Pietro che c'è sempre.

Grazie.

## INDICE

Introduzione	7
<b>Capitolo 1. IL FENOMENO DELL'OVERTOURISM E IL SUO AVVENTO</b>	<b>9</b>
<b>A VENEZIA</b>	
1.1 Gli impatti che il turismo ha sulla destinazione	11
1.2 Il Ciclo di Vita di una Destinazione e i principali fattori che generano <i>overtourism</i>	13
1.3 Esempi di destinazioni afflitte da <i>overtourism</i> : i casi di Barcellona e Dubrovnik	16
1.4 Venezia: connotazioni storiche e geografiche	19
1.5 Le cifre del turismo a Venezia	21
1.6 Le principali cause dell' <i>overtourism</i> a Venezia	24
1.7 La capacità di carico socioeconomica di Venezia	28
<b>Capitolo 2. IL TURISMO DAL PUNTO DI VISTA DEI RESIDENTI A VENEZIA: IL QUESTIONARIO, STRUTTURA E ANALISI DELLE RISPOSTE</b>	<b>32</b>
2.1 Prima sezione del questionario: residenti ed ex residenti	33
2.1.1 Domande per i residenti ed analisi delle risposte	35
2.1.2 Domande per gli ex residenti ed analisi delle risposte	39
2.2 Seconda parte del questionario: Gestione	41
2.2.1 Il Progetto di <i>governance</i> Territoriale del Turismo a Venezia	41
2.2.2 Il Contributo di Accesso	44
2.2.3 Proprietà d'immobili	47
2.3 Ultime sezioni del questionario	52
<b>Capitolo 3. SPIEGAZIONE DEI CLUSTER ED ANALISI INCROCIATA DELLE RISPOSTE</b>	<b>59</b>
3.1 Spiegazione dei cluster e delle micro-tematiche che li compongono	59
3.2 Analisi incrociata delle risposte	75
3.2.1 Analisi approfondita dei cluster divisi per fascia d'età	76
3.2.2 Pendolarismo da/verso Venezia	78

3.2.3 Motivi di abbandono per zona e fascia d'età	80
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>85</b>
Bibliografia	91
Sitologia	94

## INTRODUZIONE

L'avvento dell'*overtourism* è un fenomeno ormai diffuso in numerose destinazioni in tutto il mondo. Gli studi sull'argomento sono numerosi e le testimonianze presenti nella letteratura contemporanea propongono diverse definizioni ed approcci per contrastarlo o almeno ridurlo. Il mio interesse nei confronti di questo trend è nato frequentando i programmi proposti dal mio corso di studi, infatti, più proseguivo il percorso didattico più realizzavo che il turismo è un'immensa fonte di guadagno non solo economico ma culturale, linguistico, artistico, ambientale, sociale per i turisti e per la popolazione che li ospita. Ma allora, se questo settore in continuo sviluppo è una tale fonte di benefici, com'è possibile che sia allo stesso tempo tanto nocivo e deleterio per gli stessi soggetti che ne traggono immensi vantaggi? Quindi, quale miglior esempio per cercare di comprendere i complessi meccanismi di questo settore se non Venezia, culla di arte, storia, cultura e, appunto, turismo?

Già nell'VIII secolo d.C. Venezia era uno dei centri commerciali e culturali più fiorenti del Mediterraneo: la sua ricchezza, bellezza e unicità erano note in tutt'Europa e ancor oggi questi restano gli elementi la rendono una delle mete più visitate al mondo portando quotidianamente migliaia di persone nelle calli, nelle chiese, nei campi, sui ponti a vedere le rarità che rendono la città d'acqua inimitabile. Le caratteristiche peculiari di Venezia sono sì gli elementi che la rendono speciale ma anche quelle che attraggono milioni di visitatori ogni anno: il progressivo dilagarsi del turismo di massa ha sviluppato una monocultura turistica che opprime la città e i suoi abitanti sconvolgendone la quotidianità, causando l'aumento dei prezzi e una generale perdita di valore culminante con lo spopolamento. Calcolando il numero di escursionisti e pendolari si prevede che le calli, quotidianamente, siano percorse da circa 90,000 persone, mentre il numero di residenti nell'area di Venezia insulare aggiornata al 2019 è di circa 60,300 abitanti.

La mia tesi analizza il problema dell'*overtourism* e, dopo aver approfondito e descritto le cause che ne favoriscono lo sviluppo e i problemi che ne derivano, il lavoro prosegue esaminando le principali ragioni che provocano il dilagante malcontento tra la popolazione residente a Venezia e il conseguente abbandono del Centro storico.

A tal proposito, successivamente sarà somministrato un questionario ai residenti ed ex residenti nell'area della città storica, per conoscere i loro stati d'animo nei confronti dei turisti, proponendo loro alcune soluzioni e valutandone il grado d'interessamento. L'analisi qualitativa del questionario servirà per lo sviluppo del terzo ed ultimo capitolo nel corso del quale analizzerò alcune proposte provenienti direttamente dai partecipanti al questionario e le paragonerò con alcune iniziative proposte all'interno del Piano di Gestione 2016-2018. In conclusione, creerò un'analisi incrociata di alcuni grafici attraverso lo sviluppo dei dati forniti dal questionario e spiegherò quanto il fenomeno del turismo sia profondamente percepito dalla comunità residente che non vuole abbandonare la propria casa e vederla trasformata in una banale Disneyland della Laguna.



## Capitolo 1.

### IL FENOMENO DELL'OVERTOURISM E IL SUO AVVENTO A VENEZIA

Secondo le stime dell'UNWTO dal 1950, anno in cui vennero registrati 25 milioni di arrivi internazionali a livello mondiale, si è passati ad oltre 1,3 miliardi nel 2017 e le cifre cresceranno fino a raggiungere 1,8 miliardi di turisti entro il 2030.

Dal report del WTTC<sup>1</sup>, *Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues 2017*, emerge che il settore Travel&Tourism ha rappresentato il 3% del PIL a livello mondiale (2,4 miliardi di dollari) nel 2017 e potrebbe raggiungere il 3.5% (3,5 miliardi di dollari) nel 2027. Tra gli elementi da considerare all'interno del totale vi sono i cosiddetti 'investimenti diretti', con i quali si fa riferimento ad esborsi come spese alberghiere, biglietti e spese governative per i servizi ai visitatori tra cui, ad esempio, il supporto ai musei. Oltre a questo dato, vanno considerati gli 'investimenti indiretti' del settore (come l'acquisto di cibo da parte degli hotel) ed anche le ripercussioni o 'effetti indotti' correlati ai contributi economici di coloro che lavorano nell'ambito turistico. Considerando tutti questi elementi, il WTTC stima che il settore Travel&Tourism rappresenti il 10.2% del PIL globale, che corrisponde a circa 7,9 miliardi di dollari e che, queste cifre, potrebbero aumentare fino all' 11.4% entro il 2027. Il settore T&T genera anche molti posti di lavoro considerando che ne ha creati 292 milioni nel 2016, che corrisponde a circa il 10% dell'impiego globale. Sempre nel 2016, si è calcolato che almeno 1 su 5 posti di lavoro fossero legati al turismo.<sup>2</sup>

Affrontare le sfide che questo settore presenta richiede soluzioni che siano bilanciate con le connotazioni specifiche e le sfumature dell'economia locale e che possano raccogliere i benefici che derivano dal turismo e, allo stesso tempo, minimizzarne gli effetti negativi.

Mettendo in evidenza questi dati ho cercato di dare un'idea dell'importanza che ha il fenomeno turistico a livello mondiale e di far riflettere sulla portata degli impatti che esso genera e che, a loro volta, scatenano i numerosi ed animati dibattiti in riferimento alla sua gestione.

---

<sup>1</sup> <https://www.wttc.org>

<sup>2</sup> McKinsey&Company, The World Travel & Tourism Council, *Managing Overcrowding in Tourism Destinations*, 2017

Turismo e *overtourism* non vanno però confusi: il primo è un sostantivo che indica “il complesso delle attività e delle organizzazioni relative a viaggi e soggiorni compiuti a scopo ricreativo o di istruzione” (Dizionario della Lingua Italiana, Le Monnier, edizione 2000-2001, p.2215), mentre il termine *overtourism* ha una connotazione unicamente negativa.

“Abbiamo inventato *overtourism*, una semplice parola composta, per attirare gli istinti più basilari della gente con un elemento di allarme e paura. Questa è la ragione principale per cui il termine e la sua esplorazione da parte di tutti hanno preso piede<sup>3</sup>”. Queste parole sono state pronunciate da Rafat Ali, fondatore di Skift<sup>4</sup>, che si sostiene nel 2016 abbia creato (ed in seguito registrato il marchio) il termine *overtourism*, che in italiano può essere tradotto come ‘sovraffollamento turistico’. Da allora numerose definizioni sono emerse e, di seguito, ho riportato le tre che ho ritenuto essere più esaustive.

La prima cui faccio riferimento è quella indicata nel documento dell’UNWTO ‘*Overtourism? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Executive summary*’, che tra i suoi obiettivi vi è quello di comprendere e gestire il fenomeno della crescita turistica. Qui, l’*overtourism* viene definito come “l’impatto turistico o, parte di esso, che in una destinazione influenza eccessivamente la qualità della vita percepita dai cittadini e/o la qualità dell’esperienza dei visitatori in maniera negativa”.

La seconda definizione è quella data dal dizionario Collins, l’unico in effetti contenente una spiegazione del termine: “un fenomeno di destinazioni o luoghi celebri che vengono invasi da turisti in maniera insostenibile”<sup>5</sup>.

La terza ed ultima definizione è quella contenuta all’interno della ricerca effettuata dalla TRAN Committee<sup>6</sup> riguardo questo tema. “L’*overtourism* descrive le situazioni in cui l’impatto del turismo, in un certo momento e in un certo luogo, eccede la soglia di capacità fisica, ecologica, sociale, economica, psicologica e/o politica”<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://skift.com/2018/08/14/the-genesis-of-overtourism-why-we-came-up-with-the-term-and-whats-happened-since/>

<sup>4</sup> <https://skift.com/about/>

<sup>5</sup> *The phenomenon of a popular destination or sight becoming overrun with tourists in an unsustainable way*, <https://www.collinsdictionary.com/it/>

<sup>6</sup> Peeters et al. (2018)

<sup>7</sup> Peeters et al. (2018), p.22

Nonostante una chiara ed unitaria definizione di *overtourism* non sia ancora disponibile, la natura del fenomeno viene delineata all'interno delle tre definizioni sopra citate infatti, è legato strettamente al numero di turisti, al tipo ed alla durata della loro visita, alla capacità di carico della destinazione specifica, alla qualità di vita delle popolazioni locali, all'ambiente naturale della destinazione e alla sua economia.

Il turismo è un settore complesso ed articolato e, per poterne cogliere le varie sfaccettature, è importante comprendere gli impatti che genera sulla destinazione e su tutte le sue dimensioni.

### **1.1 Gli impatti che il turismo ha su una destinazione**

Come ogni altra grande industria, il turismo presenta benefici e svantaggi. Un'analisi più approfondita di entrambi gli aspetti può avvenire tramite l'osservazione dei diversi impatti che tale fenomeno determina sulle diverse dimensioni della destinazione.

Gli *impatti economici* sono strettamente legati al turismo ed alla sua crescita, la quale però non sempre porta allo sviluppo del sito in cui il fenomeno turistico si diffonde. Si può senz'altro affermare che il turismo sia un motore di crescita economica per diverse motivazioni: innanzitutto, per la creazione di posti di lavoro diretti ed indiretti e in secondo luogo, perché porta valuta anche estera ed infine perché conduce a ricadute positive indirette legate alla creazione di infrastrutture e servizi, sia per quel che riguarda i trasporti che la comunicazione. Questo determina un miglioramento dell'accessibilità e conseguentemente la creazione o l'implementazione di circuiti di sbocco per collocare i prodotti locali nel mercato. Pertanto, il turismo è certamente un'enorme risorsa economica ma la destinazione non può basare la propria economia esclusivamente su questo settore e, perché si possa parlare di turismo 'virtuoso', la destinazione dev'essere in grado di inserirlo all'interno del circuito di rafforzamento della stessa integrandolo ad altri settori, quali l'agricoltura, l'industria, il commercio, ecc. Tra le conseguenze negative connesse agli impatti economici del turismo, la stagionalità è una delle più note e diffuse in quanto il suo sviluppo provoca un aumento dei prezzi dei beni di consumo e del mercato immobiliare che gravano sulla popolazione locale. Spesso, alla stagionalità è correlato anche il fenomeno della standardizzazione per

mercificazione di spazi, ambienti, edifici, paesaggi, tutti elementi della destinazione che ne determinano la peculiarità e l'originalità rispetto alle altre. Tale fenomeno è noto come *commodification* ed assai disturbante perché rende necessario l'abbassamento dei prezzi dei vari prodotti tipici e servizi turistici con lo scopo di mantenere la propria attrazione 'commodificata' competitiva con le altre presenti nel mercato. La concorrenza si abbatte con l'unicità, non con l'omologazione.

La *commodification* può essere considerata anche come aspetto negativo degli *impatti territoriali, urbanistici, paesaggistici* del turismo che spesso portano allo stravolgimento degli assetti territoriali tradizionali o alla cementificazione, consumo del suolo e all'urbanizzazione di aree naturali. Gli elementi positivi di tali impatti turistici sono, oltre alla realizzazione d'impianti d'illuminazione notturna, gli interventi di miglioria e restauro urbanistico-architettonico e culturali che rendono la destinazione più vivibile sia per i visitatori che per i residenti. A tal proposito è possibile accennare agli *impatti socioculturali* che producono un aumento degli standard della vita di coloro che vivono nella destinazione, la rivitalizzazione del patrimonio culturale locale, il rafforzamento dell'orgoglio e la consapevolezza del valore delle proprie tradizioni ed espressioni culturali, oltre alla possibilità di arricchimento personale tramite il contatto con altre culture. Purtroppo, è possibile che il turismo, se esasperato e mal gestito, non riesca ad esaltare tali aspetti positivi e anzi, c'è il rischio che siano percepiti più gli aspetti negativi, come la perdita d'identità e dei valori tradizionali, lo stress da sovraffollamento turistico e la crescita d'irritazione nei confronti dei turisti che porta al fenomeno della 'turismofobia'.

Gli *impatti ambientali* positivi riguardano spesso la difesa del paesaggio e/o la creazione e sostegno di aree protette, mentre quelli negativi, riguardano varie forme d'inquinamento e degrado ambientale.

Per quanto mirare ad una tipologia di turismo ad impatto zero sia un'utopia, sono sempre più diffuse diverse forme di viaggio che provano a sostenere e diffondere i principi di ciò che è noto come 'turismo sostenibile'. Il termine non vuole indicare una nuova forma di turismo ma, piuttosto, un attraversamento trasversale di tutte le forme di turismo, applicabile anche al turismo di massa.

L'obiettivo di una sostenibilità turistica potrà essere raggiunto attraverso l'impegno della comunità e dei turisti, la gestione delle aree congestionate, la riduzione della stagionalità, un'attenta pianificazione per il rispetto dei limiti di capacità e delle specificità di ogni destinazione e la diversificazione del prodotto, evitando a tutti i costi una monocultura turistica.<sup>8</sup>

## **1.2 Il Ciclo di Vita di una destinazione e i principali fattori che generano *overtourism***

Dopo aver brevemente descritto gli effetti del turismo nei loro aspetti più salienti, è possibile delineare gli stadi dell'evoluzione di tale fenomeno all'interno di una destinazione. Il modello più noto ed affidabile su cui si fa affidamento è il *The Tourism Area Life Cycle* (Butler, 1980).

La prima è la *fase dell'esplorazione*, caratterizzata da un basso numero di turisti, gli allocentrici di Plog e gli esploratori di Cohen<sup>9</sup>, i quali organizzano viaggi individuali ai quali seguono schemi di visita irregolari. In questa prima fase non vi sono servizi per i visitatori ma, per alcuni di loro, il contatto con i locali e l'utilizzo delle loro stesse strutture potrebbe risultare entusiasmante. Il tessuto fisico e l'ambiente sociale non subiscono variazioni a causa del turismo, gli arrivi e le partenze turistiche sono relativamente impattanti sugli aspetti economici e sociali delle comunità locali. Come il numero di turisti aumenta e si stabilizza, alcuni residenti entrano nella *fase del coinvolgimento*, iniziando a creare strutture primarie o esclusive per i visitatori. Mentre i contatti tra locali ed ospiti rimangono elevati, nascono i primi sistemi di organizzazione nel complesso turistico, e si manifestano alcuni sintomi di pressione da parte dei governi e dalle agenzie pubbliche per la creazione e/o lo sviluppo di mezzi di trasporto e servizi a favore dei visitatori. In questo passaggio il turismo è percepito come un elemento positivo per la destinazione.

La *fase dello sviluppo* riflette una ben definita area del mercato turistico. Mentre questa fase progredisce, il coinvolgimento locale ed il controllo dello sviluppo turistico diminuiscono rapidamente: alcune strutture gestite dai locali scompaiono a favore di alcune più grandi,

---

<sup>8</sup> UNWTO, *'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions*. Executive summary. Madrid, Spagna, 2018

<sup>9</sup> Classificazioni delle tipologie di turisti secondo Plog e Cohen

<https://vikeshkashyap.blogspot.com/2017/04/cohen-and-plog-theory.html>

elaborate ed aggiornate, fornite da organizzazioni esterne. Le attrazioni naturali e culturali vengono sviluppate e commercializzate in maniera specifica e, a queste, se ne integrano altre create dall'uomo. I cambiamenti fisici dell'area sono notevoli e non tutti approvati dalla popolazione locale, oltre al fatto che nei periodi di picco il numero di turisti sarà uguale o maggiore a quello dei cittadini locali. Con l'avvento di un mercato più ampio il tipo di turista è ormai diverso rispetto a quello avventuroso che cerca il brivido nell'esplorazione di terre ancora sconosciute e che predilige luoghi incontaminati, rispecchia piuttosto quello mediocentrico della classificazione di Plog<sup>10</sup>; continua quindi ad essere spinto dal desiderio di scoperta ma preferisce, allo stesso tempo, scegliere mete già esplorate prediligendo un certo grado di comfort e sicurezza.

Nella *fase del consolidamento*, il tasso d'aumento nel numero dei visitatori inizia a diminuire benché le cifre totali continuino ad aumentare ed a superare il totale dei residenti. Buona parte dell'economia della zona è ora legata al turismo. Gli interessi per marketing e pubblicità sono alti, così come gli sforzi per allungare la stagionalità. Ci si aspetta che l'ampio numero di turisti e le strutture a loro assegnate suscitino malcontento e disapprovazione tra i residenti, in particolare tra coloro che non sono coinvolti nell'industria turistica e che vedono delle restrizioni o privazioni sulle loro attività. A questa fase segue quella della *stagnazione*, durante la quale il numero massimo di visitatori e la capacità di carico della destinazione sono stati raggiunti o addirittura superati e si verificano problemi ambientali, sociali ed economici. L'area è quindi ben nota a livello turistico, sebbene non sia più di tendenza e, quindi, gli sforzi per mantenere alto il livello di visitatori saranno notevoli; diverse attrazioni un tempo naturali e autentiche verranno trasformate in strutture artificiali. Da questa fase si può passare al *ringiovanimento* oppure alla *decadenza*: nella prima ipotesi si assiste a un rilancio della destinazione e delle sue attrazioni, riqualificandole o costruendone di nuove; nella seconda ipotesi, il numero di arrivi subirà un declino, il tenore qualitativo dell'offerta inizierà ad abbassarsi e si verificherà un degrado generale che porterà all'uscita della destinazione dal mercato.

---

<sup>10</sup> Classificazioni delle tipologie di turisti secondo Plog e Cohen  
<https://vikeshkashyap.blogspot.com/2017/04/cohen-and-plog-theory.html>

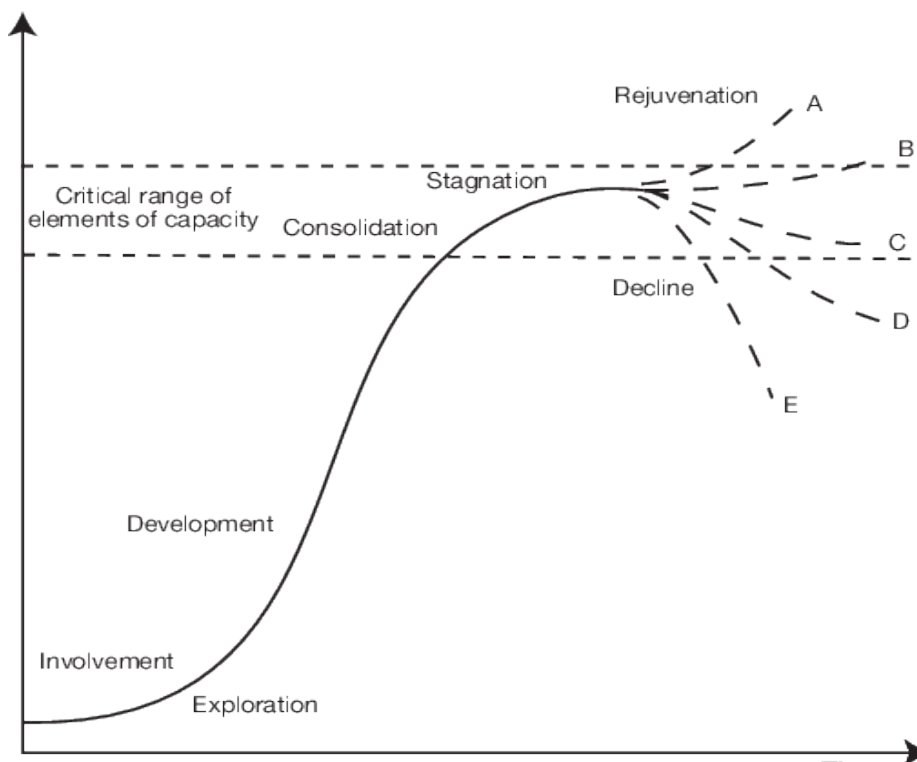


Immagine 1. Spiegazione del modello di evoluzione di un'area turistica secondo Butler. Fonte: Butler J.W, *The Tourism Area Life Cycle Vol.1, Application and Modification*. Cromwell Press, Gran Bretagna, 2005

Nella fase della stagnazione, spesso avviene un rapido ed incontrollato aumento del turismo, le cui cause sono dovute a fattori diversi:

- La diffusione dei voli low-cost e, più in generale, l'agevolazione ai viaggi determinata dalla riduzione dei costi di trasporto, permette alla maggior parte delle persone di viaggiare a prezzi accessibili.
- La diffusione del turismo crocieristico che porta all'aumento del numero di escursionisti, i quali non creano grandi vantaggi economici per la destinazione ma, in compenso, contribuiscono a creare immondizia, confusione e congestione in aree già molto affollate da altri visitatori e dai residenti.
- L'allungamento dell'alta stagione contribuisce all'aggravamento del numero di visitatori in un determinato periodo dell'anno. Essi creano sovraffollamento in specifiche parti della città e vengono percepiti dalla popolazione locale come elemento di disturbo.
- Diffusione della *sharing economy*, alimentata dagli sviluppi di internet, strumento che permette ai turisti di accedere in tempo reale a tutte le informazioni sulla destinazione

prima, durante e dopo la visita. Lo sviluppo di questa nuova tendenza, porta alla diversificazione dei servizi di alloggio e al diffondersi di piattaforme di *home sharing*, capitanate da *AirBnb*, economiche ed accessibili ad un maggior numero di persone. Tra i vantaggi vi è quello di poter accedere a un soggiorno breve; spesso, infatti, le permanenze non superano le due notti.

- Non sempre la designazione di un luogo a patrimonio dell'umanità è una misura tecnica mirata esclusivamente alla conservazione anzi, talvolta, viene sfruttata come un brand per attrarre i turisti.

Gli elementi sopra descritti vengono identificati come le principali cause dello sviluppo dell'*overtourism* all'interno di una destinazione: non sono applicabili a tutte le mete turistiche in quanto, ogni città ha delle peculiarità che la differenziano dalle altre: attrazioni naturali, urbane, culturali, centri storici ampi o ridotti, vicinanza o meno a fonti d'acqua, ecc. È necessario analizzare nello specifico ogni luogo per comprendere al meglio quali fattori abbiano influenzato la nascita e lo sviluppo di tale fenomeno.

### **1.3 Esempi di destinazioni afflitte da *overtourism*: i casi di Barcellona e Dubrovnik**

Al termine *overtourism* è possibile affiancare anche *turismofobia*, termine nato in Spagna<sup>11</sup> per riferirsi alla crescente ostilità dei residenti nei confronti del turismo di massa che, a causa del suo sviluppo spesso incontrollato, porta alla destinazione, all'ambiente e alla popolazione locale diversi disagi. Questi due termini sono divenuti sempre più popolari negli ultimi anni a causa del loro crescente manifestarsi in diverse città.

Uno studio pubblicato dall'UNWTO (2018) ha elencato una lunga serie di città minacciate dall'*overtourism*, alcune di queste sono: Amsterdam, Antwerp (Belgio), Barcellona, Berlino, Dubrovnik, Edimburgo, Lisbona, Porto, Londra, Praga e Venezia.

Numerosi movimenti anti-turista sono infatti emersi in città come Amsterdam, Berlino, Lisbona, Barcellona e Venezia<sup>12</sup> in risposta alla forte pressione turistica che, tra i vari danni, ha

---

<sup>11</sup> <http://blog.terminologiaetec.it/2017/08/11/origine-significato-turismofobia/>

<sup>12</sup> Milano C., *Saturazione turistica e movimenti di protesta a Barcellona*. ANANKE, ottobre 2018, Milano



condotto ad una monocultura turistica, la quale non solo è rischiosa per l'economia locale ma abbassa drasticamente lo stile di vita dei residenti.

Una delle città che più ha dovuto fare i conti con il fenomeno dell'*overtourism* è sicuramente Barcellona. Fin dalle Olimpiadi del 1992 il numero di turisti è sempre stato in aumento e nel 2017 ha ospitato 18 milioni di turisti che hanno trasformato le attività economiche, il tessuto sociale e urbano della città. Dal 2010 l'*overtourism* ha iniziato ad essere associato a problemi urbani come, l'aumento dei prezzi degli alloggi con la conseguente perdita di potere d'acquisto da parte dei residenti, il sovraffollamento nelle strade ed atteggiamenti sconvenienti da parte dei visitatori<sup>13</sup>. In un articolo risalente all'aprile del 2018<sup>14</sup> si fa riferimento alla creazione di una rete tra diverse città (tra cui Barcellona, Malta, Palma, Venezia, Lisbona, Siviglia, Valencia, Girona, ed altre ancora) con lo scopo di fare pressione ai governi ed indurli a regolare il turismo secondo criteri di sostenibilità sociale, ambientale ed economica. In un altro articolo risalente al mese successivo dello stesso anno, viene ripresentato il manifesto *Set, Sud Europa Contro la Turistificazione* che ribadisce la creazione di una rete, tra le città sopracitate, contro gli effetti negativi comuni del turismo.<sup>15</sup> Con il termine 'turistificazione' s'intendono tutti quei cambiamenti urbani guidati dal diffondersi dell'industria turistica e dalla diffusione del turismo di massa, che riguardano lo stile di vita delle popolazioni locali, le quali percepiscono il turismo come una minaccia e non più come un beneficio.

Anche Dubrovnik, oggi una delle destinazioni turistiche più popolari del Mediterraneo, presenta grandi difficoltà nella gestione dei turisti: agli 1,2 milioni di turisti internazionali, si aggiungono 1,1 milioni di crocieristi, 4 milioni di presenze in circa 50 hotel e 3,000 appartamenti privati. Certo, la fama della città ha portato ad una rapida crescita economica e ad un elevato tasso di occupazione: di 42,000 abitanti circa 10,000 sono impiegati nel settore dell'ospitalità.

Il rovescio della medaglia è che la fama porta ad un elevato traffico crocieristico: le navi da crociera non solo causano, specialmente nei periodi di picco, ingorghi, rifiuti ed inquinamento

---

<sup>13</sup> 'Overtourism'? – *Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid

<sup>14</sup> [https://www.cerodosbe.com/es/destinos/anti-turismo-red-europa\\_551774\\_102.html](https://www.cerodosbe.com/es/destinos/anti-turismo-red-europa_551774_102.html)

<sup>15</sup> <https://www.lavocedineويورك.com/people/2018/05/15/turistificazione-e-gentrificazione-a-chi-appartiene-davvero-la-citta/>

ma creano anche un forte impatto sulla capacità di carico fisica della città e, in particolare, del centro storico. Più dei 2/3 dei passeggeri di una singola crociera, il cui numero si traduce in circa 9,000 persone, visitano il centro storico della città e, a tale numero, bisogna sommare i restanti turisti ed escursionisti. Se poi si considera che la capacità di carico di Dubrovnik è stata calcolata per 8,000 visitatori al giorno, la percezione della minaccia turistica è evidente. Il sovraffollamento ha condotto alla perdita di valore della città vecchia, un tempo l'area più prestigiosa in cui vivere, che a sua volta ha portato alla scomparsa di circa un quarto della popolazione locale negli ultimi 5 anni.

