



LINEE GUIDA DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

- a cura di AReT PUGLIAPROMOZIONE -

a corredo delle “Linee Guida e Disposizioni Operative per la gestione dell’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura”

approvate con A.D. della Sezione Sviluppo, Innovazione, Reti nr. 00104 del 29/12/2023

DMS PUGLIA

Nella governance regionale, l’A.Re.T. Pugliapromozione ha in carico la gestione (in termini di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, assistenza tecnica-applicativa, assistenza agli utenti finali e la conduzione operativa) dei servizi dell’Ecosistema Turismo Cultura, nonché la gestione dei contenuti delle piattaforme appartenenti al precursore dell’Ecosistema, il Sistema Informativo Regionale Turistico (SPOT, CPS, SIGEA, DMS, Viaggiareinpuglia, registro regionale strutture ricettive, rapporti con le imprese, gestione dati statistici).

Inoltre, l’A.Re.T. Pugliapromozione, per sua stessa funzione, missione e visione, definisce gli indirizzi per la **comunicazione** e la **promozione** della Puglia turistica e culturale, attraverso gli strumenti dell’ecosistema di cui è responsabile, anche in virtù delle Linee guida DMS approvate con D.D.G.nr.342/2014, di cui questo documento costituisce l’aggiornamento.

Il “Digital Management System” evoluto da “Destination Management System” (sempre DMS PUGLIA) è la porta di accesso ai servizi digitali dell’Ecosistema, una piattaforma tecnologica rivolta alla commercializzazione dei prodotti turistici pugliesi condivisa con strutture ricettive, operatori di intermediazione (tour operator e agenzie di viaggio) ed operatori per i servizi turistici e culturali, di seguito denominati tutti genericamente come Operatori.

Il DMS, il cui indirizzo web è www.dms.puglia.it, è il luogo virtuale di comunicazione, una vera e propria intranet, tra la Regione Puglia, l’A.Re.T. Pugliapromozione e gli operatori del sistema turistico e culturale pugliese.

L'ARET Pugliapromozione, attraverso il DMS, si occupa di:

- Gestire/Convalidare le iscrizioni degli operatori turistici
- Risolvere le incongruenze, in caso di istanze di operatori non corrette o coerenti, coinvolgendo i titolari delle strutture
- Raccogliere le informazioni derivanti dalla profilazione degli operatori
- Raccogliere le manifestazioni di interesse e gli accreditamenti degli operatori in riferimento alle fiere e alle manifestazioni realizzate direttamente dall'A.Re.T. Pugliapromozione

Per categorie di operatori diversi dalle strutture ricettive, l'A.Re.T. Pugliapromozione può avvalersi della collaborazione di enti e organismi di governance di altre filiere (ad es.: Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Distretti produttivi, etc.).

IL DMS SERVE A PUGLIAPROMOZIONE PER:

> promuovere l'offerta turistica, rappresentata anche dagli operatori privati, sui canali istituzionali della Regione Puglia: il DMS è il canale gratuito di promozione e visibilità per gli operatori pugliesi, una sorta di "area di lavoro" interna al sistema turistico regionale, il "back-office" del portale turistico regionale www.viaggiareinpuglia.it e dell'app weareinPUGLIA, una vetrina virtuale che permette agli operatori di presentare la propria azienda e i servizi offerti. Tutti gli operatori, iscrivendosi al DMS e inserendo dati e informazioni relative alla propria attività/servizi, permettono all'A.Re.T. Pugliapromozione di raccogliere le informazioni utili alla pianificazione delle attività di promozione dei prodotti turistici ottimizzandole per il mercato nazionale ed internazionale; di raccogliere le manifestazioni d'interesse delle imprese del sistema turistico regionale per la partecipare alle azioni di promozione e comunicazione dei prodotti turistici; di attivare azioni di co-marketing;

> gestire on-line le comunicazioni obbligatorie per Legge; in base alla normativa regionale turistica (l.r. 29/94, l.r. 27/2013, l.r. 42/2013, l.r. 49/2017, l.r. 57/2018) tutte le strutture ricettive, inclusi i bed and breakfast, i gestori degli stabilimenti balneari, nonché gli agriturismi, sono obbligate ad inviare le

comunicazioni sui prezzi dei servizi su appositi modelli digitali formulati dalla Regione e possono adempiere a tali obblighi mediante il servizio CPS, a cui si accede dall'area riservata del DMS. Direttamente dal DMS, si riceve/recupera anche il Codice identificativo e si accede ai servizi di SPOT (per la trasmissione dei dati statistici).

Le informazioni raccolte favoriscono la definizione delle seguenti attività:

- realizzazione di strumenti on e off line per la promozione turistica regionale;
- partecipazione a fiere ed eventi, tramite accreditamento on line;
- adesione a proposte di educational tour e fam trip, anche secondo modalità di co-marketing,
- prenotazione di spazi personalizzati all'interno degli eventi e servizi utili alla commercializzazione BtoC e BtoB.

Inoltre, tutte le informazioni inserite dagli operatori nella propria "Area di lavoro" contribuiscono al popolamento del portale turistico www.viaggiareinpuglia.it, alla realizzazione di tutte le declinazioni di prodotti di promozione turistica e all'app weareinPUGLIA, offrendo così ai turisti l'offerta completa di ricettività e servizi di cui possono usufruire nonché avere un contatto diretto con gli operatori. Si specifica che nelle attività e negli strumenti di comunicazione e promozione:

- compaiono solo gli operatori presenti sul DMS;
- vengono estratti, e quindi sono visualizzati dai turisti, gli stessi contenuti inseriti sul DMS dei quali gli operatori hanno la completa responsabilità compresa la traduzione in lingua inglese per le versioni internazionali del portale;
- viene data maggior evidenza agli operatori che hanno profilato in maniera completa la propria attività.

PRESENZA NEL DMS PUGLIA

Nell'accedere al DMS Puglia, mediante il proprio SPID, CIE o TS/CNS, l'Utente Persona/cittadino viene automaticamente acquisito e registrato nel sistema digitale e, mediante i consensi presenti in "Gestione profilo", autorizza a titolo gratuito, anche ai sensi degli artt. 10 e 320 cod.civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633, Legge sul diritto d'autore, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma dei testi e delle immagini, video, audio, allegati (multimedia in generale) spontaneamente inserite sul Digital Management System PUGLIA, nonché autorizza la conservazione dei multimedia negli archivi

informatici dell'Ente e prende atto che la finalità di tali contenuti sono meramente di carattere informativo, per uso istituzionale e promozionale. Inoltre, dichiara di poter liberamente disporre di consensi delle persone eventualmente ritratte nei multimedia e di aver fornito alle stesse idonea informativa (ex artt. 13-14 del Reg. UE 2016/679), nonché di manlevare e mantenere indenne Regione Puglia e l'A.Re.T. Pugliapromozione da ogni pregiudizio dovuto a contestazioni di soggetti terzi in conseguenza di eventuali omissioni nell'adempimento degli obblighi in materia di protezione dei dati.

VISIBILITA' SU VIAGGIAREINPUGLIA E APP WEAREINPUGLIA

La maggior parte dei contenuti presenti nel sito Viaggiareinpuglia.it e nell'app [weareinPUGLIA](#), come i Servizi turistici, utili per pianificare e organizzare il proprio viaggio, per es. Dormire e Mangiare, ma anche guide turistiche, noleggio mezzi, ecc... proviene da soggetti pubblici o privati, in qualità di titolari dell'impresa/ente o referenti delegati dal titolare dell'impresa/ente, iscritti al DMS Puglia. Gli operatori privati utilizzano il servizio dedicato nella loro "Area di lavoro" (rif. Gestione dati): i contenuti non sono soggetti a valutazione né validazione, ma l'A.Re.T. può impostare la pubblicazione solo per chi è adempiente rispetto alla normativa turistica.

Mediante i servizi "Promozione Eventi e attività" e "Contenuti Schede Editoriali" (quest'ultimo per gli Enti pubblici: Comuni, ecc.), gli operatori possono collaborare all'aggiornamento dei contenuti diffusi online e al suggerimento di nuovi contenuti in ottica di promozione integrata e racconto collettivo del territorio pugliese e l'approvazione alla pubblicazione è affidata all'A.Re.T. Pugliapromozione e alla redazione dell'Ecosistema, così come definito dal "Modello Organizzativo Redazionale per la gestione dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura".

Considerata la rilevanza del Palinsesto Unico Regionale degli Eventi, si specifica che gli "Eventi da non perdere" rispondono ad almeno 3 o più criteri seguenti:

- co-finanziamento pubblico (regionale, provinciale e/o comunale)
- storicità e durata dell'evento
- notorietà dei protagonisti dell'evento e richiamo nazionale e/o internazionale
- valenza territoriale
- elementi di innovatività dell'evento e curriculum organizzatore



Nelle attività di comunicazione generale, l'A.Re.T. dà maggiore evidenza agli eventi finanziati e pubblicati, oltre che ai luoghi meno noti strategicamente rilevanti, con scrupolosa attenzione a garantire una omogenea visibilità territoriale e una adeguata aderenza agli indirizzi strategici della governance. Gli operatori pubblici e privati, mediante il servizio "Contenuti Schede Editoriali" possono chiedere la titolarità di gestione editoriale di una o più schede, del tipo attrattore, località, infopoint, ecc...: il Comune può quindi gestire e curare la pagina del proprio Comune, come un vero e proprio minisito; l'infopoint può gestire e curare la pagina del proprio infopoint, inserendo le attività di fruizione che organizza sul territorio, e così via.

Con lo stesso servizio, è possibile suggerire modifiche ai contenuti esistenti o suggerire nuovi contenuti, che saranno sottoposti all'approvazione della Redazione dell'Ecosistema per la pubblicazione.

ARCHIVIO DIGITALE MULTIMEDIALE

Nell'Ecosistema è presente un DAM Archivio di immagini e video, acquisiti tramite affidamenti per la realizzazione di Campagne di Comunicazione e Promozione della destinazione, Progetti Interregionali, Progetti Speciali, acquisti diretti, acquisizioni e donazioni. Tutti i file multimediali vengono acquisiti rispettando la normativa vigente in materia di Diritto d'Autore e Privacy.

La casella di posta a cui è possibile scrivere per fornire materiale multimediale e avere informazioni a riguardo è multimedia@aret.regione.puglia.it.

I Comuni possono accedere anche autonomamente attraverso il DMS Puglia.

ACCREDITAMENTO EVENTI B2B E PRODUZIONE CATALOGHI

L'A.Re.T. Pugliapromozione definisce periodicamente gli eventi, le fiere e i workshop B2B attraverso i quali intende promuovere la destinazione Puglia e l'offerta turistica pugliese. Possono partecipare a queste attività gli operatori turistici della Puglia manifestando l'interesse alle call pubblicate sul DMS, accedendo al servizio digitale "B2B: fiere, eventi, educational", dove sono indicati i requisiti di ammissione e i termini di adesione per ciascun evento. Requisito essenziale è la corretta profilazione dell'impresa sia in italiano che in inglese per consentire, tra l'altro, la produzione di cataloghi dell'offerta pugliese presente.



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

I Comuni e gli enti pubblici possono visualizzare gli eventi B2B nel DMS, anche al fine di darne evidenza alla filiera locale. In caso di partecipazione istituzionale alle fiere, i Comuni vengono attualmente contattati e invitati mediante comunicazione mail/pec.

PIATTAFORMA B2B PUGLIA, COMPATIBILITA', MATCHING E INCONTRO BUYER

L'A.Re.T. Pugliapromozione mette a disposizione di Seller e Buyer registrati al DMS, la piattaforma B2B/BuyPuglia Matching Platform attraverso la quale domanda e offerta possono incontrarsi virtualmente 365 giorni l'anno. La corretta profilazione, sia in lingua italiana che inglese, agevola la definizione delle compatibilità tra chi vende e chi acquista e il sistema di matching online consente, alle parti interessate, la possibilità di avviare un rapporto di natura commerciale.

Tale piattaforma viene utilizzata, inoltre, durante gli eventi B2B organizzati dall'A.Re.T. per schedulare gli appuntamenti che poi si realizzeranno in presenza durante il workshop.

DISPONIBILITA' CO-MARKETING PER EVENTI ED EDUCATIONAL TOUR

L'A.Re.T. Pugliapromozione si impegna attivamente nella promozione dei diversi attrattori turistici della regione attraverso una varietà di iniziative, tra cui ospitalità ed educational tour mirati a diversi gruppi target come giornalisti, troupe televisive, operatori turistici e manager di eventi. Gli operatori privati hanno la possibilità di partecipare a queste iniziative fornendo i propri servizi all'interno del formulario di "Promozione e Qualificazione" presente nell'Area di lavoro del DMS, offrendo così gratuitamente i propri servizi turistici.

