

Manuale di linee guida per il sito web di una destinazione turistica

Buccella N., Deflorian E., Piva A., Mich L., Franch M.

Gennaio 2005



INDICE

Crediti e fonti	3
1. Introduzione.....	4
2. Background	5
3. Classificazione delle <i>good practice</i> per una destinazione turistica	8
3.1. Good practice applicabili a tutte le tematiche.....	10
3.2. Good practice applicabili ad alcune tematiche.....	12
3.3. Good practice specifiche di una tematica	22
4. Identificazione delle linee guida per un sito web di eccellenza di una destinazione turistica.....	25
Allegato A Linee guida per il sito web di una destinazione turistica.....	27

Crediti e fonti

Le linee guida riportate nel documento sono il risultato dei lavori di tesi di laurea delle prime tre autrici, tesi sviluppate nell'ambito di un progetto del gruppo di ricerca eTourism realizzato sotto la supervisione di Luisa Mich e Mariangela Franch. Al progetto hanno contribuito anche altri membri del gruppo, Paolo Furlani, Matteo Menapace, gli studenti del corso di Informatica per il turismo della laurea specialistica in Economia e gestione dell'ambiente e del turismo e del corso di Ingegneria del Web della laurea triennale part-time in Management, percorso per il Turismo.

Riferimenti bibliografici alle pubblicazioni e ai progetti di disegno e sviluppo della qualità dei siti web realizzati dal gruppo eTourism sono disponibili sul sito del gruppo di ricerca (<https://etourim.economia.unitn.it>).

1. Introduzione

In questo manuale sono presentate le linee guida per la realizzazione di un sito web di eccellenza o alta qualità per una destinazione turistica. La scelta di intraprendere un lavoro di identificazione delle *good practice* o buone pratiche per questo tipo di siti nasce dalla consapevolezza dell'importanza che ricoprono le attività di valutazione della qualità, e il perseguimento di obiettivi di eccellenza per i siti web dedicati alle destinazioni turistiche. Tale consapevolezza deriva sia dalla forte competitività che caratterizza lo scenario economico attuale, sia del fatto che i siti web ricoprono un ruolo sempre più rilevante e strategico quale strumento per lo sviluppo, la promozione e la commercializzazione di una destinazione turistica.

Data la varietà di destinazioni turistiche, il gran numero di componenti che caratterizzano un sito web, e la dinamicità della domanda e dell'offerta, dare indicazioni per un sito web di eccellenza è un problema tutt'altro che semplice, tanto più che non esistono molti riferimenti per lo sviluppo di siti web per il turismo di alta qualità. Lo scopo di questa raccolta di linee guida è perciò quello di fornire un riferimento di buon livello a cui possano attingere le *Destination Management Organization* (DMO), ossia le organizzazioni e gli enti, sia pubblici che privati, responsabili della promozione e dello sviluppo di una destinazione turistica, per svolgere la loro attività e per fare in modo che il sito web di cui si avvalgono risulti completo, innovativo, accattivante, competitivo, in altre parole di alta qualità. L'insieme di *good practice* raccolte in questo manuale vuole costituire uno schema utile per la definizione degli elementi necessari alla soddisfazione delle esigenze degli utenti di un sito turistico che si dimostrano sempre più smaliziati e intransigenti. Il manuale raccoglie suggerimenti riguardanti principalmente i contenuti ed i servizi che il sito web di una destinazione turistica deve garantire all'*e-tourist*. Contenuti e servizi sono infatti i due aspetti su cui più di altri ci si può basare per far percepire agli utenti elementi di differenziazione dai concorrenti, attraverso aspetti originali che soddisfino, o addirittura anticipino i loro bisogni e che permettano di guadagnare una posizione di eccellenza. Occorre sottolineare come per altre caratteristiche dei siti web, quali l'usabilità, l'accessibilità, il corretto funzionamento, le tecnologie, ecc., da un lato esiste una vasta letteratura e, dall'altro, le buone pratiche per il raggiungimento di obiettivi di qualità ad essi collegati sono largamente indipendenti dal dominio del sito. In altri termini, per realizzare un sito web di alta qualità le dimensioni su cui differenziarsi sono soprattutto quelle di tipo "semantico", e quindi le informazioni e le funzionalità del sito.

Il punto di partenza per la identificazione delle linee guida è rappresentato dall'analisi di siti web di destinazioni turistiche alpine, che sono poi state generalizzate ed integrate per i siti web di destinazioni di tipo diverso.

Il manuale è strutturato come segue. In primo luogo, nel paragrafo 2 si descrive l'approccio adottato per l'identificazione delle linee guida per un sito web di eccellenza di una destinazione turistica. A tale scopo si fa riferimento al meta-modello 7Loci al fine di ottenere in modo sistematico uno schema per la classificazione delle caratteristiche di qualità che possono valorizzare il sito di una destinazione turistica. Nel paragrafo 3, lo schema è applicato ai 26 siti web degli Enti Turistici Regionali dell'arco alpino per definire *good practice* e linee guida per il sito web di una destinazione turistica alpina. Infine, nel paragrafo 4 si spiega come sia possibile generalizzare le linee guida per applicarle a siti web di destinazioni di altro tipo.

L'allegato finale raccoglie tali linee guida in un manuale per un sito web di eccellenza per una destinazione turistica.

Riferimenti bibliografici relativi al modello 7Loci e ai progetti di disegno e sviluppo della qualità dei siti web realizzati dal gruppo eTourism sono disponibili sul sito del gruppo di ricerca (<https://etourim.economia.unitn.it>); una sezione del sito è dedicata a bibliografie sul tema della qualità e della sua valutazione.

2. Background

Il manuale di linee guida per un sito web di eccellenza di una destinazione turistica è stato elaborato dal gruppo eTourism, attivo presso il Dipartimento di Informatica e Studi Aziendali dell'Università di Trento, nell'ambito della linea di ricerca "eCommerce and Tourism" riguardante la progettazione e la valutazione di siti web di qualità per le destinazioni turistiche.

Il progetto si basa sull'utilizzo del meta-modello 7Loci, sviluppato per la valutazione della qualità dei siti web. 7Loci costituisce una base concettuale che consente la classificazione di diversi criteri di qualità, l'adattamento a differenti contesti di valutazione e progettazione ed in sintesi presenta una estrema flessibilità di utilizzo, validata nel corso di numerosi progetti. Il meta-modello 7Loci è ispirato ai principi della retorica classica, disciplina che indaga le tecniche migliori per presentare i contenuti di un'argomentazione in modo da renderla piacevole, coinvolgente, logica, facile da capire ed efficace. Il nome attribuito al modello, in precedenza chiamato "2QCV3Q", e recentemente rinominato "7Loci", si riferisce ai loci ciceroniani su cui è stato costruito per tener conto della natura interattiva dei siti web e del loro ruolo comunicativo accentuato dall'iper-medialità. Esso costituisce uno schema teorico di riferimento generale per la qualità dei siti web, indipendente dal sito web analizzato e utile per classificare i diversi criteri a cui ricondurre la valutazione. Le dimensioni del meta-modello sono sintetizzate nella Tabella 1.

Tabella 1 - Dimensioni del meta-modello 7Loci

LOCI CICERONIANI	DIMENSIONI
QVIS? (Who?)	IDENTITY
QVID? (What?)	CONTENT
CVR? (Why?)	SERVICES
VBI? (Where?)	LOCATION
QVANDO? (When?)	MAINTENANCE
QVOMODO? (How?)	USABILITY
QVIBUS AVXILIIS? (With what means?)	FEASIBILITY

La dimensione *Identity* è riferita all'Identità del sito, ovvero alla determinazione degli elementi e delle caratteristiche che contribuiscono a creare l'immagine ed il "carattere" del sito; la dimensione del *Content* riguarda la funzione e la capacità informativa; i *Services* si riferiscono alle funzionalità supportate dal sito, la

Location è legata sia alla visibilità del sito sul Web e quindi alla sua raggiungibilità, sia alle possibilità di interazione fra i diversi attori che esso offre; *Maintenance* è la dimensione relativa alla gestione del sito e comprende gli aspetti riguardanti la correttezza di funzionamento oltre che la manutenzione di tipo evolutivo; *Usability* comprende tre aspetti fondamentali: l'accessibilità, la facilità di navigazione ed infine la comprensibilità delle informazioni e dei servizi presenti nel sito; infine, la dimensione *Feasibility* è strettamente legata al *project management*, ovvero agli aspetti gestionali per la realizzazione e il funzionamento operativo del sito web.

Complessivamente, queste sette dimensioni sono la base di uno schema concettuale che consente di classificare tutte le caratteristiche che possono essere indagate per la qualità di un sito web. Esse costituiscono quindi la struttura generale del meta-modello, da "istanziare" sulla base delle finalità dell'analisi e del contesto d'uso del modello.

Per l'analisi dei siti web delle destinazioni turistiche allo scopo di definire uno strumento utile per una DMO che voglia dotarsi di un sito web di eccellenza, ci si è indirizzati prima di tutto all'individuazione delle dimensioni del meta-modello 7Loci che più caratterizzano il sito web di una DMO rispetto ad organizzazioni di altro tipo. Dato che gli scopi propri di una DMO sono comunicativi, di marketing e di vendita, la scelta delle dimensioni del meta-modello è ricaduta su *Content* e *Services*, in quanto quelle che più di altre sono in grado di valorizzare le specificità della destinazione e quindi di assolvere agli scopi di una DMO. Si aggiunga inoltre il fatto che l'eccellenza per un sito web può essere ottenuta solo superando gli standard di qualità: il funzionamento corretto del sito, la sua manutenzione e aggiornamento (*Maintenance*), il fatto che sia facile da raggiungere (*Location*), accessibile e facilmente navigabile (*Usability*) sono infatti condizioni necessarie per un sito di qualità, ma non sufficienti per l'eccellenza, che richiede perciò interventi specifici, riguardanti le dimensioni "semantiche" del sito, ovvero *Content* e *Services*, che devono essere superiori a quelli dei siti "concorrenti".

Focalizzato il campo di indagine alle dimensioni Contenuto e Servizi del meta-modello 7Loci, il nostro approccio ha previsto la loro specializzazione e il loro adattamento alle specificità delle tipologie di siti web da analizzare e alle esigenze e aspettative degli utenti. A livello pratico, questo si è tradotto nella definizione generale delle attrattive offerte dalle destinazioni turistiche, sulle quali il sito web di una DMO, quale ad esempio un Ente Turistico Regionale, deve puntare per promuovere al meglio la destinazione. Si tratta quindi dell'individuazione dei requisiti, ovvero delle caratteristiche rilevanti per la descrizione delle dimensioni Contenuto e Servizi, cui corrispondono quelle che abbiamo denominato "tematiche". Le tematiche sono state identificate sulla base di precedenti indagini svolte dal gruppo eTourism sulla qualità dei siti web di dominio turistico, sulle prospettive di sviluppo futuro per le destinazioni turistiche e sulle preferenze del target di utenti a cui si rivolgono i siti web. L'elenco delle tematiche ottenute per una destinazione turistica alpina è dato nella Tabella 2, dove quelle che caratterizzano maggiormente questo tipo di destinazioni sono in corsivo. Per adattarle ad altri tipi di destinazione è sufficiente generalizzarle con una denominazione che è suggerita in parentesi. Inoltre, al variare del tipo di destinazione, cambia l'importanza che ciascuna tematica può avere, per cui ad esempio, per le destinazioni turistiche culturali, la tematica numero 5 sarà più rilevante delle tematiche 8, 9 e 10.

Tabella 2 – Tematiche per un sito web di eccellenza

CONTENUTI-SERVIZI	
1.	Alloggi presso strutture alberghiere
2.	Offerte del settore extra-alberghiero: garni, campeggi, appartamenti e residence
3.	Centri di fitness e wellness
4.	Locali di ritrovo: discoteche, pub e cinema
5.	Patrimonio artistico e culturale, storia e tradizioni dei principali centri turistici della destinazione
6.	Paesaggio e patrimonio naturalistico della destinazione e gestione delle risorse ambientali
7.	Cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici regionali
8.	<i>Escursioni e passeggiate in montagna (Attività per il tempo libero)</i>
9.	<i>Attività ciclo-turistiche (Attività sportive estive)</i>
10.	<i>Attività sciistiche: sci di discesa, sci di fondo e snowboard (Attività sportive invernali)</i>
11.	Offerte rivolte alla famiglia, servizio di babysitting e animazione per bambini
12.	Modi per raggiungere la destinazione, trasporto pubblico e viabilità interna

L'analisi comparata dei 26 siti web degli Enti Turistici Regionali dell'arco alpino (Tabella 3) ha permesso di individuare per ciascuna di queste tematiche, le *good practice*, o "buone pratiche" per una descrizione e rappresentazione di eccellenza delle stesse. Procedendo in questo modo si sono realizzate 12 griglie di *good practice* corrispondenti ognuna alla raccolta delle prassi migliori di realizzazione per ogni tematica, dunque al *benchmark* per la descrizione della tematica stessa. Al contempo un gruppo di esperti di turismo ha indagato gli aspetti più importanti ai fini di promozione di una destinazione turistica che, presi nell'insieme, consentono di dare un quadro piuttosto completo della caratterizzazione della località o destinazione di riferimento e che risultano quelli più ricercati dagli *e-tourist* nella fase di informazione e preparazione/organizzazione della propria vacanza, sugli elementi che possono contribuire all'ottimizzazione dell'esperienza di navigazione nel sito dell'utente e sui servizi che consentono di fornire maggiore assistenza al cliente stesso. Questa analisi, ha consentito di identificare un ulteriore insieme di linee guida che pur non essendo presenti in nessuno dei siti oggetto dell'indagine, costituiscono consigli utili per migliorare la qualità del sito di una destinazione. Nell'allegato finale tali linee guida sono indicate in corsivo. Le griglie con le linee guida applicabili alle 12 tematiche sono proposte per esteso nell'allegato, mentre ciascuna *good practice* viene presentata nel paragrafo successivo attraverso una breve descrizione, suggerimenti pratici per la sua realizzazione ed eventuali note.

Tabella 3 – I siti web degli Enti Turistici Regionali delle Alpi*

REGIONE	STATO	URL
Valle d'Aosta	I	http://www.regione.vda.it/turismo
Piemonte	I	http://www.regione.piemonte.it/turismo
Lombardia	I	http://www.inlombardia.it
Trentino	I	http://www.trentino.to
Alto Adige	I	http://www.hallo.com
Veneto	I	http://turismo.regione.veneto.it
Friuli Venezia Giulia	I	http://www.turismo.fvg.it
Burgenland	A	http://www.burgenland-tourismus.at
Kärnten	A	http://www.kaernten.at
Niederösterreich	A	http://www.niederoesterreich.at
Salzburger Land	A	http://www.salzburgerland.com
Steiermark	A	http://www.steiermark.com
Tirol	A	http://www.tirol.at
Oberösterreich	A	http://www.oberoesterreich.at
Vorarlberg	A	http://www.vorarlberg-tourism.at
Graubünden	CH	http://www.graubuenden.ch
Zentralschweiz	CH	http://www.centrawsitzerland.ch
Berner Oberland	CH	http://www.berneroberland.ch
Canton de Vaud	CH	http://www.lake-geneva-region.ch
Valais	CH	http://www.valaistourism.ch
Canton Ticino	CH	http://www.ticino-tourism.ch
Rhône-Alpes	F	http://www.rhonealpes-tourisme.com
Provence Alpes-Côte d'Azur	F	http://www.crt-paca.fr
Riviera Côte-d'Azur	F	http://www.crt-riviera.fr
Slovenija	SLO	http://www.slovenia-tourism.si
Bayern	D	http://www.bayern.by

* Gli indirizzi sono quelli validi al momento dell'analisi dei siti realizzata a più riprese nel corso del 2003 e 2004

3. Classificazione delle *good practice* per una destinazione turistica

La Tabella 4 propone l'elenco completo delle *good practice* identificate, indicando le tematiche cui possono essere applicate; sono classificate in tre categorie (all'interno delle quali sono elencate in ordine alfabetico): trasversali (ossia applicabili a tutte le tematiche), comuni ad alcune tematiche e specifiche di una particolare tematica. Alcune *good practice*, quali ad esempio la completezza o il dettaglio dell'informazione sono necessarie per una descrizione di qualsiasi tematica. Le *good practice* comuni ad alcune tematiche, come ad esempio l'indicazione della disponibilità delle strutture ricettive, sono più appropriate a descrivere determinate tematiche piuttosto che altre, o non avrebbe senso per alcune di esse. Infine, le *good practice* specifiche di una tematica non avrebbe senso considerarle in sezioni del sito web che trattano altri argomenti, come avviene ad esempio per la *good practice* ricettario on-line, associata esclusivamente alla tematica relativa alla cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici. Infine, alcune delle *good practice* nella Tabella 4 non fanno riferimento ad una tematica, poiché non sono state rilevate in nessuno dei siti web degli analizzati. Possono quindi essere definite "innovative", dato che derivano dal contributo da parte di esperti di qualità e turismo riguardo ad aspetti che possono contribuire all'eccellenza del sito web di una destinazione turistica. Complessivamente, le *good practice* e le linee guida "innovative" costituiscono un manuale di linee guida per disegnare o migliorare il sito web di una destinazione turistica. Un'analisi della tabella mette in luce come, pur riassumendo le *best practice* presenti nei siti degli Enti Turistici Regionali delle Alpi, le raccomandazioni ottenute siano applicabili anche ad altri tipi di destinazione. Sarà alla DMO stabilire i propri obiettivi e quindi la rilevanza che ciascuna di esse può avere all'interno del proprio sito web.