Altro elemento portante del turismo a Dubrovnik è l'utilizzo di certe zone della città come location per girare alcune scene di film e serie TV, tra le quali ricordiamo *Star Wars: l'ultimo Jedi*, *Game of Thrones*, *Robin Hood* e *James Bond 25*. Giusto per fare un esempio, in seguito alla produzione della serie televisiva *Game of Thrones*, gli arrivi turistici sono aumentati del 38%, i pernottamenti del 29% e la vendita di biglietti d'ingresso presso le mura cittadine è aumentata del 37%.

I dibattiti riguardo i problemi derivanti dall'*overtourism* sono ormai diffusi e numerose sono le soluzioni cui si è giunti<sup>16</sup>, si sono dimostrate efficaci (anche se non sempre) in riferimento agli ambiti culturali, sociali, economici ed ambientali cui sono state rivolte. Secondo l'UNWTO, infatti, la congestione turistica di una destinazione urbana può essere gestita solo attraverso una stretta cooperazione tra tutti gli stakeholder, con i quali s'intendono le amministrazioni turistiche e non turistiche, il settore privato, la comunità locale ed i turisti stessi. Le misure risolutive non potranno essere presentate solo sulla modifica del numero di turisti e dei loro comportamenti, dovranno invece concentrarsi su come rendere gli aspetti positivi del turismo vivi e ben visibili ai residenti. È fondamentale che questi ultimi siano attivamente coinvolti nel programma turistico e che ad essi venga data voce per poter esprimere quali lamentele e problematiche provocano disagi nelle loro vite quotidiane.

I cittadini residenti sono infatti parte fondamentale dell'ecosistema 'destinazione turistica': Venezia senza i veneziani non sarebbe altro che un'attrazione vuota, senz' anima. I residenti

---

<sup>16</sup> 'Overtourism'? – *Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid.

sono fondamentali per i turisti, tanto quanto lo sono i turisti per i residenti: i visitatori portano guadagno, posti di lavoro, miglioramento delle infrastrutture, degli spazi e dei mezzi pubblici, senza contare il contatto positivo con popolazioni diverse. I rapporti costruttivi tra turisti e cittadini portano alla co-creazione di esperienze turistiche, ovvero un processo che coinvolge i visitatori e tutti gli altri possibili stakeholder nella delineazione di un'esperienza unica e personalizzata, al fine di generare valore per tutti.<sup>17</sup>

*“Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi e sicuri, resilienti e sostenibili, devono essere priorità per tutti”* (Zurab Pololikashvili, Segretario Generale UNWTO).<sup>18</sup>

#### **1.4 Venezia: connotazioni storiche e geografiche**

Lo stretto legame tra storia e natura ebbe inizio quando nei secoli V e VI d.C. ebbe inizio l'esodo nel corso del quale le popolazioni della terraferma veneziana si rifugiarono nelle isole di Jesolo, Malamocco e Torcello per sfuggire alle scorribande dei barbari provenienti da nord. Nella laguna, un mare interno che si estende per oltre 50,000 km<sup>2</sup>, troviamo Venezia che comprende 118 piccole isole. Venezia divenne una delle principali potenze marittime intorno al X secolo d.C. e, durante il suo lungo periodo di espansione e lotte per difendere le proprie rotte commerciali da turchi ottomani, arabi e genovesi, non cessò mai di consolidare la propria posizione nella laguna; nel Medioevo ogni isola, da Torcello a nord fino a Chioggia a sud, ospitava un insediamento, un villaggio di pescatori o di artigiani. A Venezia, il cuore pulsante di questo arcipelago, vennero unite tra loro diverse isole, costruendo ponti e creando canali, così da plasmare un unico sistema urbano, una vera e propria città sull'acqua.

Venezia e la sua laguna sono il risultato di un rapporto longevo e vitale tra l'ecosistema naturale e l'uomo che, con abili capacità tecniche ha saputo realizzare notevoli strutture idrauliche ed architettoniche nell'area lagunare. Il valore aggiunto viene dato a Venezia dai suoi collegamenti con la terraferma, come Altino, Padova e Verona che costituirono nell'antichità degli importanti snodi commerciali.

---

<sup>17</sup> Buoincontri P., Micera R., *The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple analysis of European destinations*. 2016

<sup>18</sup> UNWTO, *'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions*. Executive summary. Madrid, Spagna, 2018

L'intera città è un'incredibile opera d'arte, all'interno della quale ogni singolo edificio riflette il contributo di un grande artista: da Bellini a Giorgione, da Tiziano a Canaletto, da Tintoretto a Veronese e molti altri.<sup>19</sup>

Il sito 'Venezia e la sua laguna' venne introdotto nella *World Heritage List* dell'UNESCO nel 1987<sup>20</sup> secondo i criteri i, ii, iii, iv, v e vi<sup>21</sup>. Tali criteri sono spiegati all'interno delle *Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention*<sup>22</sup> infatti, dal 2004 i siti Patrimonio dell'Umanità sono selezionati sulla base di sei criteri di tipo culturale e quattro di tipo naturale. I sei criteri grazie a cui Venezia è entrata a far parte della World Heritage List dell'UNESCO sono tutti di tipo culturale.

Grazie alla sua storia, alla sua unicità culturale, artistica, ambientale, sociale e alla sua continua esposizione ai media, Venezia è divenuta una delle mete turistiche più visitate al mondo, uno di quei posti "da vedere almeno una volta nella vita", una meta che ha ben pochi rivali.

Al giorno d'oggi Venezia è collegata alla terraferma dal Ponte della Libertà e la sua area metropolitana comprende ben 46 comuni (compreso quello di Venezia).<sup>23</sup>

La spinta all'efficienza e alla funzionalità hanno profondamente mutato gli spazi urbani e costieri, mentre il gigantismo dell'industria portuale ha contribuito alla degradazione ed allo svuotamento delle risorse ambientali e degli habitat naturali. I processi di modernizzazione hanno portato alla marginalizzazione delle comunità locali e delle loro culture, con la conseguente scomparsa di alcuni loro valori originali. Fortunatamente, negli ultimi anni le tendenze di riorganizzazione dei porti e delle attività industriali, insieme alla crescita dei settori turistico e del tempo libero oltre ad una sempre maggiore attenzione verso le condizioni ambientali, hanno portato alla creazione di politiche e piani di gestione per tutelare gli spazi urbani.

Una delle maggiori sfide che le città d'acqua come Venezia, devono saper affrontare, è come trasformare la fragilità in resilienza, il che significa sviluppare la capacità di adattarsi

---

<sup>19</sup> <https://whc.unesco.org/en/list/394>

<sup>20</sup> <http://whc.unesco.org/en/decisions/3734>

<sup>21</sup> <http://whc.unesco.org/en/criteria/>

<sup>22</sup> Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention  
<https://whc.unesco.org/en/guidelines/>

<sup>23</sup> <http://www.provincia.venezia.it/poloest/comuni.html>

proattivamente ai cambiamenti ed alle sfide. L'acqua gioca un ruolo fondamentale all'interno di questi paesaggi ma essa possiede aspetti ambivalenti, in quanto può essere una risorsa indispensabile come una minaccia per gli spazi urbani su cui si affaccia e per le popolazioni che abitano nei dintorni.

### **1.5 Le cifre del turismo a Venezia**

Innanzitutto, mi sembra opportuno fornire una breve spiegazione delle aree in cui è suddivisa Venezia. Per 'Città storica' s'intendono i 6 sestieri di: Cannaregio, Castello, che include anche le isole di San Giorgio Maggiore, San Marco e San Michele; Dorsoduro, di cui fa parte l'isola della Giudecca; Santa Croce, San Marco e San Polo.

Per 'Terraferma' s'intendono le città comuni di Venezia di Mestre e Marghera. All'interno del 'Comune di Venezia' sono incluse le città comuni di Venezia della Terraferma, la Città Storica ed il Lido, mentre con 'Città Metropolitana' si fa riferimento ai 46 comuni suddivisibili nelle tre categorie di mete balneari, città d'arte ed entroterra.

Ricollegandomi ora al tema concernente il sovraffollamento turistico, aggiungo che il fenomeno dell'*overtourism* viene percepito quando ci sono troppi visitatori in una destinazione (o in determinati siti della destinazione) in un dato periodo.

Cosa s'intende per 'troppi' nel caso specifico di Venezia?

Considerando che stiamo parlando di un'isola collegata alla terraferma da un ponte e che, molti turisti soggiornano nelle aree metropolitane di Venezia (Mestre, Marghera, Jesolo, ecc.), bisogna prendere in considerazione le cifre derivanti dai diversi mezzi di trasporto tramite i quali è possibile raggiungere Venezia Centro storico. Gli snodi principali sono: Piazzale Roma, la Stazione ferroviaria di Santa Lucia, il Terminal Passeggeri del Porto di Venezia ed i parcheggi per le automobili dell'isola del Tronchetto e di Piazzale Roma.

I due aeroporti utilizzati per raggiungere la città sono il Marco Polo di Tessera e l'Antonio Canova di Treviso attraverso i quali, nel 2017, sono transitati rispettivamente 10,371,380 e 3,015,057 passeggeri (Annuario del Turismo 2017, pp.68-69).

Il Terminal Passeggeri del Porto di Venezia si colloca all'8° posto in Italia per volume di traffico commerciale ed è tra i più importanti scali crocieristici nell'intera Europa Meridionale, con un tasso di crescita nel settore crocieristico del 420% dal 1997 al 2018 (Venezia Terminal

Passeggeri S.p.A.)<sup>24</sup>, calcolando circa 500 partenze e ospitando oltre 1,500,000 passeggeri all'anno.<sup>25</sup>

Per quel che riguarda i mezzi pubblici, ACTV ed AVM sono le due principali compagnie che gestiscono il trasporto pubblico all'interno della Città Metropolitana. La loro flotta include autobus, tram, imbarcazioni (vaporetti, ferryboat, ecc.) e, per quel che riguarda AVM, gestisce anche le aree di ZTL, i parcheggi nelle aree di Venezia, Mestre, Tronchetto, il *people mover* che collega Piazzale Roma all'isola del Tronchetto, il *Bicipark* nei pressi della stazione ferroviaria di Mestre ed altri servizi<sup>26</sup>. Il totale di biglietti turistici venduti nel 2017 dagli enti AVM/ACTV ammonta a 8,532,835 che rappresenta il 20,7% in più rispetto al 2013.

Altra compagnia di trasporto pubblico è Alilaguna che effettua trasporti da/per Aeroporto Marco Polo-Venezia-Terminal Crociere. Il totale di vendite di biglietti per questa compagnia ammontava, nel 2013, a 848,400 fino a raggiungere i 1,078,267 nel 2017. Si tratta di un tasso di crescita pari al 58,8% in 4 anni.<sup>27</sup>

Analizzando ora gli arrivi e le presenze totali nei diversi livelli della Municipalità di Venezia, secondo i dati dell'Annuario del Turismo 2017 della Città di Venezia, emerge che gli arrivi (ossia il numero fisico di persone che è stato registrato nel Comune di Venezia trascorrendovi almeno una notte) e le presenze (numero di notti totali trascorse dai clienti negli esercizi ricettivi) registrati nel 2017 nella Città storica, sono aumentanti, come dimostrano i dati riportati nella tabella successiva, nella quale le cifre del 2017 vengono comparate con quelle del 2013 per comprendere meglio l'aumento di arrivi e presenze nelle diverse aree del Comune di Venezia.

---

<sup>24</sup> <https://www.vtp.it>

<sup>25</sup> [http://www.italiancruiseday.it/Public/RisposteTurismo\(2019\)\\_SpecialeCrociere2019.pdf](http://www.italiancruiseday.it/Public/RisposteTurismo(2019)_SpecialeCrociere2019.pdf)

<sup>26</sup> <http://avm.avmspa.it/it> ; <http://actv.avmspa.it/it>

<sup>27</sup> Purtroppo, i dati riguardanti il traffico passeggeri presso la Stazione Ferroviaria di Santa Lucia non sono disponibili, tuttavia sto attendendo risposta dalle Ferrovie dello Stato e da Trenitalia per verificare se loro possono provvedere a fornirne qualcuno.

<b>Città storica</b>	<b>2013</b>	<b>2017</b>	<b>Var. % 2013-2017</b>
<b>Arrivi</b>	2,533,000	3,156,000	24,6%
<b>Presenze</b>	6,402,000	7,862,000	22,8%

<b>Lido</b>	<b>2013</b>	<b>2017</b>	<b>Var.% 2013-2017</b>
<b>Arrivi</b>	187,000	185,000	-1,06%
<b>Presenze</b>	554,000	559,000	0,9%

<b>Terraferma</b>	<b>2013</b>	<b>2017</b>	<b>Var.% 2013-2017</b>
<b>Arrivi</b>	1,532,000	1,695,000	10,6%
<b>Presenze</b>	2,882,000	3,265,000	13,2%

<b>Comune di Venezia</b>	<b>2013</b>	<b>2017</b>	<b>Var.% 2013-2017</b>
<b>Arrivi</b>	4,252,000	5,035,000	18,4%
<b>Presenze</b>	9,778,000	11,686,000	19,5%

Il totale di arrivi per il comune di Venezia nel 2017 è stato di quindi 5,035 milioni che, rispetto al 2013 ha visto un aumento dell'18,4%, mentre il totale di presenze ha visto un aumento del 19,5% nel giro di 4 anni.

La pressione turistica è anche inasprita dalla presenza di escursionisti e pendolari. Basandosi su una stima condotta da Carrera (2016)<sup>28</sup> i numeri in riferimento agli escursionisti, seppur estremamente difficili da conteggiare, sono stati calcolati intorno ai 17 milioni all'annomente, i pendolari, si aggirano intorno ai 7,500,000. Prendendo in esame queste due figure, il numero di persone che affolla le calli quotidianamente include 20,500 pendolari e 66,800 escursionisti e turisti.

---

<sup>28</sup> Verbale VI Commissione Città di Venezia con ODG Gestione Flussi Turistici, Proposte per la Gestione dei Flussi. Seduta del 05-12-2016 [http://consigliocomunale.comune.venezia.it/?pag=atti\\_verb\\_351](http://consigliocomunale.comune.venezia.it/?pag=atti_verb_351)

Stiamo parlando di cifre incredibilmente alte in relazione ad una città così fragile e sempre più spopolata: da 170,000 abitanti nel 1950 si è passati a circa 60,300 nel 2019 (Comune di Venezia, 2019).

Popolazione per sesso			
Municipalita'	Popolazione		
	Maschi	Femmine	Totale
VENEZIA - MURANO - BURANO (VENEZIA INSULARE)	28032	32282	60314

*Dati aggiornati al 12/04/2019*  
 Fonte dei dati: Comune di Venezia - Anagrafe della popolazione residente

Immagine 2. Dati relativi alla popolazione residenti nella Municipalità di Venezia aggiornati al 12/04/2019.  
 Fonte: <https://portale.comune.venezia.it/millefoglie/statistiche/home>.

Considerando che, verso la fine degli anni '80, il numero di arrivi nel centro storico si aggirava intorno a 1,2 milioni di persone, le quali generavano poco meno di 2,5 milioni di pernottamenti e che, a distanza di circa 30 anni gli arrivi sono raddoppiati e i pernottamenti sono quasi quadruplicati, si possono immaginare le conseguenze di tali trasformazioni.

Se in una prima fase i turisti erano ben accetti dalla popolazione veneziana, dagli imprenditori locali e dai pendolari che studiano o lavorano presso la città, la situazione odierna è ben diversa.

### 1.6 Le principali cause dell'*overtourism* a Venezia

Fin dagli anni '80 il turismo ha rappresentato il motore economico della città storica, delle attività lagunari e dell'area metropolitana, le quali hanno beneficiato di tale sviluppo in termini di lavoro, di entrate economiche e di investimenti.<sup>29</sup> Purtroppo, la crescente domanda turistica ha creato dei forti squilibri tra la popolazione residente, gli imprenditori locali, le

<sup>29</sup> Caroli R., Soriani S., *Fragile and Resilient Cities on Water: Perspective from Venice and Tokyo*. Cambridge Scholars Publishing, 2017



necessità di preservare i beni artistici e culturali della città e la necessità di provvedere ai servizi ed alle infrastrutture per i visitatori.

La particolarità della struttura urbana di Venezia amplifica l'effetto che il turismo ha sul suo sistema urbano che, essendo questo ben separato dalla zona periferica (Mestre), rende complesso dirigere all'esterno i servizi ed i visitatori che, se spostati, allenterebbero la pressione turistica sulla città.

Tra gli elementi che contribuiscono ad aumentare tale pressione vi è l'impatto dei grandi eventi, quali il Carnevale, la Biennale e la Mostra del Cinema, che possono essere interpretati come occasioni per attirare masse di turisti e quindi per estendere la stagionalità. Questo incessante numero di arrivi è stato riconosciuto non solo dalla popolazione locale ma anche dalla Municipalità che, tra le proposte per contrastare il costante afflusso di visitatori, ha deciso di inserire una tassa d'ingresso turistica (le cui modalità non sono ancora ben definite, l'entrata in vigore è stata prorogata da maggio 2019 a settembre del medesimo anno)<sup>30</sup> valida 11 mensilità su 12 ovvero nel periodo considerato di alta stagione.

La presenza di una continua alta stagione rende estremamente facile e conveniente, per coloro che posseggono una casa o un appartamento a Venezia, affittare il proprio alloggio ai turisti, appurato che sono presenti per la maggior parte dell'anno. Al giorno d'oggi affittare la propria abitazione è più allettante e remunerativo che viverci considerati gli elevatissimi costi di vita nella città storica, le ridotte opzioni di carriera monopolizzate dalla presenza del turismo e le difficoltà di spostamento verso le città della terraferma, considerando che mantenere un'automobile per i residenti è assai dispendioso (i parcheggi nei garage per i residenti hanno prezzi altissimi).

Come già accennato in precedenza, tra le cause dell'*overtourism* vi è l'aumento della *sharing economy*, capitanata dal portale Airbnb. La diffusione di tali alloggi è in continuo aumento, e molti tra questi non sono regolamentati, aggiungendo così valore alla crisi già pressante del settore immobiliare. Secondo i dati raccolti da Inside Airbnb<sup>31</sup>(maggio 2017) gli annunci

---

<sup>30</sup> Regolamentazione 'Contributo d'accesso' alla città di Venezia <https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-veneziana-informazioni-utili>

<sup>31</sup><http://insideairbnb.com/venice/?neighbourhood=&filterEntireHomes=false&filterHighlyAvailable=false&filterRecentReviews=false&filterMultiListings=false#>

presenti nel Comune di Venezia sono più di 6,000, di cui l'80% disponibili nell'area della Città storica, tipicamente turistica.

I dati riguardanti la terraferma, delineano la presenza di solamente 1,015 inserzioni di cui una percentuale relativamente alta (47% di 472) offre 'camere private', il che significa che gli *host* risiedono nei dintorni. Se si approfondiscono ulteriormente le ricerche, si nota che 382 di queste 'camere private' sono elenchi multipli (corrispondenti all'83% delle camere private sulla terraferma), ovvero elenchi in cui gli *host* hanno più di una lista, il che spesso implica che non stiano solo condividendo la propria casa ma amministrando una vera e propria attività remunerativa, gestendo più abitazioni.

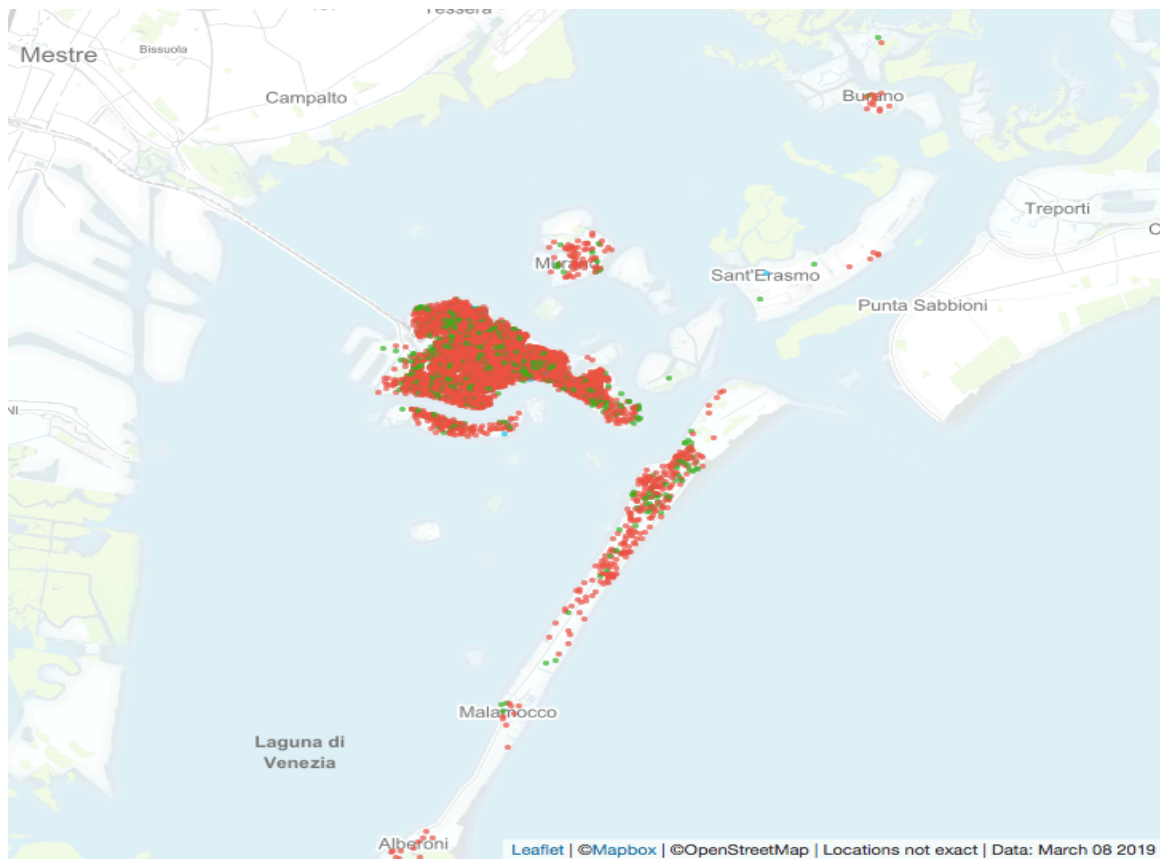


Immagine 3. Diffusione degli alloggi Airbnb fornita da Inside Air Bnb, aggiornata a Marzo 2019. I punti rossi rappresentano l'offerta di intere case/appartamenti, quelli verdi le stanze private e quelli azzurri le stanze condivise. Fonte: <http://insideairbnb.com/venice/?neighbourhood=neighbourhood>

Ponendo ora l'attenzione al settore trasporti, una delle principali cause del crescente numero di turisti ed escursionisti nella città d'acqua è dovuto alla diffusione dei voli *low cost*. Secondo un rapporto dell'ENAC (2018), gli aeroporti di Venezia e Treviso hanno ospitato

rispettivamente 4,912,884 e 3,204,962 di passeggeri trasportati unicamente su voli *low cost*, contro i 6.179.641 e 69.324 trasportati su vettori tradizionali.

Presso l'aeroporto di Venezia i passeggeri su vettori tradizionali corrispondono al 6,9% e quelli su compagnie *low cost* al 5,2%, mentre a Treviso i passeggeri su vettori tradizionali sono solamente lo 0,1% contro il 3,4% viaggiante su voli *low cost*.

Osservando la graduatoria dei primi 100 vettori operanti in Italia in base al numero totale di passeggeri (ENAC 2018) e, prendendo in esame i primi 10 posti di tale classifica, si nota che al 1° posto vi è la compagnia *low cost* Ryanair con 3,788,2663 di passeggeri; al 3° posto troviamo Easyjet con 18,484,435 di passeggeri; al 4° posto la compagnia *low cost* spagnola Vueling con 6,245,931 di passeggeri; al 6° posto si posiziona la compagnia *low cost* ungherese Wizzair, con 4,748,674 di passeggeri; all'8° posizione si trova Volotea, altra compagnia *low cost* spagnola che ha trasportato 3,130, 883 di passeggeri; al 10° posto si posiziona la compagnia *low cost* tedesca Eurowings che nel 2018 ha trasportato ben 2,651,451 di passeggeri.

Riassumendo, delle prime 10 compagnie aeree operanti in Italia nel 2018, 6 sono *low cost* di cui 3 si classificano tra le prime 5.

Come già osservato in precedenza, Venezia si posiziona tra i più attivi porti crocieristici dell'Europa del Sud e questo fattore è aggravato dal fatto che le crociere, per poter attraccare nella Marittima, devono passare per alcune delle zone più fragili e storiche di Venezia, ossia il Bacino di San Marco ed il Canale della Giudecca. I danni provocati da questi 'giganti' da migliaia di tonnellate sono numerosi: dall'aumento del moto ondoso, alla perdita di biodiversità, dall'usura del patrimonio storico-culturale all'aumento dell'inquinamento aereo, marino, elettromagnetico ed acustico, dal rischio di incidenti a, naturalmente, l'impatto turistico. L'accesso di queste enormi navi ad aree così delicate dell'ecosistema lagunare ha condotto a diverse tensioni tra i cittadini e i turisti e tra i difensori del patrimonio di Venezia e gli imprenditori.

Nell'aprile del 2018, in seguito all'apice raggiunto dalle proteste contro le grandi navi, fu proibito alle crociere di capacità superiore alle 40,000 tonnellate di transitare presso il Canale della Giudecca e Bacino San Marco (Ordinanza N°. 17/2018).<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> <http://www.guardiacostiera.gov.it/venezia/Documents/Ord%20017%202018.pdf>



Immagine 4. Manifestazione No Grandi Navi avente luogo nel Canale della Giudecca. Fonte: [www.nograndinavi.it](http://www.nograndinavi.it)

### 1.7 La capacità di carico socioeconomica di Venezia

Il modello creato da van der Borg e Costa nel 1988<sup>33</sup>, evidenzia che per misurare la capacità di carico socioeconomica di una destinazione, le cosiddette 'città patrimonio', come Venezia, sono destinate ad essere molto sensibili per quanto riguarda la capacità di carico. Prima di spiegare come funziona il modello è necessario comprendere cosa s'intende per capacità di carico e quali sono le relative dimensioni.

Per capacità di carico di una destinazione s'intende "il numero massimo di visitatori che possono essere accolti in una destinazione turistica senza che essi causino la distruzione dell'ambiente fisico, economico e socioculturale e una diminuzione inaccettabile nella qualità della soddisfazione dei visitatori" (UNWTO).

Le dimensioni della capacità di carico sono diverse e vanno applicate alla destinazione in base alla tipologia di risorse che essa detiene: la *dimensione fisica* si riferisce alla capacità fisica di contenimento di un luogo, superata la quale si incontrano problematiche quali congestione, affollamento e danni da usura. La *dimensione ecologica* indica il numero di persone che

---

<sup>33</sup> <sup>33</sup> Van der Borg J., *Dispensa di Economia del Turismo. Parte II: Offerta, Sostenibilità, Impatto*. Dicembre 2009 (pg. 30-33).

possono essere assorbite da un ambiente prima che l'ambiente stesso subisca danni, una volta superata si verificano danni da inquinamento e perdita di biodiversità. La *dimensione socioeconomica* è correlata alla vita dei cittadini locali, ovvero secondo van der Borg, i residenti, i pendolari e le aziende non appartenenti al settore turistico. Una volta superata tale capacità sorgono problemi d'intolleranza, di affollamento e di aumento del costo della vita. Ultima, ma non meno importante, la *dimensione economica* è strettamente legata alla qualità 'esperienziale' dei visitatori e, quindi, al successo che la destinazione può ottenere all'interno del mercato globale. Un numero troppo alto di visitatori può rovinare la piacevolezza della propria esperienza e, pertanto, non solo la propensione a tornare in una destinazione ma anche la performance economica delle aziende turistiche locali.

Il calcolo ed il controllo della capacità di carico di una destinazione sono fondamentali per porre dei limiti al flusso turistico, facendo in modo che le risorse del luogo e la vita di coloro che lo abitano possano essere preservate.

Il modello è stato creato proprio per permettere a questi siti di prendersi cura di specifiche caratteristiche della destinazione. Il modello funziona supponendo che la destinazione sia interessata a massimizzare i profitti derivanti dal turismo, i quali sono legati al numero di visitatori, attraverso la loro spesa media.

In altre parole, spingere l'aumento dei profitti turistici sta a dire che i numeri degli stessi profitti e/o la spesa media devono essere incoraggiati. Supponendo di non avere un limite alla capacità di carico turistica, il numero ideale di turisti per perseguire un tale aumento dei profitti non ha limite. Per contro, la capacità di carico non solo esiste ma limita la varietà di opzioni che la destinazione ha di raggiungere un numero massimo, teorico, di entrate turistiche. I limiti fisici della destinazione sono individuabili attraverso l'osservazione dei comportamenti dei visitatori mentre si trovano nella destinazione stessa e, così facendo è possibile selezionare tutti quei sottoinsiemi di servizi ed attrazioni che sono da loro più utilizzati. Alcuni classici esempi di attrazioni sono piazze, musei, chiese, ecc.; tra gli esempi di servizi invece possono essere considerati i parcheggi, il settore dei trasporti pubblici, il sistema fognario, ecc. Per poter indicare le restrizioni relative ai sottosistemi che potrebbero essere sovraccaricati a causa dell'eccessiva pressione turistica, è fondamentale conoscere la capacità

totale netta per i visitatori di quei sottosistemi (bisogna tenere conto che questi sono, infatti, già sfruttati da residenti e da utilizzatori abituali della città, quali pendolari) e, su base giornaliera, l'utilizzo medio che i visitatori stanno facendo di quei sottosistemi.

