

# ACTA DEL XII SEMINARIO PERMANENTE DEL CLUB ECOTURISMO EN ESPAÑA

CENEAM, 12-14 junio de 2024



## Índice

1. Bienvenida, presentación del XII Seminario y sus objetivos. ....	2
2. Situación del producto Ecoturismo en España .....	2
3. Nueva plataforma web del club de producto Ecoturismo en España. ....	4
4. Plan de Marketing y Comunicación del club de producto Ecoturismo en España. ....	5
5. Análisis comparativo de los destinos de Ecoturismo en España con las fichas de seguimiento. Propuesta de indicadores de seguimiento de la gestión.....	6
6. Criterios para el diseño de experiencias de ecoturismo .....	7
7. Herramientas de gestión, análisis y comunicación del impacto positivo del club de producto Ecoturismo en España .....	8
8. Exposición de buenas prácticas de los socios-destinos en el impulso del auténtico ecoturismo.	8
9. Conclusiones.....	9

## 1. Bienvenida, presentación del XII Seminario y sus objetivos.

**Ester Bueno** del CENEAM y **Ricardo Blanco** de la Secretaría de Estado de Turismo explicaron los objetivos de esta duodécima edición.

El producto “**Ecoturismo en España**” está siendo impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), por las Comunidades Autónomas (administraciones ambientales y turísticas), por el sector privado agrupado en la **Asociación Ecoturismo en España** (AEE) como ente gestor a nivel nacional de este club de producto, y apoyado por el Organismo Autónomo Parques Nacionales (OAPN), que a través del CENEAM desarrolla un plan anual de actividades que incluye la celebración de “seminarios permanentes”, entendidos estos como reuniones de trabajo anuales que permiten analizar con los actores implicados un tema concreto de interés para las metas de desarrollo sostenible.

El **Seminario permanente club de producto Ecoturismo en España es el espacio anual de reunión, debate y trabajo en red de los destinos adheridos y de los actores implicados su impulso**. Es un espacio de trabajo para avanzar de forma práctica en la resolución de las necesidades del producto Ecoturismo en España y en las acciones para su mejora e impulso.

**Los objetivos del seminario han sido:**

- Analizar la situación y evolución del club de producto Ecoturismo en España.
- Trabajar de forma participada con los socios y colaboradores en nuevas herramientas del club de producto Ecoturismo en España para que permita en los próximos años mejorar la sostenibilidad, digitalización, visibilidad y comercialización de las experiencias de auténtico ecoturismo que conforman el producto Ecoturismo en España.
- Ajustar las herramientas y los procedimientos de trabajo del club de producto para fomentar su uso por parte de los gestores locales y mejorar la visibilidad del producto, sus beneficios y su red de destinos.
- Conocer las iniciativas para impulsar el auténtico ecoturismo puestas en marcha por los gestores de destinos y por las asociaciones de turismo locales.
- Divulgar el club de producto Ecoturismo en España.

El XII Seminario ha contado con una **buena representación de la diversidad de actores que intervienen en el producto (gestores locales, empresas proveedoras, comercializadores, impulsores)**. En total, se ha contado con 95 participantes procedentes de 10 comunidades autónomas (21 participantes presenciales y 74 que pudieron seguir online varias sesiones).

## 2. Situación del producto “Ecoturismo en España”

Las principales conclusiones del análisis de la situación actual del producto son:

- **El impulso del producto “Ecoturismo en España” es una misión compartida** de la SETUR con los actores del ecosistema (Turespaña, las administraciones turísticas y ambientales autonómicas, las asociaciones locales que pertenecen al club de producto, las empresas turísticas que forman parte, las agencias de viajes, etc.), con la doble finalidad de llevar este producto a la mente del consumidor y procurar que su disfrute repercuta favorablemente en la conservación de los espacios naturales donde se practica.
- **Desde la SETUR se están impulsando los productos turísticos nacionales en una doble vertiente:** ayudando a los gestores de los productos para mejorar su configuración y promoción (a través del apoyo a los clubes de producto y con el programa de Experiencias Turismo España), y apoyando a las Entidades Locales que apuesten por impulsar estos productos (a través del programa de Planes de sostenibilidad turística en destinos). Y

finalmente, Turespaña, las Comunidades Autónomas y la AEE se encargan de dar visibilidad a los productos turísticos de ámbito nacional con proyección internacional.

- **Ecoturismo en España** son experiencias que contienen varios servicios turísticos esenciales para conocer, recorrer, interpretar, apreciar e implicarse en la conservación de los espacios naturales protegidos. Sin los servicios de interpretación del patrimonio, y sin contribución práctica a la conservación no puede hablarse de ecoturismo. Por ejemplo, para incluir una degustación de productos locales o una visita a una quesería, esta experiencia debe ser interpretada por un profesional y la interpretación debe mostrar al turista la conexión con el espacio natural protegido (mensajes a dar sobre este espacio) y la vinculación a la marca Soy Ecoturista. Todos los servicios turísticos adheridos al producto Ecoturismo en España, ya sean consumidos de forma suelta o integrados en paquetes turísticos, deben siempre comunicar el significado de la marca Soy Ecoturista y decir que forman parte de ella.
- **La Asociación Ecoturismo en España (AEE) es el ente gestor de este club de producto y dispone de una caja de herramientas** que sirven para alcanzar al turista y darle garantías de que con su viaje de ecoturismo contribuye a la conservación de la biodiversidad.
- **Las herramientas clave del club de producto Ecoturismo en España son:** su plan estratégico, la marca Soy Ecoturista con sus atributos y su sistema de requisitos de sostenibilidad y su manual de marca, el observatorio de Ecoturismo en España que mide la demanda, la oferta, sus repercusiones y la capacidad de gestión de los gestores de los destinos adheridos, la gerencia que gestiona el producto Ecoturismo en España aglutinando y acompañando a los gestores locales, y el Plan anual de marketing de Turespaña que permite dar visibilidad a los destinos y experiencias del producto Ecoturismo en España.
- **Cada uno de los socios de la AEE** es el actor que a nivel local se encarga de usar las herramientas del club para desarrollar el producto Ecoturismo en España en cada uno de los destinos locales.
- **Los Programas de la SETUR (Planes de sostenibilidad en destinos PSTD, experiencias, digitalización)** son importantes para impulsar al Ecoturismo en España. Muchos de los destinos adheridos a Soy Ecoturista están aplicando Planes de Sostenibilidad Turística, por lo que tienen la oportunidad de mejorar equipamientos de uso público de sus espacios protegidos, mejorar la formación de sus empresas, y sobre todo desarrollar acciones de promoción turística específica con la marca Soy Ecoturista. Está en su mano cooperar con la AEE para que estas acciones de promoción sean eficientes y pueden formar parte del plan de marketing anual. Hay otros destinos turísticos que están ejecutando PSTD y posiblemente les pudiese interesar implantar el producto Ecoturismo en España y su marca, por lo que tienen la oportunidad para ejecutar actuaciones de implantación de la marca Soy Ecoturista, formación y promoción de este producto tan beneficioso para los destinos que lo impulsen.
- **Los proyectos “Corredor de Ecoturismo de la España Verde” y “Ecoturismo Científico en España”, que cuentan con financiación del Programa Experiencias España de la SETUR, van a suponer un gran impulso del ecoturismo** gracias a la formación para que las empresas turísticas adheridas configuren experiencias de Ecoturismo en España dirigidas a todo tipo de público. Cuando estos proyectos finalicen su ejecución, habrá nuevos destinos y empresas que formen parte del producto “Ecoturismo en España” y todos ellos podrán dar continuidad a una promoción específica de su destino y experiencias si siguen trabajando con la AEE y la marca Soy Ecoturista.

- **El Plan de Comunicación España, destino comprometido con la sostenibilidad turística** que está poniendo en marcha Turespaña puede ser una buena oportunidad para comunicar a la demanda internacional los beneficios de practicar Ecoturismo en España.

Ver [presentación](#) y [vídeo](#) de la exposición.

### 3. Nueva plataforma web del club de producto Ecoturismo en España.

El proyecto “Sostenibilidad y digitalización de la red de Experiencias de Ecoturismo en España” (en adelante “Experiencias Ecoturismo en España”) presentado por la Asociación de Ecoturismo en España a la convocatoria de Experiencias Turismo España de la SETUR de 2021, incluye como una de sus actuaciones principales la creación de la nueva plataforma web de Soy Ecoturista (club de producto Ecoturismo en España).

**La plataforma de comercialización, lanzada en febrero de 2024**, cuenta con numerosas funcionalidades: reserva *online* y *on request*, trabajo SEO en su diseño y contenidos, búsqueda ágil de disponibilidad para planificar un viaje incluyendo recursos y servicios, acceso específico para agencias de viajes y operadores turísticos, venta cruzada entre las empresas y herramientas de distribución específicas para prescriptores, gestor de contenidos y *backend*, motores rápidos de localización y tecnología, y se está en proceso de aumentar su conexión con diferentes channel manager.

En esta sesión se expusieron el estado de desarrollo de la plataforma y de contenido de destinos y empresas, principales características sobre la estructura, sistema de reservas, los desarrollos previstos. Se plantearon cuestiones importantes para garantizar el buen funcionamiento y éxito de la plataforma para posicionar la oferta de Ecoturismo en España y su marca Soy Ecoturista.