Tabella 4 – Good practice relative alle tematiche del sito web di una DMO

	Alloggi presso strutture alberghiere	Offerte del settore extra-alberghiero	Centri di fitness e wellness	Locali di ritrovo	Patrimonio artistico e culturale	Paesaggio e patrimonio naturalistico	Cucina, piatti tipici, enogastronomia	Escursioni e passeggiate in montagna	Attività ciclo-turistiche	Attività sciistiche	Offerte per la famiglia e babysitting	Trasporto pubblico e viabilità interna
GOOD PRACTICE TRASVERSALI A TUTTE LE TEMATICHE												
Completezza delle informazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dettaglio e accuratezza delle informazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Link a sezioni di collegamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Link esterni di approfondimento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sezione tematica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Strumenti di supporto alla ricerca di informazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GOOD PRACTICE COMUNI AD ALCUNE TEMATICHE												
Acquisto di prodotti on-line								X	X	X		
Assicurazione per il viaggio	X	X										
Aste on-line												
Cartina dettagliata del percorso								X	X			
Cartoline			X		X	X		X	X		X	
Comunicazione tra utenti del sito								X	X			
Contatto con operatori esperti												
Creazione di cataloghi personalizzati											X	
Disponibilità delle strutture	X	X										
Eventi e manifestazioni					X		X	X	X	X	X	
Filmati tematici e/o spot audio-visivi			X		X	X			X	X		
Galleria di immagini/fotografie					X	X		X				
Gallerie di immagini/fotografie/filmati inviati dagli utenti												
Guestbook o spazi per le opinioni dei visitatori	X	X						X	X	X	X	
Informazioni per area o zona di interesse					X	X				X		X
Informazioni personalizzate per target di utente: disabili, famiglie, gruppi di amici	X	X				X		X		X		X
Informazioni utili per organizzare attività e servizi	X	X	X		X	X		X	X	X		X
Iscrizione a corsi												
Itinerari tematici					X	X	X					
Materiale informativo	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	
Messaggistica su cellulare										X		
Newsletter			X		X			X	X		X	X
Offerte e last minute	X	X	X					X	X		X	
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	X	X	X					X	X	X	X	X
Prenotazione on-line	X	X	X		X							
Raggruppamento dei percorsi per tipologia								X	X			
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line												
Sistema di raccomandazione												
Stampa degli itinerari												
Tour virtuale												
Webcam			X		X	X		X	X	X		
GOOD PRACTICE SPECIFICHE DI UNA TEMATICA												
Cartina della località turistica												
Consigli per una sana alimentazione			X									
Descrizione delle attività legate al fitness			X									
Immagini degli interni della struttura e della località			X									
Incentivi a tornare sul sito												
Marchi di tipicità per certificare la qualità dei prodotti enogastronomici regionali							X					
Registrazioni audio di notizie di viabilità												X
Ricettario on-line							X					
Sistema per la programmazione del percorso di viaggio												X
Termini del gergo per snowboarder									X			
Test on-line per la scelta del trattamento												
Utilizzo di immagini di ciclisti professionisti per promuovere l'attività ciclo-turistica								X				

Nel seguito vengono analizzate in dettaglio le good practice proposte nella varie sezioni della Tabella 4 attraverso delle schede descrittive: per ogni good practice viene data una descrizione approfondita, dei suggerimenti pratici per l'applicazione (laddove necessari) ed infine delle note che ne specificano l'adeguatezza ad uno o più tipi di tematiche. Si mantengono per facilità di lettura la distinzione tra good practice trasversali (paragrafo 3.1), quelle comuni a più tematiche (paragrafo 3.2), e quelle specifiche di una tematica (paragrafo 3.3).

Per fare un esempio, nel caso della good practice messaggistica su cellulare, appartenente al gruppo delle good practice specifiche per una tematica, la descrizione permette di spiegarne l'utilità e la funzione (sistema di assistenza al cliente durante il viaggio attraverso l'invio di raccomandazioni personalizzate trasmesse via SMS al cellulare), i suggerimenti pratici offrono spunti isui possibili utilizzi innovativi (i servizi di messaggistica sul cellulare possono essere integrati con sistemi di raccomandazione) ed infine le note definiscono a quali tematiche è stata associata nei 26 siti web oggetto dell'indagine e specificano a quali tematiche potrebbe essere esteso il loro utilizzo (la good practice in esame è stata considerata unicamente in riferimento alla tematica dell'attività sciistica, ma l'utilizzo di questa funzionalità può essere esteso in ogni caso ad ognuna delle tematiche considerate in Tabella 2). Nelle note si sottolinea inoltre l'eventuale carattere innovativo se la good practice in questione non è stata rilevata in nessuno dei siti web considerati nell'indagine.

3.1. Good practice applicabili a tutte le tematiche

Si tratta di *good practice* (GP) applicabili a tutte le tematiche identificate come strategiche per avere un sito web di eccellenza per una destinazione turistica (Tabella 2) e sono indicate come trasversali nella prima parte della Tabella 4. A tali pratiche corrispondono modalità molto diverse di realizzazione, che devono essere di volta in volta valutate in termini di fattibilità complessiva. Le schede relative sono riportate in ordine alfabetico e non riflettono perciò nessuna priorità di adozione per un sito web.

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Descrizione

Completezza delle informazioni relative alla tematica: elenco delle categorie di informazioni necessarie per una descrizione completa della tematica di riferimento.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2. La definizione delle argomentazioni che vanno considerate per descrivere in modo completo una tematica varia naturalmente secondo le specificità della tematica stessa. Per una descrizione puntuale di questa GP si faccia riferimento a quanto illustrato per ogni singola tematica in allegato.

DETTAGLIO DELLE INFORMAZIONI

Descrizione

Dettaglio e accuratezza delle informazioni relative ad ogni tematica: indicazione dei dettagli necessari per ottenere una descrizione completa e di buon livello dei contenuti relativi alla tematica.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2. L'individuazione delle informazioni utili ad una definizione esaustiva dei contenuti varia naturalmente secondo la tematica di riferimento. Per una descrizione specifica si faccia riferimento a quanto illustrato per ogni singola tematica in allegato.

LINK A SEZIONI DI COLLEGAMENTO

Descrizione

Presenza di collegamenti a sezioni interne al sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite dalla sezione in esame.

Suggerimenti pratici

Se da una parte questo sistema di allacciamento a pagine e sezioni di approfondimento reca interessanti vantaggi dal punto di vista della navigabilità del sito e della visione d'insieme dei servizi e dell'offerta turistica globale della destinazione turistica, dall'altra può condurre a dispersione (l'utente non ottiene dai link interni le informazioni di completamento che desidera) e disorientamento (attraverso il concatenamento delle pagine si allontana da quella di proprio interesse). Questo strumento va quindi utilizzato in stretta associazione con lo strumento della mappa del sito, e comunque con moderazione e buonsenso. Si devono quindi proporre associazioni di link interni ben pensate, pertinenti, e vanno inoltre sempre indicati i riferimenti alle pagine informative da cui si è partiti.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2.

LINK DI APPROFONDIMENTO

Descrizione

Presenza di una valida selezione di link esterni a siti web o portali specificamente dedicati alla tematica, che diano informazioni puntuali e contenuti di valore in relazione al tema in esame e che siano in grado di soddisfare le esigenze anche dei più appassionati al tema.

Suggerimenti pratici

Di primaria importanza è la chiara organizzazione dei link, nonché la terminologia obbligatoriamente *self descriptive* utilizzata e la descrizione degli stessi. L'utente infatti deve essere in grado di capire quantomeno l'ambito di sviluppo del sito a cui può collegarsi, e quali sono le informazioni a cui può accedere.

I contenuti devono possibilmente essere di completamento a quelli forniti nel sito della destinazione turistica, esaustivi, devono offrire spunti e stimoli di approfondimento.

Molto utili sono i link a siti web di gallerie di immagini riguardanti la destinazione; essi consentirebbero di offrire contenuti illustrativi di rilievo per la maggior definizione e grandezza delle foto, senza provocare problemi di usabilità per lentezza di caricamento delle pagine al sito della destinazione turistica stessa.

Va inoltre eseguita una scelta opportuna dei link esterni in modo da non distrarre eccessivamente l'utente da quello che era il suo obiettivo originale e soprattutto in modo da evitare che l'utente giunga facilmente ai siti della concorrenza e concluda transazioni con altri enti o organizzazioni che offrono lo stesso servizio.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2.

SEZIONE TEMATICA

Descrizione

Sezione o voce dedicata alla tematica di riferimento, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al tema.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA RICERCA DELLE INFORMAZIONI

Descrizione

Per strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni si intendono i tool studiati per permettere di reperire agevolmente quanto interente alla tematica di interesse dell'utente. Ci si riferisce in particolare al sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina e all'uso di mappe interattive.

Note

La GP in esame è adeguata ad ognuna delle 12 tematiche considerate in Tabella 2.

3.2. Good practice applicabili ad alcune tematiche

Si tratta di good practice (GP) applicabili solo ad alcune delle le tematiche identificate come strategiche per avere un sito web di eccellenza per una destinazione turistica (Tabella 2) e sono indicate come “comuni ad alcune tematiche” nella seconda parte della Tabella 4. A tali pratiche corrispondono modalità molto diverse di realizzazione, che devono essere di volta in volta valutate in termini di fattibilità complessiva. Le schede relative sono riportate in ordine alfabetico e non riflettono perciò nessuna priorità di adozione per un sito web.

ACQUISTO DI PRODOTTI ON-LINE

Descrizione

Possibilità di acquisto on-line di prodotti legati all’ambito territoriale o più in generale all’ambito turistico.

Suggerimenti pratici

È importante che il sito offra la possibilità di acquisto di prodotti legati all’artigianato locale, alla tradizione enogastronomica regionale, di guide turistiche specializzate, di idee regalo e souvenir, o prodotti strettamente connessi alle attività tipicamente praticate nella destinazione: si pensi all’attrezzatura da arrampicata/sci/snowboard, all’abbigliamento per sportivi, al necessario per campeggiare (tende, fornelli, ad esempio), ecc.

L’inserimento sul sito della proposta di acquisto delle opere di artisti locali (pittori, scultori), darebbe importanti risvolti promozionali non solo all’attività degli stessi, ma anche alla destinazione turistica.

Note

I prodotti da acquistare sul sito variano con la tematica di riferimento. Per un’analisi specifica si faccia riferimento a quanto illustrato in allegato.

ASSICURAZIONE PER IL VIAGGIO

Descrizione

Possibilità di stipulare sul sito web una assicurazione per il viaggio che tuteli il turista da eventuali condizioni atmosferiche non favorevoli (gravi) durante il soggiorno, posticipazioni o annullamenti delle manifestazioni/feste/convegni a cui ci si è prenotati, ritardi per raggiungere la località dovuti a blocchi stradali (valanghe, inondazioni), incidenti in montagna (copertura dei costi di salvataggio e di ricerca, di trasporto all’ospedale, di trasporto domestico dopo la degenza in ospedale), furto dell’attrezzatura sportiva, ecc.

Suggerimenti pratici

La possibilità di stipula dell’assicurazione dovrebbe completare i servizi inclusi nel pacchetto vacanza. Pertanto si consiglia di mettere a disposizione il form per l’inserimento dei dati ed il calcolo del premio assicurativo nella sezione dedicata alla prenotazione dei pacchetti, come avviene nel caso dei siti austriaci che fanno uso della piattaforma Tiscover (a titolo di esempio si prenda il sito web del Tirolo, <http://www.tirol.at>).

Note

Nei siti web degli Enti Turistici Regionali delle Alpi analizzati, la GP in esame è stata considerata in riferimento alla tematica strutture alberghiere ed extra-alberghiere. Può essere estesa ad altre tematiche in Tabella 2.

ASTE ON-LINE

Descrizione

Possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico per stabilirne l’effettivo valore di scambio; l’asta on-line consente all’utente di avere sconti e all’operatore di allocare le quote di invenduto aumentando, ad esempio, il tasso di riempimento alberghiero.

Suggerimenti pratici

Si consiglia di avvalersi di una piattaforma tecnologica di semplice uso e che non richieda l’installazione di software particolari. È importante sfruttare le possibilità di studio del mercato che possono derivare dall’introduzione sul sito di aste turistiche, che possono rivelarsi utili per testare la domanda di mercato per un certo prodotto o servizio, per stabilire l’effettivo valore di scambio dei beni perché, oltre a chi vende, anche gli acquirenti sono chiamati a prendere un ruolo attivo, ed infine per segmentare i clienti sulla base della propensione al rischio e sensibilità al prezzo.

<p>Note Si tratta di una GP a carattere innovativo.</p>
<p>CARTINA DETTAGLIATA DEL PERCORSO</p> <p>Descrizione Cartina interattiva, eventualmente ingrandibile del percorso escursionistico o ciclo-turistico, che descriva l'itinerario da percorrere con accuratezza ed elevato grado di dettaglio.</p> <p>Note La GP in esame è riferita alle tematiche delle escursioni e delle attività ciclo-turistiche.</p>
<p>CARTOLINE</p> <p>Descrizione Possibilità di invio di cartoline elettroniche relative alla tematica di interesse dell'utente. La cartolina rappresenta uno strumento molto utile agli scopi di marketing della destinazione turistica.</p> <p>Note La GP in esame è stata rilevata in riferimento alle tematiche dei centri di fitness e wellness, del patrimonio artistico e culturale, del paesaggio e patrimonio naturalistico, delle escursioni e passeggiate in montagna, delle attività ciclo-turistiche e delle offerte rivolte alla famiglia, servizio di babysitting e animazione per bambini. Fatta eccezione per la viabilità, si ritiene che questa GP sia estendibile anche alle altre tematiche considerate in Tabella 2.</p>
<p>COMUNICAZIONE TRA UTENTI DEL SITO</p> <p>Descrizione Presenza nelle singole sezioni di spazi (quali forum, chat, mailing list) dedicati alla discussione di specifiche tematiche che consentono l'incontro, lo scambio di informazioni, opinioni e raccomandazioni fra gli utenti del sito.</p> <p>Suggerimenti pratici La comunità virtuale, oltre a contribuire largamente all'aggiornamento dei contenuti del sito e a prestarsi per operazioni di promozione e pubblicità, rappresenta un potente strumento di fidelizzazione dell'utenza. Gli strumenti di interazione virtuale contribuiscono a supportare il turista in fase di decisione della meta di viaggio, ad agevolare e migliorare l'organizzazione delle proprie vacanze: grazie allo scambio di informazioni e di opinioni con altri viaggiatori, sarebbe potenzialmente possibile evitare i disservizi, le inefficienze ed i problemi derivanti da una cattiva informazione. Inoltre, la comunità virtuale potrebbe permettere ai turisti di mantenere i rapporti con gli amici lontani con cui hanno trascorso la vacanza o che hanno conosciuto durante la stessa. Dalla considerazione che la presenza di strumenti di interazione fra utenti sul sito di una destinazione turistica raramente si accompagna all'esistenza di un'effettiva comunità virtuale intorno al sito, si consiglia di adottare degli accorgimenti di incentivazione per il ricorso agli strumenti di comunità virtuale, con lo scopo di ottenere maggiori interazione e fidelizzazione dei gruppi di utenti che si rivolgono al sito. Un tentativo in questa direzione può essere quello di offrire premi e gadget (quali ad esempio cartine per escursionisti) a coloro che offrono consigli utili, propongono località o itinerari, partecipano attivamente a forum o inseriscono il racconto della propria esperienza nella bacheca per gli annunci del sito o nella guida turistica della destinazione. Inoltre si raccomanda di realizzare strumenti di comunità virtuale specifici per tematica di interesse, in modo tale da risultare meno generici e più accattivanti agli occhi del turista elettronico appassionato alla tematica di riferimento.</p> <p>Note La GP in esame è riferita alle tematiche delle escursioni e delle attività ciclo-turistiche.</p>
<p>CONTATTO CON OPERATORI ESPERTI</p> <p>Descrizione La possibilità di dialogo con operatori non solo sui servizi offerti nel sito web, ma anche per ogni tipo di informazione sulla località rappresenta un importante strumento di assistenza al cliente per ottenere informazioni di completamento dell'offerta turistica di interesse, nel caso non si trovino sul sito web perché nascosti o non presenti; si ha una maggiore garanzia per l'accoglienza di eventuali reclami; si può trovare una consulenza per la pianificazione del viaggio con un elevato livello di personalizzazione. Le modalità messe a disposizione dal sito web per contattare l'operatore possono essere molteplici: indirizzo e-mail, numero verde, funzionalità call me back (richiesta che l'utente effettua direttamente dalle pagine del sito, di essere contattato telefonicamente da un operatore turistico), forum, chat o videoconferenza.</p>

Suggerimenti pratici

Si suggerisce di indicare chiaramente, nel caso in cui la presenza dell'operatore turistico non fosse garantita 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana, quali siano le fasce orarie ed i giorni in cui i servizi di call center, forum, chat on-line, videoconferenza sono attivi.

