



ESTET

**EMBEDDING SUSTAINABILITY SKILLS IN TOURISM
EDUCATION AND TRAINING**

Project No. : 2020-1-PL01-KA202-081845

WEBQUEST [ADVANCED LEVEL]- Involving local communities

TEMA:	Coinvolgere le Comunità Locali
ORGANIZZAZIONE PARTNER:	MROT
TITOLO DELLA WEBQUEST:	Piano di impegno online della comunità
INTRODUZIONE:	
<p>Il turismo coinvolge una vasta gamma di parti interessate - residenti locali, imprese turistiche e non, agricoltori, autorità pubbliche, ONG e turisti - che sono attori importanti per il successo o la sostenibilità di una destinazione. La pianificazione e la gestione del turismo sostenibile dovrebbero sempre comportare la ricerca di modi per coinvolgere le parti interessate in una comunicazione continua, e formati di partecipazione appropriati per prevenire e gestire potenziali conflitti.</p> <p>Il coinvolgimento della comunità locale ha un valore sostanziale nel turismo per la gente del posto, per i gestori della destinazione e per i turisti. La cultura e le tradizioni locali della comunità, insieme all'ambiente naturale, definiscono ciò di cui è fatta la destinazione e il motivo per cui i turisti vengono a visitarla. Senza la comunità, le destinazioni perdono il loro carattere unico e la loro autenticità - le destinazioni perdono la loro "anima".</p> <p>Quindi, i bisogni e le aspirazioni della gente del posto devono essere mantenuti, il che significa che devono essere sentiti, ascoltati, affrontati e valutati, su base regolare. Uno dei modi per mitigare gli impatti negativi del turismo, per responsabilizzare la popolazione locale e per evitare o mitigare i conflitti, è coinvolgere le comunità attraverso consultazioni genuine, pianificate e regolari.</p> <p>Ci sono modi per impegnarsi faccia a faccia, come i focus group, le tavole rotonde, i workshop per piccoli gruppi o le riunioni con più parti interessate. Tuttavia, la tecnologia ha cambiato il modo in cui ci impegniamo con le comunità locali, sia nel turismo che in qualsiasi altro settore. Inoltre, a causa di molti vincoli che impediscono alle persone di partecipare di persona - come il tempo, il costo, la mobilità, la geografia, la salute, la cura dei bambini - le consultazioni online sono diventate molto più popolari, in particolare durante la pandemia di Covid19. Le consultazioni online rimuovono queste barriere, permettono ai partecipanti di contribuire nel loro tempo libero, e forniscono l'opportunità a un gran numero di persone di commentare una questione, coinvolgendo la comunità locale su una scala molto più ampia.</p>	
TASKS	
<p>Hai un nuovo progetto che vuoi realizzare nella tua destinazione turistica e hai intenzione di coinvolgere la comunità locale attraverso la consultazione. Nel WebQuest: Community Consultation [Basic Level], hai fatto qualche ricerca iniziale sul perché la consultazione è importante e quali sono le sfide che potresti incontrare. Sei ancora convinto che il progetto porterà benefici alla comunità locale. Hai deciso di condurre il coinvolgimento online per raggiungere il maggior numero possibile di partecipanti.</p> <p>Il vostro compito, quindi, è quello di scrivere un piano di coinvolgimento online: a cosa dovrete pensare durante la pianificazione? Di cosa dovete essere consapevoli? Come incoraggerete le persone a partecipare? Come comunicherete? Dovrete tenere a mente che potreste dover fare una serie di consultazioni con vari gruppi e durante il ciclo di vita del progetto. In questa WebQuest, sarai guidato attraverso una serie di compiti che ti aiuteranno a scrivere il tuo Piano. Conducendo consultazioni online, avrai rimosso molte</p>	

barriere che potrebbero potenzialmente impedire a molte persone di esprimere le loro opinioni. Sarete anche in una posizione migliore per rispondere ai loro bisogni, ottenere il sostegno, superare le potenziali barriere per il vostro progetto e mitigare i potenziali conflitti.

Cominciamo!

PROCESSO

Passo 1: Ricerca per conoscere il contesto della comunità

Sia che stiate pianificando un impegno faccia a faccia o online, prima di parlare con chiunque nella comunità avrete bisogno di prepararvi facendo una ricerca comunitaria per capire la vostra comunità. Avrete bisogno di capire il contesto storico, demografico, socio-economico, culturale e ambientale della comunità e i bisogni della comunità. Cliccate su questo link per vedere quali domande potete fare per aiutare a determinare le caratteristiche della vostra comunità e capire dove i vostri interessi si intersecano con i loro bisogni:

- [Understanding the Community Context and who can help with the data](#) (scorrere fino a 'comprensione del contesto comunitario')
- [Understanding and describing community](#)

Guarda questo breve video sull'importanza di conoscere la tua comunità per ispirare la partecipazione: [Inspiring community participation](#)

Passo 2: Fissare obiettivi di consultazione

Dovrete anche prendere del tempo per pensare al vostro scopo e al vostro pubblico. Cosa volete ottenere con questa consultazione e chi vorreste che fosse coinvolto. Gli obiettivi desiderati possono andare dall'informare ed educare alla raccolta di input, alla ricerca di discussione e direzione e all'incoraggiamento di un coinvolgimento continuo. Gli obiettivi possono anche cambiare durante la durata del vostro progetto. È importante capire cosa volete ottenere in una particolare fase o in un particolare momento.

- [What to consider while planning online consultations](#)

Altrettanto importante, dovrete riflettere attentamente sui metodi migliori per coinvolgere la diversità degli individui e dei gruppi della comunità con cui dovrete consultarvi. Per esempio, il vostro approccio alla consultazione dei genitori di bambini piccoli sarà probabilmente diverso dal vostro approccio alla consultazione dei giovani. Assicuratevi di utilizzare le prove della vostra ricerca contestuale per informare il vostro approccio alla consultazione della comunità.

Passo 3: Vantaggi delle consultazioni online

Come menzionato prima, la consultazione online può fornire l'opportunità a un gran numero di persone di commentare una questione. Ma non si tratta solo di permettere alle persone di avere accesso a un processo, ma anche di rendere quel processo aperto e onesto, lasciando poco spazio alle distorsioni. Alcuni sostengono che l'online è il futuro della consultazione comunitaria: ["Online" is the future of community consultation](#). Ecco alcuni benefici dell'impegno della comunità online:

- [Six major benefits of online community engagement](#)

- [The benefits to using social media to engage residents](#)

Potresti voler leggere alcuni esempi interessanti di come i pianificatori hanno usato il coinvolgimento online per costruire la comprensione e la partecipazione della comunità. Queste strategie possono essere usate anche dai manager del turismo:

- [5 examples of planners using online engagement to build community understanding and participation.](#)

Passo 4: Strumenti per il coinvolgimento della comunità online

Non c'è una formula su quali strumenti scegliere per la consultazione online. Tuttavia, in genere, man mano che la portata dell'impegno aumenta, gli strumenti diventano più complessi e più interattivi per sostenere il processo. È anche importante ricordare che molte forme tradizionali di impegno, come le riunioni in municipio o i workshop, possono essere replicate online. Guardate questo breve video - da 3:40 a 6:30 - su una varietà di strumenti online che possono essere utilizzati nel coinvolgimento della comunità, e come cambiano quando il livello di coinvolgimento aumenta:

- [Using digital technology for community engagement](#)

Quando si sceglie il giusto mix di strumenti per una consultazione, bisogna considerare il pubblico, il tipo di feedback necessario e le esigenze di analisi. Clicca qui per maggiori informazioni sulle forme di consultazione online e sugli strumenti comunemente usati:

- [Different forms of online consultations](#)
- [Tools for a consultation](#)

L'uso dei social media è uno strumento potente per le destinazioni per impegnarsi con le comunità online. Per esempio, Twitter può essere un potente strumento per rendere i processi governativi più efficienti e trasparenti, condividendo avvisi di emergenza o aggiornamenti su eventi locali attraverso brevi annunci. Questo articolo fornisce una serie di esempi di come diverse città degli Stati Uniti utilizzano le principali piattaforme di social media per impegnarsi con i residenti, e informa sui rischi associati all'impegno sui social media:

- [Strategies for community engagement through social media platforms](#)

Passo 5: Comunicazione per un impegno di successo

Nella fase finale della pianificazione del vostro coinvolgimento online, dovete pensare alla comunicazione durante l'intero processo di coinvolgimento: per incoraggiarli a partecipare, per fornire aggiornamenti su ciò che sta accadendo, e fornire opportunità per dire la loro. Avrete anche bisogno di comunicare i risultati del processo di consultazione alla vostra comunità, con informazioni chiare su come avete raggiunto la vostra decisione o elaborato il materiale di consultazione, e le ragioni della direzione che avete scelto alla fine.

