



ESTET

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

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

ТЕМА:	Ангажиране на местни общности
ОРГАНИЗАЦИЯ-ПАРТНЬОР:	MROT
ЗАГЛАВИЕ НА УЕБКУЕСТА:	План за онлайн ангажиране на общности
ВЪВЕДЕНИЕ:	
<p>Туризмът включва редица заинтересовани страни – местни жители, туризъм и нетуристически бизнеси, фермери, местна власт, НПО и туристи – които са важни участници в успеха или устойчивостта на дестинацията. Планирането и управлението на устойчивия туризъм винаги трябва да включва намиране на начини за включване на заинтересованите страни в комуникацията и избор на подходящи формати за участие с цел да се избегнат потенциални конфликти.</p> <p>Участието на местната общност има голямо значение за туризма, за мениджърите на дестинации и за туристите. Местната култура и традиции, наред с природната среда, определят същността на дестинацията и защо туристите я посещават. Без общността дестинациите губят своя уникален характер и автентичност – дестинациите губят „душата“ си.</p> <p>Следователно, нуждите и потребностите на местното население трябва да се поддържат, което означава, че то трябва да бъде изслушвано и оценявано – и то редовно. Един от начините за смекчаване на негативното влияние на туризма, за овластяване на местното население и за избягване на конфликти, е ангажирането на общностите чрез истински, планирани и редовни консултации.</p> <p>Има начини за ангажиране директно и лице в лице, като фокус групи, кръгли маси, семинари в малки групи или срещи с различни заинтересовани страни. Технологиите обаче са променили начина, по който се ангажираме с местните общности, независимо дали става дума за туризъм или за друг сектор. В допълнение, поради различни ограничения, които не позволяват на хората да присъстват лично – като време, разходи, мобилност, география, здраве, грижа за децата – онлайн консултациите стават много по-популярни, особено по време на пандемията от Covid-19. Онлайн консултациите премахват тези пречки, позволяват на участниците да участват в удобно за тях време и дават възможност на голям брой хора да коментират даден проблем и успяват да ангажират местната общност в много по-голям мащаб.</p>	
ЗАДАЧИ	
<p>Имате нов проект, който искате да реализирате в туристическа дестинация и планирате да включите местната общност посредством консултация. В уебкуеста Консултации с общността (основно ниво) направихте начално проучване защо консултацията е важна и пред какви предизвикателства може да се изправите. Все още сте убедени, че проектът ще е полезен за местната</p>	

общност. Решили сте да ангажирате заинтересованите страни онлайн, за да достигнете до възможно най-много участници.

Задачата ви е да напишете план за онлайн ангажираност: за какво трябва да помислите по време на планирането? С какво трябва да сте наясно? Как бихте насърчили хората да участват? Как ще комуникирате? Трябва да имате предвид, че може да е необходимо да проведете поредица от консултации с различни групи и да обсъдите жизнения цикъл на проекта.

В този уебкуест ще преминете през поредица от задачи, които ще ви помогнат да напишете плана си. Чрез провеждането на консултациите онлайн ще премахнете много пречки, които в други условия биха могли да попречат да хората да се включат и да изразят мнението си. Също така ще сте в по-добра позиция да отговорите на нуждите им, да получите подкрепа, да преодолеете потенциални пречки пред проекта си, както и да избегнете потенциален конфликт.

Да започваме!

ПРОЦЕС

Стъпка 1: Проучване с цел опознаване контекста на общността

Независимо дали планирате да ангажирате местната общност онлайн или на живо, преди да говорите с някого от общността трябва да се подготвите като направите проучване и да разберете особеностите на тази общност. Трябва да разберете историческия, демографски, социално-икономически и екологичен контекст на общността и нейните нужди. На линковете по-долу ще намерите въпроси, които може да зададете, за да определите характеристиките на своята общност и да разберете къде е допирната точка между вашите интереси и техните нужди:

- [Разбиране на особеностите на общността и кой може да помогне с данните](#) (прочетете раздел „разбиране на общностния контекст“)
- [Разбиране и описание на общността](#)

Изгледайте това кратко видео за значимостта на опознаването на общността ви: [Вдъхновяване на участие от страна на общността](#)

Стъпка 2: Поставяне на цели за консултация

Отделете време, за да помислите за своята цел и аудитория. Какво искате да постигнете с тази консултация и кой искате да участва? Желаните цели могат да варират от информирание и образование до събиране на информация, търсене на дискусия и насоки, насърчаване ангажирането на местната общност и заинтересованите страни. Целите също така могат да се променят по време на проекта. Важно е да разберете какво искате да постигнете в даден етап или в даден момент.

- [Какво да имате предвид, когато планирате онлайн консултации](#)

Не по-малко важно е да обмислите внимателно най-добрите методи за ангажиране на различните страни и групи в общността, с които ще трябва да се консултирате. Например, подходът ви при консултиране с родители на малки деца вероятно ще е различен от подхода ви при консултиране с младежи. Използвайте резултатите от проучването на контекста в подхода си при консултациите.

Стъпка 3: Ползи от онлайн консултациите

Като споменахме по-горе, онлайн консултациите могат да дадат възможност на голям брой хора да коментират даден проблем. Не става дума обаче само за това да дадете на хората достъп до даден процес, но и да направите този процес открит и честен. Някои твърдят, че бъдещето на консултациите с общността е онлайн: [“Онлайн” е бъдещето на консултациите с общността.](#)

Ето някои ползи от онлайн ангажирането на общността:

- [Шест основни предимства на онлайн ангажиране на общността](#)
- [Ползите от използване на социални медии за ангажиране на местното население](#)

Прочетете интересни примери за това как проектантите са използвали онлайн ангажиране на местната общност за изграждане на разбиране и участие. Тези стратегии могат да се използват и от мениджъри в туризма:

- [5 примера на проектантите, използвали онлайн ангажиране на общността за изграждане на разбиране и участие.](#)

Стъпка 4: Инструменти за онлайн ангажиране на общността

Няма формула за избора на инструменти за онлайн консултация. Обикновено с увеличаване на обхвата на ангажираност, инструментите стават все по-комплексни и по-интерактивни в подкрепа на процеса. Също така е важно да помним, че много традиционни форми на ангажиране, като срещи в общини или семинари, могат да се провеждат и онлайн. Гледайте това кратко видео – което започва от 3:40 до 6:30 – относно различни онлайн инструменти, които могат да се използват за ангажиране на общността, както и как те се променят с повишаване нивото на ангажираност:

- [Използване на дигитални технологии за ангажиране на общността](#)

Когато използвате правилната комбинация от инструменти за консултация, трябва да вземете предвид аудиторията, вида обратна връзка, която е необходим, както и анализа на нуждите. На посочените линкове ще намерите допълнителна информация относно формите на онлайн консултации и често използваните инструменти:

- [Различни разновидности на онлайн консултации](#) (прочетете подтема „Популярни подходи“)
- [Инструменти за консултация](#)

Използването на социалните медии е мощен инструмент, чрез който дестинациите ангажират местните общности онлайн. Например, twitter може да е мощен инструмент, чрез който правителствените процеси са по-ефикасни и прозрачни. Например, платформата може да се използва за споделяне и публикуване на спешни съобщения или информация за местни събития чрез кратки обявления. Тази статия представя поредица от примери за това как различни градове в САЩ използват платформи на социални медии за ангажиране на населението и информира относно рисковете, свързани с ангажирането в социалните мрежи:

- [Стратегии за ангажиране на общността чрез платформи на социалните медии](#)

Стъпка 5: Комуникация за успешно ангажиране

В последната стъпка от планиране на вашето онлайн ангажиране трябва да помислите за комуникацията в целия процес на ангажиране: насърчаване на местното население да участва активно, предоставяне на информация за това какво се случва, както и възможности за споделяне на мнение. Трябва също така да комуникирате резултатите от консултациите с общността, като предоставяте ясна информация как сте достигнали до решението си или сте обработили материалите от консултацията, както и причини за финално избраната посока.

- [Седем начина за увеличаване на участието в онлайн консултация](#)
- [Как да достигнем до аудиторията и да поддържаме интереса ѝ?](#) (стр. 41-42)

Също така трябва да се уверите, че всеки разбира какво се е съобщило. Достъпът на местната общност до процесите, свързани с тяхната ангажираност в туризма е често подценявана, но и важна част от овластяването на заинтересованите страни. Прочетете съвети за това как да подобрите комуникацията, за да бъде тя достъпна за аудиторията ви:

- [Чеклист за достъпност на ангажирането на общността](#)

ОЦЕНЯВАНЕ

Сега е време да запишете плана си за онлайн консултация, който ще включва:

Елементи на плана за онлайн ангажиране	Допълнителни (Подкрепящи) въпроси
Обобщение на контекста на общността	Какви данни и знания – исторически, демографски, социално-икономически, културни и екологични – биха били най-полезни за успешната консултация? Как може да използвате тези данни, за да сте по-ефективни?
Цели и аудитория на консултацията	Каква е основната цел на ангажирането? Доколко наистина искате да ангажирате местната общност? Ще трябва ли да ангажирате различни членове на общността на различни етапи от консултацията? Има ли групи в общността, които ще бъдат изключени от консултацията и какво може да направите, за да ограничите това? Какво влияние ще имат дадени членове върху успеха на консултацията?
Конкретни ползи за моя проект и моята общност	Достатъчна ли е наистина онлайн консултацията или трябва да обмислите и присъствени методи?
Инструменти за консултация	Кои инструменти ще са най-ефективни и кога? За какво трябва да внимавате, когато използвате социални медии при консултации?
Комуникация и обратна връзка	<p>Как бихте насърчили хората да участват? Посланията ви достигат ли наравно до всички? Достатъчно ясен ли е езикът ви? Лесно ли се разчитат изображенията ви?</p> <p>Комуникацията ви само споделяне на информация ли включва или ще предоставите и обратна връзка относно взетите решения?</p>

Тествайте знанията си с въпросите по-долу:

1. Ползите от онлайн консултациите са:

- Позволяват на участниците да дадат своя принос в удобно за тях време
- Полезни са, когато е трудно или неподходящо да се съберат желаните участници физически на място
- Спомагат за преодоляване на няколко пречки пред ангажирането
- **Всички посочени**

2. Вярно или невярно:

Трябва да разберете историческия, демографски, социално-икономически, културен и екологичен контекст на общността и нейните нужди само при присъствени консултации. **Невярно**

3. Какви са рисковете, свързани с използване на социалните медии при ангажиране на общността?

- Дезинформация
- Предубеденост
- Липса на нюанси
- **Всички посочени**

4. Кое от тези твърдения НЕ е вярно:

- Комуникирането относно процеса на консултация кара жителите да се чувстват ангажирани, оценени и включени.
- **Използването на технически и сложен речник увеличава успеха на обсъждания проект, дори и много жители да не го разбират.**
- Важно е да се комуникира с общността по време на целия процес на ангажиране.
- Нито едно от посочените.

5. Вярно или невярно: 'Обикновено с увеличаване на обхвата на ангажиране инструментите стават по-комплексни и по-интерактивни'. **Вярно**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Поздравления! Изпълнихте задачите, които ви бяха дадени, и имате добър поглед за това какво трябва да вземете предвид, когато планирате онлайн ангажиране на общността. Тези знания ще са особено полезни, когато традиционното присъствено ангажиране изобщо не е възможно.

Общоприето е в туристическата литература, че домакините имат пълноправна роля на всеки етап от развитието на туристическите продукти. Развитието на туризма заедно с ангажирането на местната общност води до устойчиво развитие и носи икономически, екологични и културни ползи. Активното участие на общността в туризма гарантира обогатяване на туристическото преживяване, тъй като вникването и съпреживяването на местната култура е една от ключовите атракции в дадена дестинация.

COVID-19 принуди дестинациите да направят драстична промяна в начина си на работа, в провеждането на срещите си, както и в редовното ангажиране на членове на общността. Онлайн ангажирането вече е доказано ефективен метод, който позволява да се достигнат повече членове на общността в сравнение с традиционните подходи, а прилагането му ще помогне на дестинациите в изграждането на по-устойчив туризъм.

