



USABILITA' E SERVIZI WEB. L'ESPERIENZA DI VIAGGIAREINPUGLIA.IT

Qualità web PA: condividere conoscenza, strumenti, esperienze di usabilità.
18 giugno 2015 – Università degli Studi di Bari





L'esperienza pugliese nel Turismo Digitale

Nell'ultimo decennio numerosi sono stati gli interventi messi in atto dalla Regione Puglia per il potenziamento dell'attrazione turistica e culturale strettamente collegati con il settore ICT e l'innovazione tecnologica



InnovaPuglia ha svolto un ruolo di rilievo nello sviluppo della filiera tecnologia - turismo - beni culturali



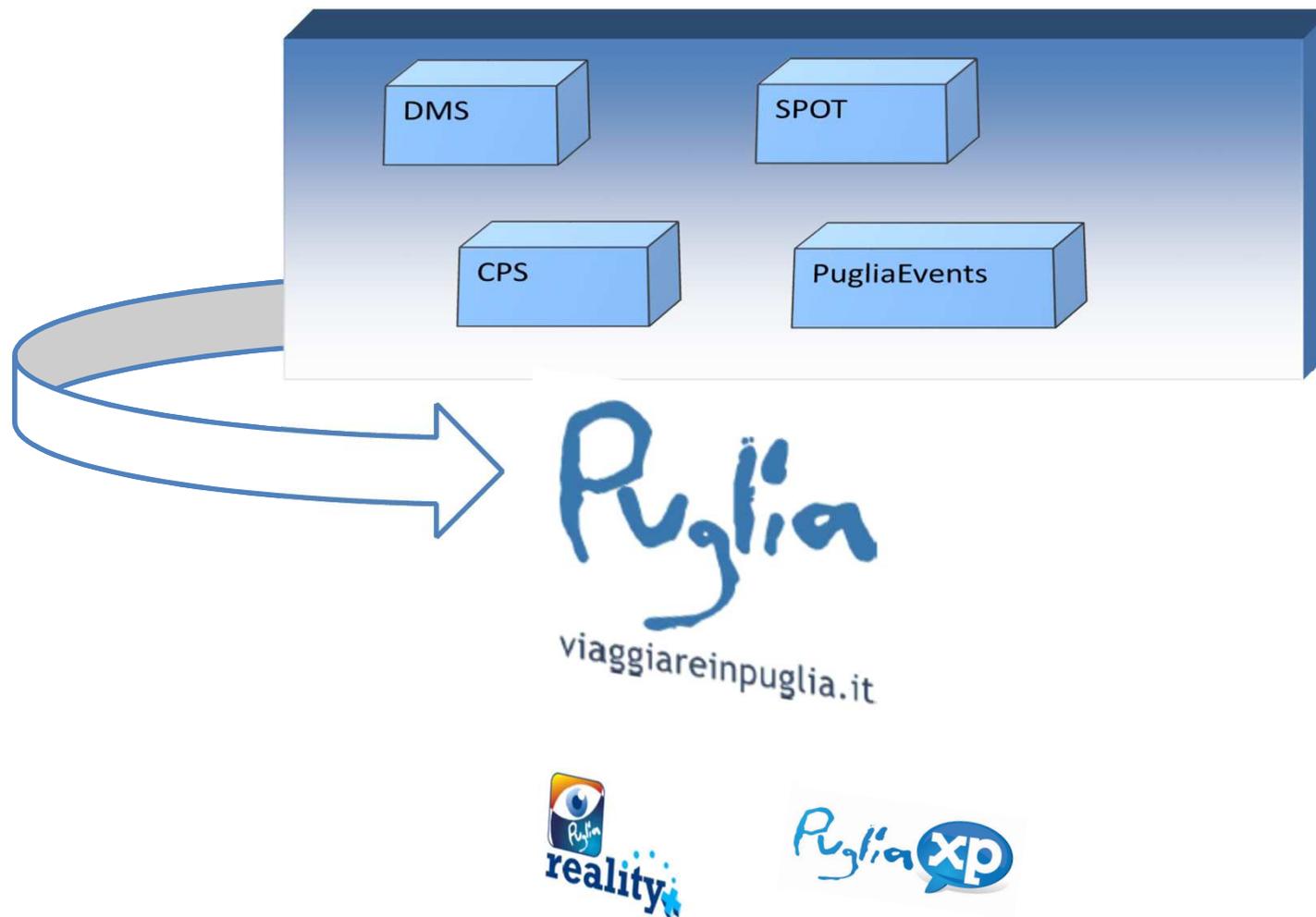
Dal 2012 l'ARET Pugliapromozione ha dato un nuovo impulso alla strategia di *destination branding*





Sistema Informativo Regionale per il TURismo - SIRTUR

Infrastruttura tecnologica e di servizi finalizzata a supportare il Servizio Turismo e l'ARET nella pianificazione delle strategie territoriali per il Turismo, nella programmazione della destinazione delle risorse e nelle attività di





informatizzazione dei rapporti tra privati e PA

trasmissione dei dati statistici da parte dei titolari degli esercizi ricettivi (SPOT)

comunicazione dei prezzi e servizi da parte dei titolari degli esercizi ricettivi e degli stabilimenti balneari (CPS)

Partecipazione dei soggetti pubblici e privati alle attività di promozione e commercializzazione dei prodotti turistici regionali attivate da Pugliapromozione (DMS)

Integrazione PugliaEvents

sistema di comunicazione integrata per la promozione e la diffusione, in Italia e all'estero, degli eventi che si realizzano sul territorio pugliese

PROMOZIONE

Portale Turistico
Viaggiareinpuglia.it

App in AR PugliaReality+

Community PugliaXP





CPS

Sistema finalizzato ad acquisire via Web direttamente dagli operatori turistici i dati relativi alle caratteristiche degli esercizi e ai prezzi e a supportare l'espletamento degli obblighi previsti (convalida e trasmissione).

DMS

piattaforma tecnologica rivolta alla promo-commercializzazione, che consente alla Regione di presentare un'offerta unica e competitiva e agli operatori di avere uno strumento gratuito che garantisca visibilità e un canale di vendita a costo zero

SPOT

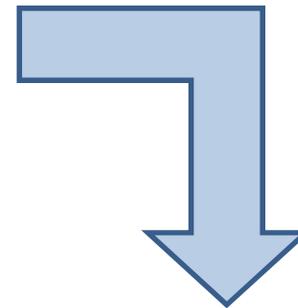
Sistema finalizzato a semplificare e ottimizzare il processo di rilevazione e analisi dei dati di movimentazione turistica, nel rispetto dei criteri stabiliti dall'ISTAT e delle esigenze della Regione

Si rivolge direttamente agli operatori turistici, consentendo di acquisire i dati di movimentazione durante le operazioni di check-in/check-out e di trasmetterli utilizzando la rete Internet



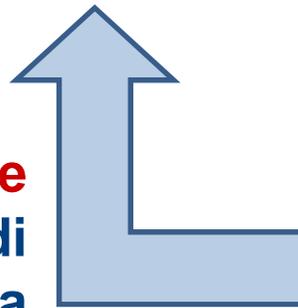


- ▶ *strutture ricettive*
- ▶ *intermediatori*
- ▶ *altre tipologie di servizi*



forniscono informazioni
utili a qualificare
realmente l'offerta
del territorio

fornisce **gratuitamente**
strumenti di
promozione amplificata



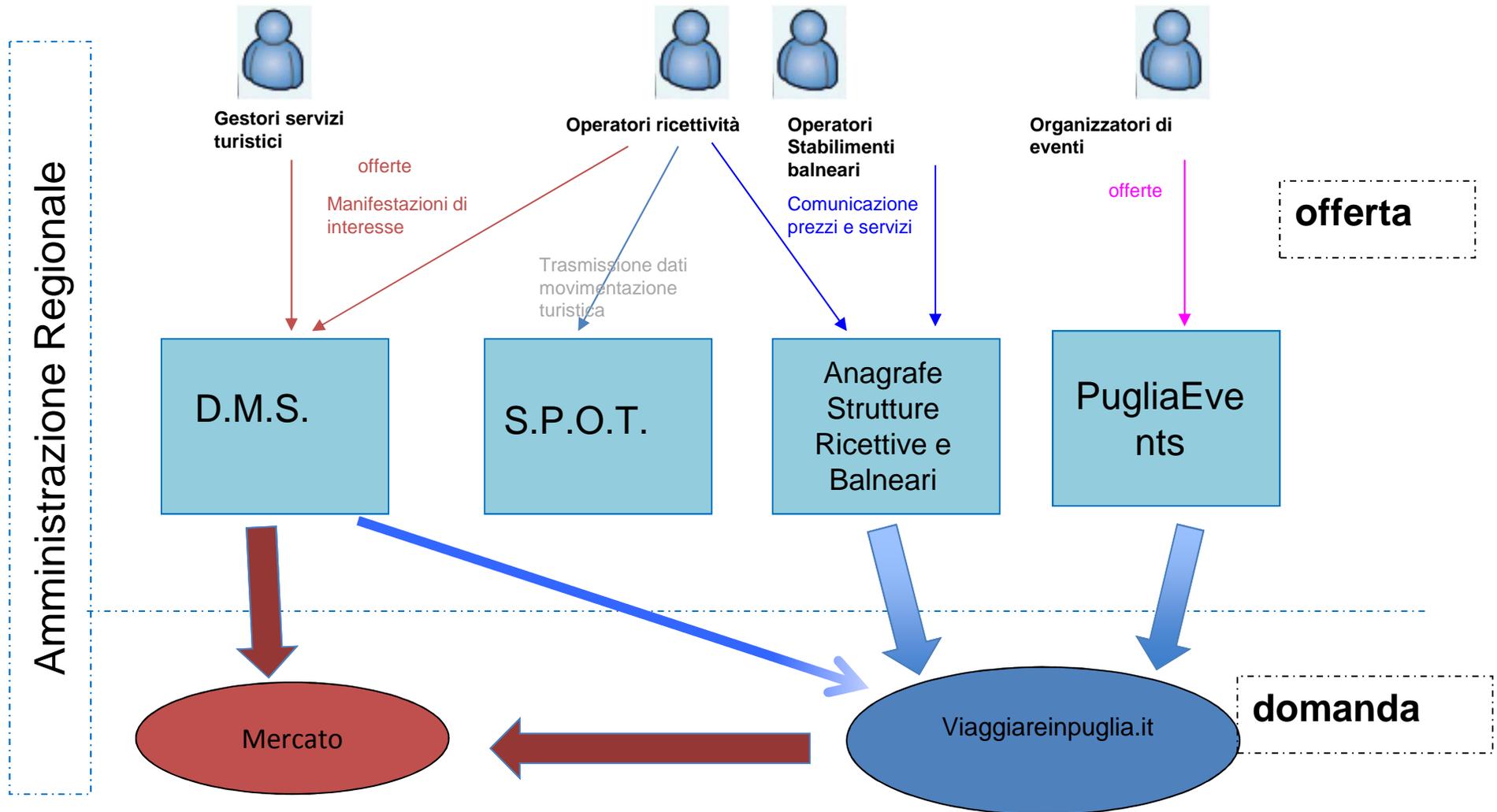
PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

*Ogni operatore ha una propria area riservata
e una propria scheda pubblica*





Modello del SIRTUR





2007 - 2010

PUNTI DI FORZA:

- ❖ I contenuti
- ❖ Le viste
- ❖ Il multilinguismo
- ❖ La cartografia



2011

PugliaReality+

PugliaXP

Nuova interfaccia utente per Viaggiareinpuglia: più grafica, meno



Da dove siamo partiti.





Scarsa usabilità e target sovrapposti

The screenshot displays the homepage of viaggiareinpuglia.it. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, CHI SIAMO, CONTATTI, FAQ, and LOGIN. A language selector shows IT, EN, and DE. The main banner features a photograph of the Trani Cathedral at dusk, with the text "Puglia" in a large, white, handwritten-style font. Below the banner, the text reads "Visita l'architettura romanica lungo il percorso della Puglia Imperiale" and "Trani - La Cattedrale (autori Nicola Annato e Sergio Leonardi)".

Below the banner, there is a search bar with the text "CERCA" and a "Ricerca avanzata" link. The main content area is divided into several sections:

- Left sidebar:** Includes social media icons (RSS, Facebook, Twitter, YouTube), the "PugliaXP" logo, and a "Download PugliaRealty" button. Below this is a "Portale degli operatori turistici" section with an "Area operatori" link.
- Weather section:** Displays the date "Venerdì 30 Marzo" and weather information for "Barletta-Andria-Trani", showing a temperature range of 11.78°C to 20.86°C.
- Central content:** Features a "offerta" section with an image of a spa and a "servizi" section with an image of a map. A "Infomobilità" menu is overlaid on the "servizi" section, listing "Dove dormire", "Dove mangiare", "Servizi turistici", and "Tutela del turista".
- Right sidebar:** Contains a "Sport" section with icons for various activities, a "Terme e benessere" section, and a "Convegni e congressi" section.
- Bottom right:** Shows a calendar for "30 mar 2012" with "32 Eventi" and a "Marzo 2012" navigation.

The website footer includes the "PUGLIA events.it" logo and a row of social media icons (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, etc.).





7.000 contenuti

attrattori

Castelli, torri, palazzi storici
Luoghi sacri
Frantoi e chiese ipogee
Musei, gallerie, biblioteche
Grotte e aree archeologiche
Trulli e masserie
Parchi e riserve
Giardini e ville comunali
Baie, spiagge, grotte marine
Aree naturali protette

località

Località sportive e nautiche
Città del gusto
Città della movida
Borghi e centri storici

I LUOGHI



La riprogettazione.

2013





«METADATA is the new art direction»

Ethan Resnick

www.ethanresnick.com



Testiamo una nuova home page

navigazione e canali di accesso



HOME

DOVE ANDARE

COSA FARE

PRIMA DI PARTIRE

CONTATTI

IT

EN

DE

ES

FR

RU



Lasciatevi incantare dall'[arte](#) in Puglia: dalle chiese rupestri alle cattedrali romaniche, dai castelli di Federico II ai tesori del Barocco.

Immergetevi in un [mare](#) da favola lungo gli 860 chilometri di costa con scogliere a picco e spiagge caraibiche. Scoprite una [natura](#) selvaggia con parchi nazionali e aree protette di grande importanza e se cercate [sport e benessere](#), questo è il posto giusto con percorsi trekking, itinerari ciclabili e a cavallo, campi da golf, terme e sport acquatici.

Ricca è l'offerta di [luoghi dello spirito](#) e di riti legati alla [tradizione](#) e alla devozione, con feste patronali e vie del pellegrino, come la [Via Francigena](#). Viaggiate attraverso la storia, lungo le antiche [Vie di pietra](#), tra chiese affrescate ed eremi scavati nella roccia.

METEO



FOGGIA
13°

High: 13° Low: 7°
Full forecast

EVENTI

03 gennaio 2015 Puglia Open Days Winter - Pugl...

04 gennaio 2015 Dicembre in e-bike. Fra borghi...





Il TURISTA al centro della nostra strategia con i suoi desideri, i suoi interessi e le sue preferenze.
Ad ogni turista il suo viaggio e quindi la sua navigazione.





Definizione della nuova architettura

Territorio

Gargano e Daunia
Puglia Imperiale
Bari e la costa
Valle d'Itria e Murgia
Magna Grecia, Murgia
Salento
La Puglia, se non la conosci

Tema / prodotto turistico

Benessere tra sport e natura
e cultura
a scoprire
o
meeting incentive Congressi ed Eventi
Voglia di mare

Cosa offre la PUGLIA?

Esperienze di viaggio

Un viaggio d'avventura
Vacanze esclusive e n
Puglia for all
Divertirsi con i bambini

Cosa cerchi TU?