#### Principales conclusiones:

- Cada destino será independiente para cargar sus productos e información. Sin embargo, todos deben contar con una serie de contenidos estándar, y en este aspecto, aún queda mucho por desarrollar.
- Es fundamental subir contenido que sea claro, informativo y que responda a las necesidades del usuario. Debe ser útil, relevante, directo y proporcionar las claves para que un ecoturista pueda organizar su viaje al destino.
- Es esencial que haya un alto nivel de disponibilidad de productos reservables para facilitar la planificación del viaje. La plataforma debe ser de utilidad para el viajero.
- Se definirán y clasificarán los recursos para ofrecer temáticas específicas, mostrando experiencias similares que se puedan disfrutar en uno o varios destinos. Las propuestas deben ser de interés para el turista.
- La creación de contenido de calidad y que haya producto reservable son fundamentales para el éxito de la plataforma. Las empresas deben comprometerse a que la descripción de su oferta sea de calidad, aporte información clara y suficiente, de lo contrario se perjudica a la marca e imagen de Soy Ecoturista.
- El contenido de la plataforma debe generar confianza en el consumidor para asegurar la viabilidad del proyecto.
- Es crucial lo que se dice sobre el producto y cómo se dice. Los detalles del contenido y la información que se ofrece son muy importantes para generar mayor confianza en el cliente.
- La formación a los gestores de los destinos es fundamental para asegurar una gestión adecuada de los contenidos y de la plataforma.

- Es fundamental que los gestores locales apoyen a las empresas de sus respectivos territorios en la creación y subida de productos, además de revisar el contenido que se publica.

Ver [presentación 1](#) (Amanda Guzmán, Asociación de Ecoturismo en España), [presentación 2](#) (David Díaz, Misterplan) y [vídeo](#) de la sesión.

#### 4. Plan de Marketing y Comunicación del club de producto Ecoturismo en España.

En esta sesión, RUSTICAE presentó los principales objetivos del plan de marketing de Soy Ecoturista, las actuaciones de marketing online, comunicación y del plan de medios. Presentó también las herramientas que se están trabajando: redes sociales, el blog de la web, las notas de prensa, la newsletter para ecoturistas y los boletines internos sobre comunicación. Sobre estas herramientas se especificó el tipo de contenidos y la necesaria participación e implicación de los socios/destinos y las empresas adheridas a Soy Ecoturista, tanto para nutrir de contenidos las herramientas como para poder visibilizar mejor los destinos y las empresas, así como en su difusión para conseguir un mayor alcance de las actuaciones.

Posteriormente, se llevó a cabo una sesión de trabajo en la que los participantes trabajaron en la preparación de contenidos para nutrir diversas herramientas del plan de marketing y comunicación del club de producto Ecoturismo en España.

El Plan de Marketing que se está desarrollando tiene como principal objetivo dar visibilidad a la marca Soy Ecoturista no solo desde el punto de vista del producto y la comercialización a través de la nueva plataforma, sino también posicionando a la marca como un referente de ecoturismo.

##### Principales conclusiones:

- Plan de marketing digital:
  - En redes sociales, una comunidad que interactúa es esencial para generar visibilidad y atraer a nuevos viajeros interesados en el ecoturismo. Compartir contenido de calidad y relevante no solo amplía el alcance de la marca, sino que también fomenta la interacción y el compromiso de los usuarios.
  - Comentarios, likes, shares y otras formas de participación son indicadores de que el contenido está llegando al público objetivo.
  - Uno de los activos más valiosos de Soy Ecoturista es su base de datos compartida gracias a la extensa red de empresas y destinos que forman parte. Una buena estrategia para compartir esas bases de datos y gestionarla, cumpliendo con la legislación, facilita la segmentación de las campañas de marketing, fortalecen la marca y genera visibilidad del producto Ecoturismo en España.
- Posicionamiento web:
  - Es necesario posicionar la plataforma para mejorar la visibilidad de la marca Soy Ecoturista y atraer público interesado en el ecoturismo. Para ello, es imprescindible que todos los destinos y empresas incluyan el nuevo logo de Soy Ecoturista y un enlace a la plataforma en sus webs.
  - Antes de crear contenido es crucial realizar un análisis semántico para identificar las palabras clave (keywords) que los usuarios buscan en internet relacionadas con el ecoturismo. Conocer estas keywords permite optimizar el contenido para mejorar su posicionamiento en los motores de búsqueda, especialmente en Google.
  - Al entender lo que el usuario busca, se puede crear contenido más relevante y atractivo, lo que incrementa las posibilidades de que los usuarios encuentren y

elijan la web de Soy Ecoturista como su fuente de información y recursos sobre ecoturismo.

- Todas las webs deberían ser accesibles según las normