

LLIBRE VERD

# Ecoturisme Universal a Catalunya

Guia per a professionals i destinacions

*Novembre de 2022*



## Sobre el Llibre Verd...

### Disseny *electronic-friendly*

Dissenyat per al seu ús en dispositius electrònics, sense necessitat d'imprimir en paper



### Disseny universal

Dissenyat per facilitar l'accessibilitat i usabilitat



© Novembre 2022



## Autors

**Calero, Pau** | SK KAYAK  
**Cazorla, Xavier** | ELEMENTS Muntanyes d'idees  
**Cobo, Beth** | TRECÀLIA  
**Martín, Annamaria** | MULTISIGNES  
**Padrós, Isaac** | Fundació MULTICAPACITATS

Coordina

Promou



 **multicapacitats**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Treball**

Taula d'Ecoturisme de Catalunya

© Tots els drets reservats. No està permesa la reproducció total o parcial d'aquest document sense l'aprovació explícita dels seus autors.

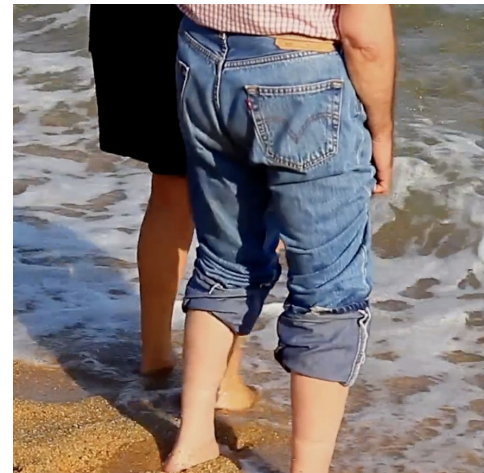
# Pròleg

## El camí universal

El 03 de desembre de 2021, *dia internacional de les persones amb discapacitat* fou un dia molt especial per al camí de l'ecoturisme universal a Catalunya. Es celebrava el 25è Plenari de la Taula d'Ecoturisme de Catalunya, on es decidí l'elaboració d'aquesta guia, mentre la directora general de Turisme de Catalunya, Marta Domènech, ratificava la signatura del compromís **"Per un Ecoturisme universal i responsable"**. En ell, es reconeix com ho fa la Convenció dels Drets de les Persones de les Nacions Unides, que *tota persona ha de poder gaudir d'accés a la natura a partir d'activitats de lleure, i participar de forma plenament inclusiva i efectiva a la societat, respectant la seva dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions*. Vinculat a aquest fet, l'ecoturisme es presenta com un sector clau per Catalunya, sobretot pels seus territoris rurals, alhora que promou la conservació dels espais naturals on es desenvolupa. Aquest, esdevé un sector pioner i de referència per a la resta d'àmbits turístics per aprofundir els valors de la sostenibilitat, exemplificant amb bones pràctiques el camí cap a un turisme més responsable.

La Guia que teniu a les mans no parla de la discapacitat, ben al contrari, es centra en com totes les persones independentment de la seva condició, poden gaudir de la natura de forma creativa i amb tots els sentits.

### Taula d'Ecoturisme de Catalunya



*"El que fa que un record sigui perdurable en la memòria de les persones són les **sensacions** i **emocions** que vivim"*

# Continguts

---

Per a què serveix aquesta guia?

Com s'ha elaborat?

A qui s'adreça?

El context de l'Ecoturisme universal

Què, Qui, Com: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

Mites i fets en ecoturisme i universalitat

Decàleg “*Per un Ecoturisme universal i regeneratiu*”

Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# Continguts

---

## Ecoturisme universal en destinacions

- Identificació de recursos ecoturístics universals
- Accessibilitat i Equipaments universals
- Comunicació universal
  - Informació d'accessibilitat universal
  - Eines per comunicar universalment l'oferta d'ecoturisme

## Exemples de bones pràctiques a Catalunya i arreu

## Glossari de termes i altres recursos d'interès

## Per a què serveix aquesta guia?

Els Llibres Verds són guies publicades per **estimular la reflexió** sobre un tema en concret. Conviden als agents interessats (públics i privats) a participar en un procés de debat que finalment pot derivar inclús en canvis normatius.

Aquest Llibre Verd **“Ecoturisme Universal a Catalunya”** pretén oferir una nova mirada a la manera com les persones gaudim de la natura, just en un moment en que la considerem més necessària que mai. Una perspectiva pràctica, innovadora i inclusiva tant a nivell conceptual, com també metodològic, que ha de facilitar que totes les persones independentment de les seves condicions físiques o psíquiques visquin l'entorn natural amb tots els sentits.

La seva perspectiva, que va més enllà de l'accessibilitat atès que no parla exclusivament de discapacitat, pretén ajudar als **professionals de l'ecoturisme** a dissenyar experiències amb caràcter universal, i també a les **destinacions** a identificar adequadament els seus recursos ecoturístics de caràcter universal, i a comunicar-los de forma oportuna.



Un guia en una activitat d'ecoturisme al camp, a la Serra de Boumort, mostra i fa tocar una planta punxaguda (panical blau) a un client cec

## Com s'ha elaborat?

Aquesta guia sorgeix dels debats i propostes formulats en el sí de la **Taula d'Ecoturisme de Catalunya**, òrgan participatiu en aquesta matèria que integra més de 40 agents públics i privats del sector.

La **Generalitat de Catalunya**, amb el lideratge de la Direcció General de Turisme va fer l'encàrrec a la **Fundació Multicapacitats** per coordinar aquest treball.

La Fundació, va escollir un **equip de professionals** amb llarga trajectòria vinculats al món de l'ecoturisme i la comunicació inclusiva per redactar-ne les seves bases. El resultat és fruit de prop d'un any d'esforç i la implicació de moltes persones que han participat en una àmplia revisió documental, debats, fòrums i congressos, grups de treball, entrevistes, visites de camp, iniciatives pilot i reunions.

La seva orientació **eminentment pràctica** ha fet obviar en el resultat alguns aspectes formals i/o d'antecedents per a centrar-se en la part operativa. Al final de la mateixa, però en l'apartat "**Glossari de termes i altres recursos d'interès**" trobareu més informació per complementar-ne la lectura.



Equip de treball d'Ecoturisme Universal, treballant a Can Trona (La Vall d'en Bas): Isaac Padrós (Multicapacitats) i Guilty (gos pigall), Annamaria Martín (Multisignes), Xavier Cazorla (ELEMENTS), Pau Calero (SKKayak), Beth Cobo (Trescalia)

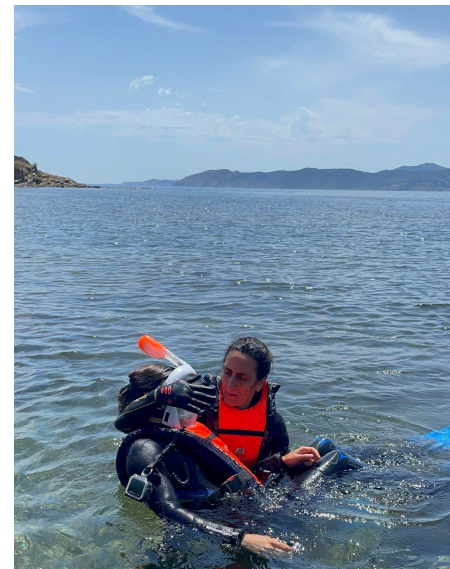
# A qui s'adreça?

El Llibre Verd “**Ecoturisme Universal a Catalunya**”, com el seu nom indica és una guia per a **professionals i destinacions**, si bé atesa la novetat de la perspectiva i d'alguns dels termes que s'hi recullen, també pot ser d'interès per a tot tipus de públic.

De forma específica s'orienta a:

**GUIES D'ECOTURISME I PROFESSIONALS AFINS** Professionals que dissenyen, guien i comuniquen propostes ecoturístiques a la natura (empreses de guiatge, agències de viatge i touoperadors especialitzats).

**DESTINACIONS D'ECOTURISME** Equips que gestionen i comuniquen els recursos i propostes de les destinacions i espais naturals, tècnics de turisme, centres i punts d'informació i atenció al visitant, equips de suport en el món de la comunicació (webmasters, community managers, sector audiovisual, etc.) i professionals que participen a la cadena de valor de l'experiència en el territori (DMC, allotjaments, restauració, transport, productors locals, etc.).



Dues noies equipades amb neoprè negre i armelles taronges estan en primer terme dins el mar. Una d'elles sosté i bressola a l'altra que va equipada amb una màscara de busseig. El mar és blau i al fons hi ha el relleu d'unes muntanyes. (Llançà)



# Context de l'Ecoturisme universal



# El context de l'Ecoturisme universal

## El gaudi de la natura és un dret universal

L'**Ecoturisme** ha fet arreu un gran salt en els darrers anys oferint propostes, activitats i experiències atractives i diferents vinculades a la natura i a la cultura rural associada. Propostes afins als diversos recursos i paisatges de què gaudim, ja sigui a l'alta muntanya, a les zones volcàniques, a les planes, als deltes, als aiguamolls, als estanys i rius, a les platges, penya-segats i dunes, als boscos continentals i mediterranis, així com als diferents ambients marins. Hi ha persones de la nostra societat que per les seves *condicions físiques* (edat, limitacions de mobilitat, visuals o auditives) o *psíquiques* (fòbies, ansietat, limitacions cognitives, etc.) queden excloses de poder-ne gaudir de forma plena d'aquests entorns. La raó és que les activitats solen estar dissenyades per a "perfils majoritaris", o en entorns amb condicions limitants.

Si bé l'**accessibilitat** (sobretot en equipaments) és ja un aspecte regulat i sobre el que s'ha avançat molt, la pregunta que ens hem de fer seria: *estan igualment les experiències ecoturístiques adaptades per a rebre a tot tipus de públic?*

A mesura que s'envelleix és més probable tenir algun tipus de necessitat especial.

87 milions d'europaus tenen algun tipus de discapacitat, 1 de cada 4 en edat adulta.

# El context de l'Ecoturisme universal

## Una nova perspectiva, una gran oportunitat

La resposta és clarament que no. La quantitat i diversitat de propostes turístiques a la natura aptes per a tothom (públic universal) no és proporcional a la diversitat de persones que volen gaudir-les.

Detectada aquesta profunda escletxa, com hi avancem? Paga la pena fer l'esforç per redissenyar les experiències per a un públic universal?

Com dèiem, s'està dedicant una gran quantitat de recursos per a fer accessibles molts equipaments i serveis turístics. Si bé aquest és un molt bon punt de partida cap a la universalitat, no és suficient. Farà una rampa en un aguait d'un espai natural que el visitin persones amb cadira de rodes? Atès que aquests equipaments es troben rodejats d'un context arquitectònic, urbanístic (i sovint social) que és hostil, són necessàries propostes estructurades, segures i divertides que incentivin i facilitin el gaudi d'aquests equipaments i del seu entorn natural. De no ser així, habitualment quedaran infrutilitzats i l'experiència dels usuaris serà insatisfactoria.

S'obre la porta doncs a la creativitat, una gran oportunitat per atreure diversos tipus de públic, i millorar notablement la seva experiència.

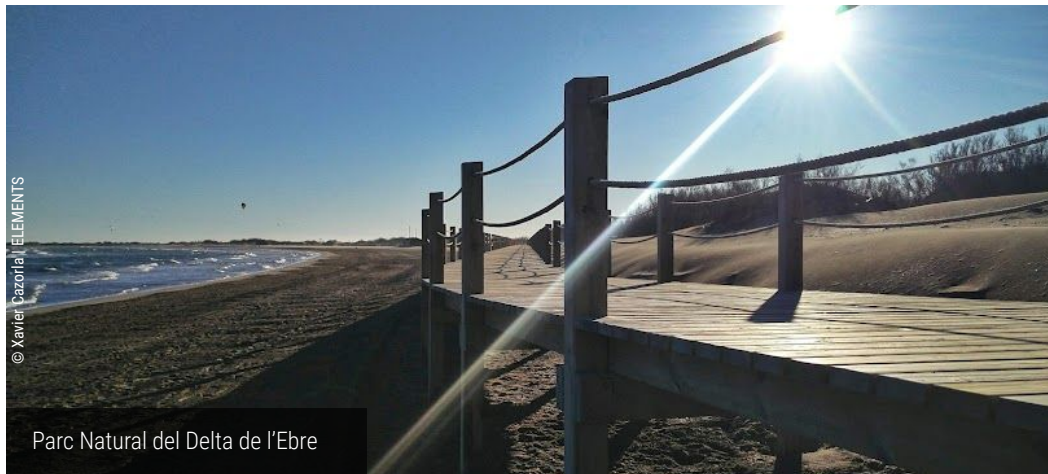


# El context de l'ecoturisme universal a Catalunya

Catalunya és una destinació turística de primer ordre, on la seva natura és un referent i un gran atractiu.

## Accessibilitat als espais naturals de Catalunya

Els parcs naturals han fet un esforç per fer accessibles els diferents serveis que s'ofereixen als seus visitants. Des del Parc Nacional fins als Parcs de la Diputació de Barcelona, trobem nombrosos exemples que mostren com treballen per garantir equipaments accessibles.



Parc Natural del Delta de l'Ebre

Visitants als espais naturals gestionats per la Generalitat de Catalunya: 4.083.602 (2019)

Pocs espais naturals protegits de Catalunya acreditats amb la CETS incorporen explícitament la universalitat en totes les seves dimensions, si bé l'accessibilitat és un aspecte cada vegada més present.

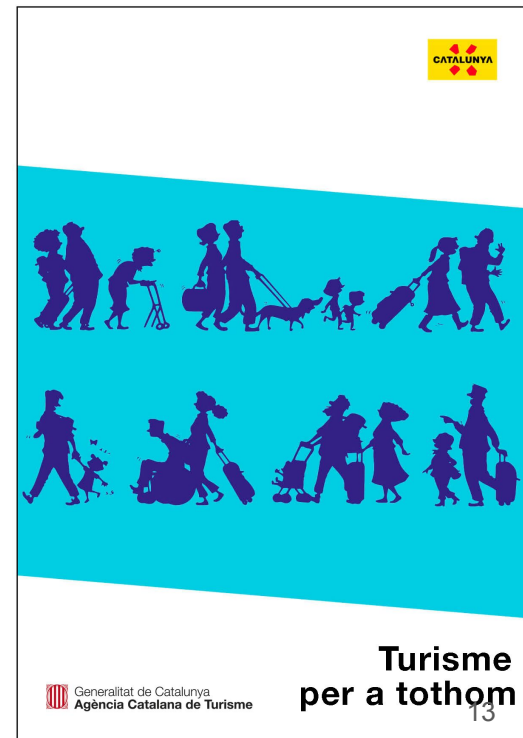
# El context de l'ecoturisme universal a Catalunya

## Accessibilitat, universalitat i turisme

Des de 2008 l'Agència Catalana de Turisme impulsa un turisme accessible. Recentment publica el Manual de referència "[Turisme per a tothom](#)".

Igualment hi ha una aposta clara des de la Taula d'Ecoturisme de Catalunya, per l'impuls de l'Ecoturisme universal.

- Octubre del 2021: Presentació per primera vegada del concepte "Ecoturisme Universal" al *V Congreso Nacional de Ecoturismo* (Menorca).
- Desembre del 2021: Compromís "*Per un Ecoturisme universal i responsable*", aprovat en el 25è Plenari de la Taula d'Ecoturisme de Catalunya.
- Abril del 2022: III Fòrum ENS: "Per una redescoberta regenerativa dels nostres espais naturals". Taules de Debat i Tallers de Camp: Repte Redescoberta INCLUSIVA: Ecoturisme Universal.



# El camí recorregut a Catalunya



## Ecoturismo Universal acercar la naturaleza a personas con distintas capacidades

Xavier Cazorla Clarisó  
xcazorla@inneus.cat  
ELEMENTS | Montañas de Ideas (Director)  
Mesa de Ecoturismo de Catalunya (Secretario Técnico)



## Experiencias y casos de éxito



V Congrés Nacional d'Ecoturisme  
Menorca, Octubre 2021

Ponent intervenint i diferents  
persones presents assegudes.



25è Plenari de la Taula d'Ecoturisme de Catalunya  
Compromís "Per un Ecoturisme universal i responsable"  
Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat  
Barcelona, 3 de Desembre de 2021



Taula d'Ecoturisme  
de Catalunya

## DECLARACIÓ DE COMPROMÍS "Per un Ecoturisme universal i responsable" Taula d'Ecoturisme de Catalunya Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat 3 de desembre de 2021 Casa Fuster, Barcelona

Els professionals que conformem la Taula d'Ecoturisme de Catalunya, òrgan participatiu que vetlla, dinamitza i coordina aquest sector, representem bona part de la diversitat i els territoris de Catalunya afins a l'ecoturisme. Per això, els i les professionals d'empreses, cooperatives i autònoms (d'activitats ecoturístiques, agències de viatge, allotjaments, assessorament tècnic, etc.); els ens de promoció, planificació i gestió turística; els planificadors i gestors d'espais naturals; les entitats de desenvolupament local; les associacions i fundacions, afins a la conservació, el lleure i l'ús educatiu de la natura, i la integració de persones amb diverses capacitats; els centres universitaris de recerca i formació vinculats al sector de l'ecoturisme; entre altres agents que en formem part, reunits amb motiu del 25è Plenari de la Taula d'Ecoturisme de Catalunya a l'Hotel Casa Fuster de Barcelona el dia 3 de desembre de 2021, Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat,

### RECONEIXEM

Que davant la situació actual agreujada per la pandèmia de la COVID-19, el sector turístic en global requereix d'una reflexió profunda davant les seves contradiccions econòmiques, socials i ambientals vinculades a un creixement il·limitat, una mobilitat insostenible i unes propostes turístiques que segreguen a professionals i usuaris segons la seva capacitat o condició social i apostar per un urgent canvi de model més inclús, sostenible i responsable.

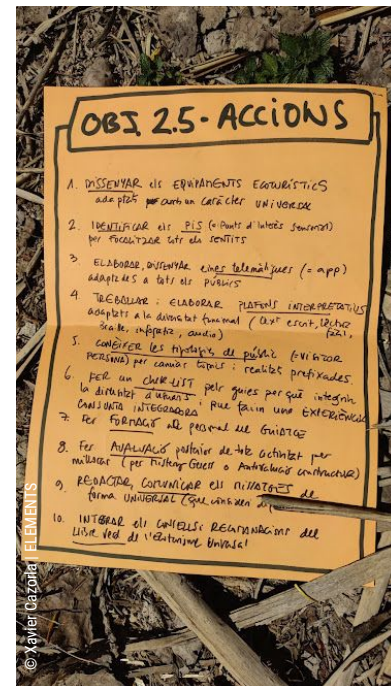
Que segons estableix la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides tota persona ha de poder gaudir d'accés a la natura a partir d'activitats turístiques i de lleure, i participar de forma plenament inclusiva i efectiva a la societat, respectant la seva dignitat inherent, autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions.

Que Catalunya és un territori amb una gran riquesa i diversitat natural i cultural, d'un gran atractiu per gaudir dels seus paisatges i l'espai natural protegit que representen més d'un 30% de la seva superfície, i on la qualitat de vida de les persones que hi viuen, junt amb aquest patrimoni han de ser preservats com el millor dels llegats per a les generacions futures.

Que el Govern de la Generalitat treballa per assolir un Compromís nacional per a un turisme responsable en el marc de l'Estratègia 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, amb la finalitat d'aportar benestar a la comunitat a través dels valors de viatge, entre els quals, trobem l'intercanvi, la convivència, el respecte i el progrés.

Que el sector de l'ecoturisme és un sector clau per Catalunya, sobretot pels seus territoris rurals, al afavorir un desenvolupament local sostenible i generar nombroses oportunitats tot i promouent la conservació dels espais naturals on es desenvolupa. A més, esdevé un sector de referència per a la resta d'àmbits turístics per tal d'aprofundir i concretar amb accions els valors de la sostenibilitat, evolucionant amb bones pràctiques el camí cap a un turisme més responsable.

# El camí recorregut a Catalunya



III Fòrum ENS | Taula de Debat i Tallers de Camp  
Mollerussa i Estany d'Ivars i Vila-Sana, Abril 2022

# QUÈ, QUI, COM

De què parlem quan  
parlem d'Ecoturisme  
universal?





QUÈ, QUI, COM: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

## QUÈ? L'Ecoturisme Universal, un nou concepte

L'**ECOTURISME** és aquella modalitat turística en què la motivació principal de l'usuari és gaudir, observar i conèixer la natura i les expressions culturals associades, d'una manera respectuosa amb l'entorn i les poblacions locals. (Cazorla, X., 2015, Pla NaturCAT2020).

El terme **UNIVERSAL** fa referència a la seva orientació per facilitar la inclusió de totes les persones.

Per tant, quan parlem d'**ECOTURISME UNIVERSAL** ens referim a un conjunt d'activitats i eines per al gaudi, observació i descoberta sensorial de la natura (preferentment amb el suport de guies especialitzats) que pren la diversitat dels usuaris i les seves necessitats, com a centre per al disseny de les propostes.

Les accions d'Ecoturisme universal fan referència també a les diferents fases de la cadena de valor turística, on la **COMUNICACIÓ** pren un paper essencial.

Més enllà de la dimensió ambiental i individual de l'ecoturisme, l'Ecoturisme universal contribueix també a **REGENERAR SOCIALMENT** el context social on s'ubica, creant una societat més justa i més inclusiva.



QUÈ, QUI, COM: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

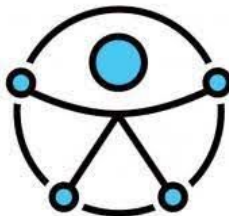
## QUÈ? Definició d'Ecoturisme Universal

### ECOTURISME UNIVERSAL

Activitat en un àrea natural per a conèixer-la, interpretar-la, gaudir-la, i recórrer-la, **basada en experiències sensorials (*sensoexperiències*) sota un disseny per a totes les persones, independentment de les seves capacitats (*inclusives*)**, que contribueix de forma pràctica a la conservació de l'espai, alhora que regenera i reconcilia socialment la destinació amb la població local.

### ACCESSIBILITAT

Un dels elements de la Universalitat. És el grau amb què les persones poden utilitzar un objecte, visitar un lloc o accedir a un servei, independentment de les seves capacitats sensorials o físiques. Emprat principalment a nivell d'equipaments, serveis, informació, etc.



### SENSOEXPERIÈNCIES

Experiències sensorials, que ens faciliten sentir i compartir vivències entre totes les persones que participen en una activitat, independentment de les seves capacitats. Aplicat a l'ecoturisme, permeten gaudir de la natura amb tots els sentits: vista, oïda, gust, olfacte, tacte, mobilitat, propiocepció, cognició, interocepció, etc. Amb elles es dissenyen els PINS (Punts d'Interès Sensorial).

QUÈ, QUI, COM: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

## QUI? Els usuaris de l'Ecoturisme universal

### Ecoturisme universal, natura per a tothom

En el context de l'Ecoturisme universal, que s'orienti a totes les persones significa que les experiències que es proposin no seran dependents de:

**Edat:** Aquest no és un factor limitant, però sí ha de ser presa en consideració a l'hora de dissenyar l'experiència.

**Condició física:** L'estat físic de la persona i les possibles condicions de discapacitat física (motriu, visual o auditiva) han de ser considerats en el disseny però no seran una limitació per a gaudir de l'experiència.

**Condició cognitiva:** La diversitat de condicions intel·lectuals i cognitives no seran tampoc un factor limitant en el gaudi de l'experiència.

L'Ivan és un jove de 40 anys, casat amb la Martina (38), i pare d'una filla de gairebé 2 anys, l'Àneu. En Manel de 12 anys també forma part de la família, fruit d'un matrimoni anterior. L'Emili de 75 anys, pare de l'Ivan, també n'és part. Així com en Willy, el gos pigall que acompanya allà on va a l'Ivan, que és cec.

La família al complet, que viu a Girona, té ganes de passar un cap de setmana junts gaudint al màxim de la natura del Pirineu.

#### Com s'ho faran?

Troben una casa rural amb distribució apta per a que l'Emili que va amb cadira de rodes pugui accedir-hi còmodament, així com la resta dels membres. Volen fer junts una ruta guiada senzilla per dins d'una fageda ara que és la tardor.

#### Aconseguiran poder-ho fer?

QUÈ, QUI, COM: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

## QUI? Els usuaris de l'Ecoturisme universal

### USUARIS D'ECOTURISME UNIVERSAL

Gaudeixen de  
diferents  
motivacions i  
condicions en una  
mateixa activitat



*"Respectant totes les opcions, jo vull fer i gaudir plenament una activitat amb la meva família no només amb altres persones cegues que no conec"*

**Ivan**

*"Jo que porto a l'Àneu al cotxet, necessito fer activitats que em permetin anar-hi amb ella, i tenir la flexibilitat d'aturar-me si li he de donar el pit, però sobretot poder gaudir-ho!"*

**Martina**

*" Jo el que vull és que em sorprenguin! M'aburreixo molt amb les llargues explicacions que fa el guia..."*

**Manel**

*"Jo no vull incomodar. M'agradaria fer activitats amb la família, però sol ser tan complicat que al final sempre em quedo a la casa rural"*

**Emili**

QUÈ, QUI, COM: De què parlem quan parlem d'Ecoturisme universal?

## COM ens posem en marxa?

---

Un model turístic basat en experiències d'Ecoturisme dissenyades, pensades i practicades per potenciar la salut, ja sigui mental, social, emocional, física, sensorial i espiritual, poden arribar a ser un element transformador del territori.

Treballar per la universalitat, a través de les **sensoexperiències**, dona un caràcter social i regeneratiu al turisme. És a través d'aquestes experiències d'Ecoturisme universal que es promou el benestar a través d'una relació respectuosa amb la natura per tothom, independentment de la seva condició.

Per a orientar una iniciativa d'ecoturisme i oferir-li un caràcter universal, serà oportú prendre en consideració el **Decàleg "Per un ecoturisme universal i regeneratiu"**.

Tanmateix per a dissenyar o redissenyar una iniciativa d'ecoturisme i transformar-la en universal harà de seguir les següents **FASES**:

1. Disseny preliminar
2. Prova pilot amb un grup universal
3. Posada en marxa



# Mites i fets sobre ecoturisme i universalitat



# Mites i fets sobre ecoturisme i universalitat

## Mite 1: una activitat universal és només per a persones amb discapacitat

Una activitat adaptada està pensada pensada i es realitza per un públic concret, amb unes capacitats determinades.

Una activitat universal està pensada per a que tothom la pugui gaudir, independentment de les seves capacitats.

## Mite 2: no totes les activitats es poden transformar en experiències universals

Per aconseguir resultats diferents, no podem fer el mateix. Si dissenyem una activitat d'ecoturisme basant-nos en l'ús de més d'un sentit molts cops, aquesta se'ns converteix en apta per a públic universal. La creativitat i l'amplitud de perspectiva en el disseny és la clau.



# Mites i fets sobre ecoturisme i universalitat

## Mite 3: oferir una activitat d'ecoturisme universal és car

Dissenyar una activitat de caràcter universal requereix els mateixos recursos humans i materials que qualsevol altra activitat, si bé és cert que necessita d'una bona dosi de creativitat i innovació expremet al màxim els recursos disponibles per a trobar solucions adequades. El públic destinatari d'aquestes activitats no queda limitat a un perfil concret, i per tant s'amplien les oportunitats de mercat potencial. Les valoracions positives d'aquestes activitats que ofereixen experiències singulars i enriquidores, tenen una forta repercussió mediàtica, incrementant el factor repetició.



## Mite 4: una bona accessibilitat és suficient per garantir una experiència universal

Un usuari, independentment de la seva condició, valora una experiència d'ecoturisme en funció del que ha après, compartit, si s'ho ha passat bé, l'indret que ha visitat...etc. No n'hi ha prou en poder arribar o visitar un indret, hem de gaudir d'una experiència.

És necessari dissenyar l'experiència en clau d'universalitat: els guies són els que faran que aquest usuari pugui gaudir, a través dels diferents sentits, de l'experiència al màxim.





# Decàleg

## “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

### DECÀLEG

#### PER UN ECOTURISME UNIVERSAL I REGENERATIU

01. L'ecoturisme universal, un ecoturisme per a tothom, es fonamenta en la diversitat de la natura i les persones: l'accés i el gaudi de l'entorn natural, el paisatge i la cultura és un dret social fonamental.
02. Apostar per la universalitat en l'ecoturisme és afavorir un turisme que a més de regenerar l'entorn natural que es visita, regenera i reconeix socialment les destinacions.
03. Per acostar la natura a cada persona hem de reposar com la interpretem i la mostrem atès que tothom la percebem de maneres molt diferents. És més qüestió d'imaginació que d'inventió.
04. La comunicació universal implica fer ús de diversos llenguatges experiencials i emprar diferents formats, sensorials, materials i audiovisuals.
05. Les experiències sensorials guiades o "sensoexperiències" incloses en els productes d'ecoturisme universal faciliten sentir i compartir vivències entre totes les persones independentment de la seva condició.
06. Els/les guies són els elements clau pel disseny i l'execució de sensoexperiències d'ecoturisme universal. A més de tenir una formació adequada, han de gaudir d'una sèrie de capacitats: l'empatia; per reconèixer que tots som igual de diferents; la sensibilitat; per a sentir i fer sentir la creativitat; per acollir nous públics i explorar nous formats.
07. Els Punts d'Interès Sensorial (PINS) són la unitat de treball dels guies d'ecoturisme universal, espais on explorar diverses sensoexperiències per un gaudi i aprenentatge comú.
08. Cal conèixer el perfil dels usuaris previ a l'experiència i avaluar-ne els resultats de l'activitat als PINS una vegada finalitzada. Això n'optimitza el gaudi de tot el grup, la fa més segura i permet una millora contínua a nivell sensorial.
09. Una destinació d'ecoturisme universal és aquella que gaudeix d'una oferta adequada de productes i serveis universals de qualitat: diversitat de sensoexperiències amb alt grau de coordinació, guies amb elevades competències, equipaments i serveis accessibles, i una comunicació coherent dels recursos amb els usuaris diversos als que es vol arribar.
10. Iniciar-se i promoure un ecoturisme universal es pot fer ara i aquí, sense una gran quantitat de recursos; si bé consolidar-lo i excel·lir en la qualitat de les propostes requereix personal qualificat, temps i un finançament adequat.

© Xavier Cazorla | ELEMENTS



# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

Ara que ja sabem què és i què no és l'Ecoturisme universal tractarem d'aprofundir-hi. *Quins principis o aspectes clau incorpora tota experiència d'Ecoturisme universal? Què he de prendre en consideració per aproximar-nos a l'universalitat si som una destinació d'ecoturisme?*

Per a donar resposta a aquestes i altres preguntes hem generat un **DECÀLEG “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”** com a proposta per encoratjar i orientar de manera simplificada als guies, professionals afins, i les destinacions. En ell també introduïm nous conceptes clau com són les **sensoexperiències** i els **Punts d'Interés Sensorial (PINS)**



© Xavier Cazorla | ELEMENTS

# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 01 L'Ecoturisme universal, un ecoturisme per a tothom, es fonamenta en la diversitat de la natura i les persones

L'accés i el gaudi de l'entorn natural, el paisatge i la cultura és un dret social fonamental.



# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 02 Apostar per un turisme regeneratiu ambiental i socialment

Promoure la universalitat en l'ecoturisme és afavorir un turisme que a més de regenerar l'entorn natural que es visita, renova, diversifica i reconcilia socialment les destinacions.



© Xavier Casalta | ELEMENTS

## Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

### 03 Per acostar la natura a cada persona hem de repensar com la interpretem i la mostrem

Atès que tothom la percebem de maneres molt diferents. És més qüestió de creativitat que d'inversió.



## Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

### 04 La comunicació universal

implica fer ús de diversos llenguatges experiencials i emprar diferents formats, sensorials, materials i audiovisuals.



## Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

**05** Les experiències sensorials guiades o “sensoexperiències” faciliten sentir i compartir vivències entre totes les persones independentment de la seva condició.



# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 06 Els/les guies són els elements clau pel disseny i l'execució de sensoexperiències d'ecoturisme universal

A més de tenir una **formació** adequada, han de disposar de capacitats com: **empatia**, per reconèixer que tots som igual de diferents; **sensibilitat**, per a sentir i fer sentir; i **creativitat**, per acollir nous públics i explorar nous formats.





# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 07 Seleccionar acuradament els Punts d'Interès Sensorial (PINS)

Aquests són la unitat de treball dels guies d'ecoturisme universal, punts del recorregut o zones on explorar diverses sensoexperiències per un gaudi i aprenentatge comú.



## Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

### 08 Cal conèixer el perfil dels usuaris previ a l'experiència i avaluar-ne els resultats de l'activitat als PINS una vegada finalitzada

Això n'optimitza el gaudi de tot el grup, la fa més segura i permet una millora continua a nivell sensorial.



# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 09 Una destinació d'ecoturisme universal gaudeix d'una oferta adequada de productes i serveis universals de qualitat

Diversitat de *sensoexperiències* vinculades entre sí, *guies* amb elevades competències, *equipaments i serveis accessibles* ([Manual turisme per a tothom](#)), i una *comunicació* coherent dels recursos i serveis destinada als usuaris diversos als que es vol arribar.



**Manual de turisme per a tothom**  
Agència Catalana de Turisme

# Decàleg “Per un Ecoturisme universal i regeneratiu”

## 10 Iniciar-se i promoure un ecoturisme universal es pot fer ara i aquí, sense una gran quantitat de recursos

Si bé consolidar-lo i excel·lir en la qualitat de les propostes requereix personal qualificat, temps suficient per dissenyar experiències i explorar alternatives que aportin solucions a partir de la nostra creativitat i un finançament adequat que les faci realitat.



© Xavier Cazorla ELEMENTS

# Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# Els moments de l'experiència ecoturística

## Els moments de l'experiència ecoturística

Una **experiència** és tota interacció (pre, durant i post) que el visitant o turista té amb tots els agents i recursos d'un destí que li proporcionen valors sensorials, emocionals, relacionals i cognitius. L'experiència ecoturística fa referència al conjunt d'accions i serveis que s'ofereixen:

- **T1 (PRE):** S'inicia en l'instant que comencem a interactuar amb la destinació
- **T2 (DURANT):** Segueix durant l'estada al destí
- **T3 (POST):** Continua un cop es retorna al lloc d'origen (es comparteix amb amics i familiars)

**T1**  
PRE

**T2**  
DURANT

**T3**  
POST

## Els agents de l'experiència ecoturística

Les **destinacions** juguen un paper important a l'hora de la interacció prèvia amb el visitant. Aquesta interacció també continua post-experiència.

Els **professionals**, a l'hora de dissenyar cal que tinguin en compte no només el moment de la visita al territori, sinó també tot allò que l'usuari ha de conèixer prèviament.

**L'usuari:** cal una col·laboració prèvia per a gaudir al màxim de l'experiència. Disposar d'informació sobre les característiques de l'usuari permet un millor desenvolupament de l'activitat.

Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## Fases de creació d'una experiència ecoturística universal

### Fase 1. Disseny preliminar

1. Conceptualitzar la idea d'experiència universal
2. Anàlisi dels recursos ecoturístics universals, equipaments i serveis
3. Plantejament de l'experiència en funció dels PINS
4. Estacionalitat, característiques del grup i mesures segons usuaris
5. Elements de valor afegit

### Fase 2. Prova pilot d'universalitat

6. Comprovació sobre el terreny: operativitat i seguretat.
7. Selecció de proveïdors i col·laboradors
8. Reajustaments específics a partir de les avaluacions amb el grup pilot: activitats, serveis, preu, calendari

### Fase 3: Posada en marxa

9. Plantejar una comunicació universal en totes les fases de l'experiència
10. Aspectes preparatius: organitzatius, administratius, logístics i materials

Per a crear una experiència d'Ecoturisme universal, hem de seguir aquestes **10 passes**. Depenent de si ja disposem d'experiències ecoturístiques, l'esforç per a dissenyar noves experiències en clau universal serà d'intensitat major o

Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

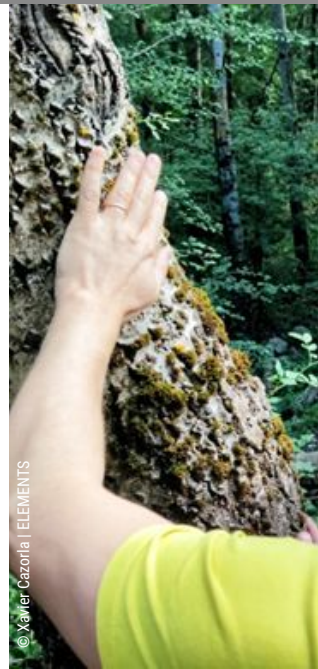
## Conceptualització de la idea d'experiència universal

Hem de tenir ben clar des d'un inici, que la majoria d'experiències les realitzarem en un **entorn natural** o en un **equipament**. Haurem d'avaluar l'accessibilitat d'aquest entorn, i també si està adaptat a diferents necessitats d'usuaris. Aquesta informació condicionarà, per exemple, el recorregut o els recursos que ja disposem al llarg de l'activitat.

Per conceptualitzar una activitat de caràcter universal, **tindrem en compte no només l'accessibilitat** del recorregut sinó sobretot que tothom pugui gaudir de l'experiència. Això passarà per explorar fórmules per gaudir d'un indret, un paisatge, o una història, **aprofitant al màxim els recursos de l'entorn i tots els nostres sentits**.

Deixarem enrere la pràctica més habitual dels guiatges turístics: simplement explicar allò que veiem o que sabem. Hi ha tot un seguit de sensacions que ens ofereix l'entorn natural: olors, tactes, sons, gustos que seran els nostres **RECURSOS ECOTURÍSTICS UNIVERSALS**. I aprofitarem també la interacció i **capacitats dels propis usuaris**: compartir vivències sempre enriqueix la experiència.

Així que en aquesta primera passa, posarem per escrit quin és el **nucli** de la nostra experiència, **què volem transmetre i interpretar**. Més endavant ja descriurem com treballar-ho a través dels sentits. Es tracta doncs de definir el nom de l'experiència universal, l'indret (s) o recorregut a fer i la definició de què volem transmetre i fer descobrir.



© Xavier Cazorla | ELEMENTS

### FASE 1 Disseny preliminar





Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Conceptualitzar la idea d'experiència universal



### EXEMPLE

#### NOM DE L'EXPERIÈNCIA

*"Els 5 sentits de la muntanya"*

#### TEMÀTICA | NUCLI

Descobrir els diferents estats de la Serra de Boumort, des del bosc de ribera fins els prats alpins

#### INDRET | RECORREGUT

Itinerari amb vehicle 4x4 per la Serra de Boumort amb 4 parades (bosc ribera, serra i ungulats, prats subalpins, bosc entorn refugi)

#### VOLEM TRANSMETRE

Gaudir amb tots els sentits la diversitat d'estats i condicions ambientals en una curta distància

### FASE 1

Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Anàlisi dels recursos ecoturístics universals, equipaments i serveis

El **principal recurs ecoturístic universal** amb què comptarem sempre serà la nostra imaginació i creativitat. Podem reproduir el so d'un ocell amb un xiulet? Incitar als nostres usuaris a caminar descalços sobre l'herba mullada? Amb tot, un bon coneixement de l'entorn i els seus **recursos naturals i culturals** (materials i immaterials) ens ajudarà a crear experiències ecoturístiques genuïnes que seran inesborrables per als nostres visitants. Disposar d'un ampli ventall d'aquests ens ajudarà molt a disposar d'una diversa "paleta de colors" que anirem utilitzant a requeriment del grup de persones o del context (meteorològic, de saturació de visitants, fragilitat d'espècies o hàbitats, etc.).

L'**accessibilitat** també serà un factor clau per a un bon disseny de l'experiència al fer l'anàlisi dels recursos ecoturístics, elements interpretatius, equipaments i serveis, per tant serà un dels factors a incloure. Ja sabem l'entorn on volem desenvolupar la nostra activitat de quins recursos disposem i la seva accessibilitat. Ara necessitem conèixer a profunditat els **equipaments i serveis** al nostre abast (aparcaments, lavabos, zones de pícnic, centres d'informació, zones de descans, panells interpretatius, etc.), i quins **recursos interpretatius** hi ha a l'entorn que podem emprar al llarg de l'activitat (museus, exposicions, plafons, maquetes, senyalitzacions, etc). Caldrà indicar sempre el nivell d'accessibilitat de tots aquests recursos.



### FASE 1 Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Anàlisi dels recursos ecoturístics universals, equipaments i serveis

### RECURSOS ECOTURÍSTICS

**Naturals:** flora, fauna (ungulats i necròfags) i gea de la serra de Boumort

**Culturals:** cultura rural i de bosc, paisatge mosaic, oficis tradicionals, masies, refugis de pastor, abeuradors, etc.

### RECURSOS INTERPRETATIUS

Panells interpretatius i senyalització

### EQUIPAMENTS I SERVEIS

Senders i senyalització. Cal Rossa, Refugi de Cuberes, Salvatgines guies. Aparcament

### ACCESSIBILITAT

Amb 4x4 o BTT per les pistes, a peu o joëlette pels senders



### FASE 1

Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Plantejament de l'experiència en funció dels PINS

Els **Punts d'Interès Sensorial (PINS)** són la base de com dissenyem l'experiència universal. Sobre el mapa de la zona de la nostra activitat, marquem quins seran els punts on ens aturarem al llarg de l'activitat: aquests seran els PINS.

L'ideal és fer el recorregut a camp una vegada marcats sobre mapa. Al llarg del recorregut, ens aturarem en cada un d'aquests PINS.

Normalment, els guies interpretem el paisatge a través de dos sentits: la vista (mireu això) i l'oïda (fem una explicació). Però gaudim d'altres sentits que ens permeten conèixer i interactuar amb l'entorn natural. Aquí és on creem les

**SENSEXPERIÈNCIES**, és a dir experiències sensorials, que ens faciliten sentir i compartir vivències entre totes les persones independentment de la nostra condició.

En aquest punt és clau la creativitat del guia: hem de definir les sensoexperiències en cada un d'aquests punts de la ruta, com a mínim, amb **3 sentits diferents**. Això farà que quan realitzem l'activitat, tothom pugui gaudir en cada un dels PINS. Per exemple: veiem un paisatge, olorem un indret concret d'aquest paisatge i escoltem les nostres passes sobre el terreny. Un altre exemple: fem silenci, tanquem els ulls i compartim les sensacions que ens provoca aquest entorn.

Recursos: tant si disposem d'algun recurs al PINS (ja descrit a la fase anterior) com si l'hem de crear nosaltres, ho hem d'anotar per tenir-ho present al guió de l'activitat. Per exemple: Tenim panells interpretatius amb informació? Cal dur mapes? Cal dur material per a tapar-nos els ulls?



### FASE 1 Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

### PUNTS D'INTERÉS SENSORIAL (PINS)

Els **Punts d'Interès Sensorial (PINS)** són espais dins un recorregut o zones de la activitat d'ecoturisme on identifiquem elements que ens ajuden a proporcionar sensoexperiències, és a dir, experiències sensorials diverses (basades en els sentits i la cognició: vista, oïda, tacte, gust, olfacte i grau cognitiu).

Es recomana que als PINS s'activin un mínim de **3 estímuls sensorials** (avui dia solem emprar sobretot dos, vista i oïda).

Exemples:

- A la platja a la vora del mar, es pot escoltar el so de les onades, olorar i saborejar subtilment l'aigua de mar o tocar i trepitjar la sorra o l'aigua freda.
- Un arbre d'un bosc pot ser un recurs per tocar-ne l'escorça, olorar un fruit o fulla, mirar tons de verd o escoltar la remor de les fulles amb el vent.



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Plantejament de l'experiència en funció dels PINS

Quan estem elaborant aquests recursos per les sensoexperiències, pot ser que alguns es puguin utilitzar en més d'un indret o parada de la ruta. És ideal disposar de sensoexperiències que no s'hagin de realitzar sempre a la mateixa parada, ja que ens permet personalitzar la ruta depenent del grup o usuaris, a criteri del guia. Per anotar els **PINS i sensoexperiències**, utilitzem una **FITXA DE PINS** (*adjunta*), sempre personalitzable a les necessitats del guia que ho dissenya.

Un cop tinguem definits tots els PINS i les sensoexperiències, podem escriure en detall el guió de l'experiència, i si hi ha algunes observacions que s'han de tenir en compte.

Amb aquesta fitxa completada i disposant dels recursos descrits, hauríem de comprovar que un guia disposa de tot el necessari per a realitzar l'activitat. En cas contrari, és molt important anotar tot allà que ens permet donar la fitxa per completa.

En el cas que ja disposem d'una activitat/ruta que realitzàvem prèviament, veurem com els PINS, a més de convertir-la en universal, enriqueixen l'experiència per tothom.



**FASE 1**  
Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## FITXA DE PINS

### RECURSOS ACCESIBLES DE L'ITINERARI

#### DESCRIPCIÓ:

#### DURADA:

A tenir en compte de l'itinerari **ACCESSIBILITAT FÍSICA**  
 Condicionants: Psíquicocials: Mobilitat reduïda / Cadira de rodes / Visual: Auditiva:  
 Altres:

#### ITINERARI

*inserir mapa, indicant les parades  
 Tenir-ho en compte en el guió de l'activitat  
 Incluir els PINS: punt d'interès sensorial*

#### Comentaris sobre l'itinerari

anotacions sobre estacionalitat, idoneïtat, equipamentació, material necessari, etc.

Títol (taller / Itinerari):

Indrets visitats:

**PINS num 1** Punt de parada (nom) / Localització.

#### QUINA SERÀ LA SENSOEXPERIÈNCIA

Vista:  
 Olfacte:  
 Gust:  
 Tacte:  
 Oïda:  
 Cognitiu: (diferents nivells d'explicació, segons nivell)  
 RECURSOS NECESSARIS:

RECURSOS JA DISPONIBLES A L'ITINERARI: mapes, maquetes, etc i amb quina sensoeperiència està relacionada. Punts d'informació, centres, etc...

#### OBSERVACIONS:

**PINS num 2** Punt de parada (nom) / Localització.

#### QUINA SERÀ LA SENSOEXPERIÈNCIA

Vista:  
 Olfacte:  
 Gust:  
 Tacte:  
 Oïda:  
 Cognitiu: (diferents nivells d'explicació, segons nivell)  
 RECURSOS NECESSARIS:

RECURSOS JA DISPONIBLES A L'ITINERARI: mapes, maquetes, etc i amb quina sensoeperiència està relacionada. Punts d'informació, centres, etc...

#### OBSERVACIONS:

**PINS** Recursos que es poden utilitzar en diferents localitzacions

#### Experiència:

Vista:  
 Olfacte:  
 Gust:  
 Tacte:  
 Oïda:  
 Cognitiu: (diferents nivells d'explicació)

#### RECURSOS NECESSARIS:

#### OBSERVACIONS:

**PINS** Recursos que es poden utilitzar en diferents localitzacions

#### Experiència:

Vista:  
 Olfacte:  
 Gust:  
 Tacte:  
 Oïda:  
 Cognitiu: (diferents nivells d'explicació)

#### RECURSOS NECESSARIS:

#### OBSERVACIONS:

Exemple de Fitxa per caracteritzar els PINS



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Estacionalitat, característiques del grup i mesures segons usuaris

La logística de l'activitat es molt important, i cal definir-la en aquesta fase de disseny.

Hem d'anotar si hi ha factors a tenir en compte:

- **Estacionalitat:** es pot fer tot l'any? Estacions de preferència? Èpoques concretes que no es pot fer?
- **Característiques del grup:** Pot ser individual? Hi ha un mínim i màxim? Què condiciona el número de persones optimes per fer l'activitat?
- **Mesures a implementar** segons els perfils d'usuaris?
  - Mobilitat
  - Dificultat visual
  - Dificultat auditiva
  - Diversitat cognitiva



### FASE 1 Disseny preliminar





Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Estacionalitat, característiques del grup i mesures segons usuaris



### ESTACIONALITAT

Sortides tot l'any, adaptades a cada estació

### CARACTERÍSTIQUES DEL GRUP

Molt divers. Jocs de cerca (geocaching) per infants

### MESURES A IMPLEMENTAR

**MOBILITAT:** Transport adaptat

4x4 i joèlletes

**DIF. VISUAL:** Mapa en relleu, maqueta, materials tàctils i olfactius, auditiu, i tactil

**DIF. AUDITIVA:** essències, tast

**DIF. COGNITIVA:** pictogrames, fitxes simplificades

## FASE 1

Disseny preliminar



# Mesures senzilles per iniciar-se en l'ecoturisme universal

## Mapa en relleu per a tothom

**Pensar com a guia, empresa o destinació en el concepte d'ecoturisme universal és sens dubte el primer pas per dissenyar experiències per tothom.**

**Utilitzar els sentits** al proposar l'activitat és un manera fàcil de començar.

**Proposar Sensoexperiències.**



A primer terme un mapa on s'ha resseguit el perímetre de l'illa amb un retolador amb tinta de relleu per poder tenir la informació de manera visual i tàctil de forma simultània. (Documental Kayak No Limits Menorca a Cegues)

Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Elements de valor afegit

Les nostres experiències d'ecoturisme universal poden incorporar elements de **valor afegit**. En podem destacar:

- **Certificacions o acreditacions** en matèria d'ecoturisme, sostenibilitat i/o accessibilitat per part de l'empresa/guia que ofereix l'activitat (Marca Ecoturisme, CETS, etc.).
- **Incorporació de productes locals i ecològics**
- **Interacció amb productors locals i població resident.**
- **Regals simbòlics** als usuaris, creatius i amb identitat.
- **Combinació amb activitats culturals singulars** (expressions musicals, folklòriques, teatralització, etc.)



© Xavier Cazorla ELEMENTS

FASE 1  
Disseny  
preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Elements de valor afegit



### CERTIFICACIONS

Empresa adherida a la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS)

### PRODUCTES I PRODUCTORS LOCALS

Visita a la formatgeria Mas d'Eroles. Sopar i esmorzar de producte local i de temporada al Refugi de Cuberes

### ACTIVITATS CULTURALS

Concert d'acordió diatònic.  
Música dels Pirineus

### REGALS SIMBÒLICS

Sabons artesanals elaborats amb essències aromàtiques de muntanya

## FASE 1

Disseny preliminar



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

### Comprovació sobre el terreny: operativitat i seguretat

Un cop hem definit la nostra activitat i disposem dels guies per a realitzar-la, és l'hora de fer la prova pilot. El grup de prova ha de tenir unes característiques determinades (persones amb diferents capacitats), per tal que ens permeti determinar que la nostra experiència ecoturística és apta per a públic universal. En aquest punt ens cal revisar la **FITXA D'USUARI** que disposem, i quina és la informació prèvia que necessitem dels usuaris. Afegim un exemple de fitxa, sempre personalitzable i ampliable.

Aquest grup pilot realitzarà l'experiència, i posteriorment faran una **avaluació** de la mateixa. Per a major aprofitament, aquesta avaluació pot tenir alguns criteris definits prèviament: **operativitat** (calendari, horari, etc), **seguretat** (accessibilitat), qualitat de la informació prèvia facilitada, què millorarien, què canviarien, etc.

A la prova pilot hi participaran un equip de guies i avaluadors: un o dos són els que dirigiran, la resta prendran notes sobre el funcionament de l'activitat amb el grup. Aquestes notes també seran útils per a valorar l'experiència i complementàries de les del grup pilot.



FASE 2  
Prova pilot  
d'universalitat



# Exemple de Fitxa de VALORACIÓ GUIES / USUARIS

**AVALUACIÓ EXPERIÈNCIA UNIVERSAL  
DE TOTA L'ACTIVITAT**

Nom: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

NOM (Taller/activitat): \_\_\_\_\_

	PDS 1	PDS 2	PDS 3	PDS 4	
Accessibilitat universal					
Vista					
Olfacte					
Soat					
Tacte					
Odis					
Cogefiu					

EXPERIÈNCIES:	NUM 1	NUM 2	NUM 3	NUM 4	
Accessibilitat universal					
Vista					
Olfacte					
Soat					
Tacte					
Odis					
Cogefiu					

Serà necessari que com a mínim hi ha 3 assessoraments en cada PDS.



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Selecció de proveïdors i col·laboradors

L'experiència comença abans de realitzar l'activitat, i encara continua un cop l'usuari retorna al seu lloc d'origen. Per a que sigui una experiència d'autèntic ecoturisme, hem de tenir en compte la relació amb l'entorn natural i també amb l'entorn social. Tant per l'activitat en concret, com per la interacció prèvia i posterior, cal establir una xarxa de proveïdors i col·laboradors, posant èmfasi que el públic de destí es universal. D'aquí poden sorgir, a més sinèrgies que enriqueixen la nostra proposta.



© Xavier Cazorla - ELES MEMES

FASE 2  
Prova pilot  
d'universalitat



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Selecció de proveïdors i col·laboradors



### ALLOTJAMENT

Cal Rossa i Refugi de Cuberes

### RESTAURACIÓ

Refugi de Cuberes

### PRODUCTORS LOCALS

Formatgeria Mas d'Eroles

### SERVEI DE TRANSPORT

Salvatgines

### GUIATGE

Salvatgines

FASE 2  
Prova pilot  
d'universalitat





Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Reajustaments específics a partir de les avaluacions amb el grup pilot

Un cop disposem de les valoracions del grup pilot universal, els guies que han dirigit l'activitat i els guies que han participat en la realització de l'experiència, es hora d'adaptar l'activitat i fer canvis i millores.

Els guies integrants de l'equip son els que han de proposar els canvis necessaris per a la millora de l'experiència.

Aquests canvis poden ser tant de disseny, com dels PINS com de factors més logístics i d'operativitat.



FASE 2  
Prova pilot  
d'universalitat

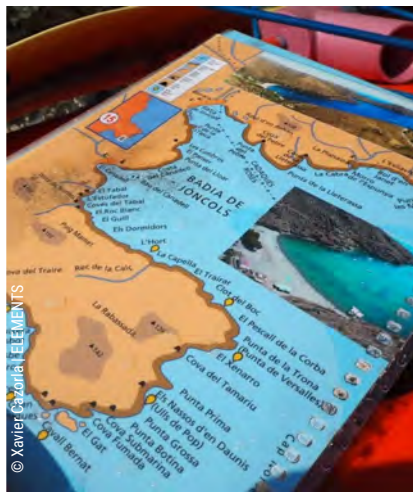


Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

Plantejar una comunicació universal en totes les fases de l'experiència

### ABANS DE L'EXPERIÈNCIA...



Tota activitat ha de tenir una **bona planificació**: el que explicarem, el com i els materials de suport, són bàsics per donar una informació, adequada.

- Tindrem grups molt diferents amb **necessitats concretes**, per tant cal que això ho haguem recollit al moment de la inscripció i poder adaptar l'experiència segons convingui durant el desenvolupament.
- Una **explicació dels espais de forma prèvia** és un dels aspectes que potencien l'autonomia de les persones, així com localitzar els punts d'interès, ajuda a minimitzar els perills i alertar-los.
- Podem trobar-nos amb **diversos graus de capacitats i d'habilitats socials i d'interacció** amb les altres persones i/o l'entorn, nivell de llenguatge i comunicació, dificultats en els moviments i parla més o menys intel·ligible. És important crear un clima tranquil, sense pressa, i explicar amb un nivell de llenguatge adequat, per tenir uns resultats positius durant la dinàmica.

FASE 3  
Posada en  
marxa



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

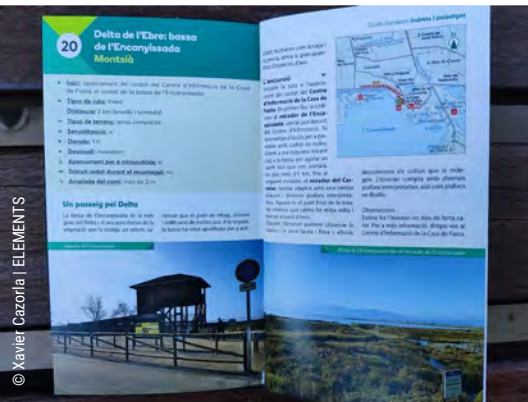
# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Plantejar una comunicació universal en totes les fases de l'experiència

### ABANS DE L'EXPERIÈNCIA...

- A l'hora de dissenyar el material comunicatiu en primer lloc és recomanable **posar-se al lloc de la persona usuària**, tot pensant quina informació li resultarà rellevant per a gaudir de l'activitat.
- Per a **enfocar adequadament la comunicació** de la nostra experiència i que arribi al màxim de públic ens pot ajudar fer-nos algunes preguntes:
  - Com exposo l'activitat a nivell de web, xarxes, guies, documents, formularis?*
  - Com presentaré l'activitat, quan la desenvolupi?*
  - Quins materials utilitzaré en cada moment?*
  - Incorporem nous elements sensorials auditius, olfactius, tàctils?*
  - Quan faig la promoció de l'activitat, la informació és concisa i clara?*

### FASE 3 Posada en marxa



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

Plantejar una comunicació universal en totes les fases de l'experiència

### DURANT L'EXPERIÈNCIA...



- Hi ha persones que els és **difícil tenir una atenció sostinguda**, així que usar materials manipulables, canviar d'espais, proposar dinàmiques, etc., permetrà que hi hagi més interès pel que s'està vivint.
- Per poder **facilitar la retenció d'informació** és d'ajuda potenciar els diferents sentits i fer ús de materials diversos: diferents textures, material visual, auditiu, tàctil, aromàtic, etc.
- La **informació o contingut molt simbòlic** i que té un grau gran d'abstracció (*Ex. patrimoni cultural immaterial*), dificulta la comprensió del missatge, per tant cal mostrar allò que s'explica en diferents formats i/o materials (*Ex. cançons, vestigis materials, etc.*).
- Davant **situacions de risc o perill**, hem de adoptar una actitud calmada, i no utilitzar exclamacions d'alarma, ja que l'efecte que provoquen és sempre contrari al desitjat.

**FASE 3**  
Posada en  
marxa



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

## 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

### Plantejar una comunicació universal en totes les fases de l'experiència

#### DAVANT PERSONES AMB NECESSITATS ESPECIALS...



- En **persones amb dificultats visuals**, l'ús d'adjectius demostratius com "aquest", "aquell" o adverbis de lloc com "aquí" o "allà" no és informatiu atès que estem donant informació visual i no auditiva. Cal substituir-ho per "a la teva dreta", o "davant teu", i sempre que sigui possible acompanyar la persona fins el punt que expliquem.
- En grups on hi hagi **persones amb problemes auditius**, a part del que hem anat anomenant, hem de saber que no totes les persones utilitzen audiòfon, que algunes es comuniquen amb lectura labial, d'altres en llengua de signes, però per a totes el suport visual és imprescindible i per tant parlar i senyalar no és compatible. L'ordre seria primer observar i després explicar o a la inversa, però no ambdues coses simultàniament.
- En grups on hi hagi **persones amb característiques psicosocials especials** ens podem trobar que prenen medicació amb efectes secundaris físics com somnolència, sequedat de boca, sudoració, cansament important o baixa energia. Altres psíquics com sentiment de tristesa o desànim, pensaments confusos, capacitat reduïda de concentració, pors excessives o alt i baixos d'humor. Per tant el ritme de l'activitat ha d'adaptar-se a aquestes possibles circumstàncies.

#### FASE 3 Posada en marxa



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

## Aspectes preparatius: organitzatius, administratius, logístics i materials

Per a poder tancar el disseny de la nostra experiència, i havent realitzat tots els canvis i millores necessaris, revisem que les fitxes dels usuaris, dels PINS i d'avaluació compleixen tots els requisits per a ser-nos útils.

Serà el moment de posar en marxa i obtenir els permisos i llicències necessàries, elaborar i/o adquirir els materials interpretatius oportuns (guies de natura, mapes, binocles, elements olfactius, dispositius tecnològics, etc.)



**FASE 3**  
Posada en  
marxa



Com dissenyem experiències ecoturístiques universals?

# 10 passes per crear una experiència ecoturística universal

**FITXA INFORMACIÓ DEL PARTICIPANT**

La nostra empresa treballa en l'Ecoturisme Universal, es a dir, turisme per tothom. Ajuda'ns a que tots vosaltres podeu gaudir de l'experiència omplint la Fitxa de participant.

**Nom de la persona participant / responsable del grup**

Tel. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

**A tenir en compte**

Vinc amb un Nadó / Nen petit: \_\_\_\_\_ Edat: \_\_\_\_\_  
Si estas embarassada, mesos: \_\_\_\_\_

Tema mèdic a tenir en comte per l'activitat:  
Asma / Diabetis / Epilepsia / Cardiopatia / Al·lèrgies / alguna lesió (quina?) \_\_\_\_\_

Altres: \_\_\_\_\_

Tinc algun tipus de discapacitat. Quina:

Psicosocial: \_\_\_\_\_

Intel·lectual: \_\_\_\_\_

Visual: Total: \_\_\_\_\_ Baixa visió: \_\_\_\_\_  
Auditiva: Total: \_\_\_\_\_ Parcial: \_\_\_\_\_

Física: \_\_\_\_\_

Altres: \_\_\_\_\_

Necessito assistència mecànica:  
Crosses / Cadira de rodes / Ampolla d'oxigen / etc \_\_\_\_\_

Quina: \_\_\_\_\_

**Necessitats especials que crec que tinc (si n'hi ha) per fer l'activitat:**

**Tinc necessitat d'Assistència**

Vinc amb acompanyant: S/N \_\_\_\_\_ Com es diu? \_\_\_\_\_

Vinc amb Gas Pigall: S/N \_\_\_\_\_ Com es diu? \_\_\_\_\_

Necessito acompanyant: S/N \_\_\_\_\_

**QUE MÉS ENS VOLS EXPLICAR SOBRE TU?**

NOTA:

Aquesta és una activitat gratuïta per poder compartir l'experiència amb un grup de diversitat funcional i aprendre a dissenyar millor una experiència d'Accessibilitat Universal!

**GRÀCIES** per ajudar-nos a fer un món millor  
Seguim treballant per no deixar a ningú enrere

## Exemple de FITXA d'USUARI

- Cal tenir en compte com fer que el document sigui accessible. De tota la documentació sobre les experiències, aquest és l'únic d'ús públic.
- Aquest document ha de ser personalitzable: participant individual, grups, famílies, etc..

# Ecoturisme universal en destinacions



Font: Diputació de Barcelona, 2022



# Destinació d'ecoturisme universal

Són espais on es garanteixen recursos, infraestructures i experiències tenint en compte diferents capacitats sensorials, intel·lectuals, físiques o socials.

**IMPORTANT** revisar, supervisar i actualitzar freqüentment la universalitat de recursos i equipaments, facilitant l'accés d'aquesta informació als usuaris.



Identificació de recursos ecoturístics universals

## Com fem que la nostra destinació s'adapti a un públic universal?

### Factors per transformar la nostra destinació d'ecoturisme cap a la universalitat

- **Definir una estratègia i accions continuades** per avançar i consolidar-se com a destinació d'ecoturisme universal (*no basant-se tan sols en la millora dels equipaments*)
- **Identificació d'oportunitats concretes** que milloren la seva competitivitat i sostenibilitat turística (*Ex. nous nínxols de mercat*)
- **Ampliar la informació sobre l'accessibilitat dels recursos turístics:** informació que serà molt útil per la creació d'experiències ecoturístiques
- **Proporcionar al sector d'ecoturisme eines pel coneixement de l'ecoturisme universal,** no només d'accessibilitat
- **Sensibilització i capacitatció dels agents turístics**

Per esdevenir una **destinació d'ecoturisme universal**, serà necessari:

- Disposar d'**espais de debat i participació ciutadana**, per conèixer les necessitats d'accessibilitat i inclusió: informació necessària per la creació d'experiències universals.
- Consolidar la **política d'accessibilitat** de recursos i serveis.
- Impulsar la **creació d'experiències ecoturístiques** universals

## Identificació de recursos ecoturístics universals

# Accions cap a la universalitat a nivell de destinació

## Accions específiques per transformar una destinació d'ecoturisme cap a la universalitat

- **Analitzar la situació actual:** accessibilitat i serveis i experiències universals
- **Actualitzar les BBDD de serveis i experiències que ja hi ha adaptades.**  
Imprescindible fer un informe de treball de camp
- **Actualitzar la llista de infraestructures que són accessibles.** Imprescindible fer un test del grau d'accessibilitat de cada una per part d'un col·lectiu concret
- **Capacitar en ecoturisme universal a tots els agents:** tècnics de turisme, guies, informadors, professionals dels diferents serveis turístics que intervenen en l'experiència del visitant
- **Organitzar tallers pràctics de creació d'experiències universals.** Exemplificar que poden ser iniciatives assequibles i de fàcil posada en marxa
- **Accions de promoció i comercialització de les noves experiències universals.** Cal fer atenció a la comunicació i com s'utilitzen les eines disponibles

## Identificació de recursos ecoturístics universals

# Seguiment i millora d'una destinació en clau universal

## Indicadors de seguiment i millora

- **Grau d'accessibilitat d'infraestructures i serveis**
- **Serveis d'informació adaptats** a públic universal
- **Grau de formació de professionals** en matèria d'Ecoturisme universal
- **Comunicació universal** dels productes d'Ecoturisme
- **Inventari dels recursos, empreses i serveis** d'Ecoturisme universal
- **Nombre d'experiències ecoturístiques universals** disponibles
- **Accions de promoció** en clau d'Ecoturisme universal
- **Valoració dels usuaris**, proveïdors i residents en clau d'universalitat

### És necessari un sistema de certificació del grau d'universalitat d'experiències i les destinacions?

La universalitat en el turisme, i més concretament en el segment ecoturístic és una passa necessària si volem garantir propostes regeneratives social i ambientalment destinades a tothom. Per avaluar-ne la seva qualitat, primer serà necessari una adequada **formació** dels professionals que integren la cadena de valor turística (guies i empreses d'activitats, sector de l'hosteleria i la restauració, gestors de destinacions, agències de viatge i touroperadors, etc.). És llavors quan identificar i discriminar positivament aquells que fan un esforç per avançar cap a la universalitat serà una tasca necessària a avalar per les administracions turístiques.

## Ecoturisme universal en destinacions

# Accessibilitat i Equipaments universals

L'Agència Catalana de Turisme compta amb un [Mapa de Destinacions amb recursos turístics adaptats](#)

També ha publicat el Manual "[Turisme per a tothom](#)" que detalla àmpliament els principals aspectes en relació a l'accessibilitat i equipaments universals a nivell de:

- [Allotjament hotelier](#)
- [Càmping](#)
- [Allotjament rural](#)

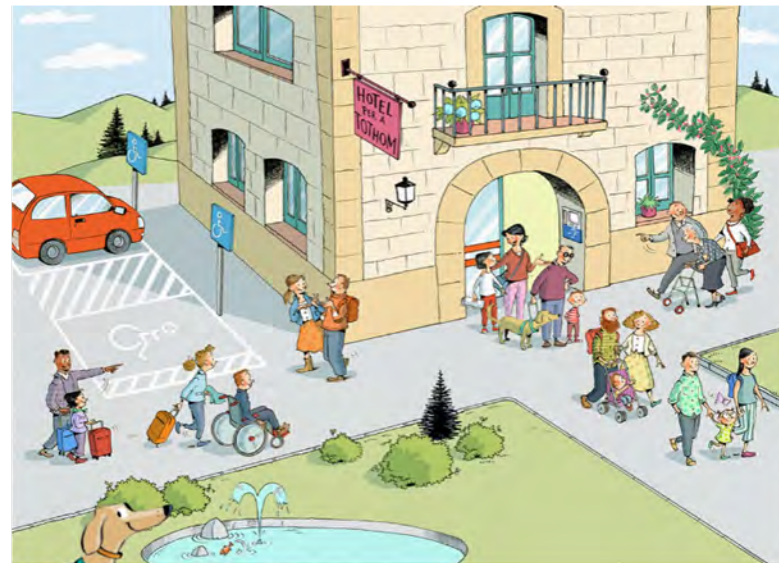
L'àrea d'espais naturals de la Diputació de Barcelona també disposa de publicacions rellevants:

### [Joëlette: La natura a l'abast de tothom](#)

Tot el que cal saber per utilitzar, fer el manteniment i gaudir de la cadira tot terreny Joëlette

### [Itineraris accessibles](#)

Tres d'ells, a més, compten amb una audioguia del recorregut a partir del recurs [Woices](#) i un joc de pistes per a la recerca de "tresors" que s'hi amaguen ([Geocaching](#)).

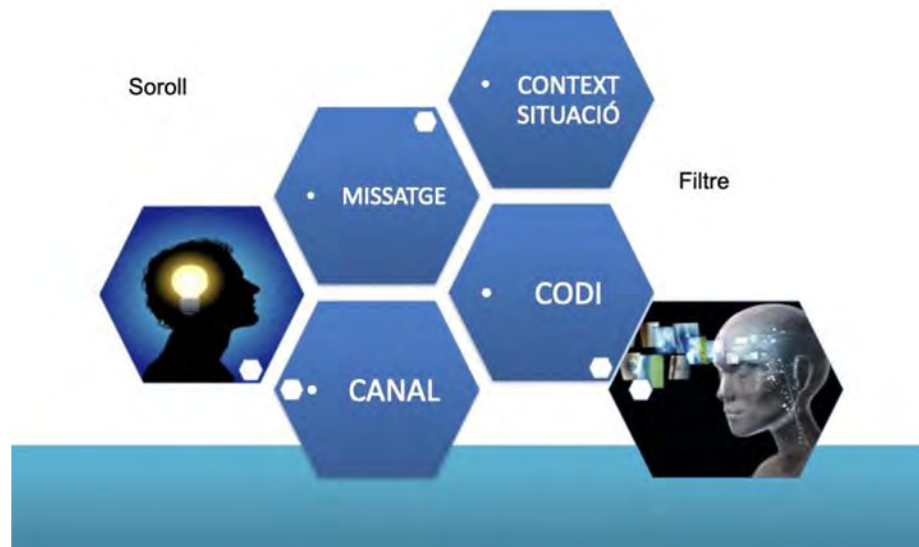


## Comunicació universal en la destinació

# Informació d'accessibilitat universal

Podem considerar **informació d'accessibilitat universal** aquella que compleixen els entorns i altres contextos garantint a TOTES les persones el seu accés, ús, comprensió i gaudi de manera natural, eficient, còmoda i segura.

### ELEMENTS DE LA COMUNICACIÓ



## Comunicació universal en la destinació

# Informació d'accessibilitat universal

En el marc de la informació d'accessibilitat universal vinculada a les experiències ecoturístiques, hem de cobrir les necessitats comunicatives i informatives de les totes les persones, prenent particular atenció a aquelles que reben la informació de forma diferent al que és habitual i es comuniquen per altres vies.

Es presenten **quatre elements clau**, combinables entre sí, que requereixen de molta sensibilitat i coneixement, per tal que tingui lloc una bona comunicació.

- La baixa visió
- Els graus d'audició
- Els diferents graus de capacitat cognitiva
- Situacions en les relacions socials

No és tot o res, si no que hi ha moltes gradacions tant en la visió, l'audició, la capacitat cognitiva i en les relacions socials.

Segons les estadístiques, les persones d'edat avançada són més susceptibles a tenir dificultats auditives, visuals, de memòria, d'atenció, etc. En canvi entre els més joves els trastorns psicosocials van a l'alça.

## INFORMACIÓ D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

És aquella que cobreix les necessitats comunicatives i informatives de totes les persones que participen en una experiència ecoturística

### 4 ELEMENTS CONDICIONANTS EN LA COMUNICACIÓ

- Graus de visió
- Graus d'audició
- Graus de capacitat cognitiva
- Situacions de relacions socials

## Comunicació universal en la destinació

# Eines per comunicar universalment l'oferta ecoturística

- Material de difusió universal (accessible)
- Pàgina web universal, documents web universals (visual, auditiu, cognitiu, ...)
- Ticketing universal
- Reserves i comunicació per diferents vies de comunicació
- Atenció a les persones
- Elements de senyalització universal (accessible)



Pintura rupestre. Sobre pedra hi ha diferents dibuixos de color vermell sang, sobre l'evolució de l'ésser humà i la seva convivència amb animals, a més d'altres dibuixos que complementen la història.



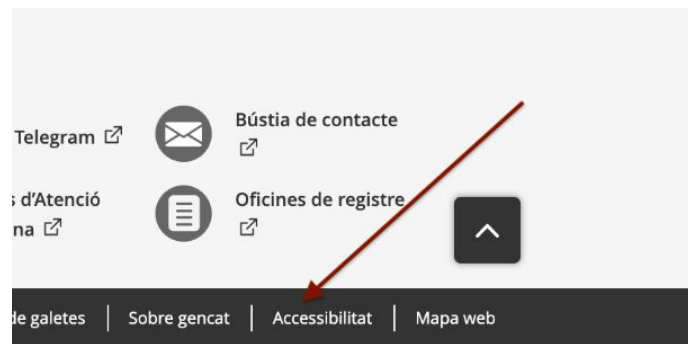
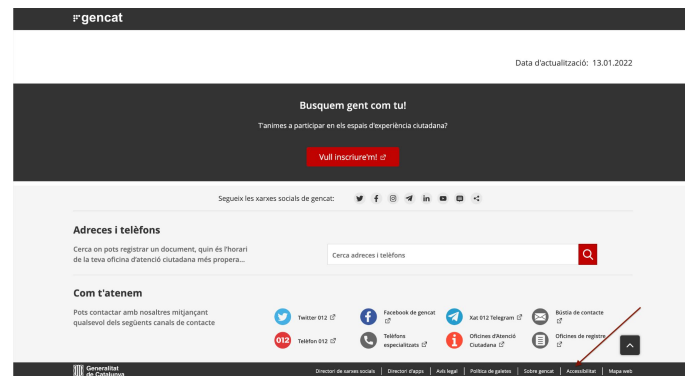
## Comunicació universal en la destinació

# Eines per comunicar universalment l'oferta ecoturística

### Web accessible

Les pautes d'accessibilitat pel contingut Web es recullen a WCAG 2.1.  
([Web Content Accessibility Guidelines 2.1](#))

- Els títols i encapçalaments correctes ajuden a no perdre's al navegar, és a dir a la concentració.
- Els processos que s'hagin de fer han de minimitzar l'ús de la memòria.
- Un bon disseny, en navegació i contingut, minimitza els errors que es puguin trobar.
- Facilitar un sistema eficaç d'ajuda i suport.
- Contrast de colors.
- Per poder fer una inscripció cal permetre diferents vies: correu electrònic, whatsapp, atenció telefònica, atenció presencial, formulari.



## Comunicació universal en la destinació

# Eines per comunicar universalment l'oferta ecoturística

### Documents online accessibles (descarregables o no)

#### Vídeos

Important un guió coherent amb subtítols, audiodescripció i llengua de signes.

[Exemple d'audiodescripció](#)

#### Fotografies

Amb text descriptiu per ser comprensible fàcilment

#### Textos

- Informació fàcil de comprendre, el què i el com.
- Llenguatge inclusiu.
- Recerca simple. El disseny ha de ser clar i senzill amb indicacions visuals de reconeixement fàcil.
- Utilitzar un contingut clar.

#### Tríptics i fulletons

Informació clara, estructurada, lletra amb contrast, pictogrames, fotografies aclaratòries, QR.



## Comunicació universal en la destinació

# Eines per comunicar universalment l'oferta ecoturística

### Altres sistemes que ens faciliten l'accés a la informació

Per facilitar l'accés a la informació vinculada a experiències ecoturístiques amb caràcter universal podem també disposar de:

- **Professionals intèrprets de llengua de signes**
- **Professionals audiodescriptors** i aparells específics de recepció
- **Sistema de freqüència modulada (FM)**
- **Aparells electrònics** com comunicadors electrònics, tauletes digitals pantalles interactives, ulleres virtuals.
- **Objectes 3D**: maquetes, rètols, rètols amb sistema Braille i relleu, informació podotàctil, materials en diferents textures, materials aromàtics, dibuixos, fotografies, pictogrames, etc.

LLEGENDA: EN BANYETA



FA MOLTS ANYS, EL MERCAT ESTAVA A LA PLAÇA DEL VI.



A LA CANTONADA DE LA PLAÇA HI HAVIA SEMPRE



LA PARADA D'UN MERCADER QUE ENGANYAVA A LA GENT.

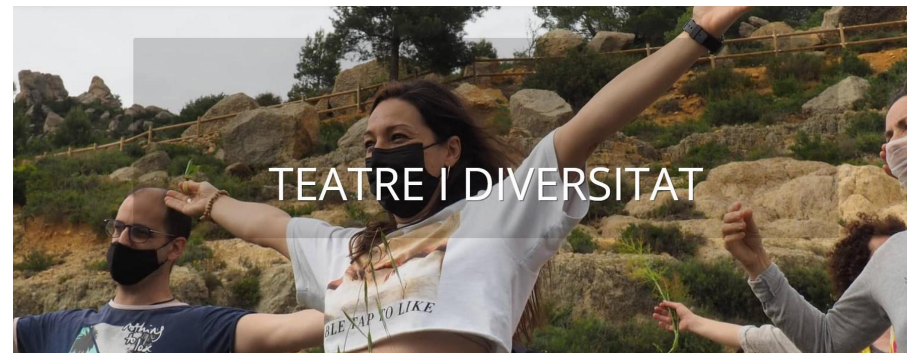


EL MERCADER DEIXAVA DINERS A LA GENT,



Captura d'imatge d'una part de la llegenda, en banyeta amb pictogrames. [www.giaprenc.cat](http://www.giaprenc.cat)

# Exemples de bones pràctiques a Catalunya i arreu



# Exemples de bones pràctiques a Catalunya

## Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona



En el marc de la col·laboració entre l'Obra Social "la Caixa" i la Diputació de Barcelona per al desenvolupament del Pla de gestió integral per a la conservació dels sistemes naturals de la Xarxa de Parcs Naturals, s'estan duent a terme des de fa uns anys diversos projectes per adaptar equipaments i serveis al sector social de persones amb discapacitat.

Ofereixen tot un ventall de possibilitats perquè moltes persones no es quedin a casa i vinguin a conèixer els seus parcs:

- Equipaments adaptats de la Xarxa de Parcs Naturals
- Rutes accessibles
- Itineraris adaptats
- Rutes teatralitzades
- Jocs interactius inclusius



Rutes teatralitzades que faciliten, especialment, l'accés i la participació de persones amb discapacitat visual i/o auditiva, i persones amb mobilitat reduïda. Aquestes accions són inclusives, és a dir, van dirigides a tots els públics, tinguin o no alguna discapacitat.



**No et quedis a casa!**

**L'accessibilitat a la Xarxa de Parcs Naturals**

# Exemples de bones pràctiques a Catalunya



**Teatrosfera neix l'any 2007 per a obrir nous escenaris on l'art teatral sigui una eina d'innovació social i educativa.**

L'esperit de la companyia és la integració de la diversitat i la transformació de l'entorn, reduint l'impacte ambiental i la desigualtat social, amb una mirada sistèmica que s'inspira en la natura.

Els espais naturals són un entorn ideal per compartir benestar i alegria a través de l'expressió artística, i faciliten l'aprenentatge, acollint de manera orgànica les capacitats dels col·lectius amb necessitats especials.

Les seves produccions a la natura són experiències dissenyades des d'una mirada integradora que busquen noves trobades dels artistes amb el públic i la realitat social.



# Exemples de bones pràctiques a Catalunya

## INCLUSIVE CIRCUITS

Els circuits inclusius a la natura de la Fundació Itinerarium volen ajudar a millorar la qualitat de vida, especialment fomentar la pràctica de l'esport corrent i caminant, entre les persones amb més dificultats. La principal novetat és que són recorreguts, adaptats a tothom, senyalitzats permanents, a diferents ciutats i pobles.

Circuits Inclusius (per a tots els públics): persones cegues, persones sordes, persones amb dificultats de mobilitat (només aptes amb cadira elèctrica, Joëlette o Handbike), persones amb dificultats intel·lectuals, persones grans, tots i totes sumant capacitats.

Un espai esportiu inclusiu senyalitzat permanent a la ciutat/poble.

A prop de la natura: defensen l'esport a l'aire lliure i amb paisatges inspiradors.

Amb certa dificultat: volen promoure també l'esperit de superació entre tots els participants.



Els campions del món de curses de muntanya Kilian Jornet i Núria Picas són els padrins dels circuits i curses Sumant Capacitats



# Altres exemples de bones pràctiques



La missió de Tourism for All és fer que els viatges i el turisme -serveis, productes i destinacions- siguin accessibles a tots els viatgers d'arreu del món, independentment de les seves condicions o edats.

El turisme per a tothom es refereix a la inclusió:

- persones amb discapacitats físiques com usuaris de cadira de rodes, persones amb bastons o crosses
- persones amb discapacitat visual o auditiva
- persones amb dificultats d'aprenentatge
- persones grans amb dificultats per caminar, una malaltia cardíaca o altres problemes associats a l'envelliment

i també de:

- persones amb discapacitats temporals, per exemple, recuperant-se d'una lesió
- viatgers que porten equipatge pesat
- dones en etapes avançades de l'embaràs
- viatgers amb nens petits, especialment els que utilitzen cotxets
- personal que treballa en hotels, restaurants, museus, etc



Tourism for All ofereix assessorament sobre:

Accessibilitat

- avaluació de la infraestructura i el medi ambient
- analitzant els punts febles i forts
- proporcionant els criteris per millorar l'accessibilitat

Ofereix assessorament i consultoria per destinacions que volen millorar el seu turisme per a tothom



# Altres exemples de bones pràctiques

## Viaja con Tlachtlí

Agència de viatges especialitzada en turisme inclusiu, turisme d'aventura i turisme verd.



L'Agència de Viatges Viatja amb Tlachtlí a San Luis Potosí està especialitzada en turisme inclusiu. És la primera agència de viatges inclusiva del país i ofereix paquet per a persones amb discapacitat, segons les seves necessitats.



Exemple d'activitat ecoturística sensorial

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## ACCESSIBILITAT

Condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes i instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones, en condicions de seguretat i comoditat, de la forma més autònoma i natural possible.

## ACCESSIBILITAT WEB

És aquell disseny que permet als usuaris l'accés a la web (navegar i interactuar) independentment de la seva condició física, intel·lectual o d'edat.

## ACTIVITAT ADAPTADA

Sinònim d'activitat (turística) accessible. Fa referència a tota aquella activitat lliure de barreres físiques, de comunicació, i/o socials, que s'adequa per a persones amb determinades discapacitats o necessitats especials (motrius, visuals, auditives, etc.)

## UNIVERSAL

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## AUDICIÓ

L'oïda és un òrgan sensorial bàsic per poder tenir contacte directe amb el nostre entorn i per relacionar-nos amb la resta. La percepció dels estímuls sonors ens permeten tenir informació del món que ens envolta, a situar-nos a l'espai i el temps. L'oïda conjuntament amb la vista són els dos òrgans que ens permeten tenir la percepció de la distància. L'audició està activa a totes direccions i fins i tot quan estem dormint, per tant la importància és vital.

Un dels aspectes més importants del so és la capacitat de provocar i transmetre emocions. La varietat del to, el volum, el ritme i altres característiques de la veu, el cant d'un ocell, les fulles, etc. significa una entrada d'informació molt important i que ens provoca una reacció emocional. Un 1 per 1000 de naixements són sordeses profundes. La sordesa determina part de la personalitat de la persona, arribant a afectar àrees i aspectes tan importants com la comunicació, el llenguatge, el coneixement de l'entorn, la socialització, els processos cognitius i el funcionament de la memòria.

## AUDIODESCRIPCIÓ

Narració oral complementària a qualsevol discurs narrat o producte audiovisual on es descriu qualsevol element visual important per entendre tot el significat i que millora la comprensió de les persones amb discapacitat visual.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## **BARRERA**

Qualsevol cosa que restringeix o obstrueix el progrés en el compliment de la tasca.

## **BASTÓ**

El bastó significa, per la persona cega, una perllongació del seu cos. Aquesta eina tàctil, fabricada amb fibres sintètiques, guia els passos de la persona permetent notar el tipus de superfícies on està caminant i proporcionant-li informació de la ubicació i obstacles que es poden presentar

## **BRILLE**

Sistema basat en la combinació de 6 punts que s'ubiquen en 2 columnes i 3 files. La combinació dels sis punts permet obtenir 64 combinacions diferents, incloent la que no té cap punt, que s'utilitza com un espai en blanc per separar les paraules

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## COGNICIÓ

La cognició la podem definir com la capacitat d'alguns éssers vius per poder tenir informació del seu entorn i, a partir del processament del cervell, interpretar-la donant-li un significat.

Per tant, els processos cognitius depenen de les capacitats sensorials i del sistema nerviós central. Els principals processos cognitius són varis: percepció, atenció, aprenentatge i memòria, llenguatge i emoció, raonament i resolució de problemes, cognició social i metacognició. Les persones amb discapacitat cognitiva, amb tot un funcionament específic dels processos cognitius presenten limitacions a tenir en compte en el funcionament intel·lectual i/o en l'habilitat per adaptar-se a les diferents situacions de la vida diària. La discapacitat cognitiva es pot veure quan hi ha interacció amb l'entorn, de manera que hi ha vàries barreres de diferents tipus: d'orientació, comprensió, comunicació, resolució de situacions amb imprevistos, etc. Cal treballar per poder suprimir aquestes barreres i que les persones amb discapacitat cognitiva puguin ser autònomes o el màxim autònomes segons el grau.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## COMUNICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

El concepte comunicació inclou els llenguatges parlats o de signes, la visualització de textos, el sistema Braille, la comunicació tàctil, etc. Tota voluntat de comunicar ha de tenir present els diferents sistemes i formes per arribar a totes les persones.

## DISCRIMINACIÓ

Tota distinció, exclusió, segregació o restricció arbitrària fundada en la discapacitat, i la fi o efecte sigui la privació, perturbació o amenaça en gaudir de l'exercici dels drets establert per l'ordenament jurídic.

## DISSENY UNIVERSAL

L'activitat per la qual conceben, des de l'origen, entorns, processos, béns, productes, serveis, objectes, instruments, dispositius o eines de manera que puguin ser utilitzats per totes les persones o en la seva major extensió possible.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## DIVERSITAT FUNCIONAL

Hi ha persones que prefereixen fer servir el terme de diversitat funcional en comptes de discapacitat. Els qui el defensen sostenen que és una denominació amb connotacions positives i que equipara realment tothom, ja que posa l'accent a les diferents capacitats i funcionalitats que tenen totes les persones. A més, apareix en el preàmbul de la Llei 13/2014, d'accessibilitat. En canvi els qui no en són partidaris consideren que és tan genèric que invisibilitza les persones amb discapacitat, ja que des del punt de vista lingüístic es pot aplicar a tothom indistintament i no serveix per referir-se un col·lectiu determinat. També remarquem que “discapacitat” és l'únic terme que defensa majoritàriament el moviment social organitzat de la discapacitat a escala global.

Contràriament al que determina la Llei 13/2014, però seguint els arguments de la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides, el TERMCAT considera que *diversitat funcional* no és una forma adequada i recomana el terme *discapacitat*.



# Glossari de termes i altres recursos d'interès

## **ECOTURISME**

Modalitat turística en què la motivació principal de l'usuari és gaudir, observar i conèixer la natura i les expressions culturals associades, preferentment de forma guiada i d'una manera respectuosa amb l'entorn i les poblacions locals.

## **ECOTURISME UNIVERSAL**

Activitat en un àrea natural per a conèixer-la, interpretar-la, gaudir-la, i recórrer-la, basada en experiències sensorials (sensoexperiències) sota un disseny per a totes les persones, independentment de les seves capacitats (inclusives), que contribueix de forma pràctica a la conservació de l'espai, alhora que regenera i reconcilia socialment la destinació amb la població local.

## **ENTORN**

El medi ambient, social, natural i artificial en el qual les persones desenvolupen la seva participació social, economia, política o cultura, al llarg de tot el seu cicle vital.

## **EQUIPS DE FREQUÈNCIA MODULADA (FM)**

Sistema de comunicació simple: un transmissor, un micròfon i un receptor. El micròfon s'utilitza prop de la font sonora i transmet el senyal al receptor que emet el so de forma amplificada. Aquest receptor pot ser un audiòfon o un implant coclear.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## GOS GUIA

És un gos ensinistrat específicament per ajudar a una persona cega o amb deficiència visual greu en els seus desplaçaments, millorant la seva autonomia i la mobilitat. Està entrenat per reconèixer i evitar obstacles tant estàtics o en moviment. El gos guia està treballant concentrat acompanyant i guiant a la persona amb discapacitat visual, per tant NO es pot acariciar, ni donar-li menjar, ni dir-li coses si està treballant. Quan està descansant cal demanar permís a la persona cega per poder-lo acariciar. El gos guia té regulat per llei la possibilitat d'accés a la majoria de llocs, així com la forma de viatjar (*Llei 19/2009, de 26 de novembre*).

## GOS D'ASSISTÈNCIA

És un gos ensinistrat per a donar servei i assistència a persones amb determinats tipus de discapacitat amb qui formaran una unitat de vinculació.

El gos d'assistència, igual que el gos guia ha d'estar ensinistrat i acreditat per un centre reconegut oficialment i ha de complir diferents requisits de sanitat, documentació, etc.

Les persones més usuàries del gos d'assistència són persones amb discapacitat visual, auditiva, física, trastorns de l'espectre autista, diabetis, epilèpsia, etc.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## **INFORMACIÓ D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL**

És aquella que cobreix les necessitats comunicatives i informatives de totes les persones que participen en una experiència ecoturística.

## **INTEGRACIÓ vs INCLUSIÓ**

Inclusió denota una implicació de la persona amb discapacitat i de la societat, al mateix nivell, per crear un entorn en què hi hagi igualtat de condicions per a tothom. Integració, en canvi, suggereix que és la persona amb discapacitat qui s'ha d'esforçar a adaptar-se als estàndards de la societat. És preferible, doncs, l'ús d'inclusió.

## **INTÈRPRET DE LLENGUA DE SIGNES**

Professional que facilita la informació auditiva de forma visual a través de la llengua de signes. És el pont comunicador entre la persona sorda signant i el/la guia de la visita o l'activitat.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

## LECTURA FÀCIL

L'adaptació de textos a lectura fàcil han de seguir la normativa europea (UNE 153102:2018 EX) i les directrius: *"Informació per tothom"* (<https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>). La lectura fàcil és un format que simplifica la informació, amb un estil de redactat concret i unes pautes específiques, perquè sigui llegit i comprès fàcilment.

**Informació de la Generalitat sobre lectura fàcil:** [https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20160107\\_lectura\\_facil#bloc6](https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20160107_lectura_facil#bloc6)

## LLENGUATGE CLAR

En aquest cas el text és més fàcil d'entendre que un text estàndard, però no segueix directrius concretes, només que el redactat sigui clar, llenguatge no complex. En aquest cas no està pensat per les persones amb dificultats de comprensió lectora.

## LECTURA LABIAL

La lectura labial permet que una persona sorda vegi a la boca de l'interlocutor/a aquell missatge que hauria de rebre pel canal auditiu.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## **LLENGUA DE SIGNES**

Segons la Llei 27/2007, la llengua de signes és la llengua o sistema lingüístic de caràcter visual, espacial, gestual i manual que utilitzen les persones sordes signants.

Actualment a Espanya tenim dues llengües oficials reconegudes: llengua de signes catalana i la llengua de signes espanyola, tot i que trobem diferències dialectals segons zones; per tant aquesta característica també passa a la resta de països.

## **LLENGUATGE INCLUSIU (relacionat a la universalitat)**

L'existència d'una societat cada vegada més plural i heterogènia, així com l'obligació de poder garantir la igualtat per totes les persones fa necessari tenir en compte un llenguatge no ofensiu, un llenguatge inclusiu, un llenguatge respectuós i acurat. La història ens diu que no sempre ha sigut així i que ja és hora d'agafar consciència i posar-ho en pràctica.

La Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides forma part de l'ordenament jurídic de l'estat espanyol des del 3 de maig de 2008. Des d'aleshores, al territori Espanyol, totes les regulacions legals que afecten les persones amb discapacitat s'han d'adaptar a les disposicions normatives de la Convenció, que recull la terminologia de l'OMS.

## Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

La Convenció té per objectiu vetllar i garantir que els Drets Humans també, en base els principis de la Carta de les Nacions Unides que proclamen que la llibertat, la justícia i la pau al món tenen per base el reconeixement de la dignitat i el valor inherents i dels drets iguals, siguin una realitat en les persones amb discapacitat.

A Catalunya, atès que l'Estatut estableix que els poders públics de Catalunya han de promoure el ple exercici de les llibertats i els drets que reconeixen els tractats i convenis internacionals subscrits per Espanya, la legislació catalana també s'ha d'adaptar les disposicions de la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.

A la Llei 12/2007, de serveis socials, la terminologia referida a les persones amb discapacitat incorpora el terme *persona amb discapacitat* en substitució de les antigues denominacions com *disminuït o minusvàlid*.

El Decret 156/2014, de 25 de novembre, del Consell de la Discapacitat de Catalunya, s'adopta la terminologia de l'OMS i en particular el terme *persona amb discapacitat*, «per una qüestió de seguretat jurídica», per damunt de la denominació alternativa *persones amb diversitat funcional*, que algunes persones i col·lectius fan servir, però que no disposa d'un consens majoritari, ni internacional.

En l'àmbit de la legislació espanyola, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció a l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ja fixa l'ús del terme *persona amb discapacitat* en substitució dels termes *minusvàlid*, d'acord amb la Convenció, i obliga expressament les administracions públiques a fer-lo servir. Aquesta obligació es referma en el Reial Decret 1856/2009, de 4 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat, que prescriu els usos terminològics establerts per l'OMS i l'esmentada Llei 39/2006.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

El futur és, sens dubte, multi i plural. La defensa a la diversitat no és només una qüestió d'acords, tractats internacionals i normatives. La ciutadania, les entitats, les empreses i els professionals també hi poden fer molt per impulsar la convivència pacífica en una societat canviant i heterogènia. Per aconseguir-ho, l'empatia és fonamental. Posar-se al lloc de l'altre i poder viure, veure, sentir l'entorn, les experiència i comunicar amb coneixement i de forma acurada.

Cal centrar-nos en l'**accessibilitat universal**, si no és per tothom no és accessible.

Actualment s'estan elaborant materials, textos web, informes, notes de premsa, reculls, etc. I tot aquest material ha d'incloure un bon ús del llenguatge, una nomenclatura uniforme i clara, però per poder fer això cal tenir el coneixement d'aquest llenguatge, i tot seguit es troba un recull de conceptes i paraules clau.

## PICTOGRAMA

Dibuixos simples, capaços de traslladar un missatge sense necessitat que estigui acompanyat de text explicatiu. (El portal de pictogrames més ampli actualment el trobem a: <https://arasaac.org> )

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## PICTOGRAMA

Dibuixos simples, capaços de traslladar un missatge sense necessitat que estigui acompanyat de text explicatiu. (El portal de pictogrames més ampli actualment el trobem a: <https://arasaac.org> )

## PINS (PUNT D'INTERÉS SENSORIAL)

Punts del recorregut o zones d'interés ecoturístic on explorar sensoexperiències diverses (com a mínim amb 3 sentits diferents) per un gaudi i aprenentatge comú entre els participants de l'activitat ecoturística. Són la base per al disseny d'una experiència universal, i per tant la unitat de treball dels guies d'Ecoturisme universal. Són també zones visitables dins una destinació d'Ecoturisme universal que destil·len la essència de la natura d'aquell entorn, per tant han de ser identificades i posades en valor. Aquests PINS poden ser llocs on tots els elements per viure les sensoexperiències ja estiguin presents en l'entorn de forma natural (visió del paisatge, olors de l'entorn, tacte d'arbres, roques, etc.), o bé que el guia ecoturístic els aporti per millorar l'experiència (Ex. sons pregrabats d'aus, essències de plantes aromàtiques, aliments que recorden algun aspecte de la natura, mostres de textures diferents -plomes, roques-, etc.)

*Un exemple de PINS podria ser un punt en una zona de muntanya, de fàcil accés, on veiem un paisatge excels, olorem les resines de les coníferes de l'entorn, i escoltem en silenci i amb els ulls tancats les nostres passes al caminar.*



# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## RELACIÓ PSICOSOCIAL

“Parlem de discapacitat psicosocial a l’afectació de les capacitats cognitives, volitives o emocionals d’una persona a causa d’un trastorn mental, que, en interactuar amb diverses barreres socials, pot dificultar transitòriament o permanentment les activitats quotidianes, les relacions interpersonals i la participació plena de la persona afectada en la vida social.” (\*) Per tant l’origen és un problema de salut mental, a diferència de la discapacitat física, sensorial o intel·lectual, quelcom que trobem les barreres principals a nivell de creences, actituds i comportaments; per tant una resposta universal està a la persona que guia qualsevol experiència, visita o activitat. Moltes de les persones afectades presenten limitacions en el seu funcionament psicològic i social autònom, i poden patir situacions de desigualtat social i alta vulnerabilitat a les situacions d’estrès.

(\* <https://www.termcat.cat/>)

## SERVEIS DE SUPORT

Tota presentació d’accions d’assistència, intermediació o cura, requerida per una persona amb discapacitat per realitzar les activitats de la vida diària o participar en l’entorn social, econòmic, laboral, educacional, cultural, polític, superar barreres de mobilitat, de comunicació, tot així en condicions de major autonomia funcional.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## **SENSOEXPERIÈNCIES**

Experiències sensorials, que ens faciliten sentir i compartir vivències entre totes les persones que participen en una activitat, independentment de les seves capacitats. Aplicat a l'ecoturisme, permeten gaudir de la natura amb tots els sentits: vista, oïda, gust, olfacte, tacte, mobilitat, propiocepció, cognició, interocepció, etc. Amb elles es dissenyen els PINS (Punts d'Interès Sensorial).

## **SUBTITULACIÓ**

Els subtítols són la forma més extesa per poder facilitar la informació a les persones sordes. Aquesta forma és l'adequada per les persones que es comuniquen en llengua oral. El subtítulat ha de seguir els criteris de la normativa europea de qualitat existent.

## **VISTA**

L'ull és l'òrgan de la vista. La visió permet interpretar de forma ràpida i global l'entorn. Gràcies a la vista tenim un control de l'espai, quelcom bàsic per poder anar a un lloc concret, moure'ns, realitzar accions i ser autònoms. Les persones amb dèficit visual han de substituir o complementar aquestes capacitats per habilitats perceptives específiques que es recolzen en un ús complet o major dels altres sentits. Hi ha la tendència a pensar que les persones amb baixa visió viuen en un món de foscor, però no és així, només del 10-15% de les persones afectades són cegues totals. També pot variar segons les condicions externes de llum, estat personal, hora del dia, etc. Per tant, la persona pot utilitzar la quantitat de visió residual, sigui central i/o perifèrica. Destaquem l'habilitat per observar la vida i els que ens envolta a través de tots els sentits.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

## CRITERIS PER TRACTAR LA DISCAPACITAT AMB UNA ÒPTICA INCLUSIVA

Cal posar l'èmfasi en la persona i les seves capacitats, no les seves limitacions. Per tant és adequat referir-se com a persona amb discapacitat terme avalat pel consens internacional.

Evitarem expressions que se centren en les limitacions i deshumanitzen la persona equiparant-la a la seva condició:

### EXPRESSIÓ INADEQUADA

### EXPRESSIÓ ADEQUADA

Un nen discapacitat

Un nen amb discapacitat

Una discapacitada intel·lectual

Una dona amb una discapacitat intel·lectual

Un malalt mental

Una persona amb un trastorn mental / una persona amb una malaltia mental

Evitarem l'ús d'etiquetes genèriques com "*els Down*" i utilitzarem "*les persones amb síndrome de Down*".

Hi ha persones amb discapacitat que prefereixen posar l'èmfasi en la pròpia discapacitat com a signes d'identitat, triant sords en lloc de persones sordes per autodesignar-se. En aquests casos, és recomanable demanar a la persona o al col·lectiu a què s'hagi de fer referència com volen ser anomenats i respectar les preferències.

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

## TAULES RESUM D'EXPRESSIONS

Us facilitem un recull de les principals expressions inadequades i les propostes per substituir-les des d'una visió inclusiva de la discapacitat.

Expressions genèriques relacionades amb les **persones amb discapacitat**:

### EXPRESSIONS INADEQUADA

### EXPRESSIONS ADEQUADA

Minusvalidesa

Discapacitat (*alguns/es tenen preferència per l'ús del terme diversitat funcional*)

Disminuït o disminuïda /incapacitat o incapacitada / minusvàlid o minusvàlida

Persona amb discapacitat

Persona especial / pacient

Persona amb discapacitat

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

Expressions genèriques relacionades amb les **persones amb discapacitat** (cont.):

## EXPRESSIÓ INADEQUADA

Persona diferent / persona amb capacitats diferents

Persones normals

És víctima de /està afectat o afectada / pateix de...

Integració

Dependent

Defecte de naixement

## EXPRESSIÓ ADEQUADA

Persona amb discapacitat

Persones sense discapacitat, grup social, part de la societat, col·lectiu...

Té, presenta, manifesta... una discapacitat

Inclusió

Persona en situació de dependència

Discapacitat congènita

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

Expressions relacionades amb les **persones amb discapacitat visual**:

<b>EXPRESSIÓ INADEQUADA</b>	<b>EXPRESSIÓ ADEQUADA</b>
Invident	Persona amb discapacitat visual / persona amb ceguesa / persona cega / cec o cega
Ceguet o cegueta	Persona amb discapacitat visual / persona amb ceguesa / persona cega / cec o cega (cal evitar el llenguatge condescendent).
	Gos pigall, gos guia
Llenguatge braille	Braille, Sistema Braille

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

Expressions relacionades amb les **persones amb discapacitat auditiva**:

EXPRESSIÓ INADEQUADA	EXPRESSIÓ ADEQUADA
Sordmut o sordmuda	Persona amb discapacitat auditiva / persona amb sordesa / persona sorda / sord o sorda
Sonotone	Audiòfon / implant coclear
Llenguatge mímic / Llenguatge de sordmuts / Llenguatge de signes	Llengua de signes
Traductor o traductora de signes / intèrpret de mímica/ intèrpret de signes / intèrpret de sordmuts	Intèrpret de llengua de signes

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

Expressions relacionades amb les persones amb **sordceguesa**:

□

## EXPRESSIÓ INADEQUADA

Sordcec o sordcega (substantiu)

Sordmut i cec o cega / sord i cec / sorda i cega

Intèrpret de llengua de signes

## EXPRESSIÓ ADEQUADA

Persona amb sordceguesa / persona sordcega / sordcec o sordcega (adjectiu)

Persona amb sordceguesa / persona sordcega / sordcec o sordcega (adjectiu)

Guia intèrpret de llengua de signes / mediador comunicatiu o medidora comunicativa / mediador o medidora en sordcegues



# Glossari de termes i altres recursos d'interès

Expressions relacionades amb les **persones amb discapacitat física**:

## EXPRESSIÓ INADEQUADA

Coix o coixa | Contrafet o contrafeta, deforme  
 Esguerrat o esguerrada  
 Impedit o impedida, impossibilitat o impossibilitada, inútil  
 Incapacitat o incapacitada  
 Invàlid o invàlida minusvàlid o minusvàlida  
 Paralític o paralítica | Tarat o tarada, tolit o tolanda, tort o torta

Persones amb problemes físics, persones físicament limitades

Nan o nana

Aparcament per a minusvàlids

## EXPRESSIÓ ADEQUADA

Persona amb discapacitat física  
 Persona amb discapacitat motora o motriu  
 Persona amb mobilitat reduïda

Persona amb discapacitat física, persona amb discapacitat motora o motriu, persona amb mobilitat reduïda

Persona amb acondroplàsia, persona d'estatura baixa

Aparcament accessible, plaça PMR (Plaça reservada per persones amb mobilitat reduïda)

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

Expressions relacionades amb les **persones amb discapacitat intel·lectual**:

## EXPRESSIÓ INADEQUADA

Discapacitat psicològica

Anormal, deficient, endarrerit/da, mongòlic/ca,  
oligofrènic/a, retardat/da, subnormal

## EXPRESSIÓ ADEQUADA

Discapacitat intel·lectual

Persona amb discapacitat intel·lectual, amb TEA,  
amb  
autisme, amb Síndrome de Down...

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

Expressions relacionades amb **persones discapacitades per trastorn mental**:

EXPRESSIÓ INADEQUADA	EXPRESSIÓ ADEQUADA
Malalt o malalta mental	Persona amb trastorn mental o malaltia mental / Persones amb problemes de salut mental.
Alienat, boig o boja, dement, depressiu/va, desequilibrat/da, foll/a, guillat/da, maníac/a, neuròtic/a, psicòpata, pertorbat/da, ...	Persona amb trastorn mental o malaltia mental / Persones amb problemes de salut mental
Psiquiàtric	Centre de salut mental
Internament psiquiàtric	Ingrés hospitalari
Brot o atac	Descompensació

# Glossari de termes i altres recursos d'interès

---

Manual de Turisme per a tothom (Agència Catalana de Turisme)

[http://act.gencat.cat/wp-content/uploads/2021/09/Turisme-per-a-tothom\\_cat.pdf](http://act.gencat.cat/wp-content/uploads/2021/09/Turisme-per-a-tothom_cat.pdf)

Termcat. Centre de terminologia

<https://www.termcat.cat/ca>

Guia de llenguatge inclusiu en el tractament de persones amb discapacitat

<https://xarxanet.org/biblioteca/guia-de-llenguatge-inclusiu-en-el-tractament-de-persones-amb-discapacitat>

Llei de gossos d'assistència

[https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits\\_tematic/17accessibilitatiautonomia/gossos\\_assistencia/\\_documents/Llei\\_gossos\\_assistencia.pdf](https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/17accessibilitatiautonomia/gossos_assistencia/_documents/Llei_gossos_assistencia.pdf)

La discapacidad en la UE: datos y cifras (Infografía -)

web oficial del Consejo de la UE y del Consejo Europeo

<https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/disability-eu-facts-figures/>

**LLIBRE VERD**

## **Ecoturisme Universal a Catalunya**

Guia per a professionals i destinacions

 **multicapacitats**

 Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa  
i Treball