Questa collaborazione reciproca (co-marketing) si traduce in un vantaggio per entrambe le parti coinvolte: l'opportunità di offrire servizi permette agli operatori locali di entrare direttamente in contatto con buyer nazionali e internazionali, al fine di ottenere una maggiore visibilità sul mercato turistico, ampliare la loro rete di contatti e di accedere a nuove opportunità di business.

Periodicamente, l'A.Re.T. pubblica avvisi pubblici per informare gli operatori turistici delle nuove opportunità di collaborazione e promozione disponibili, con la possibilità di potersi candidare anche attraverso il DMS Puglia. Questo processo di comunicazione continua è fondamentale per garantire la massima partecipazione e coinvolgimento degli operatori del settore.



SOCIAL NETWORK

Le attività social non vengono gestite mediante il DMS Puglia, ciononostante la pubblicizzazione di eventi, attrattori, operatori, progetti, è subordinata all'esistenza degli stessi nell'Ecosistema Digitale.

Si specifica, quindi, che è possibile dare visibilità a

- eventi
- attrattori
- progetti

(è esclusa la promozione di singoli operatori privati, come strutture ricettive, ecc.)

rispettando alcune indicazioni suggerite dall'A.Re.T., tenendo sempre presente il criterio per cui si è stabilito di dare maggiore evidenza agli eventi finanziati e pubblicati, oltre che ai luoghi meno noti strategicamente rilevanti, con scrupolosa attenzione a garantire una omogenea visibilità territoriale e una adeguata aderenza agli indirizzi strategici della governance.

Le suddette indicazioni intendono mettere il social media team dell'agenzia nelle condizioni di poter utilizzare contenuti e informazioni quanto più idonee possibili, all'interno del piano editoriale.

Al fine di promuovere e raccontare al meglio gli eventi sui canali social di Pugliapromozione, pertanto, vengono fornite indicazioni tecniche che stabiliscono i criteri di questa interazione.

La casella di posta a cui è possibile scrivere per fornire contenuti e fornire informazioni a riguardo è socialmedia@aret.regione.puglia.it

Si sottolinea che, con l'acquisizione di tali materiali, l'A.Re.T. Pugliapromozione si impegna all'utilizzo degli stessi sui propri canali e all'invio degli stessi alle altre redazioni social dell'ecosistema della Regione Puglia (Regione Puglia, Apulia Film Commission, Teatro Pubblico Pugliese, PACT - Polo Arti Cultura Turismo Regione Puglia)

La redazione social si riserva la facoltà di selezionare il materiale ricevuto, decidendo se utilizzarlo o meno, e di rieditarlo, in base alla qualità delle immagini e alla coerenza con la propria linea editoriale.



I social gestiti dall'ARET Pugliapromozione, da citare nella comunicazione integrata, sono i seguenti per funzione:

1. per parlare al turista e raccontare la bellezza, gli eventi e l'offerta turistica della Puglia:
<https://www.facebook.com/viaggiareinpuglia.it>
<https://www.instagram.com/weareinpuglia>
<https://twitter.com/viaggiarepuglia> - <https://twitter.com/WeAreInPuglia>
<https://www.tiktok.com/@weareinpuglia>
2. per parlare agli operatori di settore e raccontare le attività dell'ARET Pugliapromozione:
<https://www.facebook.com/PugliapromozioneARET>
https://www.instagram.com/pugliapromozione_aret

SUPPORTO TECNICO E NUMERO VERDE

Gli uffici territoriali di Pugliapromozione sono a disposizione degli operatori per tutte le informazioni riguardanti il DMS Puglia e la ricettività. Per quanto riguarda tutti gli altri aspetti tecnici e le funzioni del DMS, è disponibile un Servizio di Assistenza, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:30, raggiungibile telefonicamente al Numero Verde 800.174.555 e via mail scrivendo a supporto.tecnico@aret.regione.puglia.it.

RIFERIMENTI

- Modalità di registrazione differenziate per:
 - imprese, associazioni, professioni
 - locazioni turistiche (cittadini italiani, stranieri)
 - enti pubblici
- Info editoriali, pubblicate sulla specifica pagina dedicata su ViaggiareinPuglia.it
- Modello Organizzativo Redazionale allegato alla determinazione n. 296 del 22/11/2022 del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio