CAPITULO 3: STRATEGIC COMMUNICATION, TOURISM AND LOCAL COMMUNITIES IN RELATION TO HERITAGE. INTERNET APPLICATIONS FOR STAKEHOLDER INVOLVEMENT

1. STRATEGIC COMMUNICATION BETWEEN LOCAL COMMUNITIES AND TOURISTS .............................................................. 58

2. INTERNET AND HERITAGE TOURISM MANAGEMENT: WHICH TECHNOLOGICAL TOOLS ARE USED IN TOURISM? ..................... 59

3. POTENTIAL OF THE INTERNET AS A TOOL IN THE SUSTAINABLE MANAGEMENT OF TOURIST DESTINATIONS .......... 62

4. THE INTERNET AND LOCAL COMMUNITIES: A TOOL FOR TOURISM MANAGEMENT AND COMMUNICATION. DEFINING A STRATEGIC COMMUNICATION PLAN (SCP) ....................................... 66

5. REFERENCES ....................................................................................... 73

CAPITULO 4: INTERPRETATIVE MESSAGES AND SOCIAL NETWORKS. NEW CHALLENGES FOR THE STRATEGIC COMMUNICATION OF PROTECTED AREAS

1. INTRODUCTION................................................................................ 81

2. METHODOLOGY.............................................................................. 85

3. GOOD USES OF STRATEGIC COMMUNICATION IN SOCIAL MEDIA AND NETWORKS: KEY FACTORS FOR THE ANALYSIS OF INTERPRETATIVE MESSAGES OF PROTECTED AREAS............... 86

3.1 Social network factors ................................................................. 87

3.2 Factors for users............................................................................ 91

4. DATA ANALYSIS ............................................................................. 101

5. CONCLUSIONS AND FINAL RECOMMENDATIONS ............... 103

6. REFERENCES..................................................................................... 105
CAPITULO 5: EFICIENCIA COMUNICATIVA DE LAS PÁGINAS WEB EN EL CASO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS SITIOS PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD EN ESPAÑA

1. INTRODUCCIÓN........................................................................................................114
2. DESARROLLO METODOLÓGICO DEL CUESTIONARIO DE EFICIENCIA COMUNICATIVA (CEC)....................................................................................117
   2.1. El Cuestionario de Eficiencia Comunicativa.................................................117
   2.2. Aplicación Cuestionario de Eficiencia Comunicativa.........................129
3. RESULTADOS OBTENIDOS....................................................................................132
4. DISCUSIÓN.............................................................................................................138
5. CONCLUSIONES....................................................................................................141
6. REFERENCIAS........................................................................................................144

CAPITULO 6: DISCUSIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS
DISCUSIÓN..................................................................................................................151

CAPITULO 7: CONCLUSIONES
CONCLUSIONES............................................................................................................167

ANEXOS
Anexo 1. Listado de los sitios web de los lugares patrimoniales de diversas regiones del mundo utilizado para la aplicación del pre-test ..........................................................................................175
Anexo 2. Ficha técnica para el análisis de los sitios web patrimoniales.........................................................................................................................177
Anexo 3. Lista de Variables.........................................................................................181
Anexo 4. Comportamiento de la serie de datos correspondiente al criterio de análisis CA3........................................................................................................182

Anexo 5. Resultados obtenidos del Índice Parcial por criterios de análisis y del Índice General de Eficiencia Comunicativa.............184

Anexo 6. Comportamiento del Índice General de Eficiencia Comunicativa en las pruebas P1 y P2.................................................................185