

## TEMATICA: PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO: COMUNICARE RAVENNA

Referenti Programmi: Maria Grazia Marini, Noemia Piolanti

Assessori di Riferimento: Andrea Corsini, Rosa Giovanna Piaia, Susanna Tassinari

### IN EVIDENZA

Il turismo è un settore strategico per l'economia ravennate. Negli ultimi dieci anni Ravenna, con le sue molteplici opportunità, dalla città d'arte ai lidi, dai percorsi naturalistici (Parco del Delta) ai parchi tematici (Mirabilandia), è diventata una meta turistica di primaria importanza nazionale. Tuttavia l'evoluzione negli scenari mondiali e nelle modalità di "pensare" e "fare" turismo, rendono la sfida competitiva in questo settore alta e di livello internazionale. Lo sviluppo turistico si gioca ormai in termini di qualità totale: qualità del territorio, qualità dell'impresa turistica, qualità delle politiche di promo-commercializzazione e accoglienza e dell'offerta turistica. La domanda turistica è cambiata, si è articolata e diversificata: il turista ricerca un prodotto unico e particolare. Dobbiamo pertanto evitare il rischio dell'omologazione e puntare a connotare fortemente Ravenna ed a valorizzare la nostra identità, pensando in termini di "brand" (ad es. città dei mosaici, porta del Mediterraneo etc.). Per conseguire questo obiettivo occorre mettere a sistema le molteplici potenzialità di cui Ravenna è dotata nell'ambito di un progetto di valorizzazione della città condiviso da tutti gli attori territoriali, puntando su una promozione turistica ancora più efficace nel comunicare l'identità di Ravenna, dandole una maggiore riconoscibilità e visibilità anche a livello internazionale. A tal fine si individuano le seguenti linee di intervento:

- promuovere Ravenna come territorio turistico: si intende comunicare le numerose opportunità che Ravenna offre come territorio turistico attraverso una progettualità complessiva che si può riassumere in un titolo: "*Comunicare Ravenna*", dando l'immagine di una città e di un territorio così ricco ed articolato nelle sue proposte che una sola visita non è sufficiente. Ravenna deve diventare una città nella quale tornare più volte;
- promuovere una maggiore integrazione delle offerte turistiche, che possano altresì favorire la destagionalizzazione dell'offerta turistica ed il prolungamento dei periodi di soggiorno, con progetti che vedano la fattiva collaborazione delle istituzioni e degli operatori privati per la valorizzazione, promozione e messa in rete delle diverse potenzialità del territorio (grandi parchi tematici, impiantistica sportiva, porti turistici, grandi eventi, sistema artistico-culturale, parchi archeologici, filiere eno-gastronomiche, rete commerciale);
- promuovere la qualità dell'offerta turistica, sia incentivando una maggiore ricettività con la previsione nella pianificazione urbanistica di nuove strutture ricettive nella città e nei lidi, sia innalzando la qualità del sistema di ricettività alberghiera ed extralberghiera del territorio, attraverso l'applicazione della LR 16/2006 (nuovi criteri per la classificazione delle strutture ricettive) e progetti ad adesione volontaristica per l'adozione, anche attraverso marchi di qualità, di standard qualitativi elevati da parte delle strutture ricettive e degli stabilimenti balneari del territorio;
- innovare il sistema di accoglienza turistica: la formula di gestione degli uffici di informazione turistica (IAT) va innovata grazie ai nuovi strumenti previsti dalla LR 7/2003 che prevede la possibilità di affiancare alla funzione informativa anche la commercializzazione;
- proseguire nella attività di animazione turistica: per mantenere e/o ulteriormente sviluppare la qualità della programmazione, anche in un contesto di risorse pubbliche limitate e decrescenti, occorre ricercare nuove modalità di gestione degli eventi e di rapporto con i privati, pensando ad esempio per la gestione degli eventi di valorizzazione del centro storico ad una nuova struttura ad hoc, nonché verificare le possibilità per attivare nuove forme di collaborazione con le Associazioni di Categoria e gli operatori culturali per realizzare e promuovere un cartellone di animazione turistica del territorio;
- consolidare i rapporti di cooperazione internazionale (Ravenna nel mondo), proseguendo le attività di gemellaggio fra municipalità di diverse nazioni e continenti, la partecipazione a reti/sodalizi finalizzati allo scambio di esperienze amministrative, il contributo ad interventi internazionali di solidarietà verso comunità colpite da eventi bellici o calamità naturali. In ragione della esiguità delle risorse disponibili sarà molto importante a tal fine la ricerca e l'utilizzo di fondi comunitari;
- ricercare la partecipazione a progetti europei, verificando le possibilità esistenti di finanziamenti comunitari rispetto ai nuovi strumenti della programmazione 2007-2013.

Nella società globalizzata emergono nuove necessità, per i territori sviluppati ed economicamente dinamici come il nostro.

Oggi, ad esempio, la percezione che si ha di una città a livello internazionale, il marchio di una città dal punto di vista turistico, i legami di un luogo con il resto del mondo, sono più che mai fattori propulsivi. Sono fattori essenziali, importanti quanto le altre voci dell'agenda economica. E sono fattori trainanti proprio dal punto di vista economico, perché il ritorno di un'immagine positiva e attraente è anche e soprattutto di tipo economico, e si ripercuote certamente in prima istanza all'interno del comparto turistico, ma a ben vedere coinvolge più nel profondo la capacità di un luogo di attrarre investimenti.

Sul turismo, Ravenna ha puntato ormai da tempo. Il risultato è sotto gli occhi di tutti: la nostra città è diventata una meta turistica di primaria importanza nazionale, riuscendo a far fruttare al meglio le molte identità che possiede. Ravenna città d'arte per i suoi splendidi monumenti Unesco, Ravenna città di mare e di divertimento, con i suoi lidi, i parchi tematici (Mirabilandia), i porti turistici (Marinara e Casal Borsetti), Ravenna città della natura con i percorsi naturalistici e il Parco del Delta: il lavoro sviluppato negli scorsi anni è senz'altro di grande qualità e deve fare da base per una promozione turistica ancora più efficace nel comunicare l'identità della nostra città. Per questo, le mostre dei mosaici antichi, le pubblicazioni di libri d'arte promozionali, i progetti di comunicazione dei percorsi turistici, assieme a interventi di qualificazione delle strutture ricettive, di marketing degli eventi culturali, e di front office per l'accoglienza, sono progetti che l'amministrazione intende sostenere e implementare.

Uguualmente, però, oltre alla necessità di far conoscere sempre meglio la nostra città portando qui turisti e visitatori, è importante avviare e dare stabilità a progetti e iniziative volti a portare il contributo di Ravenna nel mondo esterno. Ad esempio, occorre dare continuità e se possibile accrescere il ruolo della nostra città nell'ambito della cooperazione internazionale, nei gemellaggi, nelle partnership che possono costituire un elemento di forza, di coesione e di proiezione positiva della città, oltretutto (soprattutto nel caso della cooperazione) un dovere civile verso chi ha bisogno del nostro aiuto.

Ravenna nel mondo e il mondo a Ravenna, si potrebbe dire. Affinché la nostra città sappia competere su uno scenario internazionale sempre più attento alle relazioni tra territori e alle immagini che questi territori sanno dare di loro stessi e del loro potenziale.

## **PROGRAMMA: TURISMO**

Il turismo è un settore strategico per l'economia ravennate. Oggi si appresta ad affrontare nuove sfide, poiché la domanda turistica degli ultimi dieci anni è cambiata: articolata e diversificata, pone al centro i differenti valori in cui ciascuno si riconosce. Il turismo oggi come fenomeno culturale esprime nuove identità individuali e collettive ma è allo stesso tempo fattore di crescita economica e direttrice essenziale dello sviluppo del nostro territorio.

Per questo oltre alle competenze gestionali definite dalle norme – e quindi le attività legate all'informazione, all'accoglienza ed alla valorizzazione dell'economia turistica del territorio - è necessario realizzare a Ravenna una strategia condivisa di governo del territorio inteso anche e soprattutto come territorio ospitale e quindi turistico. Questo per Ravenna significa un governo del territorio dove l'ospitalità e l'accoglienza, ovvero i fondamenti che stanno alla base del turismo, convivono con la qualità della vita dei cittadini. Governo del territorio che passa anche attraverso la consapevolezza della propria identità, nel caso di Ravenna della ricchezza del nostro patrimonio artistico, della ricchezza e varietà di offerte del nostro prodotto balneare, del pregio degli ambienti naturali.

La condivisione della strategia di governo del territorio turistico implica uno stretto coordinamento con gli operatori privati che compongono la struttura economica dell'offerta turistica, a fianco dei quali vanno organizzati i sistemi di accoglienza, di promozione e di valorizzazione.

I dati statistici dei movimenti dei turisti nel territorio di Ravenna sono stati in lenta, ma continua crescita negli ultimi anni. La preminenza del distretto di Ravenna città d'arte è ormai un dato di fatto sul quale approntare strategie, di accoglienza e di comunicazione. Importanti e recenti innovazioni hanno contribuito a porre l'attenzione su Ravenna come destinazione di città d'arte che non solo custodisce monumenti patrimonio dell'umanità, ma produce eventi culturali: l'Istituzione Museo d'Arte della Città con la programmazione di importanti stagioni espositive e la

Fondazione RavennAntica con la Domus dei Tappeti di Pietra, la Chiesa di San Nicolò e l'avanzamento dei lavori all'ex zuccherificio di Classe. Ma a fronte di questo stato di cose comunque positivo è necessario, attraverso alcuni interventi mirati, far compiere alla città ed al territorio un salto di qualità per fare di Ravenna una destinazione turistica a tutti gli effetti. Il sistema turistico ravennate ha ancora ampi margini di sviluppo, a condizione che l'identità del territorio rimanga il punto nodale di questa crescita, grazie a processi di riqualificazione ed innovazione.

Il turismo è una materia complessa che ricomprende attività economiche, relazioni umane, comunicazione. Si può tranquillamente affermare che nel merito delle politiche turistiche si affrontano e si gestiscono problematiche diverse che nel complesso influiscono anche sulla qualità della vita della cittadinanza. Proprio per questa sua complessità e per il suo continuo interfacciarsi con i diversi aspetti della *governance*, il turismo ha bisogno di innovazione, sia nelle politiche gestionali che nell'uso delle tecnologie.

Nell'ambito di questo mandato dovrà quindi essere affrontato il tema del rapporto con gli operatori privati, sia nella gestione delle strutture IAT che nel delicato rapporto di promozione e commercializzazione. Altra grande sfida sarà perseguire l'obiettivo del "Biglietto Unico" per l'accesso ai vari monumenti, con l'eventuale previsione di sconti e/o di pacchetti integrati con gli operatori privati (albergatori, ecc.). Sarà inoltre necessario dare operatività al Tavolo del Turismo, organismo consultivo e di lavoro composto da rappresentanti delle associazioni di categoria e dei sindacati che dovrà fornire il proprio contributo in merito a tematiche specifiche: gli accessi alla città turistica e l'accoglienza; la commercializzazione e la cultura dei prodotti tipici; l'innovazione tecnologica e le informazioni; studi, ricerche e formazione; la riqualificazione della recettività.

I principali punti di intervento per la tematica turismo sono: l'attenzione continua verso la qualità del sistema dell'accoglienza, intesa sia per la parte pubblica, ovvero il sistema della gestione delle informazioni e la sua manutenzione operativa ed innovativa, che per la parte privata (in stretta collaborazione con il Servizio Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese), ovvero la qualità dell'offerta ricettiva e di servizi. Inoltre la promozione del territorio in rete con gli altri territori e l'innovazione tecnologica e gestionale di tutto il sistema. Questi punti di intervento potranno essere conseguiti grazie ad un lavoro costante intorno all'identità della città intesa come città d'arte e di cultura e quindi città ospitale e accogliente; grazie ad interventi di promozione e comunicazione che necessariamente dovranno sempre più integrarsi con i molteplici attori del mondo del turismo e della cultura, pubblici e privati; grazie ad interventi di valorizzazione ed animazione del territorio inteso come città, mare ed ambienti naturali.

