

**Andrea Moretti**

5. Risultati del Forum Turismo in Friuli Venezia Giulia

Riassunto: L'analisi di un processo di programmazione partecipata può essere interpretato attraverso una prospettiva multilivello e dinamica. L'analisi del Forum del Turismo in Friuli Venezia Giulia è stata attuata in chiave strategico-manageriale e i risultati sono stati analizzati secondo due prospettive: l'analisi processuale e l'analisi contenutistica. L'analisi dei risultati del processo deve essere connessa alla natura dello stesso, accettando il limite analitico che il monitoraggio dei risultati del processo, in un determinato momento temporale, restituisce solo parte dell'insieme del fenomeno in essere.

Parole chiave: Offerta turistica, Sistemi locali, Progettazione partecipata, Gestione destinazioni turistiche

Abstract: The analysis of a participatory planning process can be interpreted through a multilevel and dynamic perspective. The analysis of the Tourism Forum in Friuli Venezia Giulia was implemented in a strategic-managerial perspective and the results were analysed according to both procedural analysis and content analysis. The analysis of the results of the process must be connected to its inner nature, accepting the analytical limit that monitoring the results of the process, in a given temporal moment, returns only part of the whole existing phenomenon.

Keywords: Local tourist systems, Participated planning, Destination management

Contenuto in: Processi partecipativi nella progettazione turistica

Curatori: Francesco Marangon, Marika Gon, Maurizio Massaro e Andrea Moretti

Editore: Forum

Luogo di pubblicazione: Udine

Anno di pubblicazione: 2018

Collana: Ambiente e territorio

ISBN: 978-88-3283-078-1

ISBN: 978-88-3283-079-8 (versione digitale/pdf)

Pagine: 51-71

Per citare: Andrea Moretti, «5. Risultati del Forum Turismo in Friuli Venezia Giulia», in Francesco Marangon, Marika Gon, Maurizio Massaro e Andrea Moretti (a cura di), *Processi partecipativi nella progettazione turistica*, Udine, Forum, 2018, pp. 51-71

Uri: <http://forumeditrice.it/percorsi/scienza-e-tecnica/ambiente-territorio/processi-partecipativi-nella-progettazione-turistica/5-risultati-del-forum-turismo-in-friuli-venezia>

5. RISULTATI DEL FORUM TURISMO IN FRIULI VENEZIA GIULIA

Andrea Moretti

5.1. Introduzione

L'analisi di un processo di programmazione partecipata, dato quanto evidenziato nei capitoli precedenti, può essere interpretato attraverso una prospettiva multilivello e dinamica.

Il ruolo di attivatore di risorse cognitive e conoscenze, impegno, relazionali sociali e culturali è parte costitutiva del processo di programmazione partecipata. L'analisi dei risultati del processo deve essere connessa alla natura 'di flusso' dello stesso accettando che il monitoraggio dei risultati del processo, in un determinato momento temporale, restituisce solo parte dell'insieme del fenomeno in essere. D'altra parte, dal punto di vista della gestione dei fenomeni tale limite analitico non può ridurre la risanabilità dei decisori relativa al processo. È in questa prospettiva strategico-manageriale che l'analisi del Forum del Turismo in Friuli Venezia Giulia è attuata.

I risultati sono analizzati secondo due prospettive: l'analisi processuale e l'analisi contenutistica.

5.2. I risultati in prospettiva processuale

Dal punto di vista processuale il Forum del Turismo in Friuli Venezia Giulia si è caratterizzato per la sua attivazione come momento di passaggio all'interno del percorso di legittimazione istituzionale e relazione di PromoTurismoFVG. La programmazione partecipata in ambito turistico è divenuta uno strumento utilizzato a livello di MiBACT nella fase di sviluppo del Piano strategico del turismo 2017/2022. L'agenzia regionale per il Turismo, in attuazione del Piano turistico 2014-2018 definito dalla amministrazione regionale, ha ritenuto importante costruire e rappresentare lo stato di comprensione delle condizioni del macro settore dei viaggi e turismo in Friuli Venezia Giulia e la visione dei soggetti impegnati e partecipanti allo stesso macro-settore. Per la DMO regionale è un atto volto a far maturare, a livello strategico e manageriale, il contesto in cui la stessa ha intensamente operato nel quadriennio precedente.

Il comparto del turismo in FVG ha visto l'azione sistematica di PTFVG quale soggetto attore e quale stimolo per la costruzione di relazioni tra attori. Sicu-

ramente un soggetto facilitatore delle relazioni non solo verticali (*top-down*) ma anche laterali (tra pari).

L'occasione del Forum è stato inserita all'interno di una programmazione sovregionale (Interreg) che è coerente con il carattere trasversale e interregionale delle azioni e delle visioni in essere.

Il progetto è partito con la chiara evidenziazione di un sistema di attori con cui PTFVG aveva già installato numerose relazioni diadiche, ma anche di rete, e l'idea di porre ad un livello più ampio e profondo il processo di attivazione di relazioni multi attori.

A livello di numeri assoluti avere ricevuto la disponibilità di più di 200 partecipanti, per due giorni, a settembre, con un tasso di *turnover* inferiore al 5% è già un risultato rilevante. In primo luogo la numerosità (200) su un totale di attori a livello regionale che non raggiunge, da una stima complessiva, il migliaio. In secondo luogo la permanenza nei due giorni della maggior parte dei partecipanti è un elemento a supporto della rilevazione di una potenziale soddisfazione percepita, dagli stessi, del processo di programmazione in atto.

Dal punto di vista processuale la due giorni può essere interpretata anche all'interno dei singoli moduli di azione.

La struttura del Forum obbligava ad una discussione all'interno di tavoli pre-determinati e costruiti dagli organizzatori (PTFVG e Laborplay). La costruzione dei tavoli ha seguito il criterio della eterogeneità dei partecipanti dal punto di vista istituzionale, organizzativo, geografico, anagrafico e professionale. Tale condizione di discussione tra pari (non legittimati *ex-ante* ma che si 'riconoscono' in quanto appartenenti ad uno dei 20 tavoli che costituiscono il cuore del processo di programmazione turistica) ha permesso l'attivazione di conoscenze dialettiche tra soggetti che precedentemente non si conoscevano e/o che venivano reciprocamente riconosciuti come appartenenti ad 'altre categorie' (ad es. gli albergatori da una parte, i responsabili dei musei, le associazioni culturali, le pro loco). Dal punto di vista processuale, tale condizione di parità permette di rilevare un possibile contributo della due giorni quale momento di attivazione di una maggiore coscienza di 'sistema' da parte di tutti i partecipanti.

Un ulteriore aspetto del processo di programmazione partecipata connesso con il Forum è la copertura mediatica e la richiesta di ulteriore partecipazione.

Dal primo punto di vista, il Forum è stato reso trasparente in diretta sui *social media* durante il suo svolgimento e i partecipanti hanno investito numerose risorse personali (le proprie connessioni social) per dare visibilità all'evento. Non è stato quindi solo un Forum vissuto all'interno della sede in cui si è svolto ma ha lasciato traccia multipla, dialettica e costruttiva nel sistema di riferimento relazionale dei partecipanti.

Dal secondo punto di vista, come risultato processuale, vi è stata la richiesta da parte di numerosi attori del sistema turistico della regione, che non hanno potuto partecipare all'evento, di poter prendere parte al processo di programmazione partecipata in qualche altro modo.

Proprio a seguito di questa richiesta PTFVG ha realizzato nell'ultimo trimestre

del 2017 dieci incontri, strutturati sul metodo dei *world café*¹, in dieci sedi diverse del territorio della regione Friuli Venezia Giulia. Il risultato complessivo è che alla fine del 2017 più di 700 persone, rappresentative di diverse organizzazioni del settore turistico, sono state coinvolte nel processo di programmazione. Da questo punto di vista il processo non è in una situazione di equilibrio statico. Al contrario, ampi sono gli spazi di discussione che si sono costruiti, sia a livello di relazione tra PTFVG e operatori, sia a livello di relazione tra gli operatori stessi.

Si ritiene che questo sia l'aspetto da sottolineare maggiormente dell'intero percorso realizzato: il passaggio da circa 200 operatori connessi a circa 700 operatori che hanno attivato almeno una relazione di connessione con altri attori in una prospettiva di potenziale dialogo. Su questa base si potrà operare proposte di collaborazione e coordinamento che potranno essere oggetto delle linee guida del Piano strategico del turismo del FVG 2018-2025, ma anche di azioni autonome tra i soggetti. Su questo ultimo aspetto si ritiene utile ritornare a sottolineare un elemento presentato nel § 2.1: il passaggio del ruolo degli operatori pubblici da meri regolatori e/o offerenti servizi a facilitatori, trova nell'esperienza processuale in atto un esempio significativo per la sua efficacia.

5.3. I risultati in prospettiva contenutistica

L'obiettivo del Forum, chiarito fin dall'inizio della sua organizzazione, è stato la definizione, descrizione e articolazione di contenuti utili alla identificazione delle linee guida su cui poter sviluppare il Piano del turismo del Friuli Venezia Giulia dal 2018 al 2025.

La definizione del Piano strategico del turismo è responsabilità dell'organo di governo regionale. Le modalità con cui è possibile definirlo sono variamente articolate: dalla richiesta da parte della Regione di una definizione completa del piano da parte di un esperto esterno al sistema attraverso una commessa pubblica, alla costruzione interna agli organi regionali come atto amministrativo sostanziale nel quale evidenziare la propria rappresentazione e conoscenza della evoluzione del sistema, all'apertura di questo processo agli attori del macro-settore dei viaggi e del turismo.

La strada scelta con il Forum, di attivare il territorio (coerente con i contenuti del precedente Piano strategico²) è originale a livello italiano ma diffusa in vari contesti internazionali.

¹ Il *world café* è un metodo semplice ed informale per dar vita a conversazioni costruttive su questioni concrete ed importanti che possono riguardare l'intera comunità. Per maggiori approfondimenti si rinvia al testo di J. Brown e D. Issacs (2005), *The World Café: Shaping Our Futures through Conversations that Matter*, Berrett-Koehler, San Francisco, CA.

² Piano strategico del turismo 2014-2018 che prevedeva tra gli altri obiettivi l'incremento della partecipazione da parte degli attori del sistema turistico ai processi di produzione e definizione delle politiche turistiche.

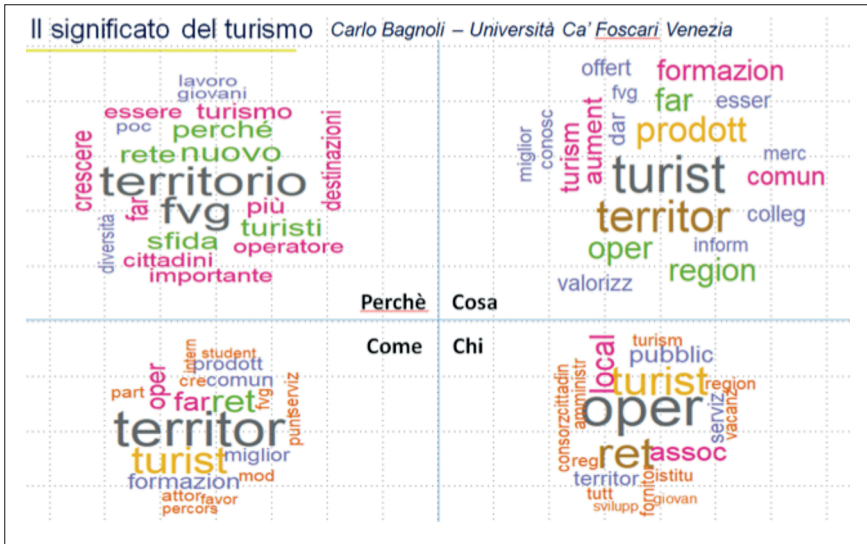


Fig. 5.1. Word cloud ‘Il significato del turismo’. Fonte: elaborazione propria.

Di seguito si presentano i risultati principali emersi dall’evento partecipativo del Forum. Le immagini ed i grafici sintetizzano i contributi più rilevanti prodotti dai portatori di interesse, raccolti per le specifiche tematiche presentate dagli esperti e frutto dell’analisi svolta secondo i criteri presentati nel capitolo 4. La presentazione dei risultati avviene attraverso l’articolazione delle analisi dei word cloud e dell’analisi dei concorrenti legate alle discussioni connesse con i tavoli di lavoro.

Si presenteranno nel seguito quindi i risultati suddivisi in tematiche trattate: il significato del turismo; sostenibilità; nuova imprenditorialità; nuove tecnologie; formazione e *long life learning*.

5.3.1. Risultati su ‘Il significato del turismo’

Le nuvole di parole rappresentate in figura 5.1, qui sotto, riassumono i termini chiave della discussione nei tavoli, generata dalla presentazione sulla tematica ‘Il significato del turismo’. I quattro quadranti racchiudono i termini più citati dai partecipanti con riferimento alle quattro domande sui cui la discussione ai tavoli si articolava: ‘perché’, ‘cosa’, ‘come’ e ‘chi’.

La nuvola di parole rappresentata in figura 5.2 raggruppa tutti i termini dell’intera discussione dei portatori di interesse attorno alla questione de ‘Il significato del turismo’. I termini principali sono ‘territor’ (che raggruppa tutte le parole con questa radice, quali territorio, territori, territoriale...) e ‘turist’ (che raggruppa tutte le parole con questa radice quali turista, turisti, turistico...). Le dimensioni della domanda (‘turist’) e dell’offerta turistica legata al territorio hanno dominato questa discussione, insieme ai concetti di ‘oper’

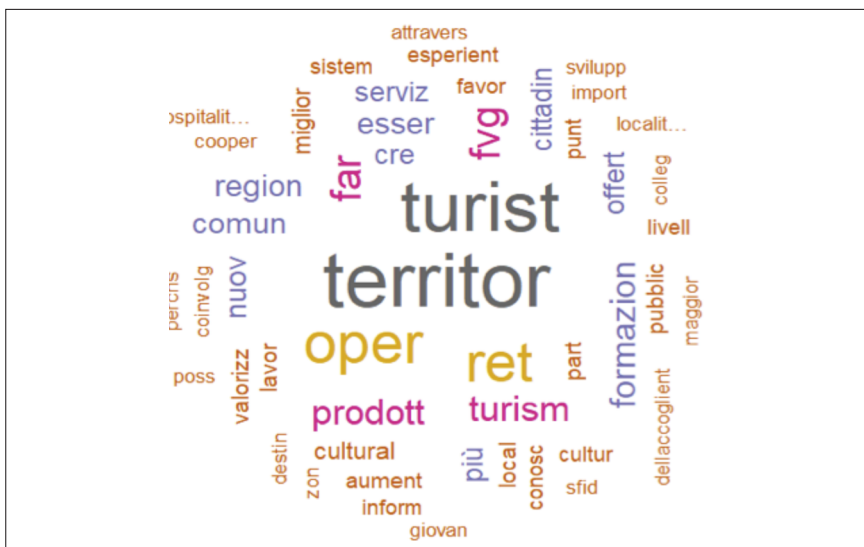


Fig. 5.2. *Word cloud* 'Il significato del turismo' complessivo. Fonte: elaborazione propria.

(operatori, operatore...) e di 'ret' (rete e reti). Seguono per frequenza di citazione i termini 'fvg', 'turism', 'far' e 'prodott', seguiti da 'formazion', 'offert', 'region', 'comun', 'nuov', 'cittadini' e 'serviz'.

La mappa concettuale riportata in figura 5.3 mostra i temi principali discussi. Le dimensioni dei cerchi tematici, la vicinanza o meno dei cerchi corrispondono alla rilevanza delle aree tematiche ed i legami espletati tra i diversi concetti.

Dalla dimensione dei cerchi colorati emerge chiaramente l'importanza della 'formazione', legata al concetto di 'mentalità', così come si distinguono i concetti di 'rete' e di 'operatori', legati al 'territorio' da cui dipende l' 'offerta' rivolta ai 'turisti'.

Analizzando i termini più utilizzati dai partecipanti, corrispondenti ai nodi nella mappa concettuale, si confermano i risultati delle *word cloud*. Come riportati nella lista sotto la mappa, i termini: 'territorio', 'operatori', 'rete', 'turisti', 'offerta', 'formazione' e 'turismo' sono i più menzionati dai partecipanti alla discussione nel Forum.

L'analisi effettuata attraverso il software Leximancer ha permesso, inoltre, di approfondire la comprensione dei concetti chiave presenti sulla mappa. Visto il ruolo centrale della 'formazione' si è voluto approfondire i legami di questo specifico concetto. Il risultato presentato in figura 5.4 fa emergere un forte connessione tra 'formazione' e 'prodotti', 'turistici', 'accoglienza', 'operatori', 'territorio' confermato dalla lista sulla destra da cui risultano anche i termini 'maggior', 'rete', 'località' e 'lavorare'.

Volendo entrare nel dettaglio dei legami tra i termini, il software permette di risalire ai tavoli che ne hanno discusso e verificarne il contenuto. Nell'esempio riportato in figura 5.4 il gruppo DIES ha successivamente approfondito lo

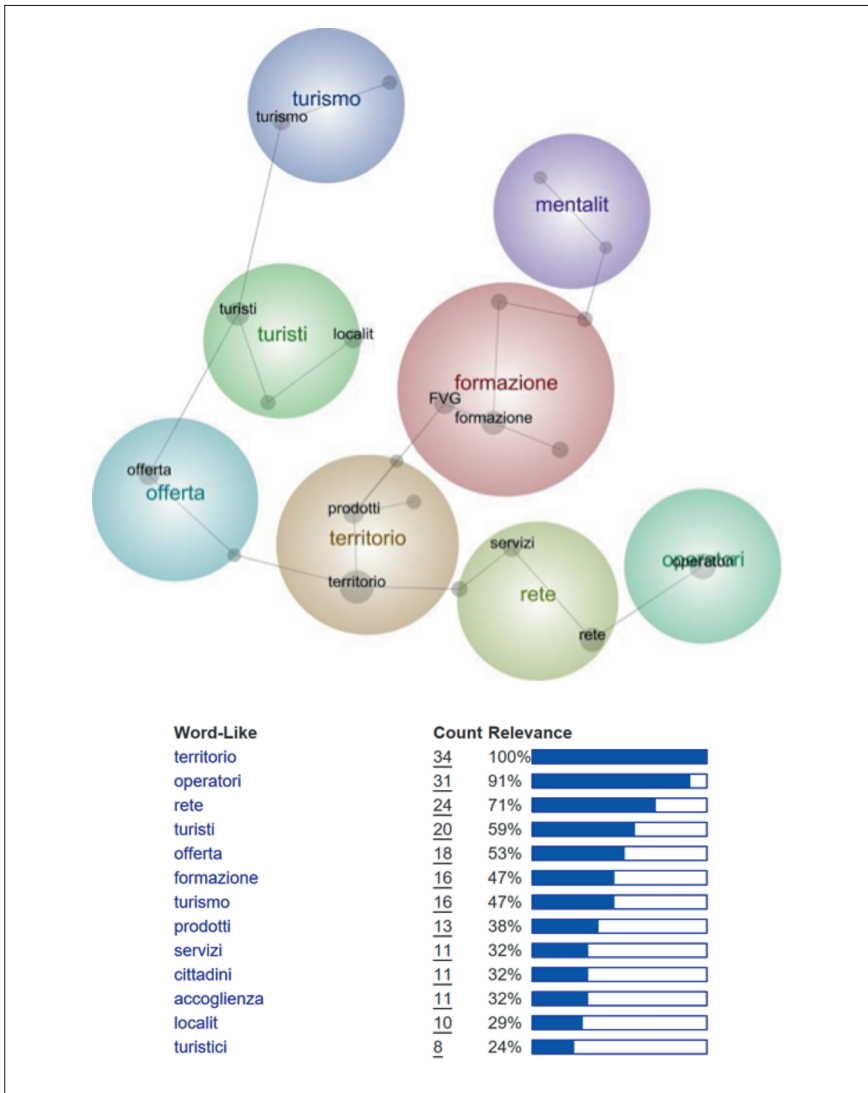
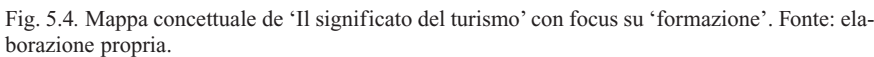


Fig. 5.3. Mappa concettuale de 'Il significato del turismo'. Fonte: elaborazione propria.

specifico legame tra i concetti di 'formazione' e 'operatore' nella discussione della prima sessione sul 'significato del turismo'. La combinazione di questi due concetti (cioè il legame tra i due termini) è stato espresso da 5 diversi tavoli (1, 3, 10, 15 e 19) come nell'esempio della frase che segue.

Focus su formazione e prodotti - Tavoli: 1, 3, 10, 15, 19

«Paniere di prodotti condivisi con cambio di passo e necessità di formazione continua e dialogo interno».



La nuvola di parole qui sotto riassume i termini chiave della discussione sulla tematica della ‘Sostenibilità’. I quattro quadranti presenti in figura 5.5 racchiudono i termini più citati dai partecipanti con riferimento al ‘perché’, ‘cosa’, ‘come’ e ‘chi’.

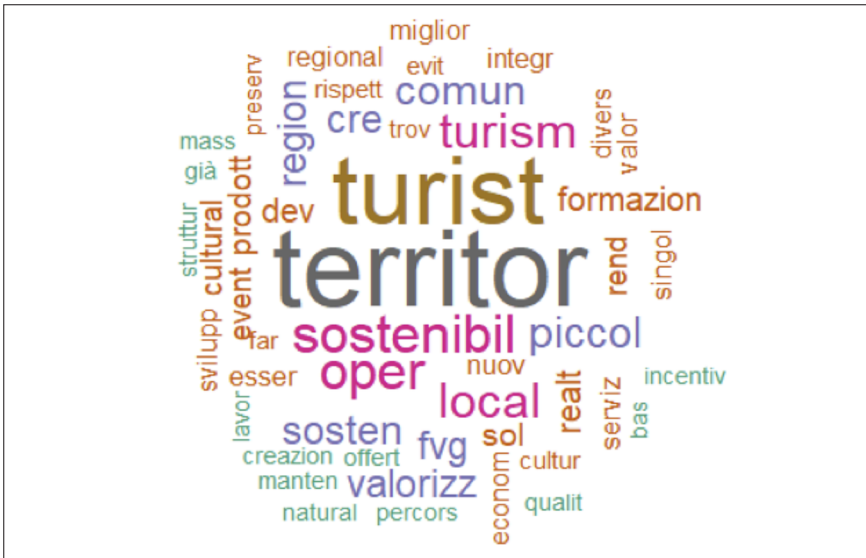


Fig. 5.6. *Word cloud* 'Sostenibilità' complessivo. Fonte: elaborazione propria.

La nuvola di parole riportata in figura 5.6 raggruppa tutti i termini dell'intera discussione degli stakeholder sulla questione della 'Sostenibilità'. Nuovamente confermata la centralità dei termini 'territor' (che raggruppa tutte le parole con questa radice, quali territorio, territori, territoriale...) e 'turist' (che raggruppa tutte le parole con questa radice quali turista, turisti, turistico...). Rilevanti i termini 'sostenibil' (in quanto aggettivo-sostenibile e sostantivo-sostenibilità), 'local' (locali, locale, locals), 'oper' (operatori, operatore...) e 'turism'. Seguono per frequenza di citazione i termini 'fvg', 'piccol', 'valorizz', 'sosten', così come 'region' e 'comun'.

La mappa concettuale rappresentata in figura 5.7 mostra i temi principali discussi, la loro rilevanza attraverso le dimensioni dei cerchi tematici, la vicinanza o meno delle aree tematiche ed i legami espletati tra i diversi concetti. Dalla dimensione dei cerchi colorati, emerge chiaramente il ruolo centrale della tematica trattata 'Sostenibilità', legata all'area tematica degli 'operatori' e di 'FVG', così come alla macro area del 'territorio' che include all'interno le 'realità locali', le 'comunità', il termine 'piccole', 'territorio', 'valorizzare' e 'turistico'. La mappa mostra inoltre come i concetti e le aree tematiche siano vicine tra di loro e come sia emerso con forza il concetto di 'più' legato alle aree di 'sostenibilità', 'lavoro' e 'territorio'. Inoltre emerge come l'area (cerchio) degli 'operatori' includa il concetto di 'formazione' (nodo).

Analizzando i termini più utilizzati dai partecipanti, corrispondenti ai nodi nella mappa concettuale, si confermano i risultati delle *word cloud*. Come riportati nella lista sotto la mappa, i termini: 'territorio', 'sostenibil', 'turista', 'realità locale', 'operatori' e 'turismo' sono i più menzionati dai partecipanti

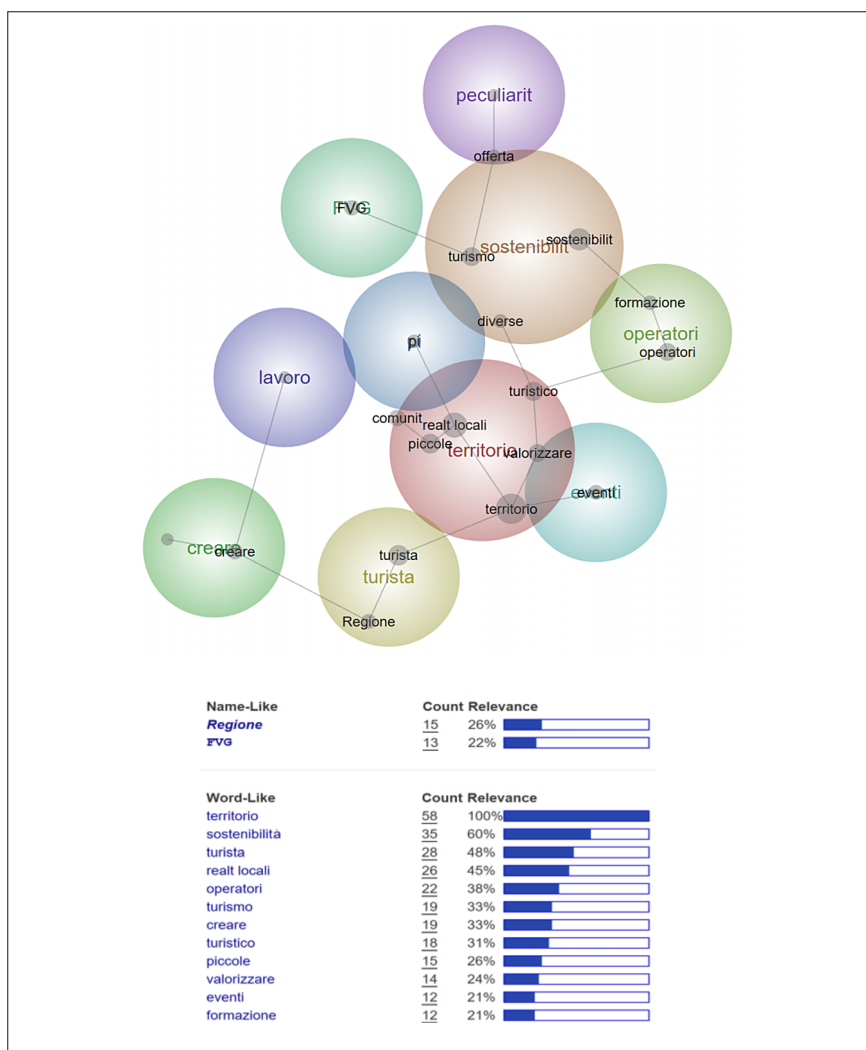


Fig. 5.7. Mappa concettuale della 'Sostenibilità'. Fonte: elaborazione propria.

alla discussione nel Forum. Il software inoltre riconosce come sinonimi i termini 'regione' e 'FVG'.

Il gruppo di ricerca DIES ha approfondito l'analisi dei concetti chiave presenti sulla mappa. Dato il ruolo centrale del 'territorio' si è analizzato i legami specifici con il termine 'realta locali' che a questa specifica area appartiene.

Il risultato presentato nella mappa concettuale della figura 5.8 fa emergere forti legami (visibilmente rappresentati dalle linee rosse) con i termini 'piccole', 'comunità', 'valorizzare', 'turismo', 'diverse', 'eventi', 'più', 'operatori' e 'turista'.

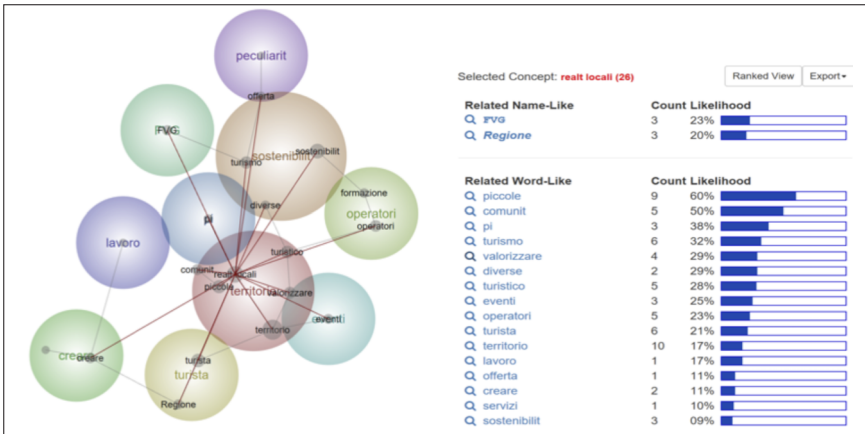


Fig. 5.8. Mappa concettuale sulla 'Sostenibilità' con focus su 'territorio'. Fonte: elaborazione propria.

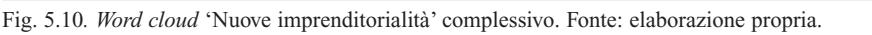
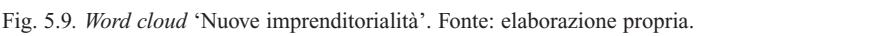
Nell'intento di approfondire i legami tra termini, il software permette di risalire ai tavoli che hanno discusso e verificarne il contenuto dettagliato. Nell'esempio qui sotto il gruppo DIES ha investigato lo specifico legame tra i concetti di 'realità locali' e 'comunità' nella discussione sulla 'sostenibilità' avendo come risultato che questo legame è stato espresso da 3 diversi tavoli (13, 17 e 18) come nell'esempio della frase sotto riportata.

5.3.3. Risultati su 'Nuove imprenditorialità'

La nuvola di parole qui sotto riassume i termini chiave della discussione successiva alla presentazione del tema 'Nuove imprenditorialità' del prof. Grigolini. I quattro quadranti di figura 5.9 racchiudono i termini più citati dai partecipanti con riferimento al 'perché', 'cosa', 'come' e 'chi'.

La nuvola di parole presente in figura 5.10 raggruppa tutti i contenuti prodotti dai tavoli sulla tematica delle 'Nuove imprenditorialità'. Marcata la centralità della parola 'turist' (che raggruppa tutte le parole con questa radice quali turista, turisti, turistico...), altrettanto importanti sono i termini 'territor' (che raggruppa tutte le parole con questa radice, quali territorio, territori, territoriale), 'serviz' ed 'esperienzial'. Ritorna il concetto di 'formazion' ed 'oper' (operatori, operatore...) ed emerge la parola 'giovani'. Seguono per frequenza di citazione i termini 'pubblic', 'imprenditor', 'offerta', 'region', 'sistema', 'più', 'professional' e 'sharing'.

La figura 5.11 rappresenta la mappa concettuale dei principali temi emersi dalla discussione nei tavoli. Dalla dimensione dei cerchi colorati, emerge chiaramente la rilevanza e centralità del 'turismo' a cui la sessione delle 'nuove imprenditorialità' è associata. Il 'turismo' è centrale nella discussione che si articola lungo due filoni diversi: da un lato 'territorio', 'esperienze', 'creare' e 'turisti' e dall'altro 'giovani' e 'imprenditori'. Inoltre, la mappa concettuale



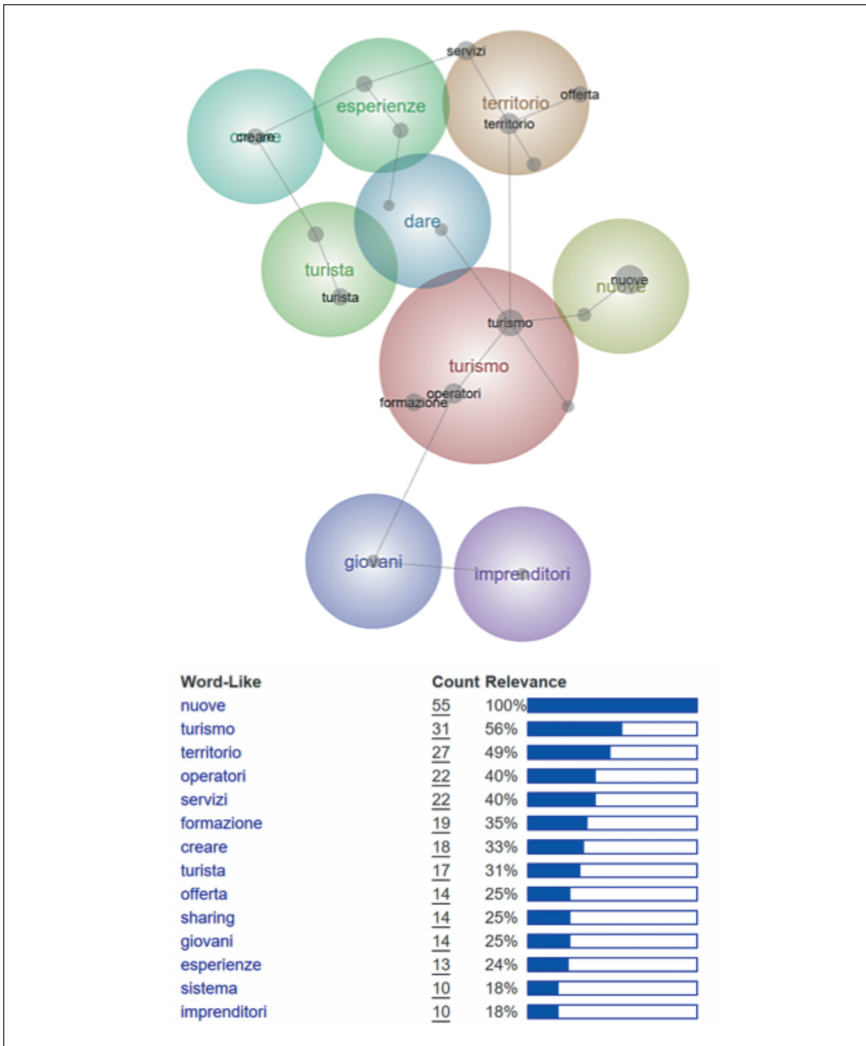


Fig. 5.11. Mappa concettuale sulle 'Nuove imprenditorialità'. Fonte: elaborazione propria.

Analizzando i termini più utilizzati dai 200 partecipanti al Forum del turismo FVG, (corrispondenti ai nodi nella mappa concettuale), si confermano i termini: 'nuove' (di imprenditorialità più volte ripreso nelle discussioni), 'turismo', 'territorio', 'operatori', 'servizi', 'formazione', 'creare', seguiti da 'turista', 'offerta', 'sharing', 'giovani' ed 'esperienze', come indicato nella lista sotto a destra della mappa.

Sulla base della mappa concettuale emersa, il gruppo di lavoro DIES ha approfondito l'analisi sul concetto chiave di 'imprenditori'.

Come rappresentato in figura 5.12, la parola è stata associata dai partecipanti

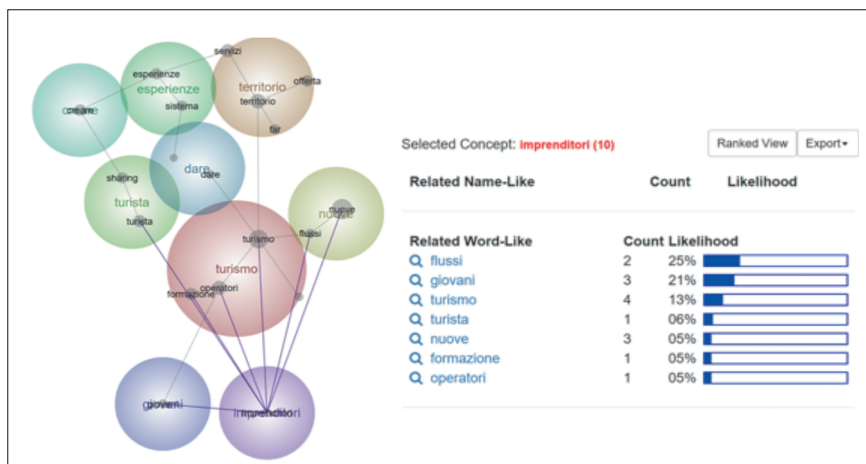


Fig. 5.12. Mappa concettuale sulle 'Nuove imprenditorialità' con focus su 'imprenditori'. Fonte: elaborazione propria.

all'evento ai concetti di 'flussi', 'giovani', 'turismo', 'turista', 'nuove', 'formazione' e 'operatori'.

Nel tentativo di contestualizzare i legami sopra riscontrati ed approfondire il livello di analisi, si è scelto il binomio 'imprenditori' e 'turismo' e si è riscontrato che 3 diversi tavoli (13, 15 e 18) si sono espressi legando i due concetti, come nell'esempio di frase qui sotto riportata.

Focus su imprenditori e turismo - Tavoli: 13, 15, 18

«Tutti possono diventare imprenditori turistici considerati i nuovi scenari del turismo; fondamentale in questo contesto la formazione continua e aggiornamento».

5.3.4. Risultati sulle 'Nuove tecnologie'

La nuvola di parole raffigurata sotto in figura 5.13 riassume i termini chiave della discussione ispirata dalla presentazione del prof. Albanese sulla tematica delle 'Nuove tecnologie'. I quattro quadranti racchiudono i termini più citati dai partecipanti con riferimento al 'perché', 'cosa', 'come' e 'chi'.

La nuvola di parole presente in figura 5.14 riassume i principali termini dell'intera discussione degli stakeholder sulla questione delle 'Nuove tecnologie'. Le parole più ricorrenti sono state, in ugual misura, 'tecnolog' (che raggruppa tutte le parole con questa radice, quali tecnologia, tecnologie, tecnologico...) e 'oper' (operatori, operatore...). Seguono questo binomio i termini di 'turist' (turista, turisti, turistico...), 'formazion', 'region', 'territor', 'social', 'strument' e 'cre' (che raggruppa i termini di crescita, crescite, crescere...). Emergono, meno frequenti ma degne di nota, le parole 'aument' e 'comun', seguite da 'fvg', 'ret', 'serviz', 'client', 'far' ed 'esperienzial'.

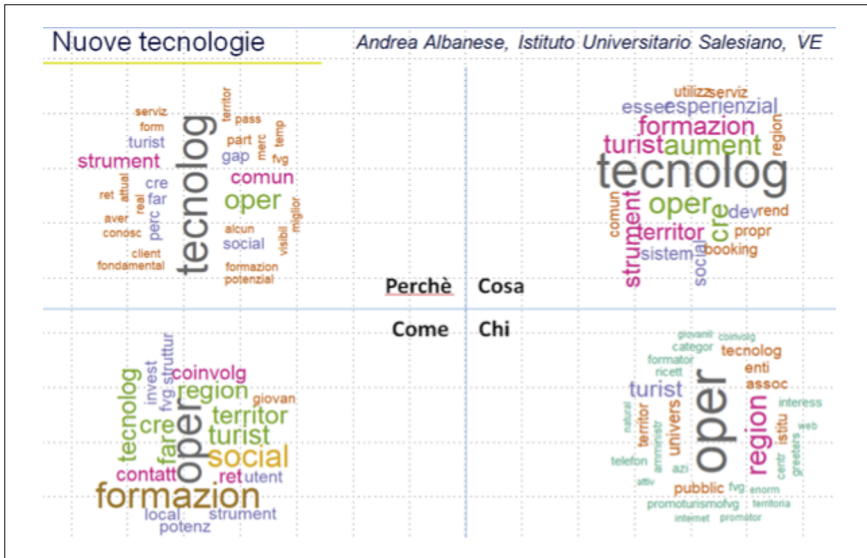


Fig. 5.13. Word cloud ‘Nuove tecnologie’. Fonte: elaborazione propria.

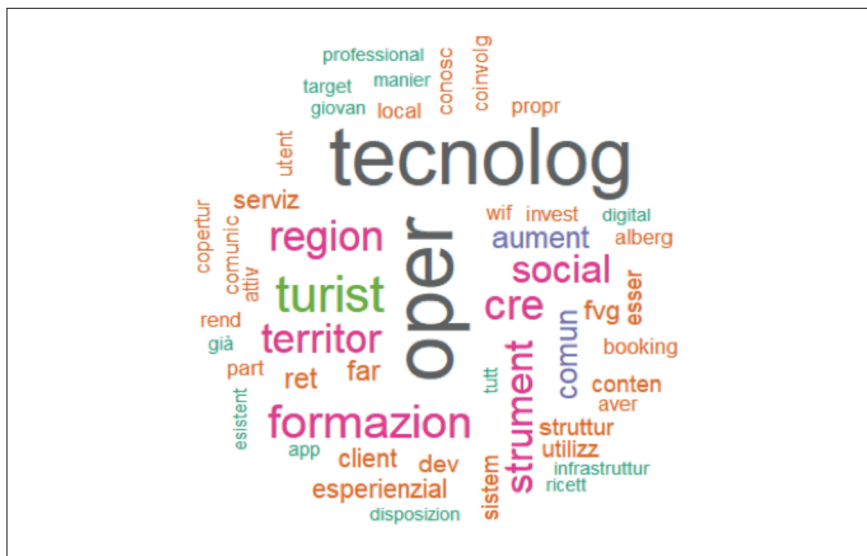


Fig. 5.14. Word cloud ‘Nuove tecnologie’ complessivo. Fonte: elaborazione propria.

La figura 5.15 riporta la mappa concettuale che deriva dall’analisi della discussione sulle nuove tecnologie tra tutti i tavoli. Dalle dimensioni dei cerchi e dalla loro disposizione, come spiegato in precedenza, si evince l’importanza dei temi trattati e le loro relazioni in termini di associazioni concettuali e vicinanza tematica. Emerge chiaramente il ruolo degli ‘operatori’ quale figura

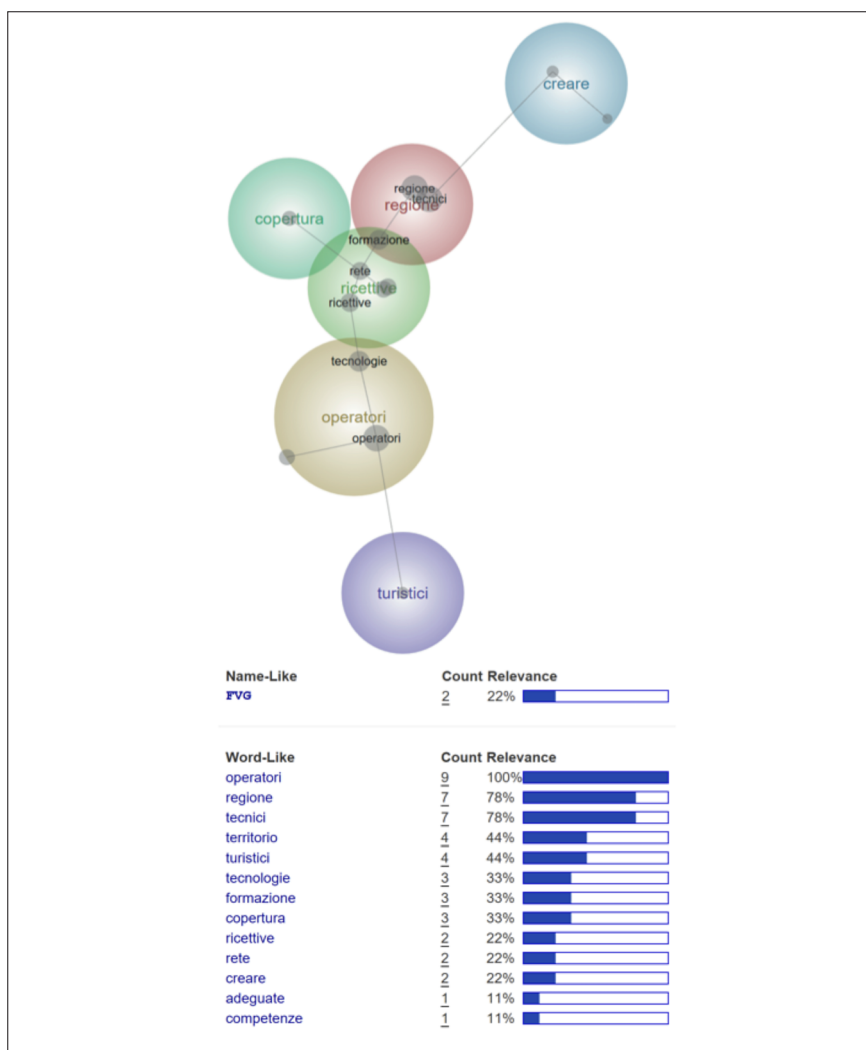


Fig. 5.15. Mappa concettuale sulle 'Nuove tecnologie'. Fonte: elaborazione propria.

centrale nella discussione sulle nuove tecnologie. La macro area degli 'operatori' include il termine di tecnologia ed è legato all'area 'ricettive' che, a sua volta, include al suo interno i concetti chiave di 'formazione' e di 'rete'. 'operatori' e 'ricettive' sono legate all'area della 'copertura' intesa come copertura del servizio digitale ed estensione della rete internet su tutto il territorio. I termini 'regione' e 'tecnici' sono legati al termine 'formazione', così come all'area del 'creare'.

Analizzando i termini più utilizzati dai partecipanti, corrispondenti ai nodi nella mappa concettuale, si confermano i concetti di 'operatori', 'regione',

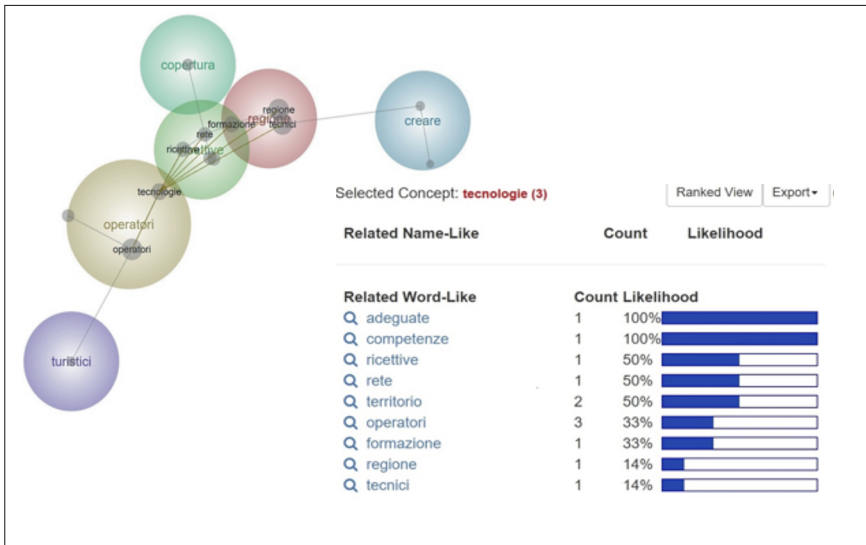


Fig. 5.16. concettuale sulle 'Nuove tecnologie' con focus su 'tecnologie'. Fonte: elaborazione propria.

'tecnici' e 'territorio'. Come riportati nella lista sotto la mappa, 'formazione', 'tecnologie', e 'copertura', seguite da 'rete', 'ricettive', 'creare', 'competenze' ed 'adeguate' sono le parole più utilizzate nella discussione.

Visto il ruolo centrale delle 'tecnologie' si è deciso di indagare i legami di questo concetto. Il risultato è riassunto nella figura 5.16, dove emergere un forte legame tra 'tecnologie' e 'formazione', 'ricettive' in riferimento alle strutture di accoglienza, 'rete', e con gli attori 'operatori', 'regione' e 'tecnici' (visivamente rappresentato dalle linee che legano i nodi concettuali).

Dalla lista sotto riportata sulla destra della mappa concettuale si possono riscontrare ulteriori legami del termine 'tecnologie' con 'adeguate', 'competenze' e 'territorio'. In un ulteriore desiderio di approfondimento e dettaglio, il gruppo DIES ha selezionato i concetti chiave della sessione sulle 'Nuove tecnologie' cioè 'tecnologie' e 'operatori'.

Il software permette di visualizzare sia i tavoli che hanno legato i concetti (nello specifico i tavoli 8, 18 e 19) e visionare i contenuti, come nell'esempio della frase sotto riportata.

Focus su tecnologie e operatori - Tavoli: 8, 18, 19

«...tecnologie adeguate...; mentalità... da parte degli operatori a prendere parte alla formazione; manca uniformità delle competenze degli operatori».

5.3.5. Risultati sulla 'Formazione Long Life Learning'

La nuvola di parole presentata in figura 5.17 riassume i termini chiave della discussione stimolata dalla presentazione della prof.ssa Trunfio sul tema della 'Formazione Long Life Learning'. I quattro quadranti racchiudono i termini più citati dai partecipanti con riferimento al 'perché', 'cosa', 'come' e 'chi'.

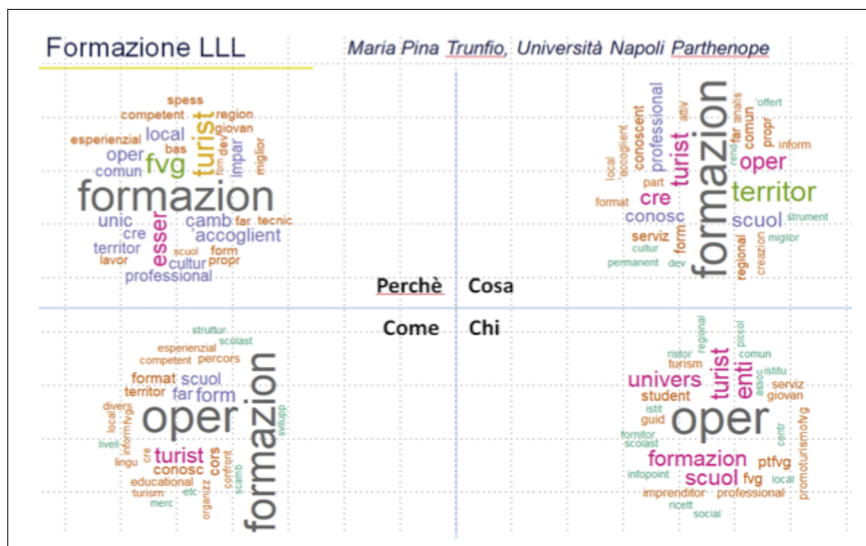


Fig. 5.17. Word cloud su ‘Formazione Long Life Learning’. Fonte: elaborazione propria.

La nuvola di parole presente in figura 5.18 raggruppa tutti i contenuti prodotti dai tavoli sulla tematica. Marcata la rilevanza della parola ‘formazione’, presente in tutte le discussioni precedenti e centrale in quest’ultima sessione. Altrettanto importante e centrale il termine ‘oper’ (operatori, operatore...) quale attore chiave del turismo. Seguono a ruota, per frequenza i termini ‘turist’, ‘territor’ e ‘scuol’ a rappresentare tutto il mondo dell’istruzione e della formazione. Ritornano anche in quest’ultima sessione di lavoro i concetti di ‘fvg’, ‘cre’, ‘far’ insieme a parole quali ‘conosc’, ‘professional’ e ‘local’.

La mappa concettuale che segue (figura 5.19) rappresenta le principali aree tematiche trattate dai partecipanti con riferimento alla ‘Formazione LLL’. Le tematiche sono organizzate in nove sfere dalle dimensioni omogenee ed equamente distanti tra loro. Questo visivamente rappresenta che il tema della ‘Formazione LLL’ è stato legato a quattro dimensioni principali: ‘scuole’ e tutto il mondo dell’istruzione, al concetto di ‘più’ cioè ad un riconoscimento della necessità di una continua e crescente formazione, ‘accoglienza’ e ‘territorio’. Il ‘territorio’ a sua volta è stato associato con forza al concetto di ‘operatori’ binomio che si è ripetuto nell’arco delle sessioni precedenti. Gli ‘operatori’ sono associati al mondo dei ‘servizi’ e ‘turistici’.

Analizzando, nello specifico, i termini più utilizzati dagli stakeholder e riassunti nella lista sottostante la mappa concettuale, si confermano i risultati della word cloud nei termini di ‘formazione’, ‘operatori’, ‘territorio’, ‘scuole’, ‘accoglienza’, ‘creare’, ‘turistici’, ‘più’ e ‘servizi’.

Successivamente il gruppo di lavoro DIES ha approfondito l’analisi del concetto chiave di ‘accoglienza’ data la sua rilevanza nel settore del turismo e nei risultati emersi. Come visibile in figura 5.20, la parola è stata legata dai par-

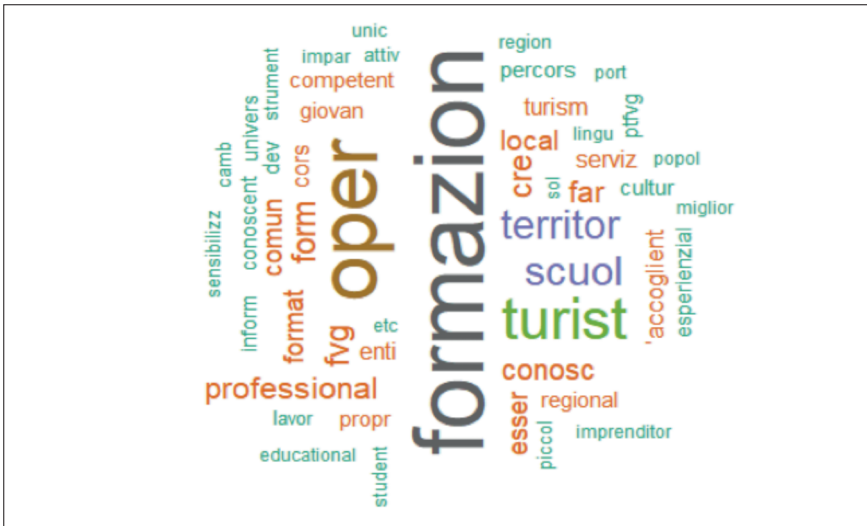


Fig. 5.18. *Word cloud* su ‘Formazione Long Life Learning’ complessiva. Fonte: elaborazione propria.

tecipanti all’evento ai concetti di ‘formazione’ e ‘scuole’, oltre a ‘FVG’, ‘operatori’, ‘turistici’, ‘territorio’, ‘più’, ‘creare’ e ‘servizi’.

L’analisi successiva ha permesso di contestualizzare i legami sopra riscontrati ed approfondire il livello di comprensione del legame tra le parole chiave ‘accoglienza’ e ‘formazione’. L’analisi ha rivelato che 7 tavoli diversi (5, 8, 9, 11, 13, 15 e 16) hanno espresso il legame tra i due concetti, come nell’esempio di frase che segue.

Focus su formazione e accoglienza - Tavoli: 5, 8, 9, 11, 13, 15, 16

«la formazione essenziale anche per diventare imprenditori: la nostra unicità va giocata bene, va gestita in maniera intelligente apprendendo i principi dell’accoglienza attraverso la formazione. Apprendere le tecniche per commercializzare e proporre le nostre unicità».

5.4. Conclusioni

A conclusione del processo di presentazione dei risultati contenutistici del Forum si ritiene utile evidenziare come l’attività di ricerca e la natura dell’intervento della squadra di lavoro del Dipartimento di Economica dell’Università degli studi di Udine abbia visto un suo dispiegarsi attivo nelle fasi costitutive e nella gestione del Forum sul Turismo in Friuli Venezia Giulia.

Il gruppo di lavoro DIES ha presentato alla fine della due giorni una prima sintesi dei concetti trattati nel Forum sul Turismo FVG, utilizzando il metodo delle mappe concettuali e del *bag-of-words*. Con una presentazione specifica e programmata, il team ha restituito all’assemblea dei partecipanti i risultati

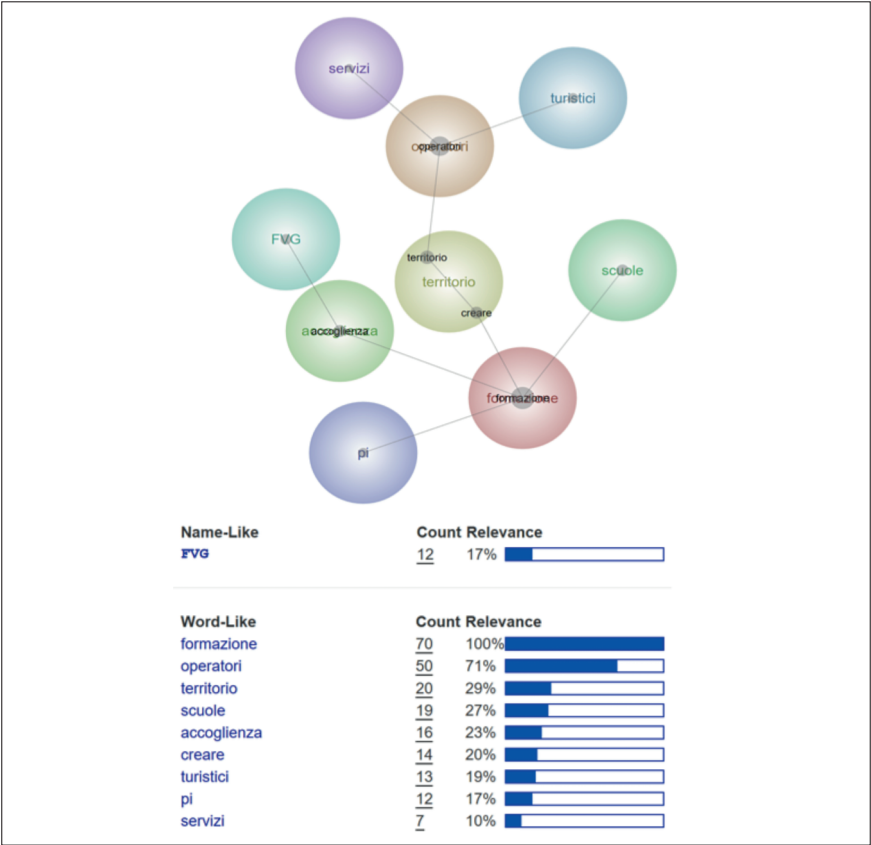


Fig. 5.19. Mappa concettuale sulla ‘Formazione Long Life Learning’. Fonte: elaborazione propria.

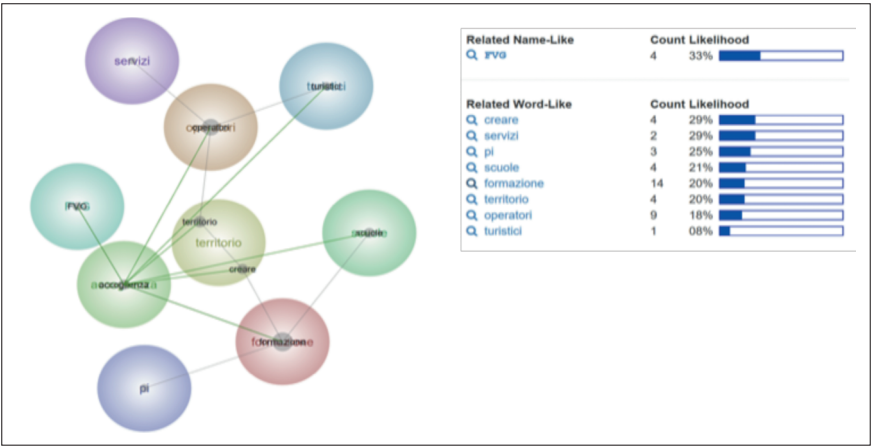


Fig. 5.20. Mappa concettuale sulla ‘Formazione Long Life Learning’ con focus su ‘accoglienza’. Fonte: elaborazione propria.

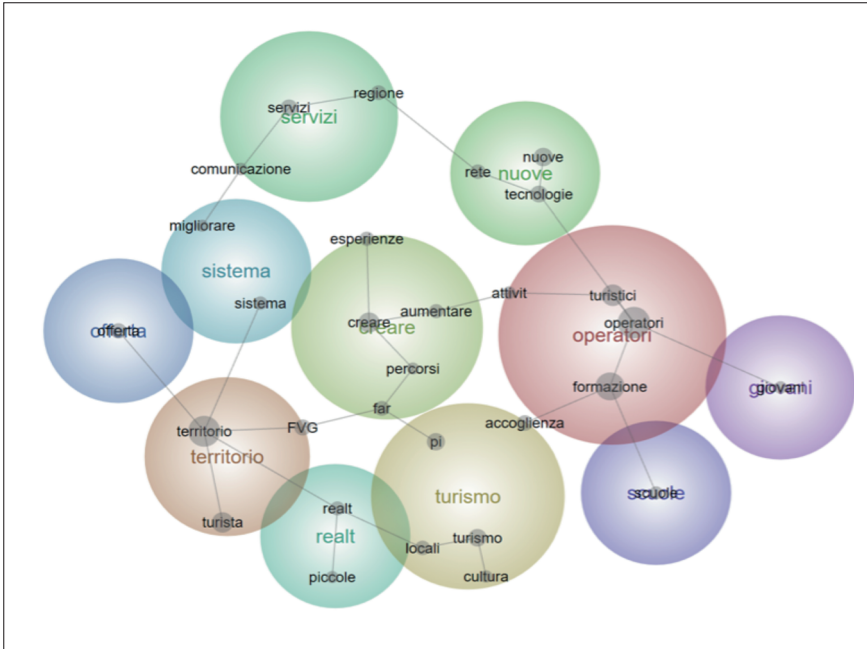


Fig. 5.21. Mappa concettuale delle tematiche complessive discusse nel Forum Turismo FVGiulia. Fonte: elaborazione propria.

sopra illustrati ed un'ultima mappa che raffigura una visione complessiva, di sintesi ed inquadra le tematiche centrali delle discussioni tra i diversi portatori di interesse.

La mappa presente in figura 5.21 individua attori e strategie con cui affrontare le sfide e su cui basare la programmazione di sviluppo del turismo nel territorio del Friuli Venezia Giulia per l'arco temporale 2018-2025.

Nella mappa si evidenziano come gli 'operatori' giocano un ruolo chiave, così come i 'giovani' e le 'scuole' coinvolte nel progetto di 'formazione' continua e costante legata al termine 'accoglienza'.

Il concetto di 'turismo', che include 'cultura' e 'locali', si lega alle 'realtà' 'piccole' del 'territorio' fonte dell' 'offerta' turistica per il 'turista'. Le 'nuove' 'tecnologie', la 'rete', i 'servizi' e la 'comunicazione' sono legati al concetto di 'migliorare'. Il 'creare' ed 'aumentare' le 'esperienze', i 'percorsi', le 'attività' legano il 'territorio' con gli 'operatori' in un ricorrente sollecito a 'far' e 'più'.

Tale mappa è stata ulteriormente sintetizzata in una struttura di rappresentazione che vede come temi fondamentali: la trasversale attenzione verso il turista (in tutte le sue sfaccettature) e la specifica attenzione, azione ed impegno verso la formazione, il territorio, gli operatori, la Regione, la rete (vedasi figura 5.22 presentata a chiusura dei lavori del Forum Turismo FVG). Il processo descritto restituisce quindi un sistema di concetti chiave e relazioni, su cui basare lo sviluppo delle linee guida del Piano strategico del Turismo per il 2018-



Fig. 5.22. Riassunto temi fondamentali emersi dall'analisi delle discussioni del Forum Turismo FVG. Fonte: elaborazione propria.

2025. È un risultato costruito 'insieme con gli attori' e quindi da questi potenzialmente legittimato e richiesto.

L'organizzazione e lo sviluppo del Piano turistico regionale trovano nei risultati contenutistici un insieme di elementi utili e necessari per la loro chiara strutturazione.