

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

Barcelona s'ha convertit en una ciutat turística en temps rècord. Segons *l'Observatori del Turisme a Barcelona: ciutat i regió*, al 2019, la ciutat va rebre 18,5 milions de visitants que pernoctaren al menys una nit en allotjaments turístics quan a l'any 1990 aquesta dada es xifrava en 1,7 milions. Les tendències a nivell internacional també apunten a què el turisme continuarà creixent, concentrant-se especialment en el segment del turisme de ciutat.

A Barcelona, l'oferta turística es concentra en el 30% del territori de la ciutat i la concentració de la demanda al voltant de les icones i atractius d'interès en aquests indrets pot provocar saturació i un ús intensiu en determinats espais públics provocant externalitats en la vida quotidiana de la ciutadania resident.

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 afavorir l'ús cívic dels espais públics i dinamitzar els bons usos desenvolupant unes activitats turístiques de qualitat alhora que garanteixin el tradicional equilibri d'usos de la ciutat.

L'any 2017, l'Ajuntament de Barcelona va promoure una primera declaració a la qual s'hi va sumar l'associació de guies de turisme habilitades de Catalunya AGUICAT. Enguany, s'ha considerat adient revisar el document per tal de d'aprofundir i concretar aspectes clau que millorin la gestió dels grups guiats amb finalitat turística a la via pública de la ciutat, així com la qualitat del servei de guiatge prestat, tot sumant també l'associació de guies de turisme habilitades APIT.

Aquesta nova declaració, que neix amb la voluntat de sumar adhesions d'altres agents del sector més enllà de les associacions de guies de turisme habilitades i acreditades per la Generalitat de Catalunya, té com a finalitat **fomentar i potenciar l'establiment d'unes Bones Pràctiques en el guiatge de grups a la via pública de la ciutat de Barcelona, i així, contribuir a l'harmonització dels usos turístics intensius en l'espai públic amb la vida veïnal, tot posant en valor la competitivitat i professionalitat de les guies de turisme oficials** davant d'altres formes de prestar el servei de guiatge que no assegurin uns estàndards mínims de qualitat.

En aquest sentit, **el present acord té per objectius declarar, difondre, fomentar i posar en valor les Bones Pràctiques de guiatge de grups amb finalitat turística** 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 de turisme habilitats i acreditats per la Generalitat de Catalunya** com a professionals de qualitat difusors de la imatge, la cultura i el territori de Barcelona.



- **Afavorir la convivència amb la població resident 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.**

Segons el descrit anteriorment, per una banda, l'Ajuntament es compromet a intentar cercar el màxim nombre d'acords d'adhesió a aquesta Declaració per part dels altres agents del sector turístic implicats en la contractació i desenvolupament dels serveis de guiatge. I, per altra banda, les associacions de guies AGUICAT i APIT assumeixen els diferents punts establerts com a elements clau per garantir un guiatge de qualitat, i es comprometen a difondre'n el contingut per tal que esdevingui la pauta habitual de funcionament, així com a prendre aquelles mesures que assegurin la seva implantació, a excepció d'aquells serveis ja compromesos i/o contractats amb antelació a la signatura de la present declaració.

La Declaració es compon de divuit Bones Pràctiques generals que afecten tota la ciutat, i d'un annex de recomanacions i pautes d'actuació en aquells micro espais que presenten una major dificultat d'encaix de l'activitat de guiatge amb la vida veïnal i la mobilitat de la ciutadania, com són els barris **de Ciutat Vella**, i més específicament aquells amb més saturació turística (Gòtic, Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera, i la Barceloneta), establint, entre d'altres, aforaments màxims de grups en determinats espais i sentits únics de circulació dels itineraris de grups turístics a Ciutat Vella.

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

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

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

1. **La confecció de grups turístics amb una mida inferior a 30 persones i l'adaptació de la seva grandària en funció dels 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. L'Ajuntament de Barcelona es compromet de forma especial a difondre aquesta bona pràctica entre tots els actors que intervenen en la cadena de valor del guiatge per tal de reforçar el posicionament de les associacions de guies signants de la present Declaració i avançar cap a un escenari futur de grups més reduïts en els quals l'activitat de guiatge serà d'una qualitat notablement superior.
2. **El compromís a utilitzar els sistemes de radioguia i/o *whispers* i el compromís a no utilitzar megàfons**, així com no fer explicacions amb elevades intensitats sonores per tal de **reduir la contaminació acústica** a la via pública i millorar la qualitat del servei de guiatge.



L'Ajuntament de Barcelona es compromet en el període de vigència del present acord a crear fórmules per subvencionar l'adquisició d'aquests sistemes de radioguia a les guies habilitades i acreditades per la Generalitat de Catalunya a través d'acords amb les diferents entitats associatives signants de la present declaració.

3. **El respecte per la privacitat i seguretat infantil**, no establint contacte dels grups amb els menors (p. ex. 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 interferències 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, enfilar-se 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

Col·laborar amb les institucions per aconseguir que els **desplaçaments dels grups** a Barcelona es desenvolupin sota criteris de **seguretat i accessibilitat**, i per 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 persones i grups**, amb especial atenció a les persones amb mobilitat reduïda o dificultat de pas. La planificació dels itineraris a peu en funció dels horaris del veïnat, 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. La persona habilitada i acreditada per la Generalitat de Catalunya com a guia de turisme 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. **L'exercici de les activitats de guiatge a l'interior transports públics col·lectius** (especialment l'autobús i el tramvia), **haurà de ser sempre amb l'ús de sistemes de radioguia i/o whispers**, utilitzant un to de veu que no molesti a la resta de persones que viatgin en el mateix transport i **sempre i quan hagi l'acord dels operadors de transport públic** de la ciutat on pugui fer-se l'activitat de guiatge.
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.
11. **El compromís de no captar turistes a la via pública**, per així garantir un millor encaix de la dimensió del grup a l'espai públic, sobretot en aquells micro espais susceptibles de saturació.
12. Per al bon funcionament del guiatge a la ciutat, es considera recomanable el desenvolupament d'un **pla de mobilitat sostenible que doni suficients punts d'encotxament i desencotxament propers als punts d'interès** en el període de vigència del present acord. L'Ajuntament es compromet a buscar solucions per tal de donar resposta a les necessitats detectades mitjançant una comissió entre l'Ajuntament i les entitats signants de la Declaració.

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, patrimoni, valors i territori de la ciutat, el col·lectiu de persones habilitades i acreditades per la Generalitat de Catalunya com a guies de turisme es comprometen a vetllar per:

13. **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. L'Ajuntament es compromet a mantenir informat el sector del guiatge de les novetats normatives existents, a través de la seva interlocució amb les entitats associatives existents.
14. **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 i veïnes de Barcelona.
15. **El compliment del pagament d'impostos** i de la resta de deures fiscals, administratius i laborals subjectes a l'exercici de guiatge de grups.



16. **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).
17. **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.
18. **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.

Aquest acord entre l'Ajuntament de Barcelona i les dues associacions de guies habilitades i acreditades per la Generalitat de Catalunya, AGUICAT i APIT, d'adhesió a l'actualització de la *Declaració de bones pràctiques en el guiatge de grups a la via pública* tindrà una vigència d'un any. Les parts adherides es comprometen a revisar-lo un cop acabi aquest termini per tal d'incorporar aquelles millores que es considerin oportunes per garantir un bon encaix del grups amb finalitat turística amb la vida veïnal.