

# INFORME

## Sessió de Formació i Hackatò “Turisme Accessible al Poblenou”

El passat 9 d'octubre, l'equip d'Aethnic va celebrar la **Sessió “Turisme Accessible al Poblenou”** amb l'objectiu de **detectar mancances i oportunitats en relació a l'activitat turística del barri**. L'esdeveniment, el qual pretenia convertir-se un espai de trobada i participació entre el sector públic, sector privat i societat civil del Poblenou, va comptar amb l'assistència de 31 persones, entre les quals hi havia representants d'equipaments culturals, allotjaments turístics, agències de viatge, guies de turisme i organismes tant públics com privats que treballen per millorar i promoure el benestar de les persones amb diversitat funcional.

La sessió de treball es va dur a terme al **Centre Cívic Can Felipa**, a la sala “Teatre”, la qual comptava amb nombroses adaptacions en matèria d'accessibilitat: accés directe en ascensor des de la planta baixa, rampa d'accés, lavabos adaptats i un bucle magnètic. A més, la Jornada es va desenvolupar amb la col·laboració especial de 4 alumnes de l'EMAV (Escola de Mitjans Audiovisuals de Barcelona) que van encarregar-se de la subtitulació en directe de la sessió. L'acte va comptar amb dos blocs temàtics diferenciats: una formació i seguidament una hackatò.

### La formació

L'acte va començar a les 9h30 amb una **sessió formativa** organitzada per la Dra. Èlia Sala, traductora especialitzada en internacionalització digital i consultora en comunicació accessible. Durant el primer bloc de la formació, les persones assistents van poder conèixer i aprofundir entorn de qüestions bàsiques relacionades amb la discapacitat. Algunes de les més destacades van ser:

- Actualment (2023), **1.300 milions de persones** experimenten algun tipus de discapacitat; xifra que equival al **16% de la població mundial** (una de cada sis persones).
- Segons el diccionari, la **paraula “discapacitat” equival a “minusvàlid”** i significa “trastorn físic o mental que altera el desenvolupament normal de l'activitat física o mental”. Per tant, és correcte parlar de persones discapacitades?
- Parlem de **persones amb discapacitat** o **persones amb diversitat funcional** per referir-nos a individus que **per causes congènites o adquirides** presenten diferències funcionals (a nivell físic, sensorial, intel·lectual, i/o mental) respecte de l'estàndard normatiu.
- Molt sovint, les persones amb diversitat funcional interactuen amb **medis (o entorns) que no són accessibles** i que com a conseqüència, perpetuen les **desigualtats** i la **manca d'oportunitats**. En aquest sentit, parlem d'**entorns que incapaciten** o que són **inaccessibles** i que presenten **barreres** de diversos tipus, com ara **lingüístiques, culturals, arquitectòniques, socials i/o econòmiques**.

Després d'aquesta introducció i de conèixer les **tipologies de discapacitats més comunes**, generalment classificades en: **físiques** (motores/no motores), **sensorials** (visuals/auditives), **intel·lectuals** (limitacions en les habilitats cognitives i/o funcionals), i/o **per trastorns mentals**; la formadora va abordar el concepte “d'**accessibilitat**” per incidir en les eines i els mecanismes que afavoreixen la **creació d'entorns accessibles i/o “feliços”**. En aquest context convé destacar que:

- Diem que un **entorn, servei o mitjà** és accessible quan és susceptible d'ésser **utilitzat i/o gaudit pel màxim nombre de persones possible en condicions d'igualtat, seguretat i confort.**
- L'**accessibilitat** no només beneficia les persones amb discapacitat o diversitat funcional, sinó que **millora la qualitat de vida de tots els individus.** Pensem per exemple, en **persones d'edat avançada,** persones amb **lesions temporals, dones embarassades, famílies intergeneracionals,** persones **estrangeres o nouvingudes,** o simplement en persones, que per un motiu o altre, en un dia o moment determinat, requereixen de **majors facilitats per gaudir millor d'un espai i/o servei.**
- En relació a l'activitat turística, el **turisme accessible** ha de poder **satisfer les necessitats de tothom.** Per tant, cal **construir destinacions per a tothom** (*destination for all*) mitjançant l'aproximació del **disseny universal,** tant de **productes com de serveis i/o espais.**
- Mitjançant aquesta aproximació es fomenta el **respecte a la diversitat** i es promouen millores en la qualitat de vida de les persones. El disseny universal és una forma d'**evitar la marginalització de bona part de la societat.**
- La **primera norma internacional** sobre **turisme accessible** és la **UNE-ISO 21902: 2021.** Proporciona els requisits bàsics perquè tots els agents implicats en el sector turístic puguin fer més accessibles els seus productes i serveis.