una masseria

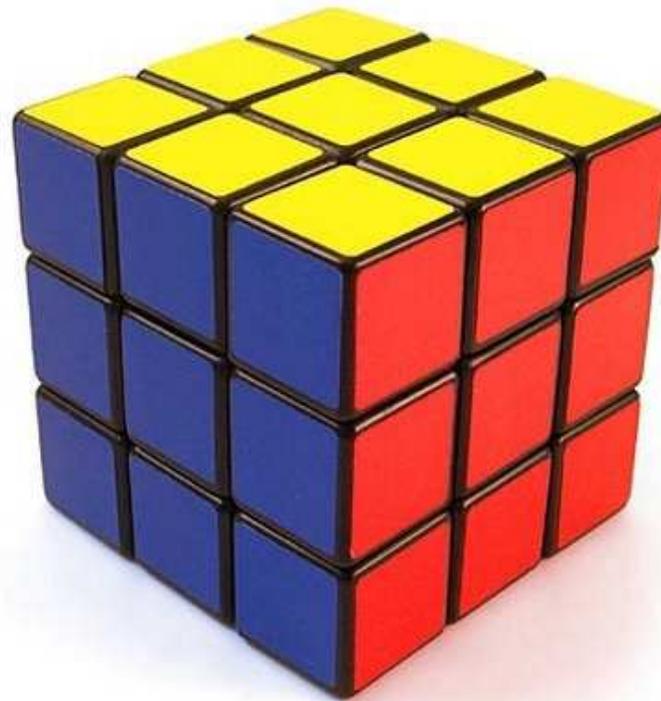




Lavoriamo sui metadati dei luoghi: la classificazione a faccette

Ogni 'luogo fisico' si arricchisce di informazioni *strutturate*

PRODOTTI
(cosa?)



TERRITORI
(dove?)

ESPERIENZE
(perché?)





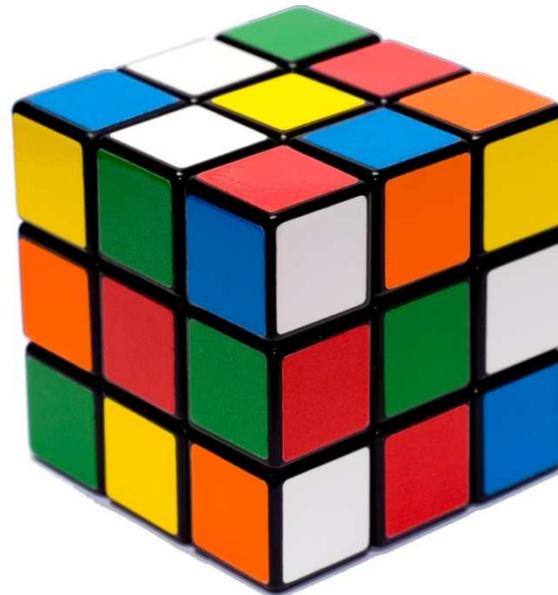
I contenuti a corredo

Ogni **oggetto** si arricchisce di un mix di informazioni strutturate, utili per creare relazioni e per essere richiamati in diversi punti del portale e su diversi canali.

Itinerario

Attività

Evento



Servizio

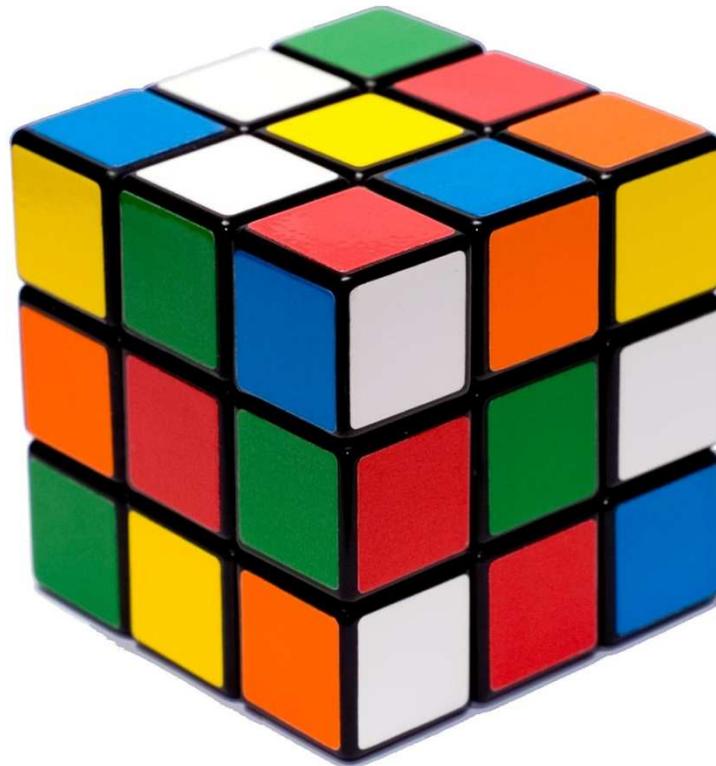
Offerta

Pacchetto





Le **informazioni** associate creano le **relazioni** e rendono gli oggetti utilizzabili in diversi punti del portale ma anche sui vari *devices*.





La logica ad hub, capace di stimolare l'utente con molteplici scelte di navigazione, riguarda non solo le **landing page** propriamente dette, ma ogni pagina del sito, comprese le **pagine-foglia**.

Luca Rosati (lucarosati.it)

Ogni pagina costituisce una brochure *esperienziale*.





La classificazione a faccette: esempi di navigazione.

Home > Cosa fare > Un mondo di arte e cultura >
> Siti Unesco
> Castelli, torri e palazzi

Home > Dove andare > Puglia Imperiale



Home > Eventi > Giornate FAI

Home > Mappa

Home > Dove andare > Andria > Castel del Monte

Home > Attività > Visita guidata a Castel del Monte

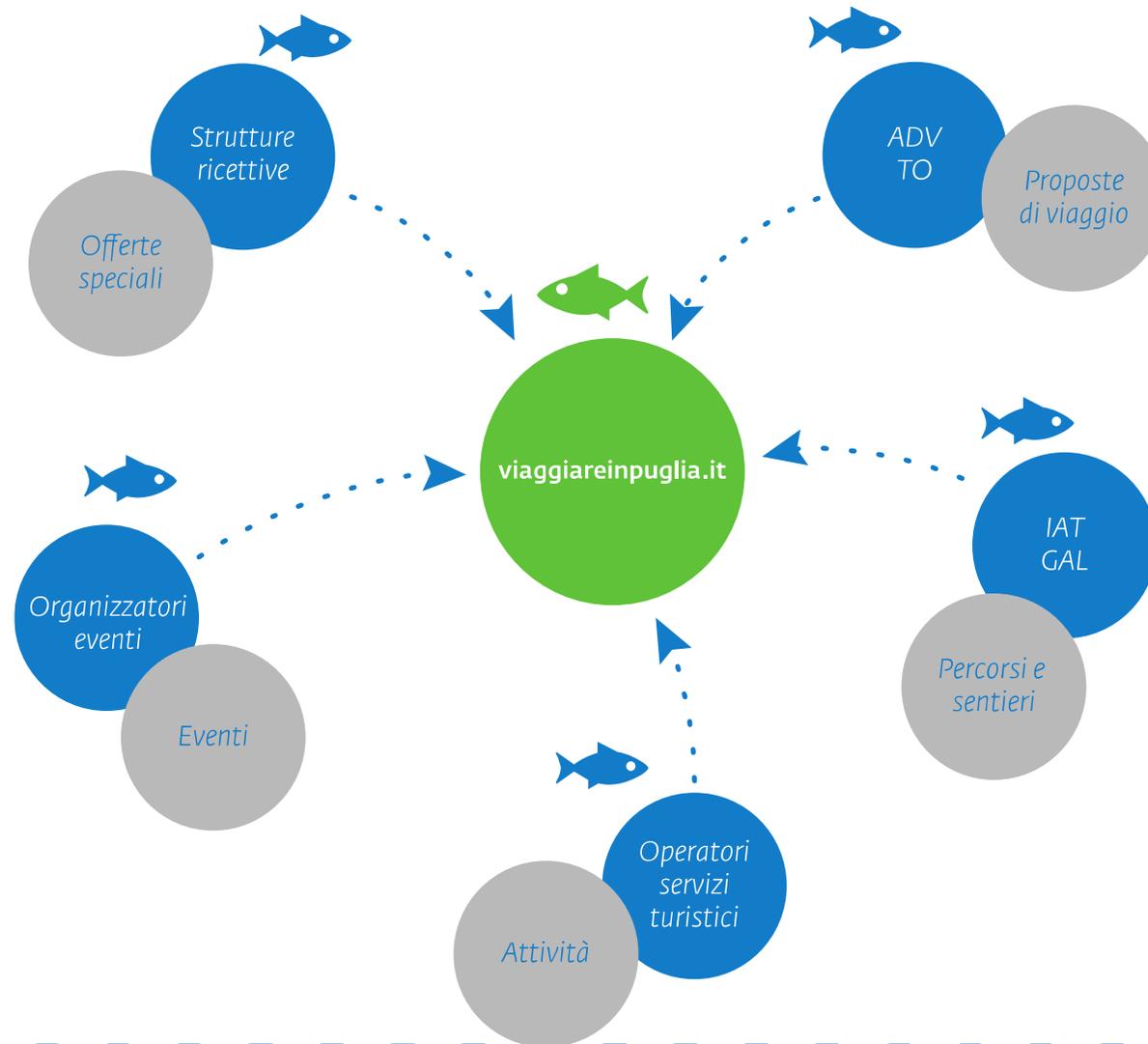
Home > Lasciati ispirare > Divertirsi con i bambini > Castel del Monte