### **SUB-PROGRAMMA: INNOVARE IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA TURISTICA: LE INFORMAZIONI**

Questo sub-programma è relativo agli interventi nel campo della competenza dell'informazione e accoglienza turistica, assegnata ai Comuni ai sensi della LR 7/93.

Per quanto attiene le strutture di informazione turistica il modello attualmente in essere prevede il riconoscimento ufficiale per 3 sportelli IAT (apertura annuale) e 9 UIT (apertura stagionale). La gestione è mista (personale dipendente, affidamento servizio a terzi, affidamento tramite convenzione) e la sua validità è datata al 31.12.2007. La formula di gestione va innovata grazie ai nuovi strumenti previsti dalla LR 7/2003 (possibilità di commercializzazione) e dalla deliberazione della Giunta Regionale 20.06.2005 n. 956 (procedura di definizione degli standard regionali) che prevedono la possibilità di affiancare alla funzione delle informazioni anche la commercializzazione.

Infine il tema dell'innovazione tecnologica nel campo della somministrazione delle informazioni andrà esplorato, per mettere in campo tutte le diverse possibilità offerte dalle nuove tecnologie ed adeguare il sistema turistico ravennate agli ambiti europei.

#### ***Interventi strategici e di sviluppo:***

#### **INTERVENTO: PROGETTO BENVENUTI A RAVENNA**

DESCRIZIONE: Sempre sul versante dell'accoglienza si prevede di dare inizio ad un progetto che si propone come obiettivo principale quello di fornire informazioni ai turisti presenti in città utilizzando una pubblicazione – magazine – presso la rete delle strutture ricettive. Il magazine

sarà reperibile in tutte le camere delle strutture recettive (alberghiero ed extralberghiero) e conterrà le principali informazioni per la fruizione della città. La produzione delle offerte culturali della città è aumentata in maniera considerevole negli ultimi anni, insieme alla consapevolezza dell'unicità del patrimonio artistico custodito. Il magazine vuole diventare punto di raccolta della molteplicità delle offerte culturali, di spettacolo e di animazione che la città produce, insieme alle informazioni per la visita e l'accesso ai monumenti, ai contenitori culturali ed agli eventi. Il magazine, che è pensato in forma istituzionale e quindi senza inserzioni pubblicitarie, si propone anche come kit di benvenuto, incorporando ad esempio la piantina della città (può trattarsi della pagina centrale o di un allegato) ed eventualmente sconti, omaggi o facilitazioni per gli accessi o le biglietterie. Il magazine può infine diventare uno strumento di fidelizzazione del cliente, con informazioni che possano essere conservate, e altre operazioni comunicazione (iscrizione a newsletter, continuità dell'informazione sugli eventi etc., possibilità di ricevere continuativamente i numeri successivi della rivista presso il proprio domicilio).

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

#### **INTERVENTO: RAVENNA INTERATTIVA**

DESCRIZIONE: Il progetto prevede la realizzazione di una cartina digitale di Ravenna da mettere a disposizione sul sito Internet dove il turista (e non solo) possa ricevere informazioni sulla localizzazioni dei luoghi di interesse della città, ma anche visitare virtualmente non solo i monumenti dell'UNESCO e le altre emergenze monumentali (peraltro già disponibili) ma anche gli alberghi di qualità che aderiranno al progetto, i parchi giochi, le botteghe di artigianato artistico etc.

*SERVIZI DI COMPETENZA: Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese - Turismo e Attività Culturali - Commercio*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2009*

#### ***Interventi di miglioramento e attività strutturali:***

#### **INTERVENTO: NUOVE PROCEDURE PER GLI IAT**

DESCRIZIONE: Si tratta di predisporre un percorso che possa affiancare la funzione pubblica dell'informazione a quella privata della vendita di pacchetti e prodotti turistici in ambito IAT, portando così i nostri standard a livelli europei e soprattutto, migliorando il servizio agli utenti. La rete dei punti di informazioni turistica, sia essa costituita da IAT, UIT o IAT-R deve inoltre entrare in sinergia con gli operatori culturali, l'università e le associazioni, comprese quelle del volontariato, per garantire una assistenza diffusa e caratterizzante del nostro territorio.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2008*

#### **INTERVENTO: REDAZIONE TURISTICA LOCALE**

DESCRIZIONE: Sarà data continuità alla gestione dei servizi di base di informazione accoglienza turistica, ed alla gestione ed il trattamento delle informazioni turistiche anche dal punto di vista informatico, attraverso il progetto della Redazione Turistica Locale finanziato dalla Regione, realizzato grazie a due contratti collaborazione coordinata e continuativa. La redazione Turistica ha funzioni di back office, ma deve sempre più interfacciarsi con la gestione della promozione di Ravenna come territorio turistico, e con la comunicazione di Ravenna grazie alle nuove tecnologie.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

#### **SUB-PROGRAMMA: PROMUOVERE LA QUALITÀ DELL'OFFERTA TURISTICA**

La qualità dell'offerta turistica, intesa come qualità delle strutture ricettive del territorio, ed in particolare come qualità dei servizi che esse offrono ai turisti, riveste un ruolo determinante nel panorama dell'offerta. Per questo la previsione di nuovi e più incisivi requisiti stabiliti per la classificazione delle strutture sia alberghiere che extralberghiere (in stelle o soli) dalla nuova regolamentazione regionale in materia costituisce sicuramente un contributo importante per una maggiore qualificazione delle strutture ricettive.