Il superamento della capacità di carico di singoli sottosistemi automaticamente comporta l'emergere di una qualche sorta di problematica che verrà presto percepita dalla comunità locale.

Secondo questo modello, Venezia, in seguito ad alcuni investimenti fatti per migliorare parte dei suoi sottosistemi tra cui i più evidenti sono quelli apportati nel sistema dei trasporti, la capacità di assorbire i turisti è stata calcolata per 14 milioni di persone all'anno.

Più tardi, nel 1991, Costa e Canestrelli<sup>34</sup> stimarono un livello ottimale di arrivi che potesse essere compatibile con il totale funzionamento della città, in termini di sottosistemi turistici utilizzati da entrambi cittadini e turisti (mezzi di trasporto, ristoranti, negozi, raccolta dei rifiuti, ecc.), il che è traducibile in una capacità di carico socioeconomica che si aggira intorno ai 22,500 arrivi al giorno.

In riferimento ad entrambi i calcoli effettuati, il limite è stato da tempo superato e Venezia è divenuta uno dei casi emblematici di come il rapido aumento del turismo e la totale assenza di politiche per gestirlo abbiano portato alla nascita ed alla diffusione dell'*overtourism* e dei problemi ad esso annessi.

Il malcontento tra la popolazione è sempre maggiore, il problema è sempre più discusso tanto che nel 2017 l'UNESCO ha minacciato d'inserire Venezia nella lista dei beni a rischio poiché la costante pressione turistica, la vorticosa diminuzione della popolazione locale, la continua presenza di gigantesche navi da crociera, l'aumento di alloggi privati e B&B, ristoranti *take away*, negozi di souvenir a scapito di storiche botteghe artigiane, sta minando l'originalità del sito e il suo valore universale. La decisione venne poi rimandata poiché le autorità dell'UNESCO hanno deciso di premiare l'impegno da parte delle autorità nazionali, regionali e locali nell'affrontare i problemi che stanno gradualmente rendendo sempre meno autentica

---

<sup>34</sup> Canestrelli E., Costa P., *Tourist Carrying Capacity, A Fuzzy Approach*. Annals of Tourism Research, Vol.18, pp. 295-311. USA, 1991.

la città di Venezia. Il problema però persiste e, coloro che più ne subiscono le conseguenze sono le sempre più ridotte comunità veneziane.

Nel prossimo capitolo, attraverso l'organizzazione di un semplice questionario da somministrare ad un campione di ex cittadini e cittadini attualmente residenti nell'area del Centro storico di Venezia, cercherò di analizzare i sentimenti che loro provano nei confronti del turismo chiedendo quali siano le sensazioni che provano, o provavano, nei confronti dei visitatori. Seguirà un'analisi delle risposte tramite una serie di grafici utili a comprendere le percezioni e le richieste della popolazione veneziana.

## Capitolo 2.

### IL TURISMO DAL PUNTO DI VISTA DEI RESIDENTI A VENEZIA: IL QUESTIONARIO, STRUTTURA E ANALISI DELLE RISPOSTE.

Il turismo a Venezia, come già accennato nel primo capitolo, è un'enorme fonte di reddito e sostentamento ed allo stesso tempo un cruccio per coloro che vi abitano, lavorano, studiano, ovvero per tutti coloro che Venezia la vivono. Le lamentele da parte dei residenti sono sempre più frequenti e con esse la nascita di associazioni, enti o gruppi che cercano soluzioni per ripopolare la città o che semplicemente testimoniano atteggiamenti sconvenienti da parte dei turisti. Partendo dal presupposto che la popolazione residente nella Venezia insulare oggi conta 60,314 abitanti<sup>35</sup> e che nel 2017 gli arrivi e le presenze nel centro storico hanno raggiunto numeri record, rispettivamente 3.155.548 arrivi e 7.862.292 di presenze, e che a tali cifre vanno aggiunti tutti i pendolari e gli escursionisti<sup>36</sup>, è comprensibile che il turismo possa essere percepito come un fastidio dai 'quotidiani frequentatori' di Venezia.

Nel corso del primo capitolo dopo aver analizzato la situazione turistica in cui verte attualmente la città, mi sono posta alcune domande: quanto i residenti percepiscono il turismo come fattore di disturbo? Quanto le orde di turisti influiscono sulla vita quotidiana dei veneziani? E ancora, il continuo spopolamento della città in che parte è da associarsi al sovraffollamento turistico?

Per poter rispondere a queste domande ho deciso di affidarmi ad un metodo semplice e di rapida divulgazione, un questionario rivolto solamente a coloro che abitano o abitavano nella città storica.

Le risposte alle domande che mi sono posta non sono semplici da ottenere ed è importante ricordare che le esperienze quotidiane individuali contribuiscono a creare le percezioni di ogni individuo. L'opinione personale è influenzata da un'infinita serie di fattori, come ad esempio dal possesso o meno di uno o più immobili nella Venezia centro storico oppure dallo

---

<sup>35</sup> Comune di Venezia, Portale dei Servizi. Mappa della popolazione residente aggiornata il giorno precedente <https://portale.comune.venezia.it/millefoglie/statistiche/home>

<sup>36</sup> Venezia Today, *Venezia oltre 11 milioni di turisti nel 2017. Exploit di Ca' Pesaro: +14,5% di visite.* <http://www.veneziatoday.it/attualita/dati-turismo-veneziana-2017.html>



svolgimento di un'attività commerciale turistica sempre nella stessa area d'interesse. Anche i pendolari possono essere stressati e quindi influenzati negativamente dal sovraffollamento, basti pensare ai fastidi e rallentamenti causati dalla cospicua presenza di turisti nei mezzi di trasporto o nelle calli.

## **2.1 Prima sezione del questionario: residenti ed ex residenti**

Essendo il questionario rivolto solo all'area di Venezia città storica, la prima domanda è fondamentale per comprendere quanti degli intervistati sono attualmente residenti, quanti sono ex residenti e quanti invece non sono né l'uno né l'altro. La divisione è stata voluta appositamente per poter comprendere quali motivazioni hanno spinto gli ex residenti a trasferirsi e se queste motivazioni siano legate in qualche modo all'ambito turistico.

### **Ha mai abitato a Venezia?**

- Si, ci vivo ancora**
- Si ma mi sono trasferito/a**
- No**

Immagine 5. Prima domanda del questionario. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Infatti, in base alla risposta selezionata si aprivano tre diverse opzioni: le prime due 'Si, ci vivo ancora' e 'Si ma mi sono trasferito/a', condurranno ad una serie di domande scelte sulla base della categoria selezionata. Nel caso l'opzione selezionata fosse stata la terza, corrispondente a 'No', il questionario si sarebbe concluso in quanto l'intervistato non rientra nel target utile allo studio.

Come dimostra il grafico raffigurato nell'immagine 6, il 66% degli intervistati risiede attualmente a Venezia, il 27% corrisponde a coloro che si sono trasferiti mentre solo il 7% sarà escluso dal campione in quanto né residente né ex residente.

Facendo riferimento alle stime presenti all'interno della 'Mappa della popolazione residente aggiornata al giorno precedente'<sup>37</sup> e considerando che il campione totale degli intervistati è di 10.974 di cui 7381 hanno dichiarato di essere attualmente residenti a Venezia, si può affermare che più del 10% degli attuali abitanti abbia partecipato al questionario. Questo fatto è estremamente significativo per gli studi sul fenomeno dell'*overtourism* e per l'impatto che esso ha sulla popolazione residente.

Delle rimanenti risposte, 2879 corrispondono a coloro che vi abitavano mentre 714 a coloro che verranno scartati dal campione in quanto non utili allo studio.

Concludendo, il campione raccolto valido per la ricerca della presente tesi è di 10,260 risposte.

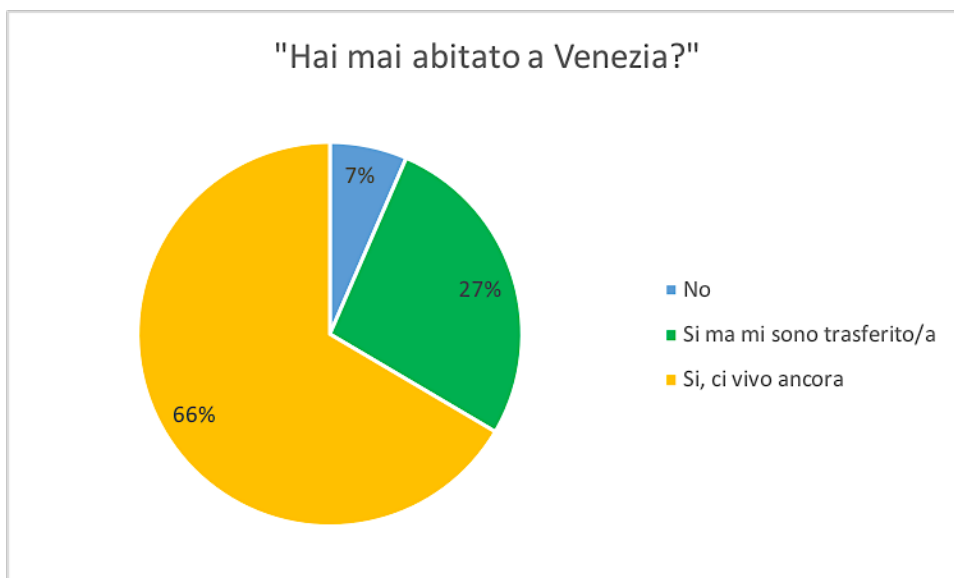


Immagine 6. Grafico risposte prima domanda del questionario "Hai mai abitato a Venezia?". Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Ora che la differenziazione tra coloro che hanno vissuto o vivono nella città d'acqua è stata definita è possibile proseguire con le successive analisi dei dati.

<sup>37</sup> Comune di Venezia, Portale dei Servizi. Disponibile al seguente indirizzo: <https://portale.comune.venezia.it/millefoglie/statistiche/home>

### 2.1.1 Domande per i residenti ed analisi delle risposte

In riferimento alla prima domanda, nel caso la risposta selezionata sia ‘Sì, ci vivo ancora’, il questionario dà la possibilità all’intervistato di selezionare la propria zona di residenza: Area Nord della città (Castello, Cannaregio); Centro (San Marco, San Polo); Area Sud della città (Dorsoduro, Santa Croce); Altro (dove si può scrivere la propria zona di residenza).<sup>38</sup>

Essendo presenti 4 diverse opzioni di cui la quarta è definita con ‘Altro’, le risposte aperte correlate a quest’ultima opzione sono state molteplici ed è stato necessario creare ulteriori categorie per suddividere in modo più preciso le zone di residenza.

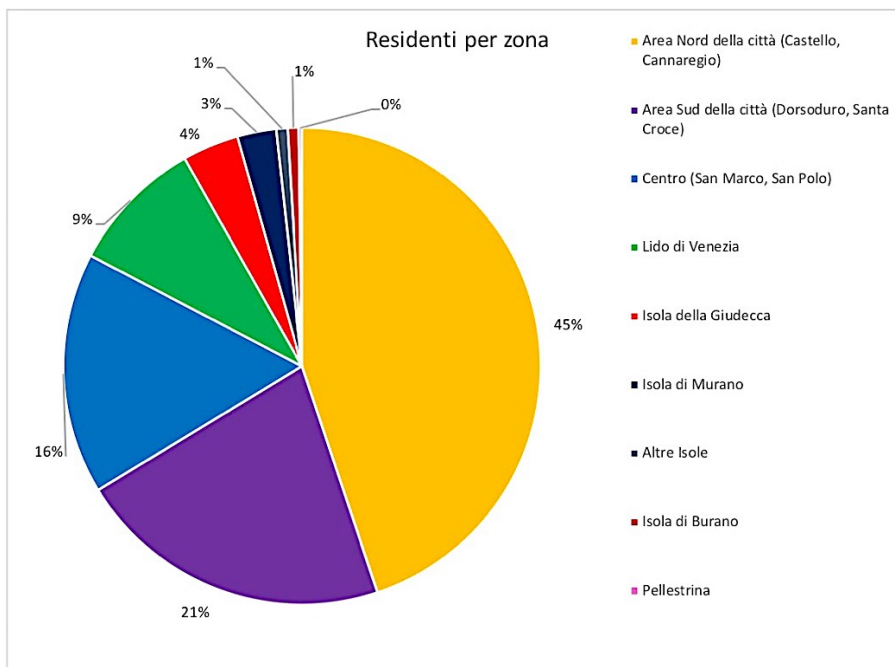


Immagine 7. Grafico residenti suddivisi per zona secondo le percentuali. Fonte: elaborazione propria dell’autrice.

I risultati ottenuti da tale indagine dimostrano che la maggiore percentuale di risposte proviene dai sestieri di Castello e Cannaregio (45%), seguiti dagli abitanti di Dorsoduro e Santa Croce (21%) e trovando in terza posizione i residenti nell’area del Centro, comprendente i sestieri di San Marco e San Polo (16%). Il 9% degli intervistati proviene dal Lido di Venezia, il

<sup>38</sup> Ho voluto suddividere le opzioni in ‘aree’ e non in sestieri poiché inizialmente pensavo che avrei raggiunto un numero minimo di risposte al questionario, pertanto riuscire a creare un campione d’analisi valido per sei diversi sestieri sembrava pressoché impossibile. Con il senno di poi avrei certamente creato una scelta per sestieri, in quanto anche molti intervistati mi hanno chiesto quale fosse il motivo di tale suddivisione in ‘zone’ se invece un veneziano ragiona in sestieri.

4% dall'isola della Giudecca, il 3% da altre isole<sup>39</sup>, mentre gli abitanti delle isole di Murano e Burano complessivamente risultano il 2%. Ho voluto comunque creare una categoria per i residenti a Pellestrina (0%) che in 15 hanno risposto al questionario.

La parte del modulo dedicata ai residenti continua tramite l'analisi relativa alla durata della permanenza all'interno della città, ossia da quanto tempo gli intervistati vi abitano. Tale analisi è stata creata suddividendo i periodi di tempo in classi, partendo da 0-5 ed arrivando a 40+, ottenendo così la possibilità di osservare le percezioni sia dei residenti più recenti che di quelli insediati da più tempo.

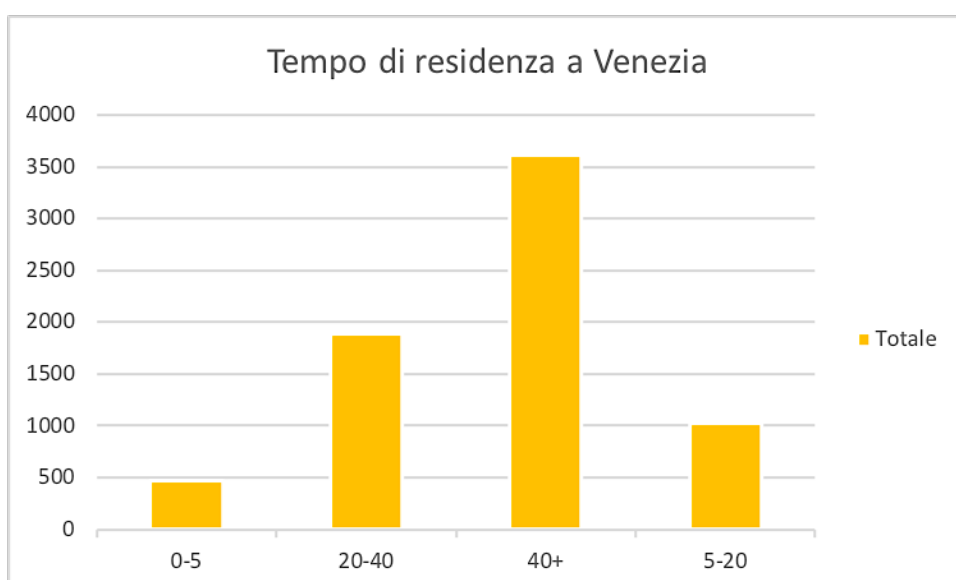


Immagine 8. Risultati analisi dati relativi alla domanda "Da quanti anni circa abita a Venezia?". Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Considerando il grafico soprastante risulta evidente che la maggior parte dei rispondenti al questionario vive a Venezia da più di 40 anni; segue la categoria di persone che vi abitano da 20-40 anni e quella di coloro che vi abitano da 5-20 anni. In ultima posizione si trovano i nuovi residenti. Nonostante essi siano sicuramente in minoranza rispetto alle fasce d'età delle altre categorie, hanno comunque risposto in quasi 500 il che significa che il campione è da considerarsi valido per comprendere le percezioni anche dei nuovi residenti.

<sup>39</sup> All'interno della categoria 'Altre isole' sono compresi gli intervistati provenienti dalle Vigole, da Mazzorbo, da Mazzorbetto, da San Giorgio e da Sant'Erasmus.

La domanda successiva riguarda il tipo di attività che svolge l'intervistato, ovvero se lavora/studia a Venezia o altrove, se attualmente non pratica nessuna delle precedenti attività o se è in pensione. Quest'ultima domanda serve a comprendere quanti sono i veneziani che vivono e lavorano nella città e quanti invece sono pendolari.

Le analisi delle risposte dei residenti, illustrate nel grafico successivo, dimostrano che il pendolarismo da Venezia città storica alla terraferma è ridotto, in quanto la percentuale di pendolari residenti (13%) risulta addirittura inferiore rispetto ai pensionati veneziani (18%). La maggioranza è rappresentata da coloro che praticano un'attività di studio/lavoro nella stessa città di residenza, raggiungendo ben il 64% degli intervistati.

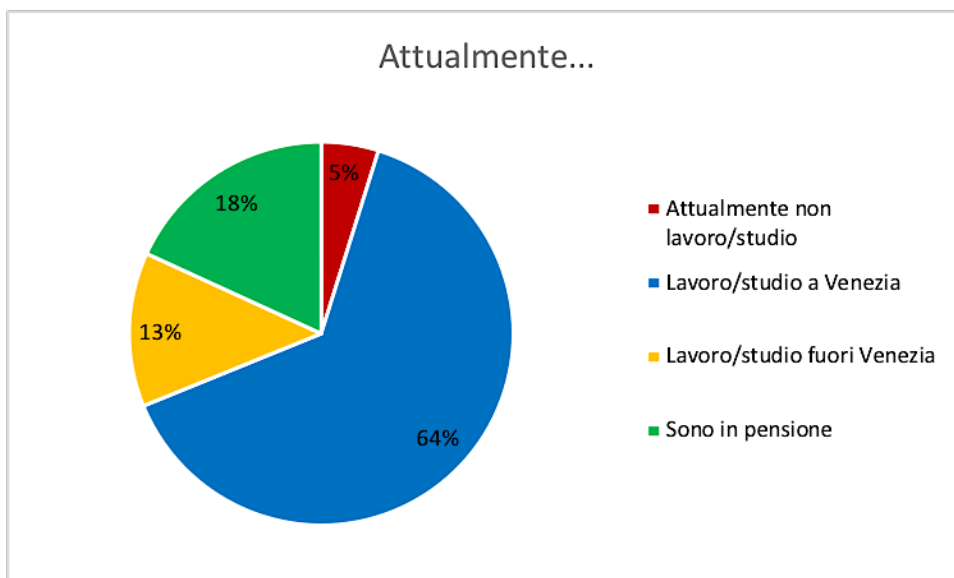


Immagine 9. Grafico indicativo il tipo di attività svolta dai residenti intervistati. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Proseguendo all'interno della sezione dedicata alle domande per i residenti, il quesito successivo chiede 'Ha mai pensato di trasferirsi fuori Venezia?'. Poiché rispondere con un sì o con un no risulterebbe riduttivo oltre che evasivo, il percorso all'interno del questionario varia sulla base della risposta dell'intervistato. Nel caso la risposta sia 'No' allora si passa automaticamente alla sezione di domande in comune per residenti ed ex residenti ma, se la risposta fosse 'Sì', allora il quesito successivo sarebbe relativo a quali sono le motivazioni che spingono lui/lei a pensare di trasferirsi. All'interno di tale domanda è possibile selezionare più voci di risposta, in quanto le motivazioni possono essere molteplici.

Quest'ultima domanda è utile per poter analizzare quanti, secondo zona di residenza o fascia d'età, pensano al trasferimento: potrebbe essere uno studio utile per comprendere in quali zone il turismo viene maggiormente percepito come un fastidio.

### Quali sono le motivazioni che la spingono a pensare di trasferirsi fuori Venezia? (è possibile scegliere più di un'opzione)

- La vita è diventata troppo costosa
- Le proposte d'impiego sono troppo limitate
- I turisti sono diventati troppi e fastidiosi
- Venezia è scomoda
- I servizi per i residenti (negozi, palestre, cinema, parrucchieri, ecc.) sono sempre meno
- Potrei affittare la casa che posseggo attualmente
- Motivi personali

Immagine 10. Domanda rivolta agli intervistati residenti che alla precedente domanda ('Ha mai pensato di trasferirsi fuori Venezia?') hanno risposto 'Sì'. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

L'analisi delle risposte è stata fatta per mezzo di un istogramma; tra le principali cause a cui si lo spopolamento, quasi a pari merito, troviamo i fastidi causati dai turisti e la carenza di servizi per i residenti, mentre al terzo posto vi è la voce 'La vita è diventata troppo cara'. Seguono le motivazioni 'Venezia è scomoda', 'Le proposte d'impiego sono limitate' e 'Motivi personali'. Infine, con poco più di 150 selezioni, si osserva la voce 'Potrei affittare la casa che posseggo attualmente'.

Ciò che emerge da tale analisi non sorprende: il sovraffollamento turistico è un problema fortemente sentito dai residenti. Il grafico sottostante dimostra che le conseguenze dell'*overtourism*, quali l'aumento dei prezzi per i residenti e la riduzione dei servizi per gli stessi, non possono essere considerate esclusivamente come riferimenti da trovare in letteratura ma fatti veri e propri espressi dal campione raccolto in riferimento alla popolazione residente.

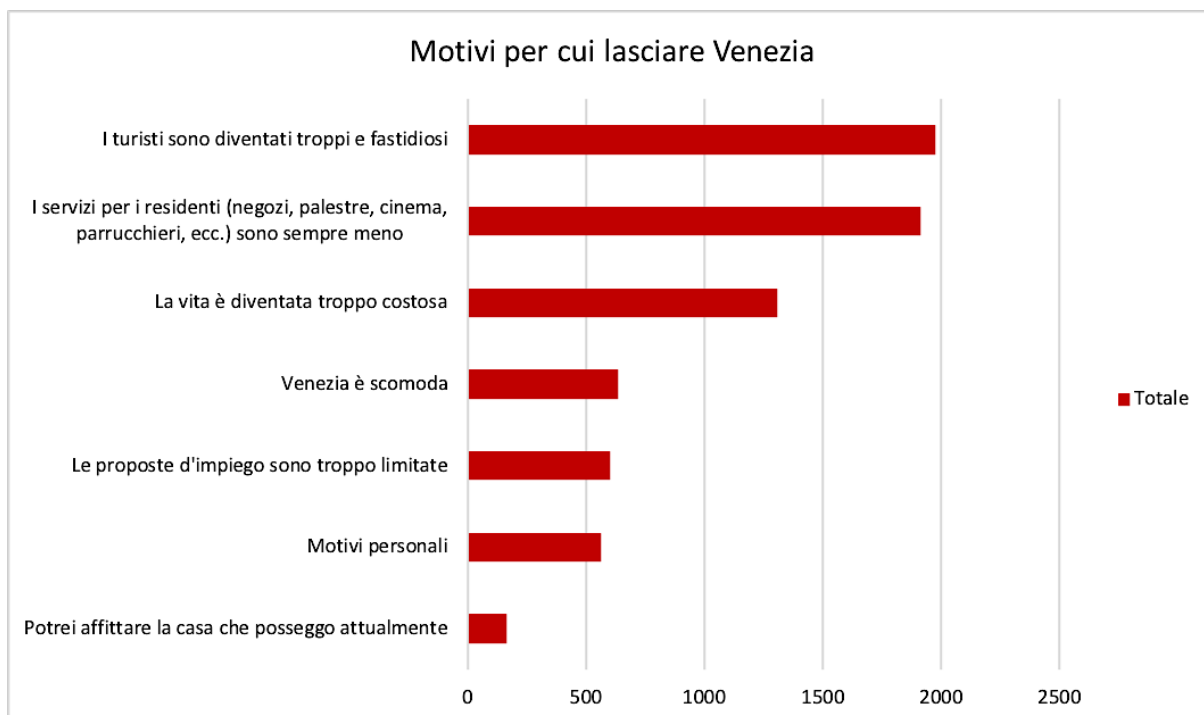


Immagine 11. Grafico relativo alle principali motivazioni che potrebbero spingere i residenti ad abbandonare la città. Fonte: elaborazione propria dell'autrice

### 2.1.2 Domande per ex residenti ed analisi delle risposte

Tornando alla prima domanda del questionario, se l'intervistato avesse selezionato l'opzione 'Sì ma mi sono trasferito/a, gli argomenti di studio sarebbero stati gli stessi di quelli sopracitati rivolti alla categoria 'residenti', con l'unica differenza che in questa sezione le domande sono state poste al passato.

Il grafico sottostante (immagine 12) si riferisce alla suddivisione delle zone di Venezia abitate dagli ex residenti. Esso denota similitudini con quello concernente lo stesso argomento per i residenti, infatti i sestieri dell'Area Nord risultano essere quelli più abitanti seguiti da quelli dell'Area Sud e del Centro. Al Lido e alla Giudecca si accoda l'isola di Murano che precede quella di Burano e le altre isole.

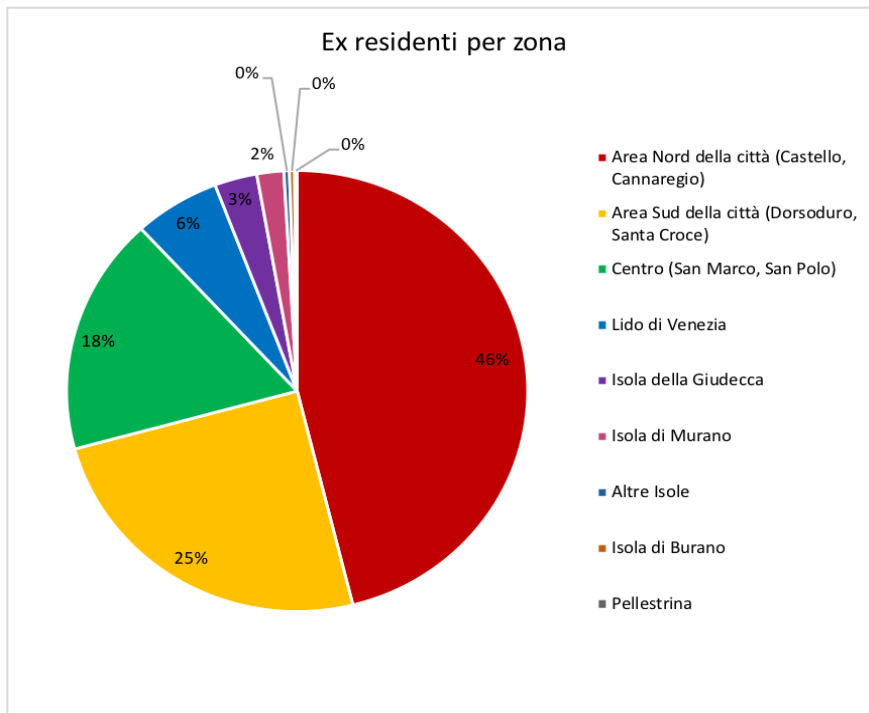


Immagine 12. Grafico delle zone abitate dagli ex residenti a Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Una lieve differenza rispetto le domande rivolte ai residenti è relativa al quesito in merito ai motivi del trasferimento. Infatti, se alla categoria 'residenti' si chiede se abbiano mai pensato di trasferirsi, agli ex residenti la domanda che viene posta è 'Quali sono le motivazioni che l'hanno spinto a trasferirsi?'. Le opzioni a risposta multipla rimangono le stesse (immagine 10) ed il seguente grafico (immagine 13) dimostra quali siano, in ordine d'importanza, le motivazioni che hanno spinto gli ex residenti a trasferirsi fuori Venezia.

Il grafico rappresenta un posizionamento dei dati assai diverso da quello presentato dall'istogramma creato per le risposte date dai residenti nel quale la risposta era "I turisti sono diventati troppi e troppo fastidiosi" che è stata selezionata poco più di 450 volte, mentre la motivazione principale data dagli ex residenti "Motivi personali" ne ha raccolte quasi quattro volte tante. Sempre in riferimento al primo istogramma, alcune similitudini possono essere notate nella posizione della seconda e terza motivazione.



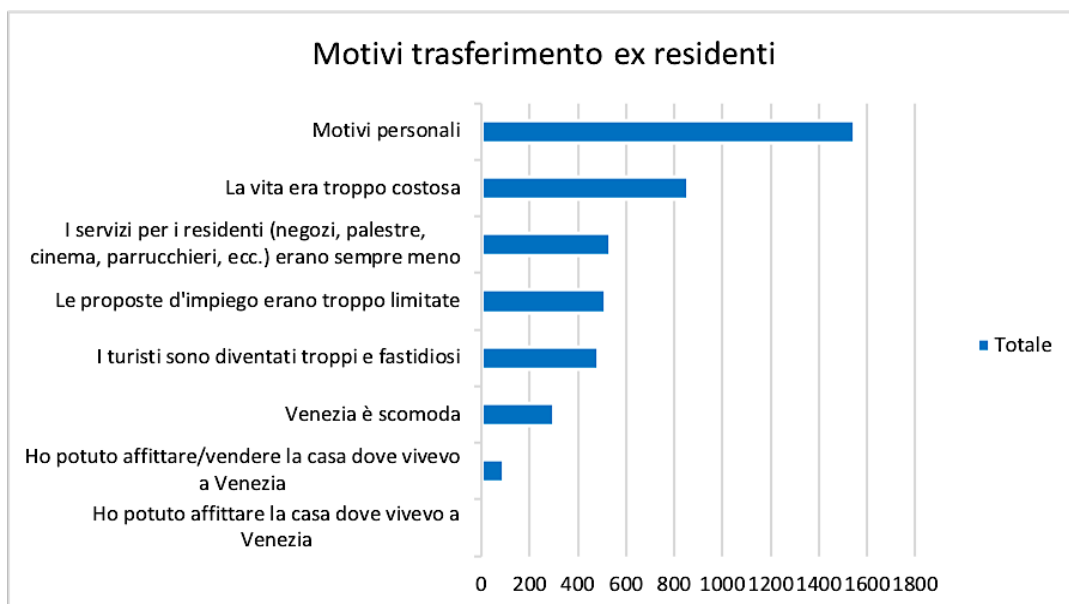


Immagine 13. Grafico rappresentante le motivazioni che hanno spinto gli ex residenti a trasferirsi fuori Venezia. Fonte: propria dell'autrice.

## 2.2 Seconda parte del questionario: Gestione

La seconda parte del questionario si sviluppa attraverso un percorso comune ad entrambe le categorie degli intervistati: in questa sezione le domande presentate sono mirate a comprendere in maniera approfondita le considerazioni dei residenti e degli ex residenti nei confronti del turismo e di alcune soluzioni possibili mirate alla riduzione dei flussi all'interno della città di Venezia.

### 2.2.1 Il Progetto di *governance* Territoriale del turismo a Venezia

La prima domanda della seconda parte del questionario è rivolta a tutto il campione analizzato e riguarda il Piano di Gestione 2016-2018<sup>40</sup> che, istituito dall'Amministrazione Comunale di Venezia, si basa su tre principi ovvero l'innovazione, la sostenibilità e la valorizzazione dell'offerta culturale nel contesto del territorio veneziano. Tale Progetto nasce dalla consapevolezza che il turismo va visto come opportunità di scambio culturale e di crescita economica e che, allo stesso tempo, è necessario affrontare il continuo aumento del flusso di visitatori il quale, se non adeguatamente regolato, ha dato prova di uno sviluppo insostenibile

<sup>40</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018.

nei confronti del delicato equilibrio della città, dei suoi abitanti e talvolta dei turisti stessi. A tal proposito va evidenziata la sottoscrizione, il 26 Novembre 2016, del “Patto per lo sviluppo della Città di Venezia”<sup>41</sup> tra il Comune di Venezia ed il Governo italiano il quale, dopo aver riconosciuto le peculiarità territoriali e morfologiche di Venezia, ha provveduto a stanziare 457 milioni di euro per una vasta serie d’interventi di riqualifica, recupero, miglioramento e manutenzione del centro storico della città di Venezia.

Una parte dei fondi stanziati dallo Stato saranno distribuiti per promuovere la componente digitale e tecnologica, con lo scopo di controllare meglio i flussi attraverso la creazione di una Smart Control Room, una cosiddetta ‘Cabina di Regia’ dove poter far affluire tutti i dati ricavati da telecamere, big data<sup>42</sup>, vettori telefonici, reti wireless, piattaforme web, City Card, ecc., con lo scopo di creare un database unitario che permetta un maggiore controllo dei e sui flussi. Questo consentirebbe una raccolta unitaria e sistematica dei dati che, nel corso del tempo, oltre a rendere possibile la profilazione dell’utente, sarebbe capace di creare un andamento statistico degli arrivi turistici. Grazie ai risultati che ci si aspetta di ottenere da questa macro-raccolta di dati la Città di Venezia sarebbe in grado di anticipare i periodi di elevato afflusso, disponendo preventivamente misure di controllo, gestione e mettendo in atto sistemi di sicurezza adeguati alla tutela sia dei turisti stessi che dei cittadini.<sup>43</sup>

Il Piano di Gestione è il prodotto della collaborazione tra diverse Associazioni di Categoria, esperti ed operatori del settore turistico e normali cittadini, il cui scopo comune e prioritario si riassume in *“Regolare i flussi turistici per renderli compatibili con la vita quotidiana dei cittadini residenti, rimodulare, anche contrastando l’evasione, la tassa di soggiorno ed organizzare servizi e trasporti per evitare congestioni, creando nuovi itinerari”*<sup>44</sup>. Sulla base di tali obiettivi, il documento definisce quattro macro-obiettivi da perseguire:

- A) Governare la risorsa, attraverso le piattaforme tecnologiche sopra elencate;

---

<sup>41</sup>Presidenza del Consiglio dei Ministri, Città di Venezia, *Patto per lo Sviluppo della Città di Venezia, Interventi per lo sviluppo economico, la coesione e territoriale della Città di Venezia*. Consultabile al seguente indirizzo [http://www.governo.it/sites/governo.it/files/Patto\\_Venezia\\_20161126.pdf](http://www.governo.it/sites/governo.it/files/Patto_Venezia_20161126.pdf)

<sup>42</sup> Dati provenienti da vari dispositivi che utilizziamo quotidianamente quali smartphone, watch, tablet, ecc.

<sup>43</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018. Pp. 41;45-48.

<sup>44</sup> Linee Programmatiche di Mandato 2015-2020, punto 10.1.1; <sup>44</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018. Pp. 41.

- B) Tutelare la residenzialità, seguendo la pianificazione di azioni mirate a sostenere la residenza e la sua compatibilità con il turismo;
- C) Bilanciare gli extracosti per favorire lo sviluppo della Città
- D) Innovare l'informazione e il marketing. Educare a un turismo responsabile e sostenibile.

Essendo il Progetto di *governance* il primo ad essere mai stato istituito è certamente ambizioso ma è anche un trampolino di lancio per lo sviluppo di Venezia e per la sua pacifica e proficua convivenza con il settore turistico. Alla luce di tali motivazioni è importante che i cittadini siano a conoscenza dell'esistenza di questo Progetto ed è questa la ragione per cui, all'interno del questionario, ho posto loro la domanda 'È a conoscenza che dal 2016 è stato introdotto il primo Piano di Gestione per il turismo?'.

Secondo l'analisi eseguita si evince che il numero di coloro a conoscenza dell'introduzione di tale Progetto di *governance* e coloro che invece non lo sono, è lo stesso.

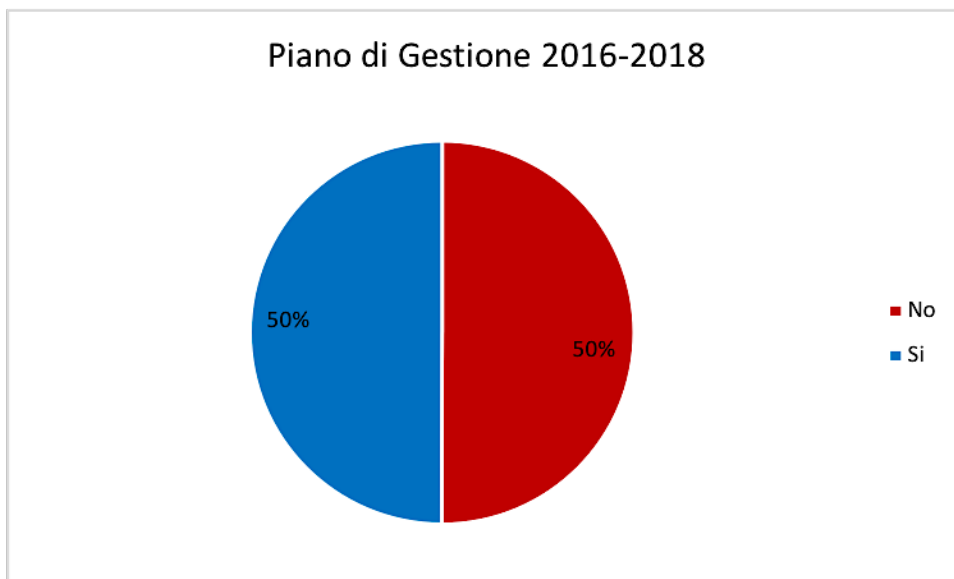


Immagine 14. Grafico riguardo la conoscenza o meno dell'introduzione del Piano di Gestione 2016-2018. Fonte: propria dell'autrice.

## 2.2.2 Il Contributo di Accesso

Altro grande tema relativo alla gestione dei flussi nella Venezia contemporanea è certamente il cosiddetto 'Contributo di Accesso'. Conosciuto anche con il nome di 'tassa di sbarco' o 'tassa d'ingresso', lo si può definire un pagamento per l'accesso alla città storica di Venezia. Le linee guida relative all'introduzione di tale contributo sono definite nel portale online del Comune di Venezia<sup>45</sup> dove viene spiegato quanto si pagherà, come e a che area sarà applicato tale contributo e a quali soggetti. La quota di pagamento sarà stabilita sulla base ad un sistema 'a bollini', il che significa che in base alla quantità di turisti e al grado di congestione della città il costo sarà più o meno alto. Il contesto in cui il contributo sarà ridotto al minimo equivarrà alle giornate di minor afflusso, quelle indicate con bollino verde, la cui cifra da versare sarà pari a 3€; la cifra successiva sarà di 6€, ovvero equivalente alle giornate 'critiche' definite con bollino rosso. Infine, i giorni contrassegnati da bollino nero, come periodi adiacenti a grandi eventi quali la Biennale, il Redentore, la Regata Storica, la Mostra del Cinema, richiederanno un contributo d'accesso pari a 10€.

  **Misura del contributo (art. 6)**

Dal **1 gennaio 2020**  
la misura del contributo di accesso è fissata in **6,00 euro**.

Potranno essere individuati giorni nei quali applicare una diversa misura:

-  **bollino verde** (minore afflusso): **3,00 euro**
-  **bollino rosso** (criticità): **8,00 euro**
-  **bollino nero** (eccezionale criticità): **10,00 euro**



Immagine 15. Misura del contributo d'accesso secondo il cosiddetto 'sistema a bollini'. Fonte: Città di Venezia, Portale online del Comune di Venezia, consultabile al seguente indirizzo <https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-veneziana-informazioni-utili>

<sup>45</sup> Città di Venezia. Contributo di Accesso a Venezia: tutte le informazioni utili. Disponibile al seguente indirizzo <https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-veneziana-informazioni-utili>

Secondo norma di legge saranno esclusi dal pagamento i residenti nel Comune di Venezia e coloro che per motivi di lavoro/studio, anche pendolari, frequentano la città; altri soggetti possono risultare esenti per diverse motivazioni come i residenti nella Città Metropolitana di Venezia, i residenti nella Regione Veneto, i nati nel Comune di Venezia, i soggetti che soggiornano in strutture ricettive situate all'interno del territorio comunale e che pagano la tassa di soggiorno, i possessori della Card 'VeneziaUnica', e molti altri ancora<sup>46</sup>. Tutti questi individui potranno essere riconosciuti come esenti tramite la presentazione di un'autocertificazione. Inoltre, grazie ad una serie di convenzioni stipulate con il Comune di Venezia, da Gennaio 2020 è prevista una riduzione del 50% sul pagamento del Contributo per coloro che soggiorneranno in strutture ricettive venete gestite in forma imprenditoriale.

Per tutti coloro per cui il pagamento è previsto, sarà il vettore di riferimento che dovrà occuparsi di riscuotere, assieme al prezzo del biglietto, la cifra prestabilita per l'accesso alla città e sincerarsi poi di versare il corrispettivo a Ca' Farsetti. Pertanto, è compito del vettore informare i viaggiatori in città o nelle isole minori riguardo al contributo.

L'area soggetta al Contributo riguarda l'accesso alla Città antica e alle relative isole minori le cui principali sono il Lido di Venezia (Malamocco e Alberoni inclusi), le isole di Murano, Burano, Torcello.

A quanto pare, per coloro che giungeranno con mezzi di trasporto propri, come ad esempio l'automobile, è prevista l'installazione di un sistema di telecamere per la lettura della targa, così da poter inviare il pagamento direttamente al domicilio dell'interessato.<sup>47</sup>

Infine, sono previste sanzioni di diverso genere per coloro che non rispetteranno le norme previste dal Regolamento per il Contributo d'Accesso, per chi dichiarerà il falso in corso di autocertificazione, per i vettori che non disporranno il pagamento del Contributo e per coloro che lo evaderanno.

---

<sup>46</sup> <https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-venezia-informazioni-utili>

<sup>47</sup> Per quanto non ci sia ancora un regolamento specifico per tale sistema di pagamento, l'informazione relativa a questa nota mi è stata fornita nel corso di un'intervista ad un Consigliere Comunale. Tuttavia, la soluzione sopracitata pare alquanto inefficace: il parere che ho espresso in sede d'intervista è che risulterebbe più efficace l'installazione di un sistema di pagamento direttamente nel parcheggio destinato all'auto. Infatti, poiché il regolamento prevede che la tassa di soggiorno venga pagata individualmente, un sistema di telecamere non sarebbe in grado d'individuare il numero di soggetti presenti nel veicolo, oltre il fatto che far pervenire la ricevuta di pagamento ad un giapponese potrebbe risultare macchinoso (stiamo parlando di cifre minime). Nel caso in cui la proposta relativa al pagamento tramite parcheggio non dovesse risultare di facile attuazione, si potrebbe proporre un sistema di controllo a campione, così da scoraggiare possibili evasori.



## Controlli e sanzioni (art. 12)

- sanzione amministrativa **dal 100% al 200%** per l'omessa, incompleta o infedele presentazione da parte del vettore obbligato alla riscossione;
- sanzione amministrativa del **30%** per l'omesso, ritardato o parziale versamento del contributo da parte del vettore;
- sanzione amministrativa **da 100 euro a 450 euro per chi non paghi il contributo d'accesso**, rilasci dichiarazioni mendaci al fine di ottenere esclusioni, esenzioni o riduzioni o per ogni altra violazione del Regolamento;
- sanzione **ai sensi del codice penale** e delle leggi speciali in materia a chiunque rilasci dichiarazioni mendaci, formi atti falsi o ne faccia uso nei casi previsti dal Regolamento.



Immagine 16. Controlli e sanzioni relative al Contributo d'Accesso. Fonte: Città di Venezia, Portale online del Comune di Venezia, consultabile al seguente indirizzo <https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-venezia-informazioni-utili>

La decorrenza per l'applicazione del Contributo d'accesso a Venezia ed alle isole minori è prevista per il 1° Settembre 2019 ed essendo questo un tema estremamente attuale e dibattuto ho ritenuto fosse interessante comprendere qual è il parere dei residenti ed ex residenti nei confronti di tale iniziativa. Queste sono le motivazioni per cui nella sezione 'Gestione' del questionario vi è la domanda 'In un range da 0 a 5 quanto ritiene che l'introduzione di una tassa d'ingresso alla città di Venezia possa essere utile ai fini del controllo dei flussi turistici?'.

In riferimento a tale quesito, l'analisi delle risposte di residenti ed ex residenti (campione intero) determina che essi siano, anche se di poco, per la maggioranza sfavorevoli all'introduzione di una tassa d'ingresso. Osservando il grafico rappresentato nell'immagine 17, si nota come la somma di coloro che hanno selezionato le opzioni 0, 1, 2 raggiunge una percentuale del 56,5%, mentre la percentuale di coloro che hanno selezionato le risposte 3, 4, 5 raggiunge circa il 43,4%.

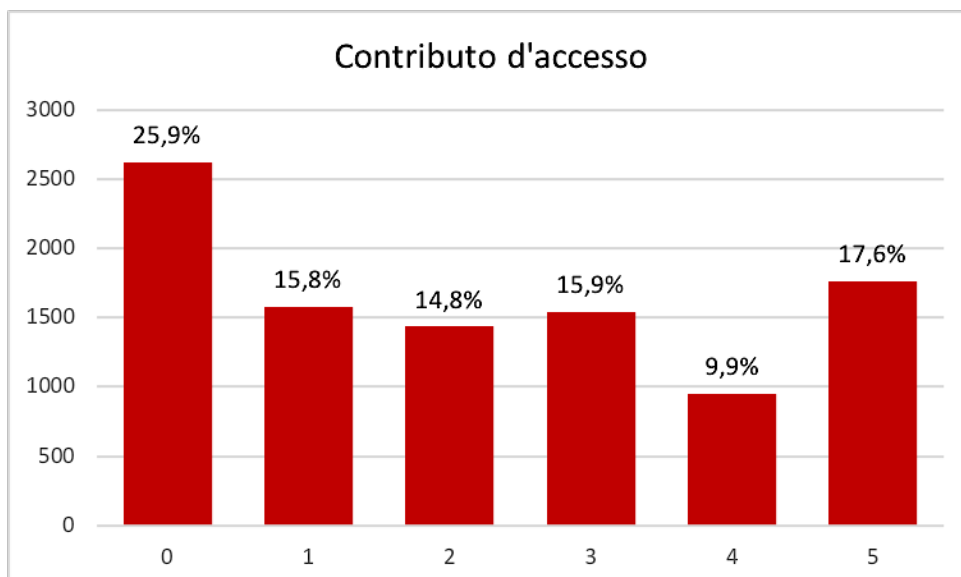


Immagine 17. Grafico delle preferenze riguardo l'introduzione del Contributo d'accesso. Fonte: propria dell'autrice.

### 2.2.3 Proprietà di immobili

Proseguendo con ordine, la domanda successiva riguarda il possesso d'immobili da parte dei residenti o degli ex residenti. La domanda 'Possiede una o più case di proprietà a Venezia?' se contrassegnata con la risposta 'Sì', condurrà alla sezione inerente alle case di proprietà a Venezia: l'intervistato dovrà indicare il numero di immobili posseduti nell'area della città storica e se è solito affittarli. Nel caso la risposta dovesse risultare positiva anche a quest'ultima domanda, viene chiesto d'indicare quali sono le modalità d'affitto favorite (Airbnb, Booking, Agenzia immobiliare, passaparola, inserzioni su riviste e giornali), gli inquilini a cui si preferisce destinare la propria casa (turisti, residenti, studenti, lavoratori, altro) e per quanto tempo (qualche giorno purché inferiore ad 1 mese, da 1 a 6 mesi, almeno un anno, più di un anno).

L'analisi iniziale dimostra che, prendendo in considerazione il campione completo, la differenza tra coloro che posseggono o meno una casa di proprietà a Venezia è minima. Come è possibile osservare nel grafico sottostante (immagine 18), 5027 persone pari al 49% dei rispondenti afferma di non possederne nessuna, mentre 5233, pari al 51% afferma il contrario.

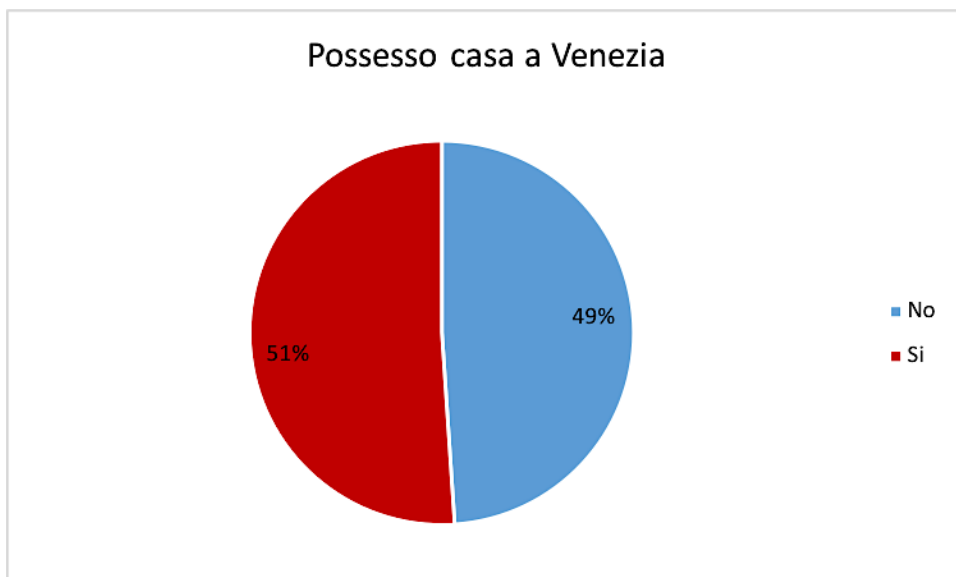


Immagine 18. Grafico in riferimento a quanti tra residenti ed ex residenti posseggono una casa di proprietà a Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

L'approfondimento successivo prende in considerazione il 51% degli intervistati, ovvero coloro che hanno affermato di possedere uno o più immobili a Venezia ed analizza la percentuale di coloro che danno in locazione o meno le proprie case. Il risultato visibile nel grafico sottostante (immagine 19) dimostra che il 20% del campione affitta normalmente il proprio immobile. Pertanto, su 5233 possessori d'immobili a Venezia, poco più di 1047 affittano la propria casa.

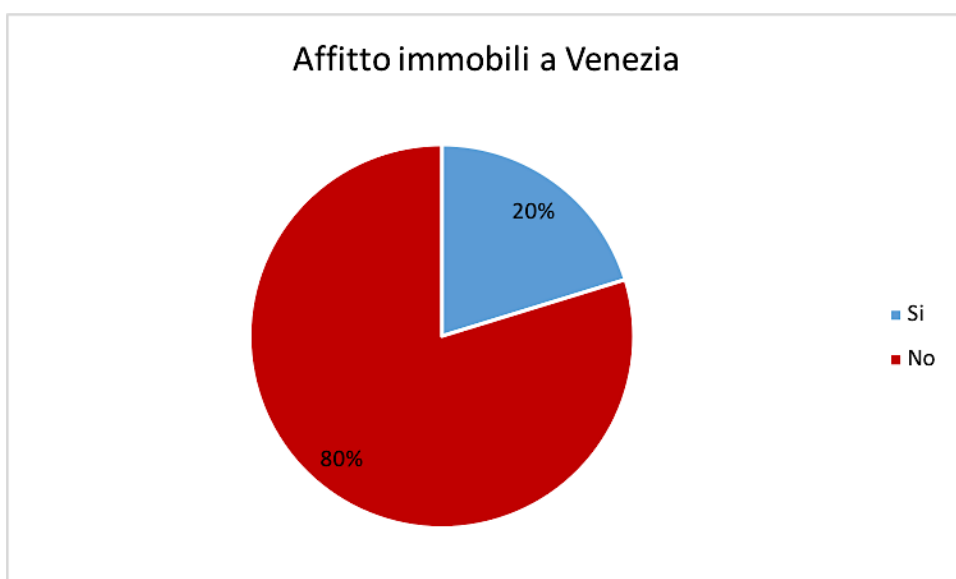


Immagine 19. Grafico relativo a quanti tra residenti ed ex residenti affittano la propria casa a Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.



Proseguendo con le risposte, secondo il grafico mostrato nell'immagine 20, si nota che prendendo in considerazione il campione di 1047 individui che affittano la propria casa, circa 280 utilizzano un mezzo d'affitto diverso da quelli presenti nella lista<sup>48</sup>, mentre circa 260 utilizzano il portale Airbnb. La differenza tra l'utilizzo di Airbnb e la scelta relativa ad un altro portale online è ampia, infatti meno di 100 persone nel campione individuato hanno affermato di utilizzare un'altra piattaforma (Booking, HomeAway, ecc.). In terzo luogo, il campione analizzato ha dichiarato di preferire l'agenzia immobiliare come mezzo per l'affitto della propria casa, mentre subito dopo, con circa 190 risposte, vi è l'utilizzo del passaparola. Infine, con circa 10 risposte a favore, si trova la categoria 'inserzioni su riviste e giornali'.

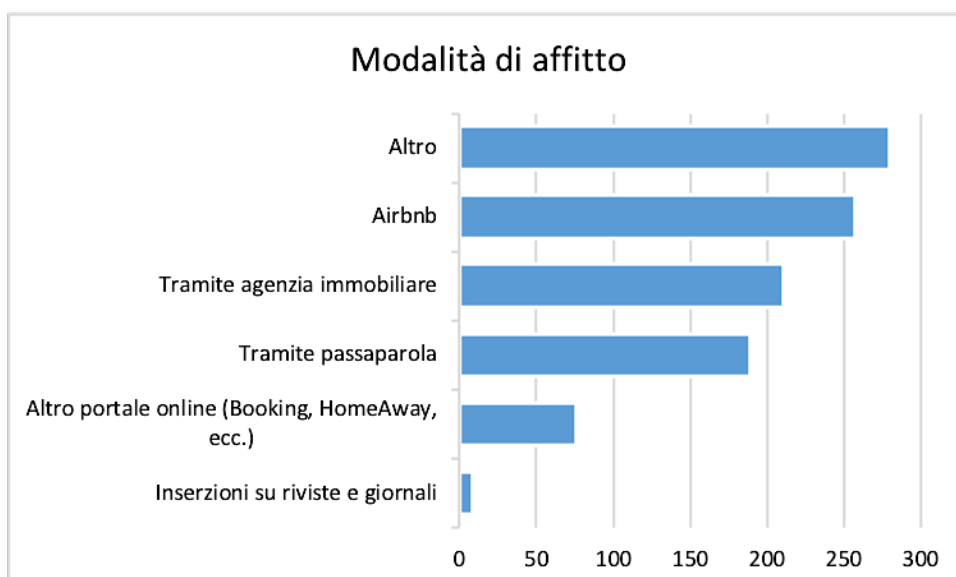


Immagine 20. Preferenze riguardo le modalità d'affitto. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Le risposte corrispondenti alla domanda 'A chi normalmente affitta la propria casa?' (immagine 21), delineano una schiacciante preferenza nell'affittare ai turisti: su un campione di 1047 locatori, quasi 400 hanno affermato di affittare normalmente a tale categoria mentre al secondo posto, con 350 preferenze, si osserva la categoria 'lavoratori'. Il divario tra queste due categorie e le seguenti è notevole: le preferenze per la categoria successiva 'studenti' sono di circa 145 risposte, seguite da 130 circa in favore dei residenti. In conclusione, le

<sup>48</sup> Secondo le risposte ricevute uno dei metodi classificati come 'Altro' risulta il diretto contatto con l'affittuario, essendo quest'ultimo un parente, amico o conoscente.

categorie 'famiglie', 'altro', 'amici/parenti', 'aziende' e 'chiunque' hanno tutte ottenuto meno di 50 conferme ciascuna.

