

ANÀLISI DE LA PERCEPCIÓ EMOCIONAL D'UN DESTÍ TURÍSTIC

Anàlisi qualitatiu aplicat al cas del Memorial
als atemptats de l'11 de setembre de 2001



En el marc internacional, marcat per atacs terroristes aleatoris a països considerats 'segurs' com poden ser França, Anglaterra o Bèlgica, ha donat un canvi en la perspectiva de seguretat del viatger. Malgrat això, l'atemptat que va marcar l'inici d'aquest cicle on les destinacions segures també poden ser un objectiu, van ser els atemptats de l'11 de Setembre als Estats Units

TREBALL DE FI DE GRAU

Convocatòria de Juny

Carrera Castellano, Ariadna



UNIVERSITAT DE GIRONA

Facultat de Turisme i

Relacions Públiques

Carrera en Turisme

Tutora: Zerva, Konstantina

INTRODUCCIÓ

Un dels principals requisits que ha de complir una destinació perquè els viatgers l'escollin, és la seguretat. Aquesta representa un element important en l'elecció del destí, i així es demostra quan destinacions amb problemes de seguretat —com podria ser una guerra—, pateixen una davallada en les seves arribades de turistes.

No obstant això, el marc internacional, marcat per atacs terroristes aleatoris a països considerats 'segurs' com poden ser França, Anglaterra o Bèlgica, ha donat un canvi en la perspectiva de seguretat del viatger. Malgrat això, l'atemptat que va marcar l'inici d'aquest cicle on les destinacions segures també podien ser un objectiu, van ser els atemptats de l'11 de Setembre de 2001 als Estats Units.

Aquests atemptats han suposat un abans i un després en molts camps, com l'aviació civil, la percepció de la seguretat, entre d'altres. Així mateix, un canvi en el sector turístic. Resulta curiós l'evolució turística que ha patit el World Trade Center de Nova York.

Quan encara estaven les Torres Bessones, el WTC ja funcionava com un espai turístic però lluny de ser un dels més rellevants de la ciutat. De fet, inclús ciutadans nord-americans no sabien que era el World Trade Center¹. No obstant això, un cop es van produir els atemptats, s'ha anat creant tota una infraestructura turística al voltant d'aquests esdeveniments. Es podria dir que ha sigut una mutació similar a la que han patit camps de concentració on, un lloc marcat per una tragèdia ha esdevingut un espai turístic.

El *National September 11 Memorial Museum* commemora els atemptats a través de murals, exposicions i missatges amagats en les infraestructures. Aquest espai ha esdevingut a ser el segon més visitat de la ciutat de Nova York, podent-se catalogar com a *must see*, i sent conegut més enllà de les fronteres.

¹ El testimoni al que es fa menció es troba en escrit en el següent blog: Vicky (blog: Buddy the traveling monkey)(2015). *Visiting the September 11 Memorial in New York City*. Data de la consulta: 04 d'abril de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.buddythetravelingmonkey.com/visiting-september-11-memorial-new-york-city/>

OBJECTIUS

Aquest treball de fi de grau intenta donar resposta a un seguit de qüestions plantejades al voltant de la relació entre el turisme i el terrorisme. El seu principal objectiu és la interpretació emocional d'un destí on va succeir un acte terrorista de gran impacte, com és l'11 de setembre, a través dels blogs dels visitants. Per tal d'aconseguir això es realitzarà una anàlisi qualitatiu del *storytelling* de diversos blogs que relatin la seva experiència en visitar el *11S Memorial Site* a la ciutat de Nova York (Estats Units).

A través aquesta anàlisi es pretén esbrinar les convergències i divergències entre els blogs escrits per nord-americans (Entesos com aquells que són d'Estats Units) i aquells escrits per viatgers d'altres països i nacionalitats. En l'actualitat resulta evident la importància dels blogs com a eina de promoció turística dintre de les TIC. És aquesta una de les raons per les quals les destinacions hi estan invertint tants esforços. De fet, s'espera que en un futur hi hagi una professionalització general dels blogs turístics, gràcies a l'excel·lent resultat que estan tenint en el sector².

Així doncs, resulta interessant llegir les opinions d'aquells que han pogut viatjar al lloc i extreure les sensacions que van viure a l'estar-hi. Una de les millors maneres de poder extreure dita informació és a través del *storytelling*, el qual ens permet analitzar com els bloggers presenten el destí.

Per altra banda, el suport del context teòric del treball, pretén aconseguir reunir i concretar punts que uneixen turisme i terrorisme, basant-se en la literatura acadèmica disponible. De la mateixa manera, exemplificar altres ocasions en les quals el terrorisme ha afectat al sector turístic; bé per l'atac a una infraestructura turística com a una zona amb una alta freqüentació de turistes o similars. De la mateixa manera, proporcionar una base per poder entendre l'anàlisi dels *storytelling digitals* enfocats a un vessant més turístic.

² Grupo Tysgal – TYS MAGAZINE (2014). *El creciente auge de los blogs y las redes sociales en la promoción turística*. Categoría: Turismo; publicación: 13 de setembre de 2016. Data de consulta: 4 de Maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.tysmagazine.com/creciente-auge-los-blogs-las-redes-sociales-la-promocion-turistica/>

CAPÍTOL 1. EL TURISME

El turisme en l'actualitat

Cada vegada és més evident el paper que juga el turisme en el món actual. Segons les últimes dades de l'Organització Mundial del Turisme (d'ara endavant OMT), el sector turístic va representar un 7% de les exportacions mundials, un total 1,5 bilions de dollars (\$). De la mateixa manera, el turisme és el 10% del PIB mundial si se sumen l'efecte directe, indirecte i induït. Així mateix és una indústria clau en la creació de llocs de treball, perquè 1 de cada 11 estan relacionats amb turisme.

Si aquestes xifres les dividim entre les 5 regions en les quals la OMT organitza el trànsit turístic, ens trobem que les regions d'Europa i Àsia i el Pacífic són les que van obtenir més arribades i ingressos internacionals l'any 2016. Molt a prop es troba la regió d'Amèrica i a força distància, les regions d'Àfrica i Orient Mitjà.

Centrant-nos en el cas d'Europa, sent aquesta la regió més important a escala global, el turisme ha esdevingut un important sector en els diferents països (OMT, 2016).

El país amb més ingressos dintre del Mediterrani és Espanya, seguit d'Itàlia, Turquia i Grècia. Si ens fixem en les seves economies, el turisme representa més d'un 10% en el seu PIB nacional, alguns, com és el cas de Grècia, estan a prop del 20%.

Amb les anteriors dades, queda demostrat la importància del turisme en el context actual. És per això que les destinacions —especialment aquelles on el turisme és freqüent—, inverteixen esforços (traduïts en campanyes de *marketing*, millora de les infraestructures, entre d'altres) per a la satisfacció del potencial turista. No obstant això, què busca el turista a l'hora d'escollir un destí o un altre?

L'atractiu d'un destí és el reflex de la imatge que es tingui d'aquest mateix, és a dir, la percepció de la capacitat que tingui el destí per satisfer les necessitats i desitjos d'oci del turista (Pons García, R., Morales Morales, L., Díaz González, Y.; 2007). Però què podem entendre per necessitats?

Abraham Maslow, a la seva obra *A Theory of Human Motivation* (1943), va definir el que avui coneixem com la piràmide de Maslow. Una teoria força acceptada sobre com es distribueixen les necessitats humanes. La piràmide es distribueix en 5 fases:

1. Necessitats fisiològiques: respirar, menjar, descansar, entre d'altres.
2. Seguretat.
3. Afiliació: amistat, afecte, entre d'altres.
4. Reconeixement.
5. Autorerealització.

Basant-nos en aquesta piràmide, a l'hora d'escollir un destí, el primer que fa el turista és cobrir les seves necessitats fisiològiques: buscant un hotel on descansar, restaurants on poder menjar (que inclús pot ser el mateix hotel), etc. Seguidament apareix la seguretat, portant-nos a la rellevància d'aquest element quan pensem un destí al que viatjar.

Segons una enquesta realitzada a 38 persones de diferents països l'any 2011 per la Federació Internacional de l'Automòbil –FIA–, la seguretat és el factor que més importància té a l'hora d'escollir un destí. Podem deduir que això ha augmentat a causa dels recents atacs terroristes a diferents ciutats considerades com “segures” –sigui el cas de París o de Brussel·les– i a l'amenaça i por col·lectiva que es viu.

La percepció de risc

En el turisme, el risc ha sigut definit a partir de com es percep i és experimentat pels turistes durant el procés de compra i consum dels serveis turístics a la destinació (Tsaur, Tzeng, and Wang, 1997). No obstant això, la literatura suggereix que per poder definir la percepció de risc primer hem de considerar un seguit de variables socials, culturals, psicològiques, entre altres. Dit d'una altra manera, es tracte d'un assumpte molt subjectiu.

Tal com es menciona a l'assaig de Reisinger i Mavondo (2005), Schiffman & Kanuk van definir 7 tipus de risc, sent aquesta els que figuren a continuació:

- **Financer.** Perdre o malgastar els diners per insatisfacció en els serveis.
- **Funcional.** No oferir beneficis als clients o satisfer les seves necessitats i/o demandes.
- **Físic.** Infringir una lesió o una malaltia al turista.
- **Social.** Perdre estatus social i persona, semblar fora de moda.
- **Psicològic.** Perjudici a la imatge pròpia i/o reflectir una imatge de poca personalitat.
- **Satisfacció.** No proporcionar la satisfacció adequada.
- **Temps.** No realitzar les peticions a temps, tardar massa i/o perdre el temps.

D'entre aquestes 7 categories, Sonmez i Graefe (1998a) van extreure que financer, psicològic, satisfacció i temps eren aquelles que més es relacionen amb el turisme.

En un altre ordre d'idees, Roehl i Fesenmaier (1992) van fer una primera classificació de la percepció de risc de les destinacions, trobant 3 categories diferents.

- **Risc neutral;** no es considera que el turista o el lloc que es visita impliqui un risc per la seva seguretat. Un exemple seria visitar un país escandinau com Noruega o Dinamarca.
- **Risc funcional;** es consideren raons d'organització, equipament o mecàniques com les principals fonts de risc. Dit d'una altra manera, el risc no és la destinació en si mateixa sinó els camins que utilitzem per poder arribar-hi. Després dels atemptats de l'11S, el transport aeri va ser percebut com a perillós. En aquell context, es podia viatjar a una destinació segura però el mitjà de transport per arribar-hi era on es percebia el risc.
- **Risc local;** la destinació es percep com a perillosa. Exemples d'aquesta categoria són Síria o països africans on s'hi estan lliurant guerres civils de forma pràcticament indefinida.

CAPÍTOL 2. EL TERRORISME

Definicions

Resulta difícil poder definir terrorisme –o que es pot considerar un acte de terrorisme–. De fet, fins i tot l'Organització de les Nacions Unides (ONU d'ara endavant), té certes discrepàncies a l'hora de determinar el terme³. No obstant això, el 1994 van arribar a aquesta definició:

“Actes criminals previstos o calculats per provocar un estat de terror en el públic en general, en un grup de persones o a persones específiques per raons polítiques que sota cap circumstància és justificable, sense importar les consideracions polítiques, filosòfiques, ideològiques, racials, ètniques, religioses o de qualsevol altra natura que pot ser utilitzat per justificar-ho” (Trad.)⁴.

³ Deen, T. (2 de Juliol, 2015) La ONU sigue dividida sobre qué es un acto de terrorismo. *Inter Press Service: Agencia de Noticias*. Data de la consulta: 11 de desembre, 2016. Enllaç disponible a: <http://www.ipsnoticias.net/2015/07/la-onu-sigue-dividida-sobre-que-es-un-acto-de-terrorismo/>

⁴ United Nations General Assembly (1994). *Measures to eliminate international terrorism*. Data de la consulta: 23 de novembre, 2016. Enllaç disponible a: <http://www.un.org/documents/ga/res/49/a49r060.htm>

Malgrat això, aquesta no és l'única definició que trobem per terrorisme. En l'àmbit jurídic, cada país té una definició i un càstig diferent pels actes terroristes. De la mateixa manera succeeix amb la definició que es té a escala militar, lingüística, etc.

Definició Jurídica

A l'Estat Espanyol, el delictes de terrorisme és descrit al *Código Penal Español* de 1995 a l'article 573 on es defineix el següent:

1. "Es considera delictes de terrorisme la comissió de qualsevol delictes greu contra la vida o la integritat física, la llibertat, la integritat moral, la llibertat i indemnitat sexual, el patrimoni, els recursos natural o el medi ambient, la salut pública, el risc catastròfic, incendi, contra la Corona, d'atemptat i tinença, tràfic i dipòsit d'armes, municions o explosius, previstos en el present codi, i l'apoderament d'aeronaus, vaixells o altres mitjans de transport col·lectius o de mercaderies, quan és duent a terme qualsevol de les següents finalitats:
 - a. Subvertir l'ordre constitucional, o suprimir o desestabilitzar greument el funcionament de les institucions polítiques o de les estructures econòmiques o socials de l'Estat, o obligar als poder públics a realitzar un acte o a abstenir-se a fer-ho.
 - b. Alterar greument la pau pública.
 - c. Desestabilitzar greument el funcionalment d'una organització internacional.
 - d. Provocar un estat de terror en la població o en una part d'ella.
2. Es considerarà igualment delictes de terrorisme els delictes informàtics tipificats en els articles 197 bis i 197 ter i 264 a 264 quarter quan els fets es cometin amb alguna de les finalitats a les quals es refereix l'apartat anterior.
3. Així mateix, tindran consideració de delictes de terrorisme la resta de delictes tipificats en aquest Capítol."⁵

En resum, la llei espanyola sentència com a acte de terrorisme totes aquelles accions que atemptin contra l'ordre i la pau pública.

⁵ Ley Orgánica 2/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, de Código Penal, en materia de delitos de terrorismo, BOE 77 § 27177 a 27185. Data de la consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-3440

Dita definició resulta similar a la que dóna el Departament d'Estat dels Estats Units, el qual defineix l'acte de terrorisme de la següent manera:

“Premeditat, violència motivada políticament perpetuada contra població civil per grups subnacionals o agents clandestins, normalment intentant influir en la població” (Trad.).

En conclusió, podem presumir que la majoria dels estats defineixen el terrorisme com aquelles accions violentes, motivades per diverses raons, en contra de la població civil.

Definició Lingüística

Per altra banda, des del vessant lingüístic, La Reial Acadèmia Espanyola defineix el terrorisme de la següent manera:

1. “Dominació pel terror.
2. Successió d'actes de violència executats per infondre terror.
3. Actuació criminal de bandes organitzades, que, reiteradament i per el comú de forma indiscriminada, pretenen crear alarma social amb fins polítics.”⁶

No obstant això, aquestes definicions poden variar completament segons els llocs i l'època en què són redactades.

Objectius i Tipologies

La literatura suggereix que els objectius terroristes són incomprensibles i, per tant, no es poden preveure. No obstant això, Richter i Waugh (1896) van suggerir la classificació dels objectius terroristes en tres grups diferents:

- Objectius de llarg abast o ideològics.
- Objectius de mitjà abast o estratègics.
- Objectius de curt abast o tàctics.

Comencem pels objectius tàctics (o de curt abast). Aquest són aquells que es duen a terme per l'enfortiment de l'organització i que fàcilment es poden reduir a dues accions: robatoris i

⁶ Real Academia Española (2017). *Diccionario de la Lengua Española #terrorismo*. (23a edició). Data de la consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a: <http://dle.rae.es/?id=Zd3L6Oc>

segrestos. L'alliberament de presos és necessari per mantenir la força de l'organització terrorista, així com la moral dels seus membres.

Per altra banda, els objectius estratègics (o de mitjà abast) són aquells amb finalitat més política, utilitzats per aconseguir els objectius finals dels terroristes, generalment classificats en 6 categories: organitzacionals, de publicitat, de càstig, de provocació, de disrupció i d'avantatge instrumental.

Finalment, els objectius ideològics (o de llarg abast) que són tots aquells conceptes que engloba el turisme i que són contraris al que el grup terrorista proclama. L'exemple que posen els autors són els canvis que el turisme genera en una societat (un patró semblant al que succeeix al tercer món) i com aquest canvi en la societat pot generar respostes violentes.

TIPOLOGIES DE BANDES TERRORISTES

Malgrat que, per defecte, les persones sempre pensem en terrorisme amb aquells que lluiten per motius polítics o religiosos, la veritat és que hi ha una classificació més extensa al darrere. En ella s'inclouen diverses tipologies, però aquelles més freqüents serien les següents:

- **El nou terrorisme.** Aquesta modalitat ha aparegut arran dels atemptats del 11S a Nova York. Es caracteritza per l'amenaça d'atacs amb víctimes en massa. Les configuracions dels atacs són noves i creatives. Usualment hi ha una creença religiosa al darrere que legitima l'acció i redefineix les justificacions morals de la violència política. (Shafter, 2015).
- **Nacionalista.** Normalment amb fins polítics, l'objectiu d'aquesta tipologia és defensar una nació i el sentiment de pertinença a aquesta. Usualment busquen eradicar un sistema polític o constituir un país independent.
- **Internacional o global.** En aquesta modalitat se succeeixen un seguit d'atacs de diferent envergadura però que es produeixen en diversos països. En altres paraules, és un mateix grup atemptant en diferents territoris. L'exemple amb més ressò és *Al-Qaida*.
- **Polític.** L'estratègia seguida és crear por entre la ciutadania i el govern per tal d'aconseguir els objectius de la banda. L'exemple més evident que trobem en el context espanyol és ETA, banda que reclamava el reconeixement del País Basc com a país independent i utilitzava la violència armada per poder aconseguir dit objectiu.

- **Econòmic.** Similar als anteriors, però amb finalitats econòmiques. Aquí s’hi podrien englobar màfies que atempten, rapten o extorsionen per tal d’aconseguir no només diners, sinó també per demostrar el seu poder i influències a les autoritats.
- **Religiós.** Terrorisme motivat per la creença que un poder sobrenatural ha sentenciat –i ordenat– l’aplicació de la violència terrorista per una major glòria de la fe. El terrorisme religiós es duu a terme en defensa del fet que els creients consideren l’única i veritable fe. (Martin, 2013).

Com ja s’ha mencionat anteriorment aquestes són les modalitats predominants en els grups terroristes, malgrat que n’hi ha moltes altres. L’Organització Internacional de Policia Criminal (Interpol d’ara endavant) també menciona l’existència d’un terrorisme nuclear i radioactiu, el qual representaria tant la utilització d’armes o artefactes amb dit material com l’atac a infraestructures on es conserva; el terrorisme químic i amb explosius o el bio-terrorisme.

Bandes Terroristes amb més Ressò

El terrorisme és un fenomen que ve succeint de temps ençà. El nombre de bandes terroristes que hi ha hagut al llarg de la història resulta pràcticament impossible de comptabilitzar. S’ha de dir, però, que en el darrer segle, el nombre de bandes ha sigut considerablement elevat. Episodis com les Guerres Mundials o la Guerra Freda van encoratjar la formació d’aquestes bandes.

Algunes d’elles es troben inactives i moltes d’elles han desaparegut amb el pas del temps. No obstant, encara hi ha organitzacions actives i que mereixen atenció. El passat 12 de juliol de 2016, va ser publicat al Diari de la Unió Europea la decisió del consell per l’actualització de la llista de persones, grups i entitats als que se’ls hi aplica les mesures específiques de la lluita contra el terrorisme.

A continuació hi figuren algunes de les més destacables:

- **Organització Abu Nidal (OAN).** Fundada per un membre de l’Exercit d’Alliberació Nacional, aquesta banda buscava la destrucció d’Israel a través de la lluita armada. Declarada com *<l’organització terrorista més perillosa que hagi existit>* pel Departament d’Estat dels Estats Units, la banda es troba actualment inactiva. Malgrat això, els Estats Units i la Unió Europea encara la mantenen a la llista.⁷

⁷ Per trobar més informació sobre l’organització Abu Nidal, és recomana el següent escrit de la mà de Óscar Pérez Ventura, director del Departament d’Anàlisi del Terrorisme de l’Espai Corporatiu de Seguretat i Defensa (ECOSD). L’enllaç figura a continuació: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_investig/2014/DIEEINV05-2014_La_organizacion_Abu_Nidal_OPerezVentura.pdf

- **Partit Comunista de les Filipines (inclòs el <Nou Exèrcit del Poble>).** Principal força comunista del país i amb un dels seus fundadors acusat de terrorisme pels Estats Units i la Unió Europea. El partit, d'ideologia marxista, busca una lluita popular a través de l'actuació armada.
- **Gama'a al-Islamiyya (GI).** Grup egipci que busca enderrocar al govern per constituir-hi l'Estat Islàmic. És aquest mateix grup el causant de la Massacre de Luxor (1997), a més de ser responsable de la mort de milers de víctimes.
- **Hamas (Acrònim de Moviment de Resistència Islàmica).** Organització que té com a objectiu establir un Estat Islàmic a la regió històrica de Palestina. Es declaren com un grup yihadista, nacionalista i islàmic⁸.
- **Hoftadgroep.** Banda terrorista activa als Països Baixos i que busca la ruptura amb la llei holandesa, lluitant contra els enemics de l'Islam. D'ideologia islamista i yihadista, aquesta banda està marcada per la Interpol com una organització formada per joves holandesos amb ascendència nord-africana.

Estudiant les bandes reconegudes per la Unió Europea, la majoria d'elles comparteixen característiques comunes:

- Són d'ideologia comunista.
- Busquen la unificació de l'antiga Palestina sota el nom de l'Estat Islàmic. Relacionat amb això, moltes d'elles actuen en aquesta mateixa zona.
- L'altra àrea on es concentren diverses bandes és Sud-Amèrica, normalment braços armats de partits polítics d'extrema esquerra (tornant a la ideologia marxista).

Comparant amb l'informe del 2009, el nombre de bandes amb les quals la Unió Europea es compromet a perseguir, es redueix considerablement. Així com ho fa el nombre de persones en ordre de recerca i captura.

Els grups mencionats anteriorment també figuren a la llista del 2009. No obstant això, cal remarcar que noms molts famosos també apareixen en aquella llista però en la del 2016. Aquests són:

- **Exèrcit Republicà Irlandès (IRA).** Grups paramilitars de voluntaris irlandesos que buscaven independitzar-se del Regne Unit, inclosa la part que avui en dia es Irlanda del Nord i pertany a la Gran Bretanya. La seva activitat va cessar l'any 2005.

⁸ Autor desconegut (1998). *La Carta fundacional de Hamás. Pacto del Movimiento de Resistencia Islámica (HAMAS) – Palestina*. Data de la consulta: 13 de Febrer de 2017. Enllaç disponible a: <https://es.scribd.com/document/8890802/La-Carta-Fundacional-de-Hamas>

- **Euskadi ta Askatatsuna (ETA).** L'objectiu de la banda era reclamar la independència del Euskal Herria, la qual engloba les Comunitats Autònomes de Navarra, el País Basc i tres regions franceses: Lapurdi, Nafarroa Beherea i Zuberoa. Per aquesta raó, l'àrea d'actuació era a Espanya (principalment) i al sud de França. Va ser considerada una de les bandes més perilloses d'Europa, a més d'una de les més sanguinàries sent que les seves víctimes es conten en milers. Des del 2011, la banda va declarar <El alto al fuego> i, des de llavors, no ha tornat a atemptar.
- **Grupos de la Resistencia Antifascista Primero de Octubre (GRAPO).** Organització terrorista espanyola que tenia com a objectiu sumir a l'Estat Espanyol en un Estat socialista. La sentència de l'Audiència Nacional el 2005⁹ els reconeixia com el braç armat del Partit Comunista Espanyol. D'ideologia extrema esquerra, la banda segueix activa tot i que ha patit una davallada en comparació amb els primers anys en els quals va ser creada (1975). L'últim atac que van provocar va ser l'any 2011.

CAPÍTOL 3. IMPACTE DEL TERRORISME EN LA SOCIETAT TURÍSTICA

Efecte del Terrorisme en les Destinacions

El terrorisme no és un fenomen d'actualitat, sinó que s'ha anat produint des de l'època romana. Són molts els estudis que analitzen com un fenomen de caràcter terrorista afecta la demanda turística d'una destinació i quins són els efectes d'aquest. Basant-nos en la teoria de Pizam (1999), els efectes del terrorisme en la demanda turística en una destinació es deuen a dos variants: la severitat de l'atac i la freqüència.

Fleischer i Buccola suggereixen (Fleischer, A., i Buccola, S., 2002), basant-se en l'anàlisi del turisme en Israel, que la severitat és la variant determinant per la reducció de demanda turística internacional en una destinació. No obstant això, les paraules de Pizam senyalen completament en una altra direcció: "Els actes que resulten de la destrucció en massa de vides i béns, seguits per la pèrdua de vides i anys corporals, tenen un efecte més fort en la demanda turística. Els actes que resulten de la pèrdua de propietat tenen un impacte menor. Com més freqüència tinguin,

⁹ Consejo General del Poder Judicial (30 de junio de 2006). Audiencia Nacional Sala de lo Penal Sección Segunda. Sentencia nº 31/2006 (Jurisprudencia). Sede: Madrid; Roj: SAN 6287/2006 – ECLI: ES:AN:2006:6287. Data de la consulta: 10 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.poderjudicial.es/search/doAction?action=contentpdf&datasematch=AN&reference=86479&links=&optimize=20080730&publicinterface=true>

més intens, extens i prolongat serà el seu efecte en la demanda turística que aquells que són més puntuals” (Pizam, 1999). Així ho demostra en l’estudi realitzat l’any 2002 (Pizam i Fleischer, 2002) on s’analitza el turisme a Israel i es remarca el fet que el factor més important d’afectació de turistes a Israel era la freqüència dels actes terroristes i no el seu nivell de severitat (Pizam i Fleischer, 2002).

Avantatges d’Atemptar contra Turistes

Diversos autors han aportat arguments per explicar el perquè els turistes resulten ser un objectiu atractiu pels grups terroristes. Richter i Waugh (1986) van ser un dels primers a escriure sobre aquest tòpic. Les raons que proposen són basades en el fet que els turistes són estranys en el país receptor. Això facilita la tasca dels terroristes en diferents nivells.

En primer lloc, proporcionen el camuflatge perfecte pels terroristes internacionals, doncs es veuen diferents a la població local i parlen altres idiomes. A més, els turistes poden ser atacats sense crear un sentiment d’amenaça a la població local i, possiblement, el més important, la cobertura mediàtica. Els turistes són vistos com a ambaixadors d’altres països, objectius fàcils.¹⁰ Quan s’ataca a un turista, la premsa immediatament en fa ressò i l’atac cobra una importància internacional. Això ajuda a la promoció de la banda i al predicament dels seus objectius.

En segon lloc, els turistes poden ser vistos com a amenaces per la població local. L’arribada de turistes sempre ve acompanyada de canvis en el país receptor: tant pel que fa als establiments (construcció d’hotels), com d’afluència a les zones turístiques. Això provoca una certa repulsió per part de la població local quan s’arriba a un cert nivell de maduresa del destí i incentiva als terroristes a atemptar contra ells.

Finalment, les zones turístiques, en especial en països desenvolupats, són aquelles que gaudeixen de tota mena de facilitats: bancs, metges o altres serveis que solen ser els millors del país¹¹. A més, gràcies a que els turistes es troben en un entorn fora de la seva zona de confort, solen portar més diners, el que propicia al robatori.

Altres autors suggereixen que el turisme es veu com un reflex de la cultura occidental que pot posar en amenaça la vida tradicional i el patrimoni cultural d’altres civilitzacions. Per aquesta raó,

¹⁰ Richter, L.K., Waugh, Jr., W.L. (1983). Tourism Politics and Political Science: A case of Not So Benign Neglect. *Annals of Tourism Research*, (pg. 313 – 315).

¹¹ Richter, L.K., i Waugh, Jr., W.L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, Vol.7 (4). Pàgines 230-238.

atemptar contra el turisme internacional, especialment sobre els turistes occidentals, pot ser correctament interpretat com una mostra de rebuig a occident, als seus valors i al seu model socioeconòmic.¹²

A més, el turisme és una variant important socioeconòmicament. Els atacs terroristes provoquen un gran descens d'ingressos, la qual cosa té una repercussió directa en els governs. "Això autoritza als terroristes a tenir un avantatge polític davant de les autoritats públiques" (Evans, 2005).

Episodis de Terrorisme en el Turisme

El cas de Luxor

Es tracta d'un dels episodis més coneguts i violents d'actes terroristes que van afectar el turisme. En aquest cas, els fets se situen a Luxor (Egipte), ciutat situada al cantó del Riu Nil i edificada sobre les ruïnes de Tebes. Allà s'hi troben les ruïnes del temple de Luxor, el temple de Karnak o la Vall dels Reis i les Reines, on hi enterraven els faraons. Una de les tombes més famoses i visitades és la del faraó Ramsés II. Resulta evident deduir, doncs, que a causa de l'alt interès arqueològic de les estructures, aquell és un centre de recepció de turistes, un dels més famosos d'Egipte.

L'atac es va produir al Novembre, just abans que comences la campanya d'hivern. A les 9 del matí, membres de la banda extremista islàmica Gamaa Islamiya, comencen a disparar als turistes que accedeixen al lloc. Aquells que estaven moribunds van ser rematats. Seguidament, la banda va segrestar un autobús i va fugir. No obstant, les autoritats els van detenir.

El ministeri de l'Interior egipci va declarar que les víctimes pujaven a 67 morts, 57 dels quals eren turistes: 43 suïssos, 10 japonesos i 4 britànics. Malgrat això, diverses ambaixades, com la d'Alemanya o el Regne Unit, reclamaven que el nombre de víctimes era més elevat.

Aquest incident va suposar un declivi en l'arribada de turistes a Egipte l'any següent. L'any 1997, any en el qual es van produir els fets, el turisme internacional en Egipte era de 3.500 milions de

¹² Moral Martín, P., (2016). *El impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo*. Instituto Español de Estudios Estratégicos (Documento de opinión). Data de la consulta: 10 de Maig de 2017. Enllaç disponible a: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEO76-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf

visitants. L'any següent, 1998, va baixar a 3.200 milions¹³. Això suposa un descens en l'economia del país doncs, recordem, el turisme és la principal font d'ingressos d'Egipte.

El Cas de París

França potser ha sigut un dels països més castigats pels recents atemptats a tota la zona europea. Després de l'atac al setmanal satíric "*Charlie Hebdo*", la capital francesa va patir un dels atemptats més greus de la seva història.

El 13 de novembre de 2015, 6 atacs simultanis es van produir en un marge de 3 hores a diferents espais de París. Això va provocar una suma de 352 ferits, 99 d'ells en estat crític i 130 morts¹⁴.

Les explosions van succeir als següents espais:

Saint Denis, als voltants de l'estadi de França, on es disputava un partit de la selecció francesa contra l'alemanya i on entre els assistents es trobava el president de la república francesa, François Hollande.

A més de l'atac a l'estadi –on van produir-se 3 explosions–, també es van produir tirotejos als restaurants '*Le Petit Cambodge*', '*Le Carillon*' i els locals '*Belle Équipe*', *Boulevard Fontaine* i la sala d'espectacles *Bataclan*. En el mapa que figura a continuació, es poden apreciar els fets marcats sobre el mapa de París:



[Font 1] Mapa on s'il·lustren la cadena d'atemptats produïts a París (França) el 13 de novembre de 2017. En color taronja es representen aquells que es van produir en dates anteriors. Font: El Mundo España, elaboració pròpia.

¹³ The World Bank Group (2016) *International tourism, number of arrivals #Egypt, Arab Rep.* Data de consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a <http://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.ARVL?locations=EG>

¹⁴ Segons dades extretes de la següent notícia: Hernández Velasco, I. (Actualització 14/11/2015). Atentados en París: 130 muertos y 352 heridos. *El Mundo: Atentados en París – El peor ataque de la Historia de Francia*. Data de la consulta: 14 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.elmundo.es/internacional/2015/11/14/56475867268e3edf198b45d6.html>

Entre les víctimes es trobaven persones de diverses nacionalitats, malgrat que la majoria eren francesos. Així mateix, 7 dels autors que van duu a terme els fets van morir.

El Cas de Brussel·les

El 22 de març de 2016 es va produir un doble atemptat contra el que es considera el cor de la Unió Europea, Bèlgica, doncs allà és on es troben les oficines de la Institució. Les víctimes estan xifrades a 35 persones, dues d'elles terroristes autors dels atemptats¹⁵.

L'atac es va centrar a l'Aeroport de Brussel·les-Zaventem, un dels aeroports més grans i concorreguts d'Europa, on es van produir dues explosions –posteriorment es va trobar una tercera bomba que no va explotar–. Una hora després de l'atac contra Zaventem, una altra bomba va explotar a l'estació de Maelbeek, la qual està força pròxima a les Institucions de la Unió Europea. Hores més tard es va trobar una altra bomba a un habitatge al barri de Shaerbeek.

Segons declaracions del Primer Ministre Belga, ja es temia pel perill d'atac contra el país. De fet, Bèlgica va activar el màxim nivell d'alerta antiterrorista després dels atemptats a París.

CAPÍTOL 4. ELS ATACS DE L'11 DE SETEMBRE DE 2001

L'atac a les Torres Bessones, junt amb el produït al Pentàgon i un quart avió, frustrat, que tenia com a destí el Capitoli dels Estats Units, creen el que es denomina com els atemptats del 11S. El nom són els acrònims de la data dels successos, 11 de setembre de 2001. Aquesta sèrie d'atacs és considerada la més greu després dels fets succeïts a la Segona Guerra Mundial.

El *modus operandi* va ser el segrest d'avions comercials (Civils) que enlairaven de diversos aeroports. Dos d'ells van impactar contra cada una de les Torres Bessones, situades al World Trade Center de Nova York (illa de Manhattan). Un tercer va impactar contra el Pentàgon (Washington), on es troben les oficines del Departament de Defensa dels Estats Units. Per últim, el quart avió tenia com a destí el Capitoli, on es troben les cambres del congrés i el senat. No obstant això, aquesta última aeronau no va aconseguir el seu objectiu gràcies a la intervenció dels passatgers d'aquell vol.

¹⁵ El balance de fallecidos en los atenta dos de Bruselas se eleva a 35 tras la muerte de cuatro heridos. *El Mundo: Atentados en Bruselas*. Data de la consulta: 14 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.elmundo.es/internacional/2016/03/28/56f8fa5646163f3b1a8b4584.html>

En un primer moment, l'auditoria dels fets es va atribuir al Grup per l'Alliberació de Palestina¹⁶. No obstant això, el verdader autor dels fets era el grup terrorista Al-Qaida. Aquesta banda té una ideologia yihadista, per tant lluita per motius religiosos i polítics. La banda, liderada en aquell moment per Osama Bin Laden, va organitzar els atacs del 11S per redimir als Estats Units pel seu suport militar a Israel i per l'ocupació de la península aràbiga i l'agressió al poble d'Iraq¹⁷.

Els costos dels atacs, calculats per l'Institut per l'Anàlisi de la Seguretat Global (IAGS en les seves sigles en anglès) se situen a més de 100 bilions de dòlars. A continuació hi figuren amb més detall:

Pèrdues pels 4 avions civils	385 milions	Pèrdua directa de llocs de treball	17 bilions
Destrucció i reparació dels edificis del WTC	Entre 3 i 4,5 bilions	Pèrdues per la ciutat de Nova York	95 bilions
Danys en el Pentàgon	Més de 1 bilió	Pèrdues per les asseguradores	40 bilions
Costos de neteja	1,3 bilions	Pèrdues pel tràfic aeri	10 bilions
Danys en la propietat i infraestructures	Entre 10 i 13 bilions	Caiguda del mercat global	Incalculable

[Font 2]. Creació pròpia amb dades extretes del IAGS, on es mostren les pèrdues (Calculades en \$) que van suposar els atemptats del 11S.

La idea va ser de Khalid Sheikh Mohammed, qui ja estava sota la sospita i la vigilància del govern dels Estats Units per l'atemptat que es va produir a les Torres Bessones l'any 1993. La preparació de l'atac va ser d'entre 2 o 3 anys i operada per membres de la cèl·lula d'Hamburg (Alemanya).

En un primer moment es va considerar segrestar 10 avions, els quals impactarien sobre seus de la CIA i l'FBI, edificis alts a la ciutat de Nova York i Seattle, a més dels edificis estratègics del govern dels Estats Units com la Casa Blanca i el Capitoli. No obstant això, tants objectius es va considerar inviable i es va reduir a 5: Torres Bessones, Capitoli, Pentàgon i Casa Blanca.

¹⁶ Canal de juandibetis (2016). *Informativos Antena 3 – 11-septiembre- 2001 (Completo) (11S)* [vídeo]. Data de la consulta: 28 de Maig de 2017. Enllaç disponible a: <https://www.youtube.com/watch?v=WSfLcGUcNhU>

¹⁷Desconegut; periodista de Grupo Últimas Noticias (2014). 11 datos curiosos acerca del 11 de septiembre de 2001: En el atentado contra el World Trade Center de Nueva York, Al-Qaeda gastó medio millón de dolares. *El mundo: Economía & Negocios*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.elmundo.com.ve/noticias/actualidad/noticias/11-datos-curiosos-acerca-del-11-de-septiembre-de-2001>

Suposadament hi havia d'haver un cinquè avió, però el pilot d'aquest va ser detingut a la frontera pel departament d'immigració. Aquest hauria sigut el que hagués impactat contra la Casa Blanca¹⁸.

Les conseqüències d'aquests atemptats van tenir una repercussió internacional. Després del 11 de Setembre, els Estats Units va començar una campanya en contra el terrorisme amb la invasió d'Afganistan, amb el Regne Unit i Espanya com a principals aliats, al·legant que el govern estava amagant a Bin Laden. Seguidament, es va procedir a la invasió d'Iraq, dient que el país amagava armes de destrucció massiva. El conflicte a Iraq encara continua avui en dia, sent així que s'hi viu un estat de Guerra no Declarada que, segons dades de l'Institut d'Estudis Internacional Watson, ha pres la vida a més de 134.000 civils¹⁹.

Repercussions en l'Àmbit Turístic

A diferència de la majoria d'atemptats que es coneixen, aquests van ser produïts per aeronaus. Els avions guarden una estreta relació amb el sector turístic, a causa del moviment que el turisme implica. Per aquesta raó, després del 11S, l'impacte en el turisme resulta fatídic.

Estats Units

Sent aquest el país atacat, els efectes s'incrementen. Malgrat això, remarcar que les conseqüències van ser globals.

En primer lloc, es va incrementar la seguretat en totes les estacions, aeroports i infraestructures de transports arreu del país mitjançant més controls aleatoris i mesures de seguretat. De la mateixa manera, museus, parcs temàtics i empreses també van incrementar la seva seguretat.

En segon lloc, va haver-hi un augment de presència policial i militar a les fronteres amb Mèxic, en especial per frenar el tràfic de drogues, i amb Canadà. No obstant això, la caiguda dels mercats era previsible i inevitable.

¹⁸ National Commission on Terrorist Attacks (2004). *Outline of the 9/11 Plot: Staff Statement No. 16*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: https://www.9-11commission.gov/staff_statements/staff_statement_16.pdf

¹⁹ Desconegut (2013). La guerra del Irak costó 1,3 billones a EEUU y mató a 134.000 civiles: El estudio 'Los costes de la guerra' deja claro que lo miles de millones de euros destinados a la reconstrucción no han logrado su objetivo. *Europa Press*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.europapress.es/internacional/noticia-guerra-irak-coste-13-billones-eeuu-mato-134000-civiles-20130314193336.html>

El més castigat va ser el mercat aeri. Per ordres del govern federal dels Estats Units, el cel es va tancar durant dos dies després dels atemptats. Això va repercutir en les companyies amb pèrdues de 100 milions de dòlars. La setmana següent, les pèrdues se situaven entre 1 i 2 bilions de dòlars. Un mes després, les companyies es varen veure obligades a acomiadar personal. En una situació similar es troben les companyies de serveis de suport, tals com els càterings servits durant els vols. Aquestes també es van veure obligades a acomiadar personal per la baixada en la demanda. De la mateixa manera que les línies aèries americanes van patir aquesta crisi, la repercussió es remet a aquelles internacionals que hi tenien enllaços. Exemples són British Airways o Lufthansa.

La indústria hotelera també va patir declivis durant els 3 mesos següents a l'atac. Les reserves es van reduir entre un 20 i un 50%. Això va provocar que molts utilitzessin descomptes, promocions o paquets per tal d'atreure clientela. Un mes després del 11S, les pèrdues en la indústria hotelera sumaven al voltant de 2 bilions de dòlars (Tan, 2001a). Fins i tot els casinos van sortir perjudicats en aquesta situació. Las Vegas, el paradís de l'entreteniment i jocs d'atzar per excel·lència, va perdre un 50% en patrocini.

Per altra banda, tots els beneficis que es podien extreure d'esdeveniments esportius, tals com partits de futbol, també es van esfumar. Una setmana després dels atacs, tota mena d'esdeveniments de caràcter esportiu van ser posposats a dates futures. En alguns casos, un any després (Goodrich, 2002).

Finalment, la més perjudicada de la situació va ser la borsa americana (*US stock market*). 5 dies després dels atacs, va patir la pitjor baixada des de la Gran Depressió (1933). Les pèrdues es varen situar en 1,4 trillions de dòlars.

Com a resultat de l'impacte advers en la indústria de les aerolínies dels Estats Units, el Govern Federal dels Estats Units va aprovar un parquet de 15 bilions de dòlars per tal d'ajudar a la indústria. 5 bilions d'aquesta suma es varen prestar en efectiu (Ajuda directa), mentre que els 10 restants van ser en forma de garanties de préstecs (Goodrich, 2002).

No obstant això, és convenient mencionar que alguns articles van patir l'efecte contrari. Les seves vendes es van disparar després dels atemptats. Entre ells figuren: banderes dels Estats Units, walkie talkies, assegurances de vida i, resulta curiós, però també l'aigua envasada. Això va ser a causa de la por que es tenia que els terroristes intoxicassin l'aigua municipal.

Internacional

Com ja s'ha dit anteriorment, companyies aèries que tenien connexions amb companyies americanes, també van patir pèrdues. A més, el govern americà va animar als seus ciutadans a no

viatjar a països com Afganistan o Iraq (Taula 1 apareixen tots aquells països que haurien d'evitar viatjar). Per aquesta raó, els països que hi figuren també van patir una davallada en els seus beneficis procedents del turisme.

Taula 1. Països que els ciutadans nord-americans haurien d'evitar	
Afganistan	Israel
Albània	Libèria
Algèria	Libà
Angola	Líbia
Burundi	Macedònia
Bòsnia & Hercegovina	Nigèria
República Centre Africana	Pakistan
Colòmbia	Serra Lleona
República Democràtica del Congo	Illes Salomon
República Federal de Iugoslàvia	Somàlia
Guinea – Bissau	Sri Lanka
Indonèsia	Sudan
Iran	Tadjikistan
Iraq	Yemen

[Font 3]; (Goodrich, 2002). Taula on es representen aquells països que el govern estatunidenc va recomanar als seus habitants no viatjar-hi, un cop van succeir els atemptats dels 11S.

CAPÍTOL 5. LES NOVES EINES DE LA COMUNICACIÓ

Els blogs i el seu Storytelling

[Font 4]

Podríem definir el storytelling com “Art de descriure esdeveniments reals o imaginaris amb paraules, fotografies o àudio” (Akgün, A.E., Keskin, H., Ayar. H & Erdogan, E., 2015). D’acord amb Pellowski (1990), hi ha 7 teories sobre l’origen del storytelling en base a les disciplines que ho han estudiat. Aquí s’inclouen antropologia, arqueologia, folklore, filosofia, semiologia, lingüística i la disciplina de la literatura.

A través de la literatura podem arribar a distingir que hi ha diferents classes de storytelling – depenent de la ciència des d'on s'utilitza–, però la nostra atenció recau en el storytelling de viatges i el digital.

Tal com comenten Alexander i Levine²⁰ en el seu assaig, el terme de storytelling digital és força recent i manquen les definicions. No obstant això, ells proposen la següent: “Explicar històries utilitzant els instruments de les pàgines 2.0, tecnologies i estratègies.” (Alexander i Levine, 2008).

El blogs que procedirem a analitzar més endavant són catalogades com a 2.0. La base d'aquesta afirmació recau en el fet que les 2.0 tenen dues característiques bàsiques: micro-contingut i un software social (Alexander, 2006).

Entenem com a micro-contingut petites peces de contingut convertides en una idea primària o un concepte (Dash, A., 2002). Per altra banda, el software social el podem definir com la combinació de diversos micro-continguts de diferents autors amb interessos similars (Alexander i Levine, 2008). Exemples serien els comentaris o les fotografies etiquetades sota el mateix hashtag (#). Fixant-nos-hi, una pàgina de blog compleix aquestes dues característiques.

Tanmateix tenim els storytelling de viatges. Aquests són definits per Wu i Liu (2011) com eines de màrqueting que utilitzen diverses formes com paraules, veus o imatges pel procés de narració per expressar valors de contingut. Les narratives de viatge inclouen més detall i més informació que les tradicionals fonts d'informació sobre les característiques d'una destinació.

Són diversos els autors que han intentat trobar la pauta per poder escriure una bona narrativa de viatges. Escalas (1998) remarca la importància d'una bona estructura narrativa, ja que aquesta té efectes en els sentiments del lector, ajudant a generar un sentiment d'empatia (Escalas i Stern, 2003). Per altra banda, Freedberg i Gallase (2007), indiquen que les imatges també juguen un important paper al moment d'arribar als sentiments del públic i en promou l'ús. En resum, el que en podem extreure a través de la literatura és que el nostre text ha de generar una reacció emocional (preferiblement positiva), i aquesta pot ser ressaltada per l'ús d'imatge o altres mitjans.

Per tal de poder valorar aquesta reacció, Lambert (2002) va crear un model constructiu per tal d'escriure històries digitals de manera efectiva basada en la combinació dels següents elements:

²⁰ Alexander, B. i Levine, A. (2003). *Web 2.0 Storytelling: Emergence of a New Genre*. EDUCAUSE Review, vol. 43, no. 6 (Nov/Des de 2008).

- **Punt de vista.** Definir que intenta transmetre l'autor amb el text. El storytelling digital permet a l'autor aproximar-se al lector, expressant les experiències personals a través d'un punt de vista en primera personal.
- **Qüestió dramàtica.** Establiment d'un conflicte al principi de la lectura que mantindrà l'atenció dels espectadors fins al final. A diferència de la narració tradicional, l'ús d'imatges i música millora la transmissió d'emocions.
- **Contingut emocional.** Tractar directament amb els paradigmes emocionals fonamentals com l'amor, la solitud, la confiança, la vulnerabilitat, l'acceptació i el rebuig.
- **Economia.** Economització del llenguatge en relació a la narrativa, la qual cosa requereix que el narrador sigui sensible a l'atenció de l'audiència. En altres paraules, el text ha de ser just (no explicar altres idees o conceptes allunyades del tema), de la mateixa manera, el text ha d'estar amb correlació amb les imatges (o suports audiovisuals) que l'acompanyin.
- **Ritme.** Determinar el ritme de la història per aconseguir l'interès de l'audiència. Aquí també s'inclou l'ús del temps narratiu (present, passat, futur, barreja de diversos temps, etc).
- **El regal de la veu.** El to, timbre i altres aspectes de la veu a l'hora de narrar una història, resulta un dels elements més essencials per contribuir a una efectiva narració digital.
- **Banda sonora.** Utilitzar música de fons que connecti amb la història i creï una resposta emocional.

Recollint les directrius dels diferents autors als quals ha s'ha fet menció, es pot arribar a crear una pauta que ens permeti classificar aquells storytelling objecte d'estudi i extreure d'ells les dades que ens resulten més interessants per completar els objectius²¹.

²¹ Per més informació sobre la pauta creada per duu a terme l'anàlisi, consultar a l'apartat de metodologia d'aquest treball.

Com fer un bon storytelling de viatges?

- L'estructura narrativa és important (Escalas, 1998). Aquesta té efectes en els sentiments del lector –ajuda a generar empatia- (Escalas & Stern, 2003)
- Les imatges juguen un paper molt important en les emocions del lector (emfatitza l'ús d'imatges) (Freedberg & Gallase, 2007)
- Produir un sentiment d'empatia a lector (Akgün, A., Keskin, H., Ayar, H. i Erdogan, E., 2015)

STORYTELLING
DE VIATGE

*Ens interessa profunditzar en
dos tipologies de storytelling*

STORYTELLING
DIGITAL

Què és?

Art de convertir esdeveniment
reals o imaginaris en paraules,
imatges o àudios.

(Akgün, A., Keskin, H., Ayar, H. i
Erdogan, E., 2015)

STORYTELLING

Com escriure un bon
storytelling?

Es van identificar 7 elements
per la creació efectiva de
històries (Lambert, 2002)

- Punt de vista
- Qüestió dramàtica
- Contingut emocional
- Economia
- Ritme
- El regal de la veu

Com apareix el storytelling?

Segons Pellowski (Pellowski,
1999) hi ha 7 teories al
respecte.

S'identifiquen dues característiques
bàsiques

- **Micro-contingut.**
- **Software Social.**

Per poder utilitzar el
Storytelling Digital es
necessiten 4 alfabetitzacions

bàsiques:

- Tècnica
- Mediàtica
- Visual
- Informàtica

METODOLOGIA

Per tal de complir amb els objectius proposats en aquest treball, s'ha seleccionat un total de 12 blogs —la meitat d'ells de gent dels Estats Units, i l'altra meitat de gent de fora—. El criteri de selecció ha estat escollir aquells amb més rellevància segons els criteris aplicats per Google en la classificació i aparició de pàgines web al buscador. Els blogs apareixen en les 10 primeres pàgines i apareixen a l'escriure paraules claus com: visita al memorial 11S o Experiència al 911 Memorial Site.

Durant la recerca de casos d'estudis, s'han identificat dues tipologies de blogs, els quals explicaven sobre el 11 de Setembre i el seu memorial:

- Els primers eren aquells blogs amb l'objectiu de servir com a guia al lector. La seva majoria seguia una pauta similar, basada en una introducció, una explicació (més o menys detallada i documentada) sobre el lloc i per finalitzar, un seguit de consells per accedir, entrar al museu, aconseguir l'entrada gratuïta, estalviar-se fer cues, entre d'altres.
- La segona tipologia és aquella on el viatger explica la seva experiència en visitar aquest espai. En moltes ocasions, aquestes explicacions venien acompanyades d'històries (com van viure ells el 11S, on estaven, que feien; explicació sobre què feien durant el 10è aniversari dels atemptats, entre molts altres).

Per aconseguir un bon anàlisi, es van escollir tots aquells blogs que es poguessin englobar en aquesta segona categoria. A partir d'aquest punt, era buscar-ne tant de gent dels Estats Units com de fora del país.

Els blogs han estat analitzats a partir d'una pauta creada seguint els criteris per la redacció d'un bon *storytelling* (Lambert, 2002); a més de la incorporació d'altres variants que ajudaria a trobar més punts en convergència o divergència entre els blogs estatunidencs i els de fora dels Estats Units.

La pauta conté els següents apartats:

1. **Punt de vista.** On s'identifica la persona narrativa i si hi ha cap indicació d'establir un diàleg entre l'autor i el lector. Això pot ser identificat a través de l'ús de la segona persona del plural o la incorporació de preguntes retòriques.
2. **La qüestió dramàtica,** identificant on està situada i classificant-la en una escala de l'1 al 5. Per poder-la valorar, en primer lloc es mirava que la qüestió dramàtica generés en el lector

la pregunta perquè. Agafant l'exemple del blog *Buddy The Traveling Monkey*²² on la qüestió dramàtica és: “*Visitar el National September 11 Memorial anava a ser difícil [...] (Trad.)*”. Immediatament, el lector es pot preguntar: Perquè seria difícil visitar el memorial del 11S? Això incentiva a la lectura, que és la finalitat bàsica de la qüestió dramàtica. A partir d'aquest punt, tenir una puntuació més o menys alta, variava segons la creativitat en incorporar-la al text.

3. **Contingut emocional.** Identificar si els storytelling estaven més encarats a un contingut emocional (emocions pròpies, pensament dels autors, entre d'altres) o a un contingut més descriptiu o inclús analític. A continuació es detallen les etiquetes que poden identificar-se segons si el contingut és emocional o descriptiu:
 - a. **Emocional.** Angoixa, Compassió, Dolor, Empatia, Esperança, Impotència, Impressió, Nostàlgia, Patriotisme, Pena, Sorpresa, Supervivència, Terror, Tragèdia, Tristesa i Vulnerabilitat.
 - b. **Descriptiu.** Espai, Experiència, Exposició, Funció i Recurs.
4. **Economia.** En aquest apartat es valora la correlació de les imatges amb el text i si aquestes estan relacionades amb el tema del 11S i el memorial o no.
5. **Ritme.** Identificar l'ús del temps (passat, present o futur) i l'existència d'una trama que guiï la lectura. A vegades pot succeir que la mateixa entrada funcioni com un relat on s'expliquen explicava les experiències de l'autor relacionades amb els atemptats, com és el cas del blog *Viajes y Fotografía*²³. L'últim punt analitzat en aquesta categoria és el ritme narratiu, podent ser classificat com a ràpid (poca explicació i presentació breu de conceptes i històries relacionades), normal o lenta (molt descriptiva).
6. **Punts a destacar.** Inclusió d'un context històric, històries complementàries a la lectura a part de la visita al lloc en si mateixa o cap altre detall a destacar, com podria ser el fet que molts dels blogs no opten per posar un subtítol sinó una imatge que representa el tema de l'entrada.
7. **Estructura.** Organització de les diferents parts en les que es podien dividir els storytelling dels diferents blogs.
8. **Imatges.** En aquest apartat es recopila que s'hi troben a les fotografies, que mostren i quina importància tenen dintre del text. Les fotografies són catalogades segons 2 criteris

²² Vicky (blog: Buddy the traveling monkey)(2015). *Visiting the September 11 Memorial in New York City*. Data de la consulta: 04 d'abril de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.buddythetravelingmonkey.com/visiting-september-11-memorial-new-york-city/>

²³ Antonio Quinzán (blog: Viajes y Fotografía). *Visitando el 9/11 Memorial Museum de Nueva York*. Data de la consulta: 4 d'abril de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.viajesyfotografia.com/blog/visitando-el-911-memorial-museum-de-nueva-york/>

diferents. En primer lloc, s'estudia la seva localització en el text en funció de la seva mesura (poden ser grans, mitjanes o petites) i si estan o no justificades amb el text. Seguidament, es mesura la seva correlació amb el text, obtenint així 3 categories: la primera categoria és quan la imatge té una relació directa amb el text que la precedia o seguia, la segona categoria és per imatges que estan relacionades però no tenen correlació amb el text que les envolta i, finalment la tercera categoria són aquelles imatges que no tenen res a veure amb el 11S o el seu memorial.

RESULTATS

Anàlisi del contingut

Resulta difícil negar que hi ha una relació —i una influència tan directa com indirecta— entre el turisme i el terrorisme. Com ja s’ha mencionat amb anterioritat, un dels objectius d’aquest treball és realitzar una anàlisi qualitativa del *storytelling* de diferents blogs de viatgers que expliquin la seva experiència en visitar el *11S Memorial Site* de Nova York.

En primer lloc, perquè s’ha escollit fer una anàlisi del memorial del 11S? Com ja es menciona en aquest mateix treball, en els darrers anys han succeït altres atemptats terroristes que han tingut un impacte —molts d’ells a escala nacional— i que s’han produït a destinacions considerades segures (on s’engloben diversos països d’Europa). No obstant això, cap d’aquests casos esmentats ha generat una infraestructura turística al voltant del fet.

Els atemptats del 11S han fet que un espai com el World Trade Center, el qual ja tenia una afluència turística —però podria arribar a ser desconegut per estatunidencs, tal com menciona un dels blogs analitzats—, esdevingués un espai de sentiment col·lectiu que transcendeix a través de diverses nacionalitats. A més de la infraestructura turística que s’hi ha construït arran dels fets, també s’ha aconseguit que aquest espai es convertís en un *must see* de la ciutat de Nova York²⁴.

Una situació diferent és la que ha succeït amb els atemptats a Brussel·les, on l’aeroport de Zaventem ha estat completament renovat i s’ha esborrat tot rastre del desastre que s’hi va viure. L’única cosa que alerta als turistes sobre el que va succeir allà, és el doble control que hi ha en l’accés per ferrocarril. Això sumant l’increment de seguretat visible en tot el recinte, tan policial com militar. Una situació similar ha succeït amb els atemptats de França.

Amb això, s’ha procedit a l’elecció d’un total de 12 blogs separats en dos grups: aquells que són propietat de persones dels Estats Units i denominades com a **GRUP 1** i els que pertanyen a persones d’altres nacionalitats, denominades com a **GRUP 2**.

²⁴ Segons les recomanacions dels usuaris de Tripadvisor, el Memorial de l’11S figura com la segona atracció de la ciutat (A més de ser el guanyador del Travellers’ Choice 2016). L’enllaç a la pàgina figura a continuació: https://www.tripadvisor.es/Attractions-g60763-Activities-New_York_City_New_York.html [Data de la consulta: 25 de febrer de 2017]

GRUP 1	Getting Closer to Myself	Buddy the Traveling Monkey	Our Traveling Blog	Caroline in the City	A Dangerous Business	Speaking of History
Narració	1p singular	1p singular	1p singular	1p singular	1p singular	1p singular
Qüestió dramàtica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Situació	Principi	Principi	Principi	Principi	Principi	Principi
Estil	Emocional	Emocional	Emocional	Emocional	Emocional	Emocional
Dedicació (E/P)*	Exclusiva	Exclusiva	Exclusiva	Parcial	Exclusiva	Exclusiva
Temps narratiu	Passat	Passat	Passat	Passat	Passat	Passat
Trama	No	Si	No	Si	No	No
Ritme narratiu	Normal / Lent	Normal	Normal / Lent	Ràpid / Lent	Ràpid / Normal	Normal
Context històric	No	No	Si	Si	No	No
Històries complementàries	Si	Si	No	Si	Si	Si

[Font 5] Creació pròpia. Resum de l'anàlisi dels blogs estatunidencs. El canvi de color indica una sessió nova.

*Economia. Dedicació exclusiva o parcial. Es refereix a si tota l'entrada està destinada a parlar de l'experiència al 11S Memorial Site (o històries que hi puguin estar relacionades) o també parla d'altres coses que no hi estan relacionades.

GRUP 2	Undicisetembre	A Taste of Travel	Caminando por Nueva York	Material World	Andurriante	Viaje y Fotografia
Narració	1p singular	1p singular	1p singular	1p singular	1p plural	1p singular
Qüestió dramàtica	Si	Si	Si	No	Si	Si
Situació	Principi	Principi	Principi	-	Principi	A mitjans
Estil	Descriptiu	Descrip/Emocional	Descriptiu	Descriptiu	Emocional	Emocional
Dedicació (E/P)*	Exclusiva	Exclusiva	Exclusiva	Exclusiva	Parcial	Exclusiva
Temps narratiu	Passat	Passat	Passat	Passat / Present	Passat	Passat
Trama	Si	No	Si	No	Si	Si
Ritme narratiu	Normal / Lent	Normal / Lent	Ràpid	Lent	Normal	Normal / Lent
Context històric	No	Si	No	Si	No	Si
Històries complementàries	No	No	Si	No	No	No

[Font 6] Creació pròpia. Resum de l'anàlisi dels blogs, propietaris dels quals són de fora dels Estats Units.

En les taules anteriors es troba un resum de les anàlisis efectuat als 12 blogs escollits per aquest treball. En elles s'hi poden llegir: els punts de vista utilitzats en la narració, l'existència i situació de la qüestió dramàtica, l'estil d'escriptura (podent ser emocional o descriptiu), si l'entrada del blog està dedicada exclusivament a la visita al memorial o temes relacionats o es combina amb altres aspectes, el temps narratiu, l'existència o no d'una trama que guí la lectura, el ritme narratiu, l'existència d'un context històric i de trames complementàries.

A continuació es combinen les anteriors taules, demostrant els diferències entre les entrades escrites entre persones de dins i de fora dels Estats Units.

	GRUP 1	GRUP 2
Narració	1p singular	1p singular
Qüestió dramàtica	Si	Si
Situació	Principi	Principi
Estil	Emocional	Descriptiu
Dedicació	Exclusiva	Exclusiva
Temps narratiu	Passat	Passat
Trama	No	Si
Ritme narratiu	Normal / Lent	Normal
Context històric	No	Si / No
Històries complementàries	Si	No

[Font 7] Creació pròpia. Taula resum de les fonts 5 i 6, situades anteriorment. En color més fosc, es troben aquelles qüestions que resten diferents en comparar ambdós grups.

La primera diferència que es percep és l'estil d'escriptura, el qual es recull a l'apartat de contingut emocional. S'observa que en els blogs del grup 1 es tendeix a un estil més emocional, mentre que en el grup 2, els blogs són més descriptius, detallant que s'hi pot trobar al visitar el 11S Memorial Site.

El segon punt on es divergeix és la trama, emmarcada dins del ritme. S'ha analitzat si, tal com es menciona a la teoria i que està disponible en aquest mateix treball, hi ha un fil conductor que guí al lector a través de la lectura. Observant el grup 1, 4 d'ells no utilitzaven una trama, doncs la majoria només explicava la seva experiència sense seguir un ordre concret en la seva explicació. En canvi, pel que fa al grup 2 són justament 4 blogs els que sí que tenen una trama.

Pel últim, les divergències en l'apartat de punts de destacar. Començant pel context històric. En general, són pocs els blogs —d'entre els 12 analitzats—, que donin un mínim de context històric, entenent: nombre de víctimes, noms dels terroristes, grup autor dels atemptats, etc. Resulta sorprenent, ja que es pot interpretar com que aquests atemptats del 11S van ser un fenomen tan internacional, que no cal una explicació gaire detallada sobre el que va succeir. A més, són els pertanyents al grup 1, els que menys context històric inclouen.

Per altra banda, hi ha l'apartat denominat històries complementàries. En ell s'hi recullen anotacions a destacar de cadascun dels blogs. Com s'observa a la taula, els blogs del primer grup tenen un major nombre d'històries complementàries²⁵ que no pas els del segon. No obstant això, resulta curiós que algunes d'aquestes històries coincideixin en els dos grups i són les que apareixen a continuació:

- La història de l'arbre supervivent.
- El nom de l'arquitecte que va dissenyar el complet del Memorial Site; amb els blogs del grup 2 s'hi inclouen molts més detalls en referent a la construcció que no pas en els del grup 1.
- Com la societat estatunidenca està connectada al 11S i com és una 'ferida' que tenen. De fet, es menciona en repetides ocasions els autors del grup 1 com ells estaven presents – o mirant per la televisió– la commemoració del 10è aniversari.
- La comparació del 11S Memorial Site amb els memorials de l'holocaust a Berlín o el memorial de la Guerra del Vietnam a Washington.

Tanmateix, també s'han apreciat certes similituds en el conjunt dels blogs analitzats. En primer lloc, i confirmant la teoria exposada en aquest treball, les narracions són en primera persona del singular —amb la possibilitat que, a vegades s'alterni amb altres persones—. Això provoca una sensació de proximitat al lector. Igualment, la situació de la qüestió dramàtica sol estar al principi, i així ha resultat en la majoria dels casos dels blogs analitzats.

Indistintament de pertànyer al grup 1 o 2, l'entrada estava dedicada exclusivament a la visita al World Trade Center i el seu memorial —al marge d'algunes excepcions que poden ser identificades a les taules superiors—. De la mateixa manera, la redacció és escrita en passat en tots els casos.

²⁵ Per obtenir més informació sobre les històries complementàries trobades a cada blog, es pot consultar en les fitxes d'anàlisi adjuntades a aquest treball.

Llargada del text

Tal com es pot comprovar a les fitxes d'anàlisi, aquest treball també ha estudiat la llargada del text. Fent una discriminació d'aquelles paraules amb menys de 4 lletres, els resultats d'ambdós grups figuren a continuació:

GRUP 1		GRUP 2	
Getting closer to myself	342	Viaje y Fotografia	823
Buddy the traveling monkey	209	Andurriante	292
Our traveling blog	242	Material World	844
Caroline in the city	215	Caminando por Nueva York	185
Speaking of history	545	A taste of travel	175
A dangerous business	387	Undicisettembre	629
Mitjana	324	Mitjana	492

[Font 8]; Creació pròpia. Taula on s'expressen les paraules comptabilitzades per cada un dels blogs d'estudi, separats pel grup al que pertanyen

Com es pot apreciar a la taula, en el cas dels blogs analitzats, tenen més llargada aquells que pertanyen al segon grup amb una diferència de més de 150 paraules. No obstant això, es poden trobar excepcions en ambdós grups d'estudi.

Paraules més utilitzades

Altre punt analitzat han sigut aquelles paraules més utilitzades. Aquesta anàlisi ens pot ajudar a entendre que és allò que més ha cridat l'atenció o que es repeteix amb més freqüència entre els viatgers. Per tal de poder fer una anàlisi amb contingut, s'han descartat aquelles paraules que estiguin buides de significat, és a dir: conjuncions, adjectius i similars.

En el cas dels blogs estatunidencs (Grup 1), els ranking de paraules amb més freqüència és la següent²⁶:

²⁶ Aquestes dades s'han obtingut a través de l'anàlisi de text amb el programa online Textalyser, disponible en el següent enllaç: <http://textalyser.net/index.php?lang=en#analysis>. En primer lloc, s'han extret les paraules més rellevants de cadascun dels blogs per, a continuació, filtrar-ho novament i així obtenir aquelles més rellevants entre els 6 blogs de cada categoria.

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1.- Memorial | 6.- Centre |
| 2.- Setembre | 7.- Víctimes |
| 3.- Atacs | 8.- Vaig sentir |
| 4.- York | 9.- Ciutat |
| 5.- Món | 10.- Avió |

En vistes d'aquesta recopilació, es pot extreure que els blogs se centren en el memorial i el que aquest lloc commemora, els atemptats del mes de setembre. Les víctimes també són representatives, encara que resulta curiós que en els blogs americans no es mencionin el número gairebé mai, sí que es parla d'elles i, de forma paral·lela, de les famílies d'aquestes.

Considero que s'ha de prestar atenció a la vuitena paraula més repetida. En un apartat anterior s'ha parlat que els blogs estatunidencs són més emocionals que no pas aquells de fora del país. Amb aquest 'vaig sentir' (*felt*) queda demostrat aquest punt una vegada més. Felt és la forma passada del verb *feel*, el qual podríem traduir com sentir. Un sentiment que podem trobar representat moltes vegades al llarg dels blogs analitzats d'aquest grup.

En canvi, els blogs forans als Estats Units tenen el següent ordre de paraules més utilitzades:

- | | |
|--------------|------------------|
| 1.- Torres | 6.- Morir |
| 2.- Memorial | 7.- Alt |
| 3.- Museu | 8.- Imatges |
| 4.- York | 9.- Gran |
| 5.- Gent | 10.- Comunicació |

Resulta impactant que el que més importància té pels forans són les torres. Aquesta paraula apareix amb una altra freqüència a molts dels textos analitzats. Seguidament, la importància recau en el memorial i el museu. Les paraules que segueixen la llista fan referència a la visita al museu on es menciona la gent que hi ha, les imatges o que és un espai força gran.

Aquí ja es pot palpar una diferència entre els dos grups de blogs analitzats; mentre que els estatunidencs centren l'atenció en el memorial i tot el que representa, els fets i les sensacions que van provocar aquells atemptats, els altres accentuen més la seva experiència en visitar al museu. La importància no recau en els fets del 11S sinó en com està el memorial i la visita a aquest espai.

Fotografies

Les imatges també són un objecte d'estudi en aquest treball, juntament amb el contingut escrit. De les imatges s'ha analitzat el tema, la seva mida, podent ser gran, mitjana o petita, si estava justificada en el text o no i la seva relació amb el text. Tota aquesta informació està detallada a les fitxes d'anàlisi de l'annex.

En primer lloc, analitzarem els resultats dels blogs del grup 1:

	BLOG 1	BLOG 2	BLOG 3	BLOG 4	BLOG 5	BLOG 6
Mida	Gran	Mitjana	Gran	Gran	Gran	Mitjana
Justificació	No	No	No	No	No	No
Relació	2	2	2	2	2	2

[Font 9] Creació pròpia. Recopilació de resultats en referent a les fotografies trobades als blogs del grup 1.

En conclusió, els blogs que conformen el grup 1 solen donar força importància a les imatges. Fent la mitjana, aquest grup té unes 8 imatges per blog. La majoria d'aquestes tenen una importància rellevant, sigui per la seva mesura o perquè no hi ha text al cantó. De la mateixa manera, la gran majoria d'elles estan relacionades amb els atemptats del 11S.

Per altra banda, els espais més fotografiats figuren a continuació:

- Cascades situades on es troben aixecades les torres bessones.
- La cita de Virgili: *'No day shall erase you from the memory of time.'*
- Freedom Tower.
- Mural *'God bless all who lost their lives. We will never forget 9/11.'*
- Panells de bronze que rodegen les cascades i on hi ha les inscripcions amb els noms de les víctimes.
- L'Arbre supervivent.
- Roses col·locades en els gravats dels noms de les víctimes.
- Camió de bombers exposat al museu del 9/11 Memorial Site.

Amb diferència, les cascades han estat l'espai més fotografiat pels integrants d'aquest grup, seguidament de la Freedom Tower, els panells amb els noms de les víctimes inscrits en ells i les roses que a vegades hi ha en els noms.

A continuació figura l'anàlisi tècnica de les imatges del grup 2:

	BLOG 1	BLOG 2	BLOG 3	BLOG 4	BLOG 5	BLOG 6
Mida	Gran	Mitjana	Gran	Petita	Gran	Gran
Justificació	No	Si	No	Si/No	No	No
Relació	1	2	1	2	2	3

[Font 10] Creació pròpia. Recopilació de resultats en referent a les fotografies trobades als blogs del grup

2.

Malgrat que la majoria dels blogs utilitzen una mida gran d'imatges —amb dues excepcions—, sí és cert que en aquest grup les imatges no tenen tanta rellevància com a l'anterior. En diverses ocasions, les imatges apareixen justificades amb text, el que fa que perdin importància. Per contra, la relació amb el text és més elevada que en el grup anterior. Pel que fa als temes, aquests són els espais més fotografiats pels integrants d'aquest grup:

- Tridents de les Torres Bessones.
- Last Column.
- Freedom Tower.
- Camió de bombers exposat en el museu.
- La cita de Virgili.
- Les cascades que commemoren la ubicació original de les Torres Bessones.²⁷

Novament les cascades que commemoren les torres és l'espai més fotografiat, seguit per la Freedom Tower i la Last Column. Resulta impactat que un element emblemàtic com són les plaques de bronze que bordegen les piscines, gairebé no siguin fotografiades —únicament 3 vegades—, mentre que a l'altre grup era un element que es veia amb freqüència.

En conjunt, es perceben certes diferències entre les fotografies d'ambdós grups. En primer lloc, el grup 1 dóna més importància a la fotografia que no pas el grup 2. En segon lloc, les imatges que apareixen en el grup 2 són més representatives que les que apareixen en el grup 1. En altres paraules, les imatges que apareixen en el grup 2 fan referència directa al text mentre que, en el grup 1, malgrat que està relacionat amb els atemptats del 11S, no està lligat al text. Finalment, malgrat que ambdós grups coincideixen en les cascades com la part més fotografiada, la resta d'imatges canvia. El grup 1 presenta imatges més emblemàtiques (murals, els panells amb els noms inscrits...) mentre que el grup 2 se centra més a fotografiar estructures de les torres o edificis del lloc.

²⁷ Els espais més fotografiats per ambdós grups, poden ser consultats a la galeria fotogràfica adjuntada a l'annex.

Anàlisi del contingut narratiu

Aquesta és la part més important d'aquesta anàlisi, ja que ens ajuda a donar resposta a un dels objectius principals d'aquest treball. A la taula que figura a continuació, es presenta el resum extret de l'anàlisi narratiu identificat al llarg dels 12 blogs. En les directrius de Lambert, aquesta categorització es trobaria englobada dins del Contingut Emocional.

La taula està dividida en tres columnes: en la primera està escrita la categoria, és a dir, el tema; en la segona apareix la secció, que podria ser descrita com la perspectiva que li donen a cada categoria el conjunt d'autors d'aquell grup, podent ser aquesta més emocional o més descriptiva. Posant l'exemple de la vivència en el moment dels atemptats —que seria la categoria—, la secció podrà ser tant emocional com descriptiva, doncs en el grup 1 es tracta aquesta mateixa informació des de les dos vessants. Finalment, les etiquetes identificades són els codis que s'han trobat, anotant també la seva freqüència.

GRUP 1		
CATEGORIA	SECCIÓ	ETIQUETES IDENTIFICADES
Vivència en el moment dels atemptats	Descriptiu	Experiència (3)
	Emocional	Tragèdia (4), Terror (2)
Celebració del 10è aniversari	Descriptiu	Experiència (2)
	Emocional	Pena (2), Empatia (1)
Visita al memorial	Descriptiu	Espai (6)
	Emocional	Angoixa (2), Pena (1), Empatia (2), Impressió (2), Tragèdia (4)
Visita al museu	Descriptiu	-
	Emocional	Pena (2), Tragèdia (1), Impotència (1), Impressió (1), Compassió (1), Empatia (1)
Anterior visita al WTC	Descriptiu	Espai (1)
	Emocional	Tragèdia (1)
Explicació de 11S	Descriptiu	-
	Emocional	Tragèdia (3), Sorpresa (1)
	Descriptiu	Espai (1), Funció (1)

Explicació del 9/11 Tribute Center	Emocional	Tristesa (1), Vulnerabilitat (1), Empatia (1), Sorpresa (1)
Tour pel Memorial	Descriptiu	Espai (1)
	Emocional	Supervivència (1), Esperança (1)
Opinió del museu	Descriptiu	Espai (1)
	Emocional	Impressió (1), Angoixa (1)
Motius de la Visita	Descriptiu	Experiència (1)
	Emocional	Empatia (1), Pena (1)
Arbre Supervivent	Descriptiu	Recurs (2)
	Emocional	-
Comparacions	Descriptiu	-
	Emocional	Angoixa (1)
Conclusió final	Descriptiu	-
	Emocional	Patriotisme (3), Tragèdia (5), Dolor (2)

[Font 11] Creació pròpia. Taula resum dels resultats en la codificació narrativa dels blogs del grup 1.

GRUP 2		
CATEGORIA	SECCIÓ	ETIQUETES IDENTIFICADES
Recorregut fins al memorial	Descriptiu	Experiència (1)
	Emocional	-
Visita al Memorial	Descriptiu	Espai (6)
	Emocional	Tragèdia (3), Impressió (2), Dolor (1), Impotència (1), Impressió (1)
Arbre Supervivent	Descriptiu	Recurs (1)
	Emocional	Supervivència (1), Esperança (1)
Plans de futur pel WTC	Descriptiu	Espai (1)
	Emocional	-
Vivència en el moment dels atemptats	Descriptiu	Experiència (2)
	Emocional	Sorpresa (2), Tristesa (1)
	Descriptiu	Experiència (1)

Vivència en el moment dels atemptats 1993	Emocional	-
Visita Anterior al WTC	Descriptiu	Espai (1)
	Emocional	Impressió (1)
Experiència a les Torres Bessones	Descriptiu	-
	Emocional	Nostàlgia (2), Tristesa (1)
Comparacions	Descriptiu	-
	Emocional	Tragèdia (1), Tristesa (1), Dolor (!)
Visita al Museu	Descriptiu	Espai (2), Exposició (7), Recurs (2)
	Emocional	Tragèdia (2), Tristesa (1), Dolor (1), Impotència (1)
Perquè escriu sobre el memorial?	Descriptiu	Experiència (1)
	Emocional	-
Conclusió Final	Descriptiu	-
	Emocional	Tragèdia (2), Pena (1)

[Font 12] Creació pròpia. Taula resum dels resultats en la codificació narrativa dels blogs del grup 2.

Les taules representen per separat les emocions dels blogs del grup 1 i 2. Ambdues funcionen de la mateixa manera, d'esquerra a dreta, trobem la categoria, que és el tema on s'engloben les emocions trobades, seguidament la secció, podent ser emocional o descriptiu, i finalment les etiquetes, els quals són els codis.

Passem llavors, a l'anàlisi de les dades que s'han recollit. En primer lloc, hi ha categories que apareixen en ambdós grups, per tant, primerament s'estudiaran les semblances i diferències entre aquestes categories en comú però, seguidament es passarà a aquelles que són pròpies de cada grup.

Les categories repetides en ambdós grups figuren a continuació:

- Vivència en el moment dels atemptats
- Visita al Memorial
- Visita al Museu
- Arbre Supervivent
- Visita anterior al World Trade Center
- Comparacions

– Conclusió Final

Vivència en el moment dels atemptats

Coincideix en ambdós grups, explicar l'experiència que es va tenir al viure els atemptats de l'11 de Setembre, 2001. No obstant això, sí que es percep una certa diferència entre la forma de narrar-ho, i això queda representat amb les emocions recollides. En el grup 1 s'ha identificat la utilització de la tragèdia i del terror per explicar les vivències d'aquell dia; el grup 2 la sorpresa i la tristesa.

La principal diferència entre les formes de narrativa cau en l'experiència. Els membres del grup 1 ho van veure en directe (o bé ho van escoltar per la ràdio). Percebut com un atac a escala nacional, la por que hi haguera més avions suïcides que poguessin atemptar contra ells o contra persones que podien conèixer, fa que aquest terror es vegi reflectida en alguns punts.

Per altra banda, els integrants del grup 2 estaven 'segurs' a causa de que cap d'ells es trobava al país atacat. No obstant així, van poder veure per la televisió o escoltar per la radio els fets. Les seves emocions eren de sorpresa, puix que ningú podria haver previst mai un atac com aquell, o de tristesa per la gravetat dels esdeveniments.

Visita al memorial

El memorial és l'espai principal, sent el més descrit a ambdós grups. Això es deu al fet que el museu va obrir per la commemoració dels 10 anys dels atemptats, pel que molta gent és possible que no l'hagués pogut visitar encara.

El punt principal són les cascades, les quals recorden la localització anterior de les torres. El segon punt més comentat són les plaques de bronze que rodegen aquestes piscines, allà on es troben escrits els noms de les víctimes dels atemptats del 11S i les 6 víctimes de l'atemptat a les Torres Bessones l'any 1993.

En referent a les emocions del text, la tragèdia és aquella que més es repeteix, tant en el primer com en el segon grup. És freqüent que, en narrar l'experiència de visitar aquell espai, es recordi la tragèdia que suposa la mort de gairebé 3.000 persones, entre víctimes, operaris públics i voluntaris. Aquest sentiment de tragèdia també està molt lligat a l'experiència pròpia dels bloggers.

També recurrent en ambdós grups, és la impressió d'arribar a aquell lloc. Són diverses les vegades que es menciona com el Memorial pot arribar a treure l'alè a aquell que el visita, inclús si ha vist

fotografies abans d'anar. Les dimensions de les piscines són inimaginables en fotografia, tal com es menciona al blog *Our Traveling Blog*. De la mateixa manera, sovint diuen que en arribar allà, tot el soroll de Manhattan, s'apaga. Aquest és un factor que també sorprèn molt, en especial a aquells que vénen de fora dels Estats Units, per tant membres del grup 2.

Malgrat que, com hem vist, hi hagin emocions compartides per ambdós grups, hi ha certs aspectes a l'hora de narrar-ho que són diferents. El tarannà que utilitzen els del grup 1 és més dramàtic, i també es reflecteix una certa angoixa i pena vers al que va succeir, sobretot empatia amb aquells que van perdre a algú. Aquesta angoixa que solen transmetre els blogs del grup 1, pot ser explicada amb una frase dita al blog *Undicisettembre*: *"Encara que vaig preguntar a molts dels meus contactes si volien acompanyar-me, cap d'ells va acceptar, dient que era massa aviat i el xoc seguia sent tan viu que no tenien confiança (trad.).²⁸"*

D'altra banda, resulta curiós com les altres emocions identificades al grup 2 són impotència i dolor. A diferència de les emocions que aquest grup va experimentar amb els atemptats del 11S, que recordem eren sorpresa i tristesa, aquí senten una certa 'empatia' per la situació dels estatunidencs que van perdre a algú.

Visita al Museu

La principal diferència que es percep entre els dos grups és la forma en explicar el museu. Aquest espai va ser obert amb la commemoració del 10è aniversari dels atemptats. Cal destacar que alguns dels blogs (majoritàriament els que pertanyen al grup 1), no el van poder visitar doncs la seva visita és anterior a l'obertura. No obstant això, hi ha exemples en ambdós grups per poder comparar.

La principal diferència, com es deia, recau en què el grup 1 no descriu el museu. En altres paraules, les mencions que poden fer als objectes exposats són gairebé anecdòtiques o serveixen, simplement, per potenciar el sentiment de tragèdia (força freqüent al llarg de la lectura). Analitzant els blogs del grup 1, costa imaginar-se l'estructura del museu o com són la majoria de les seves sales, doncs pràcticament ni es menciona.

Tanmateix, el grup 2 dóna una major importància a com i que es pot veure en el museu. No només es descriuen els elements que s'hi poden trobar (aquells més emblemàtics, evidentment), sinó que inclús es menciona la distribució de sales amb una breu explicació sobre que s'hi pot trobar

²⁸ Attivissimo, P. (2014). *Visita al 9/11 Memorial Museum* [Entrada de blog] Undicisettembre. Data de la consulta: 17 de Maig, 2017. Enllaç disponible a: <http://undicisettembre.blogspot.com.es/2014/06/visita-al-911-memorial-museum.html>

a cadascuna d'elles. Resulta evident aquesta diferència en la perspectiva en la qual s'enfoca la descripció d'un mateix espai.

Així mateix, en els blogs del grup 1 es detecten més emocions que en aquells que conformen el grup 2. No obstant això, resulta curiós que en el grup 1 sigui la pena el sentiment més repetit mentre que en el grup 2 és la tragèdia. Finalment, mencionar que el tarannà del grup 1 és més pròxim (es fan seu el sentiment de pena, tragèdia o pèrdua) mentre que el grup 2, malgrat i percebre la gravetat dels fets, és més difícil detectar aquesta empatia.

Arbre supervivent

Tant en blog del grup 1 com 2 es menciona aquesta història. L'arbre supervivent és, tal com es descriu al blog del grup 2 *'Taste of Travel': "[...] Peral de Callery que estava plantat originalment al Trade Center Plaza als anys 70. Va ser trobar malmès, es va sanejar i ara s'alça com un signe de supervivència. L'arbre supervivent és l'orgull del lloc. (Trad.)*"²⁹

Malgrat que no és un recurs principal, com serien les exposicions del museu o les cascades, sí que apareix almenys en un blog de cada grup i d'aquí la importància de mencionar-lo. En el cas del grup 1 en són 2, i només el mencionen sense donar-li més importància. Per altra banda, com hem vist anteriorment, al blog del grup 2 que el menciona li denota un sentiment de supervivència i esperança que no es troba en el grup 1. És curiós, puix sembla que l'arbre només és un símbol de supervivència per aquells blogs del grup 2, per tant gent de fora dels Estats Units.

Visita anterior al World Trade Center

No és una pauta recurrent, però sí que hi ha exemples a ambdós grups que mencionen aquest esdeveniment. Coincideixen en el fet que tots dos descriuen l'espai (en diferents moments al llarg de la reconstrucció), no obstant això, la diferència recau novament en la forma d'explicar-ho. En el cas del grup 1 es remarca l'estat de tragèdia, mentre que el grup 2 hi predomina la impressió de veure el lloc en aquelles condicions.

²⁹ Jenny (2012). *The 9/11 Memorial in New York* [Entrada de blog] A taste of travel: join us on a journey of travel and food. Data de la consulta: 17 de maig. 2017. Enllaç disponible a: <http://www.atasteoftravelblog.com/911-memorial/>

Comparacions

Novament, hi ha comparacions del Memorial Site 11S amb altres llocs similars en blogs d'ambdós grups. En tots els casos aquestes fan una comparació directa amb els memorials que hi ha sobre l'holocaust de la Segona Guerra Mundial o el memorial de la Guerra del Vietnam que hi ha a Washington. Segons els blogs analitzats, la sensació que transmeten aquests memorials és la mateixa o similar a la que transmet el Memorial Site 11S.

No obstant això, la comparació està feta de forma diferent en el grup 1 i 2. Al grup 2 es representa com un espai on ha passat una tragèdia, que genera tristesa i dolor. Per altra banda, al grup 1 només es percep com un lloc d'angoixa.

Conclusions finals

En el context dels dos grups, a vegades hi havia grups que tancaven el relat amb una petita conclusió de l'experiència total o de la seva opinió dels atemptats després d'haver visitat el memorial. Fent l'anàlisi, s'ha trobat que el grup 1, en aquesta conclusió de tancament, utilitza un to més patriòtic, estretament lligat a la tragèdia i el dolor que van provocar els atemptats del 11S. Per altra banda, aquest patriotisme no es troba en el grup 2, com es podria esperar, i la tragèdia resulta menys freqüent.

Altres categories

Com s'ha dit anteriorment, els grups convergeixen i divergeixen en les categories identificades. Fins ara s'ha comparat aquelles que tenen comú i la perspectiva que cadascun dels grups els hi dona. Passem ara a mencionar aquelles en les que són exclusives del grup.

Començant pel grup 1. Crida l'atenció que 2 dels 6 blogs analitzats mencionin la seva vivència durant el 10è aniversari. Aquesta menció reforça el fet que els atemptats del 11S van ser importants per la societat americana. A més, en ambdós casos s'explica l'experiència amb pena pel que va succeir.

Per altra banda, encara de forma molt breu, són els que expliquen els fets del 11/09. A diferència dels blogs del grup 2, on no es menciona que va passar al 11S, el grup 1 sí que explica sobre la col·lisió dels avions i com van viure aquells fets (molts en directe). Sent així, les seves explicacions estan marcades per la tragèdia i la sorpresa, tal com es demostra a les taules anteriors.

Finalment destacar que només en un dels 12 blogs analitzats es menciona l'existència del 9/11 Tribute Center, el qual es descriu com: "El 9/11 Tribute Center és un projecte de l'associació de famílies del 11 de setembre, al qual vol reunir a aquells que volen aprendre sobre el 9/11 amb aquells que l'han viscut, a través de tours, exhibicions i programes."³⁰

Passant ara a les categories del grup 2, les categories restants mencionen fets anecdòtics de la seva visita al World Trade Center tal com l'arribada. De la mateixa manera, també mencionen els plans de futur que es tenien per l'espai després dels atemptats, que ha acabat esdevenint en el museu i el memorial o, en un cas anecdòtic, d'un blogger que explica la seva experiència als atemptats de 1993 i a les Torres Bessones.

Anàlisi de la qüestió dramàtica

S'observa en l'anàlisi de contingut que la majoria dels blogs tenen una qüestió dramàtica, que té la funció d'atreure el possible lector. Aquesta qüestió dramàtica, com a part del text que és, també pot tenir un contingut emocional, el qual s'analitza a continuació.

GRUP 1;

- "Recentment vaig visitar el 9/11 Memorial & Museum. Vaig esperar fins que el museu va ser obert." (trad.)
- "Visitar el National September 11 Memorial anava a ser difícil, [...]" (trad.)
- "No hi ha una forma fàcil de parlar del September 11 National Memorial i que no apareguin records sobre aquell fatídic dia sense importar on visquis dels Estats Units." (trad.)
- "11 de Setembre de 2011. Va ser el 10è aniversari dels atacs al World Trade Center." (trad.)
- "Abans d'anar-me'n de Nova York en el viatge d'aquesta setmana, vaig tenir mig dia per fer essencialment el que jo volgués a la ciutat de Nova York. El 9/11 Memorial and Museum no estava complet quan vaig estar a Nova York el 2008 jo estava aquí així que vaig decidir passar el dia visitant aquest lloc històric." (trad.)
- "La zona 0 es veu molt diferent a quan la vaig visitar per primera vegada l'any 2003." (trad.)

³⁰ National September 11 Memorial & Museum (2017). *9/11 Tribute Center*. Data de la consulta: 21 de Maig, 2017. Enllaç disponible a: <https://www.911memorial.org/911-tribute-center>

GRUP 2;

- “I em preguntareu ¿Val la pena gastar-se els 24\$ que costa l’entrada per visitar? (26\$ si l’obtens per avançat a través de la intranet).” (trad.)
- “El nostre quart dia en la ciutat anava a convertir-se en un dels més emotius.” (trad.)
- “El 9/11 Memorial és una visita obligada a Nova York.” (trad.)
- “Una part de tots nosaltres va morir a l’11 de setembre de 2001.” (trad.)
- “Només unes setmanes abans es va obrir el museu a la zona 0, així que em vaig aprofitar l’oportunitat, quasi obligat, de visitar-lo.” (trad.)

Com es pot apreciar en aquesta recopilació, hi ha diverses formes de crear una qüestió dramàtica. Alguns opten per mencionar un fet, d’altres per explicar una experiència del perquè visiten el lloc o fer una pregunta al possible lector i d’altres, utilitzen la tragèdia i el suspens per captar l’atenció del lector. A continuació apareix comptabilitzat les tècniques per la redacció de la qüestió dramàtica separat per grups:

Qüestió dramàtica; grup 1	
Fet	2
Tragèdia	2
Experiència	2
Pregunta retòrica	0

Qüestió dramàtica; grup 2	
Fet	1
Tragèdia	2
Experiència	1
Pregunta retòrica	1

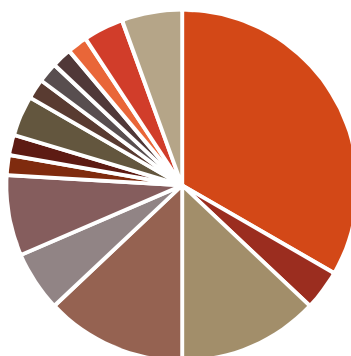
[Font 13 i 14]. Creació pròpia. Classificació i identificació (per etiquetes) de la qüestió dramàtica segons el grup.

Es pot apreciar a les taules anteriors, com en el grup 2 hi ha heterogeneïtat en la formulació de la qüestió dramàtica, mentre que al grup 1, paradoxalment, es decanten per una introducció dramàtica que deixi en suspens al lector.

Comptabilitat de les emocions trobades

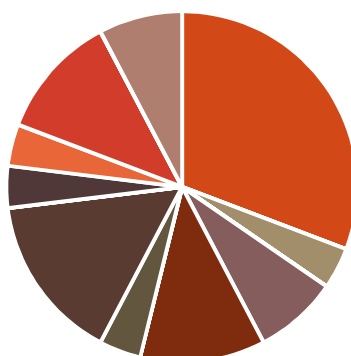
Malgrat que s’ha fet un estudi detallat de les emocions que hi ha en el text, sí que pot resultar difícil treure una conclusió final que ens ajudi a tenir una idea. Per aquesta raó, a continuació figuren els gràfics que recullen la freqüència de cadascuna de les emocions identificades en els dos grups d’estudi.

Freqüència de les emocions (Grup 1)



- Tragèdia ■ Terror ■ Pena ■ Empatia ■ Angoixa
- Impressió ■ Impotència ■ Compassió ■ Sorpresa ■ Tristesa
- Vulnerabilitat ■ Supervivència ■ Esperança ■ Dolor ■ Patriotisme

Freqüència de les emocions (Grup 2)



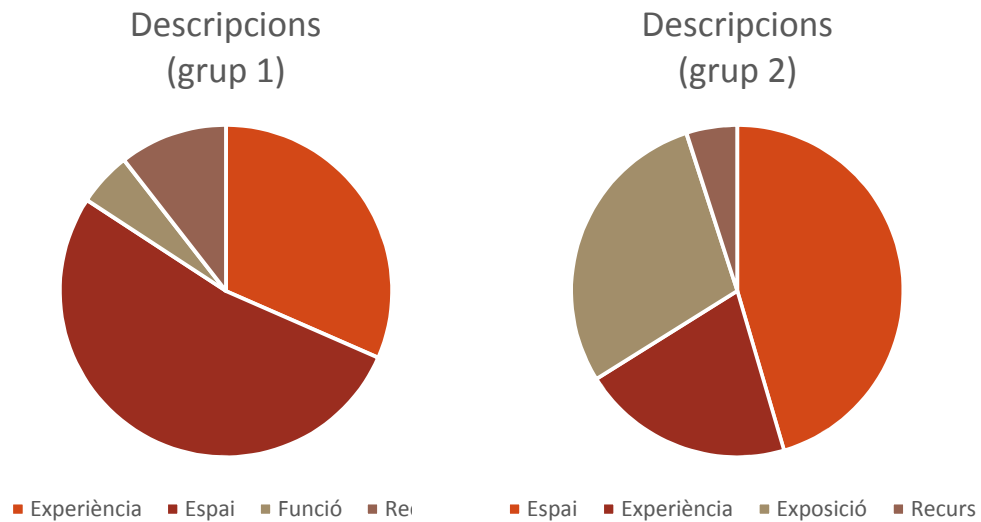
- Tragèdia ■ Terror ■ Pena ■ Empatia ■ Angoixa ■ Impressió
- Impotència ■ Compassió ■ Sorpresa ■ Tristesa ■ Vulnerabilitat ■ Supervivència
- Esperança ■ Dolor ■ Patriotisme ■ Nostàlgia

[Font 15 i 16] Creació pròpia. Gràfics circulars en es mostra al recopilació d'emocions trobades per cadascun dels grups d'estudi —segons freqüència d'aparició d'aquestes—. El primer gràfic fa referència al primer grup i el següent, al segon.

L'elecció d'aquests gràfics és deguda al fet que resulta molt més representatiu veure el nombre d'emocions que hi ha en cadascun d'ells. De fet, gràcies als gràfics anteriors es demostren els següents punts, els quals també resumeixen tot el que s'ha dit al llarg d'aquest estudi:

- En els blogs que pertanyen al grup 1 hi ha una major varietat d'emocions, d'entre les quals destaquen la tragèdia, la pena i l'empatia.
- En els blogs que pertanyen al grup 2, l'emoció més freqüent és la tragèdia, seguida per la tristesa i la impotència i el dolor en tercer lloc, amb el mateix nombre de freqüències.

Per altra banda, aquests són els resultats de les parts descriptives dels storytelling i la seva freqüència segons grups:



[Fonts 17 i 18] Creació pròpia. Recopilació de la freqüència de les etiquetes que corresponen a la secció de descripció. D'esquerra a dreta; representa els resultats del grup 1 i els del grup 2.

Amb aquests resultats extrèiem les següents conclusions:

- En ambdós grups es descriu més l'espai que qualsevol dels altres elements identificats.
- Hi ha el mateix nombre d'etiquetes descriptives per ambdós grups (total de 4), no obstant, les freqüències d'utilització d'aquestes són més elevades en el grup 2.

CONCLUSIONS

Aquest treball ha tingut la intenció de trobar una relació i enllaçar el terrorisme amb el turisme; dos conceptes que malgrat i semblar contraris l'un amb l'altre, poden arribar a estar conjunts en un mateix espai. Aquest és justament el cas de la Zona 0, lloc on anteriorment es trobaven les Torres Bessones de Nova York, a l'illa de Manhattan.

Els atemptats del 11 de setembre de 2001 van ser els pitjors actes terroristes organitzats en contra l'aviació civil i que van suposar un abans i un després en l'àmbit internacional, sent així que les mesures de seguretat aeroportuàries han incrementat. Coneixent la importància d'aquests fets, presents a l'imaginari col·lectiu, s'ha intentat deduir les diferències emocionals i descriptives trobades en els storytelling de blogs de viatgers que han visitat el 11S Memorial Site, separant entre aquells que eren estatunidencs (Grup 1) i aquells que tenien altres nacionalitats (Grup 2).

Les pautes d'anàlisi han sigut extreures d'altres estudis previs, amb lleugers canvis que han permès extreure més informació a aquests casos. L'anàlisi efectuada pot ser dividit en 3 parts diferents:

- *Anàlisi fotogràfica.* On es troba expressat la importància de les imatges en el context del blog a través de la seva mesura i la situació. A mode de conclusió, les imatges jugant un paper més rellevant al grup 1 doncs transmeten un major suport al que s'està explicant malgrat que no estigui estretament lligat amb la narració.
- *Anàlisi de contingut.* Totes aquelles qüestions lligades al storytelling com són el punt de vista, la qüestió dramàtica, el contingut emocional, economia i ritme. A on també s'hi ha afegit la secció de punts a destacar.
- *Anàlisi tècnica.* Correspon a aspectes com el nombre de paraules de cada entrada analitzada (llargada del text).

Referent al contingut, la principal diferència entre els dos grups d'estudi recau en l'explicació narrativa, la qual forma part de l'anàlisi de contingut. Els blogs del grup 1, no només tenen una major quantitat d'emocions sinó que també predominen més en el text les parts emocionals que no pas les descriptives. Per altra banda, el grup 2 té una relació més equilibrada entre apartats emocionals i descriptius, tendint més a aquesta segona categoria. De la mateixa manera, la varietat en emocions és més baixa.

La tragèdia és sens dubte l'emoció més repetida en ambdós grups, malgrat que hi ha una major freqüència als blogs del grup 1. Això podria venir influenciat, a més de la nacionalitat, per l'ús d'imatges. Com es pot veure als resultats expressats anteriorment, els blogs americans tenen una

mida més gran que el grup 2, no obstant això, aquestes imatges no solen estar directament lligades al text però sí al tema. Això indueix a pensar que les imatges juguen un paper de suport a l'emoció que s'intenta transmetre. Per altra banda, el grup 2 utilitza la imatge com a mitjà de demostració; per posar un exemple: aquesta cascada (imatge) és la que pertany a la Torre Sud.

Tanmateix, el que aquesta sigui l'emoció més repetida també podria ser la raó del perquè hi ha tan poca explicació sobre els fets dels atemptats. En el conjunt dels 12 blogs analitzats, gairebé ni es mencionen els fets dels atemptats (ni tan sols que les Torres es van desplomar al voltant d'una hora després de l'impacte); en cap dels blogs es menciona el grup terrorista autor dels fets (ja sigui per por o per censura col·lectiva). La qüestió recau en el fet que en començar amb les anàlisis s'esperava trobar un mínim d'explicació però en cap dels grups s'ha complert dita expectativa. Això podria ser un indicador de la gravetat i l'impacte que els atemptats van tenir, ja que no cal una explicació sobre el que va succeir. Podria ser una situació similar al que passa amb la Segona Guerra Mundial. La majoria de gent té certes paraules relacionades amb la Segona Guerra Mundial: *'Nazis', 'Jueus', 'Camps de concentració'*, entre d'altres. És possible, i sembla aquesta la realitat, que en un futur s'associarà els atemptats del 11 de Setembre amb les paraules: *'Avions' 'Torres' 'Terrorisme'*. Pot arribar a ser presumptuós pensar que l'impacte d'aquests atacs tenen un calibre similar al d'una guerra, però sí que és cert que pot aconseguir, en un futur, que aquestes etiquetes que s'han mencionat condueixin a l'imaginari de la gent a repassar els fets del 11 de setembre de 2001.

Seguint amb la relació que poden tenir els atemptats amb la Segona Guerra Mundial, hi ha hagut casos que han comparat la sensació de visitar el 11S Memorial Site amb la visita a un memorial de l'holocaust. Aquesta comparació pot reforçar el que s'ha dit amb anterioritat; ha sigut un fet amb impacte a escala internacional i que no cal explicació. De la mateixa manera, aquestes comparacions porten a pensar que el 11S no sigui percebut com l'holocaust del s.XXI. De fet, periodistes entrevistats que van donar cobertura a la notícia, expliquen la seva vivència com: *"El segle 21 ja té aquell dia en el qual tots direm: on estaves tu i què feies, quan va passar lo dels avions a Nova York?"*³¹

A través d'aquestes anàlisis es pot percebre un canvi en la perspectiva emocional dels viatgers. El lloc que ha patit un esdeveniment com aquest, tal com indiquen diversos estudis, està subjecte a una davallada dels viatgers, doncs la percepció de risc que es té és global. En altres paraules, es percep la destinació com a perillosa (Roehl i Fesenmaier, 1992). No obstant això, el World Trade

³¹ Antena 3 (2015). *Matías Prats recuerda como vivieron en la redacción el atentado del 11-S* [vídeo]. Data de la consulta: 24 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <https://www.youtube.com/watch?v=unDlwFxpzw>

Center no és percebut amb un risc local, no en l'actualitat. Això indica que, amb el pas del temps, la percepció de risc varia.

De fet, gràcies a aquesta anàlisi, s'ha pogut extreure la percepció actual de l'espai —dintre del nostre grup d'estudi—. Tot i ser un lloc on s'ha atemptat en 2 ocasions (sent així els atemptats del 1993 i els del 2001), cap dels blogs analitzats ha expressat por al visitar el Memorial Site. Els únics indicis de por s'han trobat quan relataven les seves vivències vers als atemptats. Això corrobora la teoria de Pizam on es menciona que quan els actes que tenen una destrucció massiva de vides i béns —com és el cas del 11S—, tenen un impacte més important. En aquest cas, l'impacte no només s'ha traspassat a diverses disciplines sinó també més enllà de les fronteres dels Estats Units. Així mateix, Pizam també menciona que a més freqüència d'atemptats, més extens i prolongat serà el seu efecte sobre la demanda turística.

Amb el 11S tenim un clar exemple del que passa amb un destí que ha patit un atemptat de grans magnituds, que pot ser classificat com un atemptat amb un objectiu estratègic (mitjà abast). En un primer inici sí que hi va haver una sensació de por, com es demostra en els relats analitzats, no obstant només va ser un fet puntual i aquesta sensació de 'por' no s'ha prolongat. Per contra, la por que se sentia ha sigut transformada en una sensació de tragèdia, en referent a aquells fets.

Això indueix a pensar que les percepcions de les destinacions on han succeït fets similars passen de generar por, en el temps pròxim als fets, a una sensació de tragèdia i tristesa amb els pas dels anys. I que dita sensació va força lligada al fet si la persona en qüestió és d'aquella nacionalitat o no. Doncs, com s'ha pogut veure en l'anàlisi, els integrants del grup 1 tenen una relació emocional més pròxima als fets i el lloc en general que no pas aquells del grup 2, els quals visiten l'espai per raons més turístiques.

Per altra banda, es pot esperar que succeeixi un corrent similar en espais on s'han comès altres atemptats terroristes? (En aquest mateix treball se n'han comentat 3 casos). La meua resposta seria que no. Per començar, els atemptats del 11 de Setembre reuneixen un seguit de característiques:

1. Nombre elevat de víctimes (al voltant de les 3.000.³²)
2. Atac a un espai emblemàtic (com eren les Torres Bessones) més atacs a llocs estratègics dels Estats Units.

³² Plumer, B. (2013) Nine facts about terrorism in the United States since 9/11. *The Washington Post: Democracy Dies in Darkness*. Data de la consulta: 11 de juny de 2017. Enllaç disponible a: https://www.washingtonpost.com/news/wonk/wp/2013/09/11/nine-facts-about-terrorism-in-the-united-states-since-911/?utm_term=.abc2e5d2daa3

3. Atac a una nació que es considerava completament segura.
4. Repercussió internacional en diferents camps, especialment en la seguretat i l'aviació civil.
5. Generació de caos i paràlització total d'una nació.

Començant pels atemptats de Luxor, on l'espai era ja de per si un recurs turístic (per tant no pot esdevenir turístic arran dels atemptats). Les víctimes arribaven a 67 i la destinació ha passat de ser percebuda com una amb risc funcional a risc local en l'actualitat. Això implica que el viatger ja estava subjecte a una valoració 'perillosa de la destinació'.

El cas dels atemptats de Brussel·les és similar. Els espais on es va atemptar van ser l'aeroport de Zaventem (infraestructura turística) i una parada de metro a prop de les institucions de la Unió Europea, les quals també tenen una afluència considerable de turistes. Novament, els espais ja eren turístics, amb la qual cosa no et pot generar un corrent turística al voltant d'aquests. De la mateixa manera, encara que es va atacar a una destinació considerada 'segura', el nombre de víctimes no és tan elevat com el del 11S i tampoc es va atemptat contra cap espai emblemàtic. Sí que és cert que ha suposat un abans i un després, però només a Bèlgica on el nivell d'alerta és alt (encara que a causa d'aquest i a tots els atemptats que estan succeint recentment, el nivell d'alerta antiterrorista ha sigut incrementat a diversos països).

Finalment, en el cas de París sí que s'hi poden trobar més similituds amb el 11S. Els atacs es van produir, no en llocs emblemàtics, però un d'ells sí que podria haver atacat a la cúpula executiva del país, doncs en el partit de la selecció estava l'anterior president de la república francesa, François Hollande. Novament, es va atacar a una destinació considerada segura, malgrat que havia patit un parell d'atemptats abans d'aquest, el que més ressò va tenir va ser l'atac contra el setmanal satíric Charlie Hebdo. No obstant això, no es va paràlitzar el país (com tampoc va passar amb els atemptats de Brussel·les) i la repercussió que va poder haver-hi va ser a escala nacional. Finalment, malgrat que el nombre de víctimes va ser elevat, tampoc és similar a les de l'11 de Setembre.

Sent així, es podria considerar els fets del 11 de Setembre com un esdeveniment excepcional, raó per la qual persones d'altres nacionalitats també decideixen visitar el memorial que hi ha en el seu honor i provoca que aquells atemptats no siguin només una cosa a nivell nacional sinó global.

Així doncs, podem concloure que sí existeix una relació entre turisme i terrorisme. En primer lloc, el terrorisme ataca la seguretat d'una destinació i això afecta directament al turista, que percep de la destinació com a perillosa. No obstant, aquesta percepció pot disminuir amb els anys si no hi ha més atacs consecutius.

Paral·lelament, encara que es cometi un atemptat terrorista en un espai, aquest no té per què esdevenir un recurs turístic, doncs s'han de complir un seguit de característiques perquè això arribi a succeir.

Si tenim un espai amb les característiques necessàries per generar corrents turístics al seu voltant, és possible que la percepció del viatger variï en funció de la nacionalitat –depenent si els fets han passat al seu país o no–, amb una unificació en els quals aquells fets són percebuts com una tragèdia.

LIMITACIONS

Aquest treball és una eina que serveix per conèixer els efectes que un atemptat terrorista produeix en la percepció emocional, expressada a través de l'escriptura d'un viatger. L'anàlisi aquí presentat només fa referència a una selecció de 12 blogs, amb la qual cosa no indica que aquests resultats puguin ser extrapolats a la totalitat —o majoria per defecte— dels viatgers.

En referència a l'anàlisi, Lambert, com ja s'ha explicat al llarg del treball, també menciona la importància de la música i la veu per poder transmetre el missatge correctament (o el més emocional possible). Cap dels blogs analitzats tenia cap d'aquestes dues característiques, per la qual cosa no s'ha pogut utilitzar al 100% el que Lambert va extreure en els seus estudis.

Així mateix, una forma de poder extreure aquesta informació seria a partir d'entrevistes amb els diferents bloggers entrevistats. Això seria possible de no ser pel límit de temps imposat, que ha provocat que l'anàlisi només se centri en el text. Tanmateix, amb un marge major de temps, es podria haver fet una anàlisi més en profunditat del contingut fotogràfic, el qual també actua com a suport de contingut i ens hagués proporcionat més informació que podríem contrastar amb el text.

Finalment, una altra barrera per la realització d'una anàlisi en més profunditat són els idiomes. En aquests 12 blogs hi figuren aquells que són en anglès, castellà i un en italià. No obstant això, mirant en blogs d'altres nacionalitats tindríem possiblement més diversitat, més punts de vista i més dades que podríem contrastar. Malgrat això, resulta impossible poder traduir tots els idiomes pròpiament, de forma que es pogués realitzar una anàlisi en condicions per aquest treball.

FUTURES LÍNIES D'INVESTIGACIÓ

Avui en dia, la gent utilitza els blogs com a referència per visitar una destinació. Per dir-ho d'alguna manera, serien com les guies turístiques d'abans. Això comporta que les destinacions inverteixin grans esforços en enviar feedback positiu a aquests espais. Aquesta és una de les raons per les quals s'ha escollit fer una anàlisi del storytelling dels blogs.

No obstant això, en els darrers anys estan augmentant molt —sobretot a través de la plataforma de YouTube— els vídeo-diaris. Aquests podrien ser definits com a vídeos on persones (anomenats “Youtubers”) expliquen vivències, comenten i expressen els seus punts de vista. En un futur, seria interessant traspasar aquesta anàlisi al format de vídeo. A diferència dels blogs aquí escollits, en els vídeos hi ha el factor de la veu i la música, el que ajudarien enormement a enviar un missatge més emocional —o no—. Tanmateix, seria interessant, en aquest cas, analitzar la reacció que aquest vídeo té en els seus visitants. Aquest estudi hauria de fer-se a través dels comentaris que poden aparèixer després del vídeo, ja que a través de les reproduccions resultaria impossible.

Aquest últim estudi, esbrinar la reacció que ha tingut un vídeo d'un youtuber (malgrat que pot pertànyer a qualsevol altra plataforma) ha tingut en el públic, pot ser també aplicat al món dels blogs. En aquest treball no ha sigut possible per falta de dades, ja que alguns d'ells no tenien ni comentaris, però hagués sigut interessant esbrinar el feedback, de forma que seria més fàcil, no només esbrinar si s'ha transmès el missatge, sinó com i si aquest és el mateix per cada persona.

BLOGS ANALITZATS

GRUP 1 (Estats Units)

- Amanda [Blog: A Dangerous Business] (2014). *Visiting the 9/11 Memorial in New York City*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.dangerous-business.com/2014/09/visiting-911-memorial-new-york-city/>
- Caroline [Blog: Caroline in the City] (2013). *Visiting the 9/11 Memorial in New York*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.carolineinthecityblog.com/2013/08/27/visiting-911-memorial-new-york-city/>
- Eric [Blog: Speaking of History] (2015). *Visiting the 9/11 Memorial and Museum in New York*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://speakingofhistory.blogspot.com.es/2015/08/visiting-911-memorial-and-museum-in-new.html>
- Eugene and Samantha [Blog: Our Traveling Blog] (2015). *National September 11 Memorial, New York*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://ourtravelingblog.com/2015/11/09/national-september-11-memorial-new-york/>
- Leslie [Blog: Getting Closer to Myself] (2014). *My Visit to the 9/11 Memorial and Museum*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://gettingclosetomyself.blogspot.com.es/2014/06/my-visit-to-911-memorial-and-museum.html>
- Vicky [Blog: Buddy The Traveling Monkey] (2015). *Visiting the September 11 Memorial in New York City*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.buddythetravelingmonkey.com/visiting-september-11-memorial-new-york-city/>

GRUP 2 (Fora dels Estats Units)

- Antonio [Blog: Viaje y Fotografía]. *Visitando el 9/11 Memorial Museum de Nueva York*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.viajesyfotografia.com/blog/visitando-el-911-memorial-museum-de-nueva-york/>
- Arian [Blog: Andurriante] (2013). *Relato de Nueva York (IV)*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.andurrianteblog.com/relato-de-nueva-york-iv/>

- Haidy [Blog: Material World] (2015). *Some thoughts about the 9/11 Memorial and Museum*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.materialworldblog.com/2015/11/some-thoughts-about-the-911-memorial-and-museum/>
- Jenny [Blog: A Taste of Travel] (2012). *The 9/11 Memorial in New York*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.atasteoftravelblog.com/911-memorial/>
- Paloma [Blog: Caminando por Nueva York] (2015). *9/11 Memorial*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <https://caminandopornuevayork.com/2015/07/31/9-11-memorial/>
- Paolo [Blog: Undicisettembre] (2014). *Visita al 9/11 Memorial Museum*. Data de la consulta: 8 de juny de 2017. Enllaç disponible a: <http://undicisettembre.blogspot.com.es/2014/06/visita-al-911-memorial-museum.html>

BIBLIOGRAFIA

- Akgün, A. E., Keskin, H., Ayar, H., i Erdogan, E. (2015). The influence of storytelling approach in travel writings on readers' empathy and travel intentions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 207 (pg. 577-586).
- Alexander, B. (2006). Web 2.0: A New Wave of Innovation for Teaching and Learning? *EDUCAUSE Review*, vol. 41, no. 2 (March/April 2006) (pg. 32-44)
- Alexander, B. i Levine, A. (2003). *Web 2.0 Storytelling: Emergence of a New Genre*. *EDUCAUSE Review*, vol. 43, no. 6 (Nov/Des de 2008).
- Antena 3 (2015). *Matías Prats recuerda como vivieron en la redacción el atentado del 11-S* [vídeo]. Data de la consulta: 24 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <https://www.youtube.com/watch?v=unDIwFxp0zw>
- Autor desconegut (1998). *La Carta fundacional de Hamás. Pacto del Movimiento de Resistencia Islámica (HAMAS) – Palestina*. Data de la consulta: 13 de Febrer de 2017. Enllaç disponible a: <https://es.scribd.com/document/8890802/La-Carta-Fundacional-de-Hamas>
- Canal de juandibetis (2016). *Informativos Antena 3 – 11-septiembre- 2001 (Completo) (11S)* [vídeo]. Data de la consulta: 28 de Maig de 2017. Enllaç disponible a: <https://www.youtube.com/watch?v=WSfLcGUcNhU>
- Consejo General del Poder Judicial (30 de junio de 2006). Audiencia Nacional Sala de lo Penal Sección Segunda. Sentencia nº 31/2006 (Jurisprudencia). Sede: Madrid; Roj: SAN 6287/2006 – ECLI: ES:AN:2006:6287. Data de la consulta: 10 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.poderjudicial.es/search/doAction?action=contentpdf&database=AN&reference=86479&links=&optimize=20080730&publicinterface=true>
- Dash, A. "Introducing the Microcontent Clinet," *Magazine*, November 13, 2002, http://www.anildash.com/magazine/2002/11/introducing_the.html. Citació extrata de: Alexander, B. i Levine, A. (2003). *Web 2.0 Storytelling: Emergence of a New Genre*. *EDUCAUSE Review*, vol. 43, no. 6 (Nov/Des de 2008).
- Deen, T. (2015) La ONU sigue dividida sobre qué es un acto de terrorismo. *Inter Press Service: Agencia de Noticias*. Data de la consulta: 11 de desembre, 2016. Enllaç disponible a: <http://www.ipsnoticias.net/2015/07/la-onu-sigue-dividida-sobre-que-es-un-acto-de-terrorismo/>
- Desconegut (2013). La guerra del Irak costó 1,3 billones a EEUU y mató a 134.000 civiles: El estudio 'Los costes de la guerra' deja claro que lo miles de millones de euros destinados a la reconstrucción no han logrado su objetivo. *Europa Press*. Data de la consulta: 30 de maig de

2017. Enllaç disponible a: <http://www.europapress.es/internacional/noticia-guerra-irak-costo-13-billones-eeuu-mato-134000-civiles-20130314193336.html>

- Desconegut; periodista de Grupo Últimas Noticias (2014). 11 datos curiosos acerca del 11 de septiembre de 2001: En el atentado contra el World Trade Center de Nueva York, Al-Qaeda gastó medio millón de dolares. *El mundo: Economía & Negocios*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.elmundo.com.ve/noticias/actualidad/noticias/11-datos-curiosos-acerca-del-11-de-septiembre-de-2.aspx>
- Diario Oficial de la Unión Europea (2009). Posición Común 2009/468/PESC del consejo de 15 de junio de 2009 por la que se actualiza la Posición Común 2001/931/PESC sobre la aplicación de medidas específicas de lucha contra el terrorismo y se deroga la Posición Común 2009/67/PESC.
- Diario Oficial de la Unión Europea (2016). Decisiones: Decisión (PESC) 2016/1136 del consejo de 12 de julio de 2016 por la que se actualiza la lista de personas, grupos y entidades a los que se aplican los artículos 2, 3, y 4 de la Posición Común 2001/931/PESC sobre la aplicación de medidas específicas de lucha contra el terrorismo, y se deroga la Decisión (PESC) 2015/2430. I.188/21.
- El balance de fallecidos en los atentados de Bruselas se eleva a 35 tras la muerte de cuatro heridos. *El Mundo: Atentados en Bruselas*. Data de la consulta: 14 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.elmundo.es/internacional/2016/03/28/56f8fa5646163f3b1a8b4584.html>
- Escalas, J.E. (1998). Advertising narratives: What are they and how do they work. *Representing consumers: voices, views, and visions*. Pg. 267 – 289.
- Escalas, J.E., i Stern, B.B. (2003). Sympathy and Empathy: Emotional Responses to Advertising Dramas. *J Consum Res*, vol. 29 (4). Pg. 566-578.
- [Evans, G., \(2005\). Measure for measure: Evaluating the evidence of culture's contribution to regeneration. *Urban Studies*, Vol.42 \(5\). Pàgines 959-983.](#)
- Fleischer, A., i Buccola, S. (2002). War, terror, and the tourism market in Israel. *Applied Economics*, vol.34. Pàgines 1335-1343.
- Freedberg, D., i Gallese, V. (2007). Motion, emotion and empathy in esthetic experience. *Trends in Cognitive Sciences*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tics.2007.02.003>.
- Goodrich, J.N. (2002). September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourims industry. *Tourism Management*, vol. 23 (6) (pg. 573-580).

- Institute for the Analysis of Global Security (2003 – 2004). *How much did the September 11 terrorist attack cost America?*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://www.iags.org/costof911.html>
- Lambert, J (2013). *Digital storytelling: Capturing lives, creating community*. Routledge.
- Laqueur, W. (1999) *The new terrorism: Fanaticism and the arms of mass destruction* (#6 ed.) New York: Oxford University Press.
- Ley Orgánica 2/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, de Código Penal, en materia de delitos de terrorismo, BOE 77 § 27177 a 27185. Data de la consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-3440
- Liu, H.Y., i Wu, C.Y. (2011). Storytelling for Business Blogging: Position and Navigation. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, vol. 5 (9). Pg. 718 – 723.
- Maslow, A.H. (1943) A theory of human motivation. *Psychological Review*, vol.50 (4). Pàgines 370-396.
- Moral Martín, P., (2016). *El impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo*. Instituto Español de Estudios Estratégicos (Documento de opinión). Data de la consulta: 10 de Maig de 2017. Enllaç disponible a: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEE076-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf
- National Commission on Terrorist Attacks (2004). *Outline of the 9/11 Plot: Staff Statement No. 16*. Data de la consulta: 30 de maig de 2017. Enllaç disponible a: https://www.9-11commission.gov/staff_statements/staff_statement_16.pdf
- Organización Mundial del Turismo (UNWTO) (2017). *Panorama OMT del turismo internacional: Edición 2016*. DOI: 0.18111/9789284418152.
- Pizam, A. (1999) A Comprehensive Approach to Classifying Acts of Crime and Violence at Tourism Destinations and Analyzing their Differential Effects on Tourism Demand. *Journal of Travel Research*, vol. 38 (1). Pàgines 5-12.
- Pizam, A; i Fleischer, A. (2002). Severity versus frequency of Acts of Terrorism: Which has a Larger Impact on Tourism Demand? *Journal of Travel Research*, vol.40 (3). Pàgines 337-339.
- Plumer, B. (2013) Nine facts about terrorism in the United States since 9/11. *The Washington Post: Democracy Dies in Darkness*. Data de la consulta: 11 de juny de 2017. Enllaç disponible a: https://www.washingtonpost.com/news/wonk/wp/2013/09/11/nine-facts-about-terrorism-in-the-united-states-since-911/?utm_term=.abc2e5d2daa3

- Pons García, R., Morales Morales, L., Díaz González, Y. (2007) *La imagen del destino y el comportamiento de compra del turista*. Data de consulta: 11 de novembre de 2016.
- RACC Automóvil Club (2001-2007). *La Seguridad es el factor más importante al elegir un destino de vacaciones*. Data de la consulta: 10 de maig de 2017. Enllaç disponible a: <http://consejosconducir.racc.es/es/la-seguridad-es-el-factor-mas-importante-al-elegir-un-destino-de-vacaciones>
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la Lengua Española* #terrorismo. (23a edició). Data de la consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a: <http://dle.rae.es/?id=Zd3L6Oc>
- Reisinger, Y. i Mavondo, F. (2005). Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of travel research*, vol. 43. Pàgines 212-225.
- Richter, L.K., i Waugh, Jr., W.L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, Vol.7 (4). Pàgines 230-238.
- Richter, L.K., Waugh, Jr., W.L. (1983). Tourism Politics and Political Science: A case of Not So Benign Neglect. *Annals of Tourism Research*, vol.10 (3). Pàgines 313 – 335.
- Richter, L.K., Waugh, Jr., W.L. (1986). *Tourism Management: Terrorism and tourism as logical companions* (pg. 230 - 238). Butterworth & Co Ltd. (ed.)
- Roehl, W.S., i Fesenmaier, D. (1992). Risk Perceptions and Pleasure Travel: An Exploratory Analysis. *Journal of Travel Research*, vol.30 (4). Pàgines 17-26.
- Salas Moreno, E. (2016). *Impacto del Terrorismo en el Turismo* (Treball de final de grau no publicat). Universitat de Sevilla: Facultad de turismo y finanzas, Sevilla.
- Sönmez, S. F., i Graefe, A.R. (1998) Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety. *Journal of Travel Research*, vol. 37. Pàgines 171-177.
- The World Bank Group (2016) *International tourism, number of arrivals* #Egyot, Arab Rep. Data de consulta: 26 de Gener de 2017. Enllaç disponible a: <http://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.ARVL?locations=EG>
- Tsaor, S.H; Tzeng G.H. i Wang K.C. (1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. *Annals of Tourism Research*, vol.24 (4). Pàgines 796-812.
- United Nations General Assembly (1994). *Measures to eliminate international terrorism*. Data de la consulta: 23 de novembre, 2016. Enllaç disponible a: <http://www.un.org/documents/ga/res/49/a49r060.htm>
- World Travel & Tourism Council dirigit per Turner, R. (2015). *Travel & Tourism: Economic Impact 2015 Spain*. Londres. Enllaç disponible a: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/spain2015.pdf>

- World Travel & Tourism Council dirigit per Turner, R. (2015). *Travel & Tourism: Economic Impact 2015 Italy*. Londres. Enllaç disponible a: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/italy2015.pdf>
- World Travel & Tourism Council dirigit per Turner, R. (2015). *Travel & Tourism: Economic Impact 2015 Greece*. Londres. Enllaç disponible a: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/greece2015.pdf>
- World Travel & Tourism Council dirigit per Turner, R. (2015). *Travel & Tourism: Economic Impact 2016 Turkey*. Londres. Enllaç disponible a: <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2016/turkey2016.pdf>

ÍNDIX

INTRODUCCIÓ.....	- 1 -
OBJECTIUS	- 2 -
CAPÍTOL 1. EL TURISME	- 3 -
El turisme en l'actualitat.....	- 3 -
La percepció de risc.....	- 4 -
CAPÍTOL 2. EL TERRORISME.....	- 5 -
Definicions.....	- 5 -
Definició Jurídica.....	- 6 -
Definició Lingüística.....	- 7 -
Objectius i Tipologies.....	- 7 -
TIPOLOGIES DE BANDES TERRORISTES	- 8 -
Bandes Terroristes amb més Ressò	- 9 -
CAPÍTOL 3. IMPACTE DEL TERRORISME EN LA SOCIETAT TURÍSTICA.....	- 11 -
Efecte del Terrorisme en les Destinacions.....	- 11 -
Avantatges d'Atemptar contra Turistes.....	- 12 -
Episodis de Terrorisme en el Turisme.....	- 13 -
El cas de Luxor	- 13 -
El Cas de París.....	- 14 -
El Cas de Brussel·les.....	- 15 -
CAPÍTOL 4. ELS ATACS DE L'11 DE SETEMBRE DE 2001	- 15 -
Repercussions en l'Àmbit Turístic.....	- 17 -
Estats Units.....	- 17 -
Internacional.....	- 18 -
CAPÍTOL 5. LES NOVES EINES DE LA COMUNICACIÓ.....	- 19 -
Els blogs i el seu Storytelling.....	- 19 -
METODOLOGIA.....	23
RESULTATS.....	26

Anàlisi del contingut	26
Llargada del text	31
Paraules més utilitzades	31
Fotografies.....	33
Anàlisi del contingut narratiu	35
Vivència en el moment dels atemptats	38
Visita al memorial	38
Visita al Museu	39
Arbre supervivent	40
Visita anterior al World Trade Center	40
Comparacions.....	41
Conclusions finals	41
Altres categories.....	41
Anàlisi de la qüestió dramàtica	42
Comptabilitat de les emocions trobades	43
CONCLUSIONS	46
LIMITACIONS	51
FUTURES LÍNIES D'INVESTIGACIÓ	52
BLOGS ANALITZATS.....	53
GRUP 1 (Estats Units).....	53
GRUP 2 (Fora dels Estats Units)	53
BIBLIOGRAFIA	55
GALERIA FOTOGRÀFICA	62
ANNEXOS	66

GALERIA FOTOGRÀFICA



En la imatge apareix una de les cascades que simbolitza el lloc on, abans del 9/11, estava una de les Torres Bessones. Així mateix, també es pot apreciar les plaques de bronze que rodegen les piscines amb les inscripcions en elles.

Imatge extreta de <http://guias-viajar.com/estados-unidos/nueva-york/visitar-memorial-11-9-world-trade-center/>

"No Day Shall Erase You From the Memory of Time" Virgili.
Aquesta cita es troba dintre del museu 9/11.

Imatge extreta de <https://www.flickr.com/photos/melfoody/15129508200>



Imatge de la Freedom Tower, situada al WTC de Nova York.

Imatge extreta de <http://www.nydailynews.com/new-york/observation-deck-wtc-freedom-tower-opens-29-article-1.2176323>

Imatge del Survivor Tree que està situat al WTC de Nova York.

Imatge extreta de

https://www.tripadvisor.cl/LocationPhotoDirectLink-g60763-d1687489-i36906417-The_National_9_11_Memorial_Museum-New_York_City_New_York.html



Imatge de la Last Column, situada a l'interior del museu del 9/11.

Imatge extreta de

https://www.tripadvisor.com/LocationPhotoDirectLink-g60763-d1687489-i212753022-The_National_9_11_Memorial_Museum-New_York_City_New_York.html



Els tridents de les Torres Bessones. Avui en dia es troben exposades al museu del 9/11.

Imatge extreta de <https://goo.gl/xscmzz>



Muntatge on s'escríu 'Déu beneeixi a tots aquells que van perdre la seva vida. Mai oblidarem el 9/11.

Imatge extreta de <http://ourtravelingblog.com/2015/11/09/national-september-11-memorial-new-york/>



Camió de bombers exposat al Museu 9/11. Va quedar en aquest estat després de la caiguda d'una de les Torres Bessones.

Imatge extreta de <http://destinoinfinito.com/museo-11-de-septiembre-nueva-york/>



Rosa blanca col·locada en un dels noms de les víctimes dels atemptats del 2011 o 1993.

Imatge extreta de <https://goo.gl/tJBbMI>

ANNEXOS

Nom del blog: GETTING CLOSER TO MYSELF			
Títol de l'entrada: <i>My Visit to the 9/11 Memorial and Museum</i>			
Autor	Leslie	Número de paraules	342
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Museum
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	2
Data d'entrada	23/06/2014	Número imatges	6
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://gettingclosertomyself.blogspot.com.es/2014/06/my-visit-to-911-memorial-and-museum.html		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1 persona del singular (jo)
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** ús de la segona persona del singular/plural (you) en alguns punts del text.

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Sí
- **Quina és?** "I recently visited the 9/11 memorial and museum. I waited to visit until the museum was opened, [...]"
- **On està situada?** A la primera línia del text.
- **Incentiva a la lectura?** Sí
 - **Valoració:** Entre 3 i 4

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Patriotisme, tragèdia, angoixa i impressió.

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Sí
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** Sí, els dos últims paràgraf on explica la seva visita a altres espais de la ciutat de Nova York.

- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** Si, l'última imatge on es mostra el skyline de la ciutat.

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcte del temps?** Si
- **Hi ha una trama que guí la lectura?** No
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – **LENT**

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** No
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** Si, explica la seva experiència quan va viure el 11S, quan ella tenia 15 anys.
- **Altres detalls a destacar:** Mencionar que hi ha policia per tot arreu, la sensació de que ella no pertanyia a aquell lloc malgrat que la intenció del museu és la contrària, la sensació que l'11S va afectar a un col·lectiu (A un "us").

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Entrada del museu (interior)	Mitjana	No	1
2	Façana del museu vista des d'una de les piscines	Mitjana	No	2
3	Piscina	Mitjana	No	2
4	Mural amb la cita de Virgili	Mitjana	No	2
5	Torre de la llibertat	Mitjana	No	1
6	Skyline de Manhattan	Mitjana	No	3

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Entrada al museu	Emocional
3	Explicació del que hi ha al museu	Descriptiu
4	Sensació a l'entrar al lloc	Emocional
5	Sensació al viure els fets de l'11S	Emocional

6	Sensació i opinió sobre el memorial	Emocional
7	Sensació i opinió sobre el museu	Emocional
8	Opinió sobre l'11S	Emocional
9	Reflexió	Emocional
10	Visita a altres espais de de la ciutat de Nova York	Emocional

Nom del blog: BUDDY THE TRAVELING MONKEY			
Títol de l'entrada: <i>Visiting the September 11 Memorial in New York City</i>			
Autor	Vicky	Número de paraules	209
Idioma	Anglès	#1 Paraula	September
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	38
Data d'entrada	10/09/2015	Número imatges	13
So	No	"Tips"	Al final
Enllaç	http://www.buddythetravelingmonkey.com/visiting-september-11-memorial-new-york-city/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1 persona del singular (jo); inclou la primera persona del plural en determinades ocasions.
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** "Many of us" (segon paràgraf; primera línia), "Our country" (paràgraf 9; tercera línia). Remarcar que en els punts on es demostra una interacció entre l'autor i el lector, sembla que només es dirigeixi als lectors estatunidencs, ometent les altres nacionalitats.

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Sí
- **Quina és?** "Visiting the National September 11 Memorial was going to be difficult, [...]"
- **On està situada?** A la primera línia del text
- **Incentiva a la lectura?** Sí
 - **Valoració:** Entre 4 i 5

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Tragèdia, terror, empatia, pena i patriotisme

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Sí
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- Hi ha una utilització correcte del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? Si, doncs comença amb l'explicació del que va estar fent ella durant els atemptats, per després passar a l'explicació del 10è aniversari i la seva visita al lloc.
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** No en sí mateix. Al tercer paràgraf hi ha una breu explicació dels fets, però això es deu a que forma part de la seva explicació. A més, només es mencionen les col·lisions, en cap moment els ferits, els autors, ni cap altre detall que requereixi d'una mínima informació de transfons.
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** Si, la seva experiència a l'11S i al 10è aniversari dels fets.
- **Altres detalls a destacar:** No coneixia el WTC fins als atemptats (malgrat i ser estatunidenca), la menció que hi ha diferents punts en el museu on reparteixen mocadors de paper, no descriu el memorial de l'11S i té una fotografia introductòria.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Piscina amb una part de les plaques dels noms	Gran	No	2
2	Torre de la llibertat amb la boira tapant la cima	Gran	No	2
3	Panell on s'expliquen els fets de l'11S	Gran	No	2
4	Panells amb els noms de les víctimes inscrits	Gran	No	2
5	Panells dels noms	Gran	No	1
6	Piscina	Gran	No	1
7	Rosa blanca en un dels noms	Gran	No	1
8	Infraestructura de les torres (dins del museu)	Gran	No	2
9	Plaques informatives	Gran	No	2
10	Escales d'una de les torres	Gran	No	2
11	Camió de bombers	Gran	No	2
12	Mural 'God Bless America'	Gran	No	2

13	Bandera americana	Gran	No	2/1
----	-------------------	------	----	-----

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Què feia ella pels atemptats de l'11S?	Emocional
3	Breu resum dels fets (tarannà dramàtic)	Emocional
4	El terror viscut en la població estatunidenca	Emocional
5	Mitjans de comunicació	Emocional
6	Reflexió pròpia	Emocional
7	Què feia durant el 10è aniversari	Emocional
8	(Retorn a la visita) Experiència en el memorial	Emocional
9	Reflexió	Emocional
10	Conclusió	Emocional

Nom del blog: OUR TRAVELING BLOG			
Títol de l'entrada: <i>National September 11 Memorial, New York</i>			
Autor	Eugene and Samantha	Número de paraules	242
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Memorial
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	0
Data d'entrada	11/09/2015	Número imatges	7
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://ourtravelingblog.com/2015/11/09/national-september-11-memorial-new-york/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** Canvia entre 1a del singular i 1a del plural.
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** No

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "There is no easy way to talk about the September 11 National Memorial and not have it bring up memories of the fateful day no matter where you live in the U.S."
- **On està situada?** Primera línia del text
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre 4 i 5

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional, encara que té certes parts que són descriptives
- **Emocions trobades en el text:** Tragèdia, impressió, pena i empatia

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** En la seva majoria si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- Hi ha una utilització correcta del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? No especialment
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – **LENT**

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** Si, proporciona força informació que no es donada en els altres blogs analitzats
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** No
- **Altres detalls a destacar:** Imatge com a introducció, informació detallada sobre les víctimes, simbologia de les fonts i la informació sobre el perquè de la ubicació dels noms.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Torres bessones amb la bandera (muntatge)	Gran	No	2
2	Piscina	Gran	No	2
3	Piscina	Gran	No	1
4	Piscina	Gran	No	2
5	Piscina	Gran	No	2
6	Estructura d'alguna de les construccions	Gran	No	1
7	'God bless all who lost their lives. We will never forget 9/11'	Gran	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Perquè estan allà?	Descriptiu
3	Que hi troben?	Descriptiu
4	Explicació de la seva arribada al lloc	Emocional
5	Sensacions al estar en el memorial	Emocional
6	Que feien durant l'11S	Emocional
7	Les seves actuacions al memorial	Emocional
8	Conclusió de la visita	Emocional

9	R.I.P.	Emocional
---	--------	-----------

Nom del blog: CAROLINE IN THE CITY			
Títol de l'entrada: <i>Visiting the 9/11 Memorial in New York City</i>			
Autor	Caroline	Número de paraules	215
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Memorial
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	1
Data d'entrada	27/08/2013	Número imatges	5
So	No	"Tips"	Al final
Enllaç	http://www.carolineinthecityblog.com/2013/08/27/visiting-911-memorial-new-york-city/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular amb algunes incorporacions de la 1a del plural (we)
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** No

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "September 11, 2011. It was the ten year anniversary of the attacks on the World Trade Center."
- **On està situada?** Al principi del text
- **Incentiva a la lectura?** No
 - **Valoració:** 1

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Patriotisme, impressió i angoixa.

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** Si, en repetides vegades al llarg del text
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- **Temps narratiu en** **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcta del temps?** Si

- **Hi ha una trama que guí la lectura?** Si però es troba tallada diverses vegades.
- **El ritme narratiu és RÀPID – NORMAL – LENT**

El temps es manté en passat tota la narració, amb l'excepció de l'ús del futur per dir que el museu obrirà aviat.

Hi ha una trama que condueix la lectura però molts detalls que hi incorpora no tenen importància o estan mal estructurats en el text. La trama és ella, vivint els 10 anys dels atemptats a Sidney, per després explicar que de casualitat visita el lloc.

Els detalls innecessaris (concentrats en paràgrafs complets) i aquells que estan mal estructurats i trenquen el ritme de la narració, són els següents:

- (Paràgraf 1; última línia): mala estructuració
- (p.2; 3 primeres línies): innecessari
- (p.2 i 3): narració lenta. En el cas del segon paràgraf per fer una explicació massa detallada del perquè de la visita i en el tercer per la descripció que hi ha.
- (p.4; segona línia): mala estructuració
- (p.4): ritme narratiu ràpid
- (p.1): ritme narratiu ràpid (però acceptable dintre d'uns límits)

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** Si, número de víctimes del 11S (Aproximació) i l'explicació dels atemptats del 1993.
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** Si, la història de l'arbre supervivent.
- **Altres detalls a destacar:** Foto d'introducció, el que hi hagi una rosa indica que aquella persona feia anys, comparació del memorial amb el memorial del holocaust a Berlín o el de la guerra del Vietnam a Washington.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Piscines	Gran	No	2
2	Torre de la llibertat	Gran	No	2
3	Panells amb els noms inscrits	Gran	No	2
4	Arbre supervivent	Gran	No	1

5	Rosa blanca en un dels noms de les víctimes	Gran	No	1
---	---	------	----	---

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emociona
2	Explicació del que feia durant el 10è aniversari	Emocional
3	Perquè i sota quines circumstancies va a visitar el memorial	Emociona
4	Explicació dels fets	Descriptiu
5	Explicació de l'estat actual de l'espai	Descriptiu
6	Explicació de la història de l'arbre supervivent	Descriptiu
7	Explicació del perquè les roses a algun dels noms	Emociona
8	Descripció de la sensació al arribar allà	Emocional
9	Comparacions	Emocional
10	Reflexió	Emocional

Nom del blog: UNDICISETTEMBRE			
Títol de l'entrada: <i>Visita al 9/11 Memorial Museum</i>			
Autor	Paolo	Número de paraules	629
Idioma	Italià	#1 Paraula	Museo
Nacionalitat	Italiana	Número comentaris	8
Data d'entrada	10/06/2014	Número imatges	5
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://undicisettembre.blogspot.com.es/2014/06/visita-al-911-memorial-museum.html		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** -

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "Proprio poche settimane prima era stato aperto il museo di Ground Zero e quindi ho colto l'occasione, quasi obbligata, per andare a visitarlo."
- **On està situada?** A la segona línia del text
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre 4 i 5

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Té un estil més descriptiu, no obstant això cap al final de la lectura s'hi concentren diversos paràgrafs amb emocions de l'autor.
- **Emocions trobades en el text:** Angoixa, impressió i dolor

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- Hi ha una utilització correcte del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? Si, el recorregut pel museu
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – **LENT**

6. PUNTS A DESTACAR

- Apareix un context històric? No
- Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc? -
- **Altres detalls a destacar:** Foto d'introducció, molt de detall en l'estructura del museu i que trobar-hi i dir que els estatunidencs no hi volien anar perquè la ferida era encara recent.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Tiquet d'entrada al museu	Petita	Si	2
2	Paret on posa 'September 11, 2001'	Petita	Si	2
3	Camió de bombers	Petita	Si	1
4	Columna	Petita	Si	2
5	Estructura que hi ha exposada	Petita	Si	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Descripció de l'entrada i organització del museu	Descriptiu
3	Descripció del museu	Descriptiu
4	Opinió del complex	Emocional
5	Conclusió	Emocional
6	Reflexió	Emocional

Nom del blog: A TASTE OF TRAVEL			
Títol de l'entrada: <i>The 9/11 Memorial in New York</i>			
Autor	Jenny (Jennifer)	Número de paraules	175
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Memorial
Nacionalitat	Australiana	Número comentaris	15
Data d'entrada	04/07/2012	Número imatges	9
So	No	"Tips"	No (inclòs al text)
Enllaç	http://www.atasteoftravelblog.com/911-memorial/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular amb alternances amb la 1a del plural
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** "You must obtain a free visitors pass", inclou al lector en la recomanació fent ús de la 2a del singular/plural (you)

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "A part of all of us died on September 11th 2001."
- **On està situada?** Al principi (primera línia)
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** 4

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Barreja entre estil descriptiu i emocional
- **Emocions trobades en el text:** Tragèdia, pena, impressió, esperança
- i supervivència

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** Si

5. RITME

- **Temps narratiu en** **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcta del temps?** Si

- Hi ha una trama que guí la lectura? No
- El ritme narratiu és RÀPID – NORMAL – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- Apareix un context històric? Al principi però de forma molt breu
- Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc? -
- Altres detalls a destacar: Dades tècniques, història de l'arbre supervivent, nom de l'arquitecte o l'apartat de 'tips' està inclòs al text

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Piscina	Gran	No	1
2	Memorial Museum	Gran	No	2
3	Piscina	Gran	No	1
4	Panells amb les inscripcions dels noms	Gran	No	1
5	Arbres que hi ha pel recinte	Gran	No	2/3
6	Arbre supervivent	Gran	No	1
7	Torres del WTC	Gran	No	1
8	Collage de vistes del WTC	Gran	No	1
9	Collage de fotos diverses	Gran	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Explicació breu dels fets	Emocional
3	Explicació de l'espai	Descriptiu
4	Sensació al visitar aquell lloc	Emocional
5	Explicació de la història de l'arbre supervivent	Descriptiu
6	Explicació dels edificis i plans de futurs	Descriptiu
7	Apartat de recomanacions (Tips)	Diàleg

Nom del blog: CAMINANDO POR NUEVA YORK			
Títol de l'entrada: <i>9/11 Memorial</i>			
Autor	Paloma	Número de paraules	185
Idioma	Castellà	#1 Paraula	Fuentes*
Nacionalitat	Espanyola	Número comentaris	0
Data d'entrada	31/07/2015	Número imatges	6
So	No	"Tips"	Al final
Enllaç	https://caminandopornuevayork.com/2015/07/31/9-11-memorial/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** La salutació inicial (Hello new yorkers!!) , utilització de la 2a del plural, com ara "en la zona podréis ver..."

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "El 9/11 Memorial es una visita obligada en NY."
- **On està situada?** Al principi de la lectura
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre el 3 i el 4

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Descriptiu amb alguns punts emocionals
- **Emocions trobades en el text:** Sorpresa, impressió i pena

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- **Temps narratiu en** **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcte del temps?** Si
- **Hi ha una trama que guí la lectura?** Si però queda incompleta per la velocitat de la lectura

- El ritme narratiu és **RÀPID** – NORMAL – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- Apareix un context històric? No
- Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc? La seva pròpia veient l'11S per la televisió.
- **Altres detalls a destacar:** Imatge d'introducció, salutació, faltes ortogràfiques.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Tridents, estructures que hi havia a les torres	Gran	No	2
2	Collage d'imatges:			
	Rosa en un dels noms	Petita	No	2
	Trident	Petita	No	2
	Piscines	Petita	No	2
	Piscines	Petita	No	2
	Last Column	Petita	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Descriptiu
2	Localització	Descriptiu
3	Que s'hi pot trobar allà	Descriptiu
4	Què feia ella durant l'11S?	Emocional
5	Explicació del seu primer viatge a NY	Emocional
6	Explicació del WTC en l'actualitat	Descriptiu
7	Explicació d'una experiència allà	Emocional
8	Reflexió final	Emocional

Nom del blog: MATERIAL WORLD			
Títol de l'entrada: <i>Some thoughts about the 9/11 Memorial and Museum</i>			
Autor	Haidy	Número de paraules	844
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Museum
Nacionalitat	Britànic	Número comentaris	0
Data d'entrada	01/11/2015	Número imatges	10
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://www.materialworldblog.com/2015/11/some-thoughts-about-the-911-memorial-and-museum/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular i impersonal
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** Utilització de la 2a del singular/plural
"you can find a relatively [...]"

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- Hi ha qüestió dramàtica? No
- Quina és? -
- On està situada? -
- Incentiva a la lectura? -
 - Valoració: -

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Descriptiu-analític; al final si que hi ha un paràgraf més emocional on explica la seva opinió.
- **Emocions trobades en el text:** -

4. ECONOMIA

- Hi ha correlació entre les imatges i el text? Si
- Hi ha text que no està relacionat amb el tema? No
- Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema? No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – **PRESENT** – FUTUR

- Hi ha una utilització correcta del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? No
- El ritme narratiu és RÀPID – NORMAL – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** Si, en referent no als atemptats sinó a parts del museu.
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** -
- **Altres detalls a destacar:** La fotografia no està permesa a l'exposició principal, nom de l'arquitecte, la col·locació dels noms a les plaques commemoratives, gran quantitat d'objectes personals, donats per famílies i la '*Dream Bike*'.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Piscina	Gran	No	1
2	Piscina	Petita	Si	1
3	Escales de la torre	Petita	Si	2
4	Infraestructura	Gran	No	2
5	Cita de Virgili	Petita	Si	2
6	Vídeos retransmesos pel museu	Petita	No	1
7	Placa amb les convencions de representació	Petita	No	2
8	Dream Bike	Petita	Si	1
9	Camió de bombers	Petita	Si	2
10	Final amb una de les víctimes allà	Gran	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Descriptiu
2	Perquè escriu aquesta entrada sobre el museu	Descriptiu
3	Explicació del perquè fotografia algunes coses i altres no	Descriptiu
4	Explicació de la impressió del memorial; comparació amb l'holocaust de Berlín	Emocional
5	Explicació de les similituds entre 11S i el Berlín	Descriptiu
6	Explicació del principal objectiu d'aquest memorial	Descriptiu

7	El perquè de la col·locació dels noms	Descriptiu
8	Breu resum per agafar una idea general del museu	Descriptiu
9	Explicació del que s'hi pot trobar	Descriptiu
10	Record. Polèmica en mostrar imatges de la gent saltant	Descriptiu
11	Explicació de la quantitat de material (donat, audiovisual, etc.)	Descriptiu
12	Dream Bike	Descriptiu
13	Comparació de les crítiques del National Museum of the American Indian amb el 11s Memorial Site	Descriptiu
14	Opinió personal del museu	Emocional

Nom del blog: ANDURRIANTE			
Títol de l'entrada: <i>Relato de Nueva York (IV)</i>			
Autor	Arian	Número de paraules	292
Idioma	Castellà	#1 Paraula	Manhattan
Nacionalitat	Espanyola	Número comentaris	3
Data d'entrada	23/05/2013	Número imatges	8
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://www.andurrianteblog.com/relato-de-nueva-york-iv/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del plural
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** -

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "Nuestro cuarto día en la City iba a convertirse sin duda en uno de los más emotivos."
- **On està situada?** Al principi del text
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre 3 i 4

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Tragèdia, impressió, dolor i impotència

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** Si
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** Si

5. RITME

- **Temps narratiu en** **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcte del temps?** Si

- **Hi ha una trama que guí la lectura?** Si, doncs explica tot l'itinerari que van seguir aquell dia
- **El ritme narratiu és RÀPID – NORMAL – LENT**

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** No
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** -
- **Altres detalls a destacar:** Imatge introductòria, no dediquen l'entrada completa al memorial, són els únics que apareixen en les imatges (tot i que respecten el sentiment del memorial).

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Freedom Tower (En construcció)	Mitjana	Si	2
2	Imatge d'un d'ells davant de les plaques amb els noms. Està a un lateral de la fotografia i amb cara seria.	Gran	No	1
3	Parella amb un toro de bronca	Mitjana	No	3
4	Entrepà	Petita	No	3
5	Parc amb vistes a la Freedom Tower	Mitjana	No	2
6	Skyline de Nova York	Gran	No	3
7	Skyline de Nova York	Gran	No	3
8	Foto de la parella en el creuer	Gran	No	3

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Explicació de la planificació del dia	Emocional
3	Recorregut fins arribar al lloc	Emocional
4	Sensació al arribar	Emocional
5	Emocions/Sentiments al estar allà	Emocional
6	Altres experiència en altres espais de Nova York	Emocional

Nom del blog: VIAJE Y FOTOGRAFIA			
Títol de l'entrada: <i>Visitando el 9/11 Memorial Museum de Nueva York</i>			
Autor	Antonio	Número de paraules	823
Idioma	Castellà	#1 Paraula	Torres*
Nacionalitat	Espanyola	Número comentaris	10
Data d'entrada	-	Número imatges	27
So	No	"Tips"	Al final
Enllaç	http://www.viajesyfotografia.com/blog/visitando-el-911-memorial-museum-de-nueva-york/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a persona del singular
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** Inclusió de preguntes retòriques al llarg de la lectura.

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "Y me preguntaría ¿merece la pena gastarse los 24\$ que cuesta la entrada para visitar? (26\$ si la obtienes anticipadamente por internet)?"
- **On està situada?** A diferència de la teoria i molts dels altres blogs, aquesta es troba més endins del text, concretament al paràgraf 8.
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre un 4 i un 5

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional, encara que s'hi poden trobar parts descriptives
- **Emocions trobades en el text:** Nostàlgia, vulnerabilitat, sorpresa, tristesa i tragèdia

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** En la seva majoria si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- **Hi ha una utilització correcta del temps?** Si, encara de hi ha força canvis temporals (el relat no segueix una línia temporal sinó que fa salts en el temps)
- **Hi ha una trama que guí la lectura?** Si, les seves experiències relacionades amb les torres bessones.
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – **LENT**

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** Si, és dels contextos històrics més llargs.
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** No
- **Altres detalls a destacar:** És l'únic amb un subtítol, entrellaça les seva experiència a les torres abans dels atemptats i després, inauguració del museu pel president Obama, menció del número de víctimes dels atemptats, comparació de la visita amb visitar un camp de concentració i imatge introductòria.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Skyline de Nova York	Gran	No	3
2	Skyline de Nova York nocturn	Gran	No	2
3	L'autor en un dels terrats de les torres	Gran	No	2
4	Torres bessones	Gran	No	2
5	Skyline actual de la ciutat	Gran	No	3
6	Plaques amb els noms	Gran	No	1
7	Entrada al museu	Gran	No	1
8	Freedom Tower	Gran	No	2
9	Freedom Tower	Gran	No	2
10	Gent fent fotografies	Gran	No	2
11	Piscina	Gran	No	1
12	Reflex de la freedom tower a l'estructura del museu	Gran	No	1
13	Memorial dins del museu	Gran	No	2
14	Last Column	Gran	No	1
15	Cita de Virgili	Gran	No	1

16	Memorial 'God Bless America'	Gran	No	1
17	Antena de la Torre Nord	Gran	No	1
18	Camió de bombers	Gran	No	1
19	Casc d'un dels bombers	Gran	No	1
20	Last Column	Gran	No	1
21	Mural	Gran	No	1
22	Restos de l'avió	Gran	No	1
23	Dona en una de les torres en el moment dels atemptats	Gran	No	1
24	Interior del museu	Gran	No	2
25	Bandera d'Estats Units malmesa pels atemptats	Gran	No	2
26	Material de les torres	Gran	No	1
27	Els tridents de les torres	Gran	No	1

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Explicació de la seva experiència als atemptats de 1993	Emocional
3	Experiència al viure l'11S	Emocional
4	Explicació de la situació de la Zona 0 al 2011	Descriptiu
5	Comparació del museu amb altres llocs similars	Emocional
6	Explicació del propòsit del museu	Descriptiu
7	Descripció de la façana i l'interior del recinte	Descriptiu
8	Recorregut per l'exposició	Emocional
9	Reflexió	Emocional

Nom del blog: A DANGEROUS BUSINESS			
Títol de l'entrada: <i>Visiting the 9/11 Memorial in New York City</i>			
Autor	Amanda	Número de paraules	387
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Memorial
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	37
Data d'entrada	11/09/2014	Número imatges	11
So	No	"Tips"	Al final
Enllaç	http://www.dangerous-business.com/2014/09/visiting-911-memorial-new-york-city/		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular (inclou la 1a del plural quan es refereix a la societat americana).
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** -

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** S
- **Quina és?** "Ground Zero looked a whole lot different than it had the first time I'd laid eyes on it in 2003."
- **On està situada?** Al principi del text
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre 4 i 5

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Tristesa, sorpresa, impressió, empatia, supervivència, esperança i vulnerabilitat.

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- Hi ha una utilització correcta del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? No expressament.
- El ritme narratiu és **RÀPID** – **NORMAL** – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- **Apareix un context històric?** No, només petits detalls però res en profunditat.
- **Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc?** No més enllà de les cites o els papers que es troben al 11/9 Tribute Center.
- **Altres detalls a destacar:** Nom de l'arquitecte, víctimes, 9/11 Tribute Center, la menció que els americans estan molt connectats al que va succeir l'11S, imatge d'introducció, nota d'un nen on explica que tant de bo hagués pogut parar els avions i la història de l'arbre supervivent.

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Piscines	Mitjana	No	2
2	Passeig amb arbres	Mitjana	No	3
3	Piscines	Mitjana	No	2
4	Piscines	Mitjana	No	1
5	Plaques de bronze amb els noms	Mitjana	No	1
6	Roses blanques en els noms de les víctimes	Mitjana	No	2
7	Nota del nen	Mitjana	No	1
8	Freedom Tower des de dins del museu	Mitjana	No	2
9	Piscines	Mitjana	No	2
10	Arbre supervivent	Mitjana	No	1
11	Plaques de bronze amb un ram a sobre d'elles	Mitjana	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Primera Visita al WTC	Descriptiu/Emocional
3	Detalls de la zona	Descriptiu

4	Explicació i experiència al 11/9 Tribute Center	Emocional
5	Sensacions viscudes amb l'11S	Emocional
6	Recorregut pel 11/9 Tribute Center	Emocional
7	Experiència amb els guies del Tribute Center	Emocional
8	Reflexió	Emocional

Nom del blog: SPEAKING OF HISTORY			
Títol de l'entrada: <i>Visiting the 9/11 Memorial and Museum in New York</i>			
Autor	Eric	Número de paraules	545
Idioma	Anglès	#1 Paraula	Museum
Nacionalitat	Nord-americana	Número comentaris	1
Data d'entrada	09/08/2015	Número imatges	5
So	No	"Tips"	No
Enllaç	http://speakingofhistory.blogspot.com.es/2015/08/visiting-911-memorial-and-museum-in-new.html		

1. PUNT DE VISTA

- **Persona narrativa:** 1a del singular
- **Figures que ajuden al diàleg entre l'autor i el lector:** -

2. QÜESTIÓ DRAMÀTICA

- **Hi ha qüestió dramàtica?** Si
- **Quina és?** "Before leaving New York on my trip this week, I had a half day to essentially do anything I wished in New York City. The 9/11 memorial and museum were not completed when I was in New York City in 2008 when I was here last so I decided to spend my day visiting this historic site."
- **On està situada?** Al principi del text
- **Incentiva a la lectura?** Si
 - **Valoració:** Entre 2 i 3.

3. CONTINGUT EMOCIONAL

- **Estil:** Emocional
- **Emocions trobades en el text:** Tristesa, tragèdia, vulnerabilitat, empatia, impressió, pena i dolor.

4. ECONOMIA

- **Hi ha correlació entre les imatges i el text?** Si
- **Hi ha text que no està relacionat amb el tema?** No
- **Hi ha imatges que no estan relacionades amb el tema?** No

5. RITME

- Temps narratiu en **PASSAT** – PRESENT – FUTUR
- Hi ha una utilització correcta del temps? Si
- Hi ha una trama que guí la lectura? No
- El ritme narratiu és RÀPID – **NORMAL** – LENT

6. PUNTS A DESTACAR

- Apareix un context històric? No
- Històries complementàries a la pròpia experiència al visitar el lloc? La seva pròpia vivència durant els atemptats de l'11S.
- **Altres detalls a destacar:** Foto d'introducció, recorregut gratis que es pot descarregar des de la web, divisió del museu en parts, la cita de Virgili,

7. IMATGES

		Mida	Justificat	Relació
1	Una rosa vermella en els noms de les piscines	Gran	No	2
2	Antena de la Torre Nord	Gran	No	1
3	Memorial amb la cita de Virgili	Gran	No	1
4	Camió de bombers	Gran	No	2
5	Freedom Tower	Gran	No	2

8. ESTRUCTURA DEL TEXT

1	Introducció	Emocional
2	Vivència del 11S	Emocional
3	Arribada al museu	Emocional
4	Què li impacta més trobar allà?	Emocional
5	Explicació del museu dividit en parts	Descriptiu
6	Experiència al escoltar les trucades del vol 93	Emocional
7	Sensació després del museu	Emocional
8	Reflexió final	Emocional

