

ORIGINALE



Esente da imposta di
bollo ai sensi
dell'art. 8) L. 266/91
(Volontariato)

COMUNE DI RAVENNA

codice fiscale n.00354730392

REPERTORIO N. 2738 P.G.n.26931/2006

CONVENZIONE FRA IL COMUNE DI RAVENNA E L'AS-
SOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI PER LA REALIZZAZIONE
DI UN CENTRO DI ACCOGLIENZA E INTRODUZIONE ALLA
VISITA DELLA CITTA' DI RAVENNA.

Ravenna, 29 MAR 2006

Con la presente scrittura privata, da valere ad ogni effetto di ragione e di
legge, tra:

Dott.ssa MARIA GRAZIA MARINI, nata a Forlì il 08.12.1960, Dirigente
del Servizio Turismo e Attività Culturali, la quale interviene ed agisce nel
presente atto in nome e rappresentanza del Comune di Ravenna, ai sensi
dell'art.107, comma 3 del D.Lgs. 18.08.2000 n.267, dell'art.43 dello Statuto
Comunale e dell'art.36 del Regolamento per la Disciplina dei Contratti, per
dare esecuzione alla Deliberazione del Commissario Straordinario
P.G.n.26931/150 del 24.03.2006, divenuta esecutiva il 10.04.2006 ai sensi e
per gli effetti dell'art.134 del D.Lgs.n.267/2000, deliberazione che in copia
si allega al presente atto sotto la lettera A).

E

Signor BRUNO PINI nato a Cotignola (RA) il 10.07.1936, residente a
Ravenna, in via Camporesi n. 9, il quale interviene ed agisce nel presente
atto nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante dell'Associazione
Volontari Aclisti con sede in Ravenna via Oriani n. 44 (Codice fiscale
n.92028610399), come risulta dall'offerta presentata dall'Associazione in

P. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE
[Firma]

P. IL COMUNE DI RAVENNA
IL DIRIGENTE
SERVIZIO TURISMO E ATTIVITA' CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

data 10.03.2006, che si allega al presente atto sotto la lettera B).

PREMESSO

- che la Legge 11 agosto 1991, n. 266 riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo promuovendone lo sviluppo nell'autonomia e favorendone l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuale dallo Stato e dagli Enti pubblici;

- che la Regione Emilia Romagna ispirandosi ai principi della Legge quadro sul volontariato e ai principi fondanti la Carta dei Valori del Volontariato, adottata dalle rappresentanze nazionali del volontariato il 4/12/2001 a conclusione dell'Anno internazionale del volontariato, con Legge Regionale 21 febbraio 2005, n. 12 ha disciplinato i rapporti fra le istituzioni pubbliche e le organizzazioni di volontariato;

- che con Deliberazione della Giunta Comunale P.G. n.1886/14 del 05.01.2006, divenuta esecutiva a termini di legge, è stato deciso di avviare il procedimento per l'attivazione di una convenzione con le Associazioni di Volontariato iscritte nell'apposito Registro, operanti nel nostro territorio e con una specializzazione nel settore, finalizzata alla realizzazione di un centro di accoglienza e introduzione alla visita alla città di Ravenna presso la sala IAT Teodorico adiacente al museo di Teodorico, prevedendo una spesa di Euro 5.000,00= ;

- che con Determinazione Dirigenziale DW n. 32/2006 del 21.02.2006, P.G. n. 15465/2006, divenuta esecutiva a termini di legge, è stato approvato l'avviso con il quale si pubblicizzava la volontà dell'Amministrazione

p. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE
Dott. Bruna Pin

p. IL COMUNE DI RAVENNA
IL DIRIGENTE
SERVIZIO TURISMO E ATTIVITA' CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

Comunale di stipulare una convenzione con un'Associazione di Volontariato per la realizzazione di un centro di accoglienza e di introduzione alla visita alla città di Ravenna presso la sala adiacente lo IAT di Teodorico;

- che con Deliberazione del Commissario Straordinario P.G. n.26931/150 del 24.03.2006, divenuta esecutiva a termini di legge, sono stati approvati:

1) il verbale redatto dalla Commissione Giudicatrice ed è stato disposto il conseguente affidamento per la realizzazione del progetto di cui all'oggetto all'Associazione Volontari Aclisti di Ravenna; 2) la bozza di convenzione con decorrenza dall'esecutività dell'atto di approvazione della stessa sino al 5 novembre 2006; 3) la spesa complessiva di Euro 5.000,00=.

Tutto ciò premesso come facente parte integrante e sostanziale del presente atto, fra le parti sopra costituite si conviene e stipula quanto segue:

ART. 1) OGGETTO E FINALITA'

Il Comune di Ravenna, come sopra rappresentato, affida all'Associazione Volontari Aclisti, (di seguito denominata "organizzazione"), che accetta il progetto, per l'organizzazione di un centro di accoglienza turistica presso lo IAT Teodorico a Ravenna.

Il Comune di Ravenna, volendo garantire l'attività istituzionale di valorizzazione turistica del proprio territorio assegnata nello specifico dalla L.R. n. 28/93 ai Comuni di ambito turistico e definita successivamente dalla L.R. n. 7/98 che individua fra le funzioni dei Comuni, oltre alla valorizzazione del territorio, l'assicurazione dei servizi turistici di base relativi all'accoglienza, assistenza e informazione ai turisti, ritiene particolarmente utile ed efficace l'attività proposta dall'Associazione

P. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI
IL PRESIDENTE
[Firma]

P. IL COMUNE DI RAVENNA
IL PRESIDENTE
SERVIZIO TURISMO E ATTIVITA' CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

Volontari Aclisti, complementare e non sostitutiva dei servizi di competenza dell'Amministrazione Pubblica, che prevede in particolare l'organizzazione di un centro di accoglienza ai turisti e un'attività di introduzione alla visita alla città presso la sala IAT Teodorico adiacente al Mausoleo di Teodorico. L'attività si rivolge ai turisti individuali o organizzati in gruppi e in particolare al turismo scolastico, garantendo un servizio di accoglienza nei mesi di aprile, maggio, giugno, settembre e ottobre 2006 grazie a volontari dell'Associazione in possesso delle cognizioni necessarie allo svolgimento di tale attività.

P. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE
 Sig. Brugnolini

Il progetto prevede l'organizzazione di un punto di accoglienza turistica presso lo IAT adiacente al Mausoleo di Teodorico in via delle Industrie, 14 a Ravenna dove è allestita una sala conferenza con una capienza di circa 90 persone, attrezzata con poltroncine, schermo, video proiettore e PC. Tale attività si svolgerà nei mesi di aprile, maggio, giugno, settembre e ottobre negli orari di apertura dello IAT indicativamente dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15 alle 18 e comunque per non più di 6 ore al giorno.

I volontari avranno il compito di accogliere i turisti individuali o organizzati in gruppi e i gruppi scolastici presidiando all'organizzazione logistica e di gestione della sala. Il loro operato sarà di supporto alle guide, accompagnatori e insegnanti nell'attività di introduzione alla visita alla città, con particolare riferimento ai monumenti riconosciuto patrimonio dell'Unesco, mediante l'utilizzo di supporti video, cd e/o dvd appositamente realizzati.

P. IL COMUNE DI RAVENNA
 IL DIRIGENTE
 SERVIZIO TURISMO E PATRIMONIO CULTURALI
 Dott.ssa Maria Grazia Marini

I volontari avranno, inoltre, una funzione di supporto all'attività dell'addetto IAT nell'accoglienza dei turisti.

ART. 2) GESTIONE DELL'ATTIVITA'

"L'organizzazione" si impegna, per lo svolgimento delle attività nel territorio comunale, ad utilizzare prevalentemente i propri soci volontari, e prioritariamente quelli residenti nell'ambito territoriale interessato dall'intervento.

"L'organizzazione" garantisce che gli operatori inseriti nelle attività oggetto della presente convenzione siano in possesso delle necessarie cognizioni tecniche e pratiche necessarie allo svolgimento delle attività di servizio o delle prestazioni specifiche. Tali operatori verranno infatti individuati fra coloro che hanno partecipato, conseguendo il relativo attestato di partecipazione al corso di formazione specifico "Il Volontariato per accogliere il turista".

All'inizio delle attività, i responsabili della gestione del progetto, nominati rispettivamente dal Comune di Ravenna nella persona della dott.ssa Stefania Canosani e "dell'organizzazione" nella persona del signor Bruno Pini predispongono il programma operativo per la realizzazione del progetto di cui al precedente articolo.

Per la prestazione delle attività convenzionate, "l'organizzazione" mette a disposizione un massimo di 25 volontari.

ART. 3) ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITA'

"L'organizzazione" si impegna affinché le attività programmate siano rese con continuità per il periodo preventivamente concordato e si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione al responsabile nominato dal Comune di Ravenna delle interruzioni che, per giustificato motivo, dovessero intervenire nello svolgimento delle attività, nonché a comunicare

p. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE

Signor Bruno Pini

p. IL COMUNE DI RAVENNA

IL DIRIGENTE

SERVIZIO TURISMO E CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

le eventuali sostituzioni degli operatori.

Il Comune di Ravenna é tenuto a comunicare immediatamente al responsabile nominato "dall'organizzazione" ogni evento che possa incidere sull'attuazione del progetto, nonché a comunicare tempestivamente "all'organizzazione" ogni evento che possa incidere sulla validità della presente convenzione.

I responsabili della gestione del progetto vigilano sullo svolgimento delle attività, avendo cura di verificare che gli operatori rispettino i diritti, la dignità e le opzioni degli utenti e dei fruitori delle attività stesse e che queste ultime vengano svolte con modalità tecnicamente corrette e nel rispetto delle normative specifiche di settore.

I responsabili verificano i risultati del programma operativo attraverso incontri periodici, visite sul posto e colloqui con i fruitori effettuate anche disgiuntamente.

ART. 4) ASSICURAZIONI

"L'organizzazione" garantisce che i volontari inseriti nelle attività siano coperti da assicurazione contro infortuni, malattie connesse allo svolgimento delle attività stesse e per la responsabilità civile verso terzi, secondo quanto stabilito dall'art.4 della Legge 11 agosto 1991, n. 266; in tal senso "l'organizzazione", dovrà comunicare gli estremi della polizza assicurativa ed eventuali variazioni.

