

Linee guida per la riproduzione e l'utilizzo del **CHATBOT di DIVETOUR**

**“Strumento di intelligenza
artificiale (chatbot del
Turismo Accessibile) sulle
nuove competenze per il
futuro del turismo”**

[DIVETOUR](#)



Funded by
the European Union

Indice

- [Introduzione](#)
- [Descrizione](#) del CHATBOT di DIVETOURE
- [Benefici](#) per i futuri utenti e indicazioni per gli altri stakeholder
- [Chi potrebbe fare ulteriore uso](#) del CHATBOT di DIVETOURE?
- [Quali sono i modi per riutilizzare gli strumenti](#) formativi realizzati per la formazione e la sperimentazione del Chatbot di DIVETOURE?
- [Condizioni di replicabilità](#) e utilizzo del CHATBOT di DIVETOURE e delle relative attività di sperimentazione
- [Opportunità commerciali](#)

01

Introduzione

Uno dei principali risultati del progetto DIVETOURL è stato la realizzazione di un prototipo di CHATBOT (un programma di “intelligenza artificiale”), concepito come “guida all’accessibilità” di un hotel, utilizzabile da studenti e formatori di turismo accessibile e come stimolo per i fornitori di servizi turistici a familiarizzare con il dominio digitale e con i nuovi servizi informatici applicabili per migliorare la loro offerta accessibile. Gli elementi principali e il materiale per sperimentare il “CHATBOT di DIVETOURL” sono disponibili sulla [piattaforma online del progetto](#) “Open Learning Community” (OLC) insieme ai risultati di DIVETOURL - la Web app basata sul gioco sul turismo accessibile e il cMOOC di DIVETOURL - e sono rivolti ai beneficiari dell’Istruzione e Formazione Professionale nel settore turistico, siano essi studenti, formatori e operatori del settore.

Il CHATBOT di DIVETOURL è stato sviluppato con l’obiettivo di coinvolgere gli studenti nella sperimentazione in Spagna, Italia e Lituania per imparare a conoscere il Turismo Accessibile per Tutti in un modo diverso, scoprendo come realizzare un prodotto innovativo, il cui utilizzo si sta diffondendo nel campo del turismo come in molti altri settori. Questo chatbot è stato progettato per informare i potenziali clienti sulle caratteristiche di accessibilità di una struttura turistica, in questo caso un hotel. Il progetto permette ai discenti di comprendere il concetto di “service design”, le aspettative dei clienti e l’importanza delle informazioni fornite, in relazione alle diverse esigenze di accesso dei turisti. Gli obiettivi fissati per la realizzazione e la sperimentazione del CHATBOT di DIVETOURL sono stati confermati nella fase di sviluppo di questo sistema avanzato di formazione.

Secondo il report sulle attività di sperimentazione svolte in Spagna, Italia e Lituania, 62 studenti (dell’istruzione e formazione professionale sia iniziale che continua) hanno partecipato alla sperimentazione del chatbot. Tutti gli studenti che hanno completato la sperimentazione del chatbot hanno risposto a questionari finalizzati a valutare il loro interesse nei confronti dell’approccio didattico, le informazioni fornite sia sul turismo accessibile che sulle logiche del chatbot, l’utilità dell’esperienza per i loro studi, il loro lavoro presente o futuro. I risultati sono stati tutti molto positivi, con punteggi compresi tra “buono” e “molto buono”, e confermano le principali aspettative del partenariato:

1. il tema dell’implementazione di un CHATBOT accessibile è stato ampiamente apprezzato e considerato estremamente interessante sia da parte dei formatori/allievi dell’leFP in ambito turistico sia da parte dell’industria del turismo in quanto si tratta di un approccio diverso (che utilizza i principi del “service design”) per comprendere le esigenze dei clienti, la necessità di informazioni corrette e di modi

- innovativi di comunicare;
2. la necessità di formazione su questi temi è di estrema importanza per un'offerta qualificata di servizi turistici a tutti i potenziali clienti, compresi anziani e persone con specifiche esigenze di accesso;
 3. la necessità di utilizzare una tecnologia che sia accessibile sia per la domanda che per l'offerta è importante e in linea con il pilastro Digitale del "Percorso di Transizione per il Turismo" stabilito dalla Commissione Europea.

