

Inhaltliche Richtlinie für das Beratungsmodul Web Check

Leistungsumfang und Kosten

Der im Rahmen der vom Tourismusressort des Landes Steiermark initiierten Förderaktion „Online_Marketing 2018/2019“ geförderte „Web Check“ wird von Expertinnen und Experten durchgeführt, die

- > im Rahmen eines Calls der Fachgruppe Unternehmensberatung/Informationstechnologie der Wirtschaftskammer Steiermark fristgerecht ihr Interesse bekundet haben und
- > aufgrund ihrer selbst genannten Kompetenzen und Referenzen ausgewählt wurden.

Der Web Check erfolgt im Rahmen einer mit 12 Stunden veranschlagten Beratung, die sowohl geblockt binnen eineinhalb Tagen als auch in mehreren Einheiten erbracht werden kann. Mindestens ein Drittel der Beratungsleistung ist vor Ort bzw. im jeweiligen Betrieb oder beim Tourismusverband zu erbringen. Die Kosten für den Web Check sind mit 1.200 Euro exkl. MwSt. pauschaliert. Die Landesförderung beträgt 50 % des Nettohonorars und ist daher ein Fixbetrag in Höhe von 600 Euro. Die Erbringung unentgeltlicher Mehr- und Zusatzleistungen liegt im Ermessen der jeweiligen Beraterinnen und Berater. Fahrtkosten und Spesen werden nicht gefördert. Die Beauftragung eines zertifizierten E-Coaches durch den Förderungswerber kann erst nach Genehmigung des Förderantrags seitens des Tourismusressorts des Landes Steiermark erfolgen.

Inhalte der Beratung und Berichtsform

Zweck des Web Checks ist es, den aktuellen Stand aller Internet-Aktivitäten des jeweiligen Betriebs bzw. des Tourismus- oder Regionalverbands oder der touristischen Angebotsgruppe zu dokumentieren, diesen Status aus fachlicher Sicht zu bewerten und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Der schriftliche Bericht des beauftragten E-Coaches enthält daher einen Katalog von empfohlenen Maßnahmen zur Professionalisierung des digitalen Auftritts. Die äußere Form und der Umfang des Beratungsberichts zum touristischen Web Check liegen im Ermessen der jeweiligen Beraterinnen und Berater, folgende Aspekte sind dabei jedenfalls zu berücksichtigen bzw. im Zuge der fachlichen Analyse zu überprüfen und zu bewerten:

- 1. Status und Performance der Website**
- 2. Präsenz und Aktivitäten auf Buchungs- und Bewertungsplattformen**
- 3. Social-Media-Aktivitäten**
- 4. Suchmaschinenoptimierung**
- 5. E-Mail-Korrespondenz**
- 6. betriebliche Ausstattung bzw. technische Gegebenheiten vor Ort**

(Detaillierte Aufstellung siehe folgende Seiten)

1. Analysekriterien für Websites

a) technische Kriterien

- > Performance, technische Funktionsfähigkeit
- > „Mobile Friendliness“ (Responsive Webdesign)
- > Barrierefreiheit
- > direkte telefonische Wählfunktion auf mobilen Endgeräten
- > Integration von Web-Analyse-Tools

b) funktionale Kriterien

- > direkte Anfrage- und/oder Buchungsmöglichkeit
- > optionale Darstellung in Fremdsprachen (mind. Englisch)
- > Verlinkung mit Bewertungsportalen
- > Verknüpfung mit Social-Media-Portalen
- > Anfahrtsplan mit Einbindung eines Online-Routenplaners
- > Newsletter-Tool mit Bestellfunktion unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben

c) inhaltliche Kriterien

- > Vollständigkeit der Kontaktangaben
- > bildliche Darstellung der Zimmer bzw. Apartments (bei Betrieben)
- > Online-Verfügbarkeit und Darstellung der Speisekarte (bei Betrieben mit Restaurant)
- > sprachliche Qualität bzw. webtaugliche Textlängen
- > Aktualität, Qualität und Umfang der Inhalte (Texte, Bilder, Filme, Preise, Informationen)
- > USP-Vermittlung (eindeutige Gründe für einen Aufenthalt im Betrieb bzw. in der Region)
- > Vorstellung der Gastgeber (bei Betrieben)
- > Hinweise auf regionale und aktuelle Besonderheiten
- > Präsenz der Marke Steiermark

d) rechtliche Kriterien

- > Impressum
- > Vollständigkeit rechtlich verpflichtender Angaben wie AGB, Stornobedingungen etc.
- > Urheberrecht, Markenschutz, persönliche Bildrechte (z. B. bei Fotos und Videos mit Gästen)
- > Berücksichtigung der aktuellen Cookie-Richtlinien der Europäischen Union

2. Analysekriterien für Buchungs- und Bewertungsplattformen

- > Präsenz und Darstellung auf Buchungsplattformen
- > Präsenz auf zielgruppen- bzw. zielmarktspezifischen Plattformen
- > Qualität der Beantwortung von Gäste-Bewertungen

3. Analysekriterien für Social Media

- > eigener YouTube-Kanal mit selbst generierten Inhalten
- > eigene Profile auf facebook, Google +, Instagram, Twitter, Pinterest, Snapchat u. A.

4. Suchmaschinenoptimierung

- > Bestehen von Suchmaschinen-Business-Konten
- > Hinweise auf Suchmaschinen-Bewertungen
- > Onpage-Maßnahmen (Header, Tags, Keywords, Linkstruktur etc.)
- > Offpage-Maßnahmen (Backlinks etc.)

5. Analysekriterien für die E-Mail-Korrespondenz

- > Reaktionszeit auf Anfragen per E-Mail
- > während der Schließzeiten automatische Beantwortung mit Kontakt-Aviso
- > Vollständigkeit der Kontaktdaten in der Signatur
- > namentliche und bildliche Darstellung eines Ansprechpartners im E-Mail
- > integrierte Hyperlinks zu Betrieb bzw. Region, speziellen Angeboten etc.
- > Nachbetreuungs-E-Mail mit Hyperlinks zu Bewertungsplattformen
- > gestalterische und textliche Qualität

6. Analysekriterien im Betrieb bzw. vor Ort

- > gratis WLAN
- > verfügbare Upload- und Downloadgeschwindigkeit im Mbit/s
- > Gäste-Terminal für kostenlose Internetnutzung
- > Online-Kompetenz der MitarbeiterInnen (Passworthilfe etc.)
- > bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit
- > leihweise Verfügbarkeit von unterschiedlichen Ladekabeln für Smartphones etc.

Datenschutz im Förderverfahren:

Allgemeine Informationen

- zu den Ihnen zustehenden Rechten auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerruf und Widerspruch sowie auf Datenübertragbarkeit,
 - zu dem Ihnen zustehenden Beschwerderecht bei der Österreichischen Datenschutzbehörde und
 - zum Verantwortlichen der Verarbeitung und zum Datenschutzbeauftragten
- finden Sie auf der Datenschutz-Informationssseite der Steiermärkischen Landesverwaltung (<https://datenschutz.stmk.gv.at>).

Datenschutzrechtliche Bestimmungen:

1. Der Förderungsgeber bzw. die Förderungsstelle ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b und f Datenschutz-Grundverordnung ermächtigt, alle im Förderungsantrag enthaltenen sowie die bei der Abwicklung und

Kontrolle der Förderung sowie bei allfälligen Rückforderungen anfallenden, die Förderungsnehmerin/den Förderungsnehmer betreffenden personenbezogenen Daten für Zwecke der Abwicklung des Förderungsvertrages, für Kontrollzwecke und für allfällige Rückforderungen automationsunterstützt zu verarbeiten.

2. Der Förderungsgeber bzw. die Förderungsstelle ist weiters ermächtigt, Daten gemäß Z 1 im notwendigen Ausmaß
 - a) zur Erfüllung von Berichtspflichten, für Kontrollzwecke oder zur statistischen Auswertung
 - an den Landesrechnungshof Steiermark und vom Land beauftragte Dritte, die zur vollen Verschwiegenheit über die Daten verpflichtet sind,
 - allenfalls an den Bundesrechnungshof und das zuständige Bundesministerium,
 - allenfalls an Organe der EU nach den EU-rechtlichen Bestimmungen,
 - allenfalls an andere Stellen, mit denen Kooperationen bestehen oder die gesetzlichen Anspruch auf Informationen haben bzw.
 - b) für Rückforderungen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f Datenschutz-Grundverordnung an das Gericht zu übermitteln.
3. Der Name der Förderungsnehmerin/des Förderungsnehmers oder ihre/seine Bezeichnung unter Angabe der Rechtsform, der Förderungsgegenstand sowie die Art und die Höhe der Förderungsmittel können in Berichte über die Förderungsvergabe aufgenommen und so veröffentlicht werden.
4. Angaben zu der Förderungsnehmerin/dem Förderungsnehmer, der Förderungsgegenstand, die Art und die Höhe der Förderungsmittel, die Zuordnung zum Leistungsangebot sowie Angaben über die Zahlungen (§ 25 Abs. 1 Z 1 bis 4, 6 und 7 TDBG 2012) können an den Bundesminister für Finanzen zum Zweck der Verarbeitung in der Transparenzdatenbank übermittelt werden.