Per la realizzazione di un servizio efficace, è importante la formazione di figure professionali in grado di coniugare una buona conoscenza del settore specifico con le peculiarità del panorama territoriale. La persona incaricata del servizio dovrà essere in grado di offrire una preziosa consulenza personalizzata su questioni importanti per i clienti. Si necessita di specialisti per la destinazione, agenti responsabili individualmente per specifiche destinazioni geografiche. Questo comporta un alto livello di conoscenza della destinazione e dell'offerta globale della destinazione, compresi specifici eventi e manifestazioni, possibilità di alloggio, di ristorazione, di ricreazione, di trasporto, ecc. e di tutti i servizi che possono essere richiesti dal cliente al fine della pianificazione del proprio viaggio. L'operatore deve avere la disponibilità di informazioni aggiornate al momento del primo contatto con il cliente e la possibilità di contattare successivamente la destinazione allo scopo di ottenere informazioni più dettagliate necessarie per rispondere adeguatamente alle richieste dell'utente.

Note

Si tratta di una GP a carattere innovativo. Può essere riferita a qualsiasi tematica considerata in Tabella 2.

CREAZIONE DI CATALOGHI PERSONALIZZATI**Descrizione**

Possibilità di creare un catalogo personalizzato delle offerte della destinazione turistica in formato pdf da stampare o spedire via e-mail. Questo strumento rappresenta un importante veicolo promozionale, in quanto può essere utilizzato per inviare agli amici le proprie proposte vacanziere.

Note

Nei siti web degli Enti Turistici Regionali delle Alpi analizzati in questa indagine, la GP in esame è stata considerata unicamente in riferimento alla tematica delle offerte per la famiglia e babysitting. L'utilizzo di questa funzionalità può essere esteso in ogni caso ad ognuna delle tematiche considerate in Tabella 2.

DISPONIBILITÀ DELLE STRUTTURE**Descrizione**

Strumento di ricerca che consente di visualizzare in tempo reale e in maniera dettagliata la disponibilità della struttura ricettiva di interesse dell'utente, articolata per mese.

Suggerimenti pratici

Apprezzato da parte dell'utente sarebbe la segnalazione, assieme alla disponibilità delle stanze in albergo, degli appartamenti in residence, dei bungalow nei camping, di informazioni specifiche riguardo alla collocazione degli alloggi all'interno della struttura ricettiva, al panorama di cui si può godere, all'esposizione al sole delle stanze, ed ulteriori indicazioni riguardanti le caratteristiche degli interni ed i servizi usufruibili.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche degli alloggi presso strutture alberghiere ed extra-alberghiere.

EVENTI E MANIFESTAZIONI**Descrizione**

Possibilità di segnalazione degli eventi e delle manifestazioni in programma in regione specificatamente riferiti alla tematica di interesse dell'utente (cultura, sport, eventi serali, ecc.).

Suggerimenti pratici

Considerando la tendenza all'aumento delle vacanze culturali, si consiglia di incentrare l'attenzione sulla promozione delle manifestazioni e degli eventi legati alla cultura ed alla tradizione nella destinazione. Si ritiene utile completare le schede descrittive dei principali eventi in programma in regione con una selezione di link a pagine di approfondimento dei temi connessi, per dare una cornice informativa completa e soddisfare le esigenze anche degli utenti più esigenti.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche del patrimonio artistico e culturale della regione, della cucina e piatti tipici regionali, delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche, delle attività sciistiche e del babysitting.

FILMATI TEMATICI O SPOT AUDIOVISIVI

Descrizione

Possibilità di download di filmati tematici o di spot audiovisivi. Essi rappresentano utili strumenti per conoscere le attrattive turistiche dei principali centri turistici della regione e per illustrare i più piacevoli momenti di una vacanza trascorsa in regione.

Suggerimenti pratici

Si consiglia di realizzare filmati promozionali indicativi del tipo di vacanza che è possibile effettuare nella destinazione turistica di riferimento, filmati quindi incentrati sull'illustrazione delle caratteristiche peculiari, specifiche e di difficile imitazione della destinazione stessa.

È importante che i filmati tematici abbiano la caratteristica della brevità e di conseguenza siano in ciò più simili agli spot audio-visivi. Infatti, si devono garantire tempi di download non eccessivamente lunghi; inoltre è necessario che sia data la possibilità di scaricare gratuitamente dal sito il software per la visualizzazione dei filmati per coloro che non ne disponessero.

Sarebbe utile che venissero realizzati spot di promozione della vacanza invernale, così come della vacanza estiva. Inoltre, è possibile ampliare la gamma di filmati tematici, ovvero di quei filmati relativi a particolari aspetti, quali il ciclo-turismo, la vacanza all'insegna del *wellness*, i percorsi eno-gastronomici, per non trascurare ovviamente quelli artistico e culturali (presentazioni audio-visive di opere nelle gallerie d'arte, ad esempio) e naturalistici (presentazioni descrittive dei biotopi, dei parchi naturali, dei principali itinerari escursionistici della regione), ecc.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche dei centri fitness e wellness, del patrimonio artistico e culturale della regione, del patrimonio naturalistico, delle attività ciclo-turistiche, delle attività sciistiche.

GALLERIA DI IMMAGINI/FOTOGRAFIE

Descrizione

Presenza di sezioni fotografiche relative alla tematica.

Suggerimenti pratici

In generale, la sezione è efficace quando presenta la possibilità di ingrandire le immagini che interessano all'utente.

Note

Risulta importante che il sito offra una sezione fotografica dedicata alle bellezze della destinazione, in particolare per le tematiche riguardanti il patrimonio artistico e culturale, la storia e le tradizioni dei principali centri turistici della destinazione, il paesaggio e il patrimonio naturalistico della destinazione e la gestione delle risorse ambientali, le escursioni e passeggiate in montagna, le attività ciclo-turistiche, le attività sciistiche.

GALLERIA DI IMMAGINI/FOTOGRAFIE/FILMATI INVIATI DAGLI UTENTI

Descrizione

Presenza di spazi appositamente predisposti sul sito per raccogliere le immagini, le fotografie ed i filmati più significativi inviati dagli utenti del sito o dagli utenti che hanno trascorso la vacanza in destinazione.

Suggerimenti pratici

Possibilità di votare l'immagine/fotografia/filmato migliore o di partecipare ad un concorso a premi per l'invio dell'immagine/fotografia/filmato più interessante.

Note

La GP in esame riguarda in particolare le tematiche relative al patrimonio artistico e culturale, storia e tradizioni dei principali centri turistici della destinazione, al paesaggio e patrimonio naturalistico della destinazione e gestione delle risorse ambientali, alle escursioni e passeggiate in montagna, alle attività ciclo-turistiche ed infine alle attività sciistiche. Si tratta di una GP a carattere innovativo.

GUESTBOOK O SPAZI PER LE OPINIONI DEI VISITATORI

Descrizione

Possibilità offerta all'utente di rilasciare su uno spazio appositamente predisposto sul sito, osservazioni, commenti e testimonianze riguardo alle proprie esperienze di viaggio.

Lo strumento del guestbook è importante per trarre spunti per migliorare i contenuti informativi del sito, inoltre consente ai turisti di avere un riscontro ex-ante della qualità e validità dei contenuti e dei servizi proposti nel sito turistico, oltre a consigli utili ed opinioni "qualificate" per l'organizzazione della propria vacanza: grazie allo scambio di informazioni e di opinioni con altri viaggiatori, sarebbe potenzialmente possibile evitare i disservizi, le inefficienze ed i problemi, derivanti da una cattiva informazione.

Suggerimenti pratici

Lo strumento viene utilizzato principalmente in relazione alle esperienze di alloggio in strutture alberghiere ed extra-alberghiere. Si ritiene opportuno, tuttavia, che la possibilità di feedback venga data in relazione al prodotto turistico globale, dunque all'insieme dei servizi offerti dalla destinazione e non solo a quelli di ricettività nelle strutture di soggiorno. A tal fine, sarebbe utile che il guestbook fosse organizzato in modo tale da richiedere/fornire opinioni e testimonianze riguardo a differenti argomenti, ovvero che venissero creati più guestbook tematici.

Necessario in un guestbook è avere una buona organizzazione dei contenuti, per facilitare agli utenti-lettori l'accesso alle informazioni di proprio interesse. I messaggi raccolti devono inoltre essere adeguatamente contestualizzati: vanno indicati con precisione la data di pubblicazione, la cornice geografica di riferimento, il target di utente che ha scritto la testimonianza. Inoltre, vanno associati ai messaggi titoletti riassuntivi del contenuto degli stessi.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche degli alloggi presso strutture alberghiere ed extra-alberghiere, della cucina e piatti tipici regionali, delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche, delle attività sciistiche e del babysitting.

INFORMAZIONI PER AREA O ZONA DI INTERESSE

Descrizione

Informazioni differenziate e specifiche per le diverse aree turistiche. L'utilità di questa GP consiste nel facilitare l'accesso alle informazioni e l'organizzazione della vacanza agli utenti che hanno già scelto la propria destinazione turistica. L'organizzazione dei contenuti per area di interesse, infatti, contribuisce a dare una visione completa di quella che è l'offerta turistica globale della singola località, ed in conseguenza fornisce maggiori possibilità di personalizzazione della vacanza e di ottimizzare delle modalità di visita.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche del patrimonio artistico e culturale della regione, del paesaggio naturalistico, delle attività sciistiche e del trasporto.

INFORMAZIONI PERSONALIZZATE PER TARGET DI UTENTE

Descrizione

Informazioni personalizzate per target di utente: famiglie, gruppi di amici o disabili.

Suggerimenti pratici

I contenuti informativi vanno distinti sia per categoria di utente a cui sono rivolti, sia per tematica di riferimento: parlando di ricettività è infatti possibile effettuare delle distinzioni tra le strutture specializzate nell'accoglienza di particolari target di clienti, che offrono loro sconti, agevolazioni o convenzioni con strutture esterne particolarmente vantaggiosi; per quanto riguarda l'ambito culturale è utile dare informazioni anche riguardo agli eventi organizzati per i più giovani: ad essi vanno proposte attività educative, ma al contempo divertenti quali visite a musei con un clown per guida, ovvero visite a castelli con possibilità di travestimento da dame e cavalieri.

Importante è la presenza di specifiche sezioni dedicate ai disabili con dettaglio di informazioni riguardo alle possibilità di trasporto e di spostamento nella destinazione, ai percorsi escursionistici ed persino sciistici accessibili alle categorie più fortunate con problemi motori ridotti, ecc.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere, del patrimonio naturalistico, delle escursioni, delle attività sciistiche e del trasporto.

INFORMAZIONI UTILI PER ORGANIZZARE ATTIVITÀ E SERVIZI

Descrizione

Informazioni utili per organizzare attività e servizi: indicazioni relative alla tematica, ma non strettamente necessarie per definirlo in maniera completa. Risultano di aiuto al visitatore nell'organizzazione della vacanza.

Suggerimenti pratici

- attività da praticare in caso di maltempo;
- tessere sconto per turisti e viaggiatori;
- esatta durata delle stagioni estiva ed invernale;
- esistenza di convenzioni tra strutture;
- presenza di collegamenti fra strutture;
- carta stradale della zona dove si trova la struttura;
- orari, disponibilità e costi delle aziende che offrono un servizio taxi che collega anche gli aeroporti e le stazioni ferroviarie alle località turistiche;
- orari, costi e disponibilità di un eventuale servizio notturno di bus navetta che colleghi i vari locali di ritrovo;
- possibilità di noleggio di mezzi di trasporto;
- accessibilità al centro culturale: presenza di parcheggi e possibilità di utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere i principali centri di interesse;
- informazioni riguardo alle aziende di trasporto ed ai punti vendita dei biglietti;
- servizio di trasferimento dei bagagli;
- descrizione o indicazione di leggende e storie sulla montagna;
- possibilità di effettuare escursioni guidate;
- informazioni riguardo al noleggio dell'attrezzatura necessaria per i vari tipi di escursione;
- centri sportivi della zona abilitati all'insegnamento;
- indicazione dell'indirizzo e-mail di guide alpine esperte;
- attività delle guide turistiche e qualifica delle stesse (esperti botanici, biologi, ecc.);
- indicazione delle regole di comportamento per escursionisti;
- descrizione dettagliata dei servizi offerti dai differenti punti ristoro e del tipo di cucina;
- descrizione della segnaletica per i percorsi;
- indicazioni riguardo agli impianti di risalita (seggiovia/funivia);
- situazione meteorologica in tempo reale anche per singole località;
- previsioni con indicazione di venti, precipitazioni, concentrazione dei pollini nell'aria;
- bollettino della neve;
- informazioni riguardo al servizio di soccorso alpino;
- servizio di soccorso stradale;
- sistema di ricerca del percorso di viaggio;
- indicazione del fuso orario.

Note

L'individuazione delle informazioni utili varia a seconda della tematica di riferimento. Per una descrizione specifica si faccia riferimento a quanto illustrato per ogni singola tematica in allegato.

ISCRIZIONE A CORSI

Descrizione

Possibilità di iscrizione on-line a corsi sia di durata stagionale (si pensi ai corsi di sci per residenti nella provincia) sia di durata più breve magari coincidente con il periodo vacanziero.

Suggerimenti pratici

I corsi variano in base alla tematica di riferimento: parlando di enogastronomia, ad esempio, si possono proporre corsi di cucina dei prodotti tipici regionali dai dolci, alla selvaggina, ai primi piatti, nonché corsi per sommelier; per quanto riguarda il paesaggio naturalistico, c'è probabilmente chi troverebbe interessante un corso di raccolta dei funghi, mentre in relazione ai locali di ritrovo, si può pensare alla proposta di corsi per imparare i balli magari caratteristici della zona.

Note

La natura dei corsi varia secondo la tematica di riferimento. Per una descrizione più specifica si faccia riferimento a quanto illustrato in allegato. Si tratta di una GP a carattere innovativo.

ITINERARI TEMATICI

Descrizione

Illustrazione delle modalità di visita del territorio pensate per vivere al meglio le tradizioni regionali, le attrattive naturalistiche e tutti gli aspetti caratteristici della destinazione di riferimento; proposta di vacanze tematiche.

Suggerimenti pratici

Gli itinerari tematici variano in base alla tematica di riferimento: parlando di paesaggi naturalistici, si possono proporre itinerari floreali, faunistici, itinerari speleologici, mentre i percorsi relativi al tema dell'enogastronomia saranno quelli ideati per apprezzare al meglio le specialità tipiche, quali ad esempio le strade del vino e del formaggio o i sentieri del gusto, pensati per degustare la cucina e i vini tipici della regione, e così via.

Per ogni itinerario tematico è necessario dare una descrizione completa che non tralasci specifiche informazioni di servizio ed una selezione di link a pagine di approfondimento dei temi trattati.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche del patrimonio artistico e culturale della regione, del paesaggio naturalistico e della cucina e piatti tipici regionali.

MATERIALE INFORMATIVO

Descrizione

Materiale informativo da richiedere o da scaricare relativo alla tematica: possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici, presenza di rinvii bibliografici, possibilità di acquisto on-line di testi, accesso a servizi bibliografici on-line.

Suggerimenti pratici

Si consiglia di prestare maggiore attenzione alla realizzazione dei cataloghi rivolti nello specifico a turisti stranieri; le cui attitudini ed abitudini vacanziera possono diversificarsi da quelle del turista medio italiano.

È utile che si faccia riferimento in tutte le guide turistiche alle informazioni relative al noleggio dell'attrezzatura necessaria per i vari tipi di escursioni.

Molto apprezzati da parte dei turisti più acculturati sarebbero inoltre i consigli di letture (romanzi, libri di narrativa, di storie sulla montagna, di leggende, ecc.) e rinvii bibliografici a cataloghi o guide che introducano la conoscenza dell'ambiente e delle tradizioni regionali.

Note

La GP in esame è riferita a tutte le tematiche tranne quella relativa alla viabilità.

MESSAGGISTICA SU CELLULARE

Descrizione

Assistenza al cliente durante il viaggio attraverso l'invio di raccomandazioni personalizzate trasmesse via sms al cellulare.

Suggerimenti pratici

Si tratta di consigli relativi alla viabilità nei giorni in cui l'utente ha pianificato il trasferimento verso la località, o suggerimenti relativi a manifestazioni ed eventi in programma durante il periodo di permanenza del turista nella destinazione, di informazioni relative al meteo ed ai bollettini neve. I servizi di messaggistica sul cellulare possono essere integrati con sistemi di raccomandazione (vedi voce precedente). Infatti, a partire dalle scelte fatte durante la fase di pianificazione precedente al viaggio stesso, il cliente potrebbe essere assistito durante il viaggio attraverso ulteriori raccomandazioni personalizzate trasmesse via sms al cellulare.

Note

Nei siti web degli Enti Turistici Regionali delle Alpi (Tabell 3), la GP in esame è stata considerata unicamente in riferimento alla tematica dell'attività sciistica per inviare informazioni meteo ed in particolare bollettini neve ed alla tematica della viabilità. L'utilizzo di questa funzionalità può essere esteso in ogni caso ad ognuna delle tematiche considerate in Tabella 2.

NEWSLETTER TEMATICA

Descrizione

Possibilità di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per la tematica di interesse dell'utente. Per aderire al servizio è necessaria l'iscrizione volontaria tramite indicazione del proprio indirizzo di posta elettronica.

Suggerimenti pratici

La newsletter può essere un efficacissimo strumento per fidelizzare gli utenti di un sito, aumentare la base di utenti, generare profitti. Perché si realizzi una newsletter di successo, a prescindere dal carattere informativo o promozionale della stessa, è necessario seguire opportune regole di:

- brevità dei messaggi (molti utenti non hanno il tempo di leggere intere pagine di testo), senza per questo inficiare la completezza dei contenuti;
- chiarezza e comprensibilità attraverso una scelta opportuna della formattazione (titolo semplice e chiaro, utilizzo di frasi-chiave, punti di ancoraggio, paragrafi ben spaziati, uniformità dei font, ecc.);
- novità, in quanto pochi sono disposti a impiegare del tempo per leggere di informazioni note. La newsletter deve esporre un contenuto a valore aggiunto;
- utilità dei contenuti: è di primaria importanza che i contenuti della newsletter siano attinenti alla tematica considerata nella newsletter stessa. Inoltre, considerando che si è più disposti a leggere un contenuto informativo piuttosto che pubblicitario, è indispensabile che i contenuti pubblicitari di una newsletter siano inseriti coerentemente all'interno di informazioni che l'iscritto può considerare concretamente utili;
- incisività del titolo della newsletter;
- tipicità del linguaggio e facilità di lettura;
- correttezza ortografica e sintattica;
- utilizzo frequente di esemplificazioni per esporre le argomentazioni;
- iconicità: un testo inframmezzato da immagini è più leggibile. Le immagini inserite devono servire per far cadere l'occhio del lettore su un argomento particolare o per esemplificare un argomento. Ovviamente è sempre sconsigliabile l'inserimento di più di due immagini.
- velocità di scaricamento;
- possibilità di disabilitare facilmente l'iscrizione: in calce a ogni newsletter deve essere ben visibile il link per disabilitare la propria iscrizione al servizio;
- velocità di conferma di iscrizione e di avvenuta rimozione del proprio indirizzo e-mail dalla newsletter;
- possibilità di visualizzare i numeri precedenti;
- interazione: in calce alla newsletter è corretto inserire i riferimenti del sito e della società; è inoltre consigliabile spingere il lettore a contattare il responsabile della newsletter o i responsabili delle varie sezioni del sito al fine d'instaurare un rapporto proficuo tra chi scrive e chi legge.

Note

Si sconsiglia l'utilizzo di newsletter generiche o riferite nel contempo a più tematiche, in quanto non consentirebbero un servizio informativo mirato alle esigenze dell'utente e quindi si rivelerebbero di scarso valore. Si raccomanda pertanto di realizzare newsletter distinte per ognuna delle tematiche considerate in Tabella 2.

OFFERTE E LAST MINUTE

Descrizione

Presenza di schede informative complete in relazione a pacchetti offerta, programmi per la vacanza ed eventuali last minute, proposti nella località turistica di interesse dell'utente.

Suggerimenti pratici

Per facilitare all'utente la ricerca delle offerte più adeguate alle proprie esigenze ed al proprio profilo, è necessario raggrupparle per tematica di riferimento, ovvero dare la possibilità di interrogare il catalogo vacanziero della destinazione turistica segnalando in una apposita form i propri vincoli, attitudini e necessità.

Nelle pagine descrittive delle offerte vacanza, è utile segnalare l'eventuale presenza di un servizio di call center con indicazione delle relative fasce orarie di apertura.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere, delle strutture fitness e wellness, delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche, del babysitting e del trasporto.

PACCHETTI VACANZA CON PRENOTAZIONE ON-LINE

Descrizione

Presenza di schede informative complete in relazione a pacchetti vacanza a tema proposti nella località turistica di interesse dell'utente, con possibilità di prenotazione on-line degli stessi.

Suggerimenti pratici

È utile segnalare nelle pagine descrittive dei pacchetti vacanza, l'eventuale presenza di un servizio di call center con indicazione delle relative fasce orarie di apertura.

Si consiglia di prestare particolare attenzione alla chiara specificità delle condizioni del contratto di prenotazione. Va inoltre garantita all'utente la assistenza continua anche nella fase successiva alla prenotazione del pacchetto vacanza.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere, delle strutture fitness e wellness, delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche, delle attività sciistiche, del babysitting e del trasporto.

PRENOTAZIONE ON-LINE

Descrizione

Presenza di strumenti utili per concludere la prenotazione della vacanza on-line (modulo di richiesta preventivi, modulo di prenotazione on-line, modulo di richiesta dell'assicurazione per il viaggio) e/o l'acquisto di biglietti di trasporto aereo o ferroviario, con eventuale presenza di offerte speciali e last minute per quanto riguarda in particolare i voli.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere, delle strutture fitness e wellness, del patrimonio artistico e culturale della regione.

RAGGRUPPAMENTO DEI PERCORSI PER TIPOLOGIA

Descrizione

Classificazione dei percorsi turistici in base a caratteristiche quali il grado di difficoltà, la lunghezza, ecc. La presenza di un raggruppamento degli itinerari secondo la categoria a cui corrispondono facilita il ritrovamento delle informazioni di interesse e riduce i tempi di ricerca e di navigazione all'interno delle pagine del sito web.

Suggerimenti pratici

I percorsi escursionistici e ciclo-turistici possono essere raggruppati, ad esempio, per grado di difficoltà, lunghezza o per categoria di appartenenza: percorsi alpini, itinerari per famiglie, percorsi lunghi, percorsi senza bagaglio, percorsi su ghiacciaio, percorsi praticabili anche in inverno, percorsi che portano a laghi, cascate o sorgenti d'acqua, itinerari meno impegnativi accessibili anche ai bimbi, itinerari di inizio o fine stagione, ecc.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche.

SERVIZI E INFORMAZIONI RELATIVI AGLI ACQUISTI ON-LINE

Descrizione

Si tratta di servizi di assistenza al cliente nella fase di acquisto on-line della vacanza o di prodotti di artigianato locale, enogastronomici, o articoli strettamente connessi alle attività tipicamente praticate nella destinazione. Essi permettono di ridurre i motivi di apprensione e la diffidenza verso i sistemi di pagamento elettronico.

Suggerimenti pratici

Per applicarla occorre tener presenti i seguenti aspetti:

- attenzione alla chiara specificità delle condizioni del contratto di prenotazione;
- indicazione (data prima di effettuare la transazione) dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito;
- informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni;
- invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati;
- invio in allegato modulo di conferma della prenotazione della vacanza, di un documento contenente le informazioni rilevanti ai fini dell'organizzazione del periodo di permanenza nella destinazione: indicazione del percorso di viaggio consigliato per raggiungere il luogo della vacanza nel caso si viaggi in auto, o del programma

di viaggio (orari dei mezzi pubblici, coincidenze, ecc.) se si dovesse raggiungere la località con altri mezzi, informazioni sugli eventi caratteristici nella destinazione previsti per il periodo di permanenza del turista, lista delle attività da praticare in caso di maltempo, elenco delle strutture utili (punti informazione, agenzie turistiche, supermercati, farmacie, ospedali) più vicine all'alloggio, con indicazione della distanza o del tempo necessario per raggiungerle, ecc.

Note

Si tratta di una GP a carattere innovativo.

SISTEMA DI RACCOMANDAZIONE**Descrizione**

Applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto all'utente nell'organizzazione della propria vacanza. Fornendo soluzioni di viaggio più vicine alle necessità degli utenti, aumenta la possibilità di acquisto del prodotto turistico stesso, dunque le capacità promozionali del sito. Si ritiene che il sistema di raccomandazione sia un'applicazione necessaria al sito web di una destinazione turistica che si concentra su un target di turisti "fai da te", che pianificano la propria vacanza senza ricorrere ad intermediari.

Suggerimenti pratici

Esistono diversi sistemi di raccomandazione che possono essere classificati sulla base della tecnica utilizzata per fornire le raccomandazioni. Fra tutti, si cita il ITR (Intelligent Travel Recommendation), sviluppato nel laboratorio eCTRL (eCommerce and Tourism Research Laboratory) di ITC-irst. Esso rappresenta un approccio misto che sfrutta sia la tecnica del "collaborative-based filtering" (che utilizza la similarità fra le abitudini di acquisto degli utenti per effettuare le raccomandazioni), sia la tecnica del "content-based filtering" (che filtra le informazioni utilizzando una descrizione parziale ed esplicita dell'argomento da ricercare e i giudizi espressi dallo stesso utente). Il sistema ITR supporta l'utente durante la selezione di prodotti aiutandolo, in modo interattivo, a definire le caratteristiche dei prodotti cercati e, utilizzando le esperienze di viaggio di altri utenti con esigenze simili, suggerendogli i più indicati. Inoltre, a differenza dei tradizionali sistemi di raccomandazione, ITR presenta funzionalità aggiuntive che aiutano l'utente durante la fase di ricerca dei prodotti, suggerendogli quali siano le condizioni tali da ottenere dal sistema un numero ragionevole ed adeguato di risultati.

Note

Si tratta di una GP a carattere innovativo, in quanto non è stata rilevata in nessuno dei siti web degli Enti Turistici Regionali analizzati in questa indagine. Tuttavia si ritiene possa rappresentare un strumento di grande interesse per l'utente e che possa essere applicato a qualsiasi tematica elencata in Tabella 2.

STAMPA DEGLI ITINERARI**Descrizione**

Servizio che consente di stampare le cartine degli itinerari escursionistici su fogli di formato A4.

Note

Si tratta di una GP a carattere innovativo.

TOUR VIRTUALE**Descrizione**

Spazi artificiali mediante i quali è possibile percepire gli elementi di determinate realtà e interagire con esse. Essi offrono possibilità di effettuare visite virtuali a musei, mostre, hotel, siti archeologici, ambienti architettonici ed anche destinazioni turistiche.

Suggerimenti pratici

Attraverso il tour virtuale è possibile dare informazioni di servizio riguardanti il modo in cui accedere alla località. Per quanto riguarda i musei virtuali si possono includere nell'applicazione anche servizi di prenotazione di visite guidate o di merchandising.

Note

Si tratta di una GP a carattere innovativo. Nei siti web degli Enti Turistici Regionali delle Alpi analizzati non è presente. Se ne consiglia l'applicazione a differenti tematiche allo scopo di dare una immagine virtuale di strutture

alberghiere ed extra-alberghiere fra cui si vedono inclusi i centri fitness e wellness dove il turista vuole trascorrere la vacanza, dei percorsi escursionistici praticabili nella destinazione, dei musei, delle mostre, degli ambienti architettonici o dei siti archeologici presenti nella destinazione turistica.

WEBCAM

Descrizione

Presenza di collegamenti a webcam installate sul territorio. Il servizio è particolarmente efficace nel contesto turistico alpino per la verifica delle condizioni di innevamento delle piste da sci e meteorologiche in generale. Inoltre, si rivela uno strumento utile per la scelta di località di soggiorno o di itinerari escursionistici, consentendo la visualizzazione degli aspetti panoramici e della cornice naturalistica in cui sono inseriti.

Suggerimenti pratici

Si suggerisce di utilizzare panoramiche a 360° in quanto offrono visioni più complete e veraci della realtà che si intende rappresentare. Apprezzato sarebbe dare la possibilità di avere collegamenti a webcam in riferimento al maggior numero possibile di località turistiche e almeno ai principali centri turistici regionali.

Note

La GP in esame è riferita alle tematiche delle strutture fitness e wellness, del patrimonio artistico e culturale della regione, del patrimonio naturalistico, delle escursioni, delle attività ciclo-turistiche, delle attività sciistiche.

3.3. Good practice specifiche di una tematica

Si tratta di *good practice* (GP) applicabili solo ad una delle le tematiche identificate come strategiche per avere un sito web di eccellenza per una destinazione turistica (Tabella 2) e sono indicate come “specifiche di una tematica” nella terza parte della Tabella 4. Per comodità del lettore riportiamo qui la sezione della tabella che le riassume (Tabella 5). Le schede relative sono riportate in ordine alfabetico e non riflettono perciò nessuna priorità di adozione per un sito web.

Tabella 5 – *Good practice* presenti in una tematica specifica

	Alloggi presso strutture alberghiere	Offerte del settore extra-alberghiero	Centri di fitness e wellness	Locali di ritrovo	Patrimonio artistico e culturale	Paesaggio e patrimonio naturalistico	Cucina, piatti tipici, enogastronomia	Escursioni e passeggiate in montagna	Attività ciclo-turistiche	Attività sciistiche	Offerte per la famiglia e babysitting	Trasporto pubblico e viabilità interna
GOOD PRACTICE SPECIFICHE DI UNA TEMATICA												
Cartina della località turistica												
Consigli per una sana alimentazione			X									
Descrizione delle attività legate al fitness			X									
Immagini degli interni della struttura e della località			X									
Incentivi a tornare sul sito												
Marchi di tipicità per certificare la qualità dei prodotti enogastronomici regionali							X					
Registrazioni audio di notizie di viabilità												X
Ricettario on-line							X					
Sistema per la programmazione del percorso di viaggio												X
Termini del gergo per snowboarder										X		
Test on-line per la scelta del trattamento												
Utilizzo dell'immagine di ciclisti professionisti per promuovere l'attività ciclo-turistica in destinazione								X				

CARTINA DELLA LOCALITÀ TURISTICA

Descrizione

Possibilità di stampare una cartina della zona, con la segnalazione delle principali attrattive e l'indicazione delle fermate, della frequenza delle corse e degli orari dei mezzi pubblici da prendere per raggiungerla.

Suggerimenti pratici

Possibilità di stampare la cartina in formato A4, o di inviarla ad un amico via e-mail.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei modi per raggiungere la destinazione, trasporto pubblico e viabilità interna. Si tratta di una GP a carattere innovativo.

CONSIGLI PER UNA SANA ALIMENTAZIONE

Descrizione

Indicazione delle migliori diete e degli alimenti (anche tipici della destinazione) consigliati per una sana alimentazione.

Suggerimenti pratici

In relazione agli alimenti tipicamente prodotti in destinazione è indicato segnalare i valori nutrizionali ed il marchio di tipicità, volto a valorizzare e certificare la qualità dei prodotti.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei centri fitness e wellness.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ LEGATE AL FITNESS

Descrizione

Indicazione non solo delle attività legate al fitness praticabili all'interno delle strutture, ma anche di quelle che consentono di stare a stretto contatto con la natura ed apprezzare le attrattive paesaggistiche che la destinazione offre.

Suggerimenti pratici

Indicazione dei centri fitness e wellness o dei gruppi di hotel a tema, dunque delle associazioni alberghiere che si distinguono per collocazione delle proprie strutture ricettive nei pressi di itinerari escursionistici, percorsi vita, parchi naturali.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei centri fitness e wellness.

IMMAGINI DEGLI INTERNI DELLA STRUTTURA O DELLA LOCALITÀ

Descrizione

Proposta di immagini che suggeriscono l'atmosfera rilassante e tranquilla che si respira nel centro benessere, di fotografie che rappresentino attrattive paesaggistiche della località dove il centro è situato.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei centri fitness e wellness. Sebbene si ritenga che anche tematiche quali quelle delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere, nonché dei locali di ritrovo debbano presentare una descrizione accurata della struttura e degli interni, è necessario che in riferimento alla tematica del wellness venga data maggiore importanza a questo aspetto in quanto considerato uno fra i principali fattori di attrattiva per il turista interessato ad una vacanza all'insegna del rilassamento psico-fisico.

INCENTIVI A TORNARE SUL SITO

Descrizione

Giochi, concorsi, possibilità di scaricare dalle pagine del sito buoni e riduzioni per l'ingresso nei locali, servizio di invio SMS.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei locali di ritrovo. Si tratta di una GP a carattere innovativo.

MARCHI DI TIPICITÀ PER CERTIFICARE LA QUALITÀ DEI PRODOTTI ENOGASTRONOMICI REGIONALI

Descrizione

Presenza di riferimenti volti a promuovere e divulgare marchi di qualità al fine di valorizzare e certificare la tipicità dei prodotti e dei piatti tipici regionali.

Suggerimenti pratici

Si suggerisce di proporre in particolare marchi di certificazione riconosciuti a livello europeo quali il DOP e l'IGP. Il DOP (Denominazione di Origine Protetta) estende la tutela del marchio nazionale DOC (Denominazione di Origine Controllata) a tutto il territorio europeo e, con gli accordi GATT, anche nel mondo. Il marchio designa un prodotto originario di una destinazione e di un paese le cui qualità e caratteristiche siano essenzialmente o esclusivamente, dovute all'ambiente geografico (termine che comprende i fattori naturali e quelli umani). Tutta la produzione, la trasformazione e l'elaborazione del prodotto devono avvenire nell'area delimitata. L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) introduce un nuovo livello di tutela qualitativa che tiene conto dello sviluppo industriale del settore, dando più peso alle tecniche di produzione rispetto al vincolo territoriale.

Grazie alla segnalazione dei marchi di tipicità riconosciuti a livello anche europeo è possibile ottenere importanti vantaggi dal punto di vista della tutela e della valorizzazione dell'offerta che risulta riconosciuta anche su più vasta scala. Conferendo rilevanza ai prodotti ed agli elementi che caratterizzano la destinazione, l'indicazione dei marchi di certificazione contribuisce fortemente all'attività di promozione della destinazione turistica stessa.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica della cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici regionali.

REGISTRAZIONI AUDIO DI NOTIZIE DI VIABILITÀ

Descrizione

Presenza di registrazioni audio di bollettini di viabilità.

Suggerimenti pratici

Possibilità di scaricare gratuitamente il software necessario per la riproduzione di contenuti audio.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica dei modi per raggiungere la destinazione, trasporto pubblico e viabilità interna.

RICETTARIO ON-LINE

Descrizione

Elenco dei piatti tipici di una destinazione/destinazione corredati da caratteristiche peculiari e modalità di preparazione.

Suggerimenti pratici

Molto apprezzata dagli utenti appassionati al tema della cucina, potrebbe essere la possibilità di contribuire al completamento del ricettario on-line grazie a contributi personali fra cui ricette tipiche note a pochi o ricette personalmente elaborate. Ciò rappresenta un sistema di diffusione della cultura enogastronomica locale molto efficace e coinvolgente in quanto riserva possibilità di coinvolgimento anche della gente del luogo. Essa inoltre potrebbe costituire, se adeguatamente realizzato e promosso, un importante incentivo a tornare sul sito. Il ricettario può essere strutturato in modo tale da consentire la proposta delle ricette in base ad alimenti tipici regionali ovvero alla zona di diffusione/produzione, o ancora al tipo di difficoltà delle stesse. Esso può prevedere un forum per chiedere consigli o scambiarsi opinioni sulle ricette ed i menù di più facile riuscita.

Note

La GP in esame è riferita alla tematica della cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici regionali.

SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE DEL PERCORSO DI VIAGGIO

Descrizione

Sistema di ricerca del percorso di viaggio in grado di segnalare con dettaglio di particolari, per ogni tratta, le diverse alternative di percorso in base ai mezzi di trasporto utilizzabili. Rappresenta uno strumento particolarmente utile a coloro che si spostano in auto per avere l'indicazione della tratta più breve per raggiungere la località di interesse, con informazioni riguardo ai tempi di percorrenza.

<p>Note La GP in esame è riferita alla tematica dei modi per raggiungere la destinazione, trasporto pubblico e viabilità interna.</p>
<p>TERMINI DEL GERGO PER SNOWBOARDER</p> <p>Descrizione Spazi dedicati agli appassionati dello snowboard con informazioni dettagliate sulla storia dello sport con utilizzo di termini del gergo per snowboarder.</p> <p>Note La GP in esame è riferita alla tematica dell'attività sciistica.</p>
<p>TEST ON-LINE PER LA SCELTA DEL TRATTAMENTO</p> <p>Descrizione Presenza di un test on-line che consente all'utente poco esperto in materia di stabilire quale sia il tipo di trattamento più adatto alle proprie esigenze.</p> <p>Note La GP in esame è riferita alla tematica dei centri fitness e wellness. Si tratta di una GP a carattere innovativo.</p>
<p>UTILIZZO DELL'IMMAGINE DI CICLISTI PROFESSIONISTI</p> <p>Descrizione Utilizzo dell'immagine di atleti professionisti conosciuti per promuovere il ciclismo in destinazione, per dare maggior peso ai contenuti informativi della sezione e per attrarre un maggior numero di appassionati dello sport.</p> <p>Suggerimenti pratici Da esempio si può citare il sito web del Trentino che prevede una sezione in particolare dedicata alla figura del campione trentino del ciclismo Gilberto Simoni. Essa presenta riferimenti alla carriera ed immagini dell'atleta, raccomandazioni riguardo a come affrontare un tour ciclistico, consigli sui rapporti da utilizzare e indicazione dei percorsi in destinazione divenuti leggendari nella storia del ciclismo.</p> <p>Note La GP in esame è riferita alla tematica dell'attività ciclo-turistica.</p>

4. Identificazione delle linee guida per un sito web di eccellenza di una destinazione turistica

Il manuale di linee guida per un sito web di eccellenza di una destinazione turistica alpina descritto nei paragrafi precedenti si compone delle GP individuate nell'indagine svolta in relazione ai 26 siti web degli Enti Turistici Regionali dell'arco alpino e degli aspetti innovativi individuati da esperti di qualità e di turismo. Per generalizzare le linee guida in modo da applicarle anche a destinazioni di altro tipo si rende necessario intervenire, in primo luogo, sulla determinazione delle tematiche rilevanti ai fini della definizione del profilo di eccellenza del sito web di riferimento. Nel caso in esame si è individuato nelle voci della Tabella 2 l'insieme degli aspetti che devono essere presi in considerazione per disegnare il profilo di eccellenza di una destinazione turistica alpina. Molte delle tematiche annoverate concorrono alla definizione di destinazioni turistiche appartenenti a qualsiasi dominio, sia esso urbano, balneare, esotico, religioso. Trattasi ad esempio delle voci: "alloggi presso strutture alberghiere", "offerte del settore extra-alberghiero", "patrimonio artistico e culturale, storia e tradizioni dei principali centri turistici della destinazione", "cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici regionali", "modi per raggiungere la destinazione, trasporto pubblico e viabilità interna", ecc. Altre tematiche quali "escursioni e passeggiate in montagna", "attività ciclo-

turistiche”, “attività sciistiche: sci di discesa, sci di fondo e snowboard” sono invece collegate alla caratterizzazione alpina della destinazione e non possono essere utilizzate nella descrizione di destinazioni di altra natura. La soluzione a questo inconveniente si trova nella generalizzazione delle tematiche, che consente di ricondurre ognuna di esse alla macrocategoria “sport praticabili nella destinazione”. A partire da questa macrocategoria è possibile individuare di volta in volta, secondo le specificità della destinazione che ci si accinge ad analizzare, quali siano le tematiche in cui può essere specializzata.

Determinate le tematiche rilevanti per la descrizione di un sito web di natura non prettamente alpina, è necessario stabilire le GP di rappresentazione delle tematiche. Nella varietà delle GP individuate nell’indagine effettuata sui siti web degli Enti Turistici Regionali dell’arco alpino è possibile individuare GP strettamente legate al contesto alpino, quali “cartina dettagliata del percorso” escursionistico, “termini del gergo per snowboarder”, ma anche GP più generali, tutte le GP trasversali ad ogni requisito e molte altre quali “newsletter”, “prenotazione on-line”, “acquisto di prodotti on-line”, “forum tematico”, ecc. Nel seguito viene presentata la raccolta delle linee guida per lo sviluppo di un sito web di eccellenza di una destinazione. Si sono considerate a tal fine:

1. le *good practice* per la rappresentazione delle 12 tematiche di eccellenza di una destinazione turistica, individuate dagli esperti di qualità nell’indagine effettuata in relazione ai 26 siti web degli Enti Turistici Regionali dell’arco alpino;
2. le linee guida “innovative”, classificate per tematica di riferimento, proposte da esperti competenti di qualità e di turismo e riferite ad aspetti innovativi che non sono ancora presenti nei 26 siti web oggetto dell’indagine (in corsivo nella scheda in allegato).

Allegato A
Linee guida per il sito web
di una destinazione turistica

ALLOGGI PRESSO STRUTTURE ALBERGHIERE

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema degli alloggi presso strutture alberghiere, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni legate a tutte le categorie di struttura alberghiera
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - ubicazione e accessibilità alla struttura - contatti (numero di telefono, fax, e-mail) - descrizione delle strutture, foto, listino prezzi, servizi, attrezzature, offerte - lingue parlate dal personale - periodo di apertura e di chiusura della struttura - indicazione delle caratteristiche specifiche delle varie strutture, in modo da mettere in evidenza gli aspetti distintivi, o la personalizzazione per target di utente tipo di cucina - convenzioni con strutture complementari (impianti sciistici, scuole di sci, cinema, discoteche, teatri, ristoranti, ecc.) - mini-club o servizio di babysitting all'interno dell'albergo - animatori e personale specializzato nell'intrattenimento - organizzazione di serate a tema - spazi per il deposito di attrezzatura (relativa allo sci, equipaggiamento per alpinismo, zaini, ecc.) - possibilità di portare animali domestici in albergo e dell'eventuale presenza di servizi di dog sitting - vicinanza delle strutture ricettive alberghiere agli impianti sciistici e alle attrattive naturalistiche principali della località - vicinanza delle strutture ricettive alberghiere alle strutture esterne di interesse per il turista (parco giochi per bimbi, snowpark, stazioni termali, parchi acquatici, musei, centri di intrattenimento per anziani, centri commerciali, ecc.) - dislocazione urbana (vicinanza a ospedali, farmacie, biblioteche, ecc.) - possibili modalità di pagamento - organizzazione del trasporto dei clienti all'aeroporto e/o alla stazione ferroviaria - offerte "all inclusive" o "fidelity card" per accedere ai servizi della struttura - "assicurazione meteorologica" che garantisca la possibilità spostare il periodo di permanenza in albergo in caso di maltempo - link alle strutture alberghiere appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target clientela
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle strutture alberghiere di interesse dell'utente considerati la regione, la località e la categoria di hotel - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione di strutture alberghiere nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni struttura - strumento di ricerca incrociata tra campi che consente di individuare le attrattive turistiche circostanti la struttura di interesse e che fornisce all'utente indicazioni utili quali distanze e modo per raggiungerle
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti che raccolgono contenuti e informazioni specifiche inerenti al tema in esame
Materiale informativo	possibilità di richiedere o di effettuare il download di brochure e cataloghi relativi al tema delle strutture alberghiere della regione e di ordinare materiale informativo illustrato
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - collegamenti tra le strutture ricettive/centro abitato e le principali attrattive turistiche della destinazione (es. stazioni sciistiche, parchi naturali, zone escursionistiche con segnalazione dei punti di partenza dei sentieri ecc.) - indicazione della presenza di call-center per la richiesta telefonica di informazioni riguardo alle strutture alberghiere della destinazione, e per la prenotazione di una vacanza - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della zona dove si trova la struttura - orari, disponibilità e costi delle aziende che offrono un servizio taxi che collega anche gli aeroporti e le stazioni ferroviarie alle località turistiche - possibilità di noleggio di mezzi di trasporto

	<ul style="list-style-type: none"> - esatta durata delle stagioni estiva ed invernale - indicazioni di accessibilità alle principali attrattive e zone turistiche della destinazione
Informazioni personalizzate	presenza di informazioni personalizzate per target di utenti quali la famiglia, il gruppo di amici e indicazione dei servizi offerti dalle differenti strutture per i disabili
Ricettività a tema	informazioni riguardo agli alberghi specializzati nell'accoglienza di particolari categorie di turisti (moto-turisti, ciclo-turisti, escursionisti/scalatori, ecc.) con specificazione dei servizi garantiti alla categoria
Disponibilità delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> - strumento di ricerca, che consente di visualizzare in tempo reale e in maniera piuttosto dettagliata la disponibilità della struttura ricettiva articolata per mese - strumento che permette di segnalare, qualora non vi fossero vacancies nella struttura di interesse dell'utente, la disponibilità di stanze libere nelle strutture appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target
Offerte e last minute	proposta di pacchetti offerta o di last minute con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Prenotazione on-line	presenza di strumenti utili alla conclusione della prenotazione: modulo di richiesta preventivi, modulo di prenotazione on-line
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - specifica delle condizioni del contratto di prenotazione - invio on-line di conferme delle prenotazioni effettuate - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni
Sistema di raccomandazione	applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto nell'individuazione nello specifico delle strutture ricettive alberghiere più adeguate alle esigenze dell'utente e più in generale nell'organizzazione della vacanza
Aste on-line	possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico per stabilirne l'effettivo valore di scambio; consente all'utente di ottenere sconti e all'operatore di allocare le quote di invenduto, aumentando il tasso di riempimento alberghiero
Newsletter	possibilità di iscriversi a newsletter a tema per ricevere periodicamente via e-mail offerte e promozioni delle varie strutture alberghiere
Guestbook	possibilità offerta all'utente di rilasciare osservazioni o commenti sulle proprie esperienze di alloggio
Contatto con operatori turistici esperti	possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema delle offerte alberghiere
Webcam e filmati dell'albergo e dei dintorni	presenza, nella sezione dedicata agli alberghi, di filmati e collegamenti a webcam relativi alle strutture ricettive e/o alla località e alle zone circostanti
Assicurazione per il viaggio	possibilità di stipulare direttamente dal sito un'assicurazione per il viaggio
Tour virtuale dell'albergo	possibilità di osservare attraverso un tour virtuale (con immagini anche in 3D) le varie componenti della struttura alberghiera, ad esempio: ristorante, stanze e bagni, hall, piano-bar, ecc.; questo strumento consente di dare un'immagine più indicativa dell'atmosfera che si respira all'interno della struttura rispetto a quella che si ottiene dalle fotografie statiche degli interni solitamente proposte, e di conseguenza si rivela un buono strumento di supporto nella scelta dell'hotel

OFFERTE DEL SETTORE EXTRA-ALBERGHIERO: GARNÌ, CAMPEGGI, APPARTAMENTI E RESIDENCE

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema degli alloggi presso strutture extra-alberghiere, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni legate a tutte le categorie di struttura extra-alberghiera considerate nella valutazione di questo requisito: garnì, campeggi, appartamenti e residence
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - ubicazione e accessibilità alla struttura - contatti (numero di telefono, fax, e-mail) - descrizione delle strutture, foto, listino prezzi, servizi, attrezzature, offerte - periodo di apertura e di chiusura della struttura - indicazione delle caratteristiche specifiche delle varie strutture, in modo da mettere in evidenza gli aspetti distintivi, o la personalizzazione per target di utente - convenzioni con strutture complementari (impianti sciistici, scuole di sci, cinema, discoteche, teatri, ristoranti, ecc.) - vicinanza delle strutture ricettive extra-alberghiere agli impianti sciistici e alle attrattive naturalistiche principali della località - vicinanza delle strutture ricettive extra-alberghiere alle strutture esterne di interesse per il turista (parco giochi per bimbi, snowpark, stazioni termali, parchi acquatici, musei, centri di intrattenimento per anziani, centri commerciali, ecc.) - dislocazione urbana (vicinanza a ospedali, farmacie, biblioteche, ecc.) - possibili modalità di pagamento - link alle strutture extra-alberghiere appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target clientelare - animatori e personale specializzato nell'intrattenimento - servizi di babysitting e animazione per bambini - organizzazione di serate a tema - spazi per il deposito di attrezzatura (relativa allo sci, equipaggiamento per alpinismo, zaini, ecc.) - possibilità di portare animali domestici nella struttura e dell'eventuale presenza di servizi di dog sitting - in relazione ai campeggi: indicazione delle strutture presenti all'interno (minimarket, ristorazione, miniclub, discoteche ecc.) - informazioni, in relazione ai campeggi, riguardo alle offerte "all inclusive" o "fidelity card" per accedere ai servizi della struttura - indicazione, per quanto riguarda il campeggio, della possibilità di noleggiare biciclette - in relazione ai garnì: indicazione delle strutture che organizzano il trasporto dei clienti all'aeroporto e/o alla stazione ferroviaria - tipo di cucina
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle strutture extra-alberghiere di interesse dell'utente considerati la regione e la località, la categoria di struttura - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione di strutture extra-alberghiere nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni struttura - strumento di ricerca incrociata tra campi che consente di individuare le attrattive turistiche circostanti la struttura di interesse e che fornisce all'utente indicazioni utili quali distanze e modo per raggiungerle
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti che raccolgono contenuti e informazioni specifiche inerenti al tema in esame
Materiale informativo	possibilità di richiedere o di effettuare il download di brochure e cataloghi relativi al tema delle strutture extra-alberghiere e di ordinare materiale informativo illustrato
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - descrizione delle strutture complementari (fast foods, supermercati, ristoranti, ecc.) - collegamenti tra le strutture ricettive/centro abitato e le principali attrattive turistiche della destinazione (es. stazioni sciistiche, parchi naturali, zone escursionistiche con segnalazione dei punti di partenza dei sentieri ecc.) - indicazione della presenza di call-center per la richiesta telefonica di informazioni riguardo alle strutture extra-alberghiere della destinazione, e per la prenotazione di una vacanza - in relazione ai campeggi: se non presenti nell'area, indicazione di quelli più vicini o delle aree attrezzate alternative al camping - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della zona dove si trova la struttura - orari, disponibilità e costi di aziende che offrono un servizio taxi che collega anche gli aeroporti e le stazioni ferroviarie alle località turistiche

	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di noleggio di mezzi di trasporto - accessibilità alle principali attrattive e zone turistiche della destinazione - esatta durata delle stagioni estiva ed invernale
Informazioni personalizzate	presenza di informazioni personalizzate per target di utenti quali la famiglia, il gruppo di amici e indicazione dei servizi offerti dalle differenti strutture per il target dei disabili
Ricettività a tema	informazioni riguardo agli alle strutture extra-alberghiere specializzate nell'accoglienza di particolari categorie di turisti (moto-turisti, ciclo-turisti, escursionisti/scalatori, ecc.) con specificazione dei servizi garantiti alla categoria
Disponibilità delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> - strumento di ricerca, che consente di visualizzare in tempo reale e in maniera piuttosto dettagliata la disponibilità della struttura ricettiva articolata per mese - strumento che permette di segnalare, qualora non vi fossero vacancies nella struttura di interesse dell'utente, la disponibilità delle strutture appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target
Offerte e last minute	presenza di pacchetti offerta o di last minute con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Prenotazione on-line	presenza di strumenti utili alla conclusione della prenotazione: modulo di richiesta preventivi, modulo di prenotazione on-line
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - specifica delle condizioni del contratto di prenotazione - invio on-line di conferme delle prenotazioni effettuate - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni
Aste on-line	possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico per stabilirne l'effettivo valore di scambio; consente all'utente di ottenere sconti e all'operatore di allocare le quote di invenduto, aumentando il tasso di riempimento della struttura extra-alberghiera
Sistema di raccomandazione	applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto nell'individuazione nello specifico delle strutture ricettive extra-alberghiere più adeguate alle esigenze dell'utente e più in generale nell'organizzazione della vacanza
Newsletter	possibilità di iscriversi a newsletter a tema per ricevere periodicamente via e-mail offerte e promozioni delle varie strutture extra-alberghiere
Guestbook	possibilità offerta all'utente di rilasciare osservazioni o commenti sulle proprie esperienze di permanenza nella struttura extra-alberghiera
Contatto con operatori turistici esperti	possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema delle offerte extra- alberghiere
Webcam e filmati della struttura e dei dintorni	presenza, nella sezione dedicata agli alloggi extra-alberghieri, di filmati e collegamenti a webcam relativi alle strutture ricettive e/o alla località e alle zone circostanti
Assicurazione per il viaggio	possibilità di stipulare direttamente dal sito un'assicurazione per il viaggio
Tour virtuale della struttura extra-alberghiera	possibilità di osservare attraverso un tour virtuale (con immagini anche in 3D) le varie componenti delle strutture extra-alberghiere: stanze degli appartamenti o dei residence, nel caso dei campeggi la posizione delle piazzole, dei bungalow, i servizi di cui si può godere, ecc.; questo strumento consente di dare un'immagine più realistica e indicativa dell'atmosfera che si respira all'interno della struttura rispetto a quella che si ottiene dalle fotografie statiche solitamente proposte, e di conseguenza si rivela un buono strumento di supporto nella scelta della struttura extra-alberghiera che più si adatta alle esigenze del cliente

STRUTTURE DI FITNESS E WELLNESS

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema delle strutture di fitness e wellness, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	considerazione di tutte le categorie di centri benessere: wellness hotel/residence, stazioni termali, centri fitness, centri di bellezza
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - ubicazione e accessibilità al centro - contatti (numero di telefono, fax, e-mail) - indicazione riguardo alla storia del centro e all'uso delle acque termali anche in tempi antichi - caratteristiche dell'acqua di sorgente - tipo di cucina - descrizione e costo dei trattamenti e delle terapie - servizi aggiuntivi presenti (sauna, bagno turco, solarium, piscina con idromassaggio, attrezzatura per le attività fitness) - lingue parlate dal personale - sistemi di pagamento accettati - periodo di apertura del centro - presenza di personale specializzato - testimonianze di possibili personaggi famosi che hanno usufruito di questi centri - convenzioni con piscine, palestre, altri centri benessere - servizi di babysitting e animazione per bambini all'interno della struttura - animatori e personale specializzato nell'intrattenimento - organizzazione di eventuali serate a tema - collegamento fra strutture ricettive a centri fitness & wellness in relazione ai mezzi di trasporto e gli orari degli stessi - indicazione delle caratteristiche specifiche delle varie strutture, in modo da mettere in evidenza gli aspetti distintivi, o la personalizzazione per target di utente - convenzioni con strutture complementari (impianti sciistici, scuole di sci, cinema, discoteche, teatri, ristoranti, ecc.) - spazi per il deposito di attrezzatura (relativa allo sci, equipaggiamento per alpinismo, zaini, ecc.) - vicinanza delle strutture ricettive agli impianti sciistici e alle attrattive naturalistiche principali della località - vicinanza delle strutture ricettive alle strutture esterne di interesse per il turista (parco giochi per bimbi, snowpark, stazioni termali, parchi acquatici, musei, centri di intrattenimento per anziani, centri commerciali, ecc.) - dislocazione urbana (vicinanza a ospedali, farmacie, biblioteche, ecc.) - organizzazione del trasporto dei clienti all'aeroporto e/o alla stazione ferroviaria - offerte "all inclusive" o "fidelity card" per accedere ai servizi della struttura - link alle strutture appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target clientelare
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione dei centri wellness di interesse dell'utente considerati la regione e la località, la categoria di centro benessere e in taluni casi addirittura il tipo di trattamento a cui si è interessati - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione di strutture fitness e wellness nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni centro - strumento di ricerca incrociata tra campi che consente di individuare le attrattive turistiche circostanti la struttura di interesse e che fornisce all'utente indicazioni utili quali distanze e modo per raggiungerle - strumento di ricerca di personale specializzato: sistema di ricerca incrociata tra campi che consente di ottenere informazioni riguardo alle competenze del personale medico specializzato presente in regione
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione.
Link esterni	selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	possibilità di richiedere o di effettuare il download di brochure e cataloghi relativi al tema del wellness e di ordinare materiale informativo illustrato
Informazioni utili	- collegamenti tra le strutture ricettive/centro abitato e le principali attrattive turistiche della destinazione (es. stazioni sciistiche, parchi naturali, zone

	<p><i>escursionistiche con segnalazione dei punti di partenza dei sentieri ecc.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>indicazione della presenza di call-center per la richiesta telefonica di informazioni riguardo alle strutture wellness della destinazione, e per la prenotazione di una vacanza</i> - <i>sistema di ricerca del percorso di viaggio</i> - <i>carta stradale della zona dove si trova il centro</i> - <i>orari, disponibilità e costi delle aziende che offrono un servizio taxi che collega gli aeroporti e le stazioni ferroviarie alle località turistiche</i> - <i>possibilità di noleggio di mezzi di trasporto</i> - <i>esatta durata delle stagioni estiva ed invernale</i> - <i>accessibilità alle principali attrattive e zone turistiche della destinazione</i>
Informazioni personalizzate per target di utente	<ul style="list-style-type: none"> - <i>strutture e attività wellness/fitness personalizzate per target di utente</i> - <i>informazioni riguardo eventuali sconti o agevolazioni per specifici target di utenti (disabili, anziani ecc.)</i>
Disponibilità delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> - <i>strumento di ricerca, che consente di visualizzare in tempo reale e in maniera piuttosto dettagliata la disponibilità della struttura wellness articolata per mese</i> - <i>strumento che permette di segnalare, qualora non vi fossero vacanze nella struttura di interesse dell'utente, la disponibilità delle strutture appartenenti alla stessa categoria, o rivolte allo stesso target</i>
Acquisto on-line di prodotti	<i>presenza di possibilità di acquisto on-line di prodotti o attrezzi per la cura del corpo</i>
Offerte e last minute	presenza di pacchetti offerta o di last minute relativi al tema in esame (pacchetti "montagna e benessere") con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Prenotazione on-line	presenza di strumenti utili alla conclusione della prenotazione: modulo di richiesta preventivi, modulo di prenotazione on-line
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute per una vacanza all'insegna del benessere
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - <i>indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito</i> - <i>specificazione delle condizioni del contratto di prenotazione</i> - <i>invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati</i> - <i>informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni</i>
Aste on-line	<i>possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico per stabilirne l'effettivo valore di scambio; consente all'utente di ottenere sconti e all'operatore di collocare le quote di invenduto, aumentando il tasso di riempimento della struttura</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione delle strutture fitness e wellness più adeguate alle esigenze dell'utente e più in generale, nell'organizzazione della vacanza</i>
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - <i>presenza di forum, ovvero di uno spazio dedicato alla discussione dei temi del fitness e del wellness che consente l'incontro e lo scambio di informazioni agli appassionati del tema</i> - <i>possibilità di iscrizione a mailing list a tema</i>
Contatto con operatori turistici esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema delle offerte fitness e wellness</i>
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di download di filmati tematici
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche

Tour virtuale della struttura	<i>possibilità di osservare attraverso un tour virtuale (con immagini anche in 3D) le varie componenti della struttura wellness, ad esempio: palestra, solarium, piscina, ristorante, stanze, hall, piano-bar, ecc.; questo strumento consente di dare un'immagine più indicativa dell'atmosfera che si respira all'interno della struttura rispetto a quella che si ottiene dalle fotografie statiche degli interni solitamente proposte, e di conseguenza si rivela un buono strumento di supporto nella scelta della struttura wellenss</i>
Immagini degli interni della struttura e della località	proposta di immagini che suggeriscano l'atmosfera rilassante e tranquilla che si respira nel centro, di fotografie che rappresentino attrattive paesaggistiche della località in cui il centro è situato
Consigli per una sana alimentazione	indicazione delle migliori diete, degli alimenti (anche tipici della regione) consigliati per una sana alimentazione
Descrizione delle attività legate al fitness	indicazione delle attività legate al fitness più praticate e che consentono di stare a contatto con la natura e apprezzare le attrattive paesaggistiche che la regione offre
Test on-line per la scelta del trattamento	<i>presenza di un test on-line che consente all'utente poco esperto in materia di stabilire quale sia il tipo di trattamento più adatto alle proprie esigenze</i>

LOCALI DI RITROVO: DISCOTECHE, PUB E CINEMA

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema dei locali di ritrovo, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni riguardo a tutte le categorie di locali di ritrovo considerate nella valutazione di questo requisito: cinema, pub e discoteche
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - ubicazione e accessibilità del locale - descrizione - contatto telefonico - periodo di chiusura - giorno di chiusura settimanale - in relazione alla categoria cinema: elenco e descrizione delle proiezioni, prezzo del biglietto - indicazione della possibilità di prenotare biglietti per il cinema e gli spettacoli, o per la discoteca - possibilità di ottenere buoni o riduzioni per l'ingresso nei locali - possibilità di partecipare ed iscriversi a corsi di ballo organizzati nel locale - servizio navetta che effettua il trasporto dalle strutture ricettive ai locali di ritrovo - convenzioni per il servizio di taxi - con riguardo a pub e discoteche: informazioni riguardo al programma delle serate (concerti, esibizioni, feste a tema) e agli ospiti di eccezione - con riguardo alle discoteche: indicazione della presenza di personaggi dello spettacolo, o personaggi famosi - fotografie e video delle serate a tema di maggiore successo
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione dei locali di ritrovo di interesse dell'utente considerati la regione, la località e la categoria
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti che raccolgono contenuti e informazioni specifiche inerenti al tema in esame
Informazioni utili	orari, costi e disponibilità di un eventuale servizio notturno di bus navetta che colleghi i vari locali di ritrovo
Informazioni personalizzate per target di utente	presenza di informazioni o sezioni personalizzate per target di utente (famiglia o giovani) relative al tema dei locali di ritrovo, dove siano indicati i locali più adatti alle diverse categorie
Eventi e appuntamenti	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni relative a concerti o esibizioni, presenza di personaggi famosi nei locali - indicazione, anche nella home page del sito, della presenza di ospiti musicali di eccezione o di grandi appuntamenti
Messaggistica su cellulare	possibilità di essere informati via sms delle manifestazioni e degli eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione
Comunicazione fra utenti del sito	presenza di strumenti per la creazione di comunità virtuali che offrono la possibilità di comunicazione ed interazione fra diversi utenti del sito interessati al tema dei locali di ritrovo o possibilità di mantenere i contatti con persone conosciute nel locale: forum tematici, chat, mailing list
Contatto con operatori turistici esperti	possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema dei locali di ritrovo
Acquisto di biglietti on-line	possibilità di acquistare on-line biglietti di cinema o discoteche per evitare code all'ingresso
Servizi e informazioni relativi agli acquisti	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - specifica delle condizioni del contratto di acquisto

on-line	<ul style="list-style-type: none">- <i>invio on-line di conferme degli acquisti effettuati</i>- <i>informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione dei locali di ritrovo di maggiore interesse dell'utente e più in generale, nell'organizzazione della vacanza</i>
Incentivi a tornare sul sito	<ul style="list-style-type: none">- <i>possibilità di scaricare dal sito buoni o riduzioni per l'ingresso nei locali</i>- <i>giochi e concorsi</i>

PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE, STORIA E TRADIZIONI DEI PRINCIPALI CENTRI TURISTICI DELLA REGIONE

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema del patrimonio artistico e culturale della regione, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni legate non solo al patrimonio artistico dei principali centri (castelli, palazzi e ville, chiese e santuari, monumenti e musei), ma anche alla storia e agli usi e costumi della regione
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione della località in cui si trovano le risorse del patrimonio artistico - orario di apertura, costo del biglietto di entrata, possibilità di effettuare visite guidate - indicazione dei contatti per ulteriori informazioni e segnalazione del sito web a cui fare riferimento per descrizioni più dettagliate - per quanto riguarda gli aspetti legati alla tradizione, vanno descritti i costumi tipici della regione, le opere di artigianato ed i prodotti tipici - informazioni riguardo a sagre ed eventuali mercatini di artigianato locale - novità culturali: ristrutturazioni di musei o altri beni storici legati alla località, apertura di nuove mostre, arrivo di nuove collezioni d'arte, conferenze a sfondo culturale, fiere, sagre paesane, ecc. - indicazione della possibilità di prenotazione on-line delle visite guidate a musei, alle mostre, ai monumenti storici, alle principali attrattive artistiche della destinazione, ecc - indicazione della possibilità di prenotare visite guidate gratuite (ad esempio per bambini) - negozi che vendono prodotti di artigianato locale o materiale strettamente collegato alla caratterizzazione storico-artistica e patrimoniale della destinazione turistica - accostamento alla descrizione tecnica del patrimonio artistico-culturale di versi, poesie o tratti di libri celebri che possano far trasparire emozioni e ricordare le principali vicende che hanno disegnato la storia della regione
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle attrattive artistico-culturali di interesse dell'utente considerati la regione, la località e le preferenze dello stesso - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione delle risorse del patrimonio artistico e culturale presenti nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni attrattiva - strumento di ricerca incrociata tra campi che consente di individuare le attrattive turistiche circostanti la risorsa di interesse e che fornisce all'utente indicazioni utili quali distanze e modo per raggiungerle
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - possibilità di ordinare materiale informativo illustrato - possibilità di acquisto on-line di testi - possibilità di consultare cataloghi bibliografici on-line che trattano del patrimonio storico-culturale della regione - presenza di rinvii bibliografici a letture (romanzi, libri di narrativa, ecc.), cataloghi o guide che introducano la conoscenza del patrimonio storico-culturale della regione
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni riguardo a tessere sconto - accessibilità al centro culturale: presenza di parcheggi e possibilità di utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere i principali centri di interesse - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della zona dove si trova il centro - informazioni riguardo all'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o ad altri servizi complementari e di completamento per la pianificazione di una vacanza a scopo culturale
Informazioni per area o zona di interesse	presenza di informazioni differenziate e specifiche per le diverse aree turistiche

Informazioni personalizzate per target di utente	<i>creazione di sezioni o pagine a tema personalizzate per target di utente: ai più giovani vanno proposte attività educative, ma al contempo divertenti quali visite a musei con un clown per guida, ovvero visite a castelli con possibilità di travestimento da dame e cavalieri</i>
Prenotazione on-line	possibilità di prenotare la visita guidata a monumenti e musei/mostre della regione
Itinerari tematici	presenza di proposte di tour culturali attraverso i principali centri turistici della regione
Acquisti di prodotti on-line	commercializzazione di materiale strettamente collegato alla caratterizzazione storico-artistica e patrimoniale della destinazione turistica (prodotti dell'artigianato locale, utensili tradizionali, riproduzioni di quadri di artisti del luogo, ecc.)
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - chiara specifica delle condizioni del contratto di acquisto - invio on-line di conferme degli acquisti effettuati - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni
Eventi e manifestazioni	segnalazione di appuntamenti, eventi e manifestazioni legate al tema del patrimonio artistico e culturale della regione
Messaggistica su cellulare	possibilità di essere informati via sms delle manifestazioni e degli eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - presenza nella sezione di un forum dedicato alla discussione di tematiche relative ai temi del patrimonio artistico e culturale della regione, che consente l'incontro e lo scambio di informazioni/opinioni agli appassionati del tema - possibilità di iscrizione a mailing list a tema
Contatto con operatori esperti	possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema del patrimonio artistico e culturale della regione
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di scaricare filmati relativi al patrimonio artistico dei principali centri turistici della regione o presentazioni audio-visive di opere in musei o gallerie d'arte
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema del patrimonio artistico e culturale della regione
Galleria di immagini e fotografie ingrandibili	sezione fotografica, con immagini ingrandibili, dedicata alle bellezze artistiche della regione
Gallerie di immagini e di filmati inviati dagli utenti	presenza di spazi per la raccolta delle immagini, dei filmati e delle fotografie del patrimonio artistico e culturale più interessanti, inviate dagli utenti del sito
Sistema di raccomandazione	applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, per l'individuazione delle risorse del patrimonio artistico e culturale della regione, degli itinerari e delle manifestazioni tematici di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, per l'organizzazione della vacanza
Tour virtuali	possibilità di effettuare visite virtuali ai musei, alle mostre, ai monumenti artistici e architettonici presenti nella destinazione

