



A
Dott.ssa Nadia Murolo
Dirigente staff
Promozione e Valorizzazione dei Beni Culturali
Della Regione Campania

SCABEC S.p.A.
PROL. N. 3082
del 14/09/2017
IN USCITA

E p.c.
Dott.ssa Rosanna Romano
Direttore Generale per le Politiche
Culturali e il Turismo
Della Regione Campania

OGGETTO: Campania>Artecard 2017/2018 – DGR 319 del 06/06/2017. Trasmissione progetto.

Si trasmette in allegato il progetto Campania>Artecard 2017/2018, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Scabec nella seduta del 30.08.2017 ed elaborato anche in esito alle procedure di gara del servizio espletate.

Distinti saluti,

Il Direttore Generale
Francesca Maciocia



CAMPANIA>ARTECARD

1° Gennaio 2017 – 31 Dicembre 2018

Progetto

fu

Indice

Premessa.....	3
1. Il Progetto.....	4
2. L'offerta Campania>Artecard 2017-2018.....	5
3. I servizi per la gestione ordinaria.....	8
4. Il sistema di biglietteria.....	9
5. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	10
6. Il servizio di Informazione e Prenotazione telefonica.....	11
7. La produzione dei materiali.....	12
8. Le azioni di Promozione e comunicazione.....	13
9. Monitoraggio	14
10. Costi e tempi	15

h

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 vantaggiosa 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, Itinerari culturali e religiosi). La vasta rete fisica e di relazioni gestita attraverso il progetto Campania>Artecard consente di implementare, anche in tempi relativamente ristretti, progetti di valorizzazione complessi altrimenti di difficile realizzazione.

Campania>Artecard rappresenta un valido strumento per turisti e visitatori per scoprire il patrimonio artistico culturale campano, agevolando la fruizione dei servizi culturali e l'accessibilità ai luoghi, come dimostra il significativo aumento di vendite delle card avutosi nel corso dell'anno 2016. Inoltre la diversificazione dell'offerta del sistema contribuisce a potenziare la valorizzazione culturale dell'intero territorio, favorendo anche la promozione di siti minori, e rappresenta per gli operatori del settore un mezzo attraverso il quale arricchire e migliorare l'esperienza del viaggio e del soggiorno per i turisti italiani e stranieri.

Campania>Artecard, inoltre, costituisce un importante strumento di supporto alle azioni di promozione e valorizzazione del turismo culturale che la Regione Campania mette in campo partecipando alle fiere, a convegni specifici, etc.

Campania>Artecard è la prima card turistica realizzata in Italia come sistema integrato musei-trasporti. L'integrazione con i trasporti pubblici ha costituito un valore aggiunto tale da farla diventare da subito un modello ampiamente seguito nella progettazione delle altre card turistiche, sia italiane che europee. L'importanza del sistema "Campania>Artecard" è testimoniata anche dai riconoscimenti e citazioni ottenuti, quali il premio PA alla Regione Campania nel 2003 e la citazione in "Marketing del Turismo" di Philip Kotler nel 2007 e 2010.

La potenzialità del sistema Campania Artecard può farlo divenire uno dei cardini delle strategie di comunicazione e promozione del sistema turistico-culturale della Regione, pensato per unificare i circuiti di percorrenza e selezione da parte degli utenti delle molteplici opzioni del sistema turistico regionale. Fino ad oggi il sistema era basato su un'integrazione delle soluzioni di mobilità e selezione degli itinerari per una platea indifferenziata di turisti.

1. IL PROGETTO

A seguito della trasformazione di Scabec in società in house, con la fuoriuscita del socio privato industriale, la società ha esperito gare europee - come concordato con la Regione - per i servizi di gestione del sistema Artec card. In particolare, i servizi messi a gara hanno riguardato un periodo biennale 2017-2018, in coerenza con l'impegno del bilancio regionale (cfr. nota prot. 2653/PR del 26.10.2016).

Le gare sono state esperite per i servizi informazione e prenotazione (call center e infopoint territoriali) e per il sistema di biglietteria. Le attività di comunicazione e promozione non sono state messe a gara, in quanto per queste Scabec sta creando un gruppo di lavoro interno, acquisendo così maggiormente l'auto-produzione delle attività che possono essere internalizzate, senza appesantire la struttura e, al tempo stesso, rendendo più efficienti le attività medesime.

Il presente progetto si sviluppa su un arco temporale biennale. Tale scelta deriva dalla necessità di un maggior periodo di programmazione richiesto da una società in house che deve reperire sul mercato la maggior parte dei propri servizi, lasciando alla struttura il lavoro di progettazione, comunicazione, coordinamento e monitoraggio che richiede un elevato know-how. I servizi necessari al buon funzionamento della piattaforma integrata Campania>Artec card sono molto "delicati", richiedendo software specializzati, reti di vendita etc. Sarebbe poco efficace ricercare fornitori specializzati ogni anno, richiedendo variazioni annuali per servizi molto sensibili.

Il progetto si basa sull'Accordo di programma tra la Regione Campania ed il Mibact e relativo disciplinare tecnico, che sappiamo essere in corso di rinnovamento, e che stabilisce, tra le altre cose, anche le tariffe da riconoscere ai diversi siti del circuito. Eventuali variazioni a tali documenti, dovranno tener conto dei tempi che variazioni tariffarie al pubblico richiedono, in termini di commercializzazione.

Attualmente l'offerta Campania>Artec card 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>Artec card mette in rete circa 70 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. Si riporta in ALLEGATO 5 l'elenco dei siti in scontistica e del periodo di validità.

Inoltre all'offerta ordinaria Campania>Artec card si sono aggiunte dal 1° giugno 2016 la card turistica Campania>Artec card Contemporaneo, nata per mettere in rete i diversi luoghi dell'arte contemporanea da Napoli a Caserta, con l'ingresso ai musei e l'utilizzo dei trasporti e dal 19 settembre la San Gennaro>card, una card per scoprire le opere e i luoghi d'arte dedicati a San Gennaro, il Santo Patrono di Napoli.

Il Progetto ha una straordinaria rilevanza 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 2017-2018

Nel corso del 2017-2018 si intende arricchire l'offerta ordinaria Campania >Artecard nelle 3 tipologie già esistenti e nella versione 365, l'offerta Campania>Artecard Contemporaneo e la San Gennaro>card, agglungendo offerte dedicate a situazioni specifiche o tematiche. In particolare si pensa ad un'offerta dedicata ai Borbone, la **Borbonia>card**, per mettere in rete diversi siti culturali di epoca borbonica, a partire dalla Reggia di Caserta per utilizzare l'incremento di visitatori registrato in modo da promuovere i siti minori.

Inoltre, a partire da maggio 2017, si è introdotta la card Mann Capodimonte, della durata di due giorni, che include un ingresso al Museo Archeologico Nazionale, un ingresso al Museo e Real Bosco di Capodimonte e lo sconto per un ingresso alle Catacombe di San Gennaro. Nel biglietto è compreso un viaggio di andata e ritorno sulle linee bus ordinarie ANM che coprono la tratta tra i due musei.

Per sviluppare l'offerta territoriale della zona della costa d'Amalfi si prospetta di realizzare la Card Costa d'Amalfi, che comprenderà i siti di Ravello, Minori, Positano ed il Complesso Monumentale di Santa Maria dell'Olearia.

In un'ottica di valorizzazione territoriale si è realizzato ad aprile 2017 il progetto espositivo "The Young Pope – Storia fotografica del set", una mostra dedicata alle fotografie del fotografo napoletano Gianni Fiorito, a cura della storica dell'arte Maria Savarese. L'esposizione, che ha avuto luogo al Palazzo Reale di Napoli per una durata di 2 mesi, è stata articolata in circa 60 fotografie inedite di scena, scattate durante le riprese della serie tv "The Young Pope" del regista Premio Oscar Paolo Sorrentino. L'esposizione ha riscosso molto successo, affermando Campania Artecard quale strumento di valorizzazione.

Con riferimento all'offerta ordinaria, si confermano le tre tipologie di Campania>Artecard:

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

Sia la card NAPOLI che la card REGIONE 3 giorni prevedono l'integrazione con il Trasporto pubblico. 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, attraverso i criteri che verranno indicati nel Disciplinare Tecnico in corso di revisione. Nelle more di verificare la migliore soluzione al problema sorto per l'assenza di una tariffa del TPL dedicata ai turisti e associabile solo a Campania>Artecard, si continuerà a procedere, come fatto per il 2016, con titoli di viaggio integrati emessi dal Consorzio UnicoCampania, soggetto titolato dalla Regione all'emissione dei titoli di viaggio integrati, 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 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 75.000 euro la copertura economica annua necessaria per far fronte a tale integrazione con riferimento al periodo gennaio 2017-dicembre 2018.

Si riportano di seguito i siti inclusi nel circuito Artecard, *specificando che nel biennio 2017-2018 si intende ampliare le attività di Campania>Artecard a tutti i Musei e siti del MIBACT delle province Campane e ai musei provinciali*, sulla base degli indirizzi che la Regione Campania vorrà indicare. In particolare si ritiene di includere nell'offerta Artecard il Museo del Sannio con la Chiesa di S. Sofia, il Teatro romano di Benevento ed i principali musei del sistema provinciale di Salerno e di Avellino, per i quali si stanno già effettuando alcune verifiche di fattibilità. Attraverso il sistema Artecard si procederà a promuovere nei materiali di comunicazione i siti della provincia campana ad ingresso gratuito, come ad esempio il Museo Archeologico di Calatia ed il Parco Archeologico dell'antica Aeclanum.

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 (sito in sconsigliata)

Area Vesuviana

1. Scavi di Pompei
2. Scavi di Ercolano
3. Scavi di Oplontis
4. Scavi di Stabia (Villa San Marco, Villa Arianna)
5. Scavi di Boscoreale ed Antiquarium
6. MAV

Sorrento

1. Museo Correale di Terranova (sito in sconsigliata)
2. Museobottega della Tarsialigna - Muta (sito in sconsigliata)

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. Museo Cappella San Severo (sito in scontistica)
8. Museo Civico Gaetano Filangieri
9. Museo del Mare
10. Museo del Tessile e dell'Abbigliamento Elena Aldobrandini (sito in scontistica)
11. Museo Diocesano di Napoli
12. Museo Hermann Nitsch (sito in scontistica)
13. Certosa e Museo di San Martino
14. Museo del Corallo Ascione
15. Polo Museale Suor Orsola Benincasa
16. Complesso Monumentale di Santa Chiara (sito in scontistica)
17. Complesso Monumentale di S. Maria La Nova
18. Complesso Monumentale San Lorenzo Maggiore (sito in scontistica)
19. Città della Scienza (sito in scontistica)
20. Catacombe di Napoli - San Gennaro e San Gaudioso
21. Palazzo Reale
22. Castel Sant'Elmo
23. Napoli Sotterranea (sito in scontistica)
24. Palazzo Zevallos Stigliano (sito in scontistica)
25. DOMA - Complesso Monumentale di San Domenico Maggiore (sito in scontistica)
26. MuSA - Museo degli Strumenti Astronomici (sito in scontistica)
27. Pio Monte della Misericordia
28. Teatro di San Carlo
29. MEMUS - Museo e Archivio Storico del Teatro di San Carlo
30. Galleria Borbonica
31. Fondazione PLART - Plastiche e Arte
32. Complesso Museale Santa Maria delle Anime del Purgatorio ad Arco (sito in scontistica)
33. Museo ARCA - Arte Religiosa Contemporanea
34. Centro Musei delle Scienze Naturali e Fisiche (sito in scontistica)
35. Parco Archeologico - Ambientale del Pausilypon (sito in scontistica)
36. Area Marina Protetta Parco Sommerso Gaiola (sito in scontistica)
37. Chiostro S. Caterina a Formiello (sito in scontistica)
38. Museo CAM_Casoria Contemporary Art Museum (sito in scontistica)
39. Villa Arbusto - Ischia (sito in scontistica)
40. Villa La Colombaia - Ischia (sito in scontistica)
41. Basilica di Santa Restituta nel Duomo di Napoli
42. Museo del Tesoro di San Gennaro

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 (sito in scontistica)

Salerno e Cilento

1. Scavi Museo Archeologico di Paestum

2. Parco Archeologico di Paestum
3. Parco Archeologico di Elea Velia
4. Certosa San Lorenzo – Padula
5. Grotte Pertosa
6. Sito di Scavi del Monastero della Santissima Trinità – CIRCUITO RAVELLO
7. Complesso Monumentale di Villa Rufolo – CIRCUITO RAVELLO
8. Museo del Duomo di Ravello – CIRCUITO RAVELLO
9. Villa Cimbrone – CIRCUITO RAVELLO
10. Auditorium "Oscar Niemeyer" – CIRCUITO RAVELLO
11. Grotte di Castelcivita (sito in scontistica)

Benevento

1. Museo Paleo – Lab di Pietraroja (sito in scontistica)

Per le card tematiche sono attive:

➤ Le due tipologie di **Campania>Artecard Contemporaneo**:

- A. **Artecard Contemporaneo** – 3 giorni con trasporti
- B. **Artecard Contemporaneo** – 3 giorni senza trasporti

➤ E le due versioni della **San Gennaro>card**:

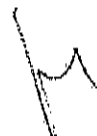
- 1- **San Gennaro>card** – 3 giorni con trasporti
- 2- **San Gennaro>card** – 3 giorni senza trasporti

Tra le card tematiche si prevede l'implementazione della **Borbonia>card**, una card turistica che mette in connessione i siti culturali legati all'epoca borbonica al fine di valorizzare e promuovere il circuito borbonico in Campania attraverso la creazione di un itinerario che possa incentivare la fruizione dei siti e delle residenze borboniche regionali, coniugando la scoperta di luoghi borbonici con eccellenze enogastronomiche, musica, teatro e natura.

Infine, nel periodo 2017-2018, si potranno implementare – compatibilmente alle risorse disponibili – card tematiche e/o territoriali finalizzate ad azioni di marketing turistico culturale.

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, 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.

Per i servizi di biglietteria ed informazione/prenotazione, come preannunciato con nota prot. 2653/PR del 26.10.2016, si sono conclusi i lavori di esperimento delle gare per l'affidamento biennale degli stessi che hanno visto l'aggiudicazione al Consorzio arte'm net per il servizio di biglietteria, a partire dal 1° giugno 2017, e alla società Innovaway, per il servizio informazione e prenotazione, a partire dall' 8 giugno 2017. Il servizio di comunicazione/promozione verrà garantito da un gruppo di lavoro interno a partire dall'autunno 2017.

4. IL SISTEMA DI BIGLIETTERIA

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento del kit di vendita, di gestione della rete di vendita – composta dall'infopoint Campania>Artecard della stazione centrale di Napoli, da 21 siti del circuito, da 37 esercizi commerciali convenzionati, oltre che dalla vendita via web. In funzione dell'ampliamento della rete del circuito, è possibile che si verificherà un incremento anche del sistema di biglietteria.

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 Mibact, 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 75.000 biglietti.
- 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.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard (museli, 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.
- Utilizzo e manutenzione del software per la produzione delle biglietterie integrate del circuito Campania>Artecard. Il software è adattato ad eventuali "sotto-circuiti" per la messa in rete di offerte artecard speciali (ad esempio Campania>Artecard Contemporaneo).
- Aggiornamento del software di registrazione e di controllo accessi presso tutti i siti inseriti nel circuito Campania>Artecard, manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono lo stesso circuito.
- Assistenza e manutenzione informatica di un database centrale (Centro Servizi) e dei client, rappresentanti da tutti i siti della rete Campania>Artecard.
- Gestione della rete di distribuzione e della vendita di Campania>Artecard con modalità sia in conto vendita che in conto deposito, in funzione delle diverse situazioni in termini di accordi commerciali che si vengono a determinare. Il servizio attualmente prevede circa 60 punti vendita, e si prevede che vengano incrementati almeno del 15% per ciascun anno.
- Elaborazione statistiche settimanali di ingressi e di vendite, con invio delle stesse alla Scabec.

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.

5. IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUL TERRITORIO

Il servizio di accoglienza ed informazione sul territorio viene garantito presso l'infopoint Campania>Artecard della stazione Centrale di Napoli, finora 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, con 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. Per effetto dello scioglimento degli EPT l'Infopoint della Stazione potrebbe subire variazioni. E' importante che Campania>Artecard mantenga quella postazione o una analoga, poiché registra un forte flusso informativo e di vendite.

Per l'infopoint dell'Aeroporto si garantisce la fascia oraria 9.00-17.00, tutti i giorni, compresi i festivi.

6. IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA

Il servizio di informazione e prenotazione Campania>Artecard (numero verde 800 600 601), qualificato e dinamico, è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 9,00 alle ore 19,00. 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 informazione e prenotazione 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,

M

l'instradamento delle chiamate in modo da ripartire il carico degli operatori, la registrazione di fonie automatizzate, 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 fonie, 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
- 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.

7. 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.

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 2017-2018 si prevede una ristampa, secondo le quantità di seguito indicate:

- 40.000 guide
- 40.000 mappe
- 50.000 depliant
- 30.000 depliant Artecard Contemporaneo
- 30.000 depliant Borbonia>card
- 10.000 depliant San Gennaro>card
- 40.000 depliant MANN Capodimonte

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 2016.



8. LE AZIONI DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec per l'anno 2017 ha previsto la realizzazione di azioni di promozione finalizzate alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artecard, attraverso 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), l'azione di social media. Nell'ambito della promozione, viene garantita la partecipazione di Campania>Artecard alle fiere turistiche di settore 2017: BIT di Milano - ITB Berlino - BMT Napoli.

La promozione verrà garantita anche per la divulgazione di prodotti specifici, quali Campania>Artecard Contemporaneo, San Gennaro>card, card tematiche e/o territoriali.

Sulla base di una valutazione dell'efficacia del servizio, e soprattutto di una comparazione con i modelli sia nazionali che internazionali direttamente in competizione con il sistema Campania Artecard, Scabec ha maturato un cambio di strategia, sia nella filosofia gestionale che nella struttura e finalità dell'intera azione di comunicazione e promozione di Campania>Artecard.

I ritmi di crescita dell'offerta di Campania Artecard possono infatti essere ancor più incrementati in proporzione all'espansione del mercato turistico culturale della Campania, che per ritmo e qualità, ha raggiunto una posizione di assoluto rilievo nazionale.

Per questo abbiamo proceduto ad una rivisitazione strategica che ci ha portato ad elaborare soluzioni di modifica della metodologia gestionale, che sarà assunta direttamente dall'apparato Scabec per le funzioni più pregiate e discrezionali; contemporaneamente verrà riorganizzata la struttura del servizio, caratterizzata prevalentemente fino ad ora dalla commercializzazione dei biglietti cartacei, che evolverà gradualmente nella direzione di una piattaforma di assistenza e profilazione di ogni singolo utente in modalità mobile.

Un tale piano di riorganizzazione impone una rivisitazione della struttura organizzativa e delle dotazioni tecnologiche e soprattutto professionali che devono essere adeguate all'ambizione di una piena autonomia progettuale ed operativa della nostra società.

Come sempre nelle strategie di rinnovamento, si tratta di fronteggiare da una parte la stretta emergenza operativa, data dalla sostituzione dei vecchi modelli di forniture esterne del servizio salvaguardando i livelli minimi ed essenziali delle attività per la clientela, e dall'altra di prefigurare i nuovi assetti organizzativi, con una proiezione a 18-24 mesi.

Nel 2017 la Scabec ha dovuto fronteggiare una frenetica fase di rinnovo dei servizi attraverso bandi di gara per i servizi di biglietteria e info-prenotazione, a seguito della fuoriuscita dei soci privati fornitori di servizi. Per non ipotecare la nostra progettualità

futura, pur assicurando una piena continuità del servizio, abbiamo pianificato una sostituzione graduale del servizio di comunicazione e commercializzazione delle attività Campania Artec card, in maniera coerente e sinergica con la nuova strategia che stavamo elaborando per il più immediato futuro. In questa logica stiamo procedendo ad un prolungamento delle attività di promozione e commercializzazione di Campania Artec card, con una graduale presa in carico della piena *governance* del servizio da parte dell'apparato Scabec, senza alcun calo di intensità e efficacia del servizio precedentemente assicurate dal fornitore.

Successivamente abbiamo già attivato le procedure per un adeguamento delle dotazioni tecnologiche e i sistemi editoriali che ci consentiranno entro l'anno un pieno restyling delle interfacce digitali che verranno proposte al mercato.

Il 2018 rappresenterà un anno di rinnovamento del sistema Campania>Artec card per la parte di promozione, perché diverrà un sistema altamente personalizzabile da ogni utente per la pianificazione e l'assistenza di ogni attività turistica e culturale. Il progetto, sulla base di una pura estensione delle capacità e predisposizioni già previste nella piattaforma che verrà implementata alla fine del 2017, sarà in grado di assicurare una funzionalità di un vero e proprio navigatore che, sulla base degli input di ogni utente, organizzerà, rappresenterà e documenterà itinerari, accessi, condizioni logistiche e ambientali, oltre che ogni possibile necessità personale.

Il servizio Campania Artec card verrà integrato dalla facoltà di smaterializzare ogni necessario documento, rendendo il nostro cliente libero di muoversi sul territorio in base alle sue ambizioni e necessità. La piattaforma che guiderà il cruscotto di comando di Campania Artec card verrà completamente gestita sia nei contenuti che nella raccolta ed elaborazione dei dati di flusso dalle figure professionali interne alla nostra società, che potrà così costantemente misurare qualità delle attività, gradimento dei clienti, e livelli di sinergie con le strutture territoriali, potendo così ulteriormente personalizzare servizi ed offerte sulla base di tali dati.

In parallelo allo sviluppo della nuova strategia, saranno comunque garantite le ordinarie azioni di comunicazione, attraverso il servizio continuo di ufficio stampa, che assicura la visibilità del prodotto sui media locali e nazionali; si ***prevede di realizzare azioni di comunicazione specifiche in relazione ai prodotti dedicati che si realizzeranno, come ad esempio Borbonia>card***, in funzione dei territori coinvolti e dei periodi di attivazione.

9. 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 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.

Si riporta in ALLEGATO 4 il *piano monitoraggio campania artecard 2017-2018*.

10. COSTI E TEMPI

Il piano di spesa per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>Artecard, con riferimento alle attività indicate della presente proposta ed al periodo 1° Gennaio 2017- 31 Dicembre 2018, è modulato sull'importo pari a 1.180.799,50 euro lordi, derivante dalla disponibilità del Buco Ordinario, come di seguito specificato in ALLEGATO 3.

I costi dei servizi e dei materiali a reperirsi sul mercato, sono stati calcolati sulla base delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi a fornitori specializzati espletate per il biennio 2017/2018.

Si riporta in ALLEGATO 6 il cronoprogramma delle attività.



AGUGARO 1



Spett.le Regione Campania

Direzione Generale per la Mobilità
c.a. Direttore Generale
Dott. Antonio Marchello
dg.07@pec.regione.campania.it

Direzione Generale per le Politiche Sociali e Culturali
c.a. Direttore Generale
dg.12@pec.regione.campania.it

e p.c.

Agenzia Campana della Mobilità
c.a. Direttore - Ing. Sergio Negro
acam@pec.acam.campania.it

SCAUEC
c.a. Direttore - Ing. Francesca Maclocci
amministratore@pec.scauec.it

ASSESSORE AI TRASPORTI
c.a. Ing. Sergio Vetralla

ASSESSORE AL TURISMO
c.a. dott. Pasquale Sammartino

Capo Dipartimento Politiche Sociali
Capo Dipartimento Politiche Territoriali

SEGRETERIA

Prot. n. 220
del 16.02.2015
IN ENTRATA

Prot. 262 con 59

Napoli, 16 febbraio 2015

OGGETTO: ACCORDO ARTECARD

Egregio Direttore,

facciamo seguito alla Sua nota di cui al prot. 53772 per prendere atto che il supporto all'accordo Artcard - da parte dell'Amministrazione Regionale - vada ricercato presso l'Assessorato al Turismo, così da poter proseguire nello sviluppo dello strumento - quello di *Campania ArteCard*, appunto - che in questi anni ha ottenuto un altissimo gradimento tra i turisti ospiti della nostra Regione, anche in virtù dell'integrazione musei/trasporto pubblico.

A supporto dell'iniziativa, però, si richiede alla Sua Direzione di procedere alla definizione di apposito tariffa "turistiche" - che non sono state inserite nell'attuale sistema tariffario - e dei corrispondenti livelli tariffari, in quanto la loro assenza rappresenta un "vuoto" che va colmato con la massima sollecitudine al fine di non penalizzare la vocazione turistica della nostra Regione.

W

H



In ragione dei previsti livelli tariffari e a valle del monitoraggio dell'iniziativa, il Consorzio valuterà la congruità dei termini dell'accordo con SCABEC, rappresentando alla Regione Campania la necessità di integrazioni economiche per il proseguimento della dell'iniziativa.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Il Presidente
(dott. Gaetano Ratto)
Gaetano Ratto



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale per la Mobilità

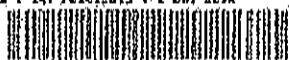
Il Direttore Generale

REGIONE CAMPANIA

Prot. 2015. 0053772 27/01/2015 12,20

MITI. 1 510200 USO Trasporto pubblico e Dev...

OGGI, 1 ASSESSORE AL TURISMO; ASSESSORE AI TRASPORTI
DIRETTORE GENERALE A.C.A.M. PRESIDENTE DEL CONSORZIO UNICOCAMPANIA
Classifica 14. Fascicolo 1.1 del 2014



- Al Presidente del Consorzio UnicoCampania
- Al Direttore Generale ACAM
- Al Direttore Generale per le Politiche Sociali e Culturali
- Al Direttore della SCABEC

e, p.c.

- All'Assessore ai Trasporti
- All'Assessore al Turismo
- Al Capo Dipartimento Politiche Sociali
- Al Capo Dipartimento Politiche Territoriali

LORO SEDI

OGGETTO: Accordo Artecord.

Nel prendere atto di quanto rappresentato dalla S.V. con nota prot. 1966 del 17.12.2014 di pari oggetto, si comunica che questa Direzione non ha competenza in ordine ad attività caratterizzate da una specifica natura turistico-culturale.

Si condivide, tuttavia, la positività dell'iniziativa che va senza alcun dubbio supportata da questa Amministrazione, che dovrà altresì valutarne la ricaduta economica.

A tal fine, la presente viene trasmessa alla Direzione per le Politiche Sociali e Culturali in uno alla richiamata nota della S.V., per le opportune valutazioni e determinazioni di competenza.

L'ACAM, che legge in indirizzo, è invitata a fornire il proprio contributo in ordine alla esatta applicazione del nuovo disciplinare tariffario, pur tenendo conto che il rapporto tra UnicoCampania e Scabec esula dalle attività relative al sistema tariffario regionale, trattandosi di una iniziativa tra privati tesa a favorire una migliore accoglienza di turisti nella nostra Regione.

Marchello

ALLEGATO 2

CONSORZIO
UNICO CAMPANIA

Spett.le Regione Campania

Direzione Generale per la Mobilità
c.a. Direttore Generale
Dott. Antonio Marchitello
dg@regionecampania.it

E p.c. Agenzia Campana della Mobilità
c.a. Direttore
Ing. Sergio Negro
agm@pro.acam-campania.it

SCABEC
c.a. Direttore
Ing. Francesca Muciccia
amministratore@scabec.it

Prot. 1966/cons312

Napoli, 17 dicembre 2014

OGGETTO: ACCORDO ARTECARD

Egregio Direttore,

con riferimento all'oggetto siamo ad evidenziarle una criticità che si prospetterà con l'ingresso del Nuovo Sistema Tariffario regionale a partire dal 1/01/15, relativa alla possibilità di utilizzare la *Campania ArteCard* anche per il trasporto pubblico, in quanto, la struttura tariffaria non prevede titoli turistici.

Poiché si creerebbe un grave danno d'immagine alla Regione Campania se *tour court* si togliesse ai turisti la possibilità di avvalersi di un strumento - quello di *Campania ArteCard* - estremamente apprezzato anche per l'utilissima integrazione con il trasporto pubblico - il Consorzio ha avviato la predisposizione della convenzione con la SCABEC per estendere, anche nel 2015, la validità di *ArteCard* sul TPL regionale.

Pertanto, al fine di non interrompere l'iniziativa in corso da anni, si richiede, secondo quanto deliberato al p. 9 della D.G.R. n. 128/2014, di autorizzare la fruizione del TPL ai possessori di *Campania ArteCard*, nelle due seguenti tipologie:

- a) *Campania ArteCard* 3 giorni Napoli: utilizzo integrato dei servizi urbani nella città di Napoli;

Consorzio UnicoCampania - Sede: Piazza Matteotti 7, 80133 Napoli
tel. 081/5513169 fax. 081/5521237
www.uniconcampania.it

4

CONSORZIO
UNICO CAMPANIA

- b) *Campania ArteCard* 3 giorni Regione: utilizzo integrato dei servizi di TPL nella Regione Campania.

Ovviamente, come attualmente avviene ed in ottemperanza a quanto disposto dal nuovo disciplinare tariffario predisposto per il nuovo piano tariffario regionale, le *ArteCard* sono prodotte, dal Consorzio, su supporto magnetico e mantengono gli standard di sicurezza dei titoli di viaggio UnicoCampania.

Per quanto riguarda le condizioni economiche dell'accordo, in via transitoria e al fine di effettuare un monitoraggio degli impatti dell'iniziativa nell'ambito del nuovo sistema tariffario regionale per un periodo di almeno sei mesi, si ritiene di poter concordare i seguenti importi – comunque più elevati degli attuali – che saranno riconosciuti da Senbec allo scrivente Consorzio:

- a) *Campania ArteCard* 3 giorni Napoli: € 6,00 (IVA compresa) – per ogni card venduta (indipendentemente dall'utilizzo del TPL) – al 31/12/14 l'importo riconosciuto è pari ad € 4,65;
b) *Campania ArteCard* 3 giorni Regione: € 15,00/card, (IVA compresa) – per ogni card venduta (indipendentemente dall'utilizzo del TPL) – al 31/12/14 l'importo riconosciuto è pari ad € 13,00.

A valle del monitoraggio sarà valutata la congruità dei termini dell'accordo, eventualmente rappresentando alla Regione Campania la necessità di integrazioni economiche per il proseguimento dell'iniziativa.

Ad ogni buon conto, si rappresenta che, osservando i valori medi delle *ArteCard* emesse nell'ultimo triennio, l'importo complessivo dell'accordo risulta essere inferiore ai 500.000 euro/annui.

In attesa di un Suo positivo riscontro, si resta a disposizione per ogni occorrente chiarimento o approfondimento.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Il Presidente
(dott. Gaetano Ratto)

Gaetano Ratto

ALLEGATO 3

CAMPANIA>ARTECARD		
PIANO DI SPESA DI MASSIMA 2017-2018		
A	SERVIZI AFFIDATI A TERZI CON GARA	IMPORTO PRESUNTO
1	BIGLIETTERIA	
	<i>Produzione biglietti</i>	280.000 € + IVA
	<i>Allestimento kit vendita</i>	
	<i>Distribuzione e allestimento kit vendita</i>	
	<i>Manutenzione ed assistenza informatica</i>	
2	INFO E PRENOTAZIONE	
	<i>call center</i>	260.000 € + IVA
	<i>Infopoint territoriali</i>	
3	COMUNICAZIONE E MARKETING	
	<i>servizio di promozione 2017</i>	€ 62.000,00
	<i>produzione materiali</i>	€ 40.000,00
	<i>azioni marketing</i>	€ 70.000,00
	<i>azioni comunicazione</i>	€ 90.000,00
	<i>sviluppo nuove tecnologie</i>	€ 48.000,00
		€ 310.000,00
	TOTALE servizi	€ 850.000,00
B	SERVIZI SVOLTI INTERNAMENTE	
4	compensazione biglietti UNICOCAMPANIA (stima)	€ 143.799,50
5	ufficio stampa	
6	coordinamento	
	TOTALE COMPLESSIVO 2017/2018 netto IVA	€ 993.799,50
	TOTALE COMPLESSIVO 2017/2018 con IVA	€ 1.180.799,50

<i>Copertura economica 2017</i>	€	612.537,07
<i>copertura economica 2018</i>	€	568.262,43
TOTALE COPERTURA ECONOMICA 2017-2018	€	1.180.799,50

Revisione/ Verifica: R. Puroia	Data: 05/05/2017
Approvazione: F. Mancinella	Data: 06/05/2017

1034

Redazione/ Verifica: R. Puerto	Data: 08/05/2017
Approvazione: F. Macchia	Data: 09/05/2017

PROTOCOLLI DI SCONTISTICA CAMPANIA> ARTECARD			BIGLIETTO INTERO	SCONTO CON ARTECARD	DURATA PROTOCOLLO
1	Museo Cappella San Severo	7 €		2€ sul biglietto intero	Firmato il 21 marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
2	Museo del Tessile e dell'Abbigliamento Elena Aldobrandini	7 €		10% sconto sul biglietto intero	Firmato il 28 marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
3	Museo Hermann Nitsch	10 €		25% sul biglietto intero	Firmato il 24 aprile 2013 Valido dal 01.04.2013
4	Complesso Monumentale di Santa Chiara	6 €		1.50€ sul biglietto intero	25 marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
5	Complesso Monumentale di San Lorenzo Maggiore	9 €		20% sul biglietto intero	Firmato il 12 marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
6	Complesso Museale Santa Maria delle Armi nel Purgatorio ad Arco	5 €		intero 4€ ridotto 3€	Termine validità in corso di verifica
7	Napoli Sorteranea	10 €		10% sul biglietto d'ingresso	Termine validità in corso di verifica
8	Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano	5 €		25% sul biglietto intero	Firmato marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
9	DOMA-Complesso Monumentale San-Domenico Maggiore	5 €		biglietto ridotto 3€	Termine validità in corso di verifica
10	Centro Musei delle Scienze Naturali e Fisiche	1 museo 2,50€ 2 musei 3,50€ 4 musei 4,50€		20% sul biglietto intero	Firmato ad aprile 2013 Valido dal 22 aprile 2013
11	Vulcano Solfatara	8 €		20% sul biglietto d'ingresso	Firmato 15 marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
12	Museo Corrado di Terranova	8 €		biglietto ridotto 5€	Termine validità in corso di verifica
13	Museobottega della Tarsalginea - Muta	8 €		biglietto ridotto 6,50€	Termine validità in corso di verifica
14	Villa Arbusto - Ischia	5 €		20% sul biglietto d'ingresso	Termine validità in corso di verifica
15	Villa La Columbaia - Ischia	5 €		20% sul biglietto d'ingresso	Termine validità in corso di verifica
16	Museo Provinciale Campano di Capua	6 €		10% sconto sul biglietto intero	marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
17	Grotte di Castelcivita	10 €		30% sul biglietto intero	Firmato marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
18	Museo Paleontologico di Pietraroja	4 €		50% sul biglietto d'ingresso	Termine validità in corso di verifica
19	Museo degli Strumenti Astronomici	5 €		20% sul biglietto intero	Termine validità in corso di verifica
20	Parco Archeologico-Ambientale del Paesaggio	5 €		20% sul biglietto con retta guidata	Firmato il 5 aprile 2013 Valido dal 05.04.2013

2

21	Area Marina Protetta Parco Sommerso Gaiola	Acquafiori: 12€ Snorkeling: 20€ Diving: 35€	2€ per i percorsi Acquafiori e Snorkeling 3€ per i percorsi Diving	Firmato il 5 aprile 2013 Valido dal 06.04.2013
22	Città della Scienza	Science Centre 10€ Science Centre + Planetario 13€	3€ sul biglietto intero per il Science Centre 3€ sul biglietto intero Integrato Science Centre - Planetario	Firmato il 29 maggio 2017 Valido dal 30.05.2017
23	Associazione Circolo Artistico Politecnico	7 €	4,00€ per i possessori di Campania-Artcard Ordinaria 3,00€ per i possessori di Campania-Artcard Giovan	Firmato il 29 maggio 2017 Valido dal 30.05.2017
24	Museo CAxX, Casoria-Contemporary Art Museum	3 €	1€ sulla tariffa ordinaria d'ingresso	Firmato il 18 ottobre 2016 Valido dal 19.10.2016
25	City Sightseeing Napoli	22 €	10% sul biglietto intero	Firmato marzo 2013 Valido dal 01.04.2013 al 12.07.2016
26	Centro di Musica Antica Pietà de' Turchini	10 €	10% sul biglietto intero Dal 2€ al 3€ sul costo dei biglietti degli spettacoli convenzionati	Firmato marzo 2013 Valido dal 01.04.2013
27	Teatro Trianon			Termine validità in corso di verifica
28	Teatro Stabile della città di Napoli		15% di sconto sul biglietto degli spettacoli	Termine validità in corso di verifica
29	Associazione Alessandro Scarlatti		10% di sconto sul biglietto degli spettacoli	Termine validità in corso di verifica
30	Teatro Le Nuove		30% di sconto sul biglietto degli spettacoli	Termine validità in corso di verifica
31	Teatro Comunale Carlo Gesualdo		10% di sconto su abbonamenti, biglietto spettacoli in cartellone, salvo diverse indicazioni angole compagnie. Esclusi concerti	Termine validità in corso di verifica
32	Tappeto Volante spettacoli ed eventi culturali		10% di sconto sul biglietto	Termine validità in corso di verifica

2

CRONOGRAMMA PROGETTO CAMPANIA-ARTICARD												
1 Gennaio - 31 Dicembre 2017						1 Gennaio - 31 Dicembre 2018						
DESCRIZIONE ATTIVITA'	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
1. SCELTA DELLA												
2. INFO E PROMOZIONE												
3. COMUNICAZIONE E MARKETING												
4. ATTIVITA' UFFICIO STAMPA												
5. COORDINAMENTO E MONITORAGGIO												

3

