

## REGOLAMENTO - LINEE GUIDA

### di cui al contratto di associazione temporanea di scopo denominato "ATS Piot Area Nord"

#### PREMESSA - Oggetto delle linee guida

Le presenti Linee Guida disciplinano i contenuti minimi essenziali e le regole di coordinamento da adottare nelle attività di progettazione, organizzazione, promozione e sviluppo dell'offerta turistica comune da parte dei sottoscrittori dell'ATS, con particolare riferimento ad attività di webmarketing, adesione a centri di prenotazione centralizzati online e info point, elaborazione comune di cataloghi di offerta territoriale o per prodotto, concertazione della partecipazione a cartelloni unici di eventi e manifestazioni di animazione turistica territoriale.

Esse riguardano i seguenti aspetti:

- 1- modalità di coordinamento dell'offerta secondo la formula dell'ospitalità diffusa e nei centri storici
- 2- modalità di coordinamento dell'offerta turistica nell'area dei Laghi di Monticchio
- 3- modalità di organizzazione di attività promozionali, di webmarketing e servizi di intermediazione e prenotazione centralizzati
- 4- modalità di coordinamento di servizi informativi sul versante pubblico e privato dell'offerta (info point, IAT)
- 5- modalità di coordinamento delle strutture ricettive tradizionali
- 6- modalità di coordinamento degli operatori dell'artigianato artistico
- 7- modalità di coordinamento e partecipazione ad un sistema unico (cartellone) di eventi e manifestazioni di animazione turistica territoriale.

#### 1. Coordinamento dell'offerta secondo la formula dell'ospitalità diffusa e nei centri storici

I sottoscrittori che operano o intendono operare secondo le formule del "**borgo albergo**" o dell' "**albergo diffuso**" di cui alle vigenti direttive regionali approvate con la DGR n. 1274 del 26 luglio 2010, nonché i sottoscrittori che intendono partecipare al bando PIOT con unità locali ubicate o da ubicarsi nei **centri storici** come definiti dal bando medesimo, aderendo all'ATS si impegnano a perseguire una strategia integrata di offerta, caratterizzata da scelte comuni e da strumenti collettivi nella gestione del servizio di ospitalità. In particolare si impegnano:

- a operare sotto il comune marchio di territorio "**Vulture-borghi**", declinazione del più generale marchio "Vulture", la cui linea grafica definitiva sarà approvata dal comitato di coordinamento dell'ATS

- per quanto riguarda i partecipanti al bando, a effettuare scelte progettuali, nell'ambito dei progetti presentati a valere sul bando PIOT, che prevedano l'utilizzo e valorizzazione di significativi elementi della tradizione e/o della cultura locale, dell'identità e della storia del luogo, tenendo conto della complementarità con le iniziative degli altri sottoscrittori ricadenti nel medesimo centro storico

- a predisporre sistemi gestionali che prevedano la compartecipazione all'animazione continuativa dei centri storici, in modo coordinato con le reti di associazioni esistenti e nell'ambito di cartelloni unitari di eventi e manifestazioni di cui al successivo paragrafo 6

- a promuovere attività ricreative, sportive e culturali per i propri clienti, anche mediante il ricorso a soggetti professionalmente riconosciuti, comprese escursioni e visite guidate e serate a tema

- a stipulare convenzioni tra il soggetto titolare dell'autorizzazione e altri soggetti erogatori di servizi complementari facenti parte del sistema allargato di offerta di ospitalità diffusa, quali ad esempio servizi navetta, nolo biciclette, servizio guide ed escursioni, laboratori di artigianato artistico, esercizi commerciali di vicinato convenzionati, servizi di animazione culturale o ricreativa, servizio convegni e simili

- a partecipare, nell'ambito delle azioni di cui ai paragrafi successivi, a sistemi coordinati e unitari di webmarketing, prenotazione online, promozione online e simili.

## **2. Coordinamento dell'offerta turistica nell'area dei Laghi di Monticchio**

Gli operatori turistici dell'area dei Laghi di Monticchio sottoscrittori della presente ATS e, in particolare tra questi, i candidati agli interventi di cui ai "progetti portanti" previsti dal bando PIOT si impegnano, con la sottoscrizione del presente contratto di ATS, a perseguire una strategia integrata di offerta, caratterizzata da scelte comuni e da strumenti collettivi nella gestione dei servizi da ciascuno erogati. In particolare si impegnano:

- a operare sotto il comune marchio di territorio "**Vulture-natura**", declinazione del più generale marchio "Vulture", la cui linea grafica definitiva sarà approvata dal comitato di coordinamento dell'ATS

- per quanto riguarda i soggetti candidati al bando, a effettuare scelte progettuali, nell'ambito dei progetti presentati a valere sul bando PIOT, che prevedano l'utilizzo e valorizzazione di significativi elementi della tradizione e/o della cultura locale, dell'identità e della storia del luogo, tenendo conto sia della complementarietà con le iniziative degli altri sottoscrittori ricadenti nella medesima area, sia delle azioni infrastrutturali previste dal programma PIOT e attuate dal Comune di Atella, sia delle proposte progettuali oggetto di premiazione o menzione nell'ambito del concorso di idee "Comunicare il Paesaggio", svoltosi su iniziativa del Comune di Rionero in attuazione del progetto PIOT

- a predisporre sistemi gestionali che prevedano la compartecipazione all'animazione continuativa della zona dei laghi di Monticchio, in modo coordinato con le reti di associazioni esistenti e nell'ambito di cartelloni unitari di eventi e manifestazioni di cui al successivo paragrafo 6,

- a promuovere attività ricreative, sportive e culturali per i propri clienti, anche mediante il ricorso a soggetti professionalmente riconosciuti, comprese escursioni e visite guidate o serate a tema

- a stipulare convenzioni con altri soggetti erogatori di servizi complementari facenti parte del sistema allargato di offerta di ospitalità diffusa, quali ad esempio: alberghi, servizi navetta, servizio guide ed escursioni, esercizi commerciali di vicinato (souvenir, museum shop e simili), servizi di animazione culturale o ricreativa, servizio convegni e simili

- a partecipare, nell'ambito delle azioni di cui ai paragrafi successivi, a sistemi coordinati e unitari di webmarketing, prenotazione online, promozione online e simili.

## **3. Modalità di organizzazione di attività promozionali, di webmarketing e servizi di intermediazione e prenotazione centralizzati**

I sottoscrittori che nell'ambito della filiera turistica svolgono o intendono svolgere attività immateriali quali webmarketing, portali territoriali, intermediazione turistica, servizi di

prenotazione centralizzati, guide online, virtuali e simili, con la sottoscrizione del presente contratto di ATS si impegnano a perseguire una strategia integrata di offerta con gli altri operatori aderenti all'ATS, caratterizzata da scelte comuni e da strumenti collettivi nella gestione dei servizi propri della filiera turistica. In particolare si impegnano a candidare progetti che prevedano almeno una tra le seguenti attività, tenendo conto della complementarietà con iniziative degli altri sottoscrittori a valere sulla medesima scheda:

- implementare una piattaforma digitale interattiva, in modalità web 2.0, per la promozione e commercializzazione online di almeno 3 itinerari a tempo, ovvero costruiti sulla base del tempo di percorrenza (obbligatoriamente almeno un itinerario di 3 giorni, almeno uno di 5 giorni e almeno uno di 7 giorni con specificazione dei target turistici) nel territorio del PIOT Area Nord, in almeno tre lingue, fruibili in almeno due stagioni dell'anno, comprensivi di servizi di pernottamento, gastronomia, visite guidate, attrattività turistiche, orari collegamenti, eventi, servizi di pubblica utilità, mappe interattive, etc.