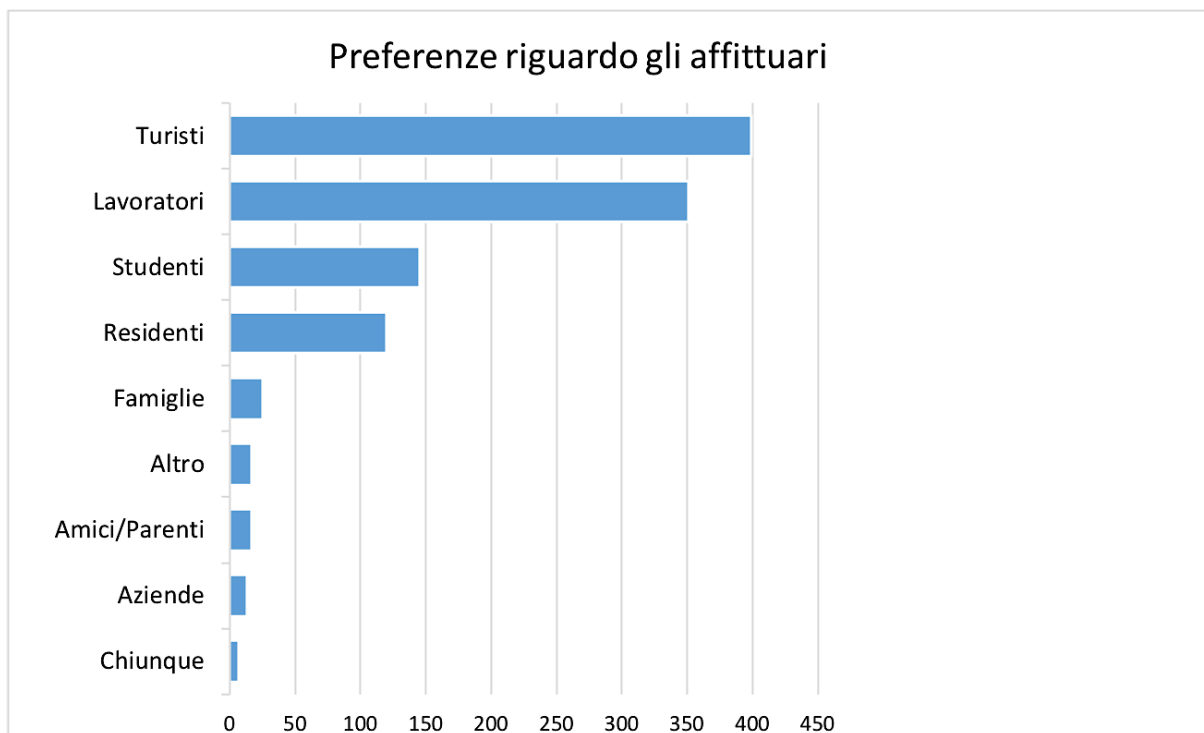


Immagine 21. Grafico relativo alle preferenze espresse dai proprietari d'immobili nei confronti degli inquilini a cui affittare le case possedute. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Per quel che concerne la preferenza riguardo i tempi di affitto, come si denota all'interno del grafico sottostante (immagine 22) la maggior parte degli intervistati afferma di preferire una permanenza duratura da parte dell'inquilino, in quanto normalmente la locazione si protrae per più di un anno. Il 28% afferma di affittare normalmente per una durata inferiore al mese, mentre il 16% dichiara la preferenza nel proporre locazioni per la durata di almeno 12 mesi. Infine, il rimanente 8% degli intervistati attesta di dare in affitto il proprio immobile per una durata di tempo che va da 1 a 6 mesi.

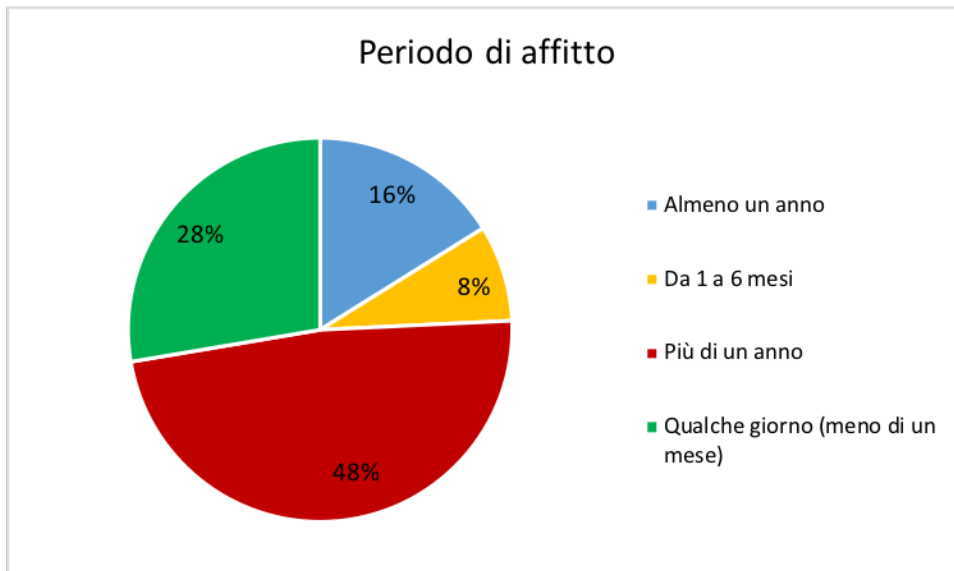


Immagine 22. Grafico raffigurante i periodi di tempo secondo cui i locatori preferiscono affittare. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Ora che tutti i dati relativi alle domande poste nel questionario sono stati analizzati, è opportuno cercare di comprendere quanti di coloro che posseggono e affittano le proprie case a Venezia siano residenti e quanti siano ex residenti.

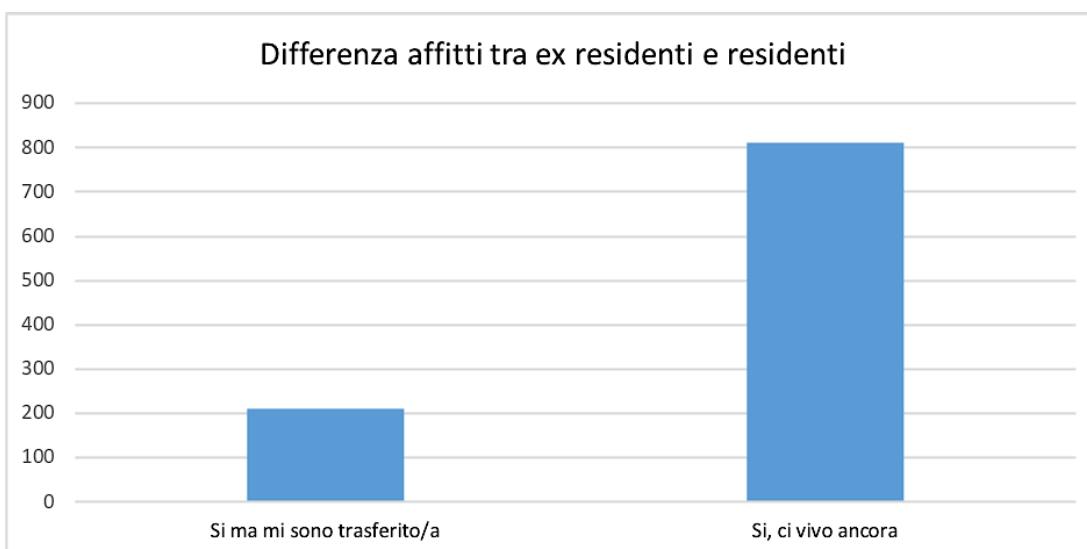


Immagine 23. Differenza affitti tra ex residenti e residenti. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Basandosi sul grafico soprastante (immagine 23) e prendendo in considerazione i 1047 che dichiarano di affittare la personale proprietà immobiliare, si capisce che coloro che risiedono a Venezia sono anche coloro che più affittano i propri immobili. In effetti, la differenza è

piuttosto notevole: l'80% circa di coloro che affitta è residente, mentre circa il 20% dei locatori risulta come non residente.

### 2.3 Ultime sezioni del questionario

In questa sezione ho voluto creare delle scale di valore che vanno da 0 a 5 per approfondire il pensiero degli intervistati riguardo determinati argomenti. Il campione cui si fa riferimento è comprensivo sia di coloro che risiedono attualmente a Venezia sia di coloro che si sono trasferiti, pertanto il totale di intervistati considerati è di 10,260.

La prima domanda riguarda Airbnb il cui avvento, come accennato nel primo capitolo, ha avuto un'immensa diffusione nell'area veneziana, tanto che tra il 2015 e il 2018 gli alloggi dedicati ai turisti sono duplicati<sup>49</sup>. L'argomento viene introdotto con una domanda riguardante la conoscenza o non conoscenza del famoso portale online infatti, se l'intervistato dovesse rispondere 'No' alla domanda 'Conosce la piattaforma online Airbnb', si aprirebbe un campo che ne spiega rapidamente le caratteristiche così che, una volta che ognuno è a conoscenza del soggetto d'indagine, sia possibile proseguire con la successiva domanda, ovvero 'In un range da 0 a 5 quanto ritiene che l'avvento di Airbnb abbia influenzato l'abbandono di Venezia da parte dei residenti?'.  
Facendo riferimento al grafico sottostante (immagine 24) si osserva che la maggioranza del campione intervistato sostiene che l'avvento di Airbnb abbia fortemente influenzato l'abbandono della città storica: il totale di risposte positive, comprendenti quindi le opzioni 3,4,5, è del 66,5%, di cui ben il 27% solo in riferimento all'opzione 5 nella scala di valori. Al contrario, il rimanente 33,5 % afferma di non condividere tale opinione, avendo pertanto selezionato i valori 0,1,2.

---

<sup>49</sup> Venezia Today, *Airbnb fuori controllo a Venezia, alloggi raddoppiati in 3 anni: «Basta concorrenza sleale»*. Consultabile al seguente indirizzo <http://www.veneziatoday.it/attualita/airbnb-veneziana-alloggi-raddoppiati-3-anni.html>.

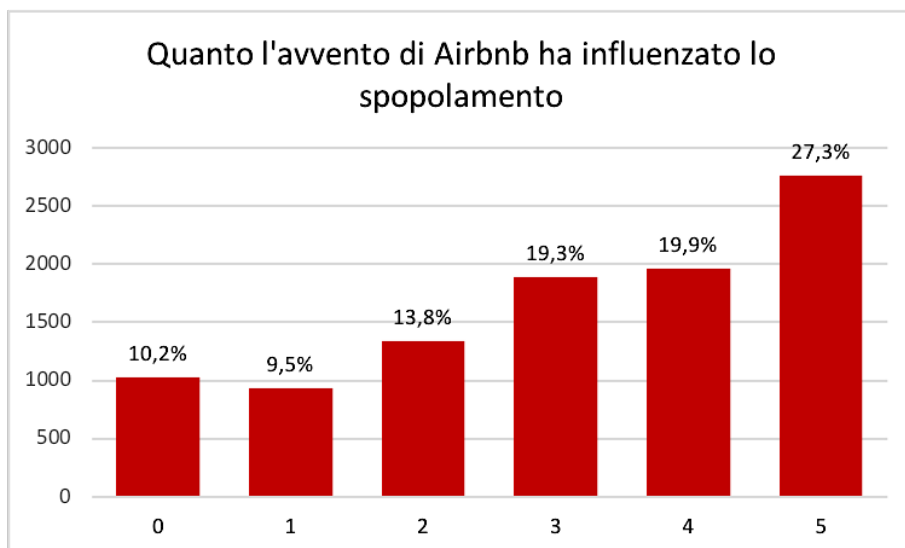


Immagine 24. Analisi della percezione campione in merito a quanto, in un range da 0 a 5, l'avvento di Airbnb ha influenzato lo spopolamento di Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

La seconda domanda di tale sezione mira a comprendere, sempre in una scala da 0 a 5, quando secondo gli intervistati il livello di sovraffollamento turistico influisce sulla loro quotidianità. Sarebbe utile avere un quadro reale delle loro percezioni poiché solo chi è residente può riconoscere i problemi che il turismo causa o gli aspetti di tale fenomeno che devono essere tutelati.

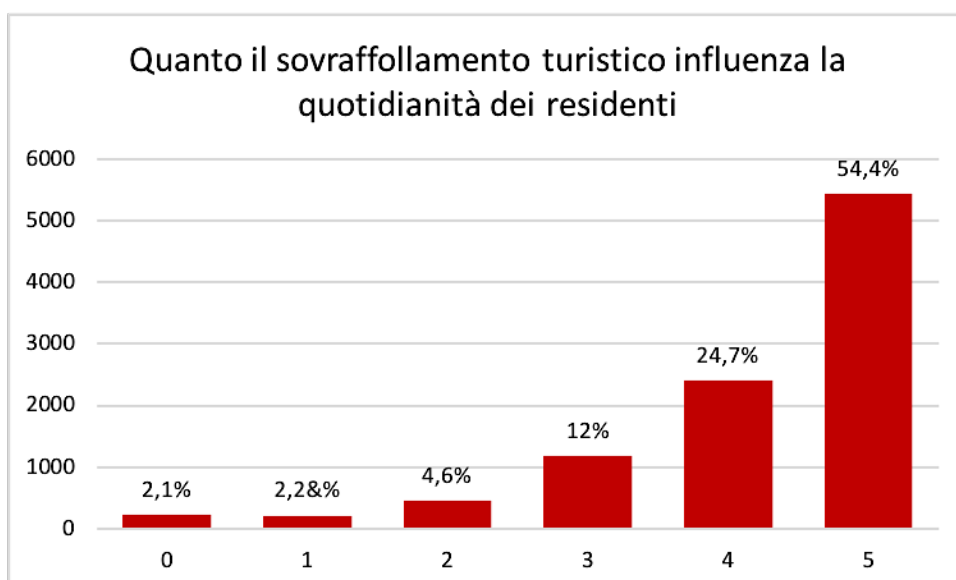


Immagine 25. Analisi della percezione del campione in merito a quanto, in un range da 0 a 5, il sovraffollamento turistico influenza la vita quotidiana dei residenti. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Osservando il grafico soprastante (immagine 25) risulta evidente che la stragrande maggioranza degli intervistati considera il sovraffollamento turistico un problema serio: il 54% di loro ha selezionato l'opzione 5 complessivamente, coloro che hanno selezionato le risposte 3, 4 e 5 sono ben il 91,1% del campione totale. Solo l'8,9% su 10,260 intervistati non ritiene che i flussi turistici influenzino la quotidianità dei residenti.

La terza domanda riguarda una proposta ideata per favorire la residenzialità. Si tratta di un'idea in riferimento all'introduzione di detrazioni fiscali per chiunque sia possessore di immobili a Venezia città storica e che sia disposto a darli in locazione per un periodo di tempo superiore a 12 mesi. Naturalmente la questione viene posta in via del tutto ipotetica, non vi è alcun fondamento certo ma, nel corso di un'intervista con un membro del Consiglio Comunale mi è stato riferito che l'ipotesi non è del tutto utopica e che sarebbe attuabile secondo la legge. Se poi le detrazioni siano da applicare al locatore o all'affittuario, questo sarebbe da decidere in un secondo momento e probabilmente tali benefici andrebbero a ridursi nel corso del tempo. Nonostante queste ipotesi, la proposta non sembra del tutto inattuabile e potrebbe essere una soluzione per il ripopolamento e l'aumento della residenzialità. Dunque, ai cittadini ed ex cittadini ho voluto chiedere di esprimere, in un range che va da 0 a 5, quanto favorevoli sarebbero a tale iniziativa.

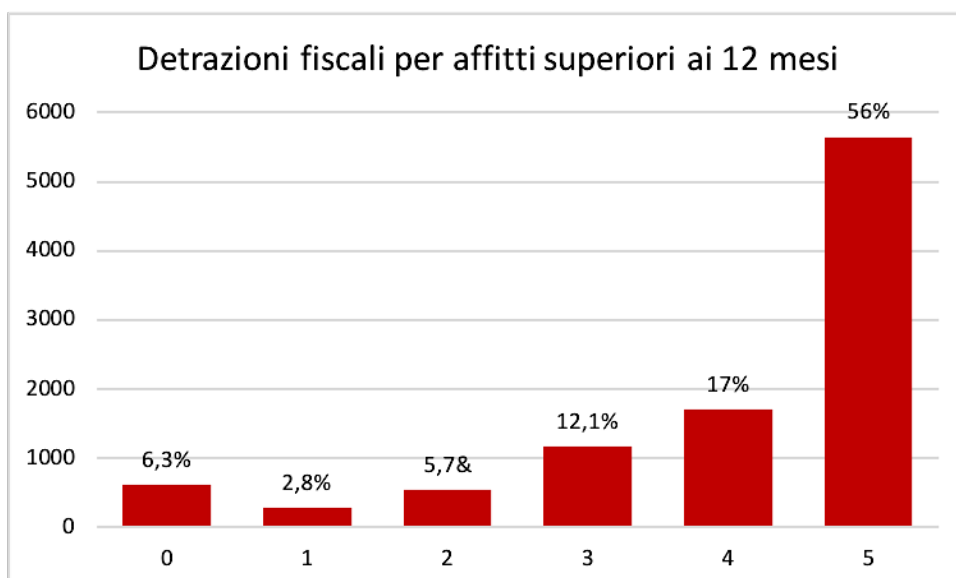


Immagine 26. Analisi della percezione del campione in merito a quanto sarebbe favorevole, in un range da 0 a 5, all'introduzione di detrazione fiscali per i possessori di immobili disposti ad affittarli per più di un anno, Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Tale proposta sembra essere fortemente sostenuta dagli intervistati in quanto, facendo affidamento sui dati riportati nel grafico soprastante (immagine 26), il 56% sarebbe molto favorevole all'iniziativa contrassegnando l'opzione 5, mentre il numero di coloro meno favorevoli, considerando i 'livelli' 0,1 e 2, si aggira intorno al 14,8%.

Per quel che riguarda la penultima sezione vorrei affermare che questa è stata davvero importante ai fini dei risultati, grazie specialmente all'incredibile numero di risposte che ha ottenuto il questionario. Tale parte del modulo è stata creata per due motivi: il primo è di permettere a tutti gli intervistati interessati a proporre soluzioni di esprimere la loro idea per migliorare la qualità di vita nella città, la propria quotidianità, il decoro urbano, il tutto anche negli interessi dei turisti. Il secondo motivo è che grazie a tali risposte sarebbe stato possibile creare delle categorie di argomenti, necessari allo scopo di riconoscere quali sono, attualmente, i punti più delicati della gestione del turismo a Venezia, sempre secondo la percezione dei residenti.

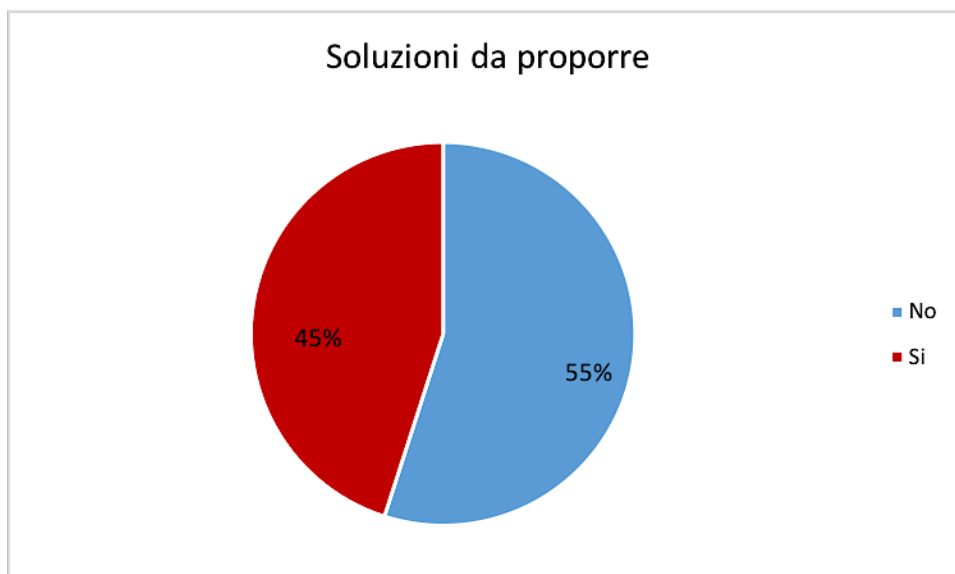


Immagine 27. Analisi dei dati per comprendere quanti degli intervistati hanno o meno soluzioni da proporre per risolvere il problema del sovraffollamento a Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Il grafico illustrato nell'immagine 27 dimostra quanti, all'interno del campione iniziale di 10,260 intervistati, abbiano affermato di avere soluzioni da proporre per affrontare il

problema dei flussi all'interno della città storica. Il 45% del campione, equivalente a circa 4620 individui, ha affermato di avere soluzioni da proporre. Questo dato non sorprende se si pensa che alla domanda 'In un range da 0 a 5 quanto ritiene che il sovraffollamento turistico influisca sulla sua quotidianità?' più di 9346 intervistati su un campione di 10,260 hanno contrassegnato le caselle di valore 3,4,5.

Per concludere, l'ultima unità del modulo riguarda tutte le domande relative alle generalità dell'intervistato, quali: età, sesso e livello d'istruzione.

Il primo grafico (immagine 28) relativo al sesso dimostra che il 61% degli intervistati o meglio, delle intervistate, è di sesso femminile, mentre il restante 39% è di sesso maschile.

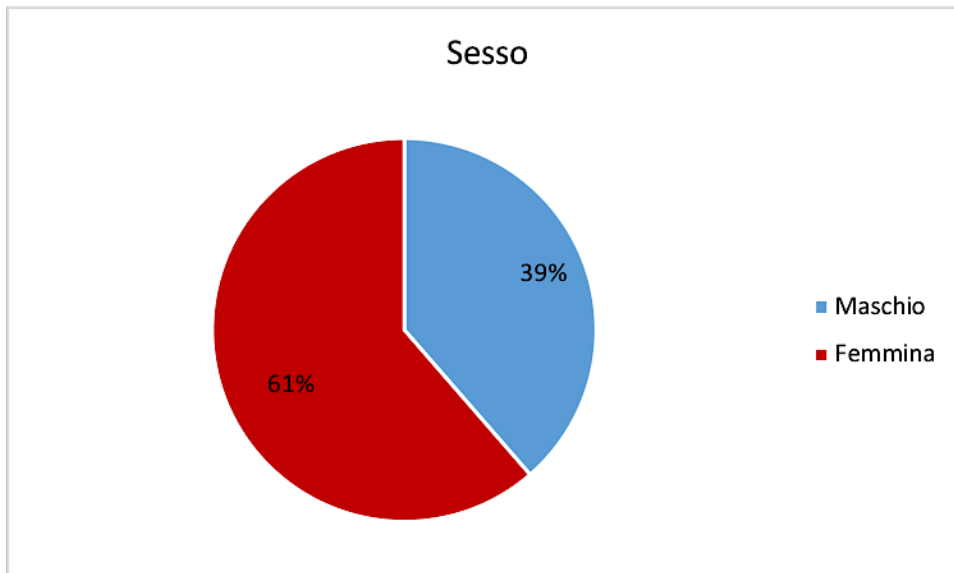


Immagine 28. Grafico relativo al sesso degli intervistati. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Il grafico sottostante (immagine 29) rappresenta il livello d'istruzione degli intervistati: la maggior parte di loro ha un'istruzione media-superiore in quanto il 41% ha un diploma di scuola superiore, mentre il 9% possiede il diploma di scuola media.

Il numero restante degli intervistati ha una laurea triennale (11%), una laurea magistrale (31%) o un dottorato di ricerca (8%).



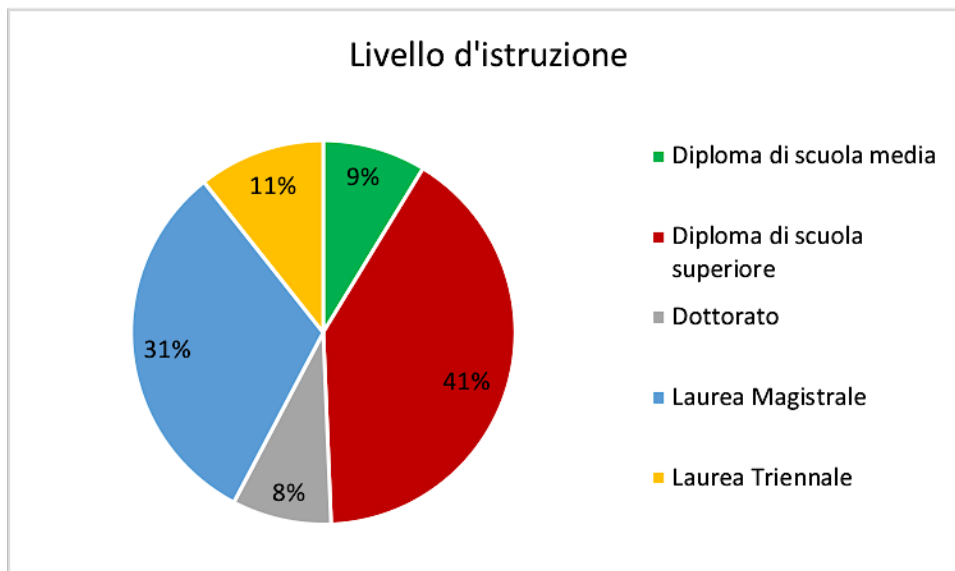


Immagine 29. Grafico relativo al livello d'istruzione degli intervistati. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

La suddivisione nel grafico sottostante (immagine 30) dimostra che le fasce d'età che in maggioranza hanno aderito al questionario sono quelle centrali, ovvero quella 36-50 con il 33% delle risposte e quella 51-65 con il 36%.

La fascia giovane, 20-35, ha aderito con il 16% delle risposte; gli over 65 invece hanno aderito per il 15%<sup>50</sup>.

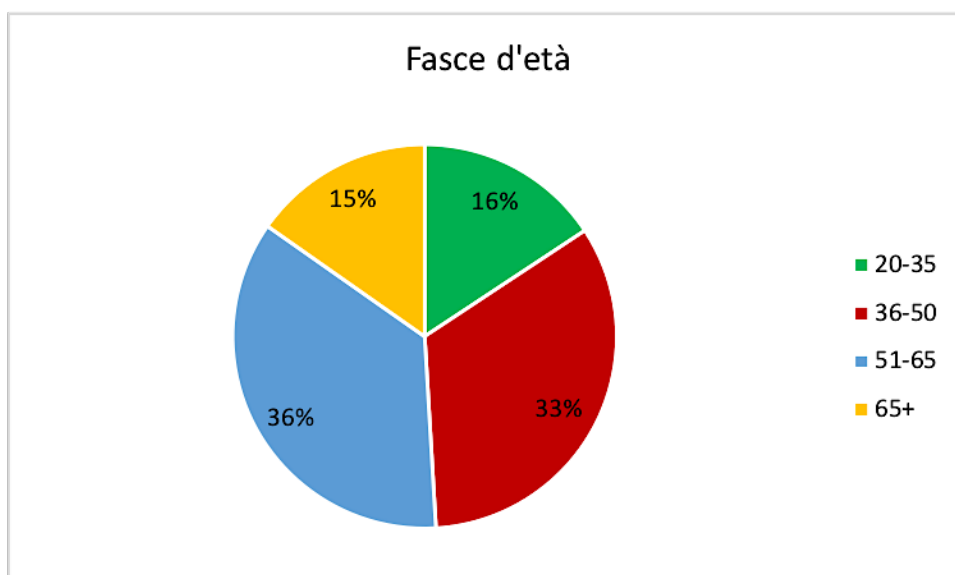


Immagine 30. Grafico relativo alle fasce d'età degli intervistati. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

<sup>50</sup> Tale bassa affluenza probabilmente è dovuta al fatto che il questionario è stato divulgato esclusivamente per via digitale, tramite Whatsapp e social network.

Nel capitolo successivo analizzerò le risposte aperte del questionario e le suddividerò in 8 classi di argomenti, spiegando per ognuna di esse le macro-tematiche che la compongono. Durante tale operazione cercherò di riportare quali progetti presenti all'interno del Piano di Gestione 2016-2018 per la Città di Venezia sono comparabili alle proposte dei rispondenti ed elencherò le strategie che sono già state attuate a partire dall'estate del 2017.

In seguito, sarà presentato un paragone tra la reale popolazione residente a Venezia ed il campione di residenti raccolto grazie al questionario, il tutto con lo scopo di dimostrare la validità del campione stesso; infine verrà esposta un'analisi più approfondita dei cluster divisi per fascia d'età, per zona di residenza e per tipologia di attività lavorativa o di studio per approfondire alcuni aspetti riguardanti gli atteggiamenti della popolazione locale nei confronti del turismo

Il terzo capitolo terminerà con due grafici dimostrativi dell'andamento delle risposte al questionario nelle prime giornate di somministrazione e come ultimo punto saranno riportate alcune tra le proposte scritte direttamente dai partecipanti al questionario.

## Capitolo 3.

### SPIEGAZIONE DEI CLUSTER ED ANALISI INCROCIATA DELLE RISPOSTE

In quest'ultimo capitolo cercherò di analizzare i dati ricavati dall'indagine basata sulla domanda 'Hai qualche soluzione da proporre per la riduzione dei flussi turistici nella città di Venezia?'. Come già accennato nel capitolo precedente, tale domanda è stata posta con la speranza di ricavare un campione di circa 500 risposte nell'arco di due settimane almeno. Vorrei ricordare che il campione da me analizzato è di 10,260 responsi<sup>51</sup> di cui 4153 intervistati hanno risposto alla domanda in esame. Togliendo risposte inappropriate o non inerenti al tema proposto, il numero di 'soluzioni' da me lette ed analizzate è di poco più di 2000.

La domanda prevedeva una risposta aperta che potesse contenere uno o più argomenti. Il mio lavoro è consistito nell'individuare prima delle micro-tematiche, argomenti che fossero simili tra loro, così da poter far emergere da esse delle macro-tematiche, concernenti argomenti più generici e meno specifici ma utili comunque alla ricerca. La prima suddivisione ha individuato 50 categorie di micro-tematiche le quali sono state in seguito raggruppate in 8 gruppi di macro-tematiche.

Pertanto, ora esporrò le 8 macro-tematiche e i vari argomenti che le costituiscono.

#### 3.1 Spiegazione dei cluster e delle micro-tematiche che li compongono

##### 1) Numero chiuso/prenotazione obbligatoria.

Le micro-tematiche che formano questo cluster riguardano principalmente la prenotazione obbligatoria per l'accesso alla città storica e l'istituzione del cosiddetto 'numero chiuso', cercando di limitare il numero di accessi. Questa tematica trova risposta all'interno del Piano di Gestione ove viene riportata la volontà di creare un sistema di prenotazione online entro il 2022 con lo scopo di rendere Venezia fruibile a tutti favorendo chi utilizzerà tale sistema di prenotazione di accesso alla città con lo

---

<sup>51</sup>Per via delle tempistiche di consegna della tesi il file contenente le risposte è stato da me scaricato in data 7 maggio 2019 per poter proseguire con le analisi. In quella data le risposte contenenti soluzioni ammontavano a 4164 ma, nel giorno in cui ho chiuso il questionario, ovvero domenica 12 maggio, il totale delle soluzioni ammontava a 4674 su 11,337 partecipazioni al questionario.

scopo di controllare al meglio i flussi dei visitatori e offrire agli stessi un servizio migliore.<sup>52</sup>

Altre proposte relative a tale ambito riguardano specialmente l'introduzione di eventi in momenti che non siano considerati di elevata stagionalità, quindi in periodi dell'anno lontani dai mesi estivi e da tutti quegli eventi che attirano un gran numero di visitatori quali la mostra del cinema, la biennale, il carnevale, il Redentore. A tal proposito, riporto testualmente una delle proposte ricevute: *"Promuovere meglio eventi come la Regata Storica, la Vogalonga, il Salone Nautico al fine di evitare di concentrare i turisti solo nei periodi di alta stagione o in corso di Biennale e Mostra del Cinema"*.

Questo gruppo di soluzioni è in assoluto quello che ha riscosso maggior sollecito da parte dei rispondenti infatti, sull'analisi degli 8 cluster creati, questo ne rappresenta il 66%.

Ecco riportate di seguito le micro-tematiche che danno forma a questo cluster:

- a) Numero chiuso;
- b) Prenotazione obbligatoria;
- c) Prenotazione online;
- d) Prenotazione obbligatoria (per i gruppi);
- e) Limitare il numero di accessi (29);
- f) Diluire i periodi di alta stagione (5);

## **2) Tassa di ingresso.**

Le micro-tematiche che compongono questo cluster, oltre alla voce 'tassa d'ingresso' che come già visto nel corso del capitolo precedente sarà attivata da Settembre 2019, riguardano il controllo dei flussi possibilmente attraverso l'utilizzo di una Card per la fruizione dei servizi quali musei e trasporti. Con tale 'Carta dei Servizi' sarebbe infatti molto più facile ricavare dati sugli accessi alla città e alle sue varie istituzioni, così da poter creare una mappa delle preferenze degli utenti. Tale Carta esiste già:

---

<sup>52</sup> <https://live.comune.venezia.it/node/25570>

**VeneziaUnica** è riconosciuto come il City Pass ufficiale di Venezia<sup>53</sup> ed è disponibile sia per i residenti sia per i visitatori. Promosso ed offerto dalla Città di Venezia e dai principali vettori di trasporto pubblico quali ACTV e Vela, tale servizio dà la possibilità di accedere con tariffe agevolate ai mezzi di trasporto, ai siti culturali, permette di saltare le code ed ordinabile online. La City Card è personalizzata in base alle preferenze dell'utente, infatti è il visitatore che in fase d'acquisto decide le attività da inserire all'interno della Carta.

Altra soluzione proposta e che contribuisce alla formazione di questo cluster è quella di sfruttare il progetto 'Pass4Venice' proposto nel 2015 e messo gratuitamente a disposizione di quello che quattro anni fa sarebbe stato il futuro titolare di Ca'Farsetti.<sup>54</sup> Tale idea è stata sviluppata dall'associazione no profit Pass4Venice che riunisce al suo interno esperti di tecnologia e turismo. Il principio da cui partono gli ideatori del progetto si basa sul principio della tutela della residenzialità e dell'introduzione di un pass per regolare gli ingressi alla città storica, permettendo ai visitatori di acquistare tale credenziale d'accesso solo in determinati varchi obbligatori<sup>55</sup>, sfruttando così la laguna che, come citato all'interno del power point informativo di Pass4Venice, “[...] torna ad essere una protezione naturale per la città storica”.

Le previsioni in riferimento al costo del pass variano a seconda dell'afflusso alla città: i primi 33 mila transiti avranno un costo ridotto rispetto a chi vorrà accedervi dopo che le cifre avranno superato le 100 mila entrate. Insomma, è probabile che gli attuali progetti attinenti al Contributo d'Accesso e al sistema di prenotazione si basino sull'iniziativa proposta da Pass4Venice.

---

<sup>53</sup> Il City Pass ufficiale di Venezia. VeneziaUnica, consultabile al seguente indirizzo

<https://www.veneziaunica.it/it/content/come-funziona>

<sup>54</sup> Venezia Today, *Pass4Venice, presentato il sistema di gestione dei flussi a Venezia*. Disponibile al seguente indirizzo: <http://www.veneziatoday.it/cronaca/pass4venice-controllo-flussi-venezia.html>

<sup>55</sup> Sono 7 in totale gli hub previsti da tale progetto: Mestre via Righi, Mestre Stazione, Punta Sabbioni, Tessera Aeroporto, Chioggia, Fusina, Venezia Lagunare.

### 3) Sviluppo turismo sostenibile.

Proponendo una diversificazione dell'offerta culturale ed esperienziale i turisti saranno incentivati ad una permanenza più duratura e la loro visita avrà un livello qualitativo superiore poiché saranno consapevoli della ricchezza e fragilità del patrimonio che stanno esplorando, si potrà così creare un turismo più consapevole.

Molte delle proposte che formano questo cluster riguardano lo sviluppo di attrazioni anche in terra ferma, così da invogliare i turisti ad un soggiorno più duraturo, proponendo loro una gamma di itinerari più ampia e una più diversificata selezione di attività.

Attualmente tali progetti già esistono e sono presenti nel Piano di Gestione. Si tratta principalmente di due campagne che sostengono lo sviluppo di un turismo sostenibile e virtuoso, basato sulla conoscenza e sul rispetto del territorio veneziano; sto parlando della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectVenezia e del progetto #Detourism.

#EnjoyRespectVenezia è una campagna di sensibilizzazione nei confronti della città storica e verso i suoi beni materiali artistici, storici, culturali ed immateriali, quali la preservazione della popolazione locale che è il fulcro della vita della città stessa. L'attuazione di tale campagna è stata avviata già dall'estate del 2017 con la diffusione dei manifesti con il logo #EnjoyRespectVenezia e sei immagini che indicano quali attività vietate all'interno della città storica: non utilizzare monumenti come area di sosta per il consumo di cibi e bevande, è proibito tuffarsi nei canali, non gettare immondizie per terra, mantenere un abbigliamento dignitoso, non dar da mangiare ai piccioni, è proibito l'utilizzo di qualsiasi ciclo o motociclo.

Il messaggio lanciato da questo manifesto comprende tre vocaboli che indicano fattori determinanti per il godimento della vacanza nel totale rispetto del sito visitato:

- Enjoy, rende il messaggio promozionale positivo, indica un atteggiamento di felicità e divertimento nel godersi la vacanza;
- Respect, per far comprendere l'importanza istituzionale del messaggio essendo attribuito ad un comportamento virtuoso e rispettoso;
- Venezia, parola lasciata in italiano per indicare il senso di appartenenza, il valore e l'unicità del luogo.



Immagine 31. Volantino #EnjoyRespectVenezia. Fonte: Città di Venezia, Progetto di governance territoriale del turismo a Venezia 2016-2018, pp.132.

Ripartendo dalla definizione di Turismo Sostenibile dell'UNWTO<sup>56</sup> "Un turismo che tenga conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, rispondendo alle esigenze dei visitatori, dell'industria dell'ambiente e delle comunità ospitanti", il 2017 è stato designato dall'Assemblea generale dell'ONU come 'Anno Internazionale del Turismo Sostenibile per lo Sviluppo'<sup>57</sup> con lo scopo di celebrare e promuovere il contributo del settore turistico nella costruzione di un mondo migliore. Queste sono le basi su cui si basa la campagna di comunicazione **#Detourism** che nasce dalla volontà di voler creare delle linee guida per un turismo sostenibile, cercando di stimolare la curiosità dei viaggiatori proponendo itinerari di visita alternativi a quelli più 'comuni', cercando di favorire la diffusione di prodotti artigianali locali e la conoscenza di mete decentrate che si snodano per itinerari esterni a quelli della Venezia centro storico come ad esempio le ville venete, le barene, le valli da pesca, le piste ciclabili che collegano i forti della terraferma, ecc.<sup>58</sup>

<sup>56</sup> *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*, UNEP and UNWTO, 2005, p.11-12

<sup>57</sup> UNWTO, *2017 is the International Year of Sustainable Tourism for Development*. Consultabile al seguente indirizzo: <https://media.unwto.org/press-release/2017-01-03/2017-international-year-sustainable-tourism-development>

<sup>58</sup> Città di Venezia, *Progetto di governance territoriale del turismo a Venezia 2016-2018*, pp. 106-109.



Immagine 32. Manifesto della campagna #Detourism. Fonte: Città di Venezia, *Progetto di governance territoriale del turismo a Venezia 2016-2018*, pp.109.

Altri temi che formano la categoria 'Sviluppo Turismo Sostenibile' riguardano proposte riguardo l'introduzione di un ipotetico questionario da inviare al visitatore in fase di prenotazione, così da fargli comprendere quali sono gli atteggiamenti da non condurre una volta giunto a destinazione. Tale questionario si porrebbe quindi come una sorta di materiale educativo posto a tutela di Venezia e della sua popolazione.

Quindi, le micro-tematiche che danno forma a tale cluster sono:

- a) Educare i turisti
- b) Questionario ai turisti in fase di prenotazione
- c) Incentivare i turisti ad una permanenza più duratura
- d) Sviluppo di un turismo sostenibile
- e) Itinerari alternativi anche in terraferma

#### **4) No grandi navi**

Questo cluster è composto esclusivamente da proposte riguardanti l'abolizione delle grandi navi all'interno di Venezia centro storico e anche per questo vi è una soluzione all'interno del Piano di Gestione infatti, riprendendo il discorso relativo al "Patto per lo sviluppo della Città di Venezia" ed alla somma versata dallo Stato per il



miglioramento della città storica, si fa riferimento ad una somma di 2 milioni di euro che verranno stanziati per progettare infrastrutture necessarie alla creazione di soluzioni alternative per il transito delle navi da crociera nel Bacino di San Marco e nel Canale della Giudecca<sup>59</sup>. Ad oggi tale progetto non è ancora partito ma i presupposti perché venga attuato sono scritti all'interno del Progetto di *governance* territoriale per la Città di Venezia.

## 5) Migliorare Servizi Turisti

L'importanza di questo cluster è data dal fatto che alcune delle proposte analizzate si basano sul progresso della qualità dell'offerta turistica con lo scopo di dare ai visitatori la percezione di essere accettati dai residenti. Nonostante tale macro-argomento sia solo l'1% del totale, il suo valore sta nell'elemento d'interesse degli intervistati nei confronti del mantenimento del settore turistico. Ciò che ne emerge è la consapevolezza da parte di residenti ed ex residenti che il turismo è uno dei pilastri dell'economia veneziana e che, nonostante i problemi che esso causa, va integrato alla vita quotidiana della città in maniera più sostenibile per tutti.

Gli argomenti a favore dei turisti riguardano specialmente la bassa qualità dei servizi a loro forniti: gli intervistati i cui pareri hanno dato vita a questo cluster, ammettono che spesso il turista viene trattato come fesso ed ingannato riguardo la qualità prezzo dei prodotti che sta consumando o acquistando. Migliorando i servizi a loro disposizione sarà possibile anche la creazione di un turismo più attento alla tradizione, ed i visitatori saranno disposti ad una permanenza maggiore, al rispetto della città e all'acquisto di prodotti originali, di qualità e che quindi apportano valore all'economia. All'interno del Progetto di *governance* territoriale per la città di Venezia è prevista la mappatura di aree di ristoro e l'aumento delle stesse, l'incremento di servizi di igiene pubblica con la creazione di WC autopulenti di ultima generazione, la redistribuzione dei cestini porta rifiuti e il controllo del funzionamento, ed eventuale restauro, delle fontanelle d'acqua pubbliche. Nel corso dell'estate 2017 sono stati individuati gli spazi attrezzati per

---

<sup>59</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018, pp.96.

la sosta, le fontanelle non funzionanti e è già avvenuta parte della redistribuzione dei cestini per i rifiuti.<sup>60</sup>

Affinché tutto questo sia possibile, è anche necessario che i veneziani vengano educati ad accettare i turisti e ad accettare che sono loro la principale fonte di sostentamento di Venezia. Vanno anche educati a conoscere la città, a conservare le tradizioni, la storia, la cultura e a tramandarla ai visitatori, per renderli consapevoli del valore di ciò che stanno vivendo.

Ecco quindi le micro-tematiche che formano tale cluster:

- a) Istituire aree di sosta
- b) Educare i veneziani
- c) Agevolazioni ingresso attrazioni culturali per turisti

#### 6) Ripopolare la città/Migliorare Servizi Residenti.

Con l'8% sul totale, questo cluster raccoglie molteplici proposte mirate al ripopolamento.

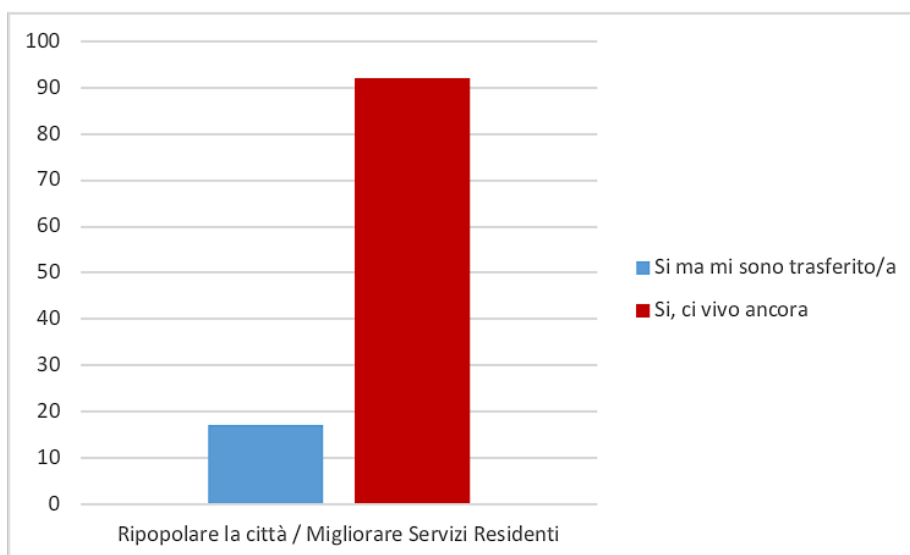


Immagine 33. Grafico relativo a coloro le cui proposte rientrano nel cluster 'Ripopolare la città / Migliorare Servizi Residenti. Fonte: elaborazione dell'autrice.

<sup>60</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018, pp.133-136.

Com'è possibile osservare nel grafico soprastante (immagine 33), questo insieme riunisce principalmente le proposte e richieste fatte da attuali residenti a Venezia che percepiscono la carenza di servizi a loro dedicati e la perdita di valore dei simboli storici della città.

Già un articolo del 2014<sup>61</sup> riportava la perdita dei negozi cosiddetti 'di vicinato' a causa dell'avvento dei grossi brand internazionali che provocano l'aumento dei costi d'affitto raggiungendo prezzi tra i 250 e i 600 mila euro all'anno in zone che da sempre hanno ospitato negozi storici, come calle Vallaresso o la Frezzeria. A Venezia le strade principali del lusso si stanno espandendo a scapito delle piccole botteghe che spariscono e con esse i prodotti tipici e i beni necessari alla vita dei residenti.

Altre trasformazioni nel tessuto storico dei negozi si sono osservate nelle strade delle Mercerie che da San Bartolomeo conducono in Piazza San Marco e che se nel '700 erano note come le vie commerciali più fiorenti della città. Oggi esse accolgono i cosiddetti 'negozi paccottiglia' e sono frequentate principalmente da turisti<sup>62</sup> tanto che nel 2017 sono 8 i negozi storici che hanno chiuso a causa dell'aumento del costo d'affitto<sup>63</sup>.

Esempio attualissimo è la chiusura avvenuta nel luglio del 2018 del noto negozio Coin Excelsior, situato a Rialto, che ha dovuto cessare l'attività a causa dell'aumento del canone d'affitto<sup>64</sup>, lasciando i dipendenti senza posto di lavoro.

Gli intervistati le cui risposte danno vita a questa categoria sentono la necessità di riportare lustro e qualità al brand Venezia, sostenendo l'interruzione della vendita di souvenir e proponendo invece, vantaggi o detrazioni fiscali alle aziende disposte a trasferire le proprie sedi nel centro storico e a coloro che sono determinati ad aprire attività commerciali di artigianato locale.

---

<sup>61</sup> Venezia: canoni d'affitto alle stelle, spariscono i negozi storici. Consultabile al seguente indirizzo <https://www.liberoquotidiano.it/news/economia/11696280/veneziana-canoni-d-affitto-alle-stelle-spariscono-i-negozi-storici.html>

<sup>62</sup> Mercerie. Consultabile al seguente indirizzo <https://venicewiki.org/wiki/Mercerie>

<sup>63</sup> E. Lorenzini. Corriere del Veneto (Venezia e Mestre). *Le chiamavano Mercerie*, 25 aprile 2017.

<sup>64</sup> <http://www.veneziatoday.it/cronaca/coin-excelsior-veneziana-chiusura-definitiva.html>

Infine, nella raccolta di micro-tematiche che compone tale cluster, sono incluse la volontà di ripopolare Venezia proponendo detrazioni fiscali per locatori o affittuari, la richiesta di ridurre e regolamentare le abitazioni ad uso turistico, cercando di destinarle principalmente a coloro che hanno in programma una permanenza più duratura oltre a dare maggior rilievo alla differenziazione dei mezzi pubblici per cittadini e per turisti. A tal proposito è necessario accennare alla Legge Regionale Veneta 27 bis che definisce le locazioni turistiche come *“strutture ricettive non aperte al pubblico, date in locazione esclusivamente per finalità turistiche ai sensi dell'art. 1 della legge 9.12.1998 n. 431”*<sup>65</sup> ed il problema sorge dal momento in cui queste strutture non sono classificate adeguatamente e per questo i detentori delle menzionate non devono presentare al Comune della Città di Venezia altro se non una semplice comunicazione riguardo il periodo durante il quale s'intende affittare l'immobile, il numero di stanze e di posti letto, oltre ad arrivi e presenze turistiche per nazionalità. In aggiunta, con l'introduzione della Deliberazione della Giunta Regionale Veneto n.780 del 27 maggio 2016<sup>66</sup>, è riconosciuta come locazione turistica anche una frazione dell'alloggio messa a disposizione dal locatore. Le attività di locazione turistica sono estremamente difficili da controllare ed essendo le piattaforme di *sharing economy* sempre più diffuse e prenotabili facilmente attraverso l'utilizzo del web o di applicazioni e considerando che gli immobili a utilizzo turistico creano una forte competizione con le strutture ricettive regolamentate causando un aumento dei prezzi di locazione che non consentono di affittare una casa a chi a Venezia vorrebbe viverci, osservato tutto questo uno degli obiettivi del Piano di Gestione è quello di sollecitare la Regione nell'osservazione di norme che possano regolamentare e controllare lo sviluppo di locazioni turistiche all'interno di un territorio fragile come quello del centro storico.

---

<sup>65</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018, pp.78.

<sup>66</sup>Deliberazione della Giunta Regionale Veneto n.780 del 27 maggio 2016  
<https://bur.regione.veneto.it/BurVServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=324050>

Ecco le micro-tematiche che compongono il cluster Ripopolare la città/ Migliorare Servizi Residenti:

- a) Più residenti;
- b) Privilegi per i residenti;
- c) Migliori servizi per i cittadini;
- d) Incentivare affitti/vendite non turistiche;
- e) Detrazioni fiscali per i residenti;
- f) Detrazioni per chi affitta ai residenti;
- g) Detrazioni fiscali ai nuovi residenti;
- h) Migliorare i trasporti per i cittadini;
- i) Istituire un piano regolatore che tuteli la qualità dei prodotti.

#### **7) Ridurre / Limitare attività commerciali turistiche.**

Questo cluster ed il precedente si completano. La presente macro-categoria racchiude al suo interno tutte le iniziative che mirano alla riduzione/limitazione di attività commerciali di tipo turistico a favore di quelle locali e all'implementazione di servizi per i residenti. Pertanto, si può affermare che il cluster 7 è la conseguenza del cluster 8 in quanto attraverso la riduzione/limitazione di attività commerciali di tipo turistico sarà possibile favorire l'apertura di negozi in grado di ridare valore alla città e migliorare i servizi per i suoi cittadini.

La riduzione di attività commerciali connesse al turismo è strettamente legata al miglioramento dei servizi per i residenti ed al ripopolamento e l'unica ragione per cui ho preferito separare i due cluster (6° e 7°) è che diverse risposte ricevute sono inerenti solo ad una o all'altra macro-tematica che denomina il cluster di riferimento. Le risposte che compongono questo cluster corrispondono al 6% del totale (immagine 35) e, come dimostra il grafico nell'immagine 34, la maggior parte di coloro che favoriscono tali limitazioni sono residenti. Ciò non sorprende se si pensa a come

queste richieste siano correlate con quelle presenti nel cluster 6 il quale è anch'esso costituito da riposte provenienti in maggior parte da residenti.

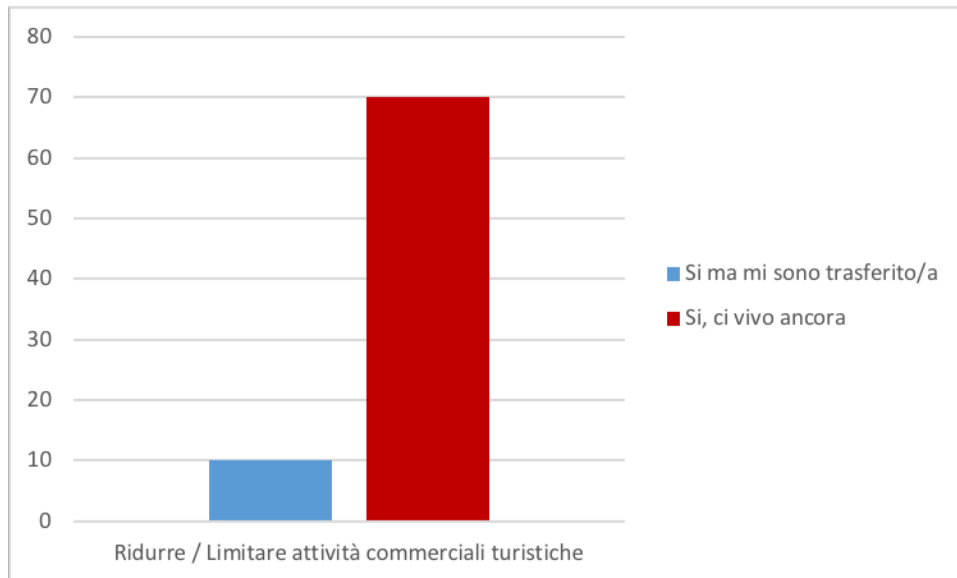


Immagine 34. Grafico che dimostra la differenza tra ex abitanti ed abitanti le cui proposte rientrano nel cluster "Ridurre / Limitare attività commerciali turistiche". Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Le voci presenti in maggior quantità riguardano la richiesta di riduzione d'immobili ad uso turistico. Azioni prese in tal senso sono già presenti alla sezione terza del Piano di Gestione: le iniziative intraprese già dall'estate 2017 per fronteggiare i problemi derivanti dai flussi turistici a tutela della residenza riguardano la «[...] *modifica delle norme urbanistiche territoriali in materia di: cambi di destinazione d'uso, attività ricettive, pianificazione di nuovi accessi alla Città*» e la «*sollecitazione di revisione della normativa sulle locazioni turistiche*»<sup>67</sup>. Molti tra i rispondenti hanno infatti lamentato il continuo cambio d'uso degli immobili a favore di attività commerciali o residenze da destinare ad uso turistico.

Altra azione intrapresa dal Comune di Venezia è stata la modifica del regolamento del 2012 relativa all'Attività di Somministrazione di Alimenti e Bevande<sup>68</sup>, approvata con

<sup>67</sup> Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018, pp. 129-130.

<sup>68</sup> Città di Venezia. Limitazione nuove aperture di attività di somministrazione e bevande: la Giunta dà il via libera alla proposta di delibera delle modifiche al regolamento comunale. Consultabile al seguente indirizzo: <https://live.comune.venezia.it/it/2018/07/limitazione-nuove-apertura-di-attivit-di-somministrazione-e-bevande-la-giunta-d-il-libera>

deliberazione del Consiglio comunale n.34 del 26 luglio 2018<sup>69</sup>. Essendo infatti noto come la diffusione incontrollata del turismo abbia causato anche la proliferazione di attività cosiddette di 'take away', il Consiglio Comunale riunitosi ha deliberato la limitazione dell'apertura di tali attività, nell'interesse della salvaguardia della bellezza e dei valori artistici, storici, culturali delle aree in cui tali attività continuavano ad aumentare. A tali motivazioni si aggiunge anche la perdita di qualità che lo sviluppo di tali attività ha comportato: introducendo un blocco alla loro apertura si spera anche d'incentivare la rinascita del commercio di prossimità.

Ulteriori proposte emerse dall'analisi delle risposte riguardano il blocco alla costruzione di strutture ricettive nei pressi di Venezia, facendo riferimento ai nuovi ostelli edificati nei pressi della Stazione Ferroviaria di Mestre.

La nascita di queste quattro nuove strutture ricettive appare come un progetto di riqualificazione di una zona che a Mestre verte in uno stato di abbandono e degrado da anni. Il progetto è curato dall'architetto veneziano Luciano Parenti e le strutture ricettive sono finanziate da quattro diverse catene alberghiere a livello internazionale: *Stay City*, *Leonardo Hotels*, *Plateno* e *Wombat's*. Andando in ordine si tratta di una collaborazione anglo-irlandese, tedesca<sup>70</sup>, cinese ed austriaca e di questi quattro alberghi solo l'ultimo è classificato come ostello e rivolto ad un pubblico più giovane. Inoltre, l'operazione di riqualifica comprende la costruzione di aree pedonali, un parco e una piazza.<sup>71</sup>

Ciò che però preoccupa i rispondenti del cluster in questione, è l'ulteriore aumento di flussi di visitatori e di turismo mordi e fuggi che deriverà dall'apertura di tali strutture ricettive, le quali saranno in grado di offrire 1.900 posti letto in totale.

Pertanto, le micro-tematiche che compongono tale cluster sono le seguenti:

---

<sup>69</sup> Deliberazione n. 34 del 26 luglio 2018 del CONSIGLIO COMUNALE. Consultabile al seguente indirizzo: [https://portale.comune.venezia.it/utilities/delibereconsiglio/files/2018/DC\\_2018\\_34\\_41685\\_DC\\_2018\\_34\\_deliberazione.pdf](https://portale.comune.venezia.it/utilities/delibereconsiglio/files/2018/DC_2018_34_41685_DC_2018_34_deliberazione.pdf)

<sup>70</sup> La catena è tedesca ma fa parte della divisione europea del gruppo israeliano *Fattal*. Consultabile al seguente indirizzo.

<sup>71</sup> Mestre, quattro nuovi alberghi MTK. Consultabile al seguente indirizzo: <https://www.infobuild.it/approfondimenti/mestre-quattro-nuovi-alberghi-mtk/>

- a) Limitare le licenze (hotel, take away, ristoranti, bar);
- b) Blocco apertura nuovi servizi per turisti (hotel, take away, ristoranti, bar);
- c) Ridurre posti di lavoro in ambito turistico;
- d) Ridurre case ad uso turistico;
- e) Ridurre il numero di strutture ricettive in aree limitrofe a Venezia;
- f) Ridurre gli ingressi nelle strutture ricettive della città storica;
- g) Stop conversione d'uso immobili;
- h) Aumento tassa di soggiorno;
- i) Eliminare b&b;
- j) Controllare regolamentazione b&b;
- k) Agevolazioni e supporto per attività artigianali/tipiche;
- l) Reintroduzione uffici in centro storico;
- m) Agevolare aziende disposte a trasferire la propria sede a Venezia.

## **8) Controllo Flussi.**

Le proposte si basano sulla limitazione d'accesso ai flussi. Fondamentalmente i rispondenti risultano infastiditi dalla quantità delle comitive e dal numero di persone che le compone. In particolare, ciò che disturba è la presenza dei pullman turistici e delle crociere che vengono etichettati come i principali portatori di turismo mordi e fuggi che porta sporcizia, inquinamento, sovraffollamento.

Alcune proposte che formano questo cluster riguardano suggerimenti in riferimento alla raccolta ed elaborazione comune di dati, al fine di un miglior controllo dei flussi. A tal proposito è possibile riprendere il discorso già avviato, nel corso del secondo capitolo<sup>72</sup>, in riferimento al Piano di Gestione 2016-2018 ed alla creazione di una Smart Control Room. Nella parte finale del documento viene affermato che tra le prime azioni avviate nell'estate del 2017 vi è stata quella inerente alla raccolta dati di celle telefoniche che ha permesso la conoscenza del numero di visitatori, la differenza tra pernottanti ed escursionisti ed ha fornito conoscenze sui comportamenti e le

---

<sup>72</sup> 2.2.1, Il Progetto di *governance* territoriale per il turismo a Venezia.



preferenze dei visitatori. A questo metodo di raccolta dati è stato affiancato quello d'installazione di telecamere conta persone situate in punti strategici.

Ecco di seguito elencati le micro-tematiche di questo cluster:

- a) Controllo dei flussi;
- b) Rendere i gruppi meno numerosi;
- c) Limitare le comitive;
- d) Limitazione del turismo escursionistico / mordi e fuggi
- e) Centralizzazione dei dati per il controllo dei flussi/sviluppo digitale dei dati.

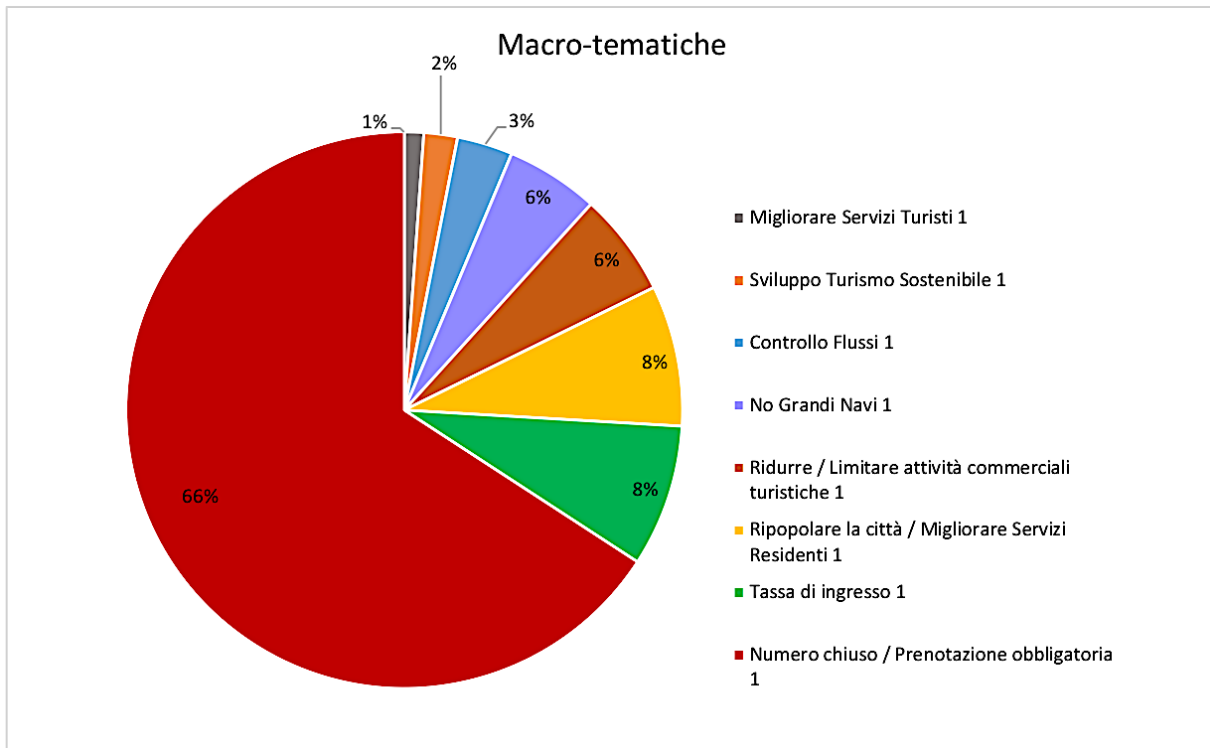


Immagine 35. Grafico rappresentate i cluster da me creati sulla base delle risposte ricevute alla domanda 'Quali soluzioni ha da proporre?'. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Di seguito è presente una tabella che riassume le tematiche degli 8 cluster e le paragona alle azioni previste o già intraprese dal Progetto di *governance*, che hanno come scopo la risoluzione del sovraffollamento turistico con il conseguente miglioramento della fruibilità della città da parte di visitatori e residenti.

CLUSTER	SOLUZIONI PRESENTI NEL PROGETTO DI GOVERNANCE TERRITORIALE PER LA CITTÀ DI VENEZIA
1- Numero chiuso/Prenotazione obbligatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione online per l'accesso alla città entro il 2022</li> </ul>
2- Tassa di ingresso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione del Contributo d'Accesso con 'sistema a bollini' a partire da Settembre 2019;</li> <li>• Carta VeneziaUnica</li> </ul>
3- Sviluppo Turismo Sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• #EnjoyRespectVenezia</li> <li>• #Detourism</li> </ul>
4- No Grandi Navi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanziamento di 2 milioni grazie al 'Patto per lo Sviluppo della Città di Venezia' utilizzabili per la creazione di soluzioni al transito delle navi da crociera nel Bacino di San Marco e nel Canale della Giudecca</li> </ul>
5- Migliorare Servizi Turisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappatura delle aree di ristoro ed aumento delle stesse;</li> <li>• Incremento servizi igienici con introduzione di WC autopulenti;</li> <li>• Ridistribuzione dei cestini porta immondizia;</li> <li>• Controllo ed eventuale restauro delle fontanelle d'acqua pubbliche</li> </ul>
6- Ripopolare la città / Migliorare Servizi Residenti 7- Ridurre / Limitare Attività Commerciali Turistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollecitare la Regione al fine di regolamentare le attività di locazione turistica;</li> <li>• Modifica delle norme vigenti sulle conversioni d'uso degli immobili;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitazione apertura attività di 'take away'</li> </ul>
8- Controllo flussi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione online per l'accesso alla città entro il 2022;</li> <li>• Creazione della Smart Control Room</li> </ul>

### 3.2 Analisi incrociata delle risposte

In quest'ultima parte della tesi esporrò alcuni grafici di analisi incrociate delle risposte per approfondire lo studio su quello che è lo spirito della tesi, ovvero comprendere i sentimenti della popolazione residente ed ex residente nei confronti del turismo.

Prima di procedere con tali analisi vorrei inserire dei grafici relativi al campione raccolto in riferimento ai residenti ed analizzarlo facendo una comparazione con la popolazione attuale residente a Venezia, il tutto diviso per fasce d'età.

Dopo aver osservato i dati sul Portale dei Servizi del Comune di Venezia, è possibile osservare che il totale attuale dei residenti nella Venezia insulare è di 60,225<sup>73</sup> ma che il campione raccolto considera le fasce d'età a partire dai 20 anni in su, il totale di residenti da confrontare con i dati da me posseduti è di 51,531 residenti.

Osservando i grafici sottostanti (immagini 36-37) si nota come il campione risulti valido per tutte le fasce d'età, escluso per quella degli over 65 la cui mancanza di partecipazione potrebbe essere dovuta alla tipologia di diffusione del questionario, in quanto è stato divulgato esclusivamente attraverso applicazioni per *smartphone* (Whatsapp) e tramite social network.

<sup>73</sup> <https://portale.comune.venezia.it/millefoglie/statistiche/home>

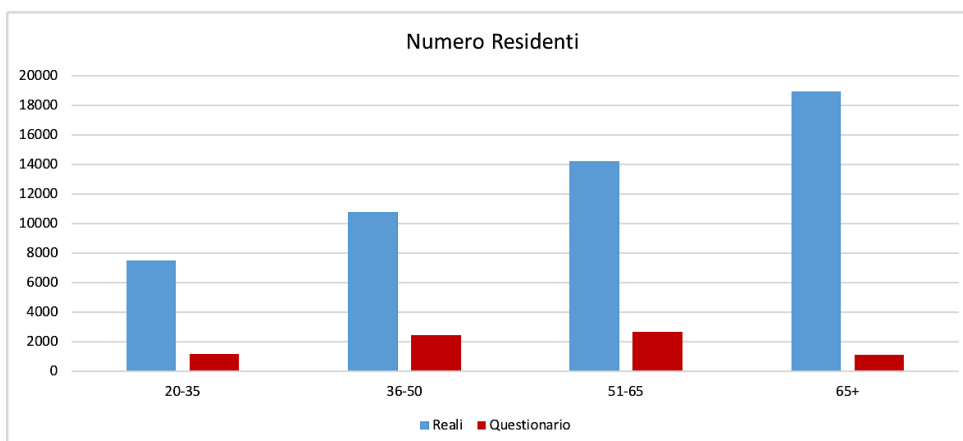


Immagine 36. Comparazione numerica tra i residenti 'reali' e il campione del questionario. Fonte: elaborazione dell'autrice.

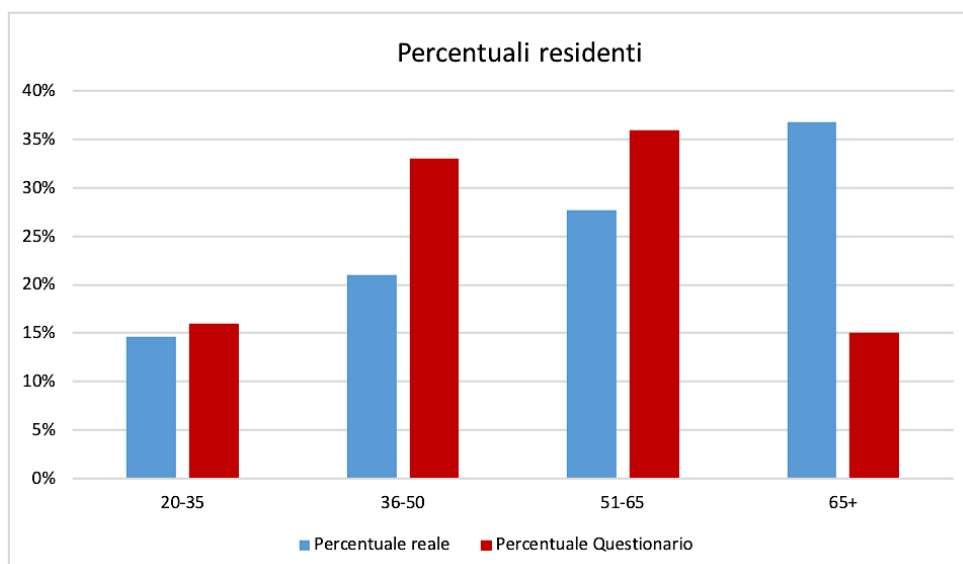


Immagine 37. Comparazione percentuale tra i residenti 'reali' e il campione del questionario. Fonte: elaborazione dell'autrice.

### 3.2.1 Analisi approfondita dei cluster divisi per fascia d'età

Un'analisi più approfondita dei cluster riesce a far comprendere a quali fasce d'età appartengono coloro che compongono un cluster, ovvero: in base alle risposte date l'intervistato entrava a fare parte di un determinato cluster, in seguito è stato possibile dividere i rispondenti per fascia d'età, così da analizzare quali macro-tematiche vengono affrontate secondo la fascia d'età.

Guardando i grafici nelle immagini 38 e 39, si osserva un fatto interessante: all'interno delle fasce d'età 20-35, 36-50 e 51-65, nonostante il risultato maggiore di risposte è dato dal

cluster 'Numero chiuso / Prenotazione obbligatoria' (questo perché è la categoria che compone il 66% del totale), i secondi due cluster per risposte sono 'Ripopolare la città / Migliorare servizi residenti' e 'Ridurre / Limitare attività commerciali turistiche'. Ricordo che non solo tali macro-tematiche sono strettamente connesse tra loro ma anche che esse sono prevalentemente composte dalle soluzioni di coloro che sono attualmente residenti a Venezia; tale fatto denota un forte interesse da parte della maggioranza della popolazione di rimanere nella città storia e di avere diverse opinioni su come tale obiettivo potrebbe essere raggiunto. In più, tale grafico dimostra che anche i più giovani sono motivati a richiedere sostegno per poter continuare ad abitare nella loro città.

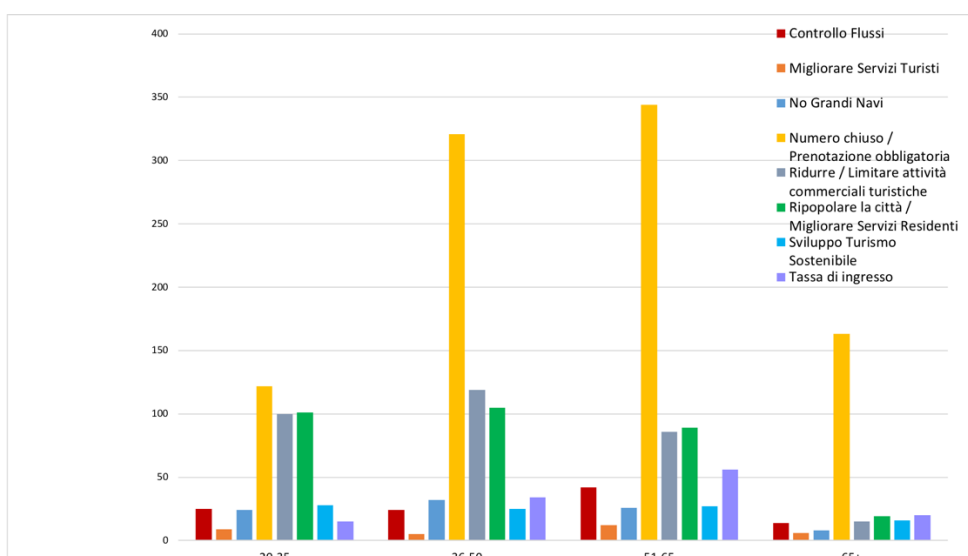


Immagine 38. Analisi risposte divise per cluster in base alla fascia d'età dei rispondenti. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

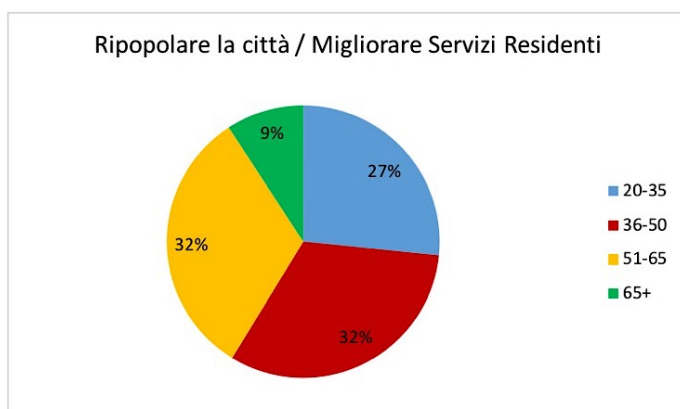


Immagine 39. Grafico relativo alle fasce d'età che maggiormente rientrano nel cluster 'Ripopolare la città / Migliorare Servizi Residenti'. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Facendo ora riferimento alla fascia d'età 20-35, è possibile osservare come le opzioni 'Controllo flussi' 'No grandi navi' e 'Sviluppo Turismo Sostenibile' si eguagliano. La categoria 'Tassa d'ingresso' ha ricevuto pochissimo appoggio, mentre all'ultimo posto si osserva la voce 'Migliora Servizi Turisti'.

Passando all'analisi della fascia d'età 36-50, il quarto cluster per importanza è quello relativo all'introduzione del contributo d'accesso, seguito dall'opposizione alle grandi navi. Gli ultimi cluster sono invece 'Sviluppo Turismo Sostenibile', 'Controllo Flussi' e, nettamente inferiore rispetto ai precedenti, 'Migliorare Servizi Turisti'. In riferimento a quest'ultimo cluster che, nonostante tra tutti sia quello che ha ricevuto minor appoggio ma che, per le motivazioni sopra elencate al paragrafo 3.1 e ritengo comunque significativo, la fascia d'età che più è consapevole dell'importanza del settore turistico e di come sia necessario migliorare la qualità dell'offerta, è quella tra i 51-65 forse perché sono coloro che hanno abbastanza esperienza per poter osservare i fatti con una maggiore obiettività e consapevolezza. Per questa fascia d'età, l'introduzione di una tassa d'ingresso e di un sistema di controllo dei flussi è comunque importante, mentre di minor rilevanza sembrano essere il cluster 'No Grandi Navi' e lo sviluppo di un turismo sostenibile.

Infine, per quel che riguarda la fascia d'età 65+, ricordando che essa è quella che in minoranza ha aderito al questionario (15%), si denota una schiacciante maggioranza di risposte che rientrano nel cluster 'Numero chiuso / Prenotazione obbligatoria', seguite dall'inserimento della tassa d'ingresso e dal bisogno di ripopolamento e miglioramento dei servizi per i residenti, mentre lo sviluppo di un turismo sostenibile e il miglioramento dei servizi per i turisti hanno una rilevanza estremamente marginale.

### **3.2.2 Pendolarismo verso/da Venezia**

Riprendendo la domanda relativa a quanti tra residenti ed ex residenti lavorano/studiano a Venezia o fuori dalla città, l'analisi che ne può derivare è capire quanti dei rispondenti praticano pendolarismo.

Prendendo in considerazione il campione di 2879 ex residenti ed osservando il grafico dell'immagine 40, possiamo notare come la percentuale di coloro che non svolgono un'attività di pendolarismo verso Venezia sia maggiore rispetto a coloro che invece la svolgono.

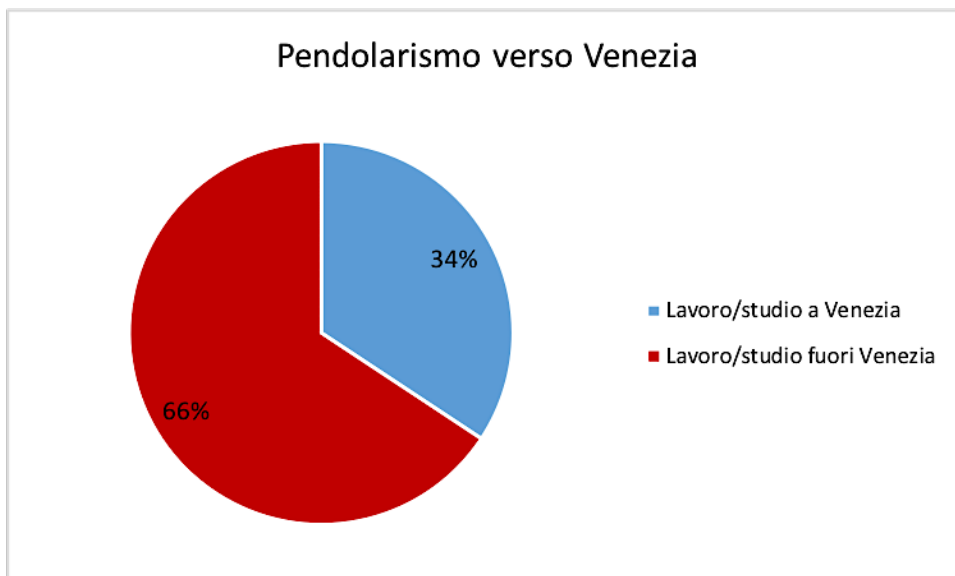


Immagine 40. Grafico rappresentante la percentuale di ex residenti che svolge un'attività di pendolarismo verso Venezia. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Considerando ora il campione di 7381 residenti attuali che lavorano/studiano a Venezia ed osservando l'immagine 41, risulta evidente che anche in tal caso coloro che svolgono attività di pendolarismo sono in forte minoranza rispetto alle persone che svolgono un'attività di studio a lavoro nella propria città.

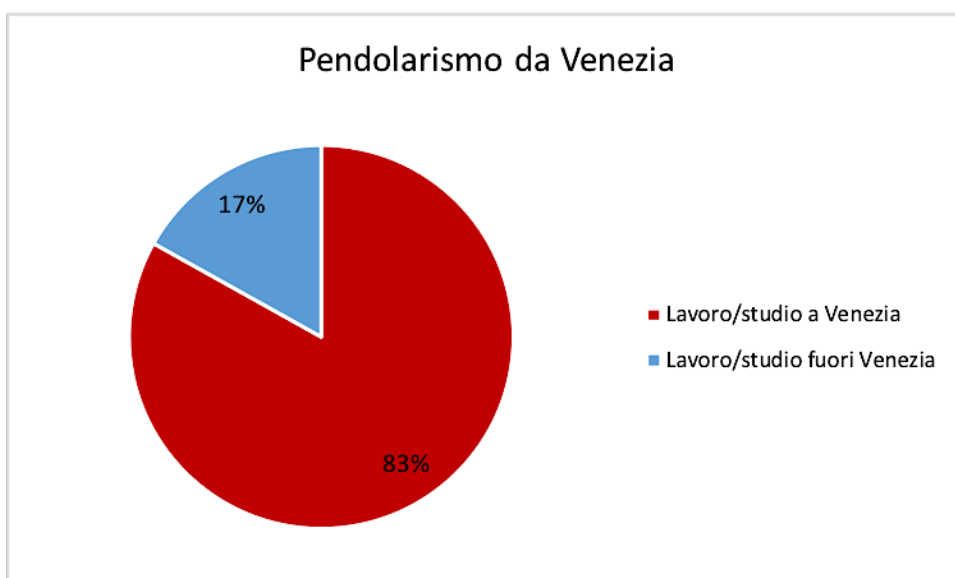


Immagine 41. Grafico rappresentante la percentuale di residenti che svolge un'attività di pendolarismo. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Se nel caso degli ex residenti sappiamo che essi non svolgono un'attività di pendolarismo verso Venezia ma non possiamo garantire che essi lavorino nella stessa città in cui vivono, per i residenti a Venezia invece possiamo dichiarare che l'83% svolge la propria attività nella città in cui vive.

### **3.2.3 Motivi di abbandono per zona e fascia d'età**

Dopo aver analizzato le risposte del campione di 7381 residenti, relative a quali fossero alcune tra le motivazioni per cui essi potrebbero trasferirsi, è stato possibile creare un'analisi di tali motivazioni divise per fasce d'età e zone di residenza<sup>74</sup>.

Basandosi sull'istogramma dell'immagine 42 è possibile osservare come per il 45% degli intervistati, abitanti nell'Area Nord, il problema principale sia che percepiscono la vita troppo costosa ed immediatamente dopo, che i turisti sono diventati troppi. A tali motivazioni seguono quelle legate alla scarsità della varietà delle proposte d'impiego e le motivazioni personali, mentre le opzioni meno quotate riguardano la scomodità di Venezia e la carenza di servizi per i residenti. Ultimi tra tutti, per tutte le zone di residenza prese in esame, sono le opzioni relative alla 'scomodità' del sito Venezia e la scelta di poter affittare la casa posseduta. Il campione corrispondente al 21% dei rispondenti, ovvero coloro che hanno affermato di abitare nell'area Sud della città, non si comporta diversamente dagli abitanti dell'area Nord, in quanto la prima motivazione è sempre l'aumento del costo della vita, seguita dai fastidi causati dal sovraffollamento turistico ed osservando una parità tra le motivazioni personali e la riduzione delle proposte d'impiego. La motivazione meno sentita riguarda la mancanza di servizi per i residenti.

La terza zona di studio riguarda quella del Centro che include i sestieri di San Marco e San Polo, ovvero quelli che dovrebbero essere percepiti come i più affollati. Gli abitanti di tale area corrispondono al 16% del campione dei residenti ed essi hanno affermato di percepire come prima motivazione di disturbo l'aumento del costo della vita e come seconda la crescita del

---

<sup>74</sup> Le aree abitate che ho preso in considerazione per effettuare tale studio sono state quelle che hanno ricevuto un numero sufficiente di risposte, quelle escluse da tale analisi sono i seguenti: isola di Burano, isola di Murano, Pellestrina e la categoria 'Altro', in cui rientrano coloro che abitano coloro che hanno affermato di abitare in terraferma.



numero di visitatori. La scarsità di posti di lavoro, di servizi per i residenti e le motivazioni personali si trovano tutte a pari merito.

Per gli abitanti del Lido, che compongono il 9% del campione dei residenti, la motivazione che prevale in assoluto su tutte è l'aumento del costo della vita, tutte le altre vengono dopo questa tutte più o meno allo stesso livello, fatta eccezione per la mancanza di servizi ai residenti che non viene quasi considerata.

Infine, ultimi ma non meno importanti, gli abitanti della Giudecca, che corrispondono al 4% del campione dei residenti nella Venezia insulare, percepiscono che la vita è diventata troppo costosa e che i turisti sono troppi, seguono le altre motivazioni.

Da tale analisi è possibile dedurre che per tutti i rispondenti delle varie zone, le due motivazioni che principalmente potrebbero essere la causa di un trasferimento sono **l'aumento del costo della vita** e il **crescente numero di turisti**, la terza motivazione comune a tutte le aree è la mancanza di varietà per quel che riguarda le proposte d'impiego.

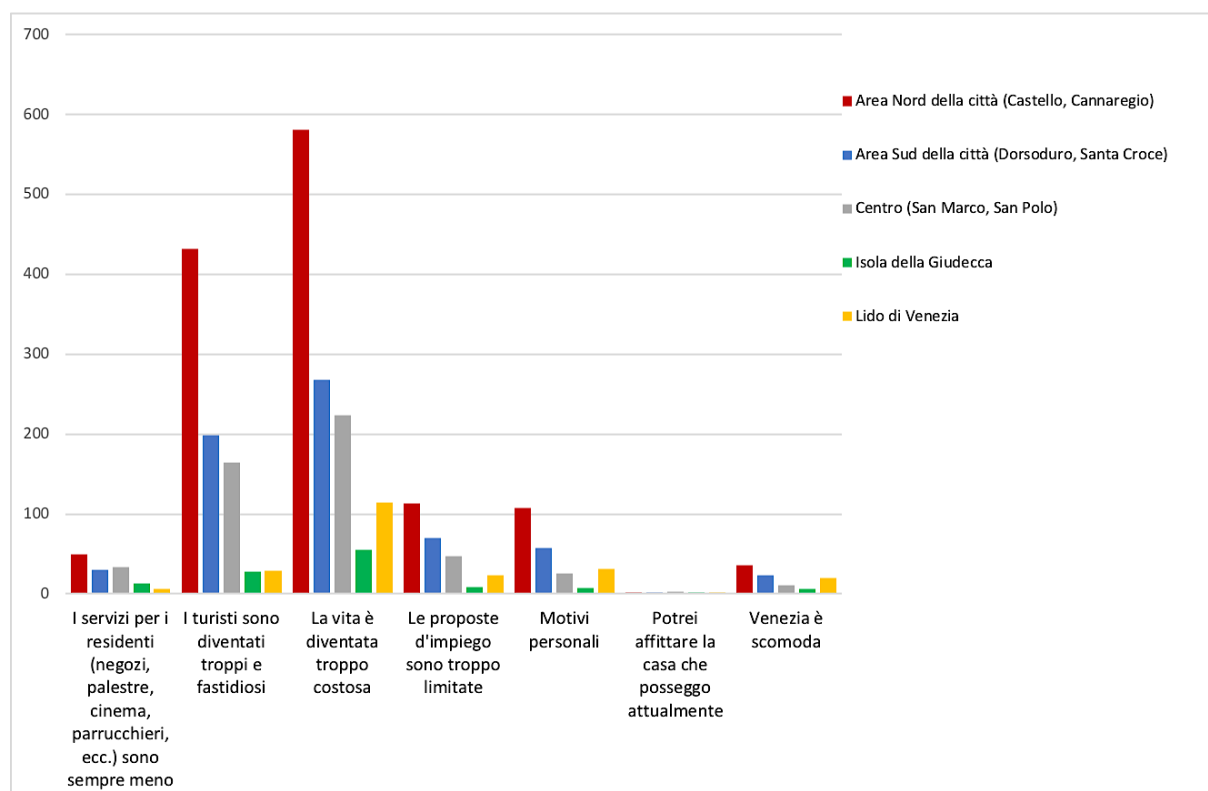


Immagine 42. Grafico delle motivazioni che spingerebbero i residenti ad abbandonare la città, divise per zona di residenza. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Analizzando ora le motivazioni che spingerebbero i residenti a trasferirsi fuori dalla Venezia insulare<sup>75</sup> secondo la fascia d'età dei rispondenti (immagine 43), la motivazione 'Venezia è diventata troppo costosa' viene percepita in maniera più intensa dalle fasce d'età tra i 36-50 anni e subito dopo da coloro che hanno tra i 20 e i 35 anni, si può dire che venga maggiormente considerata come un problema dalle due fasce più giovani tra quelle proposte. Anche coloro tra i 51 e i 65 anni percepiscono che il costo della vita stia aumentando ma sicuramente la categoria relativa ai turisti è quella più quotata da tale fascia d'età. I secondi a percepire il sovraffollamento turisti come un problema sembrano essere i residenti tra i 36 e i 50 anni, seguiti a pari merito dai più giovani e dagli over 65.

Non sorprende che la carenza di varietà di proposte lavorative sia percepita in maggior parte dai più giovani e subito dopo dalla classe d'età media, coloro tra i 51 e i 65 anni la percepiscono molto poco mentre gli over 65 non lo ritengono un problema.

Per quel che riguarda la limitatezza dei servizi per i residenti è la fascia 36-50 quella che più è colpita da tale fattore, seguita da coloro tra i 51-60 anni, dalla fascia giovane ed infine dagli over 65.

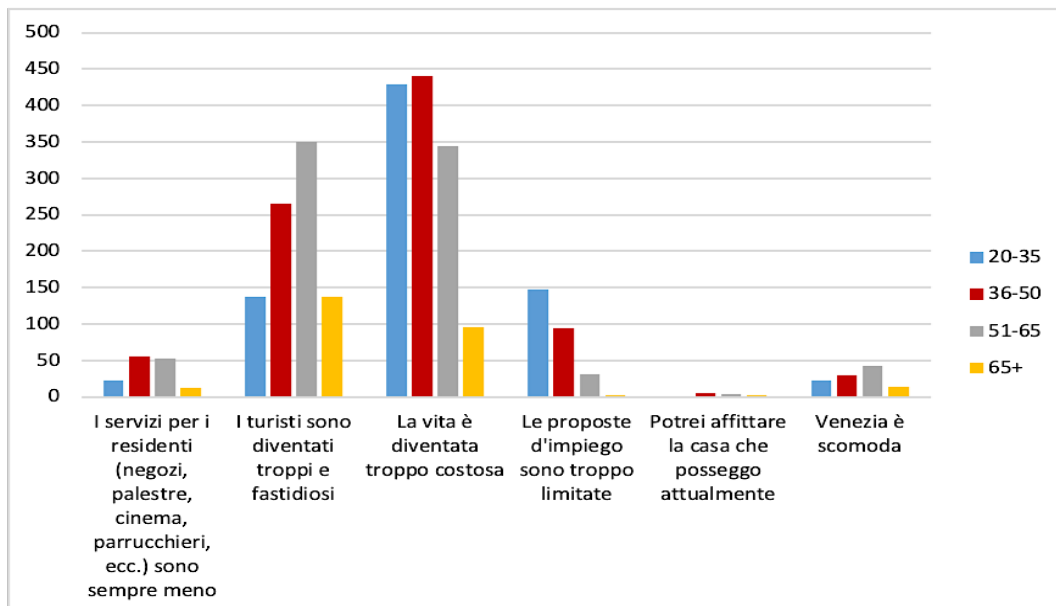


Immagine 43. Grafico delle motivazioni che spingerebbero i residenti ad abbandonare la città, divise per fasce d'età.

<sup>75</sup> Ho escluso da tale analisi la motivazione 'motivi personale', perché non identificabili e pertanto non utili allo studio.

La scomodità di Venezia è percepita maggiormente dalla fascia 51-60 e quasi allo stesso livello dalle fasce 36-50 e 20-35, gli over 65 chiudono la classifica, mentre la possibilità di affittare la casa posseduta attualmente, viene quasi completamente non considerata dagli intervistati.

Per concludere, come ultimi grafici ne propongo due dimostrativi della partecipazione al questionario nei giorni che vanno dal 3 al 7 maggio 2019. Tali grafici sono la concreta dimostrazione dell'interesse che tale questionario ha suscitato da parte dei veneziani attuali e di quelli che lo sono stati.

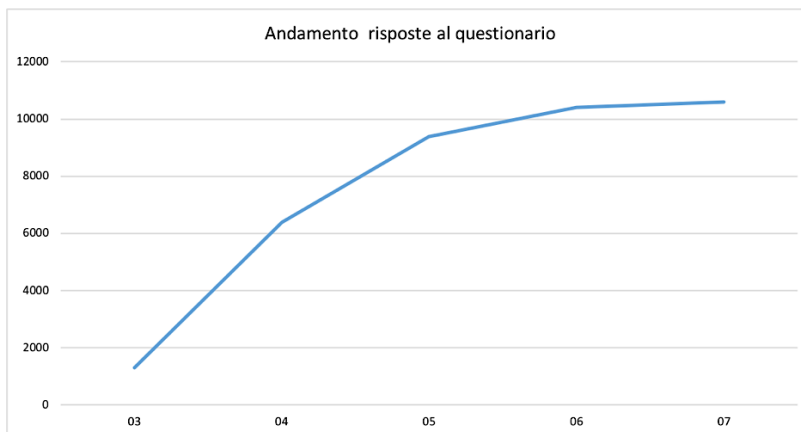


Immagine 44. Grafico andamento risposte al questionario. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

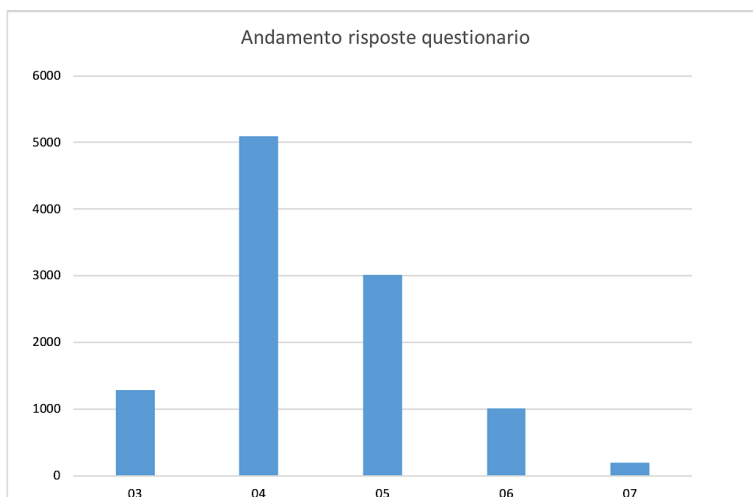


Immagine 45. Grafico andamento risposte al questionario. Fonte: elaborazione propria dell'autrice.

Le domande da me proposte sono sicuramente incomplete e riduttive rispetto a tutte le tematiche riguardanti Venezia che potrebbero e dovrebbero essere studiate in maniera più approfondita ma nonostante la banalità del questionario l'adesione è stata elevatissima, questo è un chiaro segnale di quanto la situazione di sovraffollamento turistico di cui Venezia è la protagonista non lascia indifferente gli abitanti della stessa che ogni giorno la vivono e vogliono continuare a farlo. La mia tesi è iniziata con la volontà di dimostrare che l'*overtourism* è un problema e che, nello specifico, Venezia ne soffre particolarmente. Sapevo che la popolazione fosse interessata profondamente all'argomento 'turismo' ma finché non ho assistito in prima persona alla crescita del numero delle risposte del questionario non avevo mai realizzato quanto questa tematica fosse sensibile per i residenti. Il via alla somministrazione del questionario è stato dato venerdì 3 maggio verso le 12.00 ed io ho iniziato l'elaborazione dei dati il martedì seguente, ovvero il giorno 7 maggio. In quei quattro giorni il totale dei rispondenti è arrivato a 10,974: il picco è avvenuto nel corso del fine settimana, infatti tra le giornate di sabato 4 e domenica 5 maggio si sono sfiorate le 10,000 risposte. Le adesioni totali al questionario, aggiornate a domenica 12 maggio, sono 11,337.

## CONCLUSIONI.

Questo lavoro inizia affrontando il significato di *overtourism*, ne analizza le cause e le conseguenze portando alcuni esempi di città afflitte da tale fenomeno, fino ad arrivare poi al cuore della tesi ovvero Venezia e l'impatto che il sovraffollamento turistico ha sulla popolazione residente. Il metodo utilizzato per comprendere i sentimenti dei residenti e degli ex residenti è stato il questionario, strumento semplice ma che si è rivelato efficace: dopo aver descritto passo per passo le domande e i dati relativi all'analisi delle risposte, ho voluto fare un focus sulle molteplici proposte riportate dagli intervistati nei confronti del problema *overtourism*. Tali soluzioni in seguito sono state classificate in 8 cluster, dalle cui analisi è emerso un paragone con il Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018: si è cercato di dimostrare quali punti del Piano di Gestione sposano le proposte dei cittadini, osservando che alcune di esse sono già state attuate nel territorio veneziano a partire dall'estate 2017.

Prendendo in considerazione uno studio dell'UNTWO che nel 2019 ha proposto un sondaggio globale per la percezione che i residenti hanno nei confronti del turismo all'interno della propria città<sup>76</sup>, una delle domande poste riguarda le misure che secondo i residenti dovrebbero essere adottate per affrontare l'aumento del numero di turisti. Ciò che sorprende è che le soluzioni proposte sono completamente rovesciate rispetto ai risultati ottenuti dal mio questionario: infatti, se nel documento dell'UNWTO 'limitare il numero di visitatori' si trova all'ultimo posto tra le soluzioni proposte, l'analisi del questionario ha dimostrato che a Venezia è invece la soluzione più gettonata. Questo potrebbe significare che a livello nazionale la percezione di diminuire il numero di turisti è ridotta, mentre molto forti sono la necessità di un miglioramento delle infrastrutture e dei servizi, la creazione di attrazioni ed esperienze che portino benefici a turisti e residenti, assicurare che i cittadini traggano vantaggio dal turismo e che vengano coinvolti nelle attività connesse al settore turistico. Pertanto, quel che si osserva è che la destinazione conta: Venezia è certamente una città satura di turismo, un luogo in cui il numero di visitatori sta soffocando la popolazione locale al punto che quest'ultima vede come soluzione principale quella di ridurre il numero.

---

<sup>76</sup> UNWTO, IPSOS. *Global survey on the perception of residents towards city tourism: impact and measures*. <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtoipsosglobalsurveysummary.pdf>

A tal proposito, un ulteriore elemento che emerge dall'elaborato è la forte volontà da parte dei cittadini di mantenere viva una città che sta cedendo la propria identità alla monocultura turistica: le orde di turisti, gli atteggiamenti inopportuni, la mancanza di servizi per i residenti, il costo della vita sempre più elevato, la difficoltà nel trovare lavoro in ambito diverso da quello turistico, sono allarmi percepiti dai residenti che invece che rassegnarsi sembrano sempre più motivati a cercare delle soluzioni.

Vorrei poter esprimere la mia gratitudine nei confronti di tutti coloro che hanno dedicato qualche momento della propria giornata per rispondere al questionario e ancora più per chi ha espresso la propria opinione presentando soluzioni o richieste al problema del sovraffollamento. Quello che davvero importa è che attraverso uno strumento incompleto e semplice come il questionario sia stato possibile raccogliere un campione significativo. Il merito di tale successo è da attribuire alle persone che hanno aderito al modulo, che l'hanno condiviso, sono loro che mi hanno dato la possibilità di comprendere meglio il significato d'identità: queste persone vivono la città, la plasmano, le danno vita.

Il turista dovrebbe essere consapevole del valore che apporta alla città ed allo stesso tempo del valore che la città e coloro che la abitano donano a lui: conoscenza, storia, bellezza, tradizione, originalità. Ecco perché il turismo dovrebbe essere gestito con lo scopo di dare e ricevere valore da e per la città, con la quale vengono intese anche le persone che la abitano. Solo sfaldandone il tessuto sociale Venezia potrebbe diventare la 'Disneyland della laguna' ma il cuore pulsante dell'isola sono i suoi abitanti che detengono tradizioni e memorie di una città secolare e splendida e che non la abbandoneranno senza prima aver provato a salvarla.

Educare i visitatori ed i veneziani è certamente un passo verso una forma sostenibile, virtuosa e condivisa di turismo, capace di formare un equilibrio che possa durare nel tempo e che permetta ad una delle città più belle del mondo di rimanere originale e di poter offrire le sue peculiarità a coloro che sapranno ammirarle e rispettarle.

Per concludere, ecco alcune proposte tratte dal questionario in forma completamente anonima.

“Questionario ai turisti in fase di prenotazione – così facendo i turisti verrebbero informati delle politiche vigenti a Venezia in materia di rispetto della città e dei suoi cittadini”

“Valorizzare un turismo di qualità (culturale) attraverso una programmazione di eccellenza per quanto concerne arte, architettura, musica e teatro”

“Istituire un piano regolatore che tuteli la qualità dei prodotti – con questo viene compreso anche il prodotto turistico, la destinazione Venezia”

“Alcune riflessioni disordinate: innalzare il livello qualitativo dei servizi offerti (culturali e non) in modo da scremare la qualità dei turisti allungando il periodo di permanenza, ampliando e diversificando le aree di Venezia a cui accedere. Impedire i gruppi turistici (Max 8-10 persone). Creare un servizio di collegamento migliore alle isole. Migliorare l’immagine di Venezia (città da rispettare, sicura, pulita e non esosa). Fare corsi di formazione agli stessi veneziani per valorizzarla al meglio (decoro della loro città, piccole manutenzioni alle proprietà private, riduzione degli affitti turistici, ecc.). Venezia è una città in cui la gente dovrebbe vivere e venire in pantofole di velluto e sussurrando!”

“Impedire a società non veneziane e non italiane di trarre guadagno dalla città (agenzie turistiche e soprattutto immobiliari e catene alberghiere) e così evitare enormi guadagni che non vengono investiti a Venezia. Vietare ai veneziani di vendere beni immobili a società extra veneziane. Quanto al turismo di massa, distribuire le persone nel corso dell'anno. Non basta aumentare le tasse, bisogna impedire la vendita di Venezia. I veneziani devono imparare loro a guadagnare e trarre risorse dalla propria città. Ripopolare!”

“Regolamentare i posti letto con tetto massimo per comune di Venezia e interland. Non autorizzare nuovi alberghi, strutture ricettive ecc. Aumentare fortemente le tasse sui ricavi legati ad attività turistiche (ricettività, ristorazione), da destinare all'abbattimento dei costi e alla creazione di infrastrutture e servizi per i residenti (tariffe rifiuti, trasporto pubblico, mobilità per disabili, assistenza per anziani ecc.). Propongo criteri di progressività (ad es. tasse più alte per hotel di lusso) in modo da NON selezionare i turisti in base al censo (reddito, capacità di spesa).”

“Credo che i problemi di Venezia siano molteplici, vengono soprattutto di una cattiva gestione da molti anni, credo che siamo già a un punto di non ritorno. I problemi vanno sistemati alla radice, il turismo che abbiamo sia frutto di ciò che abbiamo e continuiamo a seminare, non crescono rose dove si seminano erbacce. Soprattutto noi veneziani dovremmo cominciare a trattare in modo onesto i turisti e magari offrire un po' più di qualità senza rubare. Quello che vedo nella mia città non mi piace affatto, un continuo lucrare e maltrattare ciò che per noi è pane quotidiano. Sono stati aperti innumerevoli attività di take away e va bene ma allora ci vorrebbe almeno un cestino dove poter buttare l'immondizia. Ci vorrebbe più professionalità e meno soldi facili. Se mi mandate una mail dove posso scrivere lo farò volentieri.”

“Vorrei proporre la costruzione di una Venezia tipo Disneyland a Marghera. Secondo me la maggior parte dei turisti sarebbero felici di visitarla a pagamento come fanno a Disneyland. Potrebbero fare il bagno nei canali ecc. Creerebbe un sacco di posti di lavoro e i pendolari dalla terraferma arriverebbero prima al posto di lavoro. E toglierebbe parecchi turisti dalla Venezia vera.”

“Non ho una soluzione, ho delle idee. Credo che finché c'è spazio per soggiornare a Venezia centro, sia su un appartamento privato, sia su un ostello, sia su una nave da crociera, sia su una barca, sia in un hotel, o un albergo... I turisti arriveranno.... Finché chi vuole vivere a Venezia non trova appartamento, oppure trova ma solo con contratto da non residente, la città si spopola, i giovani se ne vanno e Venezia resta solo una città museo. Finché gli spazi demaniali non vengono dati in mano ai giovani per 'farci dei progetti' a lungo termine e rivitalizzare il posto/zona/quartiere/palazzo ci sarà la decadenza, la non speranza per artisti, studenti e gente che vorrebbe impegnarsi nel proprio territorio ma che qui non ha la possibilità di farlo pur essendoci gli spazi, ad oggi messi tutti all'asta.

Finché esisteranno prodotti di scarsa qualità, i turisti compreranno quelli e arriverà quella tipologia di turismo di massa che non ci fa crescere, ci fa soltanto abbassare di livello, quella tipologia che fa sì che un giovane artigiano vada a cercare fortuna altrove. Meno popolata è la città, più turisti hanno la possibilità di vivere Venezia anche per pochi giorni ... Noi giovani



pensiamo che le politiche ad oggi proposte ci stiano mandando via, spazzati senza pietà. Una tassa di soggiorno, un biglietto per entrare a Venezia non li fermerà, una carta Venezia al doppio di quanto costasse l'anno scorso fermerà gli amici e famigliari dei residenti, gli unici che forse potevano contribuire positivamente.”

“ISTRUIRE I CITTADINI CHE I TURISTI NON VANNO SFRUTTATI MA AMATI!! DATO CHE PER LA MAGGIOR PARTE DI NOI SONO LORO CHE CI PERMETTONO DI PORTARE IL PANE SULLA TAVOLA!! SVEGLIAAAAA”

“Stretta come le calli è spesso anche per la mentalità delle persone (ci ho vissuto dalla nascita fino a 6 mesi fa). C'è un'ideologia che aborra il turismo di giornata, per via degli ingorghi che si creano in città e per la sporcizia che viene lasciata dal suo passaggio (il secondo punto, facilmente migliorabile dall'aumento di cestini, quasi inesistenti, e di personale nel settore). Hanno pensato ad una tassa per chi vuole accedere ma così facendo il concetto che passa è di dover pagare un ingresso ad una città-museo, dando così ancora più possibilità alla mentalità di alcuni residenti di rimanere incastonata nelle loro convinzioni pro-ghettizzazione. Venezia dovrebbe essere gestita, mediante una card, o un'app (ancora meglio per evitare il consumo di plastiche evitabili) che viene rilasciata ai turisti, all'aeroporto, alla stazione ferroviaria e a P. le Roma. gratuitamente. e che così premierebbe chi decide di alloggiare nel centro città (in modo da invogliare il turista a non essere “di giornata”), mediante sconti sui musei, sui mezzi pubblici, sull'Alilaguna, etc. più volte il turista tornerà a Venezia, più avrà diritto a percentuali di sconto e così via. Tasse e tornelli creano un'idea di “punizione” per chi non alloggia. Bisognerebbe gestirla all'opposto, premiando invece chi decide di farlo.”

“Penso che il sovraffollamento di turisti sia dovuto proprio dal fatto che i veneziani permettono che si infilino come pantegane in ogni buco affittabile, sicuramente non servono tornelli per controllare l'afflusso.

Ricordiamoci che Venezia ERA una "comunità" inimitabile. Chi non ci ha vissuto non può capire come ci si potesse sentire a casa in ogni angolo della strada.

Racconto sempre quando un giorno, da piccola, mia mamma mi trovò in campo santa Maria Formosa a giocare in pigiama e calzini. Ovviamente mi presi molte parole ma io pensai "che problema c'è? Sono a casa mia".

## BIBLIOGRAFIA

Arias-Sans, A. and Milano, C. (edited by the World Tourism Organization, 2019), 'Case study 3: Barcelona, Spain', in: World Tourism Organization; Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (eds., 2019), 'Overtourism'? – *Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid, pp. 21–24.

Assessorato del Turismo, *Annuario del Turismo 2017*.

Bailly A., *La Serenissima Repubblica di Venezia*. Edizioni Dall'Oglio, Varese, 1968.

Bertocchi D., *Venice: an analysis of tourism excesses in overtourism icon*.

Buonincontri P., Micera R., *The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple analysis of European destinations*. Agosto 2016.

Butler J.W., *The Tourism Area Life Cycle Vol.1, Application and Modification*. Cromwell Press, Gran Bretagna, 2005.

*Calculation of the carrying capacity limit for a tourist destination*.

Canestrelli E., Costa P., *Tourist Carrying Capacity, A Fuzzy Approach*. Annals of Tourism Research, Vol.18, pp. 295-311. USA, 1991.

Capitaneria di porto di Venezia (2018) Ordinanza N. 17 del 2018 Disposizioni generali per limitare o vietare il transito delle navi mercantili per la protezione delle aree sensibili nel mare territoriale. Disponibile al seguente indirizzo:

<http://www.guardiacostiera.gov.it/venezia/Documents/Ord%2017%202018.pdf>

Caroli R., Soriani S., *Fragile and Resilient Cities on Water: Perspective from Venice and Tokyo*. Cambridge Scholars Publishing, 2017.

Casagrande, M. *Heritage, Tourism, and Demography in the Island City of Venice: Depopulation and Heritagisation*. 2016. Disponibile al seguente indirizzo:

<http://www.urbanislandstudies.org/UIS-2-Casagrande-Venice-Heritage-Tourism-Demography.pdf>

Città di Venezia, *Project of territorial governance of tourism in Venice*. 2017.

Città di Venezia. Gestione Flussi Turisitici, Proposte per la Gestione del Turismo 8 rif. odg. del 23-12-2015): Audizione progetto Venice Projet Center di Fabio Carrera. Seduta del 05-12-2016. Disponibile al seguente indirizzo:

[http://consigliocomunale.comune.venezia.it/?pag=atti\\_verb\\_351](http://consigliocomunale.comune.venezia.it/?pag=atti_verb_351)

Città di Venezia. Progetto di *governance* territoriale del turismo a Venezia, 2016-2018.

Comune di Venezia. Dati relativi alla Popolazione residente totale nella Municipalità di Venezia (Venezia-Murano-Burano) divisa per sesso. Disponibile al seguente indirizzo:

<https://portale.comune.venezia.it/millefoglie/statistiche/home>

Comune di Venezia, Settore Turismo, dicembre 2017, *Destination Management Plan 2016-2018 – Organizzazione della destinazione VENEZIA*.

de Jager, Thomas (edited by the World Tourism Organization, 2019), 'Case study 1: Amsterdam, Netherlands – A strategy to keep a growing city in balance', in: World Tourism Organization; Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (eds., 2019), 'Overtourism'? – *Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid, pp. 14–16.

ENAC (2018) Dati di traffico 2018. Disponibile al seguente indirizzo:

[https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2019-Mar/Dati di traffico 2018.pdf](https://www.enac.gov.it/sites/default/files/allegati/2019-Mar/Dati%20di%20traffico%202018.pdf)

E. Lorenzini. Corriere del Veneto (Venezia e Mestre). Le chiamavano Mercerie, 25 aprile 2017.

McKinsey&Company, The World Travel & Tourism Council, *Managing Overcrowding in Tourism Destinations, 2017*.

Milano C., *Saturazione turistica e movimenti di protesta a Barcellona*. ANANKE, ottobre 2018, Milano.

Navarro Jurado E., Damian I.M., Fernández-Morales A., *Carrying capacity model applied in coastal destinations*. Università di Malaga, Spagna.

Panayiotopoulos A., Pisano C., *Overtourism Dystopias and Socialist Utopias: Towards an Urban Armature for Dubrovnik*. 2019.

Peeters P., Gössling S., Klijis J., Milano C., Novelli M., Dijkmans C., Eijgelaar E., Hartman S., Heslinga J., Isaac R., Mitas O., Moretti S., Nawijn J., Papp B., Postma A., 2018, *Research for TRAN Committee – Overtourism: impact and possible policy responses*, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.

Puljić, I.; Knežević, M. and Šegota, T. (edited by the World Tourism Organization, 2019), 'Case study 8: Dubrovnik, Croatia', in: World Tourism Organization; Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (eds., 2019), 'Overtourism'? – *Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid, pp. 40–43.

Séraphin H., Gowreesunkar V., Zaman M., Bourliataux-Lajoie S., *Community based festival as a tool to tackle tourismophobia and antitourism movements*. 2018.

S raphin H., Zaman M., Olver S., Bourliataux-Lajoinie S., Dosquet F., *Destination branding and overtourism*, Journal of Hospitality and Tourism Management 2019.

S raphin H., Sheeran P., Pilato M., *Overtourism and the fall of Venice as a destination*, Journal of Destination Marketing and Management. *Annals of Tourism Reserch* 43, 2013.

Tourism Recreation Reserch, *Is the overtouris the downside of mass tourism*. 2018.

UNEP and UNWTO, *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. 2005, pp.11-12.

Van der Borg, J. (edited by the World Tourism Organization, 2019), 'Case study 18: Venice, Italy', in: World Tourism Organization; Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (eds., 2019), *'Overtourism'? – Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid, pp. 76–78.

Van der Borg J., *Dispensa di Economia del Turismo. Parte II: Offerta, Sostenibilit , Impatto*. Dicembre 2009

Van der Borg J., *Tourism and Urban Developement. The impact of tourism on urban developement: towards a theory of urban tourism and its application to the case of Venice, Italy*. 14 Febbraio, 1991.

Weber F., *Overtourism. An analysis of contextual factors contributing to negative developments in overcrowded tourism destinations*.

World Tourism Organization (UNWTO); Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (2018), *'Overtourism'? – Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Executive Summary*, UNWTO, Madrid.

World Tourism Organization; Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (eds., 2019), *'Overtourism'? – Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Volume 2: Case Studies*, UNWTO, Madrid.

## SITOLOGIA

<https://www.artribune.com/professioni-e-professionisti/politica-e-pubblica-amministrazione/2019/01/venezia-tassa-di-sbarco-opinione-stefano-monti/>

<http://blog.terminologiaetc.it/2017/08/11/origine-significato-turismofobia/>

<https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=324050>

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtoispsosglobalsurveysummary.pdf>

<https://www.collinsdictionary.com/it/submission/19794/Overtourism>

<https://edition.cnn.com/travel/article/venice-separates-tourists-and-locals/index.html>

<https://edition.cnn.com/travel/gallery/venice-too-many-tourists/index.html>

<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/TR-08-2017-0138>

<https://www.express.co.uk/news/world/952796/Tourism-tourists-Venice-travel-segregation-checkpoints-protest>

<https://eurekamag.com/pdf/001/001720384.pdf>

<https://flussiturismo.wordpress.com/proposta-s-marco-pass/>

[http://www.governo.it/sites/governo.it/files/Patto\\_Venezia\\_20161126.pdf](http://www.governo.it/sites/governo.it/files/Patto_Venezia_20161126.pdf)

<https://www.infobuild.it/approfondimenti/mestre-quattro-nuovi-alberghi-mtk/>

<https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-venezia-informazioni-utili>

<http://insideairbnb.com/venice/>

<https://www.lavocedineyork.com/people/2018/05/15/turistificazione-e-gentrificazione-a-chi-appartiene-davvero-la-citta/>

<https://www.liberoquotidiano.it/news/economia/11696280/venezia-canoni-d-affitto-alle-stelle-spariscono-i-negozi-storici.html>

<https://live.comune.venezia.it/it/2018/07/limitazione-nuove-apertura-di-attivita-di-somministrazione-e-bevande-la-giunta-d-il-libera>

<https://live.comune.venezia.it/it/2019/02/piazza-san-marco-il-sindaco-brugnaro-costituisce-gruppo-di-lavoro-la-sua-tutela>

<https://live.comune.venezia.it/it/contributo-accesso-sbarco-venezia-come-funziona>

<https://live.comune.venezia.it/it/2019/02/contributo-di-accesso-nazi>

<http://www.officinaturistica.com/2019/02/visitflanders-in-viaggio-verso-il-domani/>

[https://portale.comune.venezia.it/utilities/delibereconsiglio/files/2018/DC\\_2018\\_34\\_41685\\_DC\\_2018\\_34\\_deliberazione.pdf](https://portale.comune.venezia.it/utilities/delibereconsiglio/files/2018/DC_2018_34_41685_DC_2018_34_deliberazione.pdf)

<http://www.rainews.it/dl/rainews/media/La-parola-del-momento-Overtourism-E-Venezia-naturalmente-capitale-mondiale-3d749e9f-9c39-4bfd-8a81-468b1d411ea5.html#foto-1>

<http://www.risposteturismo.it/speciale-crociere/>

<https://skift.com/about/>

<https://skift.com/2018/08/14/the-genesis-of-overtourism-why-we-came-up-with-the-term-and-whats-happened-since/>

<http://statistica.regione.veneto.it/Pubblicazioni/RapportoStatistico2018/pdf/capitolo-3.pdf>

<https://www.touringclub.it/notizie-di-viaggio/lunga-vita-a-venezia-ecco-il-manuale-per-tutelare-la-citta-piu-bella-e-piu>

[https://www.travelnstop.com/news/cronaca/venezia-soffre-overtourism\\_424259](https://www.travelnstop.com/news/cronaca/venezia-soffre-overtourism_424259)

<http://www.unesco.it/it/PatrimonioMondiale/Detail/479>

<https://whc.unesco.org/en/list/394>

<http://www.veneziatoday.it/attualita/airbnb-venezia-alloggi-raddoppiati-3-anni.html>

<http://www.veneziacambia.org/2015/05/21/la-presenza-di-veneziana/>

<http://www.veneziatoday.it/cronaca/coin-excelsior-venezia-chiusura-definitiva.html>

[http://www.veniceandlagoon.net/web/wp-content/uploads/2014/12/PDG\\_veneziaelasualaguna\\_2012-2018.pdf](http://www.veniceandlagoon.net/web/wp-content/uploads/2014/12/PDG_veneziaelasualaguna_2012-2018.pdf)

<https://venicewiki.org>

<https://vikeshkashyap.blogspot.com/2017/04/cohen-and-plog-theory.html>

<https://www.vtp.it>

<https://www.wttc.org>