

Metodologie Informatiche Applicate al Turismo

1. Introduzione

Paolo Milazzo

Dipartimento di Informatica, Università di Pisa
<http://www.di.unipi.it/~milazzo>
milazzo@di.unipi.it

Corso di Laurea in Scienze del Turismo
A.A. 2013/2014

Sommario

- 1 Introduzione al corso
- 2 Web e turismo: motivazioni

Scopo del corso

- Il corso ha lo scopo di fornire nozioni di base su Internet e sul World Wide Web
- A tal fine, gli argomenti trattati saranno (indicativamente) i seguenti:
 - ▶ (pochissime) nozioni di base di architetture degli elaboratori e programmazione
 - ▶ nozioni di base sulle reti di computer
 - ▶ protocolli e tecnologie alla base del World Wide Web
 - ▶ lo sviluppo di siti web: i linguaggi HTML e CSS
 - ▶ panoramica sulle nuove tecnologie di sviluppo di siti e applicazioni web
 - ▶ la progettazione di siti web e aspetti di usabilità

Materiale del corso

- Lucidi delle lezioni
- Manuali, corsi e tutorial disponibili in rete:
 - ▶ <http://www.w3schools.com> (in inglese)
 - ▶ <http://www.html.it>
- Google e Wikipedia !!!!
- Il corso non prevede un libro di riferimento (anche se su HTML e Web ne esistono infiniti...)

Articolazione delle lezioni

- Le lezioni si svolgeranno in parte in aula (circa il 70%) e in parte in laboratorio (circa il 30%)
- In aula si tratteranno tutti gli argomenti del corso tramite lezioni frontali
- In laboratorio si faranno esercitazioni sulla realizzazione di pagine web usando i linguaggi HTML e CSS

Esame

- L'esame consisterà in **scritto + orale**
 - ▶ Lo scritto verterà sull'utilizzo dei linguaggi HTML e CSS
 - ▶ L'orale invece verterà sugli argomenti "teorici" visti a lezione
 - ▶ Prima di poter sostenere l'orale **è necessario superare lo scritto!**
- Alla fine del corso verrà resa disponibile una **lista dettagliata degli argomenti** trattati nel corso (utile per preparare l'orale)
- Ci sarà una prova in itinere (probabilmente verso metà aprile) per gli studenti che frequentano il corso
 - ▶ La prova in itinere **rimpiazza lo scritto**: chi la supera può accedere direttamente all'orale (dopo la fine del corso)
 - ▶ Chi si presenta allo scritto dell'appello ufficiale **rinuncia** automaticamente al voto ottenuto nella prova in itinere
 - ▶ Allo stesso modo chi si presenta a uno scritto **rinuncia** automaticamente al voto ottenuto in scritti di appelli precedenti
- **Carico aggiuntivo** (per chi non raggiunge il limite di frequenza stabilito per il corso): realizzazione di un progetto (sito web) da concordare con il docente

Sommario

1 Introduzione al corso

2 Web e turismo: motivazioni

Perchè il web nel turismo?

- In alcuni casi il web è uno strumento di sintesi efficace (siti che raccolgono offerte di tanti soggetti)
- Sistema rapido e a basso costo

- Fonte Eurostat: l'89% delle aziende che operano nel settore del turismo si è dotato di un sito Internet o di una homepage, contro una media del 61% negli altri settori. Qualità dei servizi nell'e-business: il 63% delle aziende offre accesso diretto a cataloghi e listini prezzi (in media il 28% delle aziende impegnate in altri settori).
- In Italia l'utilizzo del Web ha preso piede nel turismo prima che negli altri settori
 - ▶ nel 2005 in media il 54% delle aziende aveva un sito Internet; nel settore alberghiero, la percentuale sale al 92%, con il 43% dei siti in grado di gestire ordini e prenotazioni online.

Il settore alberghiero

- Il settore alberghiero si può considerare precursore nell'utilizzo dei processi di e-business
- Gli operatori del settore alberghiero spesso si appoggiano a **fornitori di servizi esterni** (e.g. portali del turismo, sviluppatori di siti web, ecc...) per gestire la propria presenza su Internet
- Questi fattori sicuramente non annullano i vantaggi di una così vasta presenza su Internet, ma di fatto privano il settore delle economie e del miglioramento di produttività associati con l'integrazione delle tecnologie ICT.

Il Web nel turismo

- L'utilizzo di tecnologie legate al web nel turismo consente di stabilire un **rapporto più stretto e duraturo con i clienti**
- Può essere uno strumento per:
 - ▶ rimanere in contatto con i clienti anche dopo la conclusione del soggiorno o evento turistico
 - ▶ monitorare e aumentare la soddisfazione dei clienti
 - ▶ creare un legame personale tra i clienti e la struttura

Comunicazione tramite e-mail (o simili)

- Consente di raggiungere i clienti anche dopo che sono tornati a casa
 - ▶ alternativa ai questionari in loco
 - ▶ offre grandi risparmi rispetto alla posta ordinaria
 - ▶ velocità di reazione: offerte “last minute”

Nuovi servizi

- Il web sviluppa il senso di appartenenza del viaggiatore a un gruppo
- Community, social network, forum, album fotografici online
- Visualizzazione in tempo reale delle informazioni sulle destinazioni scelte, variazione degli orari
- Feedback da parte degli utenti (e.g. Tripadvisor)

Perchè studiare il Web in un Corso di Studi sul turismo

- Un progetto professionale di utilizzo del Web in ambito turistico richiede una comprensione profonda delle specificità del Web
- E' comprensibile che un'azienda che lavora nell'ambito del turismo si rivolga a un **fornitore di servizi** per gestire la propria presenza sul web
- Ciò nonostante. è importante conoscere la tecnologia retrostante, ad esempio:
 - ▶ I limiti tecnologici (e.g. ampiezza di banda della comunicazione)
 - ▶ I problemi di compatibilità e accessibilità
 - ▶ Le varie peculiarità delle tecnologie alternative per presentare contenuti sul web (HTML, Blog, Wiki, CMS, ecc...)
- La **conoscenza delle tecnologie** consente di:
 - ▶ capire quali servizi possano fare al caso proprio
 - ▶ interagire più efficacemente con chi gestisce la propria presenza sul web
 - ▶ valutare più criticamente i prodotti/servizi ricevuti