Gli attori consapevoli offrono parte dei servizi web

Il coinvolgimento degli operatori turistici avviene in modalità UGC grazie al sistema SIRTUR.





Il nostro Tourist Experience Design*

Gli ATTORI animano i LUOGHI, già on line.

Destinazioni ▾ Province ▾ Località ▾ Cerca

My Puglia

Crea il tuo piano di viaggio e condividilo con i tuoi amici.

INIZIA SUBITO

SCELTI PER TE

Le vie dei Romani
Un'immersione nel passato tra scavi e reperti archeologici sulle rive dell'Ofanto...

Alberobello e la valle dei Trulli
Visita guidata alla cittadina denominata "La capitale dei trulli", patrimonio Unesco...

Letti di Notte 2015
In occasione del solstizio d'estate anche Veglie organizza Letti di notte. La notte bianca del libro e dei lettori...

ATTRATTORI E LOCALITÀ

1. Museo CreAttivo Laportablu
Andria (Barietta-Andria-Trani)
2. Parco bimbi
Gravina in Puglia (Bari)
3. Parco dei Fiori
Taranto (Taranto)
4. Parco della Rimembranza
Fasano (Brindisi)

INIZIA IL TUO VIAGGIO DA QUI

Che viaggio vuoi? Cosa vuoi fare?

Trova il tuo alloggio

Scegli la tipologia ▾

In quale area territoriale? ▾

Vai

ViaggiareinPuglia.it

ViaggiareinPuglia.it piace a te e altre 89,298 persone.

*A. Rossi - M. Goetz- Ed. HOEPLI





www.viaggiareinpuglia.it

Cerca

ABOUT PUGLIA DMS

ITALIANO



INIZIA IL TUO VIAGGIO >

DOVE ANDARE

COSA FARE

LASCIATI ISPIRARE

Mappa

Attività

Eventi

My Puglia



Portale ufficiale del Turismo in Puglia © 2015
Regione Puglia - Assessorato alla Cultura,
Mediterraneo e Turismo
Pugliapromozione - Agenzia Regionale del Turismo

Contatta la redazione
Credits
Privacy ed info legali

Powered by 





Elementi caratterizzanti il portale.

Dove dormire

Scegli come arrivare in Puglia. La destinazione lorem ipsum dotres litus

Scegli la tipologia ▾

In quale area territoriale? ▾

Mostra le offerte

Vai

Servizi contestualizzati alla navigazione
(dormire, mangiare, muoversi in Puglia, prima di partire, una volta che sei qui)



Navigazione cartografica

Il tuo viaggio

- Notte della Taranta (22/08)
- Basilica di Santa Croce (21/08)
- Percorsi guidati a Gallipoli (18/08)
- Notte della Taranta (15/07)
- Basilica di Santa Croce (10/07)
- Percorsi guidati a Gallipoli (3/07)

Accedi ai tuoi viaggi

My Puglia: il trip planner



Social contestualizzati alla navigazione





Maria Assunta Apollonio- *responsabile servizio Beni Culturali e Turismo*



m.apollonio@innova.puglia.it



PROMOZIONE
Agenzia Regionale del Turismo

Viviana Neglia - *web communication manager*



v.neglia@viaggiareinpuglia.it



[viviananeglia](https://twitter.com/viviananeglia)

