

FOCUS GROUP IN MODALITÀ BLENDED

VENEZIA CAPITALE MONDIALE DEL TURISMO

Venezia, 21 settembre – 28 settembre 2004

SINTESI DELLE ATTIVITÀ

È ormai opinione condivisa che uno sviluppo urbano sostenibile, che tenga in debito conto degli aspetti economici, sociali e ambientali di una comunità locale, non possa avvenire senza il contributo, in termini di idee, proposte e valutazioni, dei cittadini che in tale contesto vivono, lavorano o trascorrono gran parte del proprio tempo.

Al fine di riuscire a raccogliere le percezioni e le aspettative dei vari attori interessati alle sorti di Venezia e disposti a confortarsi sui possibili sviluppi alternativi della città lagunare la FEEM ha organizzato all'interno del progetto "Confini" un corso sugli strumenti di partecipazione e comunicazione online. Il fine ultimo dell'iniziativa è stato quello di delineare dei possibili sviluppi alternativi per la città di Venezia.

La piattaforma Web utilizzata è stata il sito Pandora, uno strumento online per informare, comunicare e far partecipare i "cittadini del web" ad un "dibattito" sulla sostenibilità della città lagunare.

Lo scopo del corso è stato, quindi, quello di supportare/guidare l'utente nell'utilizzo di alcuni strumenti che le Nuove Tecnologie mettono a disposizione per comunicare e far partecipare, raccogliendo, allo stesso tempo, "immagini" e opinioni su un futuro auspicabile per Venezia.

Il corso è stato strutturato in due incontri della durata di due ore e mezzo ciascuno. I due appuntamenti sono stati fissati a una settimana di distanza l'uno dall'altro in modo tale da permettere agli iscritti di proseguire online il dibattito avviato durante il primo incontro, "sperimentando" e applicando i nuovi strumenti online presenti nel sito Pandora.

PRIMO INCONTRO

Dopo aver illustrato brevemente il progetto Pandora e presentato il gruppo di ricerca che segue questa iniziativa, si è chiesto ai partecipanti di fare altrettanto soffermandosi in modo particolare sulle aspettative rispetto al corso che si stava avviando.

Si è passati quindi ad illustrare i due pilastri su cui poggia il Progetto Pandora: il concetto di Sviluppo Sostenibile e di Sostenibilità Urbana, e il tema delle Nuove Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione.

Nei due Box seguenti viene proposta una traccia dei contenuti presentati.

Box 1: la Questione ambientale e lo sviluppo sostenibile

- *Esiste davvero una "questione ambientale"? Cosa si intende per "questione ambientale"?*
- *Lo sviluppo sostenibile e le tre gambe della sostenibilità*
- *Gli strumenti e le politiche per lo sviluppo sostenibile*
- *La sostenibilità locale per avviare cambiamenti globali*
- *L'importanza della partecipazione per uno sviluppo locale sostenibile*

Box 2: Internet

- la nascita del WEB e le sue potenzialità
- la comunicazione nell'era della multimedialità
- nuove tecnologie a supporto della partecipazione

La seconda parte dell'incontro è stata dedicata all'esplorazione del sito Pandora. In modo particolare ci si è soffermati sul *forum*, "ambiente" di Comunicazione Mediata dal Computer e strumento utile per una "costruzione collaborativa di conoscenza". Nonostante i forum siano ormai una realtà importante della rete, continuando ad avere una discreta diffusione ed utilizzo, le modalità di utilizzo di questi strumenti per la comunicazione on line sono sconosciute a molti.

Si è cercato, quindi, di illustrarne le finalità, il funzionamento e i comandi principali.

Dopo aver terminato la navigazione guidata nel sito e aver permesso ai partecipanti al corso di registrarsi in Pandora si è passati alla presentazione di alcuni dati tratti da una recente indagine del COSES sulla domanda e sull'offerta nel settore turistico a Venezia.

I dati hanno messo in evidenza come il trend di sviluppo della domanda (arrivi in città) e dell'offerta (posti letto degli esercizi ricettivi) nella città lagunare sia in continuo aumento. L'immagine scaturita dai dati è servita ad introdurre la presentazione di uno scenario (un possibile corso di eventi che porta ad una immagine del futuro), elaborato all'interno di un progetto di ricerca finanziato dall'unione europea "Vision of Venice 2050...Metaphors of the future".

Nel Box 3 viene sintetizzato lo scenario elaborato dal progetto "Vision of Venice 2050" e proposto durante il corso.

Box 3: Esempio di scenario per venezia

"SERENISSIMA inc. - Venezia è ormai un "parco culturale", una "città museo". La vita quotidiana è solo una rappresentazione per turisti dell'epoca della Serenissima e la città è solo un gigantesco set in cui la popolazione (che si sposta dalla terraferma) recita un Kolossal per i milioni di turisti che giungono da ogni parte del mondo."

[Vision of Venice 2050 – Funded by EC, DG Research, 4h Framework Program]

I dati sul turismo del COSES e la presentazione dello scenario "Serenissima inc." hanno permesso di introdurre la discussione, guidata da un moderatore, sull'attuale situazione del turistico a Venezia. I partecipanti hanno condiviso le proprie percezioni su tale tema, evidenziando alcuni punti di forza di questo settore (tra cui l'essenzialità per l'economia veneziana) ma sottolineando allo stesso tempo i rischi che l'imporsi della monocultura turistica arreca alla città (costi per i residenti sempre più alti, eccessiva dipendenza dell'economia locale a quest'unica attività).

La discussione ed il confronto che hanno portato alla condivisione di opinioni anche contrastanti avrebbe avuto bisogno di molto più tempo... l'incontro si è concluso con l'impegno da parte di tutti a proseguire la discussione, on line, all'interno del forum di Pandora.

SETTIMANA DI LAVORO ON LINE

Il giorno successivo al primo incontro nella sezione *documenti condivisi* del "Focus Group 1: Venezia capitale mondiale del turismo" sono stati inseriti i documenti utilizzati durante l'incontro in presenza ed è stato aperto nel *forum* di Pandora un topic (area di discussione) dedicato al proseguo dei lavori.

Il messaggio iniziale, oltre a riassumere in breve le attività svolte, ha cercato di dare indicazioni "operative" su come continuare a "ragionare" e confrontarsi online sulle criticità e sulle potenzialità legate allo sviluppo del settore turistico a Venezia. Contemporaneamente è stato inserito nel *calendario* del "FG1: Venezia capitale mondiale del turismo" l'agenda dei lavori il cui scopo è stato quello di "cadenzare" il ritmo dei lavori durante la settimana.

Nel Box 4 è riportato il messaggio inserito, nel topic "Dopo il primo incontro continuiamo on line...", il giorno successivo al primo incontro.

Box 4: Messaggio inserito nel topic

L'incontro di ieri è servito, innanzi tutto, a conoscerci (anche se non ancora abbastanza) e a familiarizzare con il concetto di sviluppo sostenibile e con il Forum, uno degli strumenti per la partecipazione on line.

*Abbiamo navigato in Pandora, esplorato alcune sezioni del sito e iniziato a confrontarci su uno dei temi di discussione del Focus Group: lo sviluppo del turismo a Venezia. Nell'area "documenti condivisi" troverete una parte della presentazione utilizzata durante l'incontro con i dati sul turismo (tratti da una ricerca del COSES) e uno scenario su Venezia nel 2050 (futuro possibile?) elaborato all'interno di un progetto, chiamato "Vision 2050", finanziato dalla Commissione Europea nel 2001. Le cose dette durante l'incontro e il materiale a disposizione nel sito (visitare anche la sezione economia e turismo di Pandora) dovrebbero offrire spunti di riflessione utili per provare ad immaginare un **futuro auspicabile** per il settore turistico a Venezia nel 2015.*

In particolare ti chiediamo di riflettere e condividere con gli altri del gruppo su come desidereresti Venezia tra 10 anni.... Cosa sarà cambiato? Chi si sarà adoperato per questo cambiamento? Quali azioni saranno state poste in essere? Quale sarà il settore economico principale? Da chi e da quante persone sarà costituita la società veneziana? La risorsa turismo come sarà stata gestita?

Per avviare un dialogo e un confronto con gli altri utilizza le aree della sezione Partecipare e in modo particolare entra nel FG a cui sei iscritto per condividere i documenti, partecipare al forum e consultare l'agenda/calendario per mantenerti aggiornato sugli appuntamenti on line.

I messaggi inseriti nel forum durante la settimana di lavoro "a casa" non sono stati molti: hanno partecipato solo due dei sei iscritti al corso. I messaggi inseriti durante la settimana sono stati in tutto quattro.

Un terzo partecipante ha riferito di aver cercato di inserire il proprio contributo ma di non essere riuscito ad accedere al Forum (l'effettivo interesse di quest'ultimo a partecipare alla discussione online risulta anche dalla mail inviata a info@feempandora.it in cui chiedeva chiarimenti su come accedere al forum).

È opportuno, forse, a tal proposito fare una breve considerazione legata in parte a quanto accaduto durante la settimana di lavoro online: l'accesso alle aree di discussione di Pandora, nonostante la breve presentazione fatta durante l'incontro in presenza, non risultata immediato e di facile apprendimento. A tale scopo forse occorrerebbe una maggiore e più dettagliata spiegazione del funzionamento dello stesso oppure uno snellimento del "percorso" necessario per arrivare in tale sezione.

SECONDO INCONTRO

La prima parte del secondo incontro in presenza è stata dedicata ad un'approfondita e dettagliata navigazione in Pandora soffermandosi su alcuni strumenti presenti nel sito atti a raccogliere percezioni e indicazioni utili per sviluppi alternativi della città di Venezia. Gli utenti sono stati guidati nella sezione informarsi (esplorando anche le aree di approfondimento legati ai temi affrontati Pandora), nell'area dedicata ai sondaggi (a cui si è chiesto di partecipare), nell'area "fai sentire la tua voce" (destinata a raccogliere "voci" e "sguardi" personali su Venezia).

Infine ci si è soffermati sulla struttura e sul funzionamento del forum per ovviare ad alcune difficoltà riscontrate durante la settimana di lavoro online dai corsisti.

La seconda parte della serata è stata invece dedicata al proseguimento del lavoro di "costruzione" degli scenari auspicabili per il futuro di Venezia. Partendo dalla sintesi degli interventi inseriti nel forum del FG1 e supportati da alcuni spunti di riflessione da noi forniti (descrizione di 4 possibili sviluppi per il turismo di Venezia) si è cercato di avviare un confronto tra i presenti per poter arrivare ad una visione che fosse il più possibile "partecipata" e condivisa.

Sintesi dei messaggi inseriti nel forum del FG1 fino al 27 settembre 2004

DECORO URBANO E SALVAGUARDA AMBIENTALE.

No a bancarelle in zone ad alto valore artistico (sì solo in zona mercato)

No alle navi crociera in Bacino Di San Marco (sì a barche transfer di stazza più piccola)

REGOLAMENTAZIONE DEI FLUSSI

Ridistribuire i flussi in spazi più ampi (altre zone interessanti di Venezia e della laguna, integrare zone limitrofe dell' hinterland Veneto, sale d'attesa con proiezioni multimediali)

Diluire i flussi nel tempo (destagionalizzare, coordinare il calendario delle manifestazioni, mostre, eventi etc)

Intervenire sulla pianificazione delle gite scolastiche

RISPETTO DELLE REGOLE

Applicare e far rispettare le indicazioni che già ci sono per regolare e "educare" il turista...

RISCOVERY DI "ARTI E MESTIERI" TRADIZIONALI

Valorizzare anche le vocazioni marinaresche di Venezia (Arsenale) ed evitare la monocultura turistica

POSIZIONARE L'OFFERTA DI VENEZIA

Posizionare l'offerta di Venezia come un sistema organico di Turismo culturale

Programmi di training su turismo sostenibile nelle scuole

Riutilizzare il patrimonio artistico e le risorse della Biennale

Il dibattito è avvenuto in parte utilizzando gli strumenti presenti nell'area Focus Group di Pandora (forum, sondaggi, documenti allegati), in parte chiedendo ai presenti di intervenire e di dialogare con le modalità classiche di interazione.

