ALLEGATO A

Linee guida per gli operatori sull'interoperabilità dei sistemi

Misura 19 " Sostegno allo sviluppo locale LEADER"
Sottomisura 19.2 "Sostegno all'esecuzione nell'ambito degli interventi della strategia"

BANDO PUBBLICO

PROGETTO PER LA PROMOZIONE DEL SISTEMA TURISTICO LOCALE SOSTENIBILE - RETE TURISTICA SOSTENIBILE "TOUR TERREVERDI TERAMANE"

Sotto intervento 19.2.1.3.3

GAL Terreverdi Teramane Società Consortile Cooperativa a r. l.
Sede legale: Piazza Marconi s.n.c. - 64015 NERETO (TE)
Unità operativa: Strada Provinciale n. 22/a, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
e-mail: info@galterreverditeramane.it

Sommario

Nota introduttiva e contesto di riferimento 2
Interoperabilità tecnica e gestione delle API 3
Qualità dei Servizi (QoS) del sito Operatore 3
Interoperabilità tra portale e siti degli operatori 3
Ontologie, template API e widget per gli operatori 4
Template per importazione dati tramite API 5
Widget per gli operatori 6
Linee Guida Editoriali: tone of voice 6
Tipologia di contenuto e struttura dei dati 7
Destination 7
Articoli 7
Itinerari 8
Eventi 8
Note finali 9

Nota introduttiva e contesto di riferimento

Il presente documento fornisce agli operatori della rete turistica "Tour Terreverdi Teramane" le linee guida per l'interoperabilità dei sistemi offrendo un orientamento specifico per la realizzazione e/o gli adeguamenti dei propri siti internet.
Tali linee guida[1] sono costruite nel rispetto e in coerenza con l'impostazione tecnico-funzionale e visiva del portale di destinazione che sarà implementato dal GAL nell'ambito del progetto per la promozione del sistema turistico locale sostenibile - rete turistica sostenibile "Tour Terreverdi Teramane".
Il portale di destinazione sarà realizzato secondo le direttive nazionali previste nell'ambito del "Tourism Digital Hub (TDH)" promosso dal Ministero del Turismo e Enit, in linea con gli indirizzi strategici per lo sviluppo turistico della Regione Abruzzo per il triennio 2023-2025[2], con contenuti in lingua italiana ed inglese, ottimizzato in ottica SEO, realizzato su hosting Linux, database mySql, CMS con template personalizzato, sia dal punto di vista grafico che funzionale.
La piattaforma sarà modulabile, scalabile e aggiornabile; il layout sarà di tipo responsive per una corretta visualizzazione sia su dispositivi desktop che mobile. Il sistema informativo territoriale sarà interattivo e con contenuti multimediali. Saranno presenti itinerari virtuali e mappe con i punti di interesse divisi per categorie tematiche.
Il portale di destinazione sarà strumento di comunicazione; archiviazione e gestione di informazioni; condivisione e gestione di progetti; aggregazione di comunità virtuali; punto di riferimento per quei turisti/segmenti interessati all'enogastronomia, alla cultura, all'outdoor, ecc., che intendono recarsi su un territorio ricco di risorse che possono essere suddivise, a grandi linee, nelle seguenti categorie:

- storico-culturale-monumentale (castelli, rocche e fortificazioni, abbazie, chiese e conventi, aree archeologiche, ecc.);
- museale (teatri, musei, pinacoteche, ecc.);
- naturalistica (aree verdi, parchi, oasi naturalistiche, riserve, costa, ecc.);
- eventi e manifestazioni (rievocazioni storiche, manifestazioni locali, stagioni teatrali liriche e tematiche, eventi storici e tradizionali, ecc.);
- enogastronomiche (locali, eventi, produzioni locali, ecc.).