Questo successo, confermato dagli esiti delle valutazioni della sperimentazione del Chatbot, evidenzia la necessità, già segnalata nel modulo di candidatura del progetto, di trasferire l'esperienza acquisita nello sviluppo della formazione sul turismo accessibile in alcuni Stati membri dell'UE ad altri Paesi e regioni europee, sfruttando i metodi sperimentati dal partenariato di DIVETOURL e rendendo le risorse formative replicabili e disponibili a un pubblico più ampio.

Le presenti Linee guida descrivono come il sistema di implementazione e sperimentazione del CHATBOT di DIVETOURL possa essere replicato, la procedura a cui devono fare riferimento i soggetti interessati, le condizioni stabilite dal partenariato per tutelare i diritti di proprietà intellettuale e la visibilità del finanziamento della Commissione europea.

Le sezioni delle Linee guida fanno riferimento alla possibilità di:

- adattamenti alla situazione nazionale locale e/o a specifici utenti finali;
- traduzioni del materiale formativo del CHATBOT di DIVETOURL e inclusione di documentazione nazionale;
- condizioni per dare visibilità al kit di strumenti specificamente creato dal CHATBOT di DIVETOURL (kit di formazione, file di installazione del chatbot, presentazioni delle attività di formazione del chatbot, strumenti di formazione, ecc.)

Le linee guida forniscono anche suggerimenti e condizioni per una possibile implementazione tecnica nel processo di replica.

Infine, vengono valutati i costi relativi a un'eventuale attività di costruzione di chatbot basati su nuovi set di dati per diversi fornitori di servizi turistici, sia con il supporto del partenariato attuale sia autonomamente, con licenze specifiche. Il team del progetto DIVETOURL attribuisce molta importanza alla possibilità di trasferire i propri prodotti formativi, in quanto ciò renderà le soluzioni disponibili a molti attori, con un'ampia varietà di prodotti turistici che diventeranno così più inclusivi. Questo sarebbe un prezioso contributo all'obiettivo strategico di rendere il turismo europeo Accessibile a Tutti.

Descrizione del CHATBOT di DIVETOUR

Un obiettivo importante del progetto DIVETOUR è stato quello di introdurre materiali didattici digitali e di rendere gli strumenti di Intelligenza Artificiale più familiari a formatori e studenti, in quanto stanno diventando parte integrante della nostra vita di utenti e lavoratori. Il chatbot sviluppato dal progetto è uno strumento di Intelligenza Artificiale semplice ed efficace che potrebbe essere utile nel settore turistico per migliorare la qualità dell'informazione e della comunicazione con i clienti sui temi dell'inclusione e dell'accessibilità.

L'obiettivo del chatbot di DIVETOUR è quello di far conoscere a insegnanti e studenti la logica che sta alla base di questi strumenti e i diversi modi in cui essi possono supportare i clienti con esigenze specifiche di accesso. Tra i vari chatbot informativi che potrebbero essere sviluppati a questo scopo, il partenariato ha deciso di concentrarsi su una tipica struttura turistica che presenta una serie di "sfide" per i turisti con esigenze di accesso specifiche, un hotel. Gli hotel stanno già integrando bot non umani nei loro siti web e questo tipo di servizio sta diventando sempre più comune, in quanto può essere una soluzione economica ed efficiente per gli hotel, potendo contare su una macchina che risponde alle domande dei clienti che non necessitano di una persona reale che risponda dal vivo. Una scelta molto importante per lo sviluppo del bot del progetto è stata quella di trovare un set di dati affidabili da utilizzare come contenuto delle informazioni fornite dal bot. È stata scelta la "guida all'accessibilità" di un hotel esistente, per basare la sperimentazione dello strumento sulla realtà. La partnership ha sviluppato un chatbot che fornisce informazioni sulle condizioni di accessibilità del [Gleneagle Hotel](#), a Killarney, in Irlanda: questo hotel aderisce a un Sistema di Accesso Certificato e dispone di una [Dichiarazione di Accessibilità](#) documentata (o guida all'accessibilità) in cui sono elencate tutte le caratteristiche dell'hotel che riguardano

"Our mission is to become Ireland's leading leisure provider offering universal access for all. We believe everyone should be treated equally regardless of age, size, ability or disability including long or short-term health conditions and to provide a welcoming environment for all. We are committed to making all our facilities, services, information, communication, ICT and employment accessible."

GLENEAGLE

HOTEL & APARTMENTS



Missione

l'accessibilità, come l'ampiezza dei corridoi, la presenza di gradini nella hall, la disponibilità di posti auto per persone con disabilità, ecc.

I partner del progetto, prima, e i discenti, poi, sono stati coinvolti nella produzione del chatbot, immaginando scenari e possibili informazioni necessarie alle "personas" o clienti con requisiti di accesso specifici, collegandoli alle informazioni disponibili nella dichiarazione di accessibilità dell'hotel.

Infine, ai discenti è stato chiesto di verificare il corretto funzionamento del chatbot e di capire se fosse necessario programmarlo ulteriormente o realizzare delle modifiche.

È stata sviluppata una serie di esercizi/attività per testare la funzionalità del chatbot e allo stesso tempo per imparare come funzionano i chatbot e come possono essere realizzati.

L'insieme degli strumenti disponibili per l'utilizzo del CHATBOT di DIVETOURL sono i seguenti:

1. istruzioni per l'utilizzo del software open-source scelto per la realizzazione del chatbot (BotPress), con link al software e alle guide per l'installazione "locale";
2. file Package per caricare il CHATBOT di DIVETOURL e istruzioni;
3. kit di formazione - Presentazione delle logiche del chatbot;
4. presentazione delle attività di formazione per testare il chatbot;
5. Excel che completano le attività di formazione per testare il chatbot.

Il materiale è utile sia per i discenti che per i formatori. Il modo in cui è stata realizzata la sperimentazione dimostra che l'organizzazione di un gruppo di discenti guidati da formatori potrebbe essere la soluzione migliore, in quanto l'interazione tra gli studenti può migliorare i risultati, mentre un formatore esperto può prevedere quale degli esercizi proposti è più utile per il livello del gruppo.

03 Benefici

Benefici per i futuri utenti e indicazioni per gli altri stakeholder

Benefici per i futuri utenti

Le attività legate all'analisi "in the box" del CHATBOT di DIVETOURL presentano diversi vantaggi per i partecipanti. Permettono una certa flessibilità, poiché la condizione principale per partecipare è avere una connessione a Internet. A seconda della disponibilità dei partecipanti, i passi avanti nell'autoapprendimento possono essere effettuati in qualsiasi momento. In questo modo, si risparmiano i tempi e i costi degli spostamenti verso i centri di formazione e si consente al discente di rimanere sempre a casa propria o in azienda quando necessario.

A seconda delle conoscenze pregresse degli utenti o di un gruppo di utenti, la formazione con il CHATBOT di DIVETOURL può essere un'esperienza unica o un complemento a uno degli altri prodotti di DIVETOURL (la WebApp, il cMOOC e i suoi materiali formativi).

La specificità del CHATBOT DIVETOURL consiste nel trasmettere ai discenti una serie di concetti legati alla tecnologia e all'informatica e le logiche del "service design" applicate a un chatbot informativo. Queste competenze possono essere utilizzate nell'ambito di un nuovo servizio per un fornitore di servizi turistici o per una struttura come un hotel, un ristorante o un'agenzia turistica, così come per servizi chatbot esistenti utilizzati dall'azienda del datore di lavoro.

Allo stesso tempo, il materiale del CHATBOT di DIVETOURL può essere uno strumento molto utile per i formatori che:

- vogliono testare la capacità dei discenti di comprendere le esigenze di persone con diverse disabilità in un contesto reale (un hotel di cui conosciamo le caratteristiche di accessibilità);
- vogliono utilizzare i principi del service design per insegnare agli studenti come rispondere alle esigenze dei clienti;
- vogliono insegnare come le tecnologie informatiche possono essere utilizzate per aiutare i fornitori di servizi turistici e i clienti con specifiche esigenze di accesso.

Indicazioni per gli altri stakeholder

La necessità di conoscere le caratteristiche di accessibilità dei luoghi aperti al pubblico è altrettanto importante per altri settori della vita quotidiana oltre al turismo. I principi di base della formazione possono quindi essere utilizzati in modo molto più ampio nella società che non solo nel turismo.

Ogni volta che è importante fornire informazioni sull'accessibilità e sull'utilizzo di un servizio, di un prodotto o sull'esperienza di un evento,

è sempre necessario prevedere le esigenze di accessibilità degli utenti e sapere come utilizzare le informazioni disponibili per risolvere i problemi, facilitare le procedure, consentire la facilità d'uso e alleviare lo stress degli utenti.

Quando i chatbot sono ben programmati e costruiti sulla base di informazioni aggiornate e affidabili sull'accessibilità, possono essere molto utili per un'ampia gamma di visitatori, tra cui anziani, famiglie con bambini piccoli e persone con problemi di salute a lungo termine.

04 Ulteriori usi

Chi potrebbe fare ulteriore uso del CHATBOT di DIVETOUR?

Il chatbot sviluppato dal partenariato DIVETOUR è stato realizzato a beneficio di un'ampia gamma di fornitori di formazione professionale nel settore turistico e di professionisti del turismo, non solo durante ma anche dopo la fine ufficiale del progetto.

Oltre alla possibilità che il partenariato DIVETOUR possa rilanciare un'ulteriore sperimentazione di un chatbot, sulla base dei risultati raggiunti insieme con l'aiuto dei discenti e dei rapidissimi sviluppi dell'informatica e dell'intelligenza artificiale (al momento della stesura di questo documento l'uso di potenti programmi come ChatGPT o altre applicazioni di intelligenza artificiale basate su grandi insiemi di dati), il partenariato ritiene che i chatbot potrebbero essere di grande utilità per varie organizzazioni, tra cui, ma non solo:

- Associazioni professionali nazionali/locali legate al turismo in qualsiasi campo dell'attività turistica;
- Centri di formazione professionale, centri o enti di istruzione che offrono corsi di formazione in materia di gestione del turismo e dell'ospitalità;
- Reti europee in contatto con i professionisti del turismo.

Useful for

Associations X

SMEs X

VET Providers X

Students X

Teachers X



05 Modalità di utilizzo

Quali sono i modi per riutilizzare gli strumenti formativi realizzati per la formazione e la sperimentazione del Chatbot di DIVETOURL?

a. Descrizione generale

Il kit di formazione che comprende tutti gli strumenti disponibili per installare, utilizzare e testare il CHATBOT di DIVETOURL può essere ulteriormente utilizzato ed eventualmente sviluppato in vari modi (si vedano anche le relative condizioni descritte più avanti):

- Il materiale formativo sarà disponibile all'interno della sezione CHATBOT della [piattaforma del progetto](#) (OLC) ben oltre la fine ufficiale del progetto, quindi sarà disponibile per ulteriori consultazioni;
- I materiali del CHATBOT – kit di formazione, file per l'installazione del Chatbot, presentazioni delle attività di formazione con il Chatbot, strumenti per le attività di formazione, - possono essere tradotti / replicati così come sono e inseriti in vari programmi di formazione a livello nazionale / locale;
- Il materiale formativo del CHATBOT può essere tradotto/replicato e ulteriormente arricchito con riferimenti a normative nazionali/locali e/o con esempi di buone pratiche di strutture turistiche;
- Le eventuali integrazioni rispetto al contenuto originario devono essere chiaramente indicate, specificando le fonti che sono diverse dal contenuto originale di DIVETOURL;
- È possibile anche utilizzare solo alcune parti dei materiali (citando da dove provengono), per integrare altri programmi di formazione esistenti.
- Di seguito (al punto b. e al capitolo 6) è riportata una descrizione dettagliata dei diversi materiali formativi sviluppati e delle condizioni che si applicano al loro ulteriore utilizzo.

Di seguito (al punto b. e al capitolo 6) è riportata una descrizione dettagliata dei diversi materiali formativi sviluppati e delle condizioni che si applicano al loro ulteriore utilizzo.

b. Descrizione dettagliata

Il Chatbot sviluppato dai partner con il software open-source Botpress

Il chatbot sviluppato dal progetto è stato realizzato con un programma open source chiamato BotPress. Il chatbot non è stato caricato per essere utilizzato online in quanto i costi di manutenzione sarebbero troppo elevati per essere coperti dai partner, ma anche perché il suo

utilizzo offline, caricato su un computer locale, offre agli utenti, ai discenti e ai formatori un maggiore controllo su di esso e la possibilità di “immergersi” nel meccanismo che lo fa funzionare.

Sulla pagina del chatbot della OLC è possibile scaricare il programma e le guide per installarlo. C'è anche la possibilità, per gli utenti esperti, di avviare un nuovo chatbot, ma si consiglia a scopo formativo di scaricare i file del CHATBOT di DIVETOURL da utilizzare per i test.

È quindi necessario eseguire i seguenti passaggi (spiegati nella pagina):

1. scaricare il pacchetto di file: si tratta dei file sorgente del chatbot di DIVETOURL;
2. cliccare su “Importazione esistente” e selezionare il pacchetto di file appena scaricato;
3. addestrare il chatbot a riconoscere il linguaggio umano degli utenti.
4. aprire la finestra di chat;
5. iniziare a scrivere al chatbot e seguire i dialoghi facendo clic sui diversi pulsanti e, quando è possibile, scrivendo direttamente le proprie domande.

Esempio di conversazione con il Chatbot di DIVETOURL

Chatbot

Hi!

Hello! I'm Divi, the chatbot of DIVETOURL project 🤖

My responsibility is to help you to find information about the Gleaneagle Hotel's accessibility.

What information are you looking for?

Restaurant

Of course!

What information are you looking for about the restaurant?

Venue space and characteristics

Great!

I can tell you different information about the accessibility of our restaurant, including:

- Type of service
- Restaurant access
- Door type
- Entrance width
- Buffet counter height
- Space between tables and chairs
- Type of tables
- Lighting

All you need to do is to type your question!

What do the tables look like?

Tables are rectangular. Free height under the table for knees is 71cm or 64cm depending on the tables.

Is this what you were looking for?

Yes, thank you! 😊 Keep asking questions 🗨️ Back to previous menu 🏠

We're ⚡ by Botpress

Il chatbot può essere utilizzato liberamente con i contenuti caricati (la “guida all’accessibilità” del Gleneagle Hotel) e le logiche utilizzate dal progetto per guidare attraverso i servizi e gli spazi funzionali della struttura turistica.

Si consiglia di testare il chatbot solo dopo aver letto la Guida all’uso dei chatbot, sviluppata dai partner, in modo da capire come sfruttarlo al meglio.

Ci può essere la possibilità di realizzare un chatbot basato sul contenuto della “guida all’accessibilità” di un’altra struttura turistica, ma per ottenere un supporto per il suo sviluppo è necessario prendere contatti con il partenariato, poiché questa attività andrebbe oltre lo scopo del progetto e comporterebbe ulteriore lavoro e impegni che devono essere preventivati.

Le attività di formazione sviluppate per testare il CHATBOT di DIVETOURL

La pagina CHATBOT della piattaforma comprende anche alcuni strumenti che consentono di svolgere una serie di attività per utilizzare e testare il chatbot, acquisendo maggiori conoscenze sulla progettazione dei servizi, sulle esigenze di accessibilità e sui chatbot guidati dal linguaggio naturale.

Il materiale è costituito da:

1. una presentazione delle tre attività di formazione proposte;
2. Attività1 Foglio di calcolo: Porre domande al chatbot interpretando una delle “personas” indicate;
3. Attività2 Foglio elettronico: Riflessione sull'importanza di ogni informazione fornita dal chatbot per le diverse personas;
4. Attività3 Foglio elettronico: Scrivere “enunciati” per alimentare il database del chatbot e la sua capacità di riconoscere le domande dei clienti.

Tutto il materiale è di libero utilizzo in quanto legato alla sperimentazione del CHATBOT di DIVETOURL. Nel caso in cui gli utenti desiderino utilizzare/adattare questi strumenti per testare un nuovo chatbot sviluppato per scopi diversi, ciò sarà possibile citando il progetto DIVETOURL che ha sviluppato gli strumenti originali.

Macroarea	Area	Intento	Risposta	Enunciato 01	Enunciato 02	Enunciato 02
Ristorante Sala colazione	Spazi e caratteristiche dei locali	Altezza del banco buffet	L'altezza del banco self service è di 72 cm.
Restaurant Breakfast room	Cibi e bevande	Formati del menu	Sono disponibili menu a grandi caratteri. Sono disponibili menu illustrati.
Ingresso principale	Accesso	Ingresso alternativo accessibile	L'apertura netta della porta della camera è di 84 o 86 cm, a seconda della camera.
Camere	Camere accessibili	Larghezza della porta	L'apertura netta della porta della camera è di 84 o 86 cm, a seconda della camera.
Parcheggio	Parcheggio	Superficie del percorso	La superficie del percorso che conduce all'ingresso è costituita da asfalto e pietre di ardesia.

06 Replicabilità

Le condizioni di replicabilità e utilizzo del CHATBOT di DIVETOURL e delle relative attività di sperimentazione

Nelle tabelle che seguono si riassume, relativamente alle possibili repliche del CHATBOT di DIVETOURL, se queste possono essere realizzate da un punto di vista legale, se è opportuno che vengano sviluppate, come procedere per le repliche e chi dovrebbe essere contattato per poterlo fare.

Come presentato nei paragrafi precedenti, le principali possibilità di replicare il CHATBOT di DIVETOURL sono state identificate nelle seguenti:

- utilizzo del Chatbot sviluppato dai partner con il software open-source Botpress.
- utilizzo delle attività di formazione e degli strumenti sviluppati per testare il CHATBOT di DIVETOURL.

Sono state previste diverse azioni possibili, di supporto ai possibili stakeholder che potrebbero voler utilizzare, modificare o sfruttare in altro modo gli strumenti di formazione sviluppati dal progetto. Una descrizione generale di queste possibili azioni è riportata nelle tabelle seguenti. Inoltre, il partenariato rende disponibili i contenuti formativi sviluppati nell'ambito del progetto alle condizioni generali descritte sempre nelle tabelle seguenti.

Utilizzo del Chatbot sviluppato dai partner con il software open-source Botpress

Azione	Possibile Sì/No	Come procedere	Chi contattare
Utilizzare e o tradurre il chatbot così com'è	Sì	Dal momento che il contenuto del chatbot è stato realizzato nell'ambito del progetto europeo ed è già disponibile nel portale OLC del progetto, è possibile utilizzarlo per altri scopi senza modificarlo, citando i titolari dei diritti di proprietà intellettuale (la Commissione Europea e il partenariato di DIVETOURL). In caso di traduzione, si prega di menzionare "tradotto dall'originale inglese". Si prega di notare che Botpress non è disponibile in 12 delle lingue più utilizzate, mentre esiste la possibilità di aggiungere altre estensioni di linguaggio naturale. La verifica deve essere fatta dagli utenti.	Non è necessario contattare il partenariato. Il partenariato gradirebbe essere informato di qualsiasi utilizzo del materiale prodotto. Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/
Cambiare il contenuto (le informazioni della struttura turistica)	Sì, ma richiede lavoro e conoscenza	È possibile programmare il chatbot per rispondere con informazioni provenienti da una serie di dati diversi (ad esempio la guida di accessibilità di un altro hotel). È un processo lungo e non è consigliabile farlo senza la consulenza del partenariato. Poiché il risultato sarebbe molto diverso, sarebbe gradita una citazione del chatbot originale, del nome del progetto e del programma UE.	Contattare il partenariato in caso di necessità di consulenza, poiché ciò comporta un lavoro consistente. Il partenariato sarà comunque lieto di essere informato in merito a qualsiasi nuovo chatbot ispirato a DIVETOURL ONE. Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/
Scrivere nuove domande per il chatbot	Sì	È possibile, poiché fa parte del lavoro del chatbot. Il chatbot stesso può imparare più "enunciati" in linguaggio naturale "e rimarrà disponibile sul server locale dell'utente.	
Making the DIVETOURL chatbot available for direct online use	No	Il partenariato ha deciso di non avere una versione utilizzabile online del chatbot. Inoltre, il contenuto del CHATBOT "la guida all'accesso del Killarney Hotel" è disponibile grazie a un accordo con l'hotel, per cui è necessario prendere ulteriori contatti.	Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/

Le attività di formazione realizzate per testare il CHATBOT di DIVETOURL

Azione	Possibile Sì/No	Come procedere	Chi contattare
Utilizzare gli strumenti di formazione così come sono	Sì	Dal momento che gli strumenti sono stati realizzati nell'ambito del progetto europeo e sono già disponibili nel portale OLC del progetto, è possibile utilizzarli per altri scopi senza modificarli, citando i titolari dei diritti di proprietà intellettuale (la Commissione Europea e il partenariato di DIVETOURL).	<p>Non è necessario contattare il partenariato se gli strumenti vengono utilizzati così come sono.</p> <p>Il partenariato gradirebbe essere informato di qualsiasi utilizzo del materiale prodotto.</p> <p>Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/</p>
Tradurre gli strumenti	Sì	È possibile tradurre gli strumenti (già disponibili in italiano, inglese, lituano, spagnolo e sloveno), citando gli autori e i titolari dei diritti di proprietà intellettuale (la Commissione Europea e la partnership di DIVETOURL).	<p>Non vi è alcuna necessità legale di contattare gli autori, ma il partenariato di DIVETOURL sarà lieto di tracciare qualsiasi uso del suo materiale.</p> <p>Il partenariato gradirebbe essere informato di qualsiasi utilizzo del materiale prodotto.</p> <p>Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/</p>
Modificare il contenuto degli strumenti per le attività	Sì	È possibile modificare parzialmente il contenuto degli strumenti per le attività, ma sarebbe auspicabile citare il lavoro originale, il progetto e gli autori.	<p>Non vi è alcuna necessità legale di contattare gli autori, ma il partenariato di DIVETOURL sarà lieto di tracciare qualsiasi uso del suo materiale.</p> <p>Si prega di contattare il partenariato di DIVETOURL tramite https://divetour.eu/contacts/</p>

07 Opportunità commerciali

Come già detto, tutti i prodotti e i servizi sviluppati nell'ambito de progetto DIVETOURL devono essere aperti e disponibili per gli utenti senza alcun costo. È una conseguenza del fatto che DIVETOURL è un progetto europeo finanziato dal programma Erasmus plus. Pertanto, chiunque sia interessato ad acquisire conoscenze e a migliorare le competenze in materia di turismo accessibile e a preparare un'offerta turistica adeguata ha la libertà di utilizzare il CHATBOT di DIVETOURL e i suoi strumenti per la sperimentazione, a condizione che soddisfi alcuni requisiti di base specificati nelle parti precedenti del documento (ad esempio, registrazione, rispetto dei diritti di proprietà intellettuale, ecc.) È necessario sottolineare che il partenariato di progetto è tenuto a garantire l'accesso aperto ai risultati del progetto, ovvero ai materiali didattici. Tuttavia, ciò non include il software con cui il chatbot è stato realizzato, in quanto non si tratta di un risultato in sé, ma di un software open-source utilizzato dal progetto su cui DIVETOURL non ha alcun diritto né responsabilità in caso di utilizzo del chatbot.

Inoltre, l'attività di sperimentazione sul CHATBOT è un'attività e non un contenuto, mentre gli strumenti vengono messi a disposizione di eventuali formatori o per l'autoapprendimento.

Pertanto, non ci dovrebbero essere ostacoli procedurali che impediscano alla partnership di trarre profitto dall'esecuzione di iniziative di formazione e sperimentazione del CHATBOT utilizzando i materiali di DIVETOURL. È importante notare che il contenuto del CHATBOT e i suoi strumenti rimarrebbero disponibili gratuitamente sulla Open Learning Community di DIVETOURL anche durante la sperimentazione del CHATBOT.

Ma ai partecipanti alla sperimentazione del CHATBOT di DIVETOURL verrebbero offerti servizi aggiuntivi, quali:

- tutoraggio - è molto più produttivo imparare quando si ha la possibilità di utilizzare le conoscenze e le competenze di un tutor e di imparare non solo dai materiali didattici, ma anche attraverso interazioni dirette con gli esperti;
- supporto di amministratori ed esperti - in caso di dubbi o di eventuali problemi tecnici, non ci si deve preoccupare, basta contattare un amministratore; inoltre, si viene informati su tutte le cose importanti relative al corso;
- scambio di buone pratiche - questo tipo di relazione è molto importante e consente una discussione reciprocamente vantaggiosa che può aiutare a migliorare le prestazioni aziendali e a evitare errori;
- possibilità di nuovi contatti commerciali - se qualcuno è alla ricerca di partner commerciali per portare a termine qualche iniziativa comune,

l'esperienza di sperimentazione del CHATBOT sembra essere una grande opportunità anche in questo caso.

In conclusione, l'esecuzione di una sessione di formazione sul Chatbot del Turismo Accessibile e la sua sperimentazione arricchisce in modo significativo la proposta formativa.

I vantaggi per i potenziali clienti che desiderano organizzare un'esperienza di apprendimento sul Chatbot del Turismo Accessibile sono quindi:

- essere supportati da amministratori ed esperti;
- entrare in contatto con i propri pari.

Come già detto, le competenze acquisite con l'esperienza di apprendimento attraverso il CHATBOT (progettazione del servizio, collegamento tra le richieste dei turisti e i servizi forniti, logiche alla base dei chatbot) possono essere utilizzate da chi vuole lavorare nel settore turistico non solo per implementare i chatbot esistenti o aiutare le aziende che li stanno realizzando, ma anche per capire meglio cosa chiedono i clienti con esigenze specifiche di accesso e per essere in grado di soddisfarli e dare le giuste informazioni.

Attualmente, è possibile delineare i costi di base, personali e non, relativi a particolari servizi che possono essere offerti con riferimento al CHATBOT. La tabella seguente presenta alcuni esempi.

Servizi	Costi
Tutoraggio	Tutoraggio, materiali e informazioni aggiornate, preparazione autonoma, esperienza sul campo.
Supporto da parte di amministratori ed esperti del CHATBOT	Monitoraggio, assistenza e messa a disposizione di informazioni.
Test	Conoscenze aggiornate, sviluppo delle capacità di valutazione, preparazione dei test, distribuzione dei test, gestione di un processo, sviluppo delle competenze informatiche, verifica dei test.
Realizzare un nuovo chatbot con informazioni diverse	Scegliere una nuova struttura turistica per la quale realizzare un chatbot per il turismo accessibile, oppure effettuare un audit di una struttura turistica per sviluppare una guida sull'accessibilità. Organizzare le informazioni per creare il flusso logico del chatbot. Preparare una prima serie di enunciati (le domande degli utenti che portano alle risposte disponibili del chatbot).
Per un'offerta personalizzata di organizzazione di una nuova esperienza di apprendimento del CHATBOT per il turismo accessibile, si prega di contattare il partenariato di DIVETOURE tramite https://divetour.eu/contacts/ .	



**Funded by
the European Union**

Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Il documento è stato creato per essere utilizzato in formato digitale. Vi invitiamo a evitare la stampa, a meno che non lo riteniate assolutamente necessario.