PAESAGGIO E PATRIMONIO NATURALISTICO DELLA REGIONE E GESTIONE DELLE RISORSE AMBIENTALI

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema del paesaggio e patrimonio naturalistico della regione, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni relative ai parchi naturali, alle riserve, ai giardini e alle aree protette e indicazioni sulla fauna e flora caratteristiche della regione
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - ubicazione e accessibilità delle risorse del patrimonio naturalistico di maggior interesse della regione - costo del biglietto di ingresso e periodo di apertura al pubblico delle aree naturali segnalate - descrizione della flora e della fauna caratteristiche - informazioni sugli enti gestori - indicazioni generali riguardo al clima - indicazione del tipo di abbigliamento da utilizzare - visite guidate a parchi nazionali o zoo con contatto diretto con la flora e la fauna - fiorerie, negozi che dispongono di piante e fiori che si trovano all'interno delle riserve e dei parchi naturali della regione - flora e fauna protette all'interno dei parchi/boschi - accostamento alla descrizione tecnica del paesaggio di versi, poesie o tratti di libri celebri che possano far trasparire le emozioni che si provano a contatto con l'ambiente - segnalazione per ogni specifica area dell'eventuale presenza di animali pericolosi e indicazione delle norme di comportamento - indicazioni micologiche - periodo di apertura delle stagioni di caccia e pesca e modalità di ottenimento dei relativi permessi - organizzazione di attività ludico-didattiche da parte degli enti gestori dei parchi e delle riserve naturali - offerta di vantaggi diretti quali sconti o abbuoni a coloro che in campeggio o albergo differenziano i rifiuti - presenza di messaggi o slogan di invito al rispetto alla natura
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle risorse naturalistiche di interesse dell'utente considerati la regione, la località e la tematica generale di interesse - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione delle risorse naturalistiche nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni località - strumento di ricerca incrociata tra campi che consente di individuare le attrattive turistiche circostanti la risorsa di interesse e che fornisce all'utente indicazioni utili quali distanze e modo per raggiungerle
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - possibilità di acquisto on-line di testi - possibilità di consultare cataloghi bibliografici on-line che trattano della natura - presenza di rinvii bibliografici a letture (romanzi, libri di narrativa, ecc.), cataloghi o guide che introducano la conoscenza dell'ambiente
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - accessibilità al luogo: presenza di parcheggi e possibilità di utilizzo dei mezzi pubblici per raggiungere i principali centri di interesse - situazione meteorologica in tempo reale anche per singole località - previsioni con indicazione di venti, precipitazioni, concentrazione dei pollini nell'aria - bollettino della neve - offerta di camping tematici che offrono soggiorni ecologici o immersi nella foresta - unione degli aspetti paesaggistici a notizie a sfondo culturale e descrizione delle attività sportive praticabili a contatto con l'ambiente - cartine topografiche dei sentieri - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della zona dove si trova l'attrattiva naturalistica di interesse

Informazioni per area o zona di interesse	presenza di informazioni differenziate e specifiche per le diverse aree turistiche
Informazioni personalizzate	Informazioni riguardo alla categoria dei disabili motori
Itinerari tematici	proposte di tour tematici per apprezzare al meglio le attrattive paesaggistiche della regione
Eventi e manifestazioni	<i>informazioni relative a manifestazioni ed eventi sulla natura (ad esempio: festa dei fiori, festa della castagna, transumanza)</i>
Messaggistica su cellulare	<i>servizio via sms che informa delle previsioni meteorologiche o delle manifestazioni/eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione delle risorse del patrimonio naturalistico della regione, degli itinerari e delle manifestazioni tematici di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, nell'organizzazione della vacanza</i>
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - <i>presenza nella sezione di un forum dedicato alla discussione di tematiche relative ai temi del paesaggio e del patrimonio naturalistico della regione, che consente l'incontro e lo scambio di informazioni/opinioni agli appassionati del tema</i> - <i>possibilità di iscrizione a mailing list a tema</i>
Contatto con operatori esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema del patrimonio naturalistico della regione</i>
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di download di filmati tematici
Tour virtuali	<i>possibilità di effettuare visite virtuali per scoprire le principali risorse del patrimonio naturalistico della regione</i>
Galleria di immagini e fotografie ingrandibili	sezione fotografica, con immagini ingrandibili, dedicata alle bellezze paesaggistiche e del patrimonio naturalistico della regione
Gallerie di immagini e di filmati i inviati dagli utenti	<i>presenza di spazi per la raccolta delle immagini, dei filmati e delle fotografie del paesaggio più interessanti, inviate dagli utenti del sito</i>
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema del paesaggio e patrimonio naturalistico della regione

CUCINA, PIATTI TIPICI E PRODOTTI ENOGASTRONOMICI REGIONALI

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema della cucina, piatti tipici e prodotti enogastronomici regionali, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni relative ai sapori, piatti e prodotti tipici regionali, ristoranti e agritur, cantine e produttori della regione
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - produzione, materie prime utilizzate, storia dei prodotti tipici della regione - descrizione dei vini D.O.C. con indicazione della temperatura di degustazione, delle caratteristiche organolettiche e degli abbinamenti enogastronomici consigliati - vitigni autoctoni: informazioni sull'origine della coltura della vite nella regione e sulle differenti tipologie di uve autoctone - possibilità di acquistare prodotti enogastronomici tipici della regione - ristoranti con cucina biologica - settimane tematiche con indicazione dei menù e delle visite organizzate alle cantine - informazioni riguardo a tessere sconto - informazioni sui negozi che vendono prodotti enogastronomici tipici, ovvero prodotti biologici regionali
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle informazioni legate al tema dell'enogastronomia considerati la regione, la località e la tematica generale di interesse - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione di ristoranti, agritur, cantine nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione delle relative schede descrittive
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - presenza di rinvii bibliografici - possibilità di acquisto on-line di testi
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione di visite organizzate con guida esperta e degustazione a cantine, vigneti, campi di mele - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della zona dove si trova il ristorante o l'agritur - presenza di informazioni riguardo all'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o ad altri servizi complementari e di completamento per la pianificazione di una vacanza
Informazioni per area o zona di interesse	presenza di informazioni differenziate e specifiche per le diverse aree turistiche
Informazioni personalizzate	indicazione dei ristoranti, agritur, locali tipici con cucina biologica o per particolari tipologie di utenti (vegetariani, celiaci, persone di religione mussulmana, ecc.)
Marchi di tipicità	presenza di riferimenti volti a promuovere e divulgare i marchi di qualità al fine di valorizzare e certificare la tipicità dei prodotti e dei piatti tipici regionali
Ricettario on-line	elenco di piatti tipici corredati da caratteristiche peculiari e modalità di preparazione
Prenotazione on-line	possibilità di prenotazione on-line nei ristoranti o negli agritur tipici della destinazione (in base alle proposte stagionali)
Acquisto on-line	possibilità di acquisto on-line di prodotti tipici e di prodotti biologici regionali
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - chiara specifica delle condizioni del contratto di acquisto - invio on-line di conferme degli acquisti effettuati - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni

Itinerari tematici	l'illustrazione di modalità di visita del territorio pensate per degustare la cucina e i vini ed apprezzare al meglio le specialità tipiche regionali: i sentieri del gusto, le strade del vino e del formaggio, ecc.
Eventi e manifestazioni	indicazione del calendario delle sagre, delle fiere e dei mercatini
Messaggistica su cellulare	<i>possibilità di essere informati via sms delle manifestazioni e degli eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, per l'individuazione delle proposte enogastronomiche di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, per l'organizzazione della vacanza</i>
Newsletter	<i>possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame</i>
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - <i>presenza nella sezione di uno forum dedicato allo scambio di informazioni tra utenti riguardo ai prodotti e piatti tipici della zona ed ai ristoranti e locali in cui poterli degustare</i> - <i>possibilità di iscrizione a mailing list a tema</i>
Contatto con operatori esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore turistico esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema dell'enogastronomia locale e dei prodotti tipici regionali</i>
Iscrizione a corsi	<i>possibilità di iscrizione a corsi speciali di cucina dei prodotti tipici quali ad esempio canederli, selvaggina, dolci con mele o frutti di bosco</i>

ESCURSIONI E PASSEGGIATE IN MONTAGNA

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema delle attività escursionistiche, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni riguardo ai diversi tipi di attività escursionistica a cui l'utente può essere interessato (trekking, arrampicata, alpinismo, percorsi vita, camminate sulla neve, ecc.)
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - tipo di percorso escursionistico, lunghezza, grado di difficoltà, dislivello, profilo altimetrico, tempi di percorrenza, punto di partenza e di arrivo, eventuali deviazioni, presenza di un parcheggio vicino al punto di partenza - attrezzatura necessaria per affrontare il percorso - immagini del percorso - periodo migliore per effettuare il percorso - descrizione del percorso suddivisa per tappe - elenco dei possibili pericoli che si possono incontrare in ogni singola escursione e delle regole di comportamento - informazioni sulla fauna e la flora - gite organizzate dagli enti turistici locali, con dettagli riguardo all'organizzazione e alle modalità di iscrizione - siti archeologici, culturali o attrattive naturalistiche di particolare interesse presenti lungo gli itinerari escursionistici
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione dei percorsi escursionistici di interesse dell'utente considerati la regione, la località, la categoria o le caratteristiche (lunghezza, livello di difficoltà) del percorso - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione dei percorsi escursionistici, percorsi trekking, attrattive naturalistiche (parchi, biotopi) presenti nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni percorso - strumento di ricerca di strutture ricettive e locali: strumento che consente l'individuazione nell'area geografica specificata dall'utente di hotel, ristoranti, bar, pub
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione. Importante per questo requisito il riferimento alla sezione dedicata al paesaggio e patrimonio naturalistico, dove il turista può trovare informazioni approfondite riguardo a parchi naturali, riserve naturalistiche, giardini botanici in cui è possibile effettuare escursioni
Link esterni	selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - possibilità di ordinare materiale informativo illustrato - possibilità di acquisto on-line di testi - rinvii bibliografici a testi di storie sulla montagna - presenza di cataloghi rivolti nello specifico a turisti stranieri - informazioni riguardo al noleggio dell'attrezzatura necessaria per i vari tipi di escursioni
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - attività da praticare in caso di maltempo - possibilità di effettuare escursioni guidate - centri sportivi della zona abilitati all'insegnamento - indicazione dell'indirizzo e-mail di guide alpine esperte - indicazione delle regole di comportamento - consigli su come affrontare l'escursione - descrizione della segnaletica per i percorsi - informazioni riguardo alle strutture ricettive della zona - caratteristiche della località oggetto dell'itinerario, della cultura e cucina del luogo - indicazioni riguardo agli impianti di risalita (seggiovia/funivia) - informazioni meteo - attività delle guide turistiche e qualifica delle stesse (esperti botanici, biologi, ecc.) - descrizione o indicazione di storie sulla montagna

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>informazioni riguardo al servizio di soccorso alpino</i> - <i>descrizione dettagliata dei servizi offerti dai differenti punti ristoro e del tipo di cucina</i> - <i>servizio di trasferimento dei bagagli</i> - <i>informazioni riguardo al noleggio dell'attrezzatura necessaria per i vari tipi di escursione</i> - <i>sistema di ricerca del percorso di viaggio</i> - <i>carta stradale della regione</i> - <i>presenza di informazioni riguardo all'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o ad altri servizi ricreativi complementari e di completamento per la pianificazione di una vacanza per appassionati di escursionismo</i>
Informazioni personalizzate per target di utente	<ul style="list-style-type: none"> - <i>informazioni riguardo ai percorsi escursionistici praticabili anche da persone disabili</i> - <i>informazioni sulle strutture ricettive che organizzano escursioni escursionistiche anche per diversi target di utenti (ad es. per bambini)</i>
Ricettività a tema	<i>possibilità di avere informazioni sulle strutture ricettive per escursionisti che permettono di noleggiare attrezzature, di prenotare guide turistiche, di sfruttare convenzioni con negozi sportivi, pasti adeguati alle esigenze degli sportivi</i>
Offerte e last minute	presenza di pacchetti offerta e last minute con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Prenotazione on-line	<i>possibilità di prenotazione on-line del pernottamento in rifugio</i>
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute relativi al tema dell'attività escursionistica
Acquisto prodotti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di acquisto on-line di articoli sportivi: attrezzature, abbigliamento, zaini - <i>possibilità di acquisto on-line di prodotti di malga</i>
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - <i>chiara specifica delle condizioni del contratto di prenotazione</i> - <i>invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati</i> - <i>informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni</i>
Aste on-line	<i>possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico (pacchetti vacanza in particolare) per stabilirne l'effettivo valore di scambio</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione per consigliare il turista nella pianificazione del viaggio; individua le preferenze, i vincoli e i bisogni specifici per offrire un prodotto personalizzato; è uno strumento di supporto per l'individuazione dei percorsi escursionistici di maggiore interesse e, più in generale, per l'organizzazione della vacanza</i>
Raggruppamento dei percorsi per tipologia	classificazione dei percorsi escursionistici secondo la categoria di appartenenza: percorsi alpini, percorsi lunghi, percorsi senza bagaglio, percorsi su ghiacciaio, percorsi praticabili anche in inverno, percorsi che portano a laghi, cascate o sorgenti d'acqua, itinerari meno impegnativi accessibili anche ai bimbi, itinerari di inizio o fine stagione
Cartina dettagliata del percorso	cartina del percorso non interattiva, eventualmente ingrandibile, che descriva l'itinerario da percorrere con accuratezza ed elevato grado di dettaglio
Stampa degli itinerari	<i>servizio che consente di stampare le cartine degli itinerari escursionistici su fogli di formato A4</i>
Eventi e manifestazioni	segnalazione di appuntamenti agonistici, manifestazioni ed eventi relativi al tema dell'attività escursionistica
Messaggistica su cellulare	<i>servizio via sms che informa delle previsioni meteorologiche o delle manifestazioni/eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione</i>
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - presenza nella sezione di un forum dedicato alla discussione di tematiche relative al tema dell'escursionismo in regione, che consente l'incontro e lo scambio di informazioni/opinioni agli appassionati del tema - <i>possibilità di iscrizione a mailing list a tema</i>
Contatto con operatori esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema dell'attività escursionistica</i>
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Tour virtuali	<i>possibilità di effettuare visite virtuali per scoprire le principali risorse del patrimonio naturalistico della regione</i>

Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di scaricare filmati tematici che rappresentano utili strumenti per conoscere la realtà naturalistica delle zone attraversate dai percorsi escursionistici
Galleria di immagini e fotografie ingrandibili	sezione fotografica, con immagini ingrandibili relative ai percorsi escursionistici ed agli scorci paesaggistici della regione
Gallerie di immagini e filmati inviati dagli utenti	<i>presenza di spazi per la raccolta di immagini, dei filmati e delle fotografie del patrimonio escursionistico della regione più interessanti, inviate dagli utenti del sito</i>
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema dell'escursionismo in regione

ATTIVITÀ CICLO-TURISTICHE	
LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema delle attività ciclo-turistiche, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	considerazione dei diversi tipi di attività ciclo-turistica a cui l'utente può essere interessato
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - tipo di percorso ciclo-turistico, lunghezza, difficoltà, dislivello, profilo altimetrico, tempi di percorrenza, punto di partenza e di arrivo, eventuali deviazioni, parcheggio vicino al punto di partenza - immagini del percorso - periodo migliore per effettuare il percorso - descrizione del percorso suddivisa per tappe - informazioni sulla fauna e la flora - gite organizzate dagli enti turistici locali, con dettagli riguardo all'organizzazione e alle modalità di iscrizione - siti archeologici/culturali o attrattive naturalistiche di particolare interesse presenti lungo gli itinerari ciclo-turistici - testimonianze e consigli di ciclisti famosi
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione dei percorsi ciclo-turistici di interesse dell'utente considerati la regione, la località, la categoria o le caratteristiche (lunghezza, livello di difficoltà) del percorso - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione dei percorsi per mountain-bike, piste ciclabili, attrattive naturalistiche (parchi, biotopi) presenti nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni percorso - strumento di ricerca di strutture ricettive e locali: strumento che consente l'individuazione nell'area geografica specificata dall'utente di hotel, ristoranti, bar, pub
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	valida selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - possibilità di ordinare materiale informativo illustrato - possibilità di acquisto on-line di testi - rinvii bibliografici a testi di storie sulla montagna - presenza di cataloghi rivolti nello specifico a turisti stranieri - informazioni riguardo al noleggio dei mezzi
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni riguardo alle strutture ricettive della zona - possibilità di effettuare escursioni ciclo-turistiche guidate - centri sportivi della zona abilitati all'insegnamento - indirizzo e-mail di guide turistiche esperte - indicazione delle regole di comportamento - consigli su come affrontare l'escursione ciclo-turistica: lista del necessario per intraprendere un tour ciclo-turistico - descrizione della segnaletica per i percorsi - caratteristiche della località oggetto dell'itinerario, della cultura e cucina del luogo - informazioni meteo - centri assistenza, o officine per riparazioni o acquisto di accessori lungo il percorso - mezzi pubblici che consentono il trasporto della bicicletta - descrizione dettagliata dei servizi offerti dai differenti punti ristoro e del tipo di cucina - servizio di trasferimento dei bagagli - informazioni riguardo alle possibilità di noleggiare, anche on-line, pullmini, furgoni per il trasporto di bagagli dei ciclisti che effettuano tour di lunga durata - attività da praticare in caso di maltempo - informazioni riguardo al noleggio dei mezzi (biciclette, mountain-bike)

