



**REGIONE
PUGLIA**

Dipartimento Turismo Economia della Cultura e
Valorizzazione del Territorio

Sezione Sviluppo, Innovazione, Reti

Servizio Ecosistemi Cultura e Turismo

ATTO DIRIGENZIALE

| Codifica adempimenti L.R. 15/08 (trasparenza) | |
|---|--|
| Ufficio istruttore | Servizio Ecosistemi Cultura e Turismo |
| Tipo materia | ALTRO |
| Materia | ALTRO |
| Sotto Materia | ALTRO |
| Riservato | NO |
| Pubblicazione integrale | SI |
| Obblighi D.Lgs 33/2013 | NO |
| Tipologia | Approvazione |
| Adempimenti di inventariazione | NO |

N. 00104 del 29/12/2023 del Registro delle Determinazioni della AOO 196

Codice CIFRA (Identificativo Proposta): 196/DIR/2023/00108

OGGETTO: Ecosistema Turismo e Cultura. Approvazione delle "Linee guida e Disposizioni Operative per la gestione dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura"



Il giorno 29/12/2023, in Bari,

IL DIRIGENTE DELLA STRUTTURA PROPONENTE

Visti:

- gli articoli 4, 5 e 6 della L. R. n. 7/97;
- gli artt. 4, 16 e 17 del D. Lgs. n. 165/01 e ss.mm. e ii.;
- l'art. 32 della Legge 18/06/2009, n. 69 che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- il d. lgs. n. 196/2003, il Regolamento UE n. 679/2016, "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" e il successivo D. Lgs. n. 101/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016";
- la D.G.R. n. 1974 del 07/12/2020 di approvazione dell'Atto di Alta organizzazione. Modello organizzativo denominato "MAIA 2.0";
- il D.P.G.R n. 22 del 22/01/2021 di "Adozione Atto di Alta Organizzazione Modello organizzativo MAIA 2.0" e ss.mm.ii.;
- la D.G.R. n. 680 del 26/04/2021 di conferimento incarico del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;
- il D.P.G.R. n. 263 del 10/08/2021 di definizione delle Sezioni di Dipartimento e delle relative funzioni in attuazione del modello MAIA adottato con DPGR n. 22 del 22 gennaio 2021 e s.m.i.;
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 30/09/2021, n. 1576 di nomina del dirigente della Sezione Sviluppo Innovazione, Reti;
- la determinazione della Sezione Organizzazione e Formazione del Personale n. 1 del 16/02/2022 con cui sono stati rimodulati, tra gli altri, i servizi del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;
- la determinazione del Direttore della Sezione Personale e Organizzazione n. 9 del 04/03/2022 di conferimento dell'incarico ad interim di direzione del Servizio Ecosistemi Cultura e Turismo alla Dirigente Angela Gabriella Belviso;
- la determinazione del Dirigente della Sezione Sviluppo Innovazione Reti n. 26 del 19/05/2022 di conferimento della posizione organizzativa "Ecosistema Cultura e Turismo – Osservatorio Spettacolo";
- la realizzazione del sistema CIFRA2, piattaforma per la gestione degli iter degli Atti amministrativi della Regione Puglia.
- Vista la D.G.R. 15 settembre 2021, n. 1466 recante l'approvazione della Strategia regionale per la parità di genere, denominata "Agenda di Genere";
- Vista la D.G.R. del 3/7/2023, n. 938 recante "D.G.R. n. 302/2022 Valutazione di impatto di genere. Sistema di gestione e di monitoraggio. Revisione degli allegati.

Premesso che:

nell'ultimo decennio la Regione Puglia, con il supporto della società in house



REGIONE PUGLIA

Dipartimento Turismo Economia della Cultura e
Valorizzazione del Territorio

Sezione Sviluppo, Innovazione, Reti

Servizio Ecosistemi Cultura e Turismo

Innovapuglia SpA, ha messo in atto numerosi interventi nel settore ICT per sostenere la propria politica turistico – culturale, in particolare:

- con D.G.R. n. 1921 del 20/11/2016, nell’ambito dell’azione pilota “Puglia Log-In” e dell’obiettivo realizzativo OR2 “Servizi Digitali per il Turismo ed i Beni Culturali”, la Giunta Regionale ha approvato la progettazione e la realizzazione dell’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura: un insieme di servizi digitali per la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale, la promozione del territorio e delle attività turistiche e culturali, lo sviluppo delle economie culturali, il matching e gli incontri online, gli adempimenti amministrativi, l’aggiornamento delle competenze;
- con D.G.R. n. 1871 del 14/10/2019 la Giunta Regionale ha approvato “Puglia Digitale”: programmazione triennale dell’insieme delle azioni e degli interventi in attuazione dell’Agenda digitale pugliese e della strategia per la Crescita Digitale, in adesione al Piano Triennale ICT 2019-2021, individuando tra le aree di intervento l’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura;
- con D.G.R. n. 179 del 17.02.2020 la Giunta Regionale ha approvato tra gli interventi l’evoluzione dell’“Ecosistema Turismo e Cultura”, declinando soluzioni che rispondono ai nuovi fabbisogni di innovazione, in coerenza e continuità evolutiva con il lavoro avviato con Puglia Login.

Tenuto conto che:

- il disegno strategico sopra definito ha portato, in tema di Turismo e Cultura Digitali, alla realizzazione di tre piattaforme abilitanti finalizzate a supportare la Regione Puglia e il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio nello sviluppo del sistema turistico - culturale, ciascuna con i propri obiettivi specifici e in coerenza con la normativa specifica in materia:
 - il Sistema Informativo Regionale del Turismo (SIRTUR) - D.G.R. n. 573 del 02 aprile 2014 - con l'obiettivo di migliorare le condizioni di contesto per lo sviluppo del sistema turistico;
 - il Sistema Informativo Regionale del Patrimonio Culturale (SIRPAC) con l'obiettivo di migliorare la conoscenza condivisa del patrimonio culturale da conservare e valorizzare;
 - Puglia Digital Library con l'obiettivo di divulgare e conservare, in forma digitale, i materiali culturali che raccontano la Puglia.
- le tre piattaforme sono migrate nell’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura in conformità con la scheda intervento “Ecosistema Turismo e Cultura” approvata nell’ambito della succitata D.G.R. n. 179 del 17.02.2020 “Puglia Digitale - Programmazione 2019-2021 interventi e azioni prioritari in tema di Agenda Digitale”;

Considerato che:

- l’Ecosistema Digitale integrato del Turismo e della Cultura è ad un livello avanzato del suo sviluppo architettonico e tecnologico, in ragione delle infrastrutture tecnologiche, di servizi e di contenuti che nel tempo sono state



realizzate e integrate nell'Ecosistema (SIGEA, SIGEO, CulturainPuglia, DAM, BuyPuglia 365-Matching Platform);

- la complessità dell'integrazione tra i vari attori dell'ecosistema (strutture regionali, agenzie, enti partecipati, operatori culturali, cittadini) e la continua evoluzione ed innovazione dei servizi digitali erogati, rende necessario il coordinamento delle attività e la definizione di nuove modalità operative condivise e trasparenti per la gestione dell'Ecosistema in sostituzione di quelle vigenti;
- in attuazione del Modello organizzativo c.d. MAIA 2.0, il coordinamento delle azioni di innovazione e dello sviluppo dei sistemi informativi digitali del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, e della loro integrazione nell'Ecosistema del Turismo e della Cultura, rientra nelle competenze assegnate alla Sezione Sviluppo Innovazione Reti nell'ambito delle funzioni di pianificazione strategica in materia di innovazione, transizione digitale ed ecosistemi integrati Cultura-Turismo.

Per quanto sopra premesso, tenuto conto, considerato, si deve provvedere a determinare.

Verifica ai sensi del D.Lgs 196/03 e del Regolamento (UE) n. 679/2016 e ss.mm.ii.

Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione dell'atto all'Albo o sul sito istituzionale, fatte salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal D.lgs 196/03 e ss.mm.ii. ed ai sensi del vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari, in quanto applicabile. Ai fini della pubblicità legale, il presente atto è stato redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari, ovvero il riferimento a dati sensibili; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati esplicitamente richiamati.

Valutazione di impatto di genere (atto collegato)

Ai sensi della D.G.R. n. 938 del 03/07/2023, la presente determinazione deriva dalla D.G.R. n. 573 del 02/04/2014 la quale non è stata sottoposta a VIG.

L'impatto di genere del presente atto risulta:

- *diretto*
- *indiretto*
- neutro*
- *non rilevato*

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI AL D.LGS N. 118/2011e ss.mm.ii.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.



DETERMINA

Di prendere atto di quanto espresso in narrativa, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intende integralmente riportato.

Di approvare le "Linee Guida e Disposizioni Operative per la gestione dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura", allegato alle presente determinazione, quale parte integrante e sostanziale (Allegato A);

Di dare atto che le disposizioni di cui alle succitate Linee Guida sono suscettibili di continua evoluzione e che sarà cura della scrivente Sezione coordinare e monitorare in itinere i correttivi e gli aggiornamenti al documento approvato, scaturenti da modifiche normative e/o implementazioni evolutive dell'Ecosistema necessarie per venire incontro a nuovi fabbisogni funzionali e organizzativi.

Di dare atto che il presente provvedimento:

- rientra nell'obiettivo con codice OBO 1 - OBST 7.1;
- sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, sul sito ufficiale della Regione Puglia www.regione.puglia.it nella sezione Amministrazione trasparente - provvedimenti dirigenti, nonché nell'area Turismo e Cultura del sito istituzionale regionale e sul portale dms.puglia.it.
- sarà trasmesso all'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione.

Il presente Provvedimento è direttamente esecutivo.

Basato sulla proposta n. 196/DIR/2023/00108 dei sottoscrittori della proposta:

P.O. Ecosistema Cultura e Turismo - Osservatorio Spettacolo
Sandra Grazia Brunetta

Il Dirigente ad interim del Servizio Ecosistemi Cultura e Turismo
Angela Gabriella Belviso

Firmato digitalmente da:

Il Dirigente della Sezione Sviluppo, Innovazione e Reti
Mauro Paolo Bruno



**REGIONE
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO TURISMO, ECONOMIA
DELLA CULTURA E VALORIZZAZIONE DEL
TERRITORIO
SEZIONE SVILUPPO INNOVAZIONE RETI**

Linee Guida e Disposizioni Operative per la gestione dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura

*La Puglia turistica e culturale online:
coinvolgimento, partecipazione, collaborazione*

Versione 1.0
Dicembre 2023



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| PREMESSA..... | 3 |
| 1. LA STRATEGIA REGIONALE IN TEMA DI TURISMO E CULTURA..... | 5 |
| 1.1. Origini dell'Ecosistema | 6 |
| 2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO | 8 |
| 2.1. La governance regionale..... | 8 |
| 2.2. Le basi dati di riferimento..... | 10 |
| 2.2.1. Il trattamento dei dati personali | 10 |
| 3. ECOSISTEMA DIGITALE INTEGRATO DEL TURISMO E DELLA CULTURA | 11 |
| 3.1. La Vision..... | 11 |
| 3.2. Gli utenti dell'Ecosistema | 13 |
| 3.2.1. Gli operatori della filiera turistico-culturale | 14 |
| 3.3. I sistemi informativi digitali | 15 |
| 3.4. I servizi digitali | 16 |
| 4. DISPOSIZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'ECOSISTEMA | 19 |
| GLOSSARIO | 20 |

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

PREMESSA

La Regione Puglia concorda con la tesi sostenuta da Emilio Becheri (cfr. XX Rapporto Turismo) secondo cui *il turismo è l'altro lato della cultura e dell'arte e che l'integrazione fra i due aspetti, Cultura & Turismo, può essere un modello di sviluppo sociale ed economico di elevato livello qualitativo e vincente. Se la cultura è l'attività più eterea, meno inquadrabile, più sfuggente, meno definibile, più flessibile, meno decifrabile, più sconfinata e più soggettiva, il turismo è il suo volto economico, la logica che la trasforma in un prodotto del mercato e che ne rivaluta la sua marginalità.*

Si concorda anche con una delle definizioni più accreditate secondo la quale *“il turismo culturale rappresenta tutti quei movimenti di persone motivati per scopi culturali come le vacanze studio, la partecipazione a spettacoli dal vivo, festival, eventi culturali, visite a siti archeologici, pellegrinaggi [...] riguarda anche il piacere di immergersi nello stile di vita locale e in tutto ciò che ne costituisce l'identità e il carattere”*. Martha Friel, proprio seguendo l'enunciazione della World Tourism Organization (WTO), evidenzia come quello culturale *“sia un tipo di turismo difficilmente cristallizzabile [...] tutti i movimenti di persone potrebbero essere inclusi nella definizione”*. Tale definizione è decisamente influenzata *“dall'ampiezza del concetto di cultura adottato”*. Comunque, avere a disposizione un ampio patrimonio storico-artistico è solo una delle condizioni necessarie, ma non è sufficiente per il “consumo” culturale, sia da parte della popolazione locale sia da parte dei turisti e/o escursionisti: senza strutture e infrastrutture (ricettive, museali, d'accoglienza, viarie, ecc.) e servizi adeguati (informazione e comunicazione) non è infatti possibile permetterne e/o incentivarne la fruizione.

Mettere in relazione le informazioni degli elementi che compongono l'ecosistema della cultura e del turismo, è una sfida che vale la pena di intraprendere al fine ampliare la domanda potenziale e l'accessibilità per diversi segmenti di pubblico, verso target generazionali e geografici più ampi. Del resto anche il Piano Nazionale di Digitalizzazione ha fornito una visione differente di patrimonio culturale: *i confini del patrimonio culturale, finora marcati in modo netto per effetto del processo di individuazione dei beni in funzione della tutela, tendono a sfumare nello scenario del “paesaggio”, costituito da luoghi in cui coesistono narrazioni e relazioni (5.1.1. Contesti come paesaggi culturali).*

E' in questo contesto che si colloca il Modello organizzativo c.d. MAIA 2.0, approvato dalla Giunta Regionale con Deliberazione n. 1974 del 07/12/2020, adottato con DPGR n. 22 del 22/01/2021 e ss.mm.e ii.: al **Dipartimento Turismo, Economia della cultura e Valorizzazione del Territorio** viene conferito l'incarico di curare la valorizzazione del patrimonio artistico, storico ed architettonico regionale; di presidiare la cooperazione territoriale, la valorizzazione turistica; di promuovere la cultura e lo spettacolo nel territorio, l'attrattività del territorio; di gestire e attuare le opportune politiche di marketing territoriale; di gestire le linee di sviluppo del settore turistico pugliese al fine di accrescerne l'attrattività e la competitività nel contesto internazionale; trasformare il vasto patrimonio culturale tangibile e intangibile pugliese da mero centro di costo in una delle principali sorgenti di valore economico per la Regione.

Un incarico complesso per il quale l'applicazione di un modello basato su ecosistemi può facilitare l'integrazione tra la molteplicità dei soggetti coinvolti.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

Il presente documento regionale di coordinamento e di indirizzo operativo e gestionale costituisce il manuale operativo con il quale si intende fornire le modalità per la gestione e la fruizione dell'Ecosistema turistico e culturale pugliese.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

1. LA STRATEGIA REGIONALE IN TEMA DI TURISMO E CULTURA

Il Modello Organizzativo MAIA 2.0 adottato da Regione Puglia ha identificato tra gli ambiti di interesse strategico quello relativo all'industria turistica ed al patrimonio culturale, scegliendo di accorpate in una unica politica di carattere territoriale, la salvaguardia dei beni culturali materiali ed immateriali, la promozione delle attività legate alla cultura ed allo spettacolo, la riqualificazione, gestione e valorizzazione delle risorse culturali in senso ampio con lo sviluppo economico da esse generato.

Obiettivo: una reale pianificazione strategica del Turismo e della Cultura, quali leve strutturali di sviluppo economico del territorio, in termini di creazione di impresa, lavoro e occupazione, articolata su una programmazione pluriennale indipendente da condizionamenti congiunturali.

Il Turismo a cui la Puglia ha puntato e continuerà a puntare nei prossimi anni non può che essere un turismo più consapevole che, senza trascurare l'importanza della risorsa mare e di tutte le attività ad essa correlate (non si dimentichi che la Puglia ha circa 900 Km di costa), intercetti altresì quella enorme domanda di Esperienza e Cultura del Territorio pugliese e del suo patrimonio materiale e immateriale fatto di trulli, masserie, castelli, siti archeologici e paleontologici, chiese, musei, natura, paesaggio, ulivi, buon cibo, enogastronomia, artigianato e design d'eccellenza, tradizione, folklore, ...

Un sistema articolato e complesso, che richiede il coinvolgimento di diversi livelli istituzionali e un modello evolutivo di sviluppo e valorizzazione del Territorio, con una cornice ben definita.

Pilastro fondamentale di questa nuova *policy* è il Piano Strategico Regionale del Turismo (Puglia365) in "combinato disposto" con il Piano strategico Regionale della Cultura (PiiiL Cultura).

Se il **Piano Strategico regionale del Turismo Puglia 365** (approvato con D.G.R. n. 191/2017 e in corso di aggiornamento) persegue l'obiettivo di supportare e incentivare il territorio pugliese ad organizzarsi per un turismo che duri tutto l'anno, puntando sulla diversificazione e qualificazione dell'offerta turistica, l'internazionalizzazione dei flussi turistici, il potenziamento dell'innovazione organizzativa e tecnologica del settore, il **Piano strategico Regionale della Cultura**, (approvato D.G.R. n. 543/2019 e anch'esso in corso di aggiornamento) in continuità con il processo attivato nell'ultimo decennio, punta a inquadrare lo sviluppo culturale regionale in una solida prospettiva di programmazione e pianificazione pluriennale che offra un orizzonte di ampio respiro, tutelando, valorizzando e promuovendo la coscienza, l'identità e la bellezza del territorio e, quindi, la sua creatività, il suo patrimonio materiale e immateriale, i suoi attrattori culturali e naturali, mettendo a sistema "contenitori" e "contenuti" in modo sempre più innovativo e partecipato, stimolando nuova consapevolezza e crescita sociale e culturale, sviluppo e occupazione, benessere e innalzamento della qualità della vita.

La strategia regionale in tema di Turismo e Cultura basa quindi la programmazione sulla "convergenza parallela" dei due Piani Strategici: per un verso, essi presentano significativi elementi di contatto sia nella prospettiva del cosiddetto "Turismo Culturale" e sia nel considerare il turista come cittadino temporaneo, insieme ai residenti, di una terra di crescita e benessere,

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

quale condizione fondamentale per favorire internazionalizzazione e destagionalizzazione; per altro verso, i due Piani conservano una propria specifica ispirazione e autonoma gestione.

1.1. Origini dell'Ecosistema

Il termine ecosistema, nell'accezione naturale, fa riferimento ad una comunità che svolge interazioni, flussi e scambi in un equilibrio dinamico e che si evolve continuamente nel contesto circostante. Nella sua declinazione più ampia si connota nella interazione di "ambienti" complessi in cui entità diverse tra loro per origine, struttura, funzionamento e scopo, risultano interdipendenti all'interno di una infrastruttura (organizzativa, logica o semantica).

L'Ecosistema digitale integrato del Turismo e della Cultura della Regione Puglia affonda le sue origini nel modello proposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) attraverso il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, 2017-2019 e 2019-2021.

Il Piano 2017-2019 ha gettato le basi per la costruzione delle componenti fondamentali su cui le amministrazioni pubbliche potevano realizzare servizi digitali più semplici ed efficaci per i cittadini e le imprese. Superando l'approccio a "silos" storicamente adottato dalla Pubblica amministrazione favoriva la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo della Pubblica amministrazione a livello nazionale. Il Piano prevedeva sette livelli: Accesso ai Servizi, Ecosistemi verticali, Modello di interoperabilità, Infrastrutture immateriali, Infrastrutture fisiche, Sicurezza, Data Analytics Framework.

In particolare, gli "ecosistemi" della Pubblica Amministrazione erano descritti come aree di intervento settoriali e omogenee in cui si svolge l'azione delle pubbliche amministrazioni (dalla sanità all'agricoltura, dalla scuola ai beni culturali) e in cui vengono erogati servizi a cittadini e imprese attraverso il digitale.

Nella logica del Piano l'applicazione alla Pubblica Amministrazione di un modello basato su ecosistemi può facilitare l'integrazione tra le diverse pubbliche amministrazioni o tra la Pubblica Amministrazione e le imprese, in modo da favorirne la collaborazione e la co-erogazione di servizi pubblico--privato. Attraverso l'adozione degli ecosistemi è inoltre possibile supportare l'interazione tra privati, regolata o valorizzata dal pubblico, in modo da favorire la crescita di quei settori di mercato legati al digitale (start-up, aziende innovative, ecc.): i dati prodotti dagli ecosistemi e l'interoperabilità tra diversi ambiti abiliteranno, infatti, lo sviluppo di nuove tipologie di servizi innovativi per i cittadini, la collaborazione tra soggetti diversi e lo sviluppo di sistemi a valore aggiunto.

Negli ecosistemi digitali della Pubblica Amministrazione sono definiti i processi di riferimento che coinvolgono i diversi attori dell'ecosistema, sia pubblici che privati, le applicazioni ed i servizi eventualmente presenti nel catalogo e sono identificate le regole generali per l'accesso ai dati e lo scambio di informazioni e documenti all'interno di tali processi, compresi i vocabolari di riferimento. Negli ecosistemi viene inoltre garantita l'adozione del Modello e delle regole di interoperabilità definite da AGID, sia all'interno del singolo ecosistema, sia nelle relazioni che quest'ultimo ha con gli altri ecosistemi, in quanto il Modello di interoperabilità rappresenta il linguaggio comune che abilita la comunicazione e l'interoperabilità tra gli ecosistemi della Pubblica Amministrazione.

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

Negli ecosistemi della Pubblica Amministrazione, pertanto:

- gli operatori sono parte di reti dinamiche di collaborazione che, in base alle necessità, coinvolgono tutti i livelli: pubbliche amministrazioni, imprese, università, centri di competenza e di servizio, cittadini, *communities*, ecc.;
- si identificano i progetti e i servizi di riferimento, nonché i dati da produrre, i vocabolari e le ontologie di riferimento;
- si realizzano nuovi prodotti e servizi, o si rinnovano prodotti o servizi già esistenti, attraverso l'adozione di piattaforme digitali che permettano di scambiare dati e condividere servizi tra i diversi soggetti coinvolti;
- sono impiegate diverse tecnologie innovative, al fine di migliorare l'interoperabilità e di semplificare l'erogazione di servizi a cittadini ed imprese;
- si favorisce il dialogo tra le pubbliche amministrazioni e la circolazione dei dati, per ridurre il carico di richieste di informazioni verso cittadini ed imprese (*principle once only*);
- sono introdotte nuove professionalità ICT, con specifiche competenze in tema di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Il succitato Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione individuava 13 ecosistemi, tra cui l'Ecosistema Beni Culturali e Turismo rivolto allo sviluppo di servizi digitali per la valorizzazione e la promozione del settore culturale e turistico.

Durante la precedente programmazione, il Turismo e la Cultura Digitali della Regione Puglia sono stati caratterizzati da una progettazione per sistemi, che ha portato alla realizzazione di tre piattaforme abilitanti: **Sistema Informativo Regionale del Turismo (SIRTUR)**¹, **Digital Library della Regione Puglia**, **Sistema Informativo Regionale del Patrimonio Culturale (SIRPAC)**, ciascuna con i propri obiettivi specifici. Attualmente è in corso la reingegnerizzazione di tali infrastrutture tecnologiche in conformità al modello di ecosistema summenzionato, al fine di superare l'approccio a "silos" e creare un unico sistema integrato Turismo-Cultura, scalabile e interoperabile, al servizio di tutti i possibili stakeholder istituzionali e non.

Oggi, pertanto, la strategia digitale regionale in tema di Turismo e Cultura ha il suo fulcro nell'**Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura**, visto come un'area di intervento settoriale e omogenea in cui si svolge l'azione del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio e in cui vengono erogati servizi a cittadini e imprese attraverso il digitale per la valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale, la promozione del territorio e delle attività turistiche e culturali, lo sviluppo delle economie culturali, il matching e gli incontri online, gli adempimenti amministrativi, l'aggiornamento delle formazioni.

Caratteristiche predominanti, pertanto, di un ecosistema digitale sono:

- Le relazioni: nessun item come entità a sé stante
- Gli utenti: parte dell'ecosistema
- L'architettura: dinamica, aperta ed estendibile.
- L'ibridazione: l'ecosistema accoglie differenti domini (fisico, digitale, misto)

¹ I componenti del SIRTUR: il Portale Turistico Regionale – viaggiareinpuglia.it; l'app Visit Puglia, Sistema per la rilevazione e trasmissione dei dati del movimento turistico (SPOT), Sistema per la comunicazione dei prezzi e servizi (CPS), Sistema di Gestione della Destinazione Turistica (DMS), Datawarehouse, Osservatorio Turistico, CMS del portale.

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

- La dimensione orizzontale: la correlazione spontanea, estemporanea e multidimensionale degli utenti/intermediari.
- Il design dei processi: la progettazione non è più incentrata sul singolo elemento (contenuti, prodotti, servizi) ma sulla rete degli elementi.

2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1. La governance regionale

Nell'ambito regionale vari attori provvedono allo sviluppo, alla gestione e alla fruizione dell'Ecosistema, a diversi livelli, come schematizzato in *Figura 1*

Ecosistema Turismo Cultura della Regione Puglia

Governance regionale

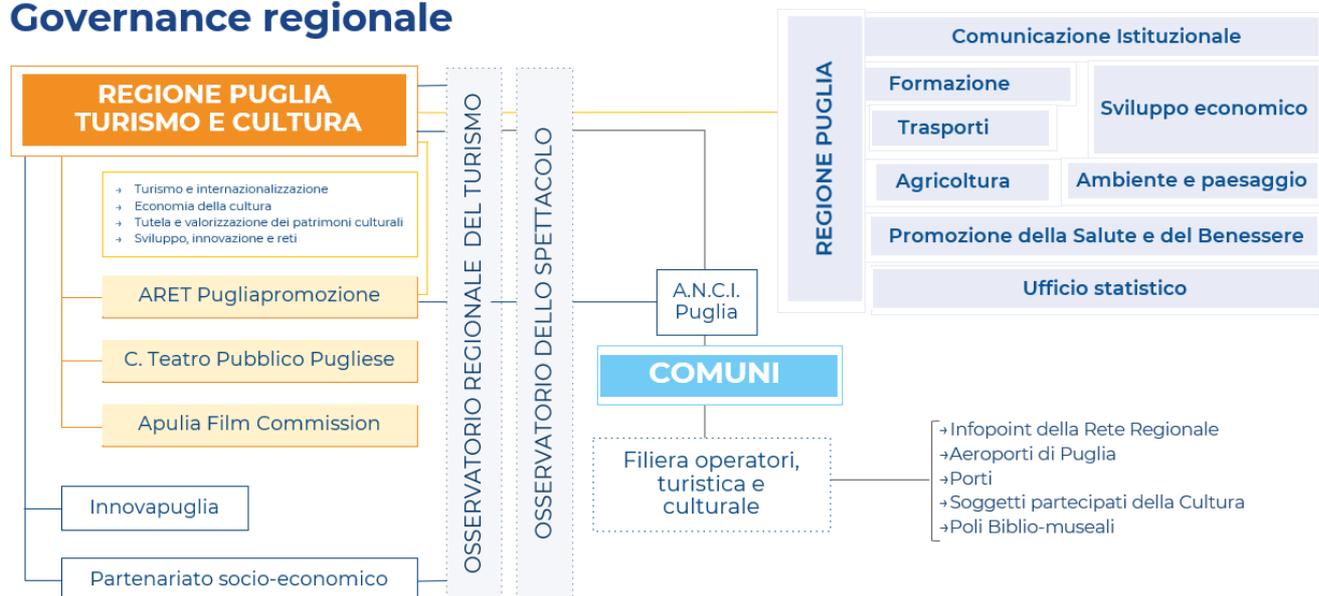


Figura 1 – Governance dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura.

La pianificazione strategica in materia di Ecosistema integrato Turismo e Cultura è presidiata dalla Sezione Sviluppo Innovazione Reti del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, in attuazione del modello MAIA 2.0. Nell'ambito delle competenze assegnategli, la Sezione, infatti:

- presidia la pianificazione strategica in materia di innovazione, transizione digitale ed ecosistemi integrati Cultura-Turismo;
- coordina le azioni di innovazione e di sviluppo dei servizi informativi digitali di competenza del Dipartimento, promuovendone l'integrazione nell'Ecosistema del Turismo e della Cultura;
- gestisce le banche dati del turismo e della cultura finalizzate all'attuazione degli Ecosistemi digitali del Turismo e della Cultura.

In particolare nell'ambito dell'Ecosistema, la Sezione Sviluppo Innovazione Reti:

- definisce i processi di riferimento che coinvolgono i diversi attori dell'ecosistema, sia pubblici che privati;



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

- fornisce le regole generali per l'accesso ai dati e lo scambio di informazioni e documenti all'interno di tali processi, compresi i vocabolari di riferimento;
- definisce le regole per l'interazione con gli altri ecosistemi regionali e con il Portale Istituzionale.

Il Dipartimento e le Sezioni Turismo e Internazionalizzazione, Economia della Cultura, Tutela e Valorizzazione dei Patrimoni Culturali, ognuna per le attività di propria competenza, definiscono i processi di riferimento che coinvolgono gli operatori della filiera turistica, culturale e della valorizzazione del patrimonio culturale, sovrintendendo alla corretta digitalizzazione degli adempimenti a carico degli stessi. Definiscono inoltre gli indirizzi per la comunicazione, attraverso gli strumenti di cui sono responsabili.

L'Agenzia ARET Pugliapromozione, oltre a definire gli indirizzi per la promozione delle attività di propria competenza, attraverso gli strumenti di cui è responsabile, ha attualmente in carico, la manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, l'assistenza tecnica-applicativa e agli utenti finali, e la conduzione operativa per i servizi dell'Ecosistema Turismo Cultura², nonché la gestione dei contenuti delle piattaforme appartenenti al precursore dell'Ecosistema, il Sistema Informativo Regionale Turistico (SPOT, CPS, SIGEA, DMS, Viaggiareinpuglia, registro regionale strutture ricettive, rapporti con le imprese, gestione dati statistici).

La società in-house InnovaPuglia SpA coordina le attività funzionali alla realizzazione dell'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura, collaborando con tutte le strutture regionali competenti in materia di Turismo e Cultura e con gli Enti partecipati, si occupa della conservazione e della sicurezza della Banca Dati Regionale Integrata del Turismo e della Cultura ed è responsabile dell'infrastruttura tecnologica, implementata in ambiente di cloud computing privato, localizzata presso la server farm di InnovaPuglia, comprensiva dei servizi di comunicazione dati e di sicurezza in ambito RUPAR-SPC.

L'Ufficio Statistico dell'amministrazione regionale, definisce gli indirizzi per la corretta gestione dei dati statistici, oltre a collaborare con l'Osservatorio del Turismo e l'Osservatorio dello Spettacolo per le attività di studio e di produzione di documenti di sintesi inerenti l'andamento turistico-culturale della Puglia.

Altri soggetti istituzionali dell'amministrazione regionale che hanno competenza in materia di promozione delle attività culturali, valorizzazione dei beni culturali, trasporti, enogastronomia, gestione del patrimonio naturale, formazione, gestione dei dati, nonché enti e organismi del partenariato socio-economico, possono essere coinvolti nell'ambito dell'Ecosistema con compiti quali:

- raccolta e convalida delle adesioni di operatori;
- caricamento e gestione di informazioni relative ad attività culturali, beni culturali, trasporti, enogastronomia, gestione del patrimonio naturale, offerta turistica del territorio, formazione.

I Comuni e le Unioni di comuni, hanno un ruolo fondamentale nell'Ecosistema, essendo competenti nella valorizzazione dell'economia turistica-culturale del proprio territorio ed

² Appalto specifico - Accordo Quadro ICT InnovaPuglia S.p.A. lotto 3.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

esercitando funzioni amministrative relative alle strutture turistiche ricettive (L. r. 11/99 e ss.mm. e ii.; L.R. n. 49/2017 e ss.mm. e ii.).

L'assetto e le competenze operative e di gestione dell'Ecosistema possono subire modifiche e integrazioni in relazione alle eventuali evoluzioni degli assetti organizzativi degli enti partecipanti all'attività del sistema di cui trattasi.

2.2. Le basi dati di riferimento

L'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura è caratterizzato da una complessa base informativa contenente dati relativi al sistema regionale turistico-culturale.

In seguito una breve schematizzazione dei principali dati gestiti dall'Ecosistema:

- Dati degli **operatori della filiera turistica e culturale**: imprese, associazioni, professionisti;
- Dati dell'**offerta turistica e culturale regionale**: eventi, luoghi, destinazioni, movimentazione flussi, registri, enti
- Dati del **patrimonio culturale e digitale**: beni culturali e luoghi della cultura, materiale culturale che racconta la Puglia, in formato digitale;
- Dati della **Matching Platform** : eventi B2B, buyer, seller;
- **Documenti multimediali**: foto, video, audio, pdf utilizzati nell'ecosistema da parte dell'amministrazione regionale, dai sistemi informativi collegati e dai cataloghi.

2.2.1. Il trattamento dei dati personali

Al fine di garantire la qualità dei dati, le corrette modalità di raccolta, conservazione e trattamento degli stessi, secondo quanto disposto dal Codice Privacy, dai provvedimenti del Garante e comprovarne la congruenza al Regolamento (UE), si definiscono di seguito le principali categorie di dati gestiti all'interno dell'Ecosistema:

1. dati contenenti DATI PERSONALI che vengono trattati al fine di consentire alle Sezioni di Regione Puglia di adempiere ad obblighi di legge o similari;
2. dati contenenti DATI PERSONALI che vengono trattati al fine di consentire ad ARET Pugliapromozione di svolgere i propri compiti istituzionali.

Per i dati relativi ai soggetti del settore turistico³ e culturale, che rientrano nella prima categoria, ai sensi della DGR 145/2019:

- Il **titolare** è il Presidente della Giunta Regionale
- Il **designato** è il dirigente della Sezione competente in base al modello di organizzazione MAIA;
- I **Responsabili Esterni** (ai sensi dell'Allegato A, 3.2-f della richiamata D.G.R. 145/2019) sono:

³ Tra questi dati quelli relativi a: soggetti su cui ricade l'obbligo della comunicazione dei prezzi e dei servizi, ai sensi della L.R. 49/2017 e ss.mm.ii., soggetti su cui ricade l'obbligo di acquisire il CIS (codice identificativo di struttura), guide e accompagnatori turistici, direttori tecnici di agenzie di viaggio e turismo, Sindaci di città d'arte e città turistiche, funzionari comunali su cui ricade l'obbligo del monitoraggio SPOT e CPS, ai sensi della L.R. 49/2017, responsabili delle Pro Loco, responsabili di enti che organizzano e promuovono i rituali festivi legati al fuoco iscritti nel relativo registro regionale.

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

- ARET Pugliapromozione;
- InnovaPuglia SpA;
- Teatro Pubblico Pugliese;
- Apulia Film Commission;
- fornitore esterno incaricato della gestione operativa dei sistemi che utilizzano tali categorie di dati.

Per i dati relativi a soggetti del settore turistico e culturale, trattati dall’Agenzia ARET Pugliapromozione al fine di svolgere i propri compiti istituzionali, si rimanda specificatamente alla pagina <https://aret.regione.puglia.it/privacy> di competenza dell’Agenzia regionale.

3. ECOSISTEMA DIGITALE INTEGRATO DEL TURISMO E DELLA CULTURA

3.1. La Vision

In conformità al Piano Triennale AGID, l’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura ha l’obiettivo di offrire *servizi digitali per la valorizzazione e la promozione del settore culturale e turistico*; più precisamente, per conoscere, valorizzare, promuovere, diffondere la conoscenza e migliorare la fruizione del territorio e del patrimonio culturale e naturale.

L’efficacia di un ecosistema digitale nasce dall’integrazione di tutte le sue parti. La realtà, nell’era digitale, è fatta di un *information cloud* che include e tratta allo stesso livello tutti gli attori.

In *Figura 2* una rappresentazione schematica dell’Ecosistema.

Ecosistema Turismo Cultura della Regione Puglia

ARET Pugliapromozione — Teatro Pubblico Pugliese — Apulia Film Commission — InnovaPuglia

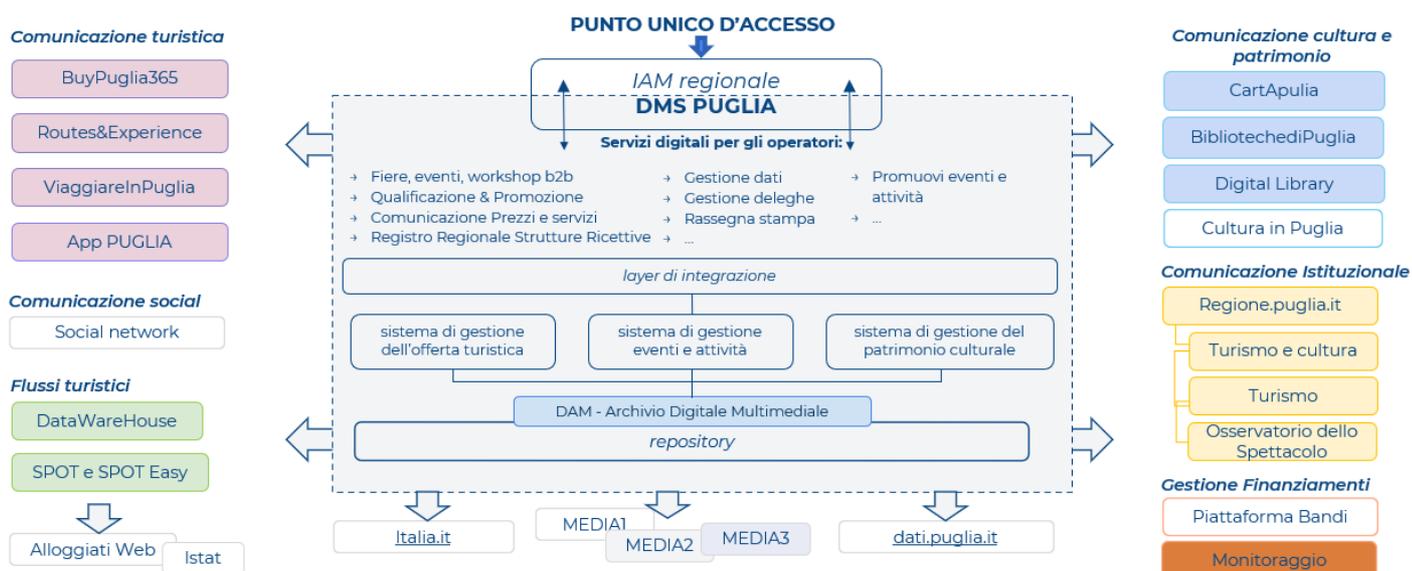


Figura 2 - Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura.

L’unico punto di accesso ai servizi digitali erogati dall’Ecosistema per tutti gli utenti è il **DMS – Digital Management System**, raggiungibile all’indirizzo www.dms.puglia.it.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

Il DMS, secondo il modello dei sistemi federati, intercetta il “fruitore”, l’utente, e dopo una fase di profilazione, rende disponibili i servizi digitali personalizzati e/o geolocalizzati offerti dall’Ecosistema. Tutte le informazioni gestite dall’Ecosistema sono “restituite” agli utenti e ai cittadini tramite cataloghi di settore specifici per ciascuna area di comunicazione o funzione.

I cataloghi tematici dell’ecosistema, raggruppati per area di comunicazione/funzione sono:

Comunicazione Turistica

- [ViaggiareInPuglia](#): Rappresenta il Catalogo dell’Offerta Turistica in Puglia. E’ gestito da ARET Pugliapromozione per conto della Sezione Turismo e Internazionalizzazione;
- App Visit Puglia: Guida turistica dettagliata per viaggiare attraverso la Puglia;
- [BuyPuglia 365 - Matching Platform](#): Piattaforma di business meeting (in inglese) per gli incontri B2B

Comunicazione cultura e patrimonio

- [Cartapulia](#): Rappresenta il Catalogo del Patrimonio Culturale pugliese;
- [BibliotechediPuglia](#): Catalogo dell’offerta delle biblioteche del Polo Unico Regionale.
- [Puglia Digital Library](#): Rappresenta il Catalogo del Patrimonio Culturale Digitale pugliese.
- [BibliotechediPuglia](#): Catalogo dell’offerta delle biblioteche del Polo Unico Regionale.
- **CulturalnPuglia (non ancora on line)**: Rappresenta il Catalogo dell’Offerta Culturale in Puglia (spettacoli dal vivo, cinema, letture, arti e mostre, patrimonio culturale).

Comunicazione istituzionale

- [Turismo e Cultura](#): Portale tematico istituzionale del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;
- [Turismo](#): Sezione tematica del sito istituzionale regionale focalizzata nell’ambito Turismo. I contenuti sono gestiti dalla Sezione Turismo e Internazionalizzazione.
- [Osservatorio dello Spettacolo](#): Sito web dell’Osservatorio Regionale dello Spettacolo.

Comunicazione social

La comunicazione regionale inerente Turismo e Cultura avviene anche sui seguenti canali social. Qui di seguito alcuni:

- WeAreinPuglia: Facebook;
- PACT - Polo ARTI Cultura Turismo Regione Puglia: Facebook;
- PACT - Polo ARTI Cultura Turismo Regione Puglia: Youtube;
- Mediateca Regionale Pugliese: Facebook;
- Puglia Digital Library: Facebook;
- CartApulia: Facebook;
- Le strade della fiaba: Facebook;
- CulturainPuglia – News (in corso di pubblicazione): Telegram

Siti dei portali delle agenzie regionali e società controllate

- [aret.regione.puglia.it](#): rappresenta e promuove l’attività istituzionale di ARET Pugliapromozione
- [teatropubblicopugliese.it](#): rappresenta e promuove l’attività del Consorzio Teatro Pubblico Pugliese

LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

- apuliafilmcommission.it: rappresenta e promuove l'attività della Fondazione Apulia Film Commission
- innova.puglia.it: rappresenta e promuove le attività istituzionali della società in house InnovaPuglia

Flussi turistici

- DataWareHouse: archivio dati
- SPOT: sistema per la trasmissione dei dati statistici

Gestione dei Finanziamenti

Sono in corso di realizzazione:

- Piattaforma bandi: piattaforma per la gestione dei bandi e delle richieste di finanziamento.
- Cruscotto Monitoraggio Progetti: cruscotto per l'archiviazione e la gestione dei dati fisico-economici e procedurali degli interventi programmati dalla Regione Puglia e dagli enti e agenzie regionali.

I contenuti dei Cataloghi Digitali Tematici sono rilasciati in opendata e disponibili sul sito regionale dati.puglia.it.

3.2. Gli utenti dell'Ecosistema

Coerentemente con la normativa italiana, e in particolare il Codice dell'amministrazione digitale, uno dei principi chiave dell'Ecosistema è la centralità dei diritti dell'utente nella fruizione dei servizi digitali della PA.

L'UTENTE è al centro dell'Ecosistema e accede a servizi digitali specifici per il proprio profilo.

Di seguito le tipologie di utente che tipicamente accedono all'Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura:

- Cittadino (residente, visitatore, viaggiatore, studente, insegnante,);
- Operatore della filiera turistica;
- Operatore della filiera culturale;
- Operatore della Comunicazione (giornalista, blogger, influencer,);
- Funzionario della PA locale;
- Funzionario della Regione e degli Enti partecipati;
- Buyer estero, interessato all'offerta turistica e culturale della Puglia.

Ogni utente è una persona fisica che accede all'Ecosistema indipendentemente dalla propria professione e ne completa l'adesione, inserendo tutte le informazioni utili per la propria profilazione (definizione dell'attività o professione, ente di appartenenza, etc.). Tramite questa operazione di profilazione, l'Ecosistema è in grado di erogare ad ogni utente servizi digitali specifici (vedi capitolo 3.3 *I sistemi informativi digitali*).

In coerenza con quanto previsto dalla normativa nazionale, la registrazione e l'accesso all'Ecosistema vengono effettuate attraverso un'identità digitale personale tramite SPID L2 o carta d'identità elettronica o carta nazionale dei servizi.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

Le linee guida, i tutorial e le informazioni necessarie per l'accesso, la registrazione e la profilazione degli utenti sono riportate nel *capitolo 4 DISPOSIZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'ECOSISTEMA*.

3.2.1. Gli operatori della filiera turistico-culturale

Considerata la complessità della filiera turistico-culturale, si è reso necessario procedere con una mappatura della filiera, per agevolare la profilazione degli operatori e consentire a ciascuna tipologia di utente di trarre il massimo vantaggio dai servizi erogati dall'Ecosistema.

Nella fase di registrazione e di descrizione della propria attività/professione, gli operatori della filiera turistico-culturale scelgono l'area di attività selezionando la classificazione e la categoria, in accordo con le disposizioni operative [Registrazione Impresa, Associazione o Professione sul DMS Puglia](#) referenziate nel *capitolo 4 DISPOSIZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'ECOSISTEMA*.

La tabella che segue riporta l'attuale mappatura della filiera turistico-culturale dell'Ecosistema. La mappatura è in continuo aggiornamento, in relazione a implementazioni evolutive dell'Ecosistema e a modifiche normative.

| CLASSIFICAZIONE | CATEGORIA |
|----------------------------|--|
| Strutture ricettive | Strutture ricettive alberghiere: <ul style="list-style-type: none"> ● Alberghi; ● Motel; ● Villaggi-albergo; ● Alberghi dimora storica-residenza d'epoca; ● Alberghi centro benessere; ● Alberghi diffusi; ● Dipendenza; ● Condhotel |
| | Strutture ricettive extra-alberghiere: <ul style="list-style-type: none"> ● affittacamere; ● alloggi agrituristici; ● Bed & Breakfast imprenditoriali e familiari ● Strutture ricettive all'aria aperta (campeggi, villaggi turistici, marina resort); ● Case e appartamenti per vacanze, residence; ● Case per ferie; ● Ostelli della gioventù |
| | Locazioni turistiche imprenditoriali e non imprenditoriali. |
| Servizi utili di fruizione | Proloco, servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica (biglietterie, infopoint, servizi di e-commerce) |
| | Guide e accompagnatori turistici |
| | Trasporto e noleggio mezzi |
| | Noleggio di attrezzature sportive e ricreative |
| Cultura e creatività | Attività creative, artistiche e di intrattenimento |
| | Cinema e musica, sale cinematografiche, studi di registrazione. |
| | Gestione e servizi di valorizzazione culturale e creativa (gestione di strutture artistiche e di archivi, gallerie d'arte, musei, biblioteche), Spettacolo Viaggiante e Parchi divertimento e parchi tematici |



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

| CLASSIFICAZIONE | CATEGORIA |
|--|---|
| | Creazioni artistiche e letterarie, attività editoriali, servizi di traduzione |
| | Formazione culturale (danza, recitazione, etc.) |
| Enogastronomia e prodotti tipici locali | Valorizzazione e promozione dell'enogastronomia pugliese |
| Mare, natura, sport, benessere | Porti, approdi e punti di ormeggio |
| | Stabilimenti balneari |
| | Sport e benessere |
| | Natura: Servizi di gestione di orti botanici, dei giardini zoologici e delle riserve naturali e Servizi a fini ricreativi legati ad avventura e natura (cammini, percorsi, parchi a tema) |
| | Terme |
| Intermediazione e organizzazione | Agenzie di viaggi on line e tradizionali |
| | Servizi DMC: gestione di una destinazione |
| | Tour Operator |
| Congressi, eventi, matrimoni di destinazione | MICE, Organizzatori professionali di congressi, eventi e fiere, Servizi di interpretariato |
| | Wedding e event planner |
| Servizi ristorazione | Ristorazione, catering, etc. |

Tabella 1 – Mappatura filiera turistico-culturale.

3.3. I sistemi informativi digitali

Le attuali piattaforme abilitanti che compongono l'Ecosistema del Turismo e della Cultura:

Il **DMS Puglia (Digital Management System)**, raggiungibile dall'indirizzo www.dms.puglia.it. Attraverso di esso, gli utenti accedono a una serie di servizi gestiti dai seguenti servizi informativi:

- Sistema per la rilevazione e trasmissione dei dati del movimento turistico: **SPOT** e **SPOT Easy** (quest'ultimo dedicato alle locazioni turistiche);
- Sistema per la comunicazione dei prezzi e servizi (**CPS**);
- Sistema di gestione degli eventi e delle attività (**SIGEA**);
- Sistema per la gestione dell'offerta turistico-culturale (**SIGEO**);
- Archivio digitale Multimediale (**DAM**).

Il **Sistema Informativo Regionale del Patrimonio Culturale (CARTAPULIA)** è il sistema informativo territoriale che consente di catalogare e rappresentare la complessità del patrimonio culturale regionale. CartApulia si fonda su un percorso di partecipazione che vede coinvolti tutti i Luoghi di Cultura presenti nel database della Carta dei Beni culturali regionale e quelli provenienti da altre banche dati (ICCD, DBunico e Istat).



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

La piattaforma **Puglia Digital Library** consente di divulgare e conservare i materiali culturali digitali che raccontano la Puglia. Libri, riviste, giornali, fotografie, materiali audiovisivi, documenti d'archivio, oggetti museali, monumenti e siti di interesse storico-artistico diventano archivio digitale multimediale e sono protetti dal rischio di obsolescenza dei sistemi di conservazione. Un patrimonio disponibile per la collettività che può essere riutilizzato, anche a fini commerciali, da cittadini, imprese, esperti informatici e giovani imprenditori. Tra i punti di forza, l'adozione di standard e modelli tra i più diffusi nel mondo delle digital library per garantire l'interoperabilità con Cultura Italia (e da qui con Europea), con Internet Culturale e con SAN. E poi, i Linked Open Data: la Digital Library è un esempio pratico di tecnologie semantiche applicate al contesto culturale. Dal livello dei dati a quello dell'informazione e quindi della conoscenza.

La piattaforma **BuyPuglia 365 - Matching Platform** è il sistema digitale della Regione Puglia su misura per soddisfare gli acquirenti che vogliono fare affari in Puglia. La piattaforma online personalizzata consente ai venditori di promuovere i loro prodotti turistici e culturali e presentare le loro offerte a una scelta qualificata di acquirenti provenienti dai principali mercati europei e internazionali. L'avanzato sistema di profilazione si basa su interessi concreti e condivisi, offrendo un matching ottimizzato tra domanda e offerta e aiutando a pianificare incontri B2B efficaci. Buyer e seller si incontrano creando o modificando la propria agenda, con un facile abbinamento con il calendario delle fiere e degli eventi organizzati da ARET-Pugliapromozione

3.4. I servizi digitali

L'Ecosistema mette a disposizione servizi digitali inseriti a Catalogo così come indicato dalle direttive Agid in materia di raccolta di tutti i metadati dei servizi pubblici attivi forniti dalle amministrazioni pubbliche a qualsiasi livello amministrativo (ad esempio locale, regionale, nazionale o europeo).

I servizi digitali attualmente offerti dall'Ecosistema, e presenti nel Censimento dei Sistemi Informativi regionali, sono riportati in *Tabella 2*, raggruppati per categoria e con l'indicazione della classe di utenti a cui è rivolto e del sistema informativo che lo gestisce.

L'elenco dei servizi digitali è in continuo aggiornamento, in relazione alle implementazioni evolutive dell'Ecosistema e in virtù delle modifiche normative⁴.

| CATEGORIE SERVIZI DIGITALI | | SISTEMA INFORMATIVO | SERVIZI DIGITALI DELL'ECOSISTEMA | CLASSI DI UTENTI |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------------------|------------------|
| SERVIZI DI BASE | Servizi di base offerti ai cittadini | DMS Puglia | Gestire profilo | Cittadini |
| | | | Registrare attività/professione | Cittadini |
| | | | Segnalare Eventi | Cittadini |

⁴ Tra le più recenti modifiche normative sono da annoverare la nuova "Disciplina della professione di guida turistica" di cui alla L. 13 dicembre 2023, n. 190 e soprattutto la "Disciplina delle locazioni per finalità turistiche, delle locazioni brevi, delle attività turistico-ricettive e del codice identificativo nazionale" di cui all'art. 13 ter del decreto-legge 18 ottobre 2023, n. 145, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 15 dicembre 2023, n. 191



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

| CATEGORIE SERVIZI DIGITALI | | SISTEMA INFORMATIVO | SERVIZI DIGITALI DELL'ECOSISTEMA | CLASSI DI UTENTI |
|---------------------------------------|---|----------------------|---|---|
| SERVIZI DI BUSINESS | Registrazione al DMS - Attività/ Professione | DMS Puglia | Iscrivere la propria impresa (struttura ricettiva) | Operatori della filiera turistica |
| | | | Registrazione e gestione una Locazione Turistica | Operatori della filiera turistica |
| | | | Iscrivere la propria impresa (non struttura ricettiva) o la propria professione in ambito culturale e turistico | Operatori della filiera turistica e culturale |
| | Gestione dati e delegati | DMS Puglia | Aggiornamento dei dati della propria impresa/ professione - Gestione dati (turismo e cultura) | Operatori della filiera turistica e culturale |
| Gestione Delegati | | | Comuni, Enti, Operatori della filiera turistica e culturale | |
| SERVIZI DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE | Gestione dell'offerta turistico-culturale | DMS Puglia / SIGEO | Gestire l'offerta turistico-culturale con la diffusione di contenuti informativi a fini di comunicazione e promozione | Enti, Funzionari PA locale e Regionale |
| | Validare e promuovere un evento o un'attività | DMS Puglia / SIGEA | Validare un evento o un'attività | Funzionari PA locale e Regionale |
| | | | Promuovere un evento o un'attività | Operatori della filiera turistica e culturale |
| | Consultare e gestire il patrimonio culturale e biblio-museale regionale | SIRPAC | Consultare il catalogo del patrimonio culturale della Puglia (CartApulia) e accedere ai servizi online | Cittadini (fruitori) |
| | | | Catalogare e gestire il catalogo del patrimonio culturale della Puglia (CartApulia) | Operatori della filiera culturale, Enti, Funzionari PA locale e regionale |
| | | BibliotechediPuglia | Consultare il catalogo online dell'offerta delle biblioteche e dei poli bibliotecari di Regione Puglia e accedere ai servizi online | Cittadini (fruitori) |
| | | | Gestire i servizi online delle biblioteche e dei poli bibliotecari | Operatori della filiera culturale, Enti, Funzionari PA locale e regionale |
| Puglia Digital Library | Consultare l'archivio digitale del patrimonio culturale della Puglia (Puglia Digital Library) | Cittadini (fruitori) | | |



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

| CATEGORIE SERVIZI DIGITALI | | SISTEMA INFORMATIVO | SERVIZI DIGITALI DELL'ECOSISTEMA | CLASSI DI UTENTI |
|---------------------------------------|---|-----------------------------------|--|---|
| | | Puglia Digital Library | Gestire l'archivio digitale del patrimonio culturale della Puglia (Puglia Digital Library) | Operatori della filiera culturale, Enti, Funzionari PA locale e regionale |
| | Informazione e consultazione archivi | DAM | Consultare l'archivio digitale Multimediale (DAM) | Cittadini registrati |
| | | DMS Puglia | In-Formati | Cittadini registrati |
| SERVIZI AMMINISTRATIVI | Comunicazioni Prezzi e Servizi | DMS Puglia / CPS | Trasmettere la Comunicazione dei prezzi e servizi (CPS) | Operatori della filiera turistica |
| | | | Consultare e monitorare le Comunicazioni dei prezzi e dei servizi | Comuni, Funzionari PA locale e Regionale |
| | Gestione Codice Identificativo di struttura | DMS Puglia - CIS | Iscrizione al Registro Regionale delle strutture ricettive e acquisizione del Codice Identificativo di Struttura (CIS) | Operatori della filiera turistica |
| | | | DMS Puglia | Consultare il Registro Regionale delle Strutture ricettive |
| | Monitoraggio flussi turistici | DMS Puglia / SPOT / SPOT Easy | Trasmettere e gestire la movimentazione turistica | Operatori della filiera turistica |
| | | | DMS Puglia - Monitoraggio Flussi | Consultare l'elenco degli inadempienti all'obbligo di trasmissione della movimentazione turistica |
| SERVIZI DI MATCHING E INCONTRO ONLINE | BuyPuglia 365 - Matching Platform | BuyPuglia 365 - Matching Platform | Organizzare incontri B2B | Operatori della filiera turistica, Buyer |
| | | DMS Puglia | Accreditarsi a fiere | Operatori della filiera turistica, Buyer |
| | | | Partecipare a workshop | Operatori della filiera turistica, Buyer |
| | | | Proporre educational | Operatori della filiera turistica, Buyer |

Tabella 2 – Servizi digitale dell'Ecosistema integrato del Turismo e della Cultura.



LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA

4. DISPOSIZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DELL'ECOSISTEMA

Le disposizioni operative per la gestione dell'ecosistema sono un sistema di documenti aggiornabili e variabili in relazione a implementazioni evolutive dell'Ecosistema che nel prossimo futuro potrebbero rendersi necessarie, sempre per venire incontro a nuovi fabbisogni funzionali e organizzativi.

La sezione *Come fare per* del **DMS - Digital Management System** (raggiungibile all'indirizzo: <https://dms.ect.regione.puglia.it/comefareper>) fornisce informazioni costantemente aggiornate sulle modalità di gestione dell'Ecosistema e su come utilizzarne i servizi.

Tra le disposizioni operative emesse si segnalano:

Modello Organizzativo Redazionale

Documento che descrive il modello di organizzazione adottato per la gestione dei contenuti dell'Ecosistema. Il documento è allegato alla determinazione n. 296 del 22/11/2022 del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio.

Linee Guida per l'utilizzo del Destination Management System

Documento disponibile all'indirizzo:

<https://www.dms.puglia.it/portal/documents/10180/539426/LINEE%20GUIDA%20DMS.pdf>

Registrazione Impresa, Associazione o Professione sul DMS Puglia

Documento che descrive le modalità di registrazione e accesso al DMS per le imprese, associazioni o professionisti, disponibile all'indirizzo:

https://www.dms.puglia.it/static/documenti/DMS_REGISTRAZIONE_IMPRESA_ASSOCIAZIONE_O_PROFESSIONE.pdf

COMUNI - Guida alla gestione dei servizi digitali su DMS Puglia

Tutorial per la gestione dei servizi digitali riservati ai comuni: [Comuni - Guida alla gestione dei servizi digitali](#)

**LINEE GUIDA E DISPOSIZIONI OPERATIVE-ECOSISTEMA DIGITALE TURISMO E CULTURA****GLOSSARIO**

| Termine | Definizione |
|--------------------------------------|--|
| BibliotechediPuglia.it | Catalogo dell'offerta delle biblioteche del Polo Unico Regionale |
| B2B | Business-to-business. Acronimo utilizzato per descrivere le transazioni commerciali elettroniche tra imprese. |
| BuyPuglia 365 - Matching Platform | Piattaforma di business meeting (in inglese) per gli incontri B2B |
| CartApulia | Catalogo del Patrimonio Culturale pugliese |
| CulturainPuglia.it | Catalogo dell'offerta culturale in Puglia |
| CIS | Codice Identificativo di struttura |
| CMS | Content Management System (Sistema di gestione dei contenuti). |
| CPS | Sistema per la comunicazione dei prezzi e servizi. Sistema informativo dell'Ecosistema Turismo e Cultura |
| DAM | Archivio Multimediale Digitale. Servizio digitale dell'Ecosistema. |
| DMS Puglia | Digital Management System. Punto unico di accesso ai servizi digitali dell'Ecosistema Turismo e Cultura. |
| PiiiLCultura | Piano Strategico Regionale della Cultura |
| Puglia 365 | Piano Strategico Regionale del Turismo |
| Puglia Digital Library | Catalogo del Patrimonio Culturale Digitale |
| SIGEA | Servizio di Gestione degli Eventi e delle Attività. |
| SIGEO | Servizio di Gestione dell'Offerta turistica |
| SIRPAC | Sistema informativo Regionale del Patrimonio Culturale |
| SIRTUR | Sistema Informativo Regionale del Turismo |
| SPOT | Sistema per la rilevazione e trasmissione dei dati del movimento turistico. Sistema informativo dell'Ecosistema. |
| SPOT Easy | Sistema per la rilevazione e trasmissione dei dati del movimento turistico per le locazioni turistiche. |
| Viaggiareinpuglia.it | Catalogo dell'offerta turistica in Puglia |