



CAMPANIA>ARTECARD
1° Gennaio – 16 Giugno 2016

Progetto esecutivo

Indice

Premessa.....	3
1. Il Progetto.....	4
2. L'offerta Campania>Artecard 2016.....	4
3. I servizi per la gestione ordinaria.....	7
4. Il sistema di biglietteria.....	8
5. Il sistema informatico.....	9
6. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	9
7. Il servizio di Informazione e Prenotazione telefonica.....	10
8. La produzione dei materiali.....	11
9. Le azioni di Promozione e comunicazione.....	12
10. Monitoraggio	14
11. Costi.....	14
12. Tempi.....	15

Premessa

Campania>Artecard è il sistema integrato musei-trasporti ideato nel 2002 dalla Regione Campania e coordinato dalla Scabec - Società Campana per i beni Culturali, con l'obiettivo di potenziare la fruizione del patrimonio culturale della Campania attraverso uno strumento, la card, che offre servizi integrati e favorisce una più agevole e conveniente visita del territorio da parte del turista culturale.

Campania>Artecard nasce grazie all'Accordo tra la Regione Campania ed il Mibact, per poi assumere nel corso degli anni anche il "ruolo" di piattaforma su cui si sono sviluppate azioni specifiche per la promozione e la fruizione del patrimonio Culturale (Retour Campi Flegrei, Cilento, Baia di Napoli, Raccontami, Grand Tour), grazie alla vasta rete fisica e di relazioni che viene gestita attraverso il progetto Campania>Artecard e **che consente di implementare, anche in tempi relativamente ristretti, progetti di valorizzazione complessi che non potrebbero essere altrimenti realizzati.**

Campania>Artecard, inoltre, rappresenta anche uno strumento attraverso il quale si coopera alla promozione e valorizzazione del turismo culturale che la Regione Campania porta avanti con la partecipazione alle fiere, a convegni specifici, etc.

Una ricca offerta che non ha solo una funzione di valorizzazione culturale, ma serve anche ai fini turistici per aiutare gli operatori del settore e chi pubblicizza il prodotto Campania ad arricchire e migliorare i soggiorni, le visite e le vacanze dei turisti italiani e stranieri.

L'importanza e la valenza del progetto Campania>Artecard, primo esempio nel suo genere realizzato in Italia e poi preso come modello per l'attivazione di biglietti integrati regionali o cittadini introdotti in altre realtà italiane, è testimoniata dai riconoscimenti e dalle citazioni avute in questo decennio (premio PA alla Regione Campania nel 2003, citazione in "marketing del Turismo" di Philip Kotler nel 2007 e 2010).

L'anno 2016 rappresenta un cambiamento organizzativo della società Scabec per effetto della trasformazione societaria che si dovrà compiere in funzione del termine della gara a doppio oggetto del 2005 in esito alla quale la Scabec divenne una società mista pubblico - privata dotata di un partner Industriale che ha svolto la maggior parte dei servizi che Scabec ha garantito alla Regione Campania. Auspichiamo vivamente che la discontinuità dell'assetto societario influisca limitatamente agli effetti negativi che l'incertezza dell'esistenza del prodotto potrebbe comportare in termini commerciali. La presente proposta progettuale, pertanto, si limita al periodo 1° gennaio-16 Giugno solo per rispondere alle esigenze amministrative che la discontinuità societaria comporterà, inevitabilmente, ma le azioni qui descritte potranno, ed a nostro avviso dovranno, trovare continuità dopo il 16 Giugno per non disperdere i risultati positivi che il prodotto Campania>Artecard ha raccolto in 13 anni di lavoro.

1. IL PROGETTO

Il Progetto della gestione ordinaria Campania>Artecard previsto per il periodo 1° Gennaio – 16 Giugno 2016 prevede il mantenimento delle azioni già in essere finalizzate alla fruizione del patrimonio culturale regionale e più in generale a contribuire alla promozione artistica, culturale e turistica della Regione Campania. Il progetto, inoltre, si basa sull'Accordo di programma tra la Regione Campania ed il Mibact e relativo disciplinare tecnico che stabilisce, tra le altre cose, anche le tariffe da riconoscere ai diversi siti del circuito. Eventuali variazioni a tali documenti, che sappiamo essere in fase di aggiornamento, dovranno tener conto dei tempi che variazioni tariffarie al pubblico richiedono, in termini di commercializzazione.

