



D 4.1 Linee guida per la sperimentazione Pilota

Work Package 4 Sperimentazione Pilota & Valutazione





Titolo del progetto	EuBike – European Cyclotourism Educational Programme
Programma	KA3
Progetto n°	543386-LLP-1-IT-KA3-KA3MP
Work-Package n°	4
Deliverable n°	4.1
Partner responsabile	IMC Krems (P4)
Contact details	IMC FH Krems Piaristengasse 1, 3500 Krems Austria
Contributors	Maria Katelieva maria.katelieva@fh-krems.ac.at Walter Grassl walter.grassl@fh-krems.ac.at
Contractual Date of Delivery	Febbraio 2015
Actual Date of Delivery	Giugno 2015
Abstract	Questo documento rappresenta una linea guida per sostenere le attività di sperimentazione pilota. Si compone di una serie di indicazioni, comprese le procedure istituzionali, organizzative e socio-culturali per facilitare la sperimentazione in ogni paese, inclusi gli strumenti di supporto e modelli da utilizzare per il processo di valutazione
Status d'approvazione:	Approvato
Method of Distribution:	Email / Sito web EuBike



Obiettivo del documento

Questo documento rappresenta un tutorial per sostenere l'attività di sperimentazione. Si compone di una serie di linee guida, comprese le procedure istituzionali, organizzative e socio-culturali per facilitare la sperimentazione pilota in ogni paese, tra cui strumenti e modelli di supporto da utilizzare per il processo di valutazione.

Struttura

La prima parte di questo documento descrive le linee guida per l'implementazione del test pilota. La seconda parte si collega a strumenti e modelli di supporto.

PRIMA PARTE: Linee guida per l'attuazione del test pilota

Perché testare?

- Al fine di provare e validare il modello sviluppato nel WP2 e WP3 nel contesto reale
- individuare le barriere, criticità e punti di forza del modello proposto e ottimizzarlo
- identificare i meccanismi per raggiungere il gruppo target
- Per migliorare l'integrazione tra l'offerta e la domanda e coinvolgere entrambe le parti nella co-creazione di prodotti turistici

Testare cosa?

- **La Piattaforma educativa** che formerà gli operatori del settore (dell'offerta) per creare, promuovere e gestire nuovi prodotti cicloturistici
- **La piattaforma Social & Sharing e l'APP Mobile**, che sarà utilizzata dalla domanda per recensioni semi strutturate all'offerta;

Chi?

I seguenti partner (in collaborazione con i loro partner locali) sono responsabili per l'organizzazione e l'attuazione della sperimentazione nelle varie regioni pilota:

- **Superficie 8** (P1) in Italia (Umbria: Lago Trasimeno , Cascata delle Marmore, Assisi- Spoleto-Norcia)
- **IMC UAS Krems** (P4) in Austria (Thaya valley)
- **ETE** (P5) in Germania (Teutoburger Wald)
- **ZOI** (P7) in Svizzera (Cantone di Ginevra e suoi dintorni, Regione Lemano)



Come e quando?

I partner locali individueranno percorsi di cicloturismo (ad esempio, 1 per ogni pilota di regione) e li descriveranno nella **Piattaforma Social & Sharing**. Essi potranno anche contattare operatori turistici locali e chiedere loro se presentare i loro prodotti / servizi sulla piattaforma. In seguito i cicloturisti (esperti in bicicletta, ciclisti) saranno invitati a partecipare a visite guidate, organizzate e guidate dai partner locali al fine di verificare e rivedere i contenuti della piattaforma e lasciare una serie di recensioni ed idee per il miglioramento dei prodotti già esistenti. Nel frattempo, un seminario apposito sarà organizzato per gli operatori del settore (offerta di servizi nel settore del turismo, dmo, associazioni di cicloturisti, etc), al fine di promuovere la piattaforma di apprendimento e lo spazio di discussione virtuale per co-creare prodotti turistici.

