

# DECÀLEG



COM FER-LOS  
MÉS ATRACTIUS  
PER A LES  
FAMÍLIES

## PER A MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS



**turístic**  
en família





## ANTECEDENTS

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona impulsa, en el marc de l'operació Patrimoni Cultural del Projecte d'Especialització i Competitivitat Territorial TurisTIC en família, un estudi d'investigació qualitativa amb famílies que tenen infants i agents culturals del territori. L'objectiu és disposar d'informació sobre les necessitats del públic familiar que visita els diferents actius culturals, que serveixi com a base per a caracteritzar les estructures i serveis del turisme cultural en família a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

El PECT TurisTIC en família és un projecte de recerca i innovació que busca la generació d'iniciatives i creació de noves tendències en l'àmbit del turisme familiar a la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

El projecte està cofinançat pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional de la Unió Europea, en el marc del Programa operatiu FEDER de Catalunya 2014-2020. Objectiu d'inversió en creixement i ocupació.

L'Operació Patrimoni Cultural, vol aconseguir que la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre esdevinguin dues destinacions de referència per les experiències que ofereixen en relació amb el patrimoni, tot creant una xarxa d'enclavaments i nuclis monumentals on, mitjançant diversos recursos, es potenciï la visita de les famílies.

Aquests recursos han de generar una vivència única i diferencial, que posicioni la destinació com a referent internacional de gestió integrada i orientada a les emocions que evoca el patrimoni, entre els segments familiars.

Per tal de generar una visió estratègica especialitzada envers el públic familiar, es proposa la creació d'un decàleg de recomanacions que afavoreixen l'experiència singular i vivencial del visitant i la generació de records memorables en els actius patrimonials de les nostres destinacions.

## OBJECTE

El Decàleg incorpora deu punts clau per fer a fer més atractius per a les famílies els museus i els equipaments culturals de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.

Es tracta d'un document que recull les principals tendències del turisme familiar, així com les necessitats identificades a les entrevistes, reunions de grup i tallers de cocreació on tant famílies com experts del sector cultural han participat de forma activa al llarg del projecte.

En concret vol:

- Identificar les principals necessitats de les famílies en relació amb les visites als museus i equipaments culturals per millorar-ne la seva acollida.
- Donar veu a les famílies posant-les al centre de l'experiència i promoure la seva participació i implicació amb els museus de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre.
- Incloure les opinions i la visió dels nenes i nenes en la gestió dels museus com a usuaris, prescriptors i futurs visitants o col·laboradors dels equipaments culturals de les nostres destinacions turístiques.
- Esdevenir una guia de recomanacions que doni suport als espais culturals en la conceptualització, estructuració i disseny de noves activitats i productes adreçats al públic familiar.

El Decàleg vol ser una eina pràctica que generi una visió estratègica entre els agents turístics i culturals de la Costa Daurada i les Terres de l'Ebre pel desenvolupament d'un model de turisme familiar cultural en què les famílies siguin les autèntiques protagonistes.

# LES FAMÍLIES VOLEN...



1

INFORMACIÓ  
PRÀCTICA SOBRE  
LES VISITES



2

DESCONNECTAR I  
CONNECTAR AMB  
L'EXPERIÈNCIA



3

SENTIR-SE  
COM A CASA



4

ESPAIS ADAPTATS  
PER A TOTHOM



5

PARTICIPAR  
I EMOCIONAR-SE



6

CONTINGUTS  
DIDÀCTICS  
I ENTENEDORS



7

VIATJAR EN  
EL TEMPS



8

INTERACTUAR  
AMB ELS ESPAIS  
I LES HISTÒRIES



9

COMBINAR  
DIFERENTS TIPUS  
D'ACTIVITATS



10

VISITES DINÀMIQUES  
AMB RITMES  
DIFERENTS





# 1 INFORMACIÓ PRÀCTICA SOBRE LES VISITES



Les famílies necessiten disposar d'una informació pràctica prèvia que els ajudi a preparar la visita i que vagi més enllà dels horaris o les edats recomanades.

També necessiten informacions concretes que les ajudin a minimitzar imprevistos durant el recorregut. És convenient informar d'aspectes relacionats amb les condicions de l'equipament que els permetin prendre decisions per tenir una visita confortable: el tipus de roba i calçat més adient, o conèixer si disposaran de fonts d'aigua al llarg de la visita, entre altres aspectes.

## ALGUNES IDEES

- Els formats audiovisuals són molt atractius. Posar a l'abast dels potencials visitants petits vídeos en format *teaser* permet explicar què s'hi trobaran i els aspectes que han de tenir en compte.
- Les recomanacions directes d'altres usuaris aporten molta confiança i credibilitat. Es poden difondre vídeos d'altres famílies explicant la seva experiència com a eina per promocionar les visites.

# 2

## DESCONNECTAR I CONNECTAR AMB L'EXPERIÈNCIA



Les primeres impressions són les més importants. L'espai de benvinguda ha de ser agradable i facilitar la immersió, mitjançant estímuls audiovisuals que despertin la curiositat i la motivació per gaudir de la visita. Comptar amb un espai previ a la visita ajuda les famílies a situar-s'hi i a preparar-se emocionalment per connectar amb l'experiència.

### REFERÈNCIES INSPIRADORES

- El centre d'interpretació de la pedrera romana del Mèdol o el nou centre de visitants del Monestir de Poblet.
- Els vídeos introductoris d'algunes de les atraccions de PortAventura World, com per exemple el *Furius Baco*.

# 3

## SENTIR-SE COM A CASA



Una bona benvinguda és la millor manera de començar l'experiència. Oferir una beguda, personalitzar la rebuda i expressar l'agraïment per la visita són accions que permeten crear les condicions de familiaritat i confort que predisposen les famílies a gaudir plenament de l'experiència.

Cuidar el turisme local és clau. Els programes de fidelització amb accions de promoció i difusió, especialment adreçades a la població local, permeten singularitzar la relació amb aquest públic. Enfortir els vincles amb els visitants locals és una estratègia que garanteix comptar durant tot l'any amb un públic fidel i compromès, que alhora esdevé el millor ambaixador i prescriptor dels equipaments culturals.

### ALGUNES IDEES

- Per facilitar l'exploració i descoberta en família dels diferents espais es pot oferir un paquet de benvinguda relacionat amb l'exposició o instal·lació, que inclogui articles i materials divertits.
- Incorporar punts de contacte durant el recorregut per poder connectar directament amb el personal facilita l'acompanyament.
- Les famílies són diverses i multigeneracionals. Trobar espais còmodes on poder descansar i relaxar-s'hi, tal com es fa a casa, és una manera de fer-los sentir acollits i benvinguts.

### REFERÈNCIES INSPIRADORES

- Les motxilles d'activitats per a famílies dels museus britànics dissenyades per connectar millor amb les exposicions, com les del *British Museum*.

# 4

## ESPAIS ADAPTATS PER A TOTHOM



Les famílies necessiten recórrer sense entrebancs, de manera còmoda i en llibertat, els espais museístics i equipaments culturals. Cal comptar amb zones que s'adaptin a les necessitats de tots els membres, on els cotxets infantils siguin benvinguts i on la tecnologia s'integri de manera natural.

### ALGUNES IDEES

- Les pantalles interactives permeten a les famílies accedir a informació sobre allò que observen i visiten de manera autònoma. Això fa que disposin d'informació quan la necessiten i puguin escollir el seu propi ritme a l'hora de fer la visita.
- L'adaptació dels espais per a tota la família requereix comptar amb zones còmodes i específicament habilitades que cobreixin necessitats concretes: espais per a la lactància, canviadors mixtos per al canvi de bolquers dels nadons, i ambients i mobiliari dissenyats pel descans de la família.



# 5 PARTICIPAR I EMOCIONAR-SE



Per aconseguir que les famílies gaudeixin d'una experiència òptima i completa s'ha de facilitar l'exploració i descoberta en família dels diferents espais.

Les persones que reben i acompanyen les famílies als espais culturals han de propiciar la motivació, aconsellar les famílies i fer-les participants de la visita de manera activa.

A més de la dinamització de la visita, les famílies també han de poder triar el seu grau d'implicació i decidir autònomament com volen relacionar-se amb l'equipament cultural. És important que puguin expressar la seva opinió sobre els continguts i els diferents aspectes de l'experiència.

## ALGUNES IDEES

- El disseny d'itineraris que inclouen el joc facilita l'exploració autònoma i activa de les famílies.
- Per aconseguir la motivació i la implicació de les famílies durant les visites és necessari comptar amb guies que utilitzin un llenguatge proper i que facilitin la connexió amb l'espai, establint un diàleg emocional i amable amb l'equipament.
- Els equipaments poden oferir eines per rebre la valoració dels usuaris i també per fer preguntes i suggeriments.



# 6

## CONTINGUTS DIDÀCTICS I ENTENEDORS



Les famílies volen aprendre d'una manera lúdica i pedagògica. Els pares i mares troben en el personal el millor aliat per mantenir l'atenció dels més petits, tot despertant la seva curiositat a través de la participació i des d'un llenguatge amè i entenedor.

Habilitats com l'expertesa, l'empatia, la passió i l'orientació a l'educació són les més valorades pel públic familiar.

### ALGUNES IDEES

- Incorporar els continguts i dinàmiques de les activitats programades per a les escoles a les visites en família.

# 7

## VIATJAR EN EL TEMPS



Les famílies volen transportar-se a diferents èpoques a través d'elements quotidians que els ajudin a imaginar, conèixer i entendre la història.

Tocar, experimentar o participar d'un taller són activitats que creen un vincle emocional amb la visita i generen records memorables en família.

### ALGUNES IDEES

- Disposar de disfresses i accessoris per aconseguir les millors instantànies.
- Organitzar tallers que permetin conèixer els materials utilitzats a les obres i crear rèpliques per endur-se a casa com a record.
- Les imatges que mostren "l'abans i el després" són un estímul molt simple per exemplificar el pas del temps.

# 8

## INTERACTUAR AMB ELS ESPAIS I LES HISTÒRIES



Les famílies cerquen una experiència immersiva que els permeti interactuar amb l'espai de manera multisensorial.

El públic familiar té especial interès a descobrir la cultura a través de la gent i el poble com a protagonistes. Esperen escoltar històries que els transportin a la quotidianitat d'altres èpoques i que activin la imaginació dels infants.

Poder manipular elements representatius d'altres èpoques completa i enriqueix l'aprenentatge dels més menuts, immersos en l'etapa dels "per què" i "per a què".

### ALGUNES IDEES

- Organitzar visites teatralitzades o activitats de recreació històrica perquè les famílies experimentin la història d'una manera única i vivencial.
- Recursos com la música i els sons ambientals ajuden a connectar amb l'experiència.



# 9

## COMBINAR DIFERENTS TIPUS D'ACTIVITATS



Les famílies volen poder complementar el coneixement més formal i contemplatiu amb activitats variades i diverses per participar de les visites d'una manera dinàmica i activa.

El públic familiar demanda activitats dissenyades per a tota la família on tant adults com nens puguin formar-ne part.

### ALGUNES IDEES

- Implementar activitats amb un cert component competitiu, com les gimcanes o els *escape rooms*, desperten l'interès dels nens i les nenes que es troben en l'etapa de cerca de reconeixement.
- Oferir tallers experimentals. Aquest és un recurs molt ben valorat per les famílies.

# 10

## VISITES DINÀMIQUES AMB RITMES DIFERENTS



És important que les activitats garanteixin un ritme amb el qual les famílies se sentin còmodes. El temps d'atenció dels petits és limitat i és necessari adaptar les propostes familiars.

Habilitar punts de sortida o rutes alternatives durant la visita són aspectes que les famílies valoren molt positivament, ja que els ajuden a organitzar-se i a fer els descansos necessaris.

Les famílies i, especialment els més menuts, agraeixen que se'ls reconegui el seu interès i la seva participació.

### ALGUNES IDEES

- Els jocs de pistes són un recurs que facilita la descoberta autònoma de les exposicions i permet adaptar el ritme a les necessitats de cada grup familiar.
- Senyalitzar els punts de sortida on poder descansar de la visita sempre que es necessiti afavoreix els canvis de ritme que les famílies requereixen.
- Entregar un obsequi, ja sigui per haver fet una activitat, o bé per haver completat la visita i haver entès el contingut que s'hi oferia.



**GRÀCIES  
PER PENSAR  
EN NOSALTRES**



**turístic  
en família**