Attualmente l'offerta Campania>Artecard si concretizza in 3 versioni "turistiche" ed una card valida 365 giorni all'anno, quest'ultima rivolta ad un target residente che diventa egli stesso turista del proprio territorio potendo usufruire di quest'abbonamento al patrimonio culturale in un arco temporale di 365 giorni. In definitiva, oggi il sistema Campania>Artecard mette in rete 41 siti culturali con il sistema dei trasporti pubblici regionali ed offre numerosi vantaggi, quali sconti presso alcuni siti culturali convenzionati, accesso ai musei del circuito attraverso varchi dedicati, visite didattiche speciali; rappresenta, così, uno strumento flessibile che può rispondere maggiormente alle esigenze di visita del turista culturale.

Il Progetto ha una straordinaria importanza per promuovere il turismo campano, attraverso l'identità territoriale e le tante eccellenze che esso mette ogni giorno a disposizione del visitatore, puntando soprattutto sul binomio beni culturali – trasporti.

Tecnologicamente Campania>Artecard è uno strumento adattabile che può accogliere anche progetti di valorizzazione territoriale stagionali ed ampliati rispetto alla sola fruizione del patrimonio culturale, con eventi ed attività che completino l'offerta al pubblico.

2. L'OFFERTA CAMPANIA>ARTECARD 2016

Nel corso del 2016 si intende mantenere invariata l'offerta ordinaria Campania>Artecard nelle 3 tipologie già esistenti e nella versione 365, aggiungendo un'offerta dedicata per situazioni specifiche o tematiche. In particolare si pensa ad un'offerta **dedicata all'arte contemporanea**, pensata per mettere in rete i diversi luoghi dell'arte contemporanea nei quali la stessa regione direttamente o indirettamente investe in azioni di valorizzazione. Con riferimento all'offerta ordinaria, si confermano le tre tipologie:

- A. **Napoli** - 3 giorni, *con la versione giovani*
- B. **Tutta la Regione** - 3 giorni, *con la versione giovani*
- C. **Tutta la Regione** - 7 giorni, *con la versione giovani*

Sia la card NAPOLI che la card REGIONE 3 giorni prevedono l'integrazione con il Trasporto pubblico. Alla luce della nuova tariffazione del biglietto integrato TPL (DGR 128/2014 e 360/2014), la quale non prevede alcun titolo di viaggio per la domanda di mobilità turistica, la Scabec ha evidenziato la necessità di individuare una soluzione compatibile con la struttura tariffaria artecard, sempre che la Regione intenda mantenere l'offerta artecard invariata. Nelle more di verificare la migliore soluzione al problema sorto per l'assenza di una tariffa del TPL dedicata ai turisti e semmai associabile solo a Campania>Artecard, si continuerà a procedere, come fatto per il 2015, con titoli di viaggio integrati emessi dal Consorzio UnicoCampania, soggetto titolato dalla Regione all'emissione dei titoli di viaggio integrati, fermo restando la disponibilità del Consorzio, e sulla base degli accordi riportati nelle note qui allegate (ALLEGATO 1 e 2). Da detti accordi deriva che, lasciando invariato il prezzo di vendita della card, per ciascuna card venduta comprensiva dei trasporti, il progetto di gestione ordinaria dovrà prevedere ad una copertura economica pari a 1,35 euro per la card Napoli e 2,00 euro per la card Regionale 3 giorni. Le stime di vendita, calibrate sui dati storici dell'ultimo triennio, indicano in circa 35.000 euro la copertura economica necessaria per far fronte a tale integrazione con riferimento al periodo gennaio -giugno. In questa proposta la copertura economica per l'integrazione TPL e relativamente al periodo Gennaio-giugno è ricompresa nel piano economico annuale artecard e, dunque nell'auspicio che entro il prossimo Giugno si sarà trovata una soluzione compatibile con la tariffazione TPL in vigore dal 1° Gennaio 2015.

Per la **Campania Artecard Contemporanea** si prevede la realizzazione di una card turistica che metta in connessione i luoghi del Contemporaneo da Napoli a Caserta, con l'ingresso ai musei e il trasporto ferroviario. Un tour che avrà come tappe il MADRE_Museo d'Arte Contemporanea Donnaregina, la Reggia di Caserta, il Museo del Novecento in Castel Sant'Elmo e il Museo e Real Bosco di Capodimonte, quest'ultimo solo se la direzione confermerà la riapertura della sezione del Contemporaneo attualmente chiusa al pubblico per motivi di infiltrazioni alle pareti. La card, che avrà un costo a partire da 16 euro per tre giorni (il costo deriva dall'applicazione del tariffario artecard in vigore e sarà confermato in funzione dell'offerta definitiva), permetterà l'ingresso a tutti i siti, i collegamenti del treno andata e ritorno e con ogni probabilità il tour nelle stazioni del Metrò dell'Arte.

Si riportano di seguito i siti inclusi nel circuito Artecard, specificando che nel secondo semestre 2016 si intende iniziare un lavoro di ampliamento, o quanto meno verifica di ampliamento, per estendere il circuito anche ad altri siti ministeriali.

Campi Flegrei

1. Museo Archeologico dei Campi Flegrei e Castello di Baia
2. Parco Archeologico di Baia
3. Anfiteatro Flavio
4. Parco Archeologico di Cuma
5. Vulcano Solfatara

Area Vesuviana

1. Scavi di Pompei
2. Scavi di Ercolano
3. Scavi di Oplontis
4. Scavi di Stabia
5. Scavi di Boscoreale ed Antiquarium
6. MAV

Sorrento

1. Museo Correale di Terranova
2. Museobottega della Tarsialigna - Muta

Napoli

1. Museo Archeologico Nazionale di Napoli
2. Museo Madre
3. Museo Duca di Martina
4. Museo Nazionale di Capodimonte
5. Museo Pignatelli Cortes
6. Museo Civico Castel Nuovo
7. PAN
8. Museo Cappella San Severo
9. Museo Civico Gaetano Filangieri
10. Museo del Mare
11. Museo del Tessile Aldobrandini
12. Museo delle Arti sanitarie e di Storia della Medicina
13. Museo Piccicchi
14. Museo Diocesano di Napoli
15. Museo Hermann Nitsch
16. Certosa e Museo di San Martino
17. Museo del Corallo Ascione
18. Musa
19. Polo Museale Suor Orsola Benincasa
20. Abbazia di Santa Maria dell'Olearia
21. Complessi di Santa Chiara
22. San Lorenzo Maggiore
23. Città della Scienza
24. Parco Archeologico del Pausilypon
25. Catacombe San Gennaro
26. Palazzo Reale
27. Castel Sant'Elmo

28. Scavi del Monastero della SS. Trinità
29. Cimitero Fontanelle
30. Napoli Sotterranea
31. Galleria dell'Accademia delle Belle Arti
32. Palazzo Zevallos
33. Masseria Luce
34. Archivio di Stato di Napoli
35. Convento di San Domenico Maggiore
36. Fondazione Morra Greco. Palazzo Caracciolo
37. Pio Monte della Misericordia
38. Sala degli Arredi della Basilica di San Domenico Maggiore
39. Villa Arbusto - Ischia
40. Villa LA Colombaia - Ischia

Caserta e Antica Capua

1. Reggia di Caserta
2. Real Belvedere di San Leucio
3. Museo Archeologico dell'Antica Capua
4. Museo dei Gladiatori
5. Anfiteatro Campano
6. Mitreo
7. Museo provinciale campano di Capua

Salerno e Cilento

1. Scavi Museo Archeologico di Paestum
2. Parco Archeologico di Paestum
3. Parco Archeologico di Elea Vella
4. Certosa San Lorenzo - Padula
5. Grotte Pertosa
6. Circuito Ravello
7. Grotte di Castelcivita
8. Museo Vichiano
9. Museo Paestum nei percorsi Grand Tour
10. Museo Diocesano San Matteo

Benevento

1. Museo Paleo - Lab di Pietraroja

3. I SERVIZI PER LA GESTIONE ORDINARIA

Il funzionamento del sistema Campania>Artecard si basa sulla realizzazione di un insieme di servizi e di attività, svolte in continuità, che garantiscono il corretto funzionamento dell'integrazione tariffaria, dell'accesso ai siti del circuito, delle azioni di informazione, promozione e comunicazione che risultano parte integrante e fondamentale dell'intera offerta. Si descrivono di seguito i servizi che vengono garantiti nell'ambito dell'ordinaria gestione del sistema Campania>Artecard e che vengono poi

incrementati in funzione delle azioni di valorizzazione previste dai singoli progetti che eventualmente si "poggiano" sulla piattaforma integrata Campania>Artecard.

4. IL SISTEMA DI BIGLIETTERIA

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento dei kit di vendita, di gestione della rete di vendita – composta dall'infopoint Campania>Artecard della stazione centrale di Napoli, da 41 siti del circuito, oltre 24 siti della rete della scontistica, da 51 esercizi commerciali convenzionati, oltre che dalla vendita via web.

Tutti i soggetti coinvolti nella rete di vendita delle card versano periodicamente alla Scabec gli introiti derivanti dalla vendita delle card; la Scabec, di conseguenza, ripartisce l'incasso direttamente ai soggetti cui spettano gli introiti derivanti dalla vendita dei servizi ricompresi in Campania>Artecard, fungendo da tesoriere per il cosiddetto Fondo di Compensazione gestito dal Mibac, secondo quanto previsto dal protocollo d'intesa sottoscritto con la Regione.

Infine la Scabec provvede ad avere costantemente aggiornate le statistiche di vendita e di fruizione del sistema Campania>Artecard.

Il servizio di biglietteria e distribuzione prevede, nello specifico, l'espletamento delle seguenti attività:

- Stampa delle diverse tipologie di biglietto con sistema *barcode* contenente tutte le informazioni per l'accesso al circuito Campania>Artecard. Si prevede la stampa di circa 30.000 biglietti per il primo semestre.
- Allestimento del kit Campania>Artecard: all'interno di un folder sono contenute il biglietto/card, una guida informativa dei siti del circuito, un depliant circa le modalità di utilizzo della card, una mappa che localizza i siti del circuito, correlati alla relativa descrizione nella guida.
- Servizio di assistenza, manutenzione e supervisione tecnica di tutti gli strumenti utili al controllo accessi presso i siti del circuito Campania>Artecard e servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono il circuito Campania>Artecard. Il servizio di manutenzione prevede l'aggiornamento della struttura hardware, costituita da pc, monitor e scanner barcode, in funzione della tipologia di intervento che si renderà necessario.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard (musei, siti archeologici, infopoint) e presso tutta la rete distributiva Artecard.
- Assistenza amministrativa per la rendicontazione e ripartizione degli introiti da biglietteria.
- Archiviazione dei dati di distribuzione e fruizione.

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard viene garantito attraverso un servizio che prevede mansioni sia tecnico-informatiche che amministrative, con l'impiego di personale altamente qualificato.

Inoltre, il sistema di biglietteria prevede la necessità di avvalersi di attività complementari al servizio quali: allestimento del kit di vendita, approvvigionamenti hardware e software in casi di implementazione di nuovi siti del circuito e/o di necessaria sostituzione degli apparati a causa di guasti.

5. IL SISTEMA INFORMATICO

Il sistema Campania>Artecard è gestito, sotto il profilo informatico, mediante un'infrastruttura hardware per la gestione dei controlli accessi nei musei e quella per la distribuzione e la prevendita. La rete informatica è composta da un database centrale (Centro Servizi) e dei *client* situati presso i siti del circuito, che, all'atto della lettura, "interrogano" il database centrale per verificare i diritti della card. In tempo reale si ha una risposta dal server che consente al *client* di verificare se la card è abilitata all'ingresso e consentirne quindi l'accesso, comunicando al database centrale che la card è stata utilizzata per l'accesso. Tutte le informazioni sono ovviamente registrate e fruibili attraverso reports personalizzati (per data, per tessera, per sito, per gestore etc.).

L'unicità del codice delle card insieme all'interrogazione in real-time del database centrale garantiscono l'estrema sicurezza del sistema globale.

Sono previsti inoltre processi *batch* per garantire la funzionalità del sistema in caso di off line (down della rete internet).

Il servizio di assistenza e manutenzione per il sistema tecnologico di gestione della card è organizzato in base a due tipologie di interventi:

- assistenza da remoto con la possibilità di intervenire in modalità online per la risoluzione di problemi legati al software;
- assistenza in loco in caso di disfunzioni del sistema e sostituzione di apparati hardware non funzionanti o danneggiati.

L'assistenza straordinaria dell'hardware e del software sarà assicurata puntualmente, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie.

6. IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE SUL TERRITORIO

Il servizio di accoglienza ed informazione sul territorio viene garantito presso l'infopoint Campania>Artecard della stazione Centrale di Napoli, gestito in sinergia con l'Ente

Provinciale del Turismo di Napoli, e presso l'infopoint dell'Aeroporto di Capodichino, gestito con GESAC.

In particolare, il servizio di accoglienza ed informazione ha le seguenti caratteristiche:

- Viene svolto con l'impiego di risorse umane con buona competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di 2 o più lingue.
- Il personale si occupa di accogliere con professionalità e cortesia i turisti, fornendo loro informazioni relative all'offerta culturale in Campania, particolare riferimento a Campania>Artecard.
- Gli operatori si occupano della promozione e della vendita del prodotto nonché della distribuzione di materiali informativi e promozionali dedicati.
- Gli operatori conoscono perfettamente tutte le procedure di Front Office inerenti l'organizzazione e la gestione dei servizi di accoglienza.

Nello specifico, l'infopoint della stazione Centrale di Napoli è dotato di una postazione utile alla vendita di Campania Artecard. La postazione prevede:

- Personal computer;
- Sistema operativo Windows;
- Collegamento ad internet tramite dispositivo GSM per mezzo di connect usb;
- Lettore di codice a barre portatile (pistola scanner).

Gli operatori utilizzano un software personalizzato per effettuare le procedure di vendita, caricabilità e consultazione dei codici di prenotazione di vendite effettuate attraverso il call center e sito web.

Il servizio viene garantito al pubblico tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00, ed il personale impegnato nell'ambito di questo servizio svolge una turnazione tarata in funzione dei giorni e delle fasce orarie di maggiore affluenza, nel rispetto dei principi di economicità ed efficacia, come di seguito schematizzato

	8,30 - 18,30	9,00-15,15
lunedì	1 unità	1 unità
martedì	1 unità	
mercoledì	1 unità	
giovedì	1 unità	1 unità
venerdì	1 unità	1 unità
sabato	2 unità	
domenica	1 unità	1 unità

7. IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA

Il servizio di informazioni e prenotazioni Campania>Artecard (numero verde 800 600 601), qualificato e dinamico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00, la domenica ed i giorni festivi solo attraverso

Informazioni automatizzate. Il sistema telefonico prevede un servizio di prima accoglienza (in italiano e in inglese, attivo 24 ore su 24) con messaggi di benvenuto in automatico e informazioni automatizzate fruibili attraverso la tastiera telefonica. Le informazioni automatizzate sono registrate e organizzate in una struttura ad albero con approfondimenti successivi.

Gli operatori impegnati per il servizio svolgono le seguenti attività:

- erogazione di informazioni dettagliate sull'offerta Campania>Artecard (orari, costi, percorsi di visita, trasporti, punti vendita ecc.) e su eventi e servizi correlati;
- prenotazione di Campania>Artecard;
- assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (informazioni sull'offerta Campania>Artecard, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale ecc.);

Gli operatori del servizio Campania>Artecard hanno una competenza specifica nel settore del turismo e dei beni culturali della Campania, maturata non solo attraverso la formazione ma anche attraverso l'esperienza diretta. Gli operatori possiedono inoltre una competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di una o più lingue straniere. Per gli operatori del servizio informazioni e prenotazioni sono previsti aggiornamenti periodici sui percorsi di visita (variazione orari, attivazione nuovi percorsi etc...), sugli itinerari e sui servizi.

Il call center Campania>Artecard si avvale delle più avanzate tecnologie esistenti oggi sul mercato delle telecomunicazioni e permette la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate in modo da ripartire il carico degli operatori, la registrazione di fonia automatizzata, la produzione di statistiche per il controllo dell'operatività dell'addetto e per il monitoraggio del servizio (tempi di attesa, telefonate dissuase/evase, ascolto di fonia, durata media della chiamata, ecc.).

Tutte le postazioni sono dotate di software utili all'erogazione di informazioni (db info call center), alla caricabilità degli itinerari Campania>Artecard.

Gli strumenti utilizzati sono:

- un sistema di prenotazione Omnisale di Omniticket Network.
- un sistema telefonico (Xcally) che consente la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate e la produzione di statistiche utili al monitoraggio del servizio.

8. LA PRODUZIONE DEI MATERIALI

Nell'ambito della gestione ordinaria Campania>Artecard vengono realizzati materiali informativi sia per la vendita del Kit contenente la card, sia per la promozione del prodotto.

All'atto dell'acquisto della card (ovvero del ritiro della card se acquistata on line), il visitatore riceve, infatti, un kit informativo composto da una piccola guida Informativa dei siti e dei prodotti contenuti della card, da un depliant con le spiegazioni per l'utilizzo della card, da una mappa della città di Napoli e, in scala più ampia, della Regione Campania con l'indicazioni dei siti di interesse e della localizzazione dei principali servizi utili alla visita turistico-culturale del territorio.

La produzione dei materiali richiede, almeno una volta all'anno, la verifica dei contenuti, che nel caso della guida informativa consiste nel verificare che le informazioni fornite da ciascun sito del circuito siano rimaste invariate (orari, giorni di apertura, costi, etc).

Per il primo semestre 2016 si prevede una ristampa dei materiali contenuti nel kit, secondo le quantità di seguito indicate, ***tarate anche sulla necessità di far fronte ad un momento di discontinuità caratterizzato dalla trasformazione societaria che potrebbe comportare, almeno inizialmente, una ridotta operatività; per questa motivazione si ritiene indispensabile approvvigionarsi per tempo dei materiali che garantiranno la vendita e la promozione della card:***

- 30.000 guide
- 30.000 mappe
- 30.000 depliant
- 15.000 depliant Artec card Contemporaneo

La produzione dei materiali prevede, inoltre, produzione di brochure, locandine, gadget che vengono utilizzati ai fini promozionali, sia per l'informazione presso punti informativi significativi sul territorio, sia per la promozione nell'ambito delle azioni garantite dalla gestione ordinaria del progetto (ad esempio nelle fiere).

L'importo riportato nel piano economico è relativo alla ristampa dei materiali ed è calcolato sulla base delle suddette quantità e dei costi unitari applicati all'ultima ristampa del 2015.

9. LE AZIONI DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizza azioni di promozione finalizzate alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artec card. La promozione prevede la redazione di newsletter periodiche e l'invio delle stesse alla mailing list di riferimento (circa 4000 contatti, nonché a mailing list specifiche per gli itinerari sperimentali e/o di nuova realizzazione). La promozione mirerà anzitutto ai luoghi di grande transito turistico (stazioni, aeroporti, porti turistici, strutture ricettive, IAT) con azioni mirate anche mediante gli Infopoint dedicati sul territorio e azioni di distribuzione; tramite web verranno raggiunti gli operatori del settore e, tramite azioni web 2.0 si mirerà a far conoscere il prodotto al consumer. Per

Il primo semestre 2016, che sappiamo essere un po' critico in termini di continuità delle attività per effetto della trasformazione societaria, ci si pone l'obiettivo di mantenere invariato l'elevato numero di contatti web.

Nell'ambito della promozione, e limitatamente al primo semestre, viene garantita la partecipazione di Campania>Artecard alle fiere turistiche di settore 2016: BIT di Milano - ITB Berlino - BMT Napoli - MITT Mosca. ***Va evidenziato che l'azione di promozione in fiera, alquanto onerosa, è concentrata prevalentemente nel primo semestre dell'anno, per effetto del calendario delle fiere nazionali ed internazionali a cui la Regione Campania partecipa, e con essa Campania>Artecard; ciò si traduce in un costo per questa voce del Piano di Spesa, non proporzionale all'importo annuo che solitamente viene computato.***

Obiettivi specifici delle azioni di promozione saranno:

a) obiettivi di branding:

1. rafforzare visibilità e conoscenza del brand Campania>Artecard;
2. consolidare il posizionamento del brand declinando l'immagine ed i valori collegati al turismo in Campania;

b) obiettivi di direct response: ottenere visite al sito www.campaniartecard.it (e/o al portale incampania.com), funzionali all'approfondimento dell'offerta.

La promozione verrà garantita anche per la divulgazione di prodotti specifici, quali Artecard contemporaneo.

Per quel che riguarda le azioni di comunicazione, il progetto di gestione ordinaria garantisce un servizio continuo di ufficio stampa, attraverso il quale si assicura la visibilità del prodotto sui media locali e nazionali; ***si prevede per il primo semestre di realizzare azioni di comunicazione specifiche in relazione ai prodotti dedicati che si realizzeranno, quali Artecard Contemporaneo.*** Per lo startup e il radicamento del prodotto sarà necessario incrementare le azioni di comunicazione, che rappresentano la maggior parte del piano media del 2016, in quanto gli effetti della comunicazione annua si protrarranno sul secondo semestre. Nello specifico, le azioni previste saranno, salvo verifiche definitive:

OUTDOOR ADVERTISING

- METRO Linea 1
- Stazione Centrale Napoli
- Stazione Caserta
- Stazione Salerno

PIANO STAMPA

- Il Mattino
- Repubblica Gruppo L'Espresso
- Corriere della Sera / Corriere del Mezzogiorno

- Sole 24 ore Domenicale

PIANO STAMPA 2 Riviste di settore

- Le Frecce Trenitalia
- Bell'Italia Speciale In Viaggio Campania
- Rivista delle Arti "MCM La storia delle cose" Speciale Napoli
- Giornale dell'Arte

PIANO WEB

Principali siti di informazione

10. MONITORAGGIO

Scabec opera un'azione di monitoraggio sui servizi per misurare gli standard di erogazione, in coerenza con il Sistema di gestione qualità aziendale, conforme alla ISO9001:2008.

In ottemperanza alla procedura interna, è stata pianificata pertanto la conduzione di una serie di audit (cfr. *piano monitoraggio campania artecard 2016 05 al 31.03.2016*), mirati alla valutazione del livello di qualità del Servizio erogato, ispezionando i servizi/processi più *sensibili* (in quanto a maggiore impatto sul bacino di utenza). L'approccio adottato ha previsto una fase preliminare di definizione e affinamento in base alle esperienze maturate su analoghe esperienze, di indicatori e target che supportassero tale valutazione in maniera quanto più possibile quantitativa e quindi oggettiva.

Nello specifico, il set minimo di parametri che si è pianificato di rilevare con i relativi valori e i livelli di servizio ad assicurare alla committenza, sono riportati in *indicatori target per Regione Campania 01*.

Si riportano in ALLEGATO 5 il *piano monitoraggio campania artecard 2016 05 al 31.03.2016* e gli *indicatori target per Regione Campania 01*.

11.COSTI

Il costo per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>Artecard, con riferimento alle attività indicate della presente proposta ed al periodo 1° Gennaio – 16 Giugno 2016, è pari a 649.786,25 euro lordi, come di seguito specificato in ALLEGATO 3. ***Come evidenziato nei paragrafi precedenti, si specifica che alcune voci, ed in particolare la promozione, la produzione di materiali ed il Piano Media non sono computati in maniera proporzionale alla spesa annua***

in quando è necessario realizzare la maggior parte di queste attività nel primo semestre, per l'effetto che poi producono sull'intero anno.

Per i servizi da affidarsi all' RTI risultato aggiudicatario della gara per l'affidamento della gestione dei servizi finalizzati al miglioramento della fruizione pubblica e della valorizzazione del patrimonio artistico della Regione Campania e dei correlati interventi di manutenzione, pubblicata sul BURC n°3 bis del 17/01/05, i costi sono stati stimati sulla base delle tariffe orarie dei servizi offerti dall'RTI in fase di gara. Per le forniture dei servizi e dei materiali a reperirsi sul mercato, ivi incluse le attività complementari, i costi sono stati calcolati sulla base di indagini di mercato e risultano pertanto congrui; salvo eventuali condizioni economiche migliorative che verranno adottate in corso di attuazione.

12.TEMPI

Il progetto di gestione ordinaria Campania>Artacard è riferito al periodo 1° Gennaio - 16 Giugno 2016.

Nello specifico, il crono programma delle attività previste per la realizzazione della presente proposta è riportato in ALLEGATO 4.