Al di là della mera applicazione della normativa, occorre avviare un “progetto più complessivo” di qualificazione turistica, dalla città d’arte ai lidi, alle zone di pregio naturalistico, che metta a sistema interventi di promozione, con interventi di qualificazione turistica del territorio e di qualificazione del sistema turistico-ricettivo complessivamente inteso. A tal fine si intende promuovere una maggiore qualificazione delle strutture ricettive che vada oltre il rispetto dei meri requisiti di legge e che produca un sostanziale balzo in avanti in relazione alla qualità del servizio offerto alla clientela, attraverso l’adesione volontaristica degli operatori del settore ad un accordo che preveda l’assegnazione di un marchio di qualità a fronte del conseguimento e mantenimento di standard più elevati di qualità dei servizi offerti e dell’attivazione di un sistema di customer satisfaction.

A fronte di questa adesione il Comune di Ravenna intende attivare specifiche attività di promozione, quali una guida alle strutture aderenti che conseguono il marchio di qualità come strutture per così dire certificate, la cui qualità dei servizi si assicura al cliente; la previsione nel sito Internet del Comune di una cartina interattiva della città dove siano visitabili virtualmente le strutture ricettive, i monumenti ed altre opportunità che offre il territorio quali ad esempio i parchi giochi.

D’altro lato si ritiene necessario avviare una valutazione sul sistema turistico-ricettivo esistente, individuando le carenze e le opportunità del territorio, con particolare riferimento al centro cittadino ed ai lidi e, sulla base di tale valutazione, promuovere iniziative, anche con strumenti di premialità urbanistica all’interno del RUE e del POC, volte a favorire l’insediamento di nuove strutture di qualità e la qualificazione di quelle esistenti.

In questo contesto appare evidente che la qualificazione dell’offerta balneare dei nostri Lidi passa necessariamente anche dalla qualificazione degli stabilimenti balneari sia in termini di riqualificazione delle strutture, sia in termini di diversificazione e qualità dei servizi e delle iniziative ricreative e culturali. Sotto il profilo strutturale occorre incentivare una riqualificazione degli stabilimenti balneari sia in termini funzionali che estetici, attraverso la scelta dei materiali (ad es. il legno al posto del cemento), le altezze, la leggerezza delle strutture, l’utilizzo di nuove tecnologie ecocompatibili (pannelli solari, fotovoltaici etc.), che rendano gli stabilimenti balneari dei nostri Lidi maggiormente integrati rispetto ad un ambiente circostante peculiare quale quello delle pinete, dando al turista un contesto complessivo unico e caratteristico.

Poiché una delle problematiche attinenti la qualificazione turistica dei Lidi attiene alla carenza di strutture ricettive, sia in termini quantitativi che qualitativi, obiettivo da perseguire è sicuramente quello di assicurare permanenze più lunghe del turista a Ravenna, superando il cd. mordi e fuggi del week-end ed integrando maggiormente le opportunità della città e dei lidi. A tal fine si può pensare a Ravenna come un “villaggio turistico globale” dove integrare le opportunità della città e del centro cittadino con quelle dei lidi. In particolare si pensa di sensibilizzare gli operatori alla creazione di pacchetti ad hoc concordati tra gli operatori alberghieri ed extralberghieri della città e dei lidi e gli stabilimenti balneari che possano assicurare al turista il pernottamento nelle strutture ricettive a fronte di sconti, convenzioni, pacchetti offerta negli stabilimenti balneari, anche tendenti a prolungarne la permanenza. L’ottica è quella del villaggio turistico che ti assicura una molteplicità di servizi (eventualmente con *l’all inclusive* o altri pacchetti) che possano risultare convenienti al turista. In senso simile la creazione di accordi/pacchetti tra gestori di strutture ricettive anche della città e gestori di stabilimenti balneari può essere vista come una sorta di villaggio turistico integrato o diffuso.

In questo ambito un aspetto rilevante assumono anche le iniziative di carattere sportivo, ricreativo e culturale che gli stabilimenti balneari possono mettere in campo.

Per conseguire questi obiettivi si intende intervenire in una duplice direzione. Da un lato attraverso la previsione di una normativa anche innovativa nell’ambito del percorso di adeguamento del Piano dell’Arenile alle direttive regionali, volte a favorire - eventualmente anche individuando meccanismi urbanistici incentivanti - interventi di qualificazione delle strutture balneari nella direzione della qualità edilizia e dei materiali, della maggiore eco-compatibilità ed inserimento nel contesto, e del miglioramento del livello dei servizi offerti.

Dall’altro si intende promuovere, di concerto con le Associazioni di categoria, l’adozione di un accordo, a cui gli operatori possono dare volontariamente adesione, per la qualificazione degli stabilimenti balneari secondo standard qualitativi elevati da individuare secondo una griglia condivisa di requisiti e caratteristiche inerenti la struttura e l’offerta turistico-ricreativa, che potrà

avvenire in relazione agli esiti delle verifiche tecniche di apposito gruppo di lavoro che coinvolga anche le associazioni interessate, mediante l'assegnazione di un marchio di qualità ovvero attraverso la classificazione secondo categorie qualitative (ad es. le onde) simili all'assegnazione delle stelle alberghiere. Gli stabilimenti aderenti potrebbero essere inseriti in una guida ai servizi della riviera disponibile nelle fiere e in internet.

Si pensa quindi alla creazione di un circuito degli operatori che aderiscono al progetto di qualificazione a cui verrà assegnato il marchio di qualità che possa via via integrare gli stabilimenti balneari, le strutture alberghiere ed extralberghiere e così via, estendendo il concetto degli standard di qualità dei servizi, ma anche promuovendo l'integrazione tra operatori.

### **Interventi strategici e di sviluppo:**

#### **INTERVENTO: UN MARE DI QUALITÀ**

DESCRIZIONE: Si intende promuovere, di concerto con le Associazioni di categoria, l'adozione di un accordo, a cui gli operatori possono dare volontariamente adesione, per la qualificazione degli stabilimenti balneari verso standard qualitativi più elevati mediante l'assegnazione di un marchio di qualità ovvero attraverso la classificazione secondo categorie qualitative (ad es. le onde) simili alle stelle alberghiere. I requisiti saranno valutati sulla base di una griglia condivisa definita da apposito gruppo tecnico, di parametri e caratteristiche predeterminati inerenti la struttura e l'offerta turistico-ricreativa. Gli stabilimenti aderenti potranno essere inseriti in una guida ai servizi della riviera da distribuire alle fiere ed in altri eventi e da pubblicare su internet.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese*  
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

#### **INTERVENTO: RAVENNA: ACCOGLIENZA E QUALITÀ**

DESCRIZIONE: Il progetto intende promuovere una sostanziale qualificazione dei servizi e delle strutture turistico ricettive del territorio che vada ben oltre il rispetto dei meri requisiti di legge e che produca un sostanziale balzo in avanti in relazione alla qualità del servizio offerto alla clientela attraverso l'adesione volontaristica degli operatori del settore ad un accordo, che veda il coinvolgimento delle associazioni del settore, che preveda l'assegnazione di un marchio di qualità a fronte del conseguimento e mantenimento di standard più elevati di qualità dei servizi offerti e dell'attivazione di un sistema di *customer satisfaction*. A fronte di questa adesione si prevedono specifiche attività di promozione, quali una guida alle strutture aderenti che conseguono il marchio di qualità come strutture per così dire certificate e l'inserimento nel sito Internet.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese*  
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

### **Interventi di miglioramento e attività strutturali:**

#### **INTERVENTO: STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE: ADEGUAMENTI NORMATIVI**

DESCRIZIONE: L'intervento prevede la programmazione e la realizzazione di tutte le attività amministrative (predisposizione modulistiche, informative, comunicazioni, istruttorie etc.), e di controllo (sopralluoghi) di competenza dell'Ufficio Gestione Demanio Marittimo e Strutture Ricettive volte a dare attuazione alle recenti direttive regionali emanate in attuazione della LR 16/2004 sulle strutture turistiche extra-alberghiere ed all'aria aperta, nonché di quella di imminente emanazione attinente alle strutture alberghiere, al fine della verifica del rispetto dei requisiti da parte delle nuove strutture e dell'adeguamento di quelle esistenti.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese*  
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

#### **INTERVENTO: CONCESSIONI DEMANIALI MARITTIME: ADEGUAMENTI NORMATIVI E SEMPLIFICAZIONE**

DESCRIZIONE: L'intervento prevede da un lato l'adeguamento delle procedure dell'Ufficio Gestione Demanio Marittimo e Strutture Ricettive per l'applicazione delle nuove norme inerenti il demanio marittimo previste nell'ambito del collegato alla Finanziaria 2007 (ivi compreso la rideterminazione dei canoni e la riscossione dei canoni arretrati) e dall'altro la ricerca, anche in

accordo con gli altri uffici comunali ed Enti esterni interessati, delle possibili semplificazioni amministrative procedurali relativamente alle concessioni demaniali marittime.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

### **SUB-PROGRAMMA: PROMOZIONE DI RAVENNA COME TERRITORIO TURISTICO**

E' necessario dare continuità ad azioni di comunicazione relative alle informazioni, coordinate grazie anche ad un incarico di consulenza grafica, ed al contempo garantire la gestione ed il trattamento informatico delle informazioni turistiche, grazie alla attività della Redazione Turistica. E' necessario che le attività di comunicazione turistica facciano riferimento ad una progettualità complessiva, che si può riassumere in un titolo: Comunicare Ravenna, ovvero comunicare le numerosissime opportunità che Ravenna offre come territorio turistico. Accanto a questa idea quella di ritornare a Ravenna; ovvero comunicare l'immagine di una città e di un territorio così ricco ed articolato nelle sue proposte che una sola visita non è sufficiente. Ravenna città d'arte deve diventare una città nella quale tornare più volte.

Per quanto attiene la promozione della città all'estero, si continuerà ad utilizzare la visibilità di Ravenna capitale del mosaico, attraverso nuove edizioni all'estero della mostra delle copie dei mosaici antichi, grazie ai rapporti di collaborazione con diverse sedi degli Istituti Italiani di Cultura, delle delegazioni ENIT e d'altri soggetti istituzionali.

#### ***Interventi strategici e di sviluppo:***

##### **INTERVENTO: COMUNICARE RAVENNA**

DESCRIZIONE: Attivare una procedura finalizzata ad un rapporto contrattuale per azioni di comunicazione inerenti Ravenna come destinazione turistica.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2008*

#### ***Interventi di miglioramento e attività strutturali:***

##### **INTERVENTO: LA MOSTRA DEI MOSAICI ANTICHI**

DESCRIZIONE: Realizzare diverse edizioni della mostra delle copie dei mosaici antichi, in collaborazione con partners internazionali ma attivando al contempo anche sinergie locali di promozione turistica e culturale. Attivare la manutenzione e il ripristino su basi più leggere dei pannelli musivi, grazie ad una collaborazione con l'Accademia di Belle Arti. Promuovere una pubblicazione storica inerente la mostra.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

### **SUB-PROGRAMMA: ANIMAZIONE TURISTICA**

Uno dei punti di forza della città di Ravenna come destinazione di turismo culturale risiede anche nella capacità di organizzare eventi di animazione culturale che si sviluppano accanto alle emergenze monumentali, arricchendone la fruizione. La nostra città è stata una delle prime ad aprire i monumenti in orario serale, e questa formula, ormai consolidata e progressivamente sviluppata nel corso degli anni, ha dato buoni risultati. Si tratta quindi di proseguire questa attività, sviluppandola ulteriormente nel campo delle iniziative di animazione culturale, anche in collaborazione con i diversi operatori culturali della città, gestendoli in alcuni casi in forma diretta. E' necessario mantenere programmazione di qualità, ed innovare rispetto al rapporto con i privati. Da questo punto di vista si potrebbe pensare ad una nuova struttura ad hoc per la gestione degli eventi di valorizzazione del centro storico.

Il rapporto con gli operatori privati potrà innovare la produzione dell'animazione culturale attraverso l'individuazione di nuovi strumenti e nuove risorse.

## ***Interventi strategici e di sviluppo:***

### **INTERVENTO: NUOVE POSSIBILITA' DI ANIMAZIONE**

DESCRIZIONE: Verificare le possibilità ed i percorsi necessari per attivare nuove forme di collaborazione con le Associazioni di Categoria e gli operatori culturali per realizzare e promuovere un cartellone di animazione turistica del territorio.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

### **SUB-PROGRAMMA: INTEGRAZIONE DEI TERRITORI TURISTICI**

Il turismo ravennate si compone di segmenti diversi di domanda e di offerta, la cui integrazione coordinata può accrescere la ricchezza dell'economia turistica della città. Tuttavia è necessario che Ravenna come destinazione turistica si ponga anche in un'ottica di rete con i territori circostanti, in modo da accrescere la propria visibilità a livello nazionale ed internazionale.

Per quanto riguarda il turismo culturale, è necessario perseguire l'obiettivo di consolidare l'identità di Ravenna come destinazione, utilizzando il patrimonio artistico come segno di eccellenza e di unicità, al quale agganciare le altre risorse del territorio e gli altri prodotti turistici. Il successo di Ravenna città d'arte è determinato anche da una congiuntura che vede una minore disponibilità ai viaggi lunghi ed un'attenzione per la vacanza vicina e sicura. E' possibile che in futuro i turisti italiani ed europei sviluppino un maggiore interesse nei confronti di una località come la nostra, che ha il vantaggio ulteriore di offrire un vasto patrimonio ricettivo e balneare, le opportunità offerte dai due porti turistici di Marina di Ravenna e Casal Borsetti e di parchi divertimenti a pochi chilometri dalla città d'arte. In questo senso sarà inoltre necessario uno stretto raccordo con gli operatori e le istituzioni culturali ravennati. Inoltre andranno incentivate e sostenute le iniziative tese a promuovere ad esempio la mobilità sostenibile (progetto biciclette per i turisti).

Per il turismo balneare la chiave di lettura strategica è il potenziamento e la diversificazione dei servizi. La struttura dei lidi ravennati, se da una parte presenta un forte problema di visibilità, dall'altra consente azioni di diversificazione che renderanno possibile un'ulteriore crescita del prodotto balneare. Complessivamente la struttura della costa ravennate dimostra alcune caratteristiche originali che costituiscono punti di forza: maggiore disponibilità ad aderire alla nuova fisionomia della domanda rispetto alla costa più a sud; disponibilità di strutture ricettive per brevi periodi, sistemazione in spiaggia più articolata con spazi ampi e fruibili e da dedicare alle diverse attività; buona sinergia fra città d'arte e mare. Da questo non può che derivare una prima opzione verso le scelte di specializzazione, di vocazione, di non ripetitività delle attrattive. La vela, il golf e l'abbinamento con il turismo ambientale e la canoa, il parco divertimenti e la spiaggia; il naturismo e la struttura adatta alle famiglie. Le spiagge di Ravenna continuano ad essere il punto di forza della nostra ricettività. Qui va fatto ogni sforzo per perseguire politiche di specializzazione e di caratterizzazione della vacanza. Deve quindi continuare il miglioramento progressivo dell'arredo e del verde pubblico, e vanno in questa direzione le scelte del piano degli investimenti, la creazione di zone di riqualificazione urbanistica, l'animazione. E' necessario agire soprattutto per mantenere elevata oltre che la qualità urbana e ambientale, anche quella sociale, a partire dalla guardia mediche, senza perdere di vista viabilità, trasporti, servizi generali. Il fronte sul quale si deve operare è amplissimo: 9 località disposte in decine di chilometri di costa. Ma bisogna comprendere che se i buoni risultati ottenuti sono proprio legati alla ricchezza e diversificazione del nostro territorio, che rappresenta tuttavia dal punto di vista gestionale un aggravio di manutenzione da un lato, ma un grande vantaggio dal punto di vista dell'offerta.

E' infine necessario dare continuità e organicità al sistema delle reti di collaborazione territoriale che si è costituito negli anni, reti e sistemi che possono contribuire a potenziare l'immagine e la visibilità di Ravenna come territori turistico. Bisognerà quindi continuare a sostenere le collaborazioni già avviate con i territori più vicini (la Provincia, il Comune di Cervia ed altri); proseguire le collaborazioni già avviate con l'Unione di prodotto delle Città d'Arte (ai cui lavori dello staff Ravenna partecipa direttamente) e con le altre città Patrimonio dell'UNESCO, in regione e fuori regione; sviluppare sinergie e collaborazioni con i principali aeroporti, a partire dallo scalo forlivese, per implementare ulteriormente il turismo internazionale. Tutte queste reti possono dare nuovi impulsi e sinergia al lavoro compiuto ottimizzare le risorse per la visibilità del territorio.

## **Interventi di miglioramento e attività strutturali:**

### **INTERVENTO: LA RETE DELLE OFFERTE E DEI TERRITORI**

DESCRIZIONE: E' necessario sviluppare i progetti di collaborazione con gli altri operatori della Regione ma non solo per realizzare momenti di promozione del territorio: con l'Unione città d'Arte per progetto di comunicazione e di co-marketing; con le altre città Unesco; con gli operatori culturali locali e non.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Turismo e Attività Culturali*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

### **PROGRAMMA: RAVENNA NEL MONDO**

Ravenna, grazie alla attrazione culturale che esercita con le diverse iniziative –consolidate o occasionali- di valorizzazione del suo eccezionale lascito archeologico e monumentale riconosciuto dall'UNESCO quale patrimonio dell'umanità, al forte richiamo turistico dei suoi lidi e delle offerte della sua industria turistica, ai rapporti commerciali attivati con i traffici del moderno scalo portuale, alla eccellenza e specializzazione di alcune produzioni industriali, alla operazione di proiezione compiuta con "Ravenna Festival" a sostegno del dialogo e della fratellanza fra i popoli, alla messa in opera di iniziative artistiche internazionali finalizzate alla pace e basate sull'arte musiva, alla sinergia realizzatasi con l'attivazione di facoltà e corsi universitari strettamente funzionali alla fruizione, conservazione e valorizzazione di un patrimonio archivistico di interesse mondiale, alla creazione di eventi artistici, spettacolari ed espositivi di crescente importanza, ha forti credenziali per porsi come protagonista di rilievo nell'ambito delle comunità locali italiane più attive nei rapporti internazionali, conosciute e apprezzate per l'opera diversificata posta in essere.

A livello istituzionale gli strumenti principali di proiezione e interscambio sono i rapporti di gemellaggio fra municipalità di diverse nazioni e continenti (di vario genere e con caratteristiche rispondenti alle peculiarità e alle consonanze con le città partner), la partecipazione a reti/sodalizi finalizzati allo scambio di esperienze amministrative, il contributo ad interventi internazionali di solidarietà verso comunità colpite da eventi bellici o calamità naturali.

Da tali rapporti la nostra comunità trae un doppio beneficio: veicola una proiezione di immagine che frutta in termini di prestigio e che produce ritorno anche economico, acquisisce – nel confronto e nel dialogo internazionale - nuove esperienze e conoscenze che costituiscono utile riferimento per sperimentare nuove modalità di gestione della cosa pubblica.

L'Amministrazione comunale intende proseguire per la strada intrapresa con la consapevolezza che questo è un ambito di intervento nel quale l'impegno finanziario produce frutti quasi mai a breve termine.

La strategia per il quinquennio di mandato deve tendere al coinvolgimento di tutti i soggetti portatori di interessi in questa specifica attività: Enti (in primis la Regione Emilia-Romagna compartecipe nella valorizzazione internazionale delle eccellenze locali), operatori culturali (Università, Fondazioni, Istituzioni, Sodalizi), imprenditoria e associazioni di categorie produttive, Associazioni di volontariato.

L'obiettivo è la razionalizzazione delle iniziative mediante individuazione di obiettivi condivisi e l'assunzione di una strategia partecipata.

Per sviluppare una cultura europea il Comune partecipa attivamente all'elaborazione e diffusione delle politiche comunitarie ed ai programmi di sviluppo promossi dall'Unione Europea.

### **SUB-PROGRAMMA: RAPPORTI INTERNAZIONALI**

I rapporti internazionali consolidati o in fase di attivazione permettono una veicolazione delle esperienze e delle eccellenze offrendo il beneficio non solo della promozione del "prodotto" Ravenna all'estero, ma anche l'acquisizione delle positività altrove sperimentate.

Tali rapporti si concretizzano principalmente sotto forma di partecipazione ad interventi di cooperazione internazionale, di gemellaggi e di partnership, di network fra municipalità. Nel primo ambito Ravenna si propone con la sua forte identità solidale e generosa nelle attività di aiuto e di emergenza. Più nello specifico l'Amministrazione, attribuendo grande valenza alla cooperazione di

genere intende dare seguito ai progetti: Saharawi, rete Women, rete Donne del Mediterraneo e dei Balcani .

In tutti gli interventi ci si avvarrà della compartecipazione di altri Enti e Istituzioni, delle Associazioni di volontariato e di promozione sociale.

Per la realizzazione degli interventi di cooperazione internazionale si rileva l'opportunità di ricercare ed avvalersi dei finanziamenti comunitari che saranno approvati dalla Comunità Europea nella prossima programmazione 2007-2013.

I gemellaggi storici saranno ulteriormente consolidati puntando a svilupparne il carattere popolare, le valenze culturali e scientifiche, le conoscenze reciproche. Saranno prese in considerazione nuove opportunità (Meknes, Samarcanda, Laguna, etc).

Ravenna è città messaggera di pace, per consolidato riconoscimento internazionale e per le azioni che propone attraverso gli strumenti della cultura e dell'arte e della diplomazia delle comunità locali. Anche questo settore di azione sarà opportunamente agito.

### ***Interventi strategici e di sviluppo:***

#### **INTERVENTO: COOPERAZIONE INTERNAZIONALE**

DESCRIZIONE: Ravenna partecipa ad iniziative di solidarietà internazionale offrendo il suo contributo sia in attività durature (adl Verteneglio) che in emergenze (come per eventi calamitosi: sviluppo delle azioni).

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizi generali Area Politiche di sostegno Giovani Sport/Servizio Politiche giovanili*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

#### **INTERVENTO: GEMELLAGGI E RAPPORTI INTERNAZIONALI**

DESCRIZIONE: Ravenna Città storica monumentale e Città della cultura e spettacolo, Città moderna crocevia di traffici commerciali, Città solidale: su queste basi si consolidano i rapporti internazionali finalizzati all'amicizia fra i popoli, alla comprensione di culture, allo scambio.

sostegno e rinnovata attenzione ai gemellaggi storici (Chartres, Chichester, Speyer) e attivazione di nuovi gemellaggi: Mecknes, Samarcanda, Laguna..) e accordi di partnership.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizi Generali Area Politiche di Sostegno Giovani Sport*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

#### **INTERVENTO: RAVENNA MESSAGGERA DI PACE**

DESCRIZIONE: Forte di una tradizione democratica e pacifista, Ravenna attraverso iniziative culturali ed artistiche ha guadagnato il titolo Onu di "Città messaggera di pace". E' un impegno che la comunità ha assunto e che svolge con azioni di forte suggestione per tutto il bacino del mare Mediterraneo.

Ravenna Festival con le sue rappresentazioni musicali esportate in città' simbolo di conflitti e controversie o protagoniste di iniziative di pace e la rete di collaborazioni artistiche legate all'arte musiva si pone internazionalmente come forte testimone dell'impegno a superare le contrapposizioni belliche.

E' un impegno che si intende proseguire progettando nuove iniziative internazionali.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizi Generali Area Politiche di Sostegno Giovani Sport*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

#### **INTERVENTO: PROMOZIONE DEL PRODOTTO RAVENNA**

DESCRIZIONE: Ravenna promuove le proprie eccellenze nell'ambito delle sue produzioni industriali, artistiche, enogastronomiche, delle proprie attività manifatturiere, della capacità di commercializzazione basata sul traffico portuale.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizi Generali Area Politiche di Sostegno Giovani Sport*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007*

*ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

## **INTERVENTO: RETI**

DESCRIZIONE: Ravenna partecipa ad alcune "reti" di enti locali o pubblici con l'obiettivo di attuare uno scambio di esperienze amministrative al fine di diffondere le buone progettazioni e le buone prassi gestionali della cosa pubblica: consolidamento e sviluppo.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizi Generali Area Politiche di Sostegno Giovani Sport*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

### **Interventi di miglioramento e attività strutturali:**

## **INTERVENTO: COOPERAZIONE DECENTRATA**

DESCRIZIONE:

- Attuazione della L.R. 12.2002 "Interventi regionali per la cooperazione con i paesi in via di sviluppo e i paesi in via di transizione, la solidarietà internazionale e la promozione di una "cultura di pace" che prevede la valorizzazione dei soggetti attivi sul territorio e privilegia il rapporto diretto con le popolazioni interessate dai programmi di cooperazione.
- Attivazione di tre principali linee di intervento:
  - Coinvolgimento della popolazione femminile ed attuazione di politiche di genere, in collaborazione con associazioni di donne a Ravenna, in Emilia Romagna e nei paesi terzi; principali progetti in Saharawi (Unione donne, consultori familiari, scuole di formazione professionale per ragazze) e nell'ambito della rete Women , rete donne del Mediterraneo e dei Balcani (Palestina, Albania..)
  - Messa a disposizione delle competenze tecniche e professionali del Comune di Ravenna nell'ambito di interventi di cooperazione decentrata rivolta in particolare all'infanzia vulnerabile e svantaggiata, in collaborazione con ONG e Associazioni di volontariato ( es.: progetto "Sostegno educativo e psico-sociale ai bambini vittime del conflitto nella striscia di Gaza)
  - Progetti che coinvolgono come promotori o attori le associazioni di immigrati presenti nel territorio e che si rivolgono ai loro paesi d'origine (es.: progetti in Albania, Senegal...)
- Coinvolgimento delle associazioni di volontariato o di promozione sociale della realtà ravennate per promuovere e sostenere la cooperazione decentrata, valorizzazione delle competenze di volontari (medici, insegnanti.. che già operano attivamente in missioni all'estero promosse dal Comune e non) e di studenti della laurea specialistica in cooperazione , valorizzazione delle risorse solidaristiche per l'accoglienza e l'ospitalità (es. famiglie ospitanti bambini bielorusi).

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Politiche Giovanili Volontariato Pari Opportunità*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011*

## **SUB-PROGRAMMA: POLITICHE EUROPEE**

Ravenna si sente parte essenziale della nuova Unione europea. L'Europa che vogliamo contribuire a costruire - attraverso un programma pluriennale di interventi e strategie - è l'Europa politica, l'Europa dei cittadini. L'obiettivo è quello di accorciare le distanze fra cittadini ed Europa, promuovere i valori dell'Europa Unita e rafforzare la partecipazione alle tematiche europee che coinvolgono sempre più la vita quotidiana di tutti.

Ci proponiamo di sensibilizzare il mondo giovanile e la cittadinanza in genere per far conoscere i valori dell'Europa, le politiche ed i programmi europei mediante l'organizzazione di seminari e incontri di studio e la partecipazione a programmi formativi europei che rappresentano una grande occasione di crescita e confronto culturale, di stimolo per realizzare percorsi innovativi nella realtà locale arricchiti di un know-how internazionale.

Inoltre, la conoscenza puntuale delle opportunità offerte dall'Unione Europea è condizione indispensabile per fruire dei finanziamenti finalizzati allo sviluppo.

### ***Interventi strategici e di sviluppo:***

#### **INTERVENTO: MIGLIORARE L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE SULL'EUROPA RIVOLTA AL TERRITORIO**

DESCRIZIONE: L'obiettivo è quello di migliorare l'informazione e la comunicazione attraverso la diversificazione dell'offerta e dei linguaggi più vicini ai cittadini.

Per il prossimo futuro si prevede di informare il cittadino attraverso:

- L'elaborazione di schede informative;
- La costruzione di una mappa dei Punti Europa della città;
- La rielaborazione e l'integrazione dei siti Intranos/Internet;
- La realizzazione di una rubrica sull'Europa;
- L'attivazione di percorsi e materiali di informazione specifica rivolta agli Amministratori del Comune.

Inoltre si studierà la possibilità di istituire un Punto informativo presso il centro storico della città.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Ufficio Politiche Europee*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007                      ANNO FINE INTERVENTO: 2010*

#### **INTERVENTO: PROMOZIONE DELLA CONOSCENZA DELL'EUROPA E DELLE SUE ISTITUZIONI**

DESCRIZIONE: Si prevede di realizzare una serie di iniziative e di seminari per promuovere la conoscenza dell'Europa e delle sue istituzioni presso i giovani, il mondo della scuola e la cittadinanza in genere. Le esperienze saranno realizzate secondo modalità e metodologie d'intervento che saranno definite di anno in anno a secondo del target di utenza.

*SERVIZIO DI COMPETENZA: Ufficio Politiche Europee*

*ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007                      ANNO FINE INTERVENTO: 2010*