- realizzare, con le modalità di cui al punto precedente, almeno due itinerari o offerte rivolte al turismo ambientale ed escursionistico nell'area del PIOT Area Nord, fruibili a piedi, in bicicletta, a cavallo e simili, tradotti in almeno tre lingue

- realizzare, con le modalità di cui al punto precedente, almeno tre itinerari o offerte rivolte al turismo per i diversamente abili, gli anziani e portatori di bisogni speciali in genere, nell'area del PIOT Area Nord, tradotti in almeno tre lingue

- realizzare, con le modalità di cui al punto precedente, almeno tre itinerari o offerte rivolte al turismo enogastronomico, rurale e agriturismo, nell'area del PIOT Area Nord, tradotti in almeno tre lingue, sotto il marchio comune "**Vulture Sapori**", declinazione del più generale marchio "Vulture"

- realizzare visite virtuali in 3D con voce narrante e didascalie in almeno tre lingue, (utilizzando ortofoto e DTM - modelli digitali del terreno - ad alta risoluzione, strumenti di navigazione virtuale) di aree e siti di interesse turistico del territorio del PIOT Area Nord

- generare applicazioni per informazioni turistiche multi-piattaforma e multicanale (PC, tablet e smartphone)

- implementare un sistema di prenotazione online a disposizione dei sottoscrittori, con particolare riferimento all'offerta ricettiva, e agli altri operatori del territorio, da integrare con le attività di cui al paragrafo seguente.

Per i sottoscrittori candidati al bando, gli interventi proposti dovranno essere descritti in una o più schede progettuali facenti capo a ciascun candidato, redatte secondo lo schema di cui all'Allegato C5 al bando PIOT, conformi a quelle depositate ai fini del bando, compatibili con i seguenti obiettivi:

- riformulazione ex novo e/o implementazione dell'esistente portale di territorio [vulture.it](http://vulture.it), che per tali finalità viene fin da ora posto in disponibilità dell'ATS. Il portale dovrà essere impostato con la logica del "destination marketing" e caratterizzato da ampia ricchezza dell'offerta di contenuti e servizi all'utente, tale da affermarsi quale riferimento per i potenziali turisti

- implementazione di un sistema di booking integrato su piattaforme nazionali o internazionali quali [venere.com](http://venere.com), [expedia.com](http://expedia.com), [trivago](http://trivago.com), o promozionali come [tripadvisor](http://tripadvisor.com), etc. in 3 lingue, riservato sia alle strutture ricettive che a servizi di filiera (biglietti museali, navette, etc.)

- creazione di mappe interattive, percorsi personalizzati, newsletter

- servizi di profilazione del portale in base alle esigenze dell'utente, compresa la formulazione online di soluzioni di viaggio e/o itinerari, pacchetti, offerte personalizzabili con appositi strumenti virtuali (valigia di viaggio, route planner, etc.), creazione di esperienze di navigazione (customer experience) su misura secondo i diversi segmenti di utenza
- modalità di interazione multilingua con personalizzazione della navigazione
- possibilità di agevole interazione con il patrimonio di contenuti digitali reso disponibile da altri portali territoriali e non, anche istituzionali, che erogano contenuti coerenti con le finalità del portale turistico
- servizi di community, forum, piattaforme social
- posizionamento commerciale su motori di ricerca con strumenti quali adwords, inserzioni facebook, etc., comprese specifiche azioni di marketing per il posizionamento del portale in posizioni visibili sui motori di ricerca
- contenuti multimediali georeferenziabili, da integrare con gli interventi infrastrutturali in corso in materia di segnaletica virtuale e IAT nell'ambito degli interventi infrastrutturali del PIOT, quali video, tracce audio o audioguide georeferenziate, schede grafiche o fotografiche, in almeno 3 lingue.

#### **4. Modalità di coordinamento di servizi informativi sul versante pubblico e privato dell'offerta (info point, IAT)**

In previsione dell'insediamento dell'Ufficio unico di Informazioni e Accoglienza Turistica del Vulture, sotto l'insegna "**IAT Vulture**", declinazione del più generale marchio "Vulture", in corso di realizzazione nell'ambito degli interventi infrastrutturali del PIOT, i sottoscrittori dell'ATS che offrono o intendono offrire interventi immateriali a completamento della filiera turistica a carattere informativo generale, con la sottoscrizione del presente contratto di ATS si impegnano a rendersi disponibili, singolarmente o in associazione, per l'erogazione gratuita, anche in forma ripartita e complementare tra più soggetti, dei servizi propri dello IAT di cui alla DCR n. 553 del 30.06.2009.

In particolare si impegnano, nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio:

- a fare conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, le iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero i circuiti enogastronomici, le attrattive locali e regionali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia che possa rendere soddisfacente la visita e la permanenza
- a rendere concretamente fruibili le opportunità ricettive e di ospitalità ed i servizi turistici disponibili, comprese le attività di prenotazione e di biglietteria
- a soddisfare in generale bisogni manifestati dagli utenti
- ad adottare il segno distintivo grafico definito dall'APT e a rispettare ogni altra prescrizione contenuta nell'intesa da sottoscrivere in base alla citata DCR.

Tra le attività per le quali i sottoscrittori si rendono disponibili ad operare aderendo all'ATS, anche in collaborazione con gli altri sottoscrittori, vi sono:

- a) produzione e distribuzione di materiale promozionale proprio e dell' APT

- b) vendita di card per accedere ai principali servizi turistici del territorio, biglietti per il trasporto pubblico, biglietti per spettacoli, prodotti editoriali specifici per il turista
- d) iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, con particolare riferimento alle attività di *educational tour*, organizzando anche il servizio di prenotazione e vendita di visite guidate della città, e iniziative mirate alla organizzazione diretta, partecipazione o promozione di eventi culturali, ricreativi e sportivi
- e) organizzazione di punti espositivi di commercializzazione e di degustazione dei prodotti tipici
- f) attuazione di forme di collegamento diretto con gli utenti, anche al di là del periodo di vacanza o di visita, per quanto riguarda le funzioni di informazione e promozione, nonché di riscontro del grado di soddisfazione, privilegiando modalità personalizzate e interattive proprie degli strumenti elettronici ed informatici
- g) raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità
- h) raccolta i dati sull'utilizzo dei servizi dello stesso IAT e sulla tipologia delle principali richieste avanzate da parte dei turisti
- i) collaborazione alla raccolta e trasmissione alla Provincia dei dati sull'affluenza turistica.

I sottoscrittori sono consapevoli che la disponibilità all'apertura dell'Ufficio IAT è pari a non meno di trentacinque ore settimanali, compresi i giorni festivi, secondo il programma concordato con il Comune di Melfi in qualità di soggetto capofila del PIOT Area Nord, che preveda la possibilità di modulare l'apertura degli sportelli secondo i flussi di maggiore affluenza turistica e in base al calendario di manifestazioni o eventi.

Il personale della struttura a contatto con il pubblico dovrà possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed essere in grado di sostenere una conversazione su argomenti relativi alle funzioni da svolgere, in almeno una lingua comunitaria oltre all'italiano. Dovrà inoltre avere una buona conoscenza dei programmi informatici di base.

## **5. Modalità di coordinamento delle strutture ricettive e di somministrazione tradizionali.**

Gli operatori turistici gestori di strutture ricettive e di somministrazione tradizionali (alberghi, affittacamere, ristoranti, pizzerie, bar, trattorie e simili) che aderiscono all'ATS con la sottoscrizione del presente contratto si impegnano:

- a operare sotto il comune marchio di territorio "**Vulture**", la cui linea grafica definitiva sarà approvata dal comitato di coordinamento dell'ATS
- per quanto riguarda i partecipanti al bando, a effettuare scelte progettuali, nell'ambito dei progetti presentati a valere sul bando PIOT, che prevedano l'utilizzo e valorizzazione di significativi elementi della tradizione e/o della cultura locale, dell'identità e della storia del luogo, nonché ad arricchire l'offerta di servizi complementari per il benessere e l'intrattenimento, tenendo conto della complementarità con le iniziative degli altri sottoscrittori
- a predisporre sistemi gestionali che prevedano la compartecipazione all'animazione territoriale, in modo coordinato con le reti di associazioni esistenti e nell'ambito di cartelloni unitari di eventi e manifestazioni di cui al successivo paragrafo 7

- a promuovere attività ricreative, sportive e culturali per i propri clienti, anche mediante il ricorso a soggetti professionalmente riconosciuti, comprese escursioni e visite guidate e serate a tema

- a stipulare convenzioni con altri soggetti erogatori di servizi complementari facenti parte del sistema allargato di offerta di ospitalità diffusa, quali ad esempio servizi navetta, nolo biciclette, servizio guide ed escursioni, laboratori di artigianato artistico, esercizi commerciali di vicinato convenzionati, servizi di animazione culturale o ricreativa, servizio convegni e simili

- a partecipare, nell'ambito delle azioni di cui ai paragrafi successivi, a sistemi coordinati e unitari di webmarketing, prenotazione online, promozione online e simili.

## **6. Modalità di coordinamento degli operatori dell'artigianato artistico.**

Gli operatori dell'artigianato artistico aderenti alla presente ATS, con tale adesione si impegnano a stipulare convenzioni con gli altri operatori turistici dell'area, a partire dagli altri sottoscrittori dell'ATS, per l'offerta integrata di servizi turistici e pacchetti sul mercato turistico che prevedano il coinvolgimento attivo delle attività e laboratori artigianali quali, a titolo esemplificativo: orari di apertura festivi e/o prolungati, programmi di animazione che prevedano esperienze didattiche di laboratorio per i turisti, offerta di prodotti di artigianato personalizzati, o a prezzo convenzionato, o gadget regalo nell'ambito dei pacchetti offerti.

## **7. Modalità di coordinamento e partecipazione ad un sistema unico (cartellone) di eventi e manifestazioni di animazione turistica territoriale.**

Tutti i sottoscrittori dell'ATS si impegnano a fornire la massima collaborazione nella predisposizione con sufficiente anticipo, in funzione dei tempi di predisposizione dei programmi promozionali degli intermediari turistici (agenzie, tour operator) e dei principali calendari fieristici, programmi integrati annuali e/o stagionali di eventi e manifestazioni turistiche di animazione territoriale, sotto il marchio "**Vultureventi**", declinazione del più generale marchio "Vulture". In particolare i sottoscrittori si impegnano:

- a predisporre e/o selezionare solo eventi e manifestazioni aderenti all'identità del territorio, di dimensione e richiamo almeno interregionale, realizzate in siti monumentali o naturali considerati prioritari in base a quanto previsto nel programma PIOT

- a collaborare attivamente, ognuno per il proprio ruolo (albergo, ristorante, associazione escursionistica, pro-loco, etc., operatore enogastronomico, etc.) alla formulazione del programma integrato di ogni evento, in forma coordinata con la PA responsabile

- a prevedere l'erogazione, nell'ambito degli eventi, di servizi turistici organizzati (pacchetti turistici, itinerari, visite guidate, etc.)

- a partecipare attivamente alle attività promozionali del cartellone eventi (fiere, educational, mailing, happening, flash mob e simili)

- a contribuire alla ricerca di fonti di finanziamento privato, sponsorizzazioni e simili.

A tale scopo, sia la Rete Locale Area Nord che l'assemblea dei sottoscrittori assumono la veste di tavoli organizzativi e di concertazione per la programmazione del cartellone Vultureventi. Il coordinatore dell'ATS avrà la responsabilità di avviare ogni anno l'attività di programmazione, individuando di volta in volta i diversi referenti e responsabili organizzativi.