



Barcelona forma professionals del turisme per millorar-ne l'accessibilitat com a destinació turística

- » Ajuntament i entitats duen a terme una formació específica per capacitar els professionals del sector turístic i millorar l'atenció oferta a les persones amb discapacitat en els establiments i destinacions turístiques
- » Aquesta acció s'emmarca en el Pla Estratègic de Turisme 2020, que preveu la redacció d'un Pla de Turisme Accessible com a full de ruta per a la millora de l'oferta en turisme accessible a la ciutat per als propers tres anys
- » Bona part dels espais visitables de la ciutat ja estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, discapacitat visual, auditiva o intel·lectual, i es treballarà amb el sector per incorporar l'accessibilitat en els esdeveniments, en la promoció en línia, i en la formació de treballadors/es dels atractius de visita i en productes turístics en matèria d'accessibilitat

Barcelona aposta pel turisme accessible per consolidar-se com a destinació de qualitat. Sota aquesta premissa es desenvolupa avui i demà la primera formació sobre "Turisme accessible i atenció al client amb discapacitat i altres necessitats diverses", adreçada a professionals del sector turístic i les administracions públiques i/o empreses turístiques locals, i organitzada conjuntament per l'Ajuntament de Barcelona, des de la Direcció de Turisme i Esdeveniments i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), conjuntament amb les entitats PREDIF i Fundació ECOM.

L'objectiu d'aquesta acció formativa és capacitar els professionals del sector turístic i millorar l'atenció oferta a les persones amb discapacitat en els establiments i punts d'interès turístics de la ciutat. A més, es vol dotar els i les professionals d'aquest àmbit d'eines per auto-diagnosticar l'accessibilitat dels establiments turístics, gestionar-ne el seu manteniment i posar en marxa actuacions de millora.

La formació consta de dues jornades, el 7 i 8 de maig, on s'abordaran aspectes com la definició de l'accessibilitat, els principis del turisme accessible, els hàbits turístics de les persones amb discapacitat, bones pràctiques de turisme accessible a Espanya, les motivacions per escollir un establiment de l'oferta turística per part d'aquest públic, o bé com fer un auto-diagnòstic d'accessibilitat i oferir informació al client, o com organitzar activitats turístiques accessibles. A més, els assistents participaran a l'activitat pràctica "Posa't al meu lloc", per experimentar en



primera persona les principals dificultats que troben les persones amb discapacitats visual, auditiva, intel·lectual, per trastorn mental o física, i aprendre pautes correctes d'atenció al client segons les seves necessitats particulars.

Durant la primera jornada de la formació, el regidor de Turisme, Comerç i Mercats, Agustí Colom, ha destacat que "Barcelona ha adaptat els serveis públics a les persones amb discapacitats però també tenim reptes com com millorar el servei i l'atenció perquè aquestes persones puguin gaudir de la ciutat". "Aquesta formació d'avui és un primer pas per millorar la informació i la preparació dels operadors perquè puguin oferir elements i facin que l'experiència de les persones discapacitades a Barcelona sigui més comfortable", ha afirmat.

Un pla conjunt per fer de Barcelona un destinació accessible i de qualitat

Aquesta formació forma part del treball de l'Ajuntament de Barcelona en l'elaboració del Pla de Turisme Accessible, un document que aprofundeix en l'anàlisi de l'accessibilitat de l'oferta i els principals reptes com a destinació turística de qualitat per a aquest públic. Aquest treball s'emmarca en els objectius del Pla Estratègic de Turisme 2020, que contempla com a prioritat millorar l'accessibilitat i l'autonomia personal en l'àmbit del turisme, de manera que Barcelona esdevingui una ciutat on tothom, independentment de l'edat i condició, pugui participar de l'experiència de la visita.

El futur Pla de Turisme Accessible s'està elaborant en col·laboració amb la Plataforma Representativa Estatal de Persones amb Discapacitat Física (PREDIF) i la Confederació Ecom Catalunya. El Consistori preveu poder fer-lo servir, conjuntament amb el sector turístic, com a full de ruta per a la millora de l'oferta en turisme accessible a la ciutat per als propers tres anys.

Bona valoració en l'accessibilitat d'espais visitables

Barcelona ja compta actualment amb gran part dels espais visitables de la ciutat adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, com les platges, la majoria de museus o espais municipals d'atraccions i oci; i bona part dels llocs d'interès són accessibles per a persones amb discapacitat visual, auditiva o intel·lectual, com poden ser edificis singulars, esglésies, mercats i centres d'exposicions, entre altres. I es treballarà també per incorporar l'accessibilitat en els esdeveniments celebrats a la ciutat, en la promoció en línia, o en la formació dels i les treballadores dels atractius de visita i dels productes turístics en matèria d'accessibilitat.

Amb aquest pla, però, es vol implicar tant les entitats que treballen en l'àmbit de la diversitat funcional com els operadors públics i privats del sector turístic, amb l'objectiu d'aconseguir una ciutat 100% accessible tant per als veïns i veïnes com per a les persones que visiten Barcelona i aconseguir fer de la ciutat una destinació turística de qualitat i innovadora en aquest àmbit.

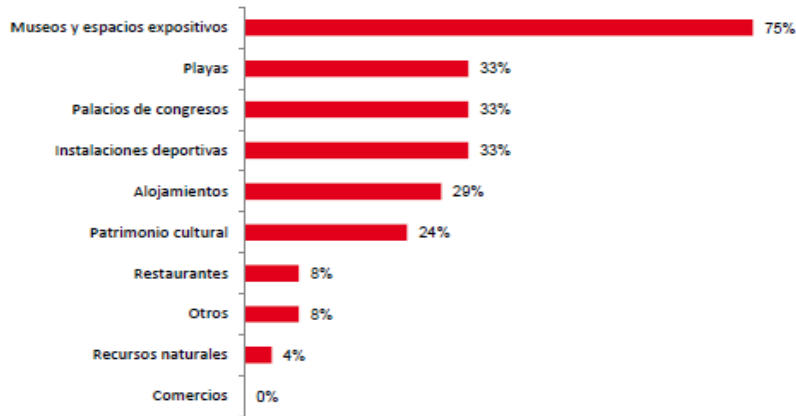


Marge de millora en oferta, formació i comunicació

En una primera aproximació quantitativa i qualitativa a l'oferta turística de la ciutat, tots els operadors turístics consultats veuen el turisme accessible com una oportunitat de negoci (92% dels enquestats valoren el seu potencial com a alt o molt alt) i consideren que la millora de l'accessibilitat milloraria també els beneficis en terme d'arribada de turistes amb discapacitat i altres necessitats d'accessibilitat a Barcelona.

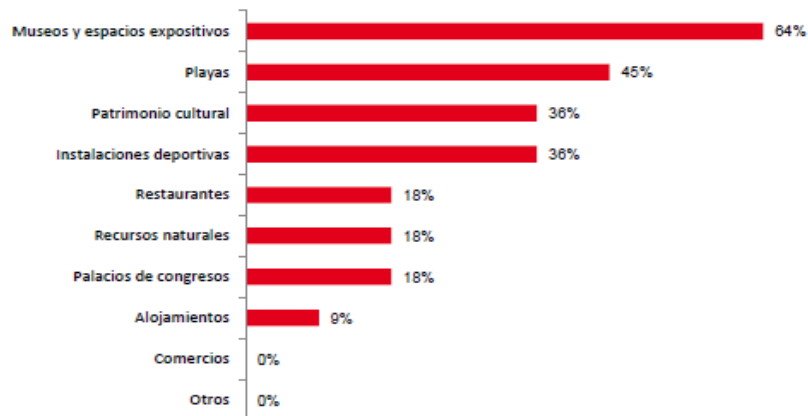
Pel que fa a les valoracions d'espais concrets de la ciutat, sector turístic i persones amb discapacitat enquestades coincideixen a valorar museus, espais expositius i platges com a recursos més accessibles de la ciutat. Segueixen en la classificació els recursos de patrimoni històric, i n'obté una bona valoració el transport públic urbà. En canvi, allotjaments i establiments de restauració obtenen valoracions baixes i només el 9% dels enquestats amb discapacitat i el 8% del personal del sector turístic consideren que són dels recursos més accessibles.

Valoración de la accesibilidad de los principales productos y recursos turísticos de Barcelona - Sector turístico



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de los focus group.

Valoración de la accesibilidad de los principales productos y recursos turísticos de Barcelona - Entidades de la discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de los focus group.

Com a elements de millora per a la visita a la ciutat, tant els agents del sector turístic com les persones amb discapacitat consultades indiquen punts com la millora de l'accessibilitat en apartaments turístics i establiments hotelers, o bé oferta d'habitacions adaptades; millora de la senyalització i de les indicacions per orientar-se a la ciutat i dins dels punts d'interès de ciutat; o la demanda d'una homogeneïtzació dels criteris d'accessibilitat.

Pel que fa a la comercialització o la difusió de l'oferta turística, els enquestats destaquen la dificultat de trobar informació sobre les condicions d'accessibilitat dels principals recursos turístics de la ciutat, i informació veraç; a més, demanden una aposta ferma per les eines TIC i que l'oferta de turisme accessible s'incorpori en els canals generals, i no només als canals especialitzats.

Quant a la formació del sector, aquesta primera anàlisi mostra que la majoria del personal desconeix les necessitats de les persones amb discapacitat, demanen assessorament en el disseny i propostes de productes turístics accessibles i proposen per exemple incloure continguts en el currículum formatiu dels graus en hosteleria i turisme.

Més de 138 milions de persones a Europa amb necessitats d'accessibilitat

Per que fa a la informació de context, cal assenyalar que la Comissió Europea estima en més de 10 milions les persones amb necessitats d'accessibilitat a Espanya, incloent les persones més grans de 65 anys, i calcula que als estats membre són més de 138 milions. De fet, els cinc països més grans de la UE apleguen més de 90 milions de persones amb necessitats d'accessibilitat. I l'ONU parla de mil milions de persones amb discapacitat en tot el món.

Número de personas con necesidades de accesibilidad en los principales mercados emisores de turismo. 2012			
Mercados	Personas con discapacidad (15-64 años)	Personas mayores (65+ años)	Necesidades de accesib. (Total)
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Japón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Alemania	4.534.000	16.829.000	21.363.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000

Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: *Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report*. Datos 2011.

Pel que fa al comportament de persones amb necessitats d'accessibilitat a la UE, prop d'un 60% tenen una actitud favorable per realitzar viatges turístics amb pernoctació.

Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE (Viajes con pernoctación). 2012							
Propensión de viaje							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	58,1%	71,6%	49,5%	70,7%	26,0%	34,1%	63,7%
Personas mayores de 65 años	47,5%	65,0%	40,0%	65,8%	23,6%	27,5%	60,8%
Nº de viajes/año							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	6,7	6,3	8	6,3	6,3	8	6,9
Personas mayores de 65 años	5,5	5,3	6,3	5,4	5,3	6,3	4,7

Fuente: Elaboración propia a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2012.