

Barcelona ofereix una formació per millorar l'atenció de les persones amb discapacitat en establiments turístics i punts d'interès de la ciutat

- » La segona edició de la formació “Turisme accessible i atenció al client amb discapacitat i altres necessitats diverses” té lloc dilluns 18 i dimarts 19 de març, fruit del treball conjunt de la direcció de Turisme de l'Ajuntament de Barcelona, Turisme de Barcelona i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) en l'àmbit del turisme accessible
- » S'adreça a professionals del sector turístic, d'administracions públiques i/o empreses turístiques locals, amb l'objectiu de millorar l'atenció que s'ofereix a les persones amb discapacitat als establiments i punts d'interès de la ciutat
- » Es vol donar a conèixer el concepte de turisme accessible i les bones pràctiques en aquest àmbit, a més de donar eines per auto-diagnosticar l'accessibilitat del establiments, gestionar-ne el seu manteniment i posar en marxa les actuacions de millora

La formació sobre “Turisme accessible i atenció al client amb discapacitat i altres necessitats diverses” té lloc dilluns 18 i dimarts 19 de març, fruit del treball conjunt de la direcció de Turisme de l'Ajuntament de Barcelona, Turisme de Barcelona i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), en l'àmbit del turisme accessible.

L'objectiu principal d'aquesta formació és millorar l'atenció que s'ofereix a les persones amb discapacitat als establiments i punts d'interès de la ciutat, així com donar a conèixer el concepte de turisme accessible i les bones pràctiques en aquest àmbit, a més de donar eines per auto-diagnosticar l'accessibilitat del establiments, gestionar-ne el seu manteniment i posar en marxa les actuacions de millora. Per al regidor de Turisme, Comerç i Mercats, Agustí Colom, aquest treball ha de ser una millora per als visitants però “és una millora també per a la pròpia ciutadania”, i ha recordat que “Barcelona és una ciutat inclusiva però encara queden espais de millora tant per l'eliminació de barreres físiques com en formes d'actuar, o en el tracte, la forma d'acompanyar-los, etc. perquè es faci la visita més agradable a totes les persones”.

El curs està organitzat per l'Ajuntament de Barcelona i Turisme de Barcelona i compta amb la col·laboració de PREDIF, Federació ECOM i AC Hotel Marriot i amb el suport de Fundació Vodafone Espanya. Compta amb un equip docent de les diverses entitats de persones amb discapacitats, especialitzades en els àmbits de l'accessibilitat i de les diferents discapacitats: ACAPPS (Associació Catalana Promoció Persones Sordes), ECOM, (Federació d'organitzacions de persones amb discapacitat física); FESOCA (Federació de Persones

Sordes de Catalunya), DINCAT (Discapacitat Intel·lectual Catalunya); FSMCAT (Federació Salut Mental Catalunya) i ONCE (Organització Nacional Cecs Espanyols).

Segona edició de la formació especialitzada sobre turisme accessible

El curs celebra la segona edició, compta amb més d'una cinquantena de persones inscrites i s'adreça a professionals del sector turístic, d'administracions públiques i/o empreses turístiques locals. L'acte d'obertura compta amb la participació del regidor de Turisme, Comerç i Mercats, Agustí Colom, i representants de la Fundación Vodafone España i l'AC Hotel Marriot Diagonal l'Illa. La conferència inaugural, a càrrec de PREDIF, versa sobre "Marc general de turisme accessible en referència a establiments turístics".

A diferència de la primera edició del curs, i d'acord amb les valoracions de l'alumnat que hi va participar, aquesta segona edició s'ha plantejat molt més pràctica que l'anterior, perquè es va detectar que és des de l'experimentació personal que s'entenen millor quines són les necessitats que tenen les persones en funció de la seva discapacitat. Així, durant els dos dies de formació, els participants poden desenvolupar tallers d'experimentació amb els diferents tipus de discapacitat, impartits per cadascuna de les entitats de referència en cadascun dels àmbits.

Aquests tallers es complementen amb la ponència inaugural de PREDIF "Marc general de turisme accessible en referència a establiments turístics" i amb una taula de bones pràctiques, on han participat diferents empreses i organitzacions (Barcelona Zero Límits, Universitat Ramon Llull, Fundació Miró i Easy Tours) mostrant diferents iniciatives en relació al turisme accessible. En aquesta taula també ha participat José Antonio González, viatger amb experiència que ha narrat les seves vivències.

Implicació també de les entitats en fer la ciutat més accessible

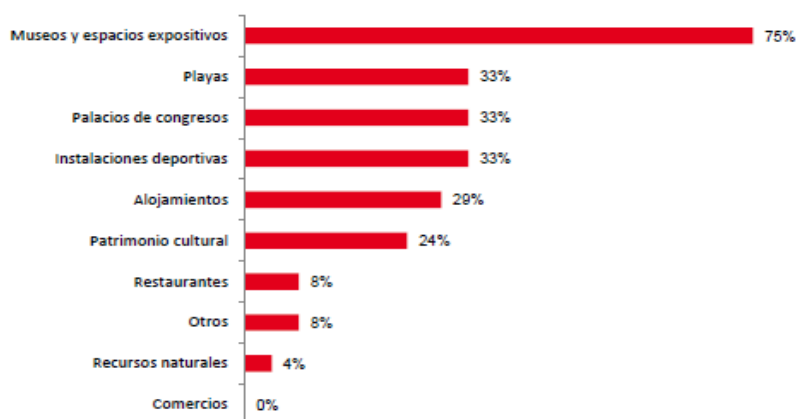
Barcelona ja compta actualment amb gran part dels espais visitables de la ciutat adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, com les platges, la majoria de museus o espais municipals d'atraccions i oci; i bona part dels llocs d'interès són accessibles per a persones amb discapacitat visual, auditiva 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.

Tanmateix, 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

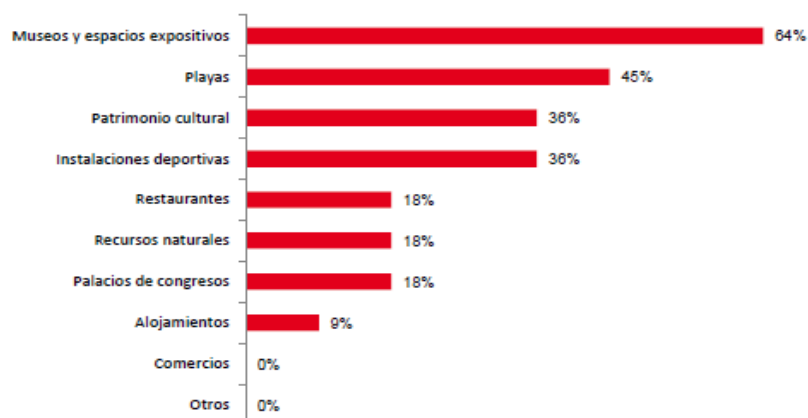
En una primera aproximació quantitativa i qualitativa a l'oferta turística de la ciutat realitzada al 2017, tots els operadors turístics consultats veuen el turisme accessible com una oportunitat de negoci (92% dels enquestats valoren el seu potencial com a alt o molt alt) i consideren que la millora 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, demanden assessorament en el disseny i propostes de productes turístics accessibles i proposen per exemple incloure continguts en el currículum formatiu dels graus en hostaleria 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
Espanya	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.