ART. 5) ATTREZZATURE

Nella sala dove sarà predisposto il punto di accoglienza sono già presenti un video proiettore, uno schermo e un PC.

ART. 6) RIMBORSI SPESE

P. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE
Dott. Bruno Pini

P. IL COMUNE DI RAVENNA
IL DIRIGENTE
SERVIZIO TURISMO E ATTIVITÀ CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

Sono ammesse a rimborso le spese relative a: coperture assicurative, rimborsi spese trasferimento, spese generali (telefoniche, organizzazione, eventuali supporti tecnici).

Il Comune di Ravenna si impegna a rimborsare "all'organizzazione" ogni spesa rientrante nell'elencazione del comma precedente, nei limiti indicati e su presentazione di apposita documentazione giustificativa.

Eventuali spese oggettivamente non documentabili saranno rimborsate su presentazione di apposita dichiarazione firmata dal presidente "dell'organizzazione", l'importo di dette spese dovrà comunque essere marginale rispetto alla spesa globalmente rimborsata.

La rendicontazione delle spese sarà presentata "dall'organizzazione" al Comune di Ravenna in due date: entro il 15 luglio per il trimestre aprile, maggio, giugno; entro il 15 novembre per il bimestre settembre, ottobre.

Il Comune di Ravenna provvederà a rimborsare le spese entro sessanta giorni dalla presentazione delle relative note e, comunque, non oltre novanta giorni dalla presentazione delle stesse.

ART. 7) ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO

Il Comune di Ravenna si impegna a fornire occasioni concrete di riqualificazione ed aggiornamento ai volontari impegnati nello svolgimento delle attività oggetto della presente convenzione, secondo modalità da concordare con "l'organizzazione" contraente.

"L'organizzazione" è tenuta ad assicurare che i volontari partecipino alle iniziative di cui sopra.

Il Comune di Ravenna si impegna, inoltre, a fornire supporti tecnici per divulgare congiuntamente informazioni circa gli obiettivi e l'attuazione del

P. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

IL PRESIDENTE

Signor Bruno Pini

P. IL COMUNE DI RAVENNA

IL DIRIGENTE

SERVIZIO TURISMO E ATTIVITA' CULTURALI.

Dott.ssa Maria Grazia Marini

progetto di cui all'art.1) del presente atto.

ART. 8) VALIDITA' E RINNOVO

La presente convenzione ha validità dall'approvazione dell'atto deliberativo di riferimento sino al 5 novembre 2006.

L'eventuale rinnovo è oggetto di apposita nuova convenzione.

Al termine della validità della convenzione i responsabili della gestione del progetto presentano agli enti di riferimento una relazione congiunta sull'attività oggetto della presente convenzione.

ART. 9) RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE

Il Comune di Ravenna può risolvere la presente convenzione in ogni momento, previa diffida, per provata inadempienza da parte "dell'organizzazione" degli impegni previsti nei precedenti articoli, senza oneri a proprio carico se non quelli derivanti dalla liquidazione delle spese sostenute "dall'organizzazione" stessa fino al ricevimento della diffida.

"L'organizzazione" può risolvere la presente convenzione in ogni momento, previa diffida di almeno quindici giorni, per provata inadempienza da parte dell'Ente pubblico di impegni previsti nei precedenti articoli che riguardino in senso stretto l'attività oggetto della presente convenzione.

ART.10) CONTROVERSIE

Nell'eventualità che sorgano controversie inerenti o conseguenti all'applicazione e/o interpretazione del presente atto, le stesse saranno devolute alla competenza del Giudice Ordinario del Foro di Ravenna.

ART.11) SPESE CONTRATTUALI

Le spese inerenti e conseguenti al presente atto, sono a carico dell'Associazione Volontari Aclisti, che espressamente le assume.

p. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI
IL PRESIDENTE
Saverio Bruno Pini

p. IL COMUNE DI RAVENNA
IL DIRIGENTE
SERVIZIO TURISMO E ATTIVITÀ CULTURALI.
Dott.ssa Maria Grazia Marini

ART.12) REGISTRAZIONE

Il presente atto, redatto in duplice originale, è esente dall'imposta di bollo e dall'imposta di registro ai sensi dell'art. 8, comma 1° della Legge 266/91.

ART.13) ACCETTAZIONE IN FORMA SPECIFICA

I legali rappresentanti del Comune di Ravenna e dell'Associazione Volontari Aclisti accettano specificatamente tutti gli articoli contenuti nella convenzione, il cui testo è stato approvato con deliberazione del Commissario Straordinario P.G.n.26931/150 del 24.03.2006.

Si allegano al presente atto, perché ne facciano parte integrante e sostanziale, previa lettura approvazione e sottoscrizione fattane dalle parti:

A) Copia della Deliberazione del Commissario Straordinario P.G.n.26931/150 del 24.03.2006, corredata della bozza di convenzione;

B) Offerta presentata dall'Associazione in data 10.03.2006.

Letto, approvato e sottoscritto.

p. IL COMUNE DI RAVENNA

Dott.ssa Maria Grazia Marini

p. L'ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

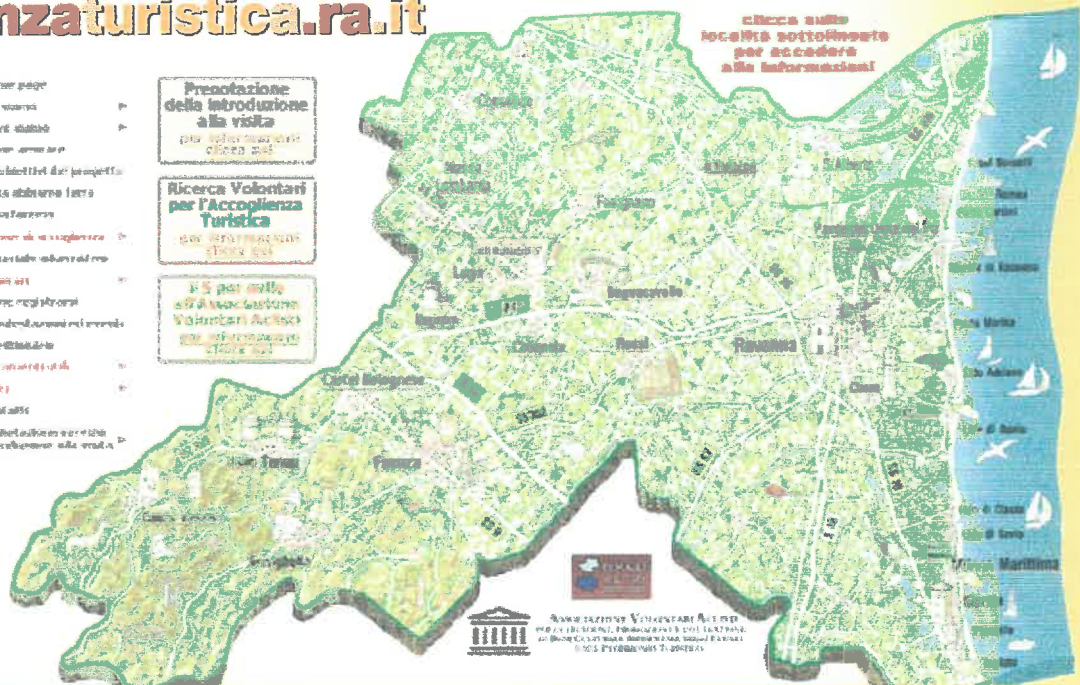
Signor Bruno Pini

Comune di Ravenna		
Servizio Appalti, Contratti ed Acquisti		
Rep. n. <u>2438</u> PG. N. 26931/2006		
Marche da bollo	Euro	esente
Diritti di Segreteria	Euro	0,52
Diritti di Scritturazione	Euro	18,72
Imposta di registro	Euro	esente
Bollo distinta	Euro	esente
Totale	Euro	19,24
Depositata	Euro	19,24
L'Istruttore Mattea Melandri		
c/c postale n. <u>246</u> del <u>04.05.06</u>		

[illegible]

Ricerca Volontari per l'Accoglienza Turistica

US per capita
annual income
\$10,000. As the
rate of population
growth is

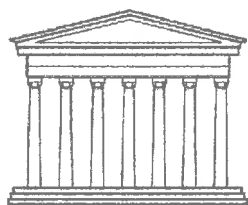


www.accoglienzaturistica.ra.it

Il servizio di introduzione alla visita alla città di Ravenna, in via sperimentale per l'anno 2006, è istituito nei mesi di maggior afflusso: aprile, maggio, giugno, settembre e ottobre.

48100 Ravenna - Via Oriani, 44
Tel. 0544 251948 - Fax 0544 251949
www.volontariaclisti.org
info@volontariaclisti.org
Cell. 340 7252759





ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

PER LA FRUIZIONE, PROMOZIONE E DIVULGAZIONE DI BENI CULTURALI,
AMBIENTALI, DEGLI EVENTI E DEL PATRIMONIO TURISTICO

I - 48100 RAVENNA - VIA ORIANI, 44 (Casa del Volontariato 3° piano)
Tel. +39 0544 251948 - Fax +39 0544 251949
e-mail: volontariaclisti@racine.ra.it - sito: www.volontariaclisti.org

Progetto di sviluppo CSV 2007-2008

IL Volontariato per L'Accoglienza Turistica

inserito nel PIANO di GESTIONE del SITO UNESCO di RAVENNA, si realizza
in Convenzione e la Compartecipazione dell'Amministrazione Comunale

www.accoglienzaturistica.ra.it

La nozione **accoglienza** è al cuore stesso dell'attività turistica, essendo questa essenzialmente fondata sullo scambio, gli incontri, il contatto, le relazioni.

Di fatto, il **prodotto turistico è un prodotto ad altissima componente relazionale**, come testimoniano anche le ricerche di mercato che pongono la qualità delle strutture ricettive e l'ospitalità della popolazione ai primi posti come importanza nell'elenco degli elementi che compongono l'offerta turistica.

L'Associazione intende contribuire a promuovere un'attenta cultura della Relazione, in una realtà locale all'avanguardia: istituire un patto di prossimità con il Turista, che rafforzi la qualità delle relazioni, caratterizzandosi come un esempio dell'esperienza dell'autonomia locale a garanzia della durata della relazione nel tempo, comporta il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

2-Attività di accoglienza e introduzione alla visita svolta nel 2006

L'attività iniziata il 01/04/06 e sospesa il 30/06/06, ripresa il 01/09/06 e si è conclusa il 31/10/06. Si è svolta in collaborazione con il Personale dell'Ufficio IAT del Mausoleo di Teodorico, sono stati impiegati mediamente n.25 Volontari per il servizio di accoglienza e l'introduzione alla visita, con particolare riferimento ai monumenti riconosciuti dall'UNESCO.

Il successo dell'iniziativa, pur in presenza di diverse carenze organizzative che promozionali, è andato oltre le aspettative ed ha coinvolto:

-**Turisti Italiani** (adulti e studenti) **n° 1.312**

-**Turisti Stranieri**(adulti) **n° 377**

tot.n°1.689

3-Linee per il Progetto 2007-2008

Il rinnovo della Convenzione e la Compartecipazione dell'Amministrazione Comunale di Ravenna al Progetto di Sviluppo CSV :**IL VOLONTARIATO PER L'ACCOGLIENZA TURISTICA** e l'insieme dei servizi aggiuntivi potranno integrare positivamente il Piano di Gestione del sito UNESCO.

La nozione **accoglienza** è al cuore stesso dell'attività turistica, essendo questa essenzialmente fondata sullo scambio, gli incontri, il contatto, le relazioni.

Di fatto, il **prodotto turistico è un prodotto ad altissima componente relazionale**, come testimoniano anche le ricerche di mercato che pongono la qualità delle strutture ricettive e l'ospitalità della popolazione ai primi posti come importanza nell'elenco degli elementi che compongono l'offerta turistica

L'Associazione intende contribuire a promuovere un'attenta cultura della Relazione, in una realtà locale all'avanguardia: istituire un patto di prossimità con il Turista, che rafforzi la qualità delle relazioni, caratterizzandosi come un esempio dell'esperienza dell'autonomia locale a garanzia della durata della relazione nel tempo, comporta il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

In particolare:

-La gestione del Centro di Accoglienza e Introduzione alla visita della città di Ravenna presso la sala conferenze dell'Ufficio IAT- Mausoleo di Teodorico, i Volontari gestiranno la sala, le attrezzature, l'accoglienza, la programmazione delle prenotazioni.

Il loro operato, in via prioritaria sarà rivolto ai gruppi liberi, agli insegnanti, ai capi gruppo, a guide e accompagnatori, con la proiezione di filmati che abbiano un particolare riferimento ai monumenti UNESCO.

-La gestione e lo sviluppo del sito web: www.accoglienzaturistica.ra.it, il quale oltre ad illustrare i Beni Monumentali della Città con particolare attenzione a quelli riconosciuti dall'UNESCO patrimonio dell'Umanità, sperimenta, attraverso un nuovo servizio di assistenza on-line, la risposta alla domanda di personalizzazione del pacchetto di servizi turistici per la visita o vacanza di singoli, gruppi o famiglie.

-Eventuali interventi aggiuntivi e programmati, con servizi di accoglienza e assistenza ai turisti, nei punti critici della città e nei momenti di massima affluenza, ad esempio: Scolastico o Mosaico di notte.

-Monitoraggio periodico sullo stato dell'accoglienza, con apposito questionario, si potrà compilare anche tramite il sito: **www.accoglienzaturistica.ra.it**. e la compilazione incentivata con l'estrazione semestrale di un premio (Week-end per due pax), riservata a coloro che hanno collaborato alla buona riuscita del monitoraggio.

-La raccolta dei dati sui flussi turistici giornalieri, per definire la **mappa** delle concentrazioni degli arrivi nella città d'Arte. La mappa dovrà costituire un valido aiuto ai turisti a pianificare il viaggio nel periodo di migliore fruizione e incentivare le opportunità della bassa stagione.

-La raccolta delle informazioni per l'analisi delle motivazioni e delle esigenze, per arrivare alla realizzazione di uno Standard condiviso di servizi di qualità e la conseguente stesura di una **Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità**, funzionale al valore della Città Patrimonio dell'Umanità riconosciuta dall'UNESCO.

-La realizzazione di moduli formativi per nuovi Volontari da coinvolgere nel Progetto, tenersi con lezioni settimanali per concludersi con un Forum Pubblico, nella sala del Consiglio Comunale.

-Una Segreteria operativa permanente per il coordinamento dei servizi di gestione del Centro di Accoglienza e Introduzione alla Visita.



ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI

PER LA FRUIZIONE, PROMOZIONE E DIVULGAZIONE DI BENI CULTURALI,
AMBIENTALI, DEGLI EVENTI E DEL PATRIMONIO TURISTICO

I - 48100 RAVENNA - VIA ORIANI, 44 (Casa del Volontariato 3° piano)

Tel. +39 0544 251948 - Fax +39 0544 251949

e-mail: volontariaclisti@racine.ra.it - sito: www.volontariaclisti.org

Orientamenti per realizzare la Carta dell'Accoglienza e Ospitalità nella Città di Ravenna, riconosciuta dall'Unesco Patrimonio dell'Umanità

La presentazione della Carta dell'Ospitalità per le Destinazioni Turistiche partirà, innanzitutto, dall'analisi delle **motivazioni e delle esigenze concrete** che hanno spinto il committente a sentire la necessità di identificare degli standard di qualità (e non solo) che possano rendere maggiormente interessante ed appetibile una destinazione turistica.

