



PATTO DI DESTINAZIONE DMO "WELCOME IRPINIA"

INDICE

Art. 1 - Premesse e finalità.....	3
Art. 2 - Strategie di marketing e comunicazione lettera a) art.6 Linee Guide	4
Art. 3 - Utilizzo del logo e del materiale promozionale lettera b) art.6 Linee Guide	5
Art. 4 - Portale web e Carta dell'accoglienza lettera c) art.6 Linee Guide	8
Art. 5 - Punti di informazione e accoglienza lettera d) art.6 Linee Guide	11
Art. 6 – Regolamentazione delle attività e funzionamento dei punti di informazione e accoglienza. lettera e) art.6 Linee Guide	14
Art. 7 - Mobilità e intermodalità lettera f) art.6 Linee Guide	16
Art. 8 - Controllo dei requisiti e qualità lettera g) art.6 Linee Guide	18
Art. 9 - Obblighi di aggiornamento dati lettera h) art.6 Linee Guide	20
Art. 10 – Piano di formazione, qualificazione e sviluppo delle competenze lettera i) art.6 Linee Guide.....	22
Art. 11 – Sistema di misurazione, analisi e monitoraggio del movimento turistico lettera j) art.6 Linee Guide	24
Art. 12 – Modalità di accesso, fruizione e continuità dei servizi turistici lettera k) art.6 Linee Guide.....	26
Art. 13 – Requisiti aggiuntivi, standard qualitativi e miglioramento continuo.....	27

Art. 1 - Premesse e finalità.

Il presente Patto di Destinazione disciplina l'organizzazione, la gestione e il funzionamento della DMO "Welcome Irpinia", in conformità alle Linee Guida della Regione Campania per il riconoscimento delle DMO. Il Patto è adottato e sottoscritto da tutti i soggetti aderenti, pubblici e privati, e definisce strategie, obblighi e strumenti operativi per la valorizzazione integrata della destinazione turistica.

Il Patto costituisce lo strumento fondamentale di governance della destinazione turistica e regola i rapporti tra tutti i soggetti aderenti, pubblici e privati, operanti a vario titolo nell'ambito della filiera turistica territoriale.

Il presente documento si inserisce in un quadro più ampio di politiche di sviluppo territoriale orientate:

- alla valorizzazione integrata del patrimonio culturale, archeologico, paesaggistico ed enogastronomico;
- al rafforzamento dell'identità territoriale;
- alla costruzione di un'offerta turistica strutturata, competitiva e riconoscibile;
- alla promozione di modelli di turismo sostenibile, lento e destagionalizzato.

La DMO "Welcome Irpinia" persegue, in particolare, le seguenti finalità:

- a) coordinare le politiche di sviluppo turistico locale;
- b) favorire l'integrazione tra soggetti pubblici e privati;
- c) incrementare la qualità complessiva dell'offerta turistica;
- d) migliorare l'esperienza del visitatore;

e) promuovere la digitalizzazione dei servizi turistici.

La sottoscrizione del presente Patto comporta per tutti gli aderenti l'accettazione integrale delle disposizioni in esso contenute, nonché l'impegno attivo alla loro attuazione.

Art. 2 - Strategie di marketing e comunicazione lettera a) art.6 Linee Guide

La DMO definisce e coordina strategie integrate di marketing territoriale, promozione e comunicazione, sia analogica che digitale, al fine di rafforzare l'identità della destinazione, aumentare la visibilità e attrarre flussi turistici qualificati.

La DMO definisce e attua una strategia unitaria di marketing territoriale, volta al posizionamento competitivo della destinazione "Welcome Irpinia" nei mercati turistici di riferimento.

Le strategie sono elaborate sulla base di:

- analisi dei flussi turistici;
- individuazione dei target di riferimento;
- studio dei trend di mercato;
- valorizzazione degli elementi distintivi del territorio.

L'azione di marketing si sviluppa attraverso:

- a) campagne di promozione integrate, sia offline che online;
- b) partecipazione a fiere, eventi e workshop di settore;
- c) attività di co-marketing con altri territori e operatori;
- d) sviluppo di prodotti turistici tematici (culturali, naturalistici, enogastronomici).



In ambito digitale, la DMO promuove:

- la gestione coordinata dei canali social;
- la produzione di contenuti multimediali;
- attività di SEO e SEM;
- campagne di digital advertising;
- utilizzo di strumenti di analisi dei dati.

Gli aderenti:

si impegnano ad utilizzare linguaggi e strumenti coerenti con la strategia della DMO, partecipano attivamente alle campagne promozionali; evitano iniziative autonome in contrasto con l'identità della destinazione. informarsi alle linee strategiche comuni.

Art. 3 - Utilizzo del logo e del materiale promozionale lettera b) art.6 Linee Guide

Il logo identificativo della DMO e il materiale promozionale sono disciplinati da apposite linee guida grafiche. Gli aderenti sono tenuti a rispettare criteri di coerenza visiva, corretto utilizzo del brand e integrità dell'immagine coordinata.

La Destination Management Organization "WELCOME IRPINIA", nell'ambito delle proprie funzioni di coordinamento e promozione della destinazione turistica, adotta un sistema strutturato e formalizzato di identità visiva coordinata, costituito dall'insieme degli elementi grafici, simbolici e comunicativi idonei a rappresentare in maniera univoca, riconoscibile e coerente il brand territoriale della destinazione.

Il sistema di identità visiva comprende, in particolare:



- a) il logo ufficiale della DMO, nelle sue diverse declinazioni;
- b) la palette cromatica istituzionale;
- c) i caratteri tipografici di riferimento;
- d) gli elementi grafici accessori;
- e) le linee guida di impaginazione e composizione visiva;
- f) le modalità di applicazione su supporti fisici e digitali.

L'utilizzo del logo e degli elementi identificativi della DMO è consentito esclusivamente ai soggetti aderenti al Patto di Destinazione, previa accettazione integrale delle disposizioni contenute nel presente articolo e nel manuale di identità visiva predisposto dalla DMO.

Il manuale di identità visiva, adottato con atto formale dall'organismo di gestione della DMO, disciplina in maniera puntuale:

- a) le modalità corrette di utilizzo del logo;
- b) le dimensioni minime e massime consentite;
- c) le combinazioni cromatiche ammesse;
- d) le proporzioni e i margini di rispetto;
- e) i casi di utilizzo congiunto con altri marchi o loghi;
- f) le applicazioni su materiali promozionali, segnaletica, merchandising e piattaforme digitali.

È fatto espresso divieto agli aderenti di:

- a) modificare, deformare o alterare il logo;



- b) utilizzarlo in contesti non coerenti con le finalità della DMO;
- c) associarlo a iniziative, eventi o attività non autorizzate o non conformi ai valori della destinazione;
- d) cederne l'utilizzo a soggetti terzi non aderenti.

L'utilizzo del logo è subordinato al rispetto dei principi di:

- coerenza comunicativa;
- riconoscibilità del brand;
- tutela dell'immagine della destinazione;
- correttezza istituzionale.

La DMO esercita funzioni di vigilanza e controllo sull'utilizzo del marchio, anche attraverso:

- a) verifiche a campione;
- b) monitoraggio delle comunicazioni online e offline;
- c) segnalazioni da parte di altri aderenti o soggetti terzi.

In caso di utilizzo improprio o non conforme del logo, la DMO può adottare, previa contestazione formale, le seguenti misure:

- a) diffida all'adeguamento;
- b) sospensione temporanea dell'autorizzazione all'uso;
- c) revoca dell'autorizzazione;
- d) eventuale esclusione dal Patto, nei casi di particolare gravità o reiterazione.



Il materiale promozionale prodotto dai singoli aderenti, sia in formato analogico che digitale, deve essere coerente con l'immagine coordinata della destinazione e sottoposto, ove previsto, a validazione preventiva da parte della DMO.

La DMO promuove l'utilizzo coordinato del brand anche attraverso:

- campagne di comunicazione condivise;
- linee editoriali comuni;
- strumenti di co-branding tra aderenti.

Il sistema di identità visiva è oggetto di aggiornamento periodico, in relazione all'evoluzione delle strategie di marketing e delle esigenze della destinazione, previa approvazione da parte dell'organismo di governance della DMO.

Art. 4 - Portale web e Carta dell'accoglienza lettera c) art.6 Linee Guide

Gli aderenti contribuiscono all'alimentazione e aggiornamento del portale turistico ufficiale della destinazione, garantendo contenuti aggiornati, veritieri e coerenti. La DMO adotta una Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità, ispirata a principi di qualità, inclusione, accessibilità e sostenibilità.

Modalità di alimentazione, gestione e aggiornamento del portale web della destinazione:

Il portale web ufficiale della DMO "WELCOME IRPINIA" costituisce lo strumento digitale centrale per la promozione, la gestione e la fruizione della destinazione turistica, configurandosi quale piattaforma integrata di informazione, comunicazione e valorizzazione dell'offerta territoriale.

Il portale è progettato secondo principi di:

- accessibilità universale;
- usabilità e user experience;
- interoperabilità con altri sistemi;
- aggiornamento continuo dei contenuti;
- integrazione tra informazione e servizi.

La piattaforma digitale è articolata in sezioni tematiche, tra cui:

- a) attrattori culturali e archeologici;
- b) patrimonio naturalistico;
- c) itinerari e percorsi esperienziali;
- d) eventi e manifestazioni;
- e) operatori turistici ed economici;
- f) servizi al turista;
- g) contenuti editoriali e storytelling.

Gli aderenti sono tenuti a contribuire attivamente all'alimentazione del portale, mediante:

- a) trasmissione di contenuti aggiornati;
- b) comunicazione tempestiva di eventi e iniziative;
- c) aggiornamento delle informazioni relative ai servizi offerti;
- d) collaborazione nella costruzione di prodotti turistici integrati.

I contenuti devono rispettare i seguenti requisiti:

- veridicità e completezza delle informazioni;
- coerenza con l'identità della destinazione;
- qualità redazionale e visiva;
- conformità alle normative vigenti in materia di comunicazione.

La DMO garantisce:

- a) la gestione tecnica e amministrativa della piattaforma;
- b) la validazione dei contenuti pubblicati;
- c) il coordinamento editoriale;
- d) l'aggiornamento costante delle informazioni.

Il portale può integrare funzionalità avanzate, tra cui:

- sistemi di prenotazione;
- mappe interattive;
- strumenti di pianificazione del viaggio;
- raccolta dati e analytics.

Gli aderenti sono responsabili della correttezza delle informazioni fornite e rispondono di eventuali difformità o inesattezze.

La DMO può prevedere procedure standardizzate per:

- l'inserimento dei contenuti;

- la revisione e approvazione;
- l'aggiornamento periodico.

Il portale rappresenta altresì uno strumento di monitoraggio dei flussi digitali, attraverso l'analisi dei dati di navigazione, finalizzata a:

- migliorare l'offerta turistica;
- orientare le strategie di marketing;
- valutare l'efficacia delle azioni promozionali.

La gestione del portale avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di:

- protezione dei dati personali;
- accessibilità dei siti web della pubblica amministrazione;
- trasparenza e comunicazione istituzionale.

Art. 5 - Punti di informazione e accoglienza lettera d) art.6 Linee Guide

La DMO disciplina il funzionamento dei punti di informazione turistica, assicurando standard minimi di qualità, orari coordinati, personale qualificato e servizi uniformi di accoglienza.

Principi e valori dell'accoglienza – Carta dell'ospitalità

1. La DMO adotta una "Carta dell'accoglienza e dell'ospitalità", quale documento programmatico e vincolante volto a definire i principi, i valori e gli standard qualitativi cui devono attenersi tutti i soggetti aderenti.

2. La Carta rappresenta uno strumento essenziale per la qualificazione dell'offerta turistica e per il miglioramento dell'esperienza del visitatore, promuovendo un modello di accoglienza basato su qualità, inclusione e sostenibilità.

3. I principi fondamentali della Carta sono:

- a) centralità del visitatore;
- b) qualità dei servizi erogati;
- c) rispetto della persona e delle diversità;
- d) accessibilità universale;
- e) sostenibilità ambientale e sociale;
- f) valorizzazione dell'identità territoriale.

4. Gli aderenti si impegnano a garantire:

- a) comportamenti improntati a cortesia, professionalità e disponibilità;
- b) servizi adeguati agli standard qualitativi definiti;
- c) attenzione alle esigenze specifiche dei visitatori;
- d) rispetto delle normative vigenti.

5. In particolare, è assicurata:

- l'accessibilità per persone con disabilità;
- la fruibilità dei servizi per famiglie e minori;
- l'accoglienza di turisti internazionali, anche mediante servizi multilingua.



6. Gli aderenti si impegnano altresì a:

- a) fornire informazioni chiare e trasparenti;
- b) garantire la qualità dell'esperienza turistica;
- c) contribuire alla tutela e valorizzazione del patrimonio locale.

7. La DMO promuove iniziative di sensibilizzazione e formazione, finalizzate alla diffusione della cultura dell'accoglienza.

8. Il rispetto della Carta costituisce requisito essenziale per la permanenza all'interno della DMO.

9. La DMO può prevedere sistemi di verifica e valutazione del rispetto degli standard, anche attraverso:

- audit qualitativi;
- rilevazione della customer satisfaction;
- sistemi di feedback dei visitatori.

10. La Carta dell'accoglienza è oggetto di aggiornamento periodico, in relazione all'evoluzione delle esigenze del mercato turistico e degli standard qualitativi.

Art. 6 – Regolamentazione delle attività e funzionamento dei punti di informazione e accoglienza. lettera e) art.6 Linee Guide

1. La DMO “WELCOME IRPINIA” organizza e coordina una rete integrata di punti di informazione e accoglienza turistica, quali presìdi territoriali fondamentali per l’erogazione dei servizi informativi e per la qualificazione dell’esperienza del visitatore.

2. I punti di informazione, fisici e digitali, costituiscono il primo livello di contatto tra la destinazione e il turista e sono pertanto strutturati secondo standard uniformi di qualità, accessibilità e riconoscibilità.

3. La DMO definisce, mediante apposite linee guida operative, i requisiti minimi dei punti informativi, con riferimento a:

- a) caratteristiche strutturali e logistiche;
- b) dotazioni tecnologiche;
- c) standard di servizio;
- d) competenze del personale;
- e) modalità di erogazione delle informazioni.

4. I punti informativi devono garantire:

- a) accoglienza qualificata e professionale;
- b) disponibilità di materiale informativo aggiornato;
- c) servizi di orientamento turistico personalizzato;

d) assistenza multilingua;

e) accessibilità per persone con disabilità.

5. Il personale addetto all'accoglienza deve essere adeguatamente formato e aggiornato, anche attraverso la partecipazione ai programmi formativi promossi dalla DMO.

6. Gli orari di apertura dei punti informativi sono definiti in modo coordinato, tenendo conto:

- dei flussi turistici;
- della stagionalità;
- degli eventi programmati;
- delle esigenze della destinazione.

7. La DMO promuove l'integrazione tra i punti informativi e il portale web della destinazione, attraverso sistemi digitali condivisi e aggiornamento in tempo reale delle informazioni.

8. I punti informativi devono operare secondo principi di:

- uniformità del servizio;
- qualità dell'accoglienza;
- tempestività dell'informazione;
- trasparenza.

9. La DMO può istituire sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato, anche attraverso:

- a) rilevazioni periodiche;
- b) sistemi di feedback degli utenti;
- c) indicatori di performance.

10. In caso di mancato rispetto degli standard previsti, la DMO può adottare misure correttive, fino alla sospensione del riconoscimento del punto informativo.

Art. 7 - Mobilità e intermodalità lettera f) art.6 Linee Guide

La DMO promuove sistemi di mobilità integrata e sostenibile, favorendo l'accessibilità al territorio e la connessione tra i principali attrattori turistici mediante soluzioni intermodali.

1. La DMO "WELCOME IRPINIA" organizza e coordina una rete integrata di punti di informazione e accoglienza turistica, quali presidi territoriali fondamentali per l'erogazione dei servizi informativi e per la qualificazione dell'esperienza del visitatore.

2. I punti di informazione, fisici e digitali, costituiscono il primo livello di contatto tra la destinazione e il turista e sono pertanto strutturati secondo standard uniformi di qualità, accessibilità e riconoscibilità.

3. La DMO definisce, mediante apposite linee guida operative, i requisiti minimi dei punti informativi, con riferimento a:

- a) caratteristiche strutturali e logistiche;
- b) dotazioni tecnologiche;
- c) standard di servizio;

d) competenze del personale;

e) modalità di erogazione delle informazioni.

4. I punti informativi devono garantire:

a) accoglienza qualificata e professionale;

b) disponibilità di materiale informativo aggiornato;

c) servizi di orientamento turistico personalizzato;

d) assistenza multilingua;

e) accessibilità per persone con disabilità.

5. Il personale addetto all'accoglienza deve essere adeguatamente formato e aggiornato, anche attraverso la partecipazione ai programmi formativi promossi dalla DMO.

6. Gli orari di apertura dei punti informativi sono definiti in modo coordinato, tenendo conto:

- dei flussi turistici;
- della stagionalità;
- degli eventi programmati;
- delle esigenze della destinazione.

7. La DMO promuove l'integrazione tra i punti informativi e il portale web della destinazione, attraverso sistemi digitali condivisi e aggiornamento in tempo reale delle informazioni.

8. I punti informativi devono operare secondo principi di:

- uniformità del servizio;
- qualità dell'accoglienza;
- tempestività dell'informazione;
- trasparenza.

9. La DMO può istituire sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità del servizio erogato, anche attraverso:

- a) rilevazioni periodiche;
- b) sistemi di feedback degli utenti;
- c) indicatori di performance.

10. In caso di mancato rispetto degli standard previsti, la DMO può adottare misure correttive, fino alla sospensione del riconoscimento del punto informativo.

Art. 8 - Controllo dei requisiti e qualità lettera g) art.6 Linee Guide

L'organismo di gestione della DMO verifica il rispetto dei requisiti previsti dalle Linee Guida regionali e degli standard minimi di qualità da parte degli aderenti, attivando eventuali misure correttive.

1. La DMO promuove lo sviluppo di un sistema integrato e sostenibile di mobilità turistica, finalizzato a migliorare l'accessibilità alla destinazione e la fruizione interna del territorio.

2. Le politiche di mobilità sono orientate ai principi di:

- sostenibilità ambientale;
- integrazione dei sistemi di trasporto;
- accessibilità universale;
- efficienza e continuità dei collegamenti.

3. La DMO opera in raccordo con gli enti competenti e i gestori dei servizi di trasporto, al fine di:

- a) migliorare i collegamenti con le principali infrastrutture di accesso;
- b) facilitare gli spostamenti interni alla destinazione;
- c) ottimizzare l'integrazione tra diversi mezzi di trasporto.

4. Sono promossi, in particolare:

- a) servizi di trasporto pubblico coordinati;
- b) sistemi di mobilità dolce (ciclabile, pedonale);
- c) servizi navetta per il collegamento tra attrattori;
- d) soluzioni di mobilità condivisa.

5. La DMO favorisce lo sviluppo di itinerari integrati che tengano conto delle diverse modalità di spostamento, incentivando forme di turismo lento ed esperienziale.

6. Gli aderenti sono tenuti a:

- collaborare nella diffusione delle informazioni relative alla mobilità;
- facilitare l'accesso ai propri servizi;

- contribuire alla costruzione di un sistema coordinato.
7. La DMO promuove l'utilizzo di strumenti digitali per:
- la pianificazione degli spostamenti;
 - la consultazione dei servizi di trasporto;
 - la fruizione dei percorsi turistici.
8. Particolare attenzione è riservata all'accessibilità dei sistemi di mobilità per persone con disabilità e categorie fragili.
9. La DMO può attivare accordi e partenariati con soggetti pubblici e privati, finalizzati al miglioramento dei servizi di mobilità.
10. Le politiche di mobilità sono oggetto di monitoraggio e aggiornamento periodico, in funzione dell'evoluzione delle esigenze del territorio.

Art. 9 - Obblighi di aggiornamento dati lettera h) art.6 Linee Guide

Gli aderenti sono obbligati a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa alla propria attività, ai servizi offerti e ai dati aziendali, al fine di garantire l'aggiornamento continuo del portale della DMO.

1. La DMO esercita funzioni di controllo, monitoraggio e verifica del rispetto dei requisiti previsti dalle Linee Guida regionali e degli standard qualitativi definiti nel presente Patto.



2. L'organismo di gestione della DMO è responsabile dell'attuazione delle attività di verifica, anche mediante:

- a) controlli periodici programmati;
- b) verifiche a campione;
- c) analisi documentale;
- d) sopralluoghi presso le strutture aderenti.

3. Il sistema di controllo è finalizzato a:

- garantire la qualità dell'offerta turistica;
- assicurare la coerenza con gli obiettivi della destinazione;
- tutelare l'immagine della DMO.

4. Gli aderenti sono tenuti a collaborare con la DMO, fornendo tutte le informazioni necessarie ai fini delle attività di verifica.

5. La DMO può adottare sistemi di valutazione basati su indicatori di qualità, tra cui:

- livello dei servizi erogati;
- grado di soddisfazione degli utenti;
- conformità agli standard definiti.

6. In caso di accertata inadempienza, la DMO procede, previa contestazione formale, all'attivazione di misure correttive.

7. Le misure possono includere:

a) diffida ad adeguarsi entro un termine stabilito;

b) sospensione temporanea dalla DMO;

c) esclusione definitiva dal Patto.

8. Nei casi di particolare gravità, l'esclusione può essere disposta anche senza previa sospensione.

9. Il sistema di controllo è improntato ai principi di:

- imparzialità;
- trasparenza;
- proporzionalità.

10. La DMO prevede strumenti di segnalazione, anche da parte di utenti e altri aderenti, al fine di rilevare eventuali criticità.

11. Le attività di controllo sono documentate e archiviate, costituendo base informativa per il miglioramento continuo del sistema.

**Art. 10 – Piano di formazione, qualificazione e sviluppo delle competenze lettera i)
art.6 Linee Guide.**

1. La DMO promuove un sistema organico e continuativo di formazione e aggiornamento professionale, finalizzato allo sviluppo delle competenze degli operatori e al miglioramento della qualità complessiva dell'offerta turistica.

2. Il piano formativo è elaborato sulla base di un'analisi periodica dei fabbisogni formativi, tenendo conto:

- delle evoluzioni del mercato turistico;
- delle innovazioni tecnologiche;
- delle esigenze del territorio;
- degli standard qualitativi richiesti.

3. Le attività formative sono strutturate in percorsi modulari e articolate in:

- a) formazione di base;
- b) formazione specialistica;
- c) aggiornamento continuo;
- d) formazione obbligatoria su specifici standard.

4. Gli ambiti formativi comprendono, in via esemplificativa:

- accoglienza e customer experience;
- marketing territoriale e digitale;
- gestione dei servizi turistici;
- lingue straniere;
- accessibilità e inclusione;
- sostenibilità ambientale;
- utilizzo di piattaforme digitali.

5. La DMO può attivare collaborazioni con:

- università e centri di ricerca;
- enti di formazione accreditati;
- organismi pubblici e privati;
- associazioni di categoria.

6. La partecipazione alle attività formative costituisce elemento qualificante e può essere resa obbligatoria per il mantenimento dello status di aderente.

7. La DMO può prevedere sistemi di certificazione delle competenze acquisite e percorsi di qualificazione professionale.

8. Gli aderenti si impegnano a favorire la partecipazione del proprio personale alle attività formative, anche mediante l'adeguamento della propria organizzazione interna.

9. I risultati delle attività formative sono oggetto di monitoraggio e valutazione, anche attraverso indicatori di efficacia.

10. Il piano formativo è aggiornato periodicamente e rappresenta uno strumento strategico per l'innovazione e la competitività della destinazione.

Art. 11 – Sistema di misurazione, analisi e monitoraggio del movimento turistico lettera j) art.6 Linee Guide

1. La DMO istituisce un sistema integrato di rilevazione, analisi e monitoraggio dei flussi turistici, finalizzato alla conoscenza approfondita delle dinamiche della destinazione e al supporto delle decisioni strategiche.

2. Il sistema si basa sull'integrazione di diverse fonti informative, tra cui:

- a) dati forniti dagli aderenti;
- b) sistemi digitali di rilevazione;
- c) banche dati istituzionali;
- d) strumenti di analytics.

3. Gli aderenti sono tenuti a trasmettere, secondo modalità definite, dati relativi a:

- presenze e arrivi;
- tipologia di clientela;
- durata del soggiorno;
- servizi utilizzati.

4. I dati raccolti sono elaborati dalla DMO per:

- produrre report periodici;
- individuare trend e criticità;
- supportare la programmazione.

5. La DMO definisce un sistema di indicatori di performance (KPI), tra cui:

- numero di visitatori;
- permanenza media;
- tasso di occupazione;

- grado di soddisfazione;
- engagement digitale.

6. I risultati del monitoraggio sono condivisi con gli aderenti, al fine di favorire la partecipazione e il miglioramento continuo.

7. La DMO garantisce la riservatezza dei dati e il rispetto della normativa vigente.

8. Il sistema è oggetto di aggiornamento continuo e rappresenta uno strumento essenziale per la governance della destinazione.

Art. 12 – Modalità di accesso, fruizione e continuità dei servizi turistici lettera k)
art.6 Linee Guide

1. Gli aderenti garantiscono modalità di accesso ai servizi improntate a criteri di continuità, qualità, trasparenza e accessibilità, al fine di assicurare una fruizione ottimale dell'offerta turistica.

2. Gli aderenti sono tenuti a:

- a) rendere pubblici e aggiornati gli orari di apertura;
- b) garantire, ove possibile, l'apertura nei giorni festivi e prefestivi;
- c) prevedere modalità flessibili di accesso.

3. È incentivata l'adozione di sistemi di prenotazione, anche digitali, nonché di soluzioni organizzative che consentano:

- visite su richiesta;
- aperture straordinarie;

- servizi personalizzati.
- 4. Gli aderenti devono garantire:
 - chiarezza delle informazioni;
 - accessibilità dei servizi;
 - qualità dell'esperienza.
- 5. La DMO promuove la standardizzazione delle modalità di accesso e delle informazioni.
- 6. Particolare attenzione è riservata alle categorie con esigenze specifiche.
- 7. La DMO può definire linee guida operative e sistemi di monitoraggio della qualità dell'accesso ai servizi.

Art. 13 – Requisiti aggiuntivi, standard qualitativi e miglioramento continuo.

1. Al fine di incrementare la qualità complessiva dell'offerta turistica, la DMO può definire ulteriori requisiti qualitativi rispetto a quelli previsti dalle Linee Guida regionali.
2. Tali requisiti sono stabiliti in coerenza con:
 - le strategie della destinazione;
 - gli standard di settore;
 - le esigenze del mercato.
3. I requisiti possono riguardare:
 - qualità dei servizi;

- sostenibilità ambientale;
 - digitalizzazione;
 - accessibilità;
 - innovazione.
4. Gli aderenti sono tenuti ad adeguarsi ai requisiti stabiliti entro i termini definiti.
5. La DMO promuove un sistema di miglioramento continuo basato su:
- monitoraggio;
 - valutazione;
 - aggiornamento degli standard.
6. L'introduzione di nuovi requisiti avviene previa informazione e condivisione con gli aderenti.
7. La Regione Campania può stabilire ulteriori requisiti minimi, cui gli aderenti devono adeguarsi.