

**06 NOVEMBRE 2018**  
**ORE 15**

T3 INNOVATION c/o UNIBAS

Via dell'Ateneo Lucano  
POTENZA

**innovACTION Lab**

Business Models  
for  
Sustainable  
Tourism

**SEMINARIO PER LA FORMAZIONE  
CONTINUA NEL TURISMO.  
E-TOURISM: DIGITAL MARKETING E STRATEGIE  
DI BUSINESS ONLINE**

# DESIGN DELL'ESPERIENZA TURISTICA, ONLINE E OFFLINE.

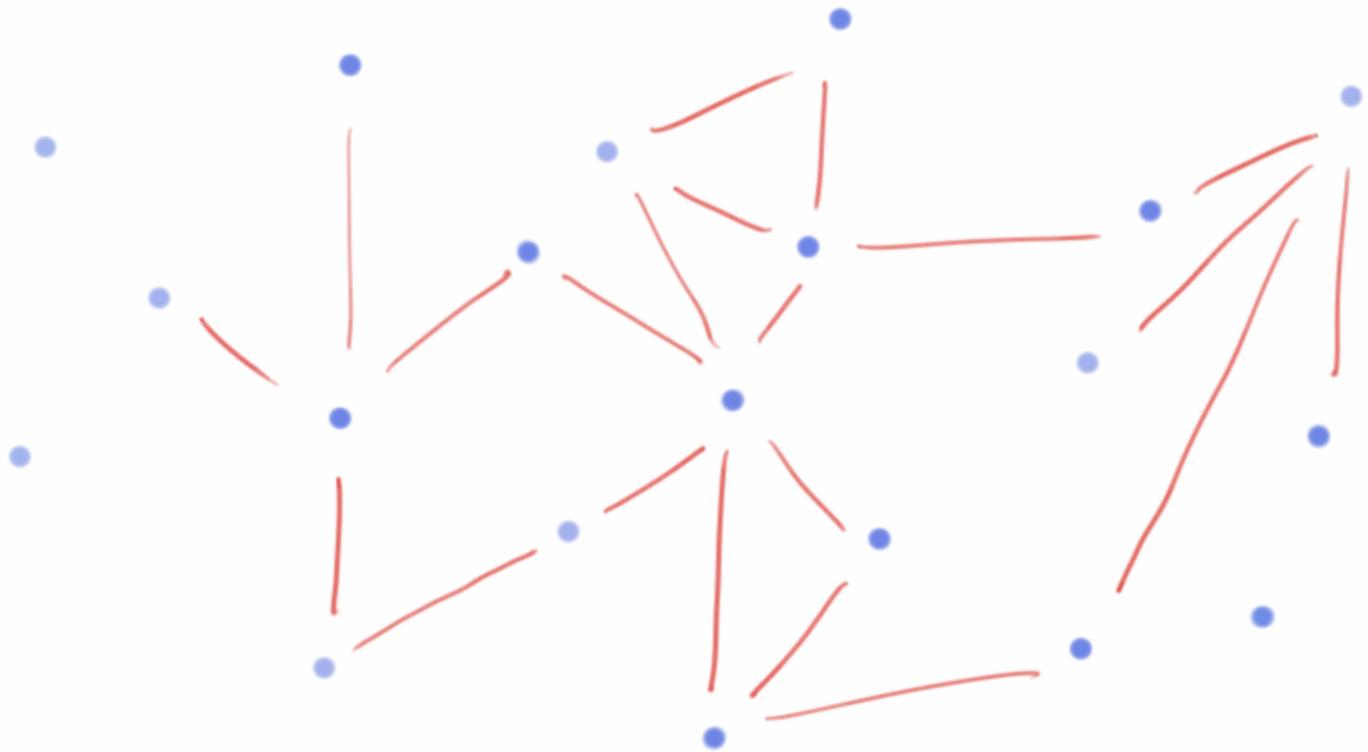
*Bianca Bronzino*

# ARET Pugliapromozione

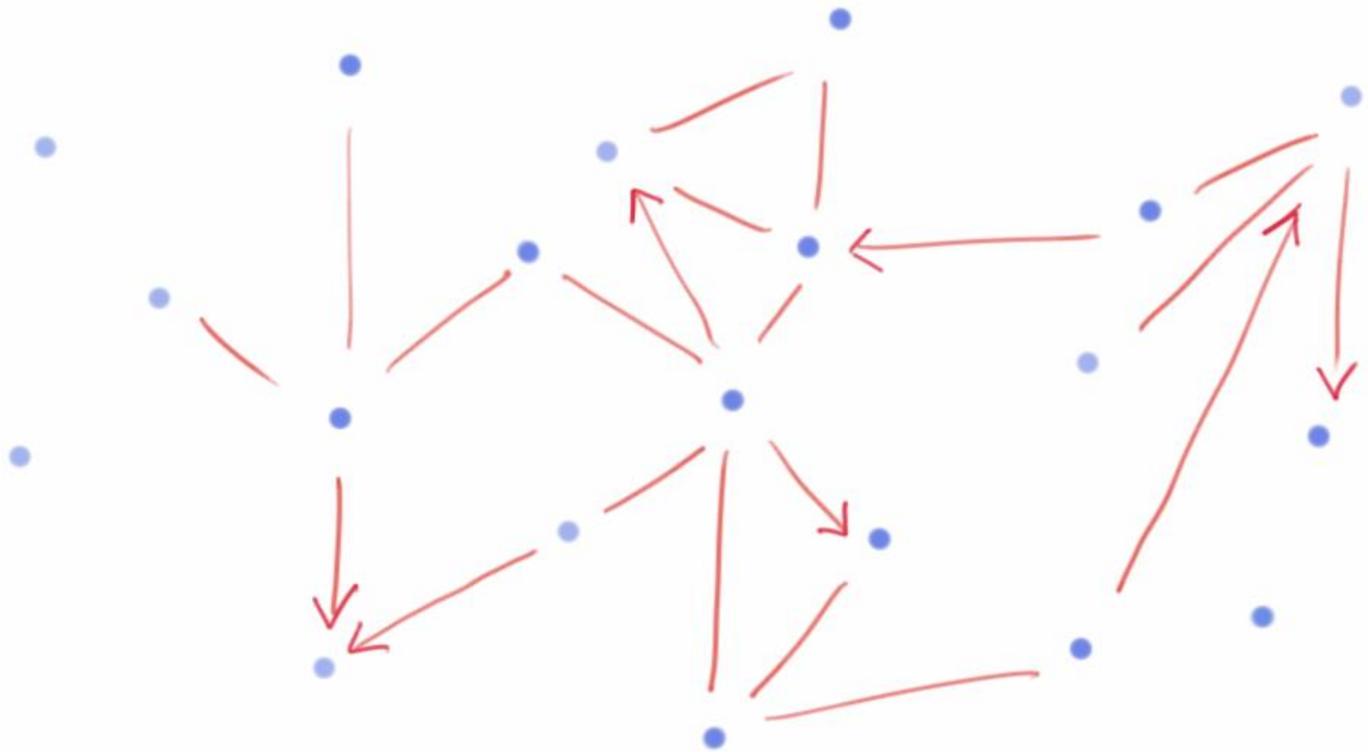
[www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it)

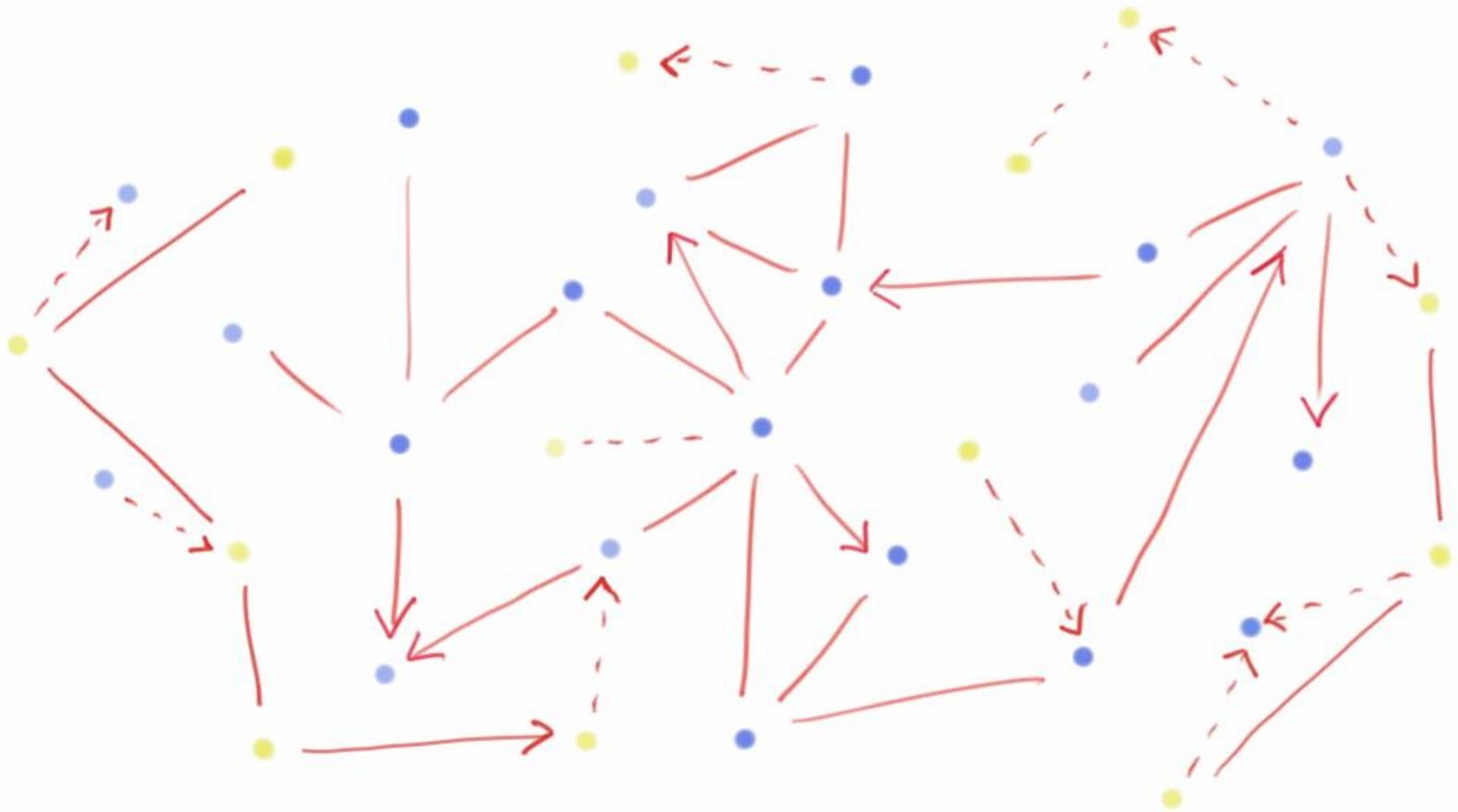
# L'architettura dell'informazione

Architecta - Società Italiana di Architettura dell'informazione  
[www.architecta.it](http://www.architecta.it) – [www.iasummit.it](http://www.iasummit.it)

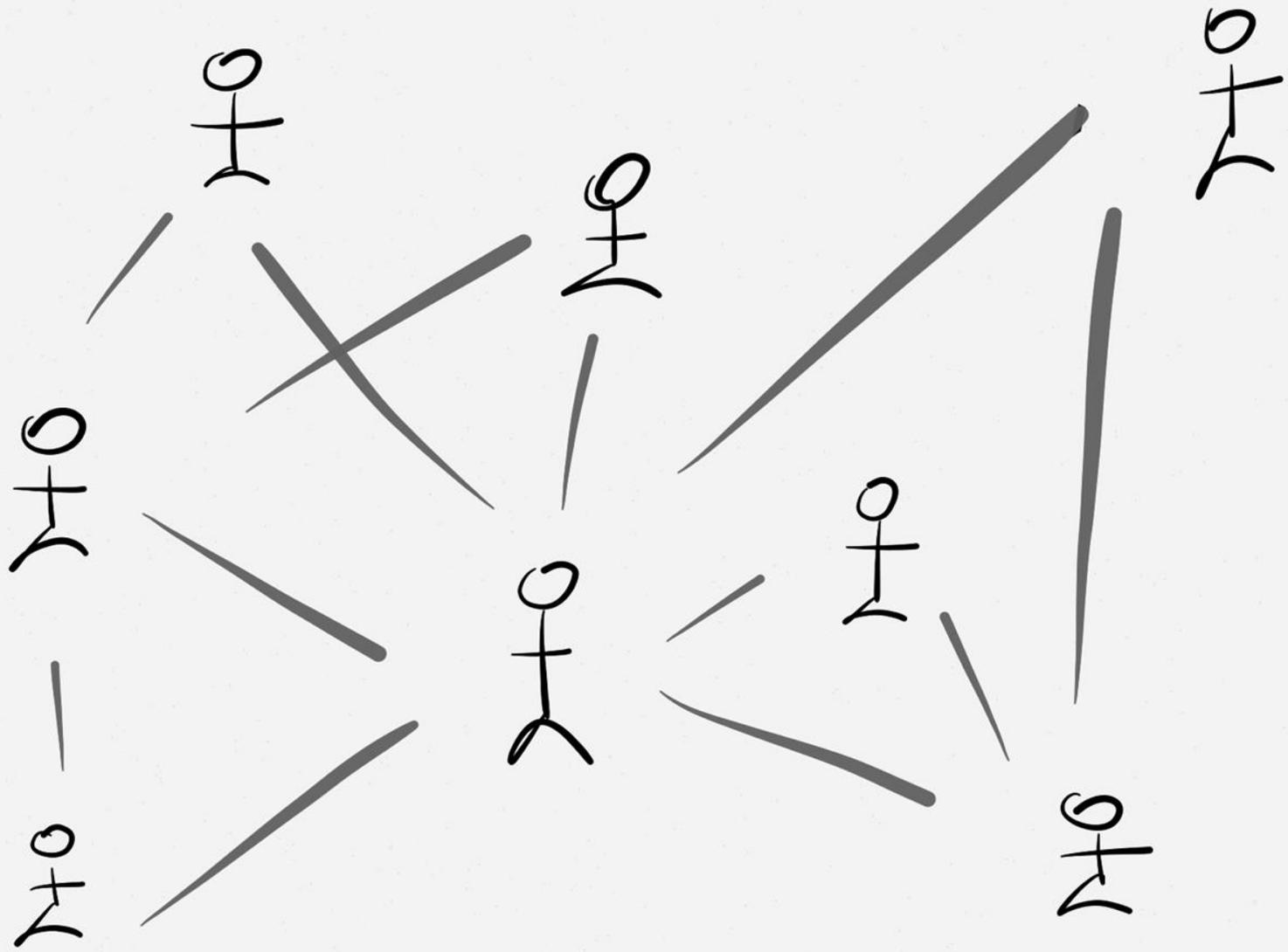


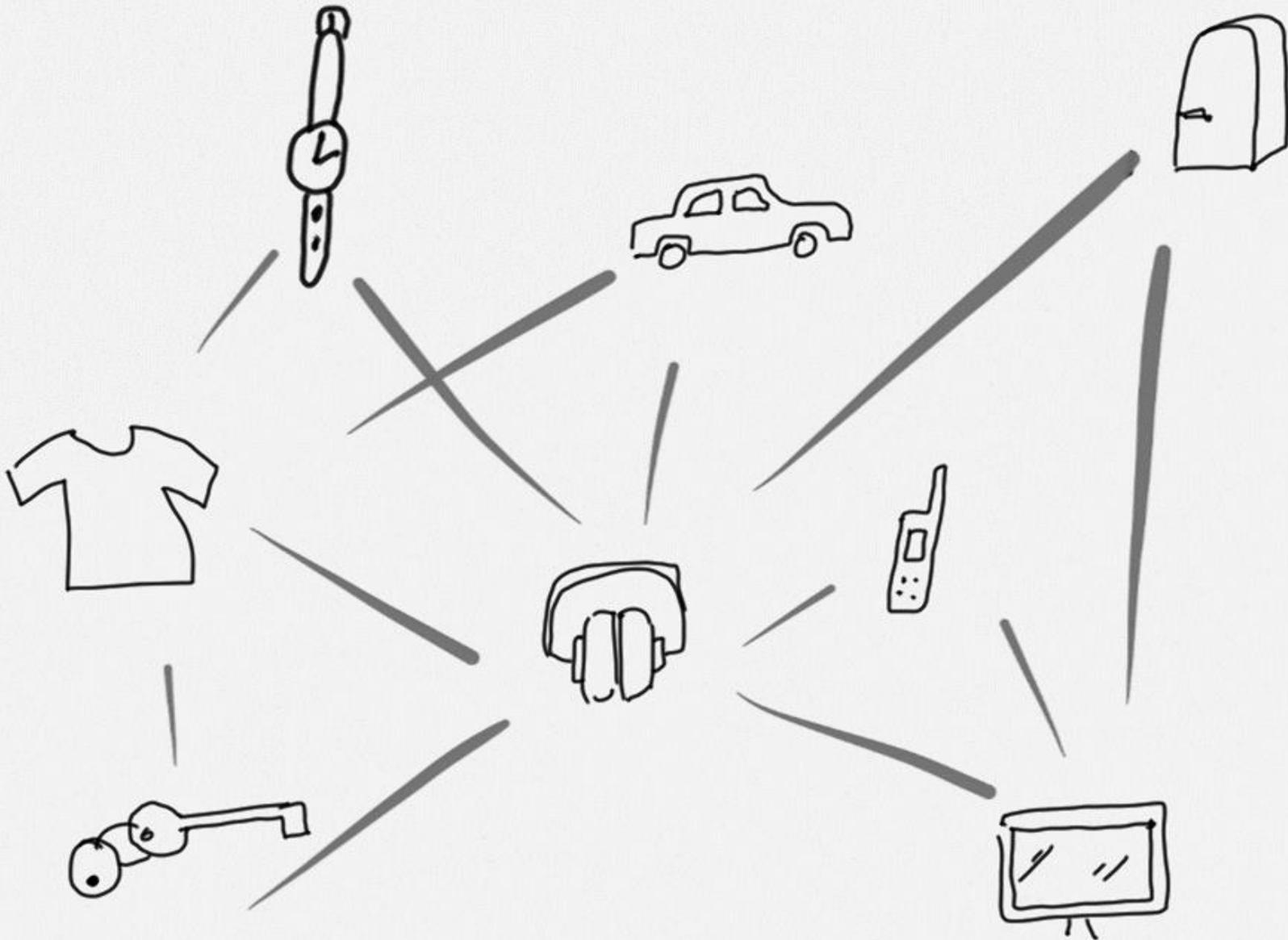
F.Badaloni per ENIT





F.Badaloni per ENIT





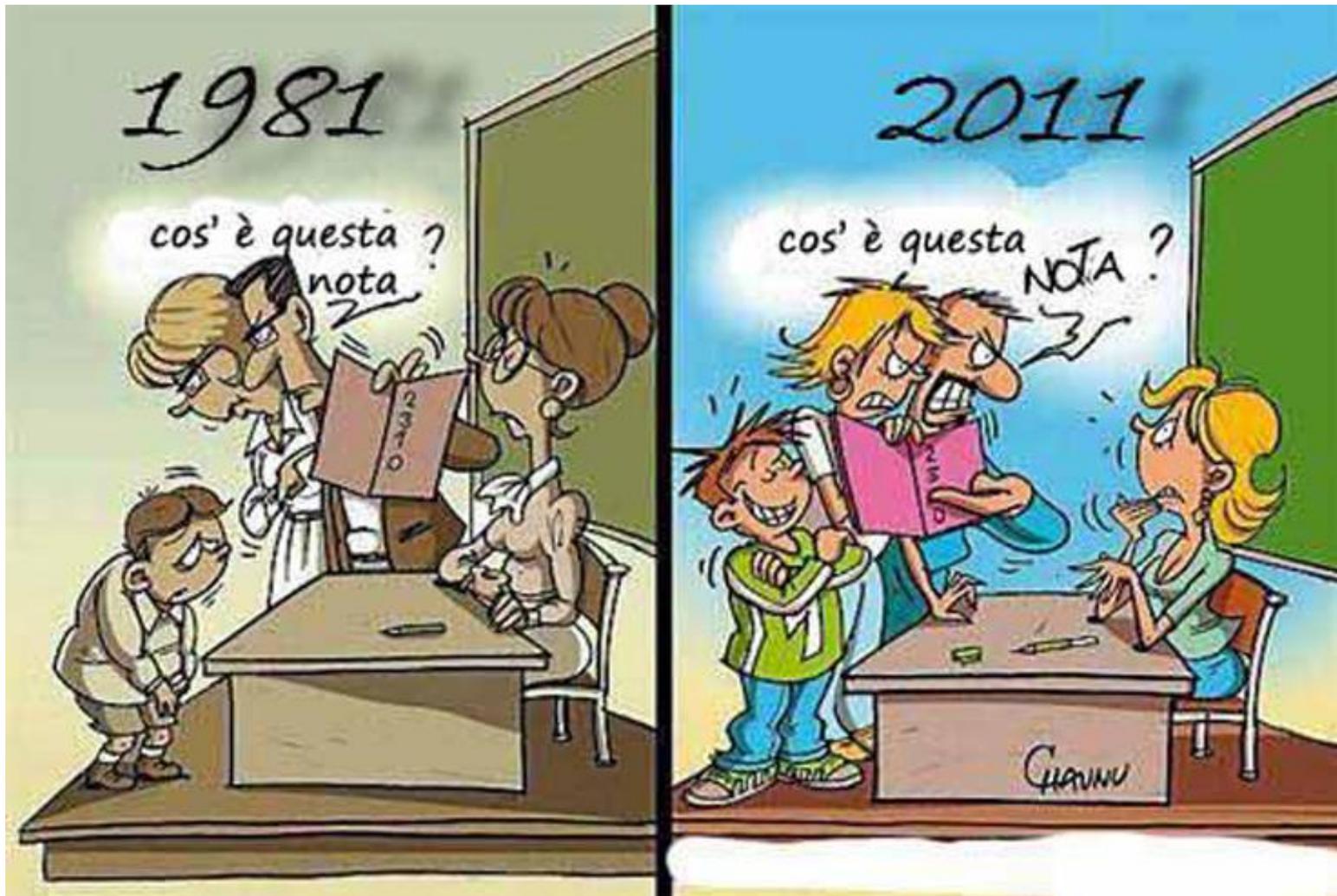
F.Badaloni per ENIT

Raggiungere gli obiettivi di  
business

=

Soddisfare i bisogni dei  
clienti/Utenti

# Una nuova rivoluzione copernicana



“Il cliente  
(non)  
ha sempre ragione”

# User Experience Design

=

progettare l'esperienza  
che una persona fa, usando un  
prodotto o un servizio

User Experience Design

User Centered Design

User Interface

User Research

User

Uomo

Umanità

# Siamo UMANI

*Abbiamo bisogno di:*

Vedere, guardare, osservare,

Toccare, sfiorare, palpare,

Sentire, annusare,

Ascoltare,

Degustare.

Abbiamo bisogno di **emozionarci**.



*“E quindi uscimmo a riveder le stelle” (Dante, Inferno XXXIV)*

Abbiamo bisogno di **meravigliarci**.



Abbiamo bisogno di **ricordare**.





# Personas > aspettative > ...sorpresa

Mario



Giulia



Federico



Simona



Cosa posso fare io  
per il mio ospite?

Progettate l'esperienza  
che i **vostr**i ospiti  
possono vivere con **voi**

Scegliete i vostri ospiti

Il viaggio  
come evento della vita

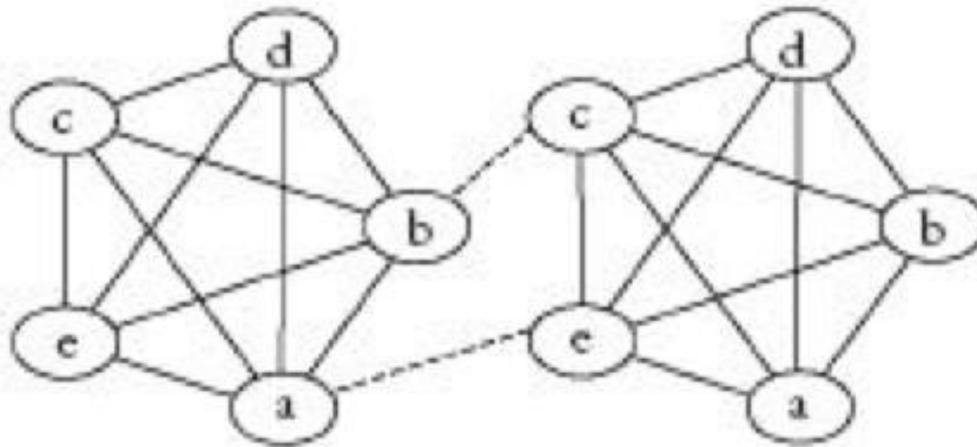
«Un fatto non raccontato è  
come se non fosse mai  
accaduto»

Oscar Farinetti

“Non vendiamo stanze,  
vendiamo esperienze”

# Cos'è un'esperienza?

- ✓ è un **processo**, una serie concatenata di eventi che si svolgono nel tempo e nello spazio
- ✓ implica una **modificazione** del nostro stato psico-fisico
- ✓ si sedimenta e influisce su **scelte** future

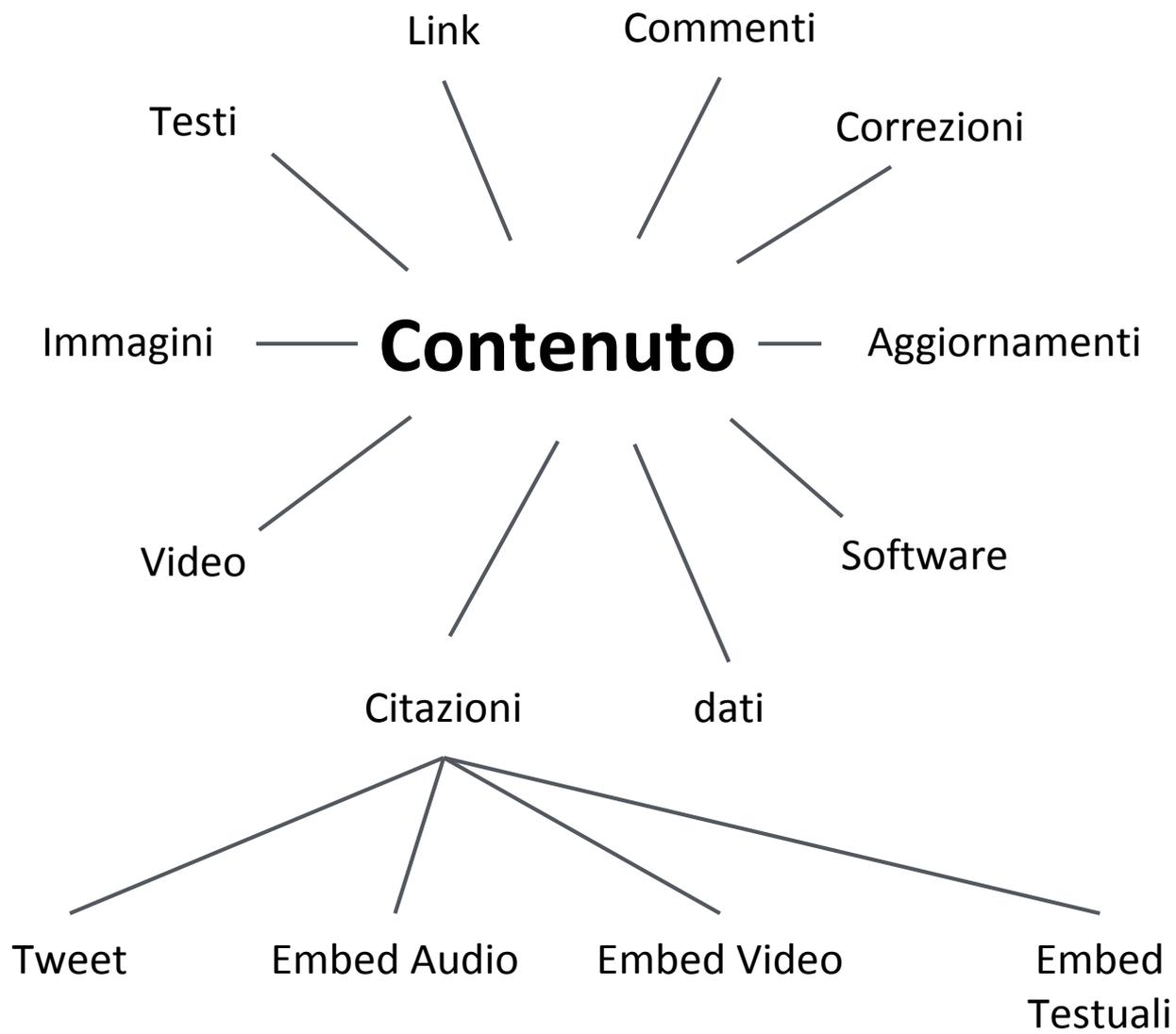


Clay Shirky, *uno per uno, tutti per tutti. Il potere di organizzare senza organizzazioni*

Raccontatevi lì  
dove il vostro  
prodotto/servizio  
ha un **senso**

Scegliete la vostra storia  
e portatela online

Scegliete i contenuti  
**con cura**



Cosa vogliamo  
che sia “nodo”  
per i nostri utenti?

F.Badaloni per ENIT

Quali “archi”  
per i nostri utenti?

F.Badaloni per ENIT

# Ogni pagina è un *hub*

## PRIMA

- Che prezzi ha?
- Come sono le stanze?
- Come sono i bagni?
- Si mangia?
- Cosa c'è vicino da vedere?
- Come ci arrivo?

## ADESSO

- Qual è la loro storia?
- Chi sono? Cosa fanno?
- Cosa si può fare?
- Chi incontrerò?
- Cosa si dice di loro?
- Dove si trovano?

Se prima il sito  
era la vostra **vetrina** online,  
adesso è **casa** vostra:  
agghindatela e portate gli amici.

**Date valore alla vostra  
«filiera degli affetti»**

# Create relazioni e portatele online

Offline > Online > Offline > *Onlife*\*

**Il prodotto/servizio**  
che fareste vivere  
al vostro miglior amico  
è il vostro **miglior** prodotto.

Ciò che consigliereste  
al vostro miglior amico  
è ciò che **arricchisce**  
il vostro prodotto/servizio,  
lo rende **esperienza**,  
già online.

*“Do what is your best  
and link to the rest”*

Jeff Jarvis



**SIAMO CIO' CHE CONNETTIAMO**

**"Digitale è reale"**

[www.iasummit.it](http://www.iasummit.it)

**Modificate il territorio.**

Quale **valore** vogliamo che i nostri utenti condividano?

Scegliete i vostri valori,  
circondatevi di chi li **condivide**  
e progettate insieme  
esperienze.

“Le comunità già esistono,  
pensa piuttosto a come  
aiutarle a fare quel che  
vogliono fare”

Mark Zuckerberg

# Grazie!

[bianca.bronzino@tiscali.it](mailto:bianca.bronzino@tiscali.it)  
[b.bronzino@viaggiareinpuglia.it](mailto:b.bronzino@viaggiareinpuglia.it)