All'interno del portale sarà presente un'area dove gli operatori potranno presentare le proprie aziende, i prodotti e le offerte. In tal senso, la comunicazione tra il portale e i siti degli operatori dovrà essere gestita tramite API[3], attraverso le quali sarà possibile realizzare sistemi applicativi integrati.
L'interoperabilità dei sistemi degli operatori aderenti alla rete è, pertanto, necessaria al fine di raggiungere concretamente l'obiettivo di implementare un sistema integrato di informazione e valorizzazione dell'ambito territoriale del GAL, mediante la creazione di un portale web di destinazione che fugga come "hub/ecosistema" informativo per la valorizzazione e la promozione del suo territorio in chiave turistico-rurale.
Garantire una struttura "relazionale" tra il portale di destinazione e gli ecosistemi digitali dei vari operatori è pertanto fondamentale anche per accrescere l'efficacia di tutte le azioni di comunicazione

[1] Le presenti linee guida potranno subire modifiche o ulteriori integrazioni in virtù di eventuali innovazioni tecnologiche e/o nuove esigenze di progetto.
[2] Piano Strategico del Turismo per il triennio 2023-2025, approvato dalla Regione Abruzzo con DGR n. 793-C del 20/12/2022.
[3] Un'API è una funzionalità richiamabile per cui non è necessario conoscere i dettagli implementativi ma solo l'interfaccia, di cui andranno rispettati caratteri e componenti.

previste nell'ambito della promozione territoriale affinché tutti i visitatori ricevano informazioni esaustive e coerenti sull'area di riferimento.

Oltre al portale di destinazione, infatti, il *Gal Terreverdi Teramane* sta portando avanti altre attività che vanno verso l'organizzazione sistemica della destinazione, rappresentata dalla totalità del suo territorio. Nell'ambito tematico "Turismo Sostenibile" del proprio Piano di Sviluppo Locale, sono in corso di realizzazione: la creazione del suo *brand* unico e identitario; la definizione di un piano pluriennale di marketing della destinazione; la redazione di un piano di comunicazione; l'implementazione di azioni di web marketing per il posizionamento del portale di destinazione; la realizzazione di una app per smartphone e tablet (italiano e inglese); widget da incorporarsi sui siti degli operatori.

Interoperabilità tecnica e gestione delle API

Qualità dei Servizi (QoS) del sito Operatore

Qualità dei Servizi, comunemente chiamata Quality of Service (QoS), fa riferimento alla descrizione non funzionale, ovvero alla capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori in tempi di velocità di risposta e sicurezza.
Il sito dell'operatore deve rispettare la QoS minima in modo da offrire all'utente un servizio efficace ed efficiente.
Gli elementi chiave a supporto della QoS possono essere riassunti come segue:

Accessibilità	La capacità di un sito di essere contattabile in un qualunque istante di tempo.
Prestazioni	Misurate solitamente rispetto a due valori: il throughput e la latenza. Il throughput rappresenta il numero di visite soddisfatte in un dato intervallo. La latenza rappresenta la quantità di tempo che passa tra l'invio di una richiesta e la ricezione di una risposta.
Scalabilità	L'abilità di servire in modo consistente, efficiente e performante le richieste all'aumentare o al diminuire del loro numero. È strettamente connessa al concetto di accessibilità.
Sicurezza	Protezione dei dati personali degli utenti (GDPR e altre norme vigenti); autorizzazione e autenticazione per l'accesso ai dati personali.

Interoperabilità tra portale e siti degli operatori

La comunicazione tra il portale e il sito avviene tramite due canali distinti:

- rest API (invio dati sul portale);
- widget (visualizzazioni dei dati contenuti nel portale).

Rest API. I contenuti da pubblicare sul portale dovranno essere inseriti necessariamente tramite questo canale. L'operatore dovrà aggiornare o realizzare il suo nuovo sito in modo che permetta l'attivazione in tempo reale delle API ad ogni aggiornamento dei contenuti pubblicati sul proprio sito. In tal modo, inserendo o modificando i contenuti[4] sul proprio sito, sarà possibile mostrarli anche sul portale di destinazione del GAL.

[4] Si specifica che si tratta di tipologie di contenuti definite (si veda paragrafo dedicato ai template).

A disposizione degli operatori sarà fornita tutta la documentazione necessaria per utilizzare le diverse API e tali materiali dovranno essere condivisi con i propri programmatori/webmaster affinché siano adeguate le strutture tecniche e inserite le credenziali (username e password) relative alle API nei diversi siti.

Widget. I widget sono porzioni di codice da inserire all'interno del sito dell'operatore. Ogni widget permetterà di visualizzare un sottoinsieme di contenuti presenti nel database del portale di destinazione all'interno del proprio sito. I widget saranno inseriti in una apposita sezione del portale, accessibile dagli operatori e dai loro programmatori/webmaster e disponibili per essere copiati e inseriti nei propri siti.

Agli operatori sarà fornita specifica assistenza tecnica telefonica e online per l'esecuzione delle operazioni sopracitate.

Requisisti obbligatori

L'operatore è tenuto a fornire un set minimo di dati per ogni contenuto pubblicato:

- almeno una categoria di riferimento (enogastronomia, evento, ecc.);
- titolo, sottotitolo e descrizione in italiano e in inglese;
- link alla pagina del sito;
- almeno due immagini (una rettangolare e una quadrata) con dimensioni minime 1024px per il lato corto ottimizzate per il web;
- località, orari di apertura e prezzo per i contenuti dove previsto (strutture ricettive, eventi, strutture culturali).

Requisiti opzionali

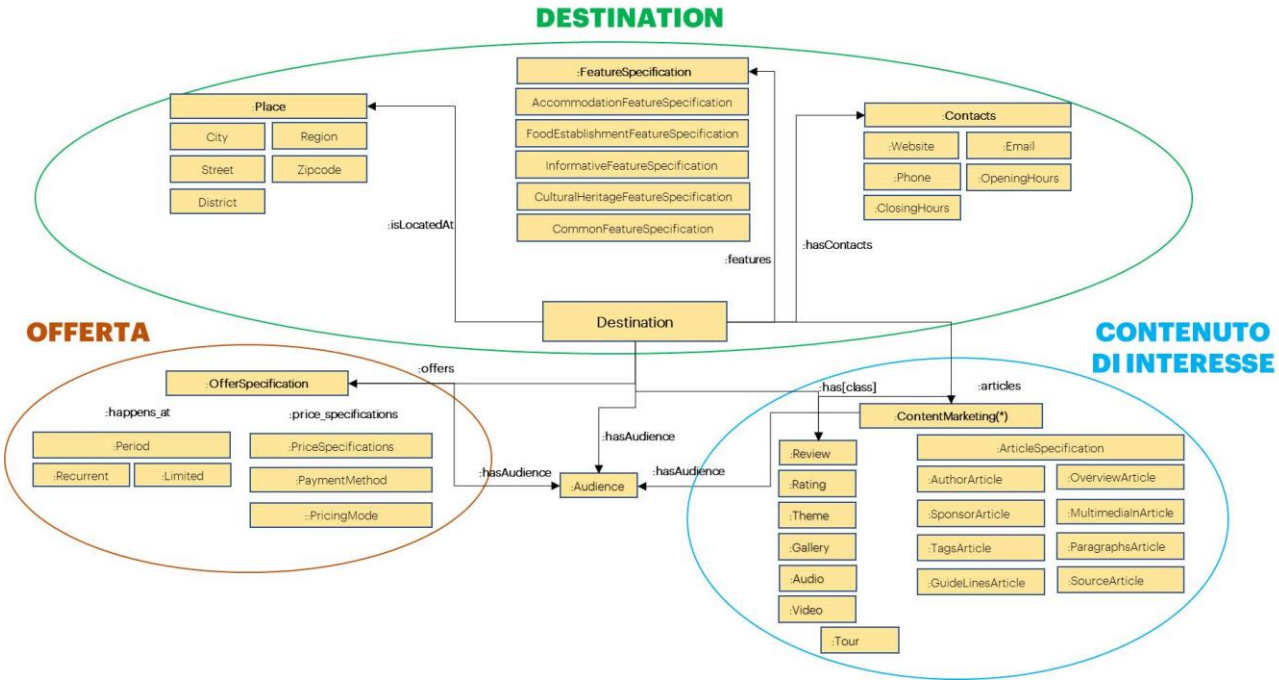
- Visualizzare i contenuti sul proprio sito in almeno due lingue, italiano e inglese.
- Inserimento di almeno un widget in evidenza in home page.
- Inserimento di tutti i dati opzionali (come raggiungere, contenuti audiovisivi, itinerario di appartenenza, ecc.).
- Aggiornamento frequente dei contenuti soggetti a variazioni.
- Sistema di acquisto e/o prenotazione.

Ontologie, template API e widget per gli operatori

Il portale di destinazione presenterà contenuti dalla triplice valenza:

- **interesse**: contenuto editoriale che può attrarre un certo target e consente di descrivere una o più "destinazioni nella destinazione", una o più offerte e/o qualsiasi tipo di evento riguardante l'esperienza turistica sul nostro territorio (es: un articolo editoriale che parla della città di Mosciano Sant'Angelo o di una particolare tradizione dell'area);
- **destinazione**: attrazione sul territorio correlabile ad un punto di interesse (coordinate x,y) oppure ad un'area geografica ("geometria") che permane nel medio-lungo termine (es. Complesso Conventuale Santi Sette Fratelli);
- **offerta**: un oggetto turistico che può essere consumato/prenotato/visitato a pagamento (es: una camera d'albergo, un ingresso al museo, prodotto tipico).

Questa "triade" rappresenta la metodologia con cui sono definite le ontologie di ambito turistico[5] che saranno utilizzate nella strutturazione dell'architettura e della clusterizzazione tematica del portale di destinazione.
Al fine di esplicitare i vari "domini" e le relazioni intercorrenti tra essi, di seguito si riporta un'illustrazione grafica che gli operatori potranno tenere presente nella realizzazione e nell'adeguamento dei propri siti per creare tassonomie e categorizzazioni più coerenti, facilitando la riconoscibilità e l'efficacia della comunicazione.



Ontologie ambito turistico | Fonte: Enit

Di seguito si elencano i dettagli relativi ad alcune tipologie di template i cui dati saranno da importare tramite API sul portale di destinazione del GAL e i widget tramite cui sui propri siti sarà possibile riportare informazioni contenute nel portale di destinazione.

Legenda:
[dati essenziali]
{dati opzionali}

Template per importazione dati tramite API

Template articolo
Dati: [titolo, sottotitolo, body copy, categoria, link, immagini (jpg o png)]

Template itinerari
Dati: [titolo, sottotitolo, body copy, categoria, link, immagini (jpg o png), tipologia, luogo] {difficoltà, durata, periodo}

[5] In linea con le direttive nazionali previste nell'ambito del Tourism Digital Hub del Ministero del Turismo e di Enit.

Template eventi
Dati: [titolo, body copy, categoria, link, immagini (jpg o png), luogo, data inizio,] {data fine, orari, costo biglietto}

Template offerte
Dati: [titolo, body copy, categoria, link, immagini (jpg o png), luogo, tipologia, data inizio,] {data fine, prezzo}

Template contenuti di interesse
Dati: [titolo, body copy, categoria, link, immagini (jpg o png), luogo, tipologia] {foto aggiuntive (jpg o png)}

Widget per gli operatori

Widget di ricerca
Da applicare nella parte alta della pagina (preferibilmente la homepage).

Widget itinerari
Da applicare nella parte bassa della pagina.

Widget eventi
Da applicare nella parte centrale o bassa della pagina.

Widget offerte
Da applicare nella parte bassa della pagina.
I widget serviranno a visualizzare i dati del portale sui siti degli operatori. L'integrazione avverrà tramite codice incorporato.

Linee Guida Editoriali: *tone of voice*

I contenuti dei nuovi portali web dovranno adeguarsi alle **linee guida del TDH022**, e pertanto andiamo a suddividere le categorie di contenuto in quattro macro-tipologie:

- **Destination** (punti di interesse, dove mangiare, dove dormire)
- **Articoli** (articoli in stile blog)
- **Itinerari** (percorsi suddivisi in tappe)
- **Eventi** (eventi culturali, mostre, concerti, ecc)

Al fine di mantenere in tutto il nuovo portale lo stesso linguaggio, gli operatori dovranno seguire le linee guida ed il *tone of voice* per la stesura dei contenuti che andremo a definire di seguito e, sicuramente, il linguaggio dovrà essere semplice e concreto, mai troppo tecnico o formale.
Ecco le 4 regole editoriali fondamentali:

- Catturare l'attenzione:
  - ✓ I testi dei titoli devono essere risultare «eye-catching» e coincisi, facilmente leggibili anche da un occhio distratto

- Niente giri di parole:
  - ✓ Una volta trovato l'argomento giusto, occorre andare dritti al punto, senza paroloni, senza giri di parole e retorica

- Abbattere i muri di testo:
  - ✓ I sottotitoli devono essere brevi ed esplicativi
  - ✓ Utilizzare il grassetto per evidenziare le parole chiave
  - ✓ Le liste sono semplici da leggere e da memorizzare
  - ✓ Usare la formula delle classifiche, quando possibile

- Vale più un'immagine di mille parole:
  - ✓ Inserire un'immagine per ogni paragrafo rende l'impatto del testo meno impegnativo e invoglierà l'utente ad andare avanti con la lettura

Tipologia di contenuto e struttura dei dati

Destination

I contenuti *destination* trattano principalmente destinazioni all'interno di una città o di uno specifico territorio (POI). Possono riguardare tematiche quali: Arte e Cultura, Natura, Strutture ricettive, Enogastronomia, Sport, Shopping, Spiritualità, Borghi. Lo stesso formato verrà utilizzato per i contenuti: Dove Dormire, Dove Mangiare, Esperienze.

Formato del contenuto
Sezioni obbligatorie

- titolo (7/15 parole)
- descrizione breve (400/800 parole)
- immagini (min 1 max 10 immagini, formato 2480x1000px)
- *destination* collegate
- indirizzo

Sezioni opzionali:

- descrizione estesa (max 5000 caratteri)
- telefono
- orari di apertura
- servizi

Articoli

Gli articoli sono utilizzati per approfondire tematiche di carattere generale. Hanno uno stile più da "blog" con un linguaggio accattivante e colloquiale. Un italiano consiglia e racconta i luoghi della sua terra.

Formato del contenuto
Sezioni obbligatorie:

- titolo (7/15 parole)
- descrizione breve (totale descrizione + paragrafi max 800 parole)
- paragrafi (almeno 1 paragrafo), ogni paragrafo ha titolo, testo e una immagine

- immagine principale (formato 1600x1000px)
- *destination* collegate

Sezioni opzionali:

- sottotitolo (15/17 parole)
- indirizzo
- tempo di lettura
- autore
- sponsor

Itinerari

I contenuti **itinerario** sono utilizzati per parlare degli innumerevoli percorsi a tappe sul nostro territorio da intraprendere a piedi, in macchina, in bicicletta, in moto o in barca. Ogni articolo è diviso in paragrafi che rappresentano le singole tappe dell'itinerario. La differenza tra itinerario ed escursione sta nella lunghezza del viaggio intrapreso: itinerario più giorni, escursione in giornata.
Ogni articolo deve raccontare il percorso specificando anche lunghezza, tempistiche e caratteristiche di ogni tappa.

N.B. L'itinerario deve essere suddiviso in «giorni», è necessario indicare per ogni giorno le tappe associate. Inoltre, ogni tappa deve corrispondere ad una sola *Destination*, che sarà anche il titolo «assoluto» della tappa stessa.

Formato del contenuto
Sezioni obbligatorie

- titolo (7/15 parole)
- descrizione (da 400 a 800 parole)
- immagine principale (formato 800x500px)
- *destination* collegate
- tipologia
- durata
- difficoltà
- numero di tappe
- tappe, ogni tappa deve avere un titolo, una immagine e un testo

Sezioni opzionali

- sottotitolo (max 4 parole)
- periodo
- indirizzo
- sponsor
- distanza tra le tappe

Eventi

Utilizzato per raccontare i principali eventi che si svolgono in tutta Italia, che essi siano culturali, sportivi, fieristici ecc. Oltre a una sezione descrittiva, in cui si parlerà dell'evento (Festival, Mostra, Concerto, Evento sportivo, Sfilate) è necessario inserire anche le specifiche di orario, costo, location.

Per la *Destination* associata all'Evento sarà necessario condividere anche tutte le relative informazioni del luogo in cui si svolgerà (Es: servizi, orari, indirizzo, etc.), seguendo le linee guida del template *Destination*.

Formato del contenuto
Sezioni obbligatorie

- titolo (7/15 parole)
- descrizione (max 800 parole)
- immagine principale (formato 1600x1000px)
- *destination* collegate
- indirizzo
- date di inizio e fine
- orari

Sezioni opzionali

- prezzo
- servizi

Note finali

Le presenti linee guida potranno subire modifiche e integrazioni successive, in ottica di adptive management e nell'eventualità di nuove esigenze che potranno emergere nella fase esecutiva di implementazione del portale di destinazione. Anche in tal caso, sarà fornito affiancamento di tipo tecnico tramite telefono e/o online agli operatori.