1. Si consiglia di implementare due tour in bicicletta, coinvolgendo la “domanda” (ciclisti esperti e cicloturisti) al fine di recensire e testare i prodotti ciclistici ed i servizi all'interno **della Social & Sharing Platform e l'applicazione** mobile, che è lo strumento di feedback per i ciclisti. Prima del primo tour in bicicletta saranno i partner locali a caricare le informazioni sui servizi locali turistici ed i punti di interesse, che saranno visitati durante il tour.
Inoltre i ciclisti saranno invitati a scrivere le loro recensioni tramite l'applicazione Mobile. Dopo il primo tour, I partecipanti dal lato dell'offerta saranno chiamati a leggere le recensioni dei turisti in uno spazio di discussione virtuale al fine di comprendere e discutere i loro bisogni. Il periodo per l'organizzazione del primo tour è programmato per **l'inizio di settembre**.
2. L'incontro / laboratorio per testare la piattaforma educativa dovrebbe essere organizzata a parte, dal momento che il target di questo strumento digitale include solo il lato dell'offerta (es. esperti di turismo, destination manager, operatori turistici, albergatori, associazioni di ciclismo ecc.). Gli operatori turistici locali saranno invitati ad acquisire familiarità con i contenuti della piattaforma educativa e con la presentazione dei loro prodotti e servizi sulla piattaforma Social & Sharing. Se possibile, il laboratorio per gli operatori dell'“offerta” dovrebbe avvenire dopo il primo tour in bicicletta e prima del secondo, in modo che i partecipanti possano leggere e discutere le recensioni già caricate da ciclisti e iniziare con la co-creazione / valorizzazione dei loro prodotti. I prodotti saranno poi testati di nuovo durante il secondo tour in bicicletta. Un obiettivo importante del workshop dell'“offerta” è di creare una rete di fornitori e lanciare la co-creazione di prodotti mediante l'uso dello spazio discussione virtuale.
3. Il **secondo tour** in bicicletta (“evento educativo e dimostrazione” come proposta di progetto) alla fine della stagione turistica (ottobre / novembre) dovrebbe coinvolgere anche i principianti e non professionisti (ciclisti), che dovrebbero testare gli strumenti ICT ottimizzati lungo il percorso con i partecipanti al primo tour e dare feedback dal punto di vista del cliente. Dopo il secondo tour gli operatori turistici avranno di nuovo la possibilità di migliorare i propri servizi secondo le recensioni dei turisti.





4. Al termine del test pilota dovrà essere organizzato un **evento** promozionale finale, organizzato dal partner locale, dove gli operatori dell'offerta e della domanda si incontreranno di persona. Dal lato dell'offerta si dovrebbero presentare i nuovi prodotti ottimizzati e / o valorizzare i prodotti già esistenti seguendo i suggerimenti dei cicloturisti coinvolti nella sperimentazione.

Con chi?

Come detto in precedenza, l'incontro/ workshop dell'offerta riunisce esperti locali del turismo e fornitori di servizi (ad esempio esperti di turismo, destination manager, tour operator, albergatori, ecc.). Per il primo tour in bicicletta si consiglia di contattare le società ciclistiche locali ed esperti di ciclismo della regione. I partecipanti al primo tour potrebbero quindi contattare altri ciclisti (principianti, famiglie, ecc.), che desiderano partecipare al secondo tour. Il secondo tour dovrebbe testare la fruibilità degli strumenti anche per principianti.



Promuovere il secondo tour sui social media (e.s. Facebook: evento) al fine di arricchire i potenziali partecipanti e disseminare le attività di EuBike

Come procedere?

La piattaforma educativa, la piattaforma **Social & Sharing** e la App Mobile sono rivolte ai diversi gruppi target (dell'offerta che della domanda), quindi si consiglia di dividere il test nelle seguenti fasi: (1) Prova della piattaforma educativa e Marketing per il lato dell'offerta; (2) Test della Piattaforma eMarketing e Mobile App per la domanda.

Prova della piattaforma educativa e della piattaforma Social & Sharing (lato offerta)

Target group: lato offerta/operatori turistici locali & associazioni ciclistiche

Partecipanti: ~ 20 pax¹ per regione pilota

Inizio: dopo la conclusione delle traduzioni dei moduli formativi

Durata: 1 giorno

Obiettivi: far familiarizzare gli operatori turistici locali con i contenuti della piattaforma educativa; spiegare come funziona la Piattaforma social e sharing e discutere dei loro prodotti, presentati sulla piattaforma; introdurre la discussione su uno spazio virtuale, dove saranno co-creati i prodotti futuri.

¹ If there are not enough participants in this piloting phase, please make sure to disseminate the digital tools developed within the project among other cyclists from the region, in order to receive enough feedback on the developed tools (at least 20 questionnaires).





1. Entrare in contatto con gli operatori turistici locali (in particolare con quelli che si "visitano" durante il tour) e chiedere loro di inviare le informazioni e le immagini dei loro prodotti / servizi, al fine di caricarli sulla piattaforma Social & Sharing. Caricare i dati prima dell'inizio del test pilota, in modo che le informazioni sui prodotti turistici siano visibili per entrambi, offerta e domanda.
2. Invitare operatori turistici locali al **workshop** per fargli conoscere i contenuti della piattaforma educativa e della Piattaforma social&sharing. Fornire loro link alle piattaforme, in modo che possano conoscerle in anticipo.

Organizzare il workshop per l'offerta, dopo il primo giro in bicicletta, permetterà di discutere con gli operatori turistici locali le recensioni scritte sui loro prodotti / servizi durante il test pilota.

3. Guidare i partecipanti al workshop attraverso la piattaforma educativa e presentare i **diversi argomenti e materiali didattici**. Se alcuni argomenti non sono rilevanti per tutti i partecipanti, ci si concentrerà su quelli, che sono interessanti per tutti.
4. Presentare la Piattaforma social&sharing, spiegando ai partecipanti, quali sono i vantaggi della piattaforma per l'offerta e la domanda. Discutere con i partecipanti le presentazioni dei loro prodotti sulla piattaforma e cercare di definire aspetti cruciali di questo tipo di promozione online.
5. Introdurre lo spazio di discussione virtuale (forum) e spiegare come sta per essere organizzato. Se ci sono recensioni caricate dai ciclisti, discutere di come le loro osservazioni potrebbero contribuire allo sviluppo e l'ottimizzazione dei prodotti turistici. Discutere la possibilità di co-creare prodotti turistici attraverso lo spazio virtuale di discussione, interagendo con altri fornitori ed, utilizzando i feedback dei ciclisti.
6. Provare a delineare il modo in cui i fornitori presenteranno i loro prodotti migliorati/ co-creati durante l'evento finale, dove l'offerta e la domanda si incontreranno per discutere i risultati del test pilota.
7. Distribuire lo strumento di feedback e chiedere ai partecipanti di compilare i questionari al fine di dare il loro feedback sugli strumenti ICT.
8. Scrivere una breve relazione sul Workshop ([use template](#))
9. Alcuni suggerimenti per la sede degli eventi
 - o ... un ambiente accogliente che faciliti le buone condizioni di lavoro
 - o ... accesso ad Internet per tutti i partecipanti / tirocinanti (WLAN)
 - o ... un proiettore e uno schermo
 - o ... materiali come lavagne, flipchart ecc





www.eubike.bike - www.facebook.com/EuBikeProject

- ... posizionamento flessibile di sedie e tavoli
 - ... possibilità di dividere in gruppi di lavoro più piccoli
 - E 'raccomandabile che i partecipanti portino il proprio computer portatile, quaderni, etc.
10. Alcuni suggerimenti per la selezione dei partecipanti: i partecipanti dovrebbero ...
- ...essere fornitori di servizi turistici locali o che lavorano in organizzazioni (DMOs, ONGs etc.)
 - ... avere un legame personale con la rispettiva destinazione turistica
 - ... essere disposti a presentare i propri prodotti / servizi nella Piattaforma sociale e di condivisione per migliorarli o co-creare nuovi prodotti (in collaborazione con gli esperti di ciclismo)
 - avere abbastanza computer e competenze digitali per utilizzare la piattaforma
- ... essere disposti ed in grado di implementare (o contribuire alla realizzazione) di prodotti turistici concreti per sviluppare il cicloturismo nella destinazione

Prova della Social & Sharing Platform e della App Mobile (lato della domanda)

1. Primo tour in bicicletta (+ workshop per la domanda)

Target group: Partecipanti al focus group + altri professionisti / esperti di ciclismo

Partecipanti: max. 20 pax² per regione pilota

Inizio: Settembre 2015

Durata: 1-2 giorni

Obiettivi: introdurre la Piattaforma social&sharing ed i materiali didattici per la domanda; testare la Piattaforma social&sharing e l'applicazione mobile sviluppata durante la fase WP2; testare i prodotti turistici / servizi forniti. Definire il percorso in dettaglio, scegliere i punti di interesse e il servizio che verrà utilizzato per farli conoscere ai potenziali partecipanti. Decidere dove ci si fermerà per la valutazione del percorso e per testare l'applicazione Mobile (scrivendo recensioni).

Concordare la durata del tour e discutere di ogni sua parte: punto d'incontro, attrezzature, pausa pranzo, fermate, alloggio (se il tour è più lungo di un giorno), mezzi alternativi di trasporto, ecc..)

² If there are not enough participants in this piloting phase, please make sure to disseminate the digital tools developed within the project among other cyclists from the region, in order to receive enough feedback on the developed tools (at least 20 questionnaires).





Contattare i fornitori di servizi turistici scelti al fine di informarli circa il tour e per effettuare prenotazioni. Chiedere se vogliono presentare i loro servizi sulla piattaforma social&sharing.

- 1.1. Caricare sulla Piattaforma Social & Sharing le informazioni sul servizio fornito durante il tour



Progettare il tour in modo da consentire di testare e valutare nel modo più dettagliato possibile (ad esempio segnaletica stradale, distanze, tipo di strada, grado di difficoltà, officine di riparazione di biciclette, attrazioni, ristoranti, alloggi, trasporti, ecc)

- 1.2. Organizzare un breve "workshop" (2-3 ore) per la domanda prima dell'inizio del tour. Presentare brevemente il modello pedagogico e gli obiettivi del test pilota. Spiegare come le diverse piattaforme interagiscono sulla piattaforma sociale e condivisione, con l'introduzione di materiali didattici per la domanda Assicurarsi che tutti i partecipanti possano scaricare l'applicazione mobile e sappiano come usarla. Distribuire i questionari previsti per il feedback e identificare alcuni importanti dettagli, focalizzandosi sui bisogni dei partecipanti nella valutazione.
- 1.3. Se il gruppo è grande, dividere in sottogruppi di 4-5 persone. Assicurarsi che ci sia almeno una persona in ogni classe, che conosca bene il percorso.
- 1.4. Chiedere ai partecipanti di utilizzare l'App Mobile (su Android) per aggiungere o correggere le informazioni e caricare immagini, quando ci si ferma per una pausa. Se ci sono i partecipanti che utilizzano iPhone, chiedere loro di scrivere le recensioni direttamente sulla piattaforma social e condividerle dopo la fine del tour
- 1.5. Alla fine del primo tour ci dovrebbe essere una discussione in cui i partecipanti possono scambiare le loro esperienze e punti di vista e delineare i dettagli più importanti per ottimizzare gli strumenti ICT e anche compilare i questionari.
- 1.6. Scegliere una data per il secondo tour (ottobre / novembre) e discutere chi sarebbero altri potenziali partecipanti per la seconda fase (chiedere ai partecipanti se sono interessati a partecipare al secondo tour, in modo tale da avere un'idea approssimativa del numero di partecipanti).



Si noti che il secondo tour dovrebbe avvenire circa due mesi dopo il primo, al fine di consentire un tempo sufficiente per gli operatori turistici per lavorare sul miglioramento dei loro prodotti.





1.7. Scrivere un breve report sul Tour pilota([use template](#)).

- 1.8. Per la selezione dei partecipanti alcune raccomandazioni: i partecipanti dovrebbero ..
- ...essere ciclisti professionisti con esperienza...
 - Avere legami con il territorio della destinazione turistica...
 - essere disposti e in grado di attuare la sperimentazione pilota su base continua nella corrispondente destinazione...
 - essere disposti ed in grado di consigliare il lato dell'offerta sui loro prodotti cicloturismo / servizi
 - ... avere conoscenze (almeno le basi) nella produzione di prodotti turistici
 - ...avere conoscenze sulle TIC e dispositivi mobili(almeno basi)

2. Secondo tour ciclistico ("Evento educativo & dimostrativo")

Target group: partecipanti al primo giro e principianti / turisti (max 20-30 pax³)

Tempi di realizzazione: Ottobre/Novembre 2015

Durata: 1 giorno

Obiettivi: testare la Piattaforma social&sharing ottimizzata e l'applicazione mobile; testare i prodotti turistici migliorati (co-creati)

- 2.1. Contattare i potenziali partecipanti e promuovere il tour con i club di ciclismo e ciclisti nella regione..



E' importante coinvolgere anche "principianti" nel secondo TOUR, al fine di testare sia l'idoneità della regione che la fruibilità degli strumenti TIC per i ciclisti meno esperti

- 2.2. Eseguire il secondo tour nello stesso modo come il primo. Focus sul diverso modo in cui i "principianti" sperimentano il percorso e trattano gli strumenti digitali (TIC)
- 2.3. Cercare di scoprire se ci sono aspetti cruciali del test pilota, che non sono stati ottimizzati dopo la prima fase di test pilota,
- 2.4. La selezione dei partecipanti segue i (raccomandazione) criteri: i partecipanti dovrebbero
- ...non essere ciclisti esperti/giornalieri...

³ If there are not enough participants in this piloting phase, please make sure to disseminate the digital tools developed within the project among other cyclists from the region, in order to receive enough feedback on the developed tools (at least 30 questionnaires).





www.eubike.bike - www.facebook.com/EuBikeProject

- Avere un legame personale con il territorio di destinazione...
- essere disponibili e capaci di implementare il test pilota...
- essere disposti e capaci nel consigliare il lato dell'offerta sui loro prodotti cicloturistici/servizi
- ...avere conoscenze base di strumenti digitali e dispositivi

Evento finale

Target group: tutti i partecipanti

Tempi di realizzazione: Gennaio 2016

Durata: 1 giorno

Obiettivi: presentazione dei prodotti turistici ottimizzati / co-creati; creazione di un network alla fine della sperimentazione pilota della domanda, i cui partecipanti si riuniranno per un evento (come da proposta di progetto) in cui l'offerta presenterà i nuovi prodotti reali e / o la valorizzazione dei prodotti ciclistici seguendo i suggerimenti dei cicloturisti. Scegliere una data ed un luogo per l'evento (coordinarsi con i partecipanti).

Assicurarsi che gli operatori turistici locali abbiano abbastanza tempo per preparare le presentazioni dei nuovi prodotti ottimizzati (dopo averli discussi con la domanda)

1. Presentare i risultati del test pilota e gli strumenti TIC ottimizzati

Valutazione e Feedback

Dopo ogni fase pilota il partner locale responsabile della sperimentazione dovrebbe scrivere una breve relazione (in inglese) con i modelli di report e sottoporli al capofila del WP4 (IMC FH Krems).

Gli strumenti di raccolta feedback per il lato della domanda e dell'offerta (questionari), che sono da ripartire tra tutti i partecipanti devono essere tradotti nella lingua locale. I partner locali sono tenuti a riassumere le tendenze ed i feedback in inglese e presentarli al capofila del WP4 (IMC FH Krems). Se non ci saranno abbastanza questionari di feedback compilati a causa della mancanza di partecipanti nelle fasi di prova, i partner locali potranno distribuire gli strumenti digitali sviluppati (Educational Platform, Piattaforma social&sharing e Mobile App), tra gli altri operatori turistici, i ciclisti della regione, al fine di raccogliere ulteriori commenti. Gli strumenti digitali devono essere testati da **20 operatori turistici e 50 ciclisti in ogni paese pilota.**

Web Support Space (Facebook)





www.eubike.bike - www.facebook.com/EuBikeProject

Verrà creato lo spazio web di supporto Facebook. Ogni regione pilota creerà un account di Facebook (come persona). Tutte le regioni di pilotaggio e tutti i partecipanti alla sperimentazione dovranno comunicare all'interno di questo gruppo privato di Facebook. Regioni pilotaggio dovrebbero inviare racconti e immagini delle diverse fasi del test, oltre a condividere idee e questioni relative al pilotaggio. I partecipanti avranno anche bisogno di essere informati sulle prossime fasi del pilotaggio e il gruppo di Facebook darà loro la possibilità di seguire i piani di sperimentazione dei partners. Il partner principale del WP4 condividerà idee e consigli per il pilotaggio su base regolare e sosterrà i partner durante le fasi di sperimentazione tramite Facebook, scambio di email e chiamate Skype.

Metodologia

Il test sarà organizzato per i fornitori turistici locali, mescolando approcci teorici e pratici. La struttura e il contenuto del workshop:

- Spiegazione del modello pedagogico
- Contenuto e struttura dei moduli
- Gli strumenti tecnici che sono dietro il workshop (la piattaforma di e-Ducational, la piattaforma social&sharing, lo spazio di discussione virtuale, l'applicazione mobile)
- Valutazione e aggiornamento dei contenuti e la struttura di tutti i moduli
- Valutazione e aggiornamento del funzionamento di tutti gli strumenti tecnici

Le visite di prova saranno organizzate per gli esperti di ciclismo locali e turisti, offrendo un itinerario per il percorso selezionato. La struttura e il contenuto delle visite:

- Spiegazione del modello pedagogico
- Creazione del percorso
- Gli strumenti tecnici (sociale e condivisione della piattaforma, app mobile)
- materiale didattico informale sulla Piattaforma sociale e condivisione
- Valutazione e aggiornamento del funzionamento di tutti gli strumenti tecnici

SECONDA PARTE: Strumenti e documenti di supporto

[strumento di feedback dal lato dell'offerta](#) – deve essere compilato da tutti i partecipanti dal punto di vista dell'offerta (vedi Allegato 1)

[Feedback lato della domanda side](#) - essere compilato da tutti i partecipanti dal lato della domanda (vedi Allegato 2)

[Reporting the pilot testing workshop](#) – compilato dai partner locali (allegato 3)

[Reporting the pilot testing tour](#) - essere compilato dai partner locali (vedi Allegato 4)





www.eubike.bike – www.facebook.com/EuBikeProject



Lifelong
Learning
Programme

SUPERFICIE 8

BU
Bournemouth
University

imc | FH KREMS
UNIVERSITY OF APPLIED
SCIENCES/AUSTRIA

Ö.T.E.
ÖKOLOGISCHER
TOURISMUS IN EUROPA
E.V.

seed.