- [Seven ways to increase participation in online consultation](#)
- [How to reach your audience and keep them interested?](#) (p. 41-42)

Dovete anche assicurarvi che tutti capiscano ciò che viene comunicato. L'accessibilità del coinvolgimento della comunità è una parte spesso trascurata - ed essenziale - per

dare agli stakeholder della comunità la possibilità di usare la loro voce. Leggi alcuni consigli su come migliorare la tua comunicazione per renderla accessibile al tuo pubblico:

- [Community engagement accessibility checklist](#)

VALUTAZIONE

Ora è il momento di scrivere il tuo piano di consultazione online che includerà:

Elementi del piano di coinvolgimento online	Domande di supporto
Un riassunto del contesto comunitario	Quali dati e conoscenze - storiche, demografiche, socio-economiche, culturali e ambientali - vi saranno più utili per il successo della consultazione? Come puoi usare questi dati per essere più efficace?
Obiettivi e pubblico della consultazione	Qual è lo scopo principale del vostro impegno? Quanto volete davvero impegnarvi? Dovrete impegnarvi con diversi membri della comunità durante le diverse fasi della consultazione? Ci sono gruppi nella comunità che saranno esclusi dalla consultazione, e cosa potete fare per mitigare la cosa? ~ Quale impatto avranno determinati membri sul successo della consultazione??
Benefici specifici del mio progetto e della mia comunità	La consultazione online è davvero sufficiente o vale la pena considerare anche i metodi faccia a faccia?
Strumenti di consultazione	Quali strumenti saranno più efficaci e quando? Di cosa bisogna essere consapevoli durante l'uso dei social media nella mia consultazione?
Comunicazioni e feedback	Come incoraggeresti le persone a partecipare? I vostri messaggi raggiungono tutti allo stesso modo? Il tuo linguaggio è abbastanza chiaro? Le vostre immagini sono facili da leggere? La vostra comunicazione comprende solo la condivisione delle informazioni o fornirete anche un feedback sui risultati delle decisioni prese?

Metti alla prova le tue conoscenze con il quiz a scelta multipla qui sotto:

1. I vantaggi delle consultazioni online sono:

- Permettere ai partecipanti di contribuire nel proprio tempo

- Sono utili quando è difficile o inopportuno riunire fisicamente i partecipanti previsti
- Aiutano a superare diverse barriere di impegno
- Tutte quelle sopra

1. Vero or Falso:

Dovrete capire il contesto storico, demografico, socio-economico, culturale e ambientale della comunità e i bisogni della comunità solo quando farete le consultazioni faccia a faccia. **Falso**

2. Quali sono i rischi associati all'uso dei social media nel coinvolgimento della comunità?

- Disinformazione
- Pregiudizio
- Perdita di sfumature
- Tutto quanto sopra

2. Quale di queste affermazioni NON è vera:

- Comunicare il processo di consultazione fa sentire i residenti coinvolti, valorizzati e inclusi.
- **Usare un vocabolario tecnico e sofisticato aumenta il successo del progetto discusso, anche se non molti residenti lo capiscono**
- È fondamentale comunicare con la tua comunità durante l'intero processo di coinvolgimento.
- Nessuna delle precedenti.

3. Vero o falso: "Di solito, man mano che la portata dell'impegno aumenta, gli strumenti diventano più complessi e più interattivi". Vero

CONCLUSIONE

Congratulazioni! Avete completato i compiti che vi hanno dato una buona visione d'insieme su cosa considerare quando si pianifica il coinvolgimento della comunità online. Questa conoscenza sarà particolarmente utile da mettere in pratica quando il tradizionale impegno faccia a faccia è limitato o non è possibile affatto.

C'è un accordo generale nella letteratura sul turismo che gli ospiti dovrebbero avere un ruolo partecipativo completo in ogni fase di sviluppo di una proposta turistica. Lo sviluppo del turismo con il coinvolgimento della comunità locale si tradurrà in uno sviluppo sostenibile e in benefici economici, ambientali e culturali. La partecipazione attiva della comunità nel turismo assicura anche l'arricchimento dell'esperienza turistica, poiché sperimentare la loro cultura è una delle attrazioni chiave della destinazione.

COVID-19 ha costretto le destinazioni a cambiare drasticamente il modo in cui lavorano, si riuniscono per le riunioni e si impegnano con i membri della comunità su base regolare. L'impegno online ha già dimostrato di essere efficace nel raggiungere molti più membri della comunità rispetto ai metodi tradizionali, e abbracciare questo aiuterà il turismo nelle destinazioni ad essere più sostenibile.