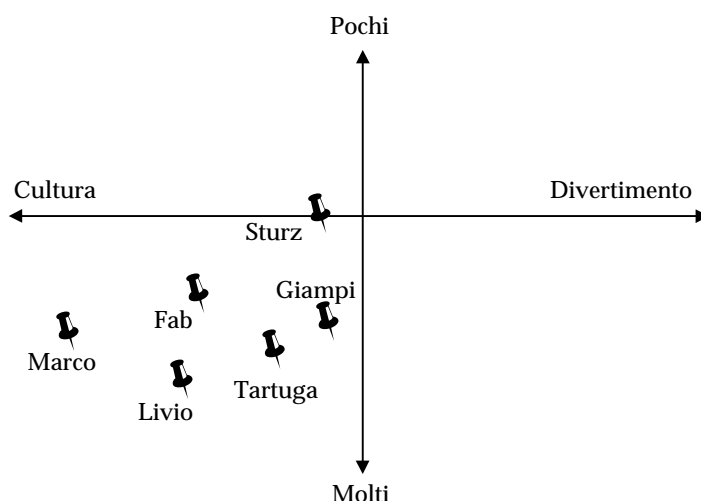
Questa seconda parte dell'incontro è stato suddiviso in tre step differenti:

Step 1.

Collegandosi alla presentazione del primo incontro inerente la domanda e l'offerta del settore turistico a Venezia, si è chiesto di provare a posizionare la città lagunare su un "piano assiale" con 2 variabili descrittive: numero dei turisti e finalità del viaggio.

Ecco rappresentati graficamente le opinioni dei partecipanti al corso:

Mappa dell'attuale "posizionamento" turistico di Venezia



Step 2.

Successivamente si è chiesto ai presenti di utilizzare il topic "DOPO IL PRIMO INCONTRO CONTINUIAMO ON LINE..." per scegliere uno tra i 4 scenari presentati come auspicabili per Venezia motivando allo stesso tempo la propria decisione;

Step 3

Dopo avere condiviso nel forum tutti gli interventi si è passati alla discussione "in presenza". Supportati da un moderatore i partecipanti sono stati invitati a descrivere possibili azioni concrete (cosa) da intraprendere per avviarsi verso lo scenario auspicato nel forum. Contestualmente si è provata ad individuare anche la strategia (come) da adottare per realizzare l'azione e le risorse umane e strumentali/tecnologiche (chi) da mettere in campo per il perseguimento della strategia individuata.

Questo ultimo step, che ha stimolato un interessante dibattito sulle differenti percezioni della situazione attuale e sulle aspettative/previsioni per il futuro del turismo a Venezia, è stato concluso solo in parte. Di seguito la tabella riassuntiva delle azioni e delle strategie da adottare per il raggiungimento di uno scenario alternativo all'attuale trend.

Tabella riassuntiva dei primi risultati dell'incontro

COSA	COME	CHI
Regolare e regolamentare i flussi dei turisti in arrivo in città	<p>Obbligo soprattutto per gruppi e scolaresche di un'iscrizione e/o prenotazione per la visita della città</p> <p>Dogana nei punti di arrivo per regolazione dei flussi</p> <p>Differenziare le proposte culturali e ricreative per diluire gli arrivi</p>	Utilizzo e potenziamento di Internet per "prenotazioni visite alla città"

[continua]

Tabella riassuntiva dei primi risultati dell'incontro (continuazione)

COSA	COME	CHI
Maggiore attenzione al decoro urbano e salvaguardia ambientale	<p>Ridurre le bancarelle nelle zone ad alto valore artistico (concentrarle solo in zona mercato).</p> <p>Bloccare le navi da crociera fuori dal Bacino di San Marco (si a barche transfer di stazza più piccola)</p>	
Ricollocare Venezia economicamente (non solo turismo) capitalizzando il patrimonio attuale	Valorizzare le risorse culturali presenti nel territorio (Musei, Biennale, Patrimonio artistico) anche con l'ausilio di	
Far rispettare le regole	Maggiori "controllori" e diffusa informazione delle regole ai turisti anche con l'ausilio di brochure informative distribuite all'arrivo in città	Organi preposti alla sorveglianza e al controllo (guardia di Finanza, vigili urbani...)
