

DECLARACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES EN EL GUIATGE DE GRUPS A LA VIA PÚBLICA DE BARCELONA

Barcelona s'ha convertit en una ciutat turística, amb 17,5 milions de turistes, en un temps rècord. Prenent com a referència el número de turistes allotjats en hotels, el 2016 es van superar els 9 milions de turistes quan a l'any 1990 aquesta dada es xifrava en 1,7 milions (Estadístiques de Turisme, 2016. Barcelona i entorn.). Les tendències a nivell internacional també apunten a que el turisme continuarà creixent, concentrant-se especialment en el segment del turisme de ciutat.

D'acord amb aquest context i tenint en compte que el turisme no pot ser considerat com una activitat econòmica aliena del lloc on esdevé i que Barcelona presenta unes característiques singulars en tant a la seva elevada compacitat i diversitat d'usos, és imprescindible crear eines que permetin desenvolupar unes activitats turístiques de qualitat alhora que garanteixin el tradicional equilibri d'usos de la ciutat.

En aquest sentit, el present document té la voluntat de declarar, difondre i posar en valor les bones pràctiques de guiatge de grups a la via pública amb els objectius següents:

- Millorar la qualitat en l'experiència del visitant i la imatge interna i externa de la ciutat;
- Posar en valor i difondre la feina realitzada pel col·lectiu de guies com a difusors de la imatge, la cultura i el territori de Barcelona;
- Afavorir la convivència amb la població i l'activitat econòmica local, minimitzant els impactes negatius que es puguin produir per l'afluència de grups a la via pública;
- Tenir cura dels recursos turístics i l'espai públic de la ciutat.

L'EQUILIBRI AMB LA VIDA QUOTIDIANA I PERMANENT DE LA CIUTAT.

Afavorir l'equilibri d'usos de la ciutat, minimitzant les molèsties i disrupcions a la vida quotidiana i permanent de la població i dels negocis locals, mitjançant:

1. La limitació de la mida dels grups turístics i l'adaptació de la seva grandària als espais que es visiten. S'han d'evitar les aglomeracions de gent en aquells llocs amb especial saturació i on conviuen diverses activitats econòmiques, dividint el grup, introduint la visita lliure o fent les explicacions amb la major brevetat possible.



2. La utilització dels sistemes de radioguia i/o *whispers* per tal de reduir la contaminació acústica a la via pública.
3. El respecte per la privacitat i seguretat infantil, no establint contacte dels grups amb els menors (p.e. modificació del joc o realització de fotografies) i evitant aturar-se en aquells llocs que presentin un elevat ús infantil en determinats moments (p.ex. esbarjos escolars duts a terme a la via pública).

LA SOSTENIBILITAT A LLARG TERMINI DELS RECURSOS TURÍSTICS I L'ESPAI PÚBLIC.

Protegir l'espai públic i els recursos turístics que es visiten, fent els esforços necessaris per preservar i tractar amb respecte la ciutat i el seu patrimoni, a través de les següents pràctiques:

4. El descans dels grups turístics en aquells espais que minimitzin les molèsties i disruptcions a la vida quotidiana de la ciutat, fent utilització (quan sigui possible) de les zones destinades amb aquesta finalitat, i en tot cas, vetllant pel seu bon ús i conservació.
5. La preservació del patrimoni arquitectònic i de l'espai públic, evitant conductes com ara fer guixades, enfilarse a escultures o monuments, etc.
6. La correcta disposició de residus, afavorint la recollida selectiva i en cap cas embrutant o deteriorant l'espai públic.

L'EFICIÈNCIA, SEGURETAT I ACCESSIBILITAT DE LA MOBILITAT

Garantir els desplaçaments dels grups a Barcelona amb criteris de seguretat i accessibilitat i col·laborar a mantenir la fluïdesa de la circulació i el bon funcionament i eficiència de la mobilitat de tots els residents, per mitjà de:

7. La tria adequada dels punts d'inici, d'aturades i de finalització dels tours, evitant obstaculitzar i bloquejar les entrades a edificis i tallar el pas a altres ciutadans i grups, amb especial atenció a les persones amb mobilitat reduïda o dificultat de



pas. La planificació dels itineraris en funció dels horaris dels veïns, intentant evitar els recorreguts principals, pot ajudar a reduir la congestió dels carrers més concorreguts.

8. El coneixement, la difusió i el respecte de les normes de circulació i en especial, de les específiques per a la mobilitat turística, com són: els itineraris de circulació dels grups turístics o els punts d'encotxament, desencotxament i estacionament d'autocars turístics. El o la guia ha de trucar al conductor, una vegada que tot el seu grup es trobi en el punt establert de recollida (evitant així la saturació d'autocars a la via pública). El treball de forma conjunta amb els conductors contribueix a mantenir l'excel·lència en la prestació del servei.
9. La prohibició de l'exercici de les activitats de guiatge en l'interior dels transports públics col·lectius (especialment l'autobús i el tramvia), a excepció d'aquelles realitzades mitjançant l'acord de qualsevol dels operadors de transport públic de la ciutat.
10. El foment de les visites programades i la compra anticipada d'entrades per tal de millorar la seguretat pública i les condicions d'accessibilitat al carrer. En el cas que es comprin les entrades als propis monuments, museus o transports, s'han de respectar les cues i torns d'acord amb l'organització d'aquests.

UNS REPRESENTANTS DE LA QUALITAT DE BARCELONA.

Donada la seva funció rellevant com a prescriptors i difusors del relat sobre la destinació Barcelona i sobre la cultura, territori i patrimoni de la ciutat, el col·lectiu de guies ha de vetllar per:

11. El coneixement i compliment de les ordenances relatives a la via pública i el reconeixement mutu de la figura dels agents cívics i la guàrdia urbana, respectant les seves ordres i indicacions en tot moment. S'haurà de fer una tasca per a que els guies puguin formar-se i estar informats sobre les noves ordenances, senyalització o modificacions viàries que afectin el seu exercici.
12. El manteniment d'uns coneixements profunds, objectius i actualitzats sobre els recursos turístics i l'espai públic que es visita o del qual es parla, sense transmetre



prejudicis i amb un bon nivell dels idiomes en què es desenvolupi l'explicació. L'explicació de la cultura i els costums propis pot ajudar a entendre als visitants com viuen i es comporten els veïns de Barcelona.

13. El compliment del pagament d'impostos i de la resta de deures fiscals, administratius i laborals subjectes a l'exercici de guiatge de grups a la via pública.
14. El compliment i respecte escrupolós de la Llei de Turisme vigent pel que fa al guiatge en museus i en espais catalogats com a bé cultural d'interès nacional (BCIN).
15. La tolerància, educació, convivència i cordialitat amb la resta del sector, grups i ciutadania en general. El comportament del guia durant l'exercici de guiatge pot influenciar en el comportament post-visita i l'actitud social i ambiental dels visitants després de l'activitat.
16. L'adhesió als sistemes de comunicació - coordinació que es puguin establir entre el municipi i els professionals del guiatge: avisos, generació d'alertes, informacions d'interès, etc.