



## PUGLIA OPEN DAYS 2015

### *Il Sabato l'arte fa lo straordinario*

**Dal 4 luglio al 26 settembre 2015**  
**visite guidate e aperture straordinarie nei beni culturali di Puglia**

## LINEE GUIDA PER PRENOTARE E PROMUOVERE PUGLIA OPEN DAYS

Per favorire una corretta informazione e promozione del progetto, questo documento è da considerarsi un vademecum con informazioni utili sui flussi informativi e le modalità di prenotazione, rivolte agli operatori delle attività Puglia Open Days e degli uffici della rete IAT di Puglia. L'obiettivo principale di questo strumento è ottimizzare la gestione delle attività, favorendo una comunicazione chiara e lineare con i turisti e una corretta ed efficace promozione delle attività di fruizione turistica. Inoltre, il vademecum, a uso interno, stabilisce regole e criteri precisi per la comunicazione con la segreteria di progetto e gli altri uffici di PugliaPromozione coinvolti nella promozione di Puglia Open Days.

Per ottimale svolgimento delle attività, oltre al documento "Linee guida", nella sezione "Valorizzazione dell'Offerta Turistica" del DMS di PugliaPromozione è possibile scaricare a questo link:

- Cartoguida (italiano/inglese)
- Info utili
- Kit di comunicazione comprendente loghi di progetto, badge, locandina regionale, locandina personalizzabile in italiano e inglese, carta intestata del progetto, fondale personalizzato per proiezioni
- Comunicati stampa regionale e provinciali
- Liberatoria per uso materiale foto/video da parte di PugliaPromozione
- Strumenti per il monitoraggio e la customer satisfaction

## STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CANALI DI COMUNICAZIONE

Informazioni e contenuti Puglia Open days si trovano su:

- Cartoguida Puglia Open Days 2015 (in allegato la versione in italiano e inglese), in cui sono segnalate le aperture straordinarie e le visite guidate gratuite nei Comuni coinvolti, le altre attività previste, gli uffici di informazione e accoglienza turistica della rete regionale e indicazioni sulla fruibilità delle attività da parte di utenti con esigenze specifiche, bambini e in compagnia del proprio animale d'affezione. È possibile trovare la cartoguida presso gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica della rete regionale, presso i luoghi in cui si svolgono le attività e online nella sezione Valorizzazione e Qualificazione dell'Offerta Turistica Territoriale del DMS ([www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it))
- Portale istituzionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it), in cui trovare i dettagli delle attività, e informazioni relative ai luoghi in cui si svolgono
- Canali social di [viaggiareinpuglia](http://www.viaggiareinpuglia.it) di Facebook, Twitter, Pinterest, Foursquare, Instagram per condividere le esperienze con la community
- Hashtag #PugliaOpenDays, attraverso cui raccontare tramite post, materiale video e foto la propria esperienza Puglia Open Days 2015

In collaborazione con / In partnership with:



Scopri di più su  
[www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it)



## FLUSSI INFORMATIVI E MODALITA' DI PRENOTAZIONE

A chi si possono richiedere informazioni e/o prenotare le attività:

- a qualunque sportello IAT
- agli operatori Puglia Open Days
- [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com) (e-mail segreteria di progetto)

La partecipazione alle attività è libera, salvo eccezioni.

La prenotazione per le visite guidate ai centri storici è consigliata, ma non obbligatoria.

La prenotazione per le visite guidate ai siti culturali non è obbligatoria, tranne per:

- Attività FOR ALL, relativamente alle prenotazioni per interpreti LIS e per accompagnatori dedicati per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva
- Attività FOR KIDS, relativamente ai laboratori e alle attività di animazione

Ogni altro dettaglio sulle modalità di partecipazione a ogni singola attività si trova nell'allegato "Info Utili"

### Come si comporta il visitatore

- Reperisce informazioni sulle attività in calendario presso:
- uffici d'informazione turistica della città di svolgimento dell'attività, allo sportello, per telefono o per e-mail
- uffici d'informazione turistica indicati sulla cartoguida
- sul portale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it)
- all'indirizzo e-mail [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com) (segreteria di progetto)
- presso gli operatori Puglia Open Days 2015

### Come si comporta l'operatore IAT:

#### a) con l'utente:

- fornisce tutte le informazioni necessarie
- azioni necessarie, avvalendosi dei canali informativi riservati
- fornisce informazioni e prenota i servizi FOR ALL (Interprete LIS, accompagnatore per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva) tramite [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com)
- gestisce le prenotazioni, se l'ufficio è il punto di partenza della visita guidata (booking)
- in caso di overbooking, lo inserisce in lista d'attesa, e conferma l'eventuale servizio, anche a ridosso della partenza dell'attività

#### b) con la segreteria di progetto:

- richiede assistenza nel caso di richiesta di servizi For All (interprete LIS, accompagnatore per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva), entro il giovedì precedente all'attività
- riceve la chiusura anticipata delle prenotazioni consigliate e obbligatorie delle attività che si svolgono in altri siti
- in caso di overbooking comunica apertura lista d'attesa

#### c) con il referente/operatore dell'attività:

- trasferisce l'elenco prenotati, se lo IAT funge da booking
- in caso di overbooking, di concerto con l'operatore dell'attività, si occupa della lista d'attesa
- sollecita la compilazione delle schede di monitoraggio e customer satisfaction

## Come si comporta l'operatore [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com):

### a) con l'utente:

- fornisce le informazioni sull'attività e sul sito
- in caso di prenotazione consigliata (visita guidata ai centri storici) risponde con un'unica mail, da trasmettere in copia al gestore dell'attività, fornendo le informazioni in suo possesso e creando il contatto tra l'utente e il referente dell'attività.
- in caso di prenotazione dei servizi FOR ALL (interprete LIS, accompagnatore per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva), prenota il servizio contattando l'operatore (funge da booking FOR ALL), risponde con un'unica mail, da trasmettere in copia al gestore dell'attività e all'operatore dedicato, dando le informazioni relative al servizio prenotato e creando il contatto tra l'utente e il referente dell'attività
- in caso di prenotazione per le attività FOR KIDS, conferma l'attività, rispondendo con un'unica mail, da trasmettere in copia al gestore dell'attività e all'operatore dedicato, dando le informazioni relative e creando il contatto tra l'utente e il referente dell'attività
- in caso di overbooking, informa dell'inserimento in lista d'attesa, mettendo in copia il referente dell'attività

### b) con l'operatore dell'attività Puglia Open Days:

- trasmette in copia la mail per le prenotazioni consigliate
- trasmette in copia la mail per le prenotazioni obbligatorie
- riceve informazioni sull'andamento delle prenotazioni consigliate
- riceve informazioni sull'andamento dell'eventuale lista d'attesa
- riceve informazioni sulla chiusura dell'eventuale lista d'attesa
- riceve informazioni sull'andamento delle eventuali prenotazioni dei servizi FOR ALL
- riceve l'eventuale mail di chiusura anticipata delle prenotazioni suddette
- funge da booking relativamente ai servizi dedicati FOR ALL (interprete LIS, accompagnatore dedicato per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva) entro il giovedì precedente dell'attività
- verifica la disponibilità degli operatori dedicati e conferma
- sollecita l'invio del numero di affluenza dell'attività alla segreteria di progetto (e-mail: [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com)) entro il lunedì successivo allo svolgimento dell'attività

### c) con gli uffici di informazione turistica:

- comunica la chiusura anticipata delle prenotazioni consigliate e/o obbligatorie
- fornisce informazioni/assistenza circa attività che si svolgono in altri siti, fungendo da trait d'union tra gli uffici lat
- funge da booking per i servizi dedicati FOR ALL (interprete LIS, accompagnatore dedicato per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva)

### d) con l'operatore dedicato dei servizi FOR ALL

- In quanto booking dei servizi dedicati FOR ALL, riceve richiesta di servizio, ricerca disponibilità dell'operatore, fornendo il dettaglio dell'attività e i contatti dell'utente
- Chiede all'operatore monitoraggio/customer del servizio offerto

## L'operatore [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com):

- riceve dal gestore dell'attività Puglia Open Days/lat il file di affluenza e monitoraggio con il dettaglio partecipanti che sarà inviato il lunedì successivo all'attività all'indirizzo e-mail: [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com)
- sollecita l'inserimento dei dati di monitoraggio e customer satisfaction da caricare sul form online al seguente [link](#)

- riceve dall'operatore dedicato FOR ALL il feedback dell'attività (file affluenza e monitoraggio) entro il lunedì successivo alle attività
- sollecita all'operatore dedicato FOR ALL l'inserimento dei dati di monitoraggio e customer satisfaction da caricare sul form online al seguente [link](#)

#### Come si comporta l'operatore dell'attività Puglia Open Days per prenotazione consigliata, ma non obbligatoria:

- viene contattato dagli uffici IAT e da [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com)
- fornisce informazioni sulla visita guidata, modalità e tempi di svolgimento, itinerario, altro
- acquisisce i contatti dei partecipanti all'attività
- quando necessario, richiede a [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com) il supporto di un interprete LIS e/o di un accompagnatore dedicato per disabilità motoria, sensoriale, relazionale o intellettiva, entro il giovedì precedente all'attività.
- somministra agli utenti la scheda di customer satisfaction
- entro il lunedì successivo all'attività comunica a [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com) il dato di affluenza dell'attività Puglia Open Days
- carica i dati di monitoraggio e customer satisfaction sul form online al seguente [link](#)

#### Come si comporta l'operatore dell'attività Puglia Open Days per prenotazione obbligatoria :

- viene contattato dagli uffici IAT e da [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com)
- fornisce informazioni sull'attività, modalità e tempi di svolgimento, itinerario, altro
- acquisisce i contatti dei partecipanti all'attività, verificando la località di provenienza e conferma la prenotazione immediatamente, se l'utente non è pugliese
- acquisisce la prenotazione su riserva se la località di provenienza dell'utente è pugliese, riservandosi di conformare la prenotazione all'utente pugliese se entro il giovedì prima dell'attività il gruppo non ha raggiunto il numero minimo di partecipanti
- in caso di esaurimento posti disponibili, comunica la chiusura anticipata delle prenotazioni all'email dello IAT di competenza e in copia all'e-mail [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com) e apre e gestisce la lista d'attesa
- chiama l'utente in lista d'attesa, o direttamente o attraverso lo IAT, quando può confermare la prenotazione all'attività
- chiede all'utente di contattarlo in caso di impedimento alla partecipazione
- richiede alle guide di compilare il file di affluenza partecipanti
- sollecita l'inserimento dei dati di monitoraggio e customer satisfaction da caricare sul form online al seguente [link](#)

#### Come si comporta l'operatore dedicato dei servizi FOR ALL:

- viene contattato da [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com)
- cerca di verificare insieme ad [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com) la reale necessità del servizio dedicato (nel caso di disabilità motoria, intellettiva, sensoriale e relazionale)
- riceve i contatti dell'utente, da contattare prima del servizio per accertarsi della presenza in loco e per accordarsi sullo stesso
- effettuato il servizio, invia il file di affluenza e monitoraggio a [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com) il lunedì successivo
- carica i dati di monitoraggio e customer satisfaction sul form online al seguente [link](#)

## WWW.VIAGGIAREINPUGLIA.IT

Puglia Open Days 2015 è presente nel portale turistico regionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it) insieme alla campagna pubblicitaria di promozione della destinazione, dedicata al patrimonio culturale ed artistico della regione, In estate l'arte fa lo straordinario. Nella landing page dedicata è possibile scaricare il pdf della cartoguida Puglia Open Days e trovare i dettagli delle attività, raggruppate per località, oltre ai contatti per info e prenotazioni.



A seconda delle proprie esigenze gli utenti possono scegliere la propria esperienza Puglia Open Days, utilizzando i diversi filtri presenti.

Tutte le informazioni sono disponibili sia in italiano che in inglese

## COMUNICAZIONE ATTRAVERSO SOCIAL NETWORK VIAGGIAREINPUGLIA

Gli operatori delle attività Puglia Open Days 2015 e degli uffici IAT condividono le esperienze Puglia Open Days, coinvolgendo i profili social Viaggiareinpuglia, PugliaEvents e WeAreInPuglia (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Foursquare), utilizzando l'hashtag ufficiale #PugliaOpenDays, raccontando storie ed emozioni del territorio e favorendo il racconto dei visitatori.

Le esperienze condivise potranno ispirare nuovi potenziali turisti, appassionare chi seguirà la Puglia da lontano, informando chi è interessato al progetto e vorrebbe prenderne parte, purchè un tweet, una foto su Instagram, un video o un post sul vostro account Facebook, gli hashtag, le menzioni siano fatte in maniera corretta.

L'ufficio social media supporta gli operatori Puglia Open Days e uffici IAT sugli account istituzionali di Viaggiareinpuglia, PugliaEvents e WeAreInPuglia, coinvolgendo le rispettive community e dando voce alle attività.

Per un'efficace promozione delle attività attraverso i canali social e un'ottimale condivisione dei contenuti media è necessario:

- Inviare, prima dell'inizio delle attività (sabato 4 luglio) una selezione di almeno 3 foto riguardante l'attività e/o il bene culturale di propria competenza, con relativa liberatoria firmata agli indirizzi [socialmedia@viaggiareinpuglia.it](mailto:socialmedia@viaggiareinpuglia.it) e [redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it](mailto:redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it)
- Inviare una selezione di foto riguardanti le attività e il territorio e video, di buona qualità, con relativa liberatoria firmata, il lunedì successivo all'attività agli indirizzi [socialmedia@viaggiareinpuglia.it](mailto:socialmedia@viaggiareinpuglia.it) e [redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it](mailto:redazione.multimedia@viaggiareinpuglia.it)
- Non creare singole pagine Facebook per ciascuna delle attività. È possibile invece, creare degli eventi all'interno delle pagine già esistenti, di volta in volta, in cui dare informazioni e dettagli sulle giornate Puglia Open Days
- Al fine di non veicolare informazioni fuorvianti, non utilizzare i loghi di Pugliapromozione sui social e sul web.
- Condividere in tempo reale le esperienze con #PugliaOpenDays, da associare, ove possibile, a #WeAreInPuglia se si descrive il territorio

## KIT COMUNICAZIONE OFF LINE

Per un'efficace promozione delle attività Puglia Open Days 2015 è necessario utilizzare ogni strumento messo a disposizione degli operatori IAT e Puglia Open Days 2015.

Il Kit di Comunicazione in allegato è indispensabile per una comunicazione coerente con le azioni promosse dall'Agenzia.

Gli strumenti da utilizzare sono:

- Badge attività Puglia Open Days 2015
- Locandina A3 del progetto (italiano/inglese)
- Locandina A3 del progetto personalizzabile (italiano/inglese)
- Loghi di progetto per ogni eventuale personalizzazione dei materiali di comunicazione
- Carta intestata del progetto con template sia in "Phedra" che in "Helvetica", utilizzabile ad esempio nella redazione di comunicati stampa o note informative sulle attività attività Puglia Open Days 2015
- Comunicati stampa da personalizzare
- Fondale per proiezioni attività Puglia Open Days 2015

I materiali di comunicazione prodotti e i comunicati stampa o le note informative redatte devono essere inviati per controllo e approvazione all'indirizzo [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com)

## STRUMENTI DI AFFLUENZA, MONITORAGGIO e CUSTOMER SATISFACTION

È importante registrare il feedback dei visitatori per quanto riguarda le attività Puglia Open Days.

L'operatore POD ha perciò a disposizione:

In collaborazione con / In partnership with



Scopri di più su  
[www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it)



- un file Excel di affluenza e monitoraggio in cui riportare di settimana in settimana il numero totale di partecipanti e relative informazioni sulla provenienza e le modalità di fruizione delle attività, da trasmettere il lunedì successivo a [monitor@pugliaopendays.com](mailto:monitor@pugliaopendays.com)
- una scheda in cui raccogliere i dati di monitoraggio, ossia informazioni circa il target dei partecipanti alle attività, e i dati customer satisfaction per registrare il gradimento dei fruitori i cui dati devono essere caricati sull'apposito form online, al seguente [link](#), entro il mercoledì successivo all'attività. La scheda è altresì presente nella sezione "Valorizzazione dell'Offerta Turistica" sul DMS di Pugliapromozione ([www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it))

I dati caricati sull'apposito form online saranno poi analizzati dall'Osservatorio e Audit di PugliaPromozione.

Grazie. Buon lavoro e Buona Puglia!

### Per info:

**Segreteria Progetti FESR**  
**Qualificazione e Valorizzazione Offerta Turistica Territoriale**  
**PUGLIAPROMOZIONE Agenzia Regionale del Turismo**  
**Fiera del Levante, Pad.172- Lungomare Starita- 70132 BARITel. +39 080 5821420-**  
**[monitor@pugliaopenday.com](mailto:monitor@pugliaopenday.com)- [info@pugliaopendays.com](mailto:info@pugliaopendays.com)**  
**[www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it)**  
**[www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it)**