Ovviamente, risulta essere fondamentale, nella applicazione concreta degli elementi che la caratterizzano, il ruolo dei singoli abitanti della zona di riferimento ma anche e soprattutto il **ruolo propulsore** delle Istituzioni presenti ed operanti sul territorio.

Prima di affrontare la lettura dettagliata della Carta, tuttavia, si procederà ad una analisi di alcuni concetti chiave che sono stati alla base della realizzazione della stessa: cosa si intende per **qualità** nel sistema turistico di una determinata zona, il concetto di **prossimità** tra la destinazione, il turista e la società che lo accoglie, la **condivisione dei valori** tra i medesimi soggetti.

Altrettanto importante sarà poi la illustrazione e spiegazione di alcune **parole chiave** da cui si è preso spunto: verrà analizzata e spiegata la differenza tra l'idea di turismo accessibile, turismo sostenibile, turismo responsabile ed ecoturismo.

Successivamente, si procederà con un veloce excursus del **processo di elaborazione** della stessa; il punto di partenza è stato un confronto con altri codici etici nonché con altre esperienze pilota del settore che hanno implicato l'adozione volontaria di standard di qualità.

Importante sarà poi capire, anche da un punto di vista **giuridico**, il valore più o meno vincolante dell'adozione della Carta, con le implicazioni che ciò potrebbe comportare.

Infine, si renderà evidente come l'adozione dei comportamenti suggeriti ed indicati nella Carta da parte di tutti i potenziali soggetti cui essa è rivolta (i singoli operatori del settore turistico, i cittadini, le Istituzioni fino allo stesso turista beneficiario) porterà inevitabilmente benefici all'intera comunità, rendendo palesi gli **obiettivi** ultimi che la stessa si pone come scopo da raggiungere.



ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI
PER LA FRUIZIONE, PROMOZIONE E DIVULGAZIONE DI BENI CULTURALI,
AMBIENTALI, DEGLI EVENTI E DEL PATRIMONIO TURISTICO

I - 48100 RAVENNA - VIA ORIANI, 44 (Casa del Volontariato 3° piano)
Tel. +39 0544 251948 - Fax +39 0544 251949
e-mail: volontariacalisti@racine.ra.it - sito: www.volontariacalisti.org



Con il patrocinio e la collaborazione di:



Il Volontariato per Accogliere il Turista

Il progetto è inserito nel PIANO di GESTIONE del Sito UNESCO di RAVENNA ed è promosso dall'Associazione Volontari Aclisti con il supporto tecnico di Per gli altri-Centro di Servizio per il Volontariato in Provincia di Ravenna, dal CTA-Centro Turistico Acli, la collaborazione dell'Università La Bicocca di Milano- Facoltà Sociologia del Turismo.

L'Associazione Volontari Aclisti nasce dodici anni fa per dare il proprio contributo alla fruizione e alla promozione dei Beni Culturali e Ambientali e degli Eventi in Provincia di Ravenna. **L'Associazione Volontari Aclisti** in questi anni realizza servizi di informazione e assistenza al turista, ricerche e studi sulla fruizione dei Beni Culturali e Ambientali e attiva anche corsi di formazione che hanno coinvolto circa 500 volontari, contribuendo all'elevazione culturale dei cittadini.

Con queste attività ha chiuso il secolo e il millennio scorso, anche con un significativo contributo agli eventi del grande Giubileo del 2000. **Un punto di arrivo, per una nuova partenza.**

L'oggi del volontariato è reso possibile grazie a quel ricco passato e a quelle radici religiose, ideologiche, culturali da cui proviene e da cui attingere forza e provocazioni per **ri-progettare** il futuro. Un futuro: **"di promotore della cultura e della prassi della solidarietà e di agente del mutamento sociale"**.

L'Associazione Volontari Aclisti, all'alba del terzo millennio, ha aperto una nuova stagione, assumendo i principi della **Carta dei Valori del Volontariato** e con questa guida, intende aprire nuovi spazi di intervento del Volontariato, proponendo questo primo progetto, che affida ai volontari, giovani e adulti, dell'Associazione Volontari Aclisti, il ruolo di integrazione agli Enti dell'Accoglienza e dell'Informazione per gli ospiti-turisti. Il progetto pratico e sperimentale, vuole essere anche una risposta alla sollecitazione espressa nel documento: **I VALORI DELLA CITTA' OSPITALE-Verso una "Carta dell'Ospitalità"** presentato dall'APT-Azienda di Promozione Turistica dell'Emilia-Romagna, nel convegno di Rimini, dell'Agosto-2004. L'intervento è rivolto a coloro che raggiungono le nostre città e in particolare nei momenti di massima affluenza. **L'obiettivo è quello di realizzare una collaborazione tra attori pubblici e privati, per la costruzione di un sistema di relazioni atte a sperimentare un nuovo modello di Accoglienza, più attento alla qualità dell'Ospitalità.** Anche con l'aiuto all'introduzione alla visita (tenute da guide professionali); l'assistenza nei luoghi di maggiore affluenza: Stazioni Ferroviarie; Parcheggi; sbarco Crociere ;ecc. Collaborare, con il proprio **Sito Web sull'accoglienza turistica** (www.accoglienzaturistica.ra.it, in fase di costruzione) alla migliore preparazione e pianificazione del viaggio, come strumento unitario, che possa superare l'attuale frammentazione delle informazioni . Al loro arrivo, gli ospiti-turisti, possano essere facilitati alla migliore fruizione del nostro patrimonio storico, artistico e culturale, in particolare quello riconosciuto dall'UNESCO. In questo modo si cerca di promuovere un'attenta cultura **dell'accoglienza e della qualità dell'ospitalità**. **In una realtà locale all'avanguardia, istituire un patto di prossimità che rafforzi la qualità delle relazioni, caratterizzandosi come un esempio dell'esperienza del luogo e garanzia di durata della relazione nel tempo.**

SCHEMA DEL PROGETTO

1-Rilevazione. Il progetto propone la somministrazione di un questionario sull'accoglienza turistica presente nel territorio ad un campione di **Stakeholder** (insegnanti o capi-gruppo) in visita nelle città di Ravenna, Russi, Lugo e Faenza.

La prima fase da realizzare nella primavera-estate 2005, da ripetere nel 2006. I risultati ottenuti, potranno servire anche per la progettazione dei servizi integrativi. Il questionario è scaricabile dal Sito Web: www.volontariaclisti.org e dopo la compilazione si può inviare via E-mail a : volontariaclisti@ra.ine.ra.it

I risultati della **Rilevazione**, saranno periodicamente pubblicati nel sito: www.volontariaclisti.org

2-Ricerca di volontari. Si attuerà una campagna di ricerca (primavera-estate 2005), di nuovi volontari disponibili a partecipare al corso preparatorio per la fornitura di servizi di volontariato per accogliere i turisti e dovranno occuparsi anche della gestione dell'attività della propria **Associazione**.

3-Realizzazione di un corso di formazione. Consiste nel formare i volontari già presenti nell'Associazione e i nuovi arrivati, in merito all'attivazione del nuovo servizio integrativo all'accoglienza turistica. Le materie da trattare riguarderanno indicativamente :

- I diritti e i doveri del volontario, la nuova legislazione regionale e i mutamenti del sostegno Governativo;
- La Carta dei Valori del Volontariato;
- Le tecniche dell'Informazione e dell'Accoglienza;
- La Comunicazione verbale e non, verso l'Ospite;
- La Sociologia dell'accoglienza per i turisti della modernità.
- Viaggiare, Visitare e Accogliere;
- I flussi turistici e i servizi presenti nelle Città;
- Progettazione di servizi integrativi;
- Ravenna, nella lista del Patrimonio Mondiale dell'Unesco;
- I Valori della Città Ospitale. Verso una "Carta dell'Ospitalità".
- La sostenibilità del turismo di massa nelle città d'arte.
- SOS Turista, i servizi e la tutela.
- Ecc.

4-Stipula di apposite convenzioni con gli Enti Locali, che intendono aderire al progetto e utilizzare i servizi-integrativi del Volontariato per Accogliere il Turista.

5-Realizzazione di un Sito Web (www.accoglienzaturistica.ra.it): Il progetto prevede, l'intenzione, di realizzare uno strumento unitario, un sito specifico ricco di links, con il quale il turista possa ricercare facilmente le informazioni necessarie per programmare il suo viaggio e le informazioni relative agli eventi territoriali presenti nella provincia di Ravenna.

Le iscrizioni, aperte a giovani e adulti, si effettuano, fino all'esaurimento dei posti disponibili, compilando l'apposita scheda, scaricabile anche dal sito : www.volontariaclisti.org e l'iscrizione si perfeziona versando la quota prevista.

Le iscrizioni sono aperte anche per coloro che operano nei settori dell'Informazione e Accoglienza turistica, pubblica o privata.

Si raccolgono **entro il 10/09/2005**, termine prorogato al **24/09/2005**, nei luoghi e negli orari sotto elencati:

**-Ravenna:-Via Baccarini,66- Sede Provinciale ACLI,
ore:17.00-19.00
39534 ;**

**Mercoledì-
INFO:tel.0544**

**-Ravenna:-Via Oriani,44-Casa del Volontariato(3°piano)
Volontari Aclisti, Il Sabato
INFO: tel.0544 251948;**

**Associazione
ore:10.00-12.00**

**-LUGO: Galleria di Corso Matteotti,13-15: Sportello del Centro di Servizio per
il Volontariato - Il Mercoledì-Sabato ore: 09.00-12.00 e
Martedì-Giovedì-Venerdì-ore:15.00-18.00- INFO:tel.0545 282561**

**-FAENZA:Via Laderchi,3: Sportello del Centro di Servizio per il
Volontariato.lunedì-Martedì-Giovedì-Venerdì ore 09.00-
13.00, e il Mercoledì alle ore 15.00-18.00
INFO:0546 665517**

Agli iscritti, verranno comunicate, per tempo, a domicilio le date e il programma definitivo del Corso, il quale verrà aperto il **27/09/05** e proseguirà con incontri settimanali (normalmente di Martedì, ore 17.00-19.00) e si concluderà ai primi di **Dicembre 2005**. Dal mese di **Agosto** è stato possibile scaricare, dal sito www.volontariaclisti.org, **il programma definitivo del corso**.

Il corso, si terminerà con una valutazione individuale dei partecipanti, al fine di stabilire la possibilità del loro impiego, che terrà conto delle attitudini, delle disponibilità di tempo e dell'accettazione dei servizi da svolgere. Il tutto sarà subordinato ai contenuti delle Convenzioni, che si andranno a stipulare con gli Enti Locali.

Segreteria Organizzativa: Sabato Mattina, ore 10.00-12.00 (fino al 24/09/2005). Dopo tale data, fare riferimento al cellulare:

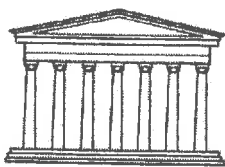
340 7252 759

Associazione Volontari Aclisti

**I-48100 Ravenna Via Oriani,44 (3°piano)tel.0544 251948; fax.0544 251949
E-mail :cta.volontari@racine.ra.it;volontariaclisti@racine.ra.it;
sito web:www.volontariaclisti.org**

Ravenna, Ottobre 2005

Allegati: Il programma del corso: 27/09/05-06/12/2005



ASSOCIAZIONE VOLONTARI ACLISTI
PER LA FRUIZIONE, PROMOZIONE E DIVULGAZIONE DI BENI CULTURALI,
AMBIENTALI, DEGLI EVENTI DEL PATRIMONIO TURISTICO

I - 48100 RAVENNA - VIA ORIANI, 44 (Casa del Volontariato 3° piano)
Tel. +39 0544 251948 - Fax +39 0544 251949
e-mail: info@volontariaclisti.org - sito: www.volontariaclisti.org

Il Volontariato per l'Accoglienza Turistica

"una nuova esperienza di gratuità al servizio dell'etica del bene comune"

Presentazione attività 2006/2007:

L'**Associazione Volontari Aclisti**, all'alba del terzo millennio, ha aperto una nuova stagione di attività, assumendo i principi della Carta dei Valori del Volontariato e con questa guida ha inteso aprire nuovi spazi di intervento del Volontariato.

Il Progetto, inserito nel PIANO di GESTIONE del SITO UNESCO di RAVENNA, è promosso dall'**Associazione Volontari Aclisti**, con il supporto tecnico di **Per gli Altri** - Centro di Servizio per il Volontariato di Ravenna, dal **CTA - Centro Turistico Acli** e con la collaborazione dell'Università **La Bicocca di Milano** Facoltà di Sociologia corso di laurea in Scienze del Turismo e Comunità Locale.

HA come obiettivo principale il miglioramento dell'informazione, dell'accoglienza e dell'assistenza per i turisti che raggiungono la Città di Ravenna e la sua Provincia, soprattutto nei periodi di massima affluenza. Gli interventi previsti dal Progetto costituiscono un valido supporto alla corretta programmazione e preparazione del viaggio, superando la frammentazione e la dispersione delle informazioni esistenti.

La nozione di **accoglienza** è al cuore stesso dell'attività turistica, essendo questa essenzialmente fondata sullo scambio, gli incontri, il contatto. Di fatto, il prodotto turistico è un prodotto ad altissima componente relazionale, come testimoniano anche le ricerche di mercato che pongono la qualità delle strutture ricettive e l'ospitalità della popolazione ai primi posti come importanza nell'elenco degli elementi che compongono l'offerta turistica.

In questo modo l'**Associazione Volontari Aclisti** ha inteso promuovere, in una realtà locale all'avanguardia, un'attenta cultura **dell'Ospitalità e dell'Accoglienza Turistica**, nell'ottica di incrementarne costantemente la qualità e istituire un patto di prossimità che rafforzi le relazioni e ne garantisca la durata nel tempo.

Ai volontari viene perciò affidato il ruolo di fornitori di servizi aggiuntivi e di integrazione a quelli messi a disposizione dagli Enti Pubblici dell'Accoglienza e dell'Informazione Turistica.

L'attività si svolge, prevalentemente, presso il **Centro di Accoglienza Turistica** (Mausoleo di Teodorico), sulla base della Convenzione stipulata con il Comune di Ravenna e con compiti di:

- accoglienza e assistenza turistica;
- introduzione, con mezzi multimediali, alla visita dei monumenti UNESCO di Ravenna;
- gestione del sito **www.accoglienzaturistica.ra.it**, il quale oltre ad illustrare i Beni presenti nei Comuni della Provincia, sperimenta, attraverso un nuovo servizio di assistenza on-line, la risposta alla nuova domanda di personalizzazione del pacchetto turistico per visita o vacanza per singoli, gruppi e famiglie;
- monitoraggio verso i turisti, sul grado di soddisfazione dell'accoglienza turistica;
- servizi di segreteria, coordinamento, imputazione ed elaborazione dati;
- organizzazione di corsi di formazione per i Volontari coinvolti nel Progetto.

Il servizio di introduzione alla visita, iniziato nel 2006, e proseguito nel 2007, ha ottenuto risultati che hanno superato ogni aspettativa e coinvolto:

	2006	2007	totali
-Turisti Italiani(adulti e studenti) n°	1.312	1.397	2709
-Turisti Stranieri (adulti)	377	449	826
Totali n°	1.689	1.846	3.535

Ravenna, 16 Novembre 2007