



ESTET

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

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

TEMAT:	Angażowanie/włącznie społeczności lokalnych
PARTNER PROJEKTU:	MROT
TYTUŁ WEBQUEST-u:	Plan zaangażowania społeczności w Internecie
WPROWADZENIE:	
<p>W turystykę zaangażowanych jest wielu interesariuszy - lokalni mieszkańcy, przedsiębiorstwa turystyczne i okołoturystyczne, rolnicy, władze publiczne, organizacje pozarządowe oraz turyści - którzy odgrywają ważną rolę w sukcesie lub zrównoważonym rozwoju danej destynacji. Planowanie i zarządzanie zrównoważoną turystyką powinno zawsze wiązać się ze znalezieniem sposobów zaangażowania interesariuszy w bieżącą komunikację oraz odpowiednich form uczestnictwa w celu zapobiegania potencjalnym konfliktom i zarządzania nimi.</p> <p>Zaangażowanie społeczności lokalnej ma w turystyce istotną wartość dla mieszkańców, zarządców destynacji oraz turystów. Lokalna kultura i tradycje społeczności wraz ze środowiskiem naturalnym definiują, czym jest destynacja i dlaczego przyjeżdżają tam turyści. Bez społeczności lokalnej destynacje tracą swój niepowtarzalny charakter i autentyczność - tracą "duszę".</p> <p>Dlatego też należy dbać o potrzeby i aspiracje mieszkańców, co oznacza, że trzeba ich regularnie wysłuchiwać, zwracać na nie uwagę i oceniać je. Jednym ze sposobów łagodzenia negatywnego wpływu turystyki, wzmacniania pozycji lokalnej ludności oraz unikania lub łagodzenia konfliktów jest zaangażowanie społeczności poprzez autentyczne (w znaczeniu realne, rzeczywiste), zaplanowane i regularne konsultacje społeczne.</p> <p>Istnieją sposoby zaangażowania bezpośredniego, takie jak grupy fokusowe, dyskusje przy okrągłym stole, warsztaty dla małych grup czy spotkania z udziałem wielu interesariuszy. Jednak technologia zmieniła sposób, w jaki angażujemy się w życie społeczności lokalnych, czy to w turystyce, czy w jakimkolwiek innym sektorze. Dodatkowo, ze względu na wiele ograniczeń, które uniemożliwiają ludziom osobiste uczestnictwo w spotkaniach - takich jak czas, koszty, mobilność, geografie, zdrowie, opieka nad dziećmi - konsultacje online stały się o wiele bardziej popularne, zwłaszcza podczas pandemii Covid-19. Konsultacje internetowe usuwają te bariery, pozwalają uczestnikom na udział w dyskusji w dogodnym czasie i dają możliwość wypowiedzenia się w danej sprawie dużej liczbie osób, angażując lokalną społeczność na znacznie szerszą skalę.</p>	
ZADANIA	
<p>Macie nowy projekt, który chcecie zrealizować w swojej miejscowości turystycznej i planujecie zaangażować społeczność lokalną poprzez konsultacje. W ramach WebQuest-u: Konsultacje ze społecznością (Poziom podstawowy), przeprowadziliście wstępne badania na temat tego, dlaczego konsultacje są ważne i jakie wyzwania możecie napotkać. Nadal jesteście przekonani, że projekt przyniesie korzyści lokalnej społeczności. Podjęliście decyzję o przeprowadzeniu konsultacji on-line, aby dotrzeć do jak największej liczby uczestników.</p> <p>Waszym zadaniem jest więc napisanie Planu zaangażowania online: o czym musicie pomyśleć podczas planowania? Czego musicie być świadomi? Jak zachęcicie ludzi do udziału? W jaki sposób będziecie się komunikować? Musicie pamiętać, że być może</p>	

będziecie musieli przeprowadzić serię konsultacji z różnymi grupami w trakcie trwania projektu.

W tym WebQueście zostaniecie poprowadzeni przez serię zadań, które pomogą Wam napisać Plan. Prowadząc konsultacje online, usuniecie wiele barier, które mogłyby uniemożliwić wielu osobom wyrażenie swoich opinii. Będziecie też w stanie lepiej odpowiedzieć na ich potrzeby, uzyskać wsparcie, pokonać potencjalne bariery dla swojego projektu i złagodzić potencjalne konflikty.

Zaczynamy!

PROCES

Krok 1: Badania mające na celu poznanie kontekstu społeczności

Niezależnie od tego, czy planujecie zaangażowanie bezpośrednie, czy internetowe (zdalne), zanim porozmawiasz z kimkolwiek ze społeczności, musisz się do tego przygotować, przeprowadzając badanie społeczności, aby ją zrozumieć. Należy poznać historyczny, demograficzny, społeczno-ekonomiczny, kulturowy i środowiskowy kontekst społeczności oraz jej potrzeby. Kliknij ten link, aby dowiedzieć się, jakie pytania można zadać, by określić charakterystykę społeczności i ustalić, gdzie Twoje zainteresowania krzyżują się z jej potrzebami:

- [Understanding the Community Context and who can help with the data](#) (przewiń w dół, żeby zrozumieć "kontekst społeczności lokalnej")
- [Understanding and describing community](#)

Obejrzyj ten krótki film o tym, jak ważne jest poznanie swojej społeczności, by inspirować do uczestnictwa:

[Inspiring community participation](#)

Krok 2: Wyznaczanie celów konsultacji

Trzeba też poświęcić trochę czasu na zastanowienie się nad celem i odbiorcami. Co chcecie osiągnąć dzięki konsultacjom i kto ma być w nie zaangażowany. Zakładane cele mogą obejmować informowanie i edukowanie, zbieranie opinii, poszukiwanie możliwości dyskusji i wskazówek oraz zachęcanie do stałego zaangażowania. Cele te mogą również zmieniać się w trakcie trwania projektu. Ważne jest, aby zrozumieć, co chce się osiągnąć na danym etapie lub w danym czasie.

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

Co równie ważne, należy dokładnie przemyśleć najlepsze metody angażowania różnych osób i grup w społeczności, z którymi trzeba będzie przeprowadzić konsultacje. Na przykład, podejście do konsultacji z rodzicami małych dzieci będzie prawdopodobnie inne niż do konsultacji z młodzieżą. Upewnijcie się, że wykorzystaliście dowody z badań kontekstowych do określenia Waszego podejścia do konsultacji społecznych.

Krok 3: Korzyści płynące z konsultacji on-line

Jak wspomniano wcześniej, konsultacje internetowe mogą dać możliwość wypowiedzenia się w danej sprawie dużej liczbie osób. Nie chodzi jednak tylko o to, by umożliwić ludziom

dostęp do procesu, ale także o to, by proces ten był otwarty i uczciwy, nie pozostawiając zbyt wiele miejsca na oszustwa. Niektórzy twierdzą, że Internet jest przyszłością konsultacji społecznych: ["Online" is the future of community consultation](#).

Oto kilka korzyści płynących z zaangażowania społeczności internetowej:

- [Six major benefits of online community engagement](#)
- [The benefits to using social media to engage residents](#)

Warto zapoznać się z ciekawymi przykładami wykorzystania przez planistów zaangażowania on-line do budowania zrozumienia i uczestnictwa społeczności. Strategie te mogą być stosowane także przez menedżerów turystyki

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

Krok 4: Narzędzia do angażowania społeczności on-line

Nie istnieje wzór, jakie narzędzia wybrać do konsultacji on-line. Zazwyczaj jednak wraz ze wzrostem zakresu zaangażowania narzędzi stają się coraz bardziej złożone i interaktywne, aby wspierać ten proces. Należy również pamiętać, że wiele tradycyjnych form zaangażowania, takich jak spotkania w ratuszu czy warsztaty, można odtworzyć w Internecie. Obejrzyj ten krótki film - od 3:40 do 6:30 - o różnych narzędziach internetowych, które można wykorzystać w procesie angażowania społeczności, oraz o tym, jak zmieniają się one wraz ze wzrostem poziomu zaangażowania:

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

Wybierając odpowiedni zestaw narzędzi do konsultacji, należy wziąć pod uwagę grupę odbiorców, rodzaj potrzebnej informacji zwrotnej oraz potrzeby analityczne. Kliknij tutaj, aby uzyskać więcej informacji o formach konsultacji online i powszechnie stosowanych narzędziach:

- [Different forms of online consultations](#) (przewiń w dół do 'Common approaches')
- [Tools for a consultation](#)

Korzystanie z mediów społecznościowych to potężne narzędzie, dzięki któremu destynacje mogą angażować się w życie społeczności on-line. Na przykład Twitter może być potężnym narzędziem, dzięki któremu działania podejmowane przez rząd staną się bardziej efektywne i przejrzyste, a także dzięki krótkim komunikatom będzie można przekazywać informacje o nagłych wypadkach lub aktualizować informacje o lokalnych wydarzeniach. Niniejszy artykuł przedstawia szereg przykładów, w jaki sposób różne miasta w USA wykorzystują kluczowe platformy mediów społecznościowych w celu nawiązania kontaktu z mieszkańcami, a także informują o zagrożeniach związanych z wykorzystywaniem mediów społecznościowych:

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

Krok 5: Komunikacja na rzecz skutecznego zaangażowania

W ostatnim etapie planowania zaangażowania on-line należy pomyśleć o komunikacji w całym procesie zaangażowania: zachęcać do udziału, informować na bieżąco o tym, co się dzieje i stwarzać możliwości wypowiedzenia się. Należy również poinformować społeczność o wynikach procesu konsultacji, jasno informując o tym, jak podjęto decyzję

lub jak przetworzono materiały konsultacyjne, oraz uzasadniając ostatecznie obrany kierunek.

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

Należy także upewnić się, że wszyscy rozumieją, jaki jest przekaz. Dostępność dla społeczności lokalnej jest często pomijanym - a niezbędnym - elementem umożliwiającym interesariuszom społeczności lokalnej wykorzystanie ich głosu. Przeczytaj kilka wskazówek, jak poprawić komunikację, by była dostępna dla odbiorców:

- [Community engagement accessibility checklist](#)

EWALUCJA

Teraz nadszedł czas, aby spisać plan konsultacji on-line, który będzie zawierał:

Elementy planu zaangażowania online	Pytania wspierające
Podsumowanie kontekstu społeczności lokalnej	Jakie dane i wiedza - historyczne, demograficzne, społeczno-ekonomiczne, kulturowe i środowiskowe - będą najbardziej przydatne do przeprowadzenia udanych konsultacji? Jak możesz wykorzystać te dane, aby być bardziej skutecznym?
Cele i odbiorcy konsultacji	Jaki jest Twój główny cel zaangażowania? Jak bardzo chcesz się zaangażować? Czy na różnych etapach konsultacji trzeba będzie angażować różnych członków społeczności? Czy są jakieś grupy w społeczności, które zostaną wykluczone z konsultacji i co można zrobić, aby to złagodzić? ~ Jaki wpływ na powodzenie konsultacji będą mieli poszczególni członkowie społeczności?
Korzyści specyficzne dla mojego projektu i dla mojej społeczności	Czy konsultacje online są wystarczające, czy też warto rozważyć również metody bezpośrednie?
Narzędzia konsultacyjne	Które narzędzia będą najskuteczniejsze i kiedy? Na co należy zwracać uwagę podczas korzystania z mediów społecznościowych podczas moich konsultacji?
Komunikacja i informacja zwrotna	Jak zachęcićbyś ludzi do uczestnictwa? Czy Twoje komunikaty docierają do wszystkich w równym stopniu? Czy Twój język jest wystarczająco jasny? Czy obrazy są łatwe do odczytania? Czy komunikacja obejmuje tylko dzielenie się informacjami, czy także przekazywanie

Sprawdź swoją wiedzę, rozwiązując poniższy quiz wielokrotnego wyboru:

1. Korzyści z konsultacji online są następujące:

- Umożliwiają uczestnikom udział w konsultacjach w ich własnym czasie.
- Są przydatne, gdy trudno jest zebrać uczestników w sposób fizyczny lub nie jest to możliwe.
- Pomagają pokonać kilka barier związanych z zaangażowaniem
- **Wszystkie z powyższych**

2. Prawda czy fałsz:

Zrozumienie historycznego, demograficznego, społeczno-ekonomicznego, kulturowego i środowiskowego kontekstu społeczności oraz jej potrzeb będzie konieczne dopiero podczas konsultacji bezpośrednich. Fałsz

3. Jakie są zagrożenia związane z wykorzystaniem mediów społecznościowych do angażowania społeczności?

- dezinformacja
- uprzedzenia
- utrata niuansów
- **wszystkie powyższe**

3. Które z tych stwierdzeń NIE jest prawdziwe:

- Przekazywanie informacji o procesie konsultacji sprawia, że mieszkańcy czują się zaangażowani, docenieni i włączeni.
- **Używanie technicznego i wyszukanego słownictwa zwiększa sukces omawianego projektu, nawet jeśli niewielu mieszkańców je rozumie.**
- Komunikowanie się ze społecznością lokalną w trakcie całego procesu angażowania się w projekt jest niezwykle ważne.
- Żadne z powyższych.

4. Prawda czy fałsz: "Zazwyczaj wraz ze wzrostem zakresu zaangażowania narzędzia stają się coraz bardziej złożone i interaktywne". Prawda

KONKLUZJE

Gratulacje! Wykonaliście zadania, które dały Wam dobry przegląd tego, co należy wziąć pod uwagę, planując zaangażowanie społeczności online. Wiedza ta będzie szczególnie przydatna w praktyce, gdy tradycyjne zaangażowanie bezpośrednie jest ograniczone lub w ogóle niemożliwe.

W literaturze turystycznej panuje powszechna zgoda co do tego, że gospodarze powinni w pełni uczestniczyć w każdym etapie rozwoju oferty turystycznej. Rozwój turystyki wraz z zaangażowaniem społeczności lokalnej zaowocuje zrównoważonym rozwojem oraz przyniesie korzyści ekonomiczne, środowiskowe i kulturowe. Aktywne uczestnictwo społeczności lokalnej w turystyce zapewnia także wzbogacenie doświadczeń turystycznych, ponieważ doświadczanie ich kultury jest jedną z kluczowych atrakcji destynacji.

COVID-19 zmusił ośrodki do radykalnej zmiany sposobu pracy, organizowania spotkań i regularnych kontaktów z członkami społeczności. Zaangażowanie online już udowodniło swoją skuteczność w docieraniu do znacznie większej liczby członków społeczności niż metody tradycyjne, a wykorzystanie tych metod pomoże turystyce w danej destynacji stać się bardziej zrównoważoną.