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>sistema di ricerca del percorso di viaggio</i> - <i>carta stradale della regione</i> - <i>informazioni sull'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o su servizi ricreativi complementari per una vacanza per appassionati di ciclo-turismo</i>
Ricettività a tema	<i>possibilità di ottenere informazioni riguardo alle strutture ricettive per ciclo-turisti che offrono piccole officine per riparazioni di primo intervento, locali di deposito dei mezzi, pasti adeguati alle esigenze dei ciclisti, la possibilità di noleggiare biciclette, di prenotare una guida turistica e di sfruttare convenzioni con negozi sportivi</i>
Offerte e last minute	presenza di pacchetti offerta e last minute con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute relativi al tema dell'attività ciclo-turistica
Acquisto prodotti on-line	possibilità di acquisto on-line di articoli sportivi: attrezzature, abbigliamento, zaini, mountain-bike
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - <i>chiara specifica delle condizioni del contratto di prenotazione</i> - <i>invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati</i> - <i>informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni</i>
Aste on-line	<i>possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico (pacchetti vacanza in particolare) per stabilirne l'effettivo valore di scambio</i>
Raggruppamento dei percorsi per tipologia	classificazione dei percorsi ciclo-turistici secondo la categoria di appartenenza: percorsi alpini, percorsi lunghi, percorsi senza bagaglio, percorsi praticabili anche in inverno, percorsi che portano a laghi, cascate o sorgenti d'acqua, itinerari meno impegnativi accessibili anche ai bimbi, itinerari di inizio o fine stagione
Cartina dettagliata del percorso	cartina del percorso non interattiva, eventualmente ingrandibile, che descriva l'itinerario da percorrere con accuratezza ed elevato grado di dettaglio
Stampa itinerari	<i>servizio che consente di stampare le cartine degli itinerari ciclo-turistici su fogli di formato A4</i>
Eventi e manifestazioni	segnalazione di appuntamenti agonistici, manifestazioni ed eventi relativi al tema dell'attività ciclo-turistica
Messaggistica su cellulare	<i>servizio via sms che informa delle previsioni meteorologiche o delle manifestazioni/eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione dei percorsi ciclo-turistici di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, nell'organizzazione della vacanza</i>
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	<ul style="list-style-type: none"> - presenza di un forum dedicato alla discussione relative all'attività ciclo-turistica, che consente l'incontro e lo scambio di informazioni/opinioni agli appassionati del tema - <i>possibilità di iscrizione a mailing list a tema</i>
Contatto con operatori esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema dell'attività ciclo-turistica</i>
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di scaricare filmati tematici che rappresentano utili strumenti per conoscere la realtà naturalistica delle zone attraversate dai percorsi ciclo-turistici
Tour virtuali	<i>possibilità di effettuare visite virtuali per scoprire le principali risorse del patrimonio naturalistico della regione</i>
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema del ciclo-turismo in regione
Utilizzo dell'immagine di ciclisti professionisti	utilizzo dell'immagine di atleti professionisti conosciuti per promuovere il ciclismo in regione, per dare maggiore peso ai contenuti informativi della sezione e per attrarre un maggior numero di appassionati dello sport

ATTIVITÀ SCIISTICHE: SCI DI DISCESA, SCI DI FONDO E SNOWBOARD

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata al tema delle attività sciistiche, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni relative a tutte le pratiche sciistiche considerate, ossia lo sci di discesa, lo snowboard e lo sci di fondo
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - periodo di apertura delle località sciistiche - descrizione delle piste: da fondo, da discesa, da snowboard, difficoltà, indicazione delle piste per i più esperti - descrizione degli impianti di sci: la portata oraria, il tipo di agganciamento (fisso o automatico), le seggiovie dotate di cupola, l'innevamento programmato, i collegamenti e i km di piste, della tipologia delle piste - condizioni delle piste e degli impianti di risalita - sicurezza sulle piste (indicazione della scala pericolo valanghe) - immagini e fotografie delle piste e delle località sciistiche - prezzi degli skipass - scuole di sci alpinistico, sci nordico e snowboard con i relativi orari di apertura - orari, prezzi e descrizione dei corsi offerti dalle scuole di sci - segnalazione di eventuali pacchetti promozionali - testimonianze e consigli di sciatori famosi e indicazione della loro possibile presenza sulle piste - elenco dei rifugi presenti lungo le piste ed eventuale possibilità di prenotare on-line il pernottamento - informazioni riguardo alla possibilità di iscrizione on-line sia per corsi collettivi che individuali - convenzioni tra strutture ricettive della località e rifugi/chioschi dove è possibile pranzare, presenti sulle piste - convenzioni (tra più stazioni sciistiche) per l'acquisto e l'utilizzo di skipass - presenza di piste per il salto con gli sci - presenza di ritrovi, asili, luoghi di intrattenimento per bambini che non sciano - servizio di soccorso alpino e costi (soccorso gratuito, necessità di pagamento di un ticket o dell'intero l'intervento di soccorso) - informazioni sui parcheggi vicino alle piste
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione località sciistiche di interesse dell'utente considerati la regione e la località, la categoria o le caratteristiche delle piste - strumento di ricerca della mappa interattiva: strumento che consente l'individuazione delle località sciistiche presenti nell'area geografica di interesse dell'utente e la visualizzazione della scheda descrittiva di ogni località - strumento di ricerca di strutture ricettive e locali: strumento che consente l'individuazione nell'area geografica specificata dall'utente di hotel, ristoranti, bar, pub
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	valida selezione di link esterni a siti o portali tematici dedicati al requisito, che diano informazioni specifiche e contenuti di valore che soddisfino le esigenze anche dei più appassionati al tema
Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - possibilità di scaricare o stampare intere pagine del sito o cataloghi tematici - possibilità di ordinare materiale informativo illustrato - rinvii bibliografici a testi di storie sulla montagna - presenza di cataloghi rivolti nello specifico a turisti stranieri
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - centri di noleggio o d'acquisto di attrezzatura/accessori da sci - attività di tendenza (snow tubing, telemark) - informazioni meteo - bollettino della neve - attività da praticare in caso di maltempo (attività in centri benessere ad esempio) - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della regione

	- presenza di informazioni riguardo all'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o ad altri servizi ricreativi complementari e di completamento per la pianificazione di una vacanza sugli sci
Informazioni per area o zona di interesse	presenza di informazioni differenziate e specifiche per le diverse aree turistiche
Informazioni personalizzate	presenza di informazioni dedicate alla vacanza invernale della famiglia e alle attività invernali praticabili dai bambini o allo sci per disabili
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	- possibilità di prenotare pacchetti alloggio-skipass - possibilità di prenotare pacchetti vacanza che prevedono corsi di sci
Acquisto prodotti on-line	possibilità di acquisto on-line di articoli sportivi: attrezzature, abbigliamento, sci, tavole da snowboard
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	- indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - chiara specifica delle condizioni del contratto di prenotazione - invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni
Aste on-line	possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico (pacchetti vacanza in particolare) per stabilirne l'effettivo valore di scambio
Sistema di raccomandazione	applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione delle località sciistiche di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, nell'organizzazione della vacanza
Eventi e manifestazioni	segnalazione di appuntamenti agonistici, manifestazioni ed eventi relativi al tema dell'attività sciistica (competizioni e gare)
Messaggistica su cellulare	possibilità di essere informati via sms delle manifestazioni e degli eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Comunicazione fra utenti del sito	- presenza nella sezione di un forum dedicato alla discussione di tematiche relative al tema dell'attività sciistica in regione, che consente l'incontro e lo scambio di informazioni/opinioni agli appassionati del tema - possibilità di iscrizione a mailing list a tema
Contatto con operatori esperti	possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti riguardo al tema dell'attività sciistica
Webcam	collegamenti a webcam installate sul territorio
Filmati tematici e/o spot audio-visivi	possibilità di visualizzare filmati tematici e brevi spot di promozione della vacanza invernale in regione
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema dello sci in regione
Informazioni meteo e bollettino neve via sms o e-mail	servizio via sms o e-mail che informa riguardo alle previsioni del tempo, alle condizioni di innevamento, alla temperatura e alla sicurezza sulle piste
Termini del gergo per snowboarder	spazi dedicati agli appassionati di snowboard con informazioni dettagliate sulla storia dello sport con utilizzo di termini del gergo per snowboarder
Iscrizione corsi	possibilità di iscriversi on-line ai corsi collettivi ed individuali di sci e di snowboard

OFFERTE RIVOLTE ALLA FAMIGLIA, SERVIZIO DI BABYSITTING E ANIMAZIONE PER BAMBINI

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	<ul style="list-style-type: none"> - sezione o pagina dedicata al tema delle offerte rivolte alla famiglia, appositamente progettata per raccogliere e presentare in modo organico e ben strutturato tutte le informazioni e gli aspetti relativi al requisito - sezione o pagina del sito, interamente dedicata ai bambini, costruita con una grafica adeguata ad attirare la loro attenzione, divertente e coinvolgente
Completezza informazioni	presenza di informazioni sulle strutture dedicate specificatamente al babysitting e all'animazione per bambini (mini-club, parchi divertimento, scuole di sci ecc.) e segnalazione di strutture ricettive con babysitting, animazione o altri servizi rivolti ai bambini e alle famiglie
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - strutture specializzate nell'accoglienza di famiglie dotate di parco giochi, culle, salette per bambini, cucina dedicata ai piccoli ospiti - attività di animazione e programmi di intrattenimento per mettere i bimbi a contatto con la natura e l'ambiente: organizzazione di escursioni e gite divertenti in fattoria - qualifica del personale - tariffe, orari e contatti per il servizio di babysitting - descrizione dei servizi offerti alle famiglie - escursioni accessibili anche alla famiglia, con grado di difficoltà e lunghezza del sentiero non troppo impegnativi - indicazione della presenza di sconti e promozioni per bambini - limite di età per i bambini per un soggiorno gratuito - guide turistiche per bambini in grado di proporre gite ludico-educative a stretto contatto con la natura e gli animali da cui i bimbi sono molto attratti - maestri per bimbi che, oltre ad insegnare lo sci, li istruiscono sul paesaggio e le ricchezze naturalistiche della zona (nomi delle montagne e delle cime, fiabe sulla zona) - informazioni riguardo alla possibilità di iscriversi on-line i bambini alle attività organizzate da centri di intrattenimento o a campi - strutture dedicate ai neonati - presenza, collocazione, accessibilità, orari di apertura/chiusura, tariffe, sconti, di strutture quali piscine, maneggi, campi sportivi, parchi acquatici, ecc.
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione delle strutture e dei servizi per famiglie considerati la regione e la località di interesse
Link a sezioni di collegamento	collegamenti a sezioni interne del sito che offrono informazioni ancillari e di completamento a quelle fornite da questa sezione
Link esterni	valida selezione di link esterni a siti che raccolgono contenuti e informazioni specifiche inerenti al tema in esame
Materiale informativo	possibilità di richiedere o di effettuare il download di brochure e cataloghi relativi al tema della famiglia e di ordinare materiale informativo illustrato
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni relative alla tessera sconto della regione - informazioni meteorologiche - sistema di ricerca del percorso di viaggio - carta stradale della regione - presenza di informazioni riguardo all'offerta alberghiera e ristorativa della destinazione, o ad altri servizi ricreativi complementari e di completamento per la pianificazione di una vacanza con la famiglia
Offerte e last minute	presenza di pacchetti offerta e last minute relativi al tema della famiglia con possibilità di ricerca degli stessi sulla base di una serie di parametri
Pacchetti vacanza con prenotazione on-line	offerta e possibilità di prenotazione on-line di pacchetti vacanza e last minute relativi al tema della famiglia
Servizi e informazioni relativi agli acquisti on-line	<ul style="list-style-type: none"> - indicazione dei protocolli di sicurezza per i pagamenti con carta di credito - chiara specifica delle condizioni del contratto di prenotazione - invio on-line di conferme delle prenotazioni o degli acquisti effettuati - informazione riguardo al modo in cui vengono risolti eventuali problemi derivanti dall'errata conclusione delle transazioni
Aste on-line	possibilità di contrattare on-line il prezzo del prodotto turistico (pacchetti vacanza in particolare) per stabilirne l'effettivo valore di scambio
Eventi e manifestazioni	segnalazione di appuntamenti, degli eventi e delle manifestazioni dedicate ai bambini

Messaggistica su cellulare	<i>possibilità di essere informati via sms delle manifestazioni e degli eventi di maggiore interesse per l'utente, in programma in regione</i>
Sistema di raccomandazione	<i>applicazione progettata per consigliare il turista elettronico nella pianificazione del proprio viaggio. Interagendo con l'utente, il sistema riesce ad individuare le preferenze, i vincoli ed i bisogni specifici dello stesso, per arrivare ad offrirgli un prodotto più personalizzato. Il sistema di raccomandazione rappresenta un importante strumento di supporto, nello specifico, nell'individuazione delle offerte rivolte alla famiglia di maggiore interesse dell'utente e, più in generale, nell'organizzazione della vacanza</i>
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Contatto con operatori esperti	<i>possibilità di contatto, via e-mail, numero verde, funzionalità call-me-back, forum, chat o videoconferenza, con un operatore esperto per ottenere informazioni specifiche non presenti sul sito, o approfondimenti relativi al tema delle offerte per la famiglia</i>
Filmati	<i>presenza di filmati riguardanti le strutture e gli spazi dedicati ai bambini e le diverse attività di intrattenimento organizzate per loro</i>
Cartoline	possibilità di invio di cartoline elettroniche relative al tema della vacanze per famiglie
Creazione di cataloghi personalizzati	possibilità di creare un catalogo delle offerte in formato pdf da stampare o spedire via e-mail
Iscrizione a campi estivi/invernali	<i>possibilità di iscrivere on-line i bambini alle attività organizzate da centri di intrattenimento o ai campi estivi/invernali</i>

MODI PER RAGGIUNGERE LA REGIONE, TRASPORTO PUBBLICO E VIABILITÀ INTERNA

LINEE GUIDA	DESCRIZIONE
Sezione tematica	sezione o voce dedicata a trasporto pubblico e viabilità interna, progettata per raccogliere e presentare in modo organico e strutturato informazioni e aspetti relativi al requisito
Completezza informazioni	presenza di informazioni relative a mezzi con cui raggiungere la regione, trasporto pubblico (treno, aereo, autobus e corriere e traghetti), viabilità, servizi di taxi e noleggio
Dettaglio	<ul style="list-style-type: none"> - percorso migliore per raggiungere la località di interesse, tempi di percorrenza, presenza di eventuali strade panoramiche o di strade sconsigliate - strade alternative da percorrere in caso di interruzioni sulle vie di transito principali - percorsi, orari e tariffe dei mezzi pubblici - carte stradali - contatti e tariffe per il servizio taxi e di noleggio - offerte speciali e last minute per ciò che riguarda treni, aerei, traghetti - aree non coperte dalla rete pubblica e modi alternativi per raggiungerle - bus navetta che offrono un servizio di trasporto dalla casa di residenza del turista alla destinazione - bus navetta o corse speciali dei mezzi pubblici in occasione di manifestazioni, fiere, feste, ecc. - informazioni riguardo agli scioperi - trasporto di bagagli e animali sui mezzi pubblici - zone di deposito provvisorio dei bagagli nei punti di arrivo più importanti - indicazione delle zone pericolose per valanghe e delle zone consigliate o sconsigliate per lo sci-alpinismo, aggiornata in base alle evoluzioni meteorologiche - numero verde per informazioni sulla viabilità - frequenze di radio su cui sintonizzarsi per ricevere eventuali informazioni di viabilità durante il viaggio ed evitare strade con incidenti o code - informazioni per facilitare l'accesso alla destinazione turistica anche agli autostoppisti (principali punti di passaggio, chilometraggio, ecc.) - possibilità di noleggio di mezzi di trasporto (biciclette, motorini, auto, ecc.) per la durata della vacanza. Indicazione di eventuali sconti o convenzioni
Strumenti di supporto alla ricerca delle informazioni	sistema di ricerca incrociata tra campi con l'ausilio di menù a tendina: tale strumento permette la rapida individuazione dei contenuti legati alla viabilità e al trasporto pubblico
Link esterni	presenza di una selezione di link esterni a siti che raccolgono contenuti e informazioni specifiche inerenti al tema in esame
Informazioni utili	<ul style="list-style-type: none"> - servizio di soccorso stradale - regole per la guida, limiti di velocità - indicazioni generali sui documenti necessari per il viaggio (carta di identità, passaporto) e sugli uffici a cui rivolgersi in caso di smarrimento - indicazione del fuso orario - informazioni riguardo alle aziende di trasporto ed ai punti vendita dei biglietti - tessera sconto per gli spostamenti con i mezzi pubblici in regione - indicazioni meteorologiche
Info per area d'interesse	presenza di informazioni dettagliate della viabilità e del trasporto pubblico per area o zona di interesse
Informazioni personalizzate	presenza di informazioni riguardo al trasporto per disabili
Newsletter	possibilità di iscrizione alla newsletter che consente di ricevere periodicamente via e-mail sintetici bollettini di informazioni rilevanti per il tema in esame
Webcam	presenza di webcam che consentono di monitorare in tempo reale la viabilità delle zone più problematiche
Supporto programmazione del percorso di viaggio	<ul style="list-style-type: none"> - strumento di programmazione del percorso di viaggio che consente a chi viaggia in auto di ottenere l'indicazione della tratta più breve per raggiungere la località di interesse - strumento per la pianificazione del viaggio per segnalare in dettaglio per ogni tratta, le diverse alternative di percorso in base ai mezzi di trasporto utilizzabili
Notizie di viabilità	presenza di registrazioni audio dei bollettini di viabilità
Servizi informativi via sms	servizio via sms o e-mail che informa riguardo a scioperi, ritardi dei trasporti, deviazioni, ingorghi
Cartina della località turistica	possibilità di stampare una cartina della zona con la segnalazione delle principali attrattive e l'indicazione delle fermate, della frequenza delle corse e degli orari dei mezzi pubblici da prendere per raggiungerle