Amb tots els conceptes clars, la Dra. Èlia Sala va donar pas al darrer bloc de la formació, centrat en **exposar la realitat del sector i presentar exemples reals dels equipaments turístics del districte.** (*Els resultats presentats en aquesta secció són fruit d'una investigació prèvia realitzada per Aethnic juntament amb la Fundació ASPACE i l'alumnat de Traducció i Interpretació i Llengües Aplicades de la Universitat Pompeu Fabra.*)

Els resultats i les conclusions d'aquest estudi es poden resumir de la següent manera:

- El **90%** dels casos presentats **són accessibles** per a persones amb **discapacitat física motora.** Destaquen adaptacions com: espais aptes per a la circulació en cadira de rodes (passadissos amples, ascensors, rampes, terres llisos, etc.); habitacions d'hotel adaptades a persones amb mobilitat reduïda (PMR); exposicions de museus amb cartells ubicats a diverses alçades; places de pàrquing reservades per a PMR; i serveis de lloguer o préstec d'ajudes tècniques.
- El **30%** dels exemples presentats **són accessibles** per a persones amb **discapacitat cognitiva o sensorial.** Destaquen adaptacions com: l'ús de pictogrames, la subtitulació de diàlegs, la realització de visites guiades o amb audioguies; i la disponibilitat de recursos en Braille. En aquests casos **es detecta una gran manca d'espais/serveis amb:** bucles magnètics, paviments podotàctils, persones coneixedores o signants de la LSC, recursos amb audiodescripció, materials escrits en lectura fàcil, materials interactius i experiències sensorials.
- En general, els resultats evidencien que encara hi ha **molt de camí per recórrer en relació a la formació del personal en matèria d'accessibilitat.** També s'identifica una **forta mancança d'assessorament expert extern** que guii els professionals del sector en la **creació d'espais i experiències accessibles i/o "felices".**

Finalment, la formadora va finalitzar la sessió tot exposant que malgrat les barreres existents, **"el factor humà és quelcom que contribueix a reduir significativament els impactes negatius de la manca d'accessibilitat",** i

que per tant, **cal seguir treballant per sensibilitzar, conscienciar, formar i sobretot, convidar a l'acció**, a totes les persones que de manera directa o indirecta, participen de l'activitat turística de la ciutat.

### **La hackatò**

En acabar la formació, les persones assistents van gaudir d'una petita pausa-cafè organitzada per l'equip d'Aethnic.

Posteriorment, les dinamitzadores de la Jornada van donar el tret de sortida a la **sessió de cocreació "Respostes innovadores als reptes del turisme accessible"**. Aquesta dinàmica es va desenvolupar en forma de **hackatò** (esdeveniment organitzat i col·laboratiu en què diversos professionals es troben per compartir els seus coneixements i les seves experiències i desenvolupar idees innovadores en relació a una o diverses temàtiques predefinides).

En aquest cas, les persones participants van distribuir-se en **3 grups heterogenis** per abordar els següents reptes:

1. Accessibilitat física a les destinacions turístiques.
  - a. **Objectiu:** desenvolupar solucions innovadores i realistes per millorar l'accessibilitat física del Centre Cívic Can Felipa, tot eliminant les barreres arquitectòniques i assegurant una experiència inclusiva per part de totes les persones amb discapacitats físiques motores.
2. Informació i comunicació accessible per a tothom.
  - a. **Objectiu:** idear i desenvolupar eines innovadores (a poder ser, solucions tecnològiques) que assegurin l'accés de tots els visitants, especialment de les persones amb discapacitats sensorials i/o cognitives, a la informació turística de la destinació.
3. El factor humà en la cocreació d'experiències turístiques accessibles.
  - a. **Objectiu:** dissenyar solucions que afavoreixin la creació d'experiències turístiques inclusives i accessibles, adaptades a les necessitats i preferències de les persones amb capacitats diverses, per tal de garantir que totes elles puguin gaudir plenament de les activitats.

Cada equip de treball va disposar de **diversos materials de suport** (fotografies, paraules clau, ressenyes, preguntes, ajudes tècniques, etc.) per endinsar-se en els reptes corresponents i **desenvolupar prototips innovadors que donessin resposta als objectius associats**. Tots els grups van operar de manera autònoma mitjançant metodologies pròpies, i al cap d'**1h30** de treball van presentar les seves idees a la resta de companys.

En relació al **desafiament número 1**, l'equip de treball va recórrer el Centre Cívic Can Felipa en cadira de rodes i croses i va identificar diverses **barreres arquitectòniques i de comunicació que podrien interferir en l'experiència dels visitants**. Com a solució, tot i que es va catalogar el CC Can Felipa com a "bastant accessible", les seves membres van incidir en la necessitat de treballar entorn de 3 grans àrees: **el factor humà** (formació i sensibilització), **el factor arquitectònic** (millores en les infraestructures) i **el factor tecnològic** (digitalització de la informació) per oferir experiències felices a totes les persones usuàries (o no) de cadires de rodes i/o altres ajudes tècniques.

En referència al **desafiament número 2**, el grup assignat va comptar amb la participació especial de dos membres d'ACAPPS (Associació Catalana de Famílies i Persones amb Sordesa) i per tant, va poder incidir amb major profunditat en les necessitats de les persones amb discapacitats sensorials.

Aquest equip va desenvolupar un prototip per a un **equipament cultural “fictici”** i va destacar la necessitat de focalitzar-se en: **la formació del personal, l’adaptació de les àrees de recepció, i la millora de l’experiència**. En relació a aquest darrer aspecte, el grup va prototipar una **aplicació mòbil** (app) per afavorir l’accessibilitat de les persones amb discapacitat sensorial i/o cognitiva a la informació turística i cultural del recinte. A més a més, van adaptar les opcions “de recorregut” en funció de la **disponibilitat de temps** i de la **capacitat de concentració i/o atenció dels usuaris**.

Per últim, el **grup número 3** va aprofitar l’heterogeneïtat de perfils que el componien per **explicar-se experiències personals i professionals** i idear respostes aplicables a múltiples equipaments (allotjaments turístics, punts d’informació, guies de turisme, museus i serveis de l’administració pública). Algunes de les solucions més esmentades van ser: desenvolupar **plans específics d’accessibilitat**, incidir en la **preparació del personal** mitjançant assessoraments i formacions, assegurar el **control de la qualitat i la millora continua** a través de persones expertes amb reconeixement legal, incorporar dinàmiques de **benchmarking** per detectar oportunitats de millora, i **crear experiències personalitzades (tailor-made)** per fer les **activitats més accessibles i memorables**.

Una vegada exposats els resultats, **la sessió va culminar amb una dinàmica conjunta** que va tenir per objectiu **resoldre un últim repte**: “pensar en solucions innovadores per **promoure la col·laboració i la generació de sinergies** entre entitats turístiques, empreses privades del sector, administració pública i organismes destinats a oferir serveis per a persones amb diversitat funcional **a fi de millorar l’accessibilitat turística de la destinació**”.

En aquest cas, les persones participants van seure en rotllana i, per torns de paraula, van exposar **nombroses idees**, com ara: generar espais per compartir necessitats entre centres ocupacionals i empreses/administració del sector turístic; generar connexions entre empreses/entitats turístiques i proveïdors de serveis d’accessibilitat; donar visibilitat a les bones pràctiques del sector en matèria d’accessibilitat i inclusió; i organitzar més formacions d’accessibilitat turística dirigida als professionals del turisme.

Per acabar, de totes les conclusions es va extreure **una reflexió comuna**: no n’hi ha prou amb analitzar i resoldre les barreres d’accessibilitat de manera mecànica i aïllada, **cal treballar sota la perspectiva de la interseccionalitat** per considerar les múltiples i diverses opressions que poden patir les persones, ja sigui per qüestions relacionades amb la diversitat funcional com per motius de gènere, cultura, edat, ètnia, orientació afectivo-sexual, classe social o nivell adquisitiu, entre d’altres. Només així aconseguirem **una destinació verdaderament inclusiva i accessible per a tothom**.

Organitza:



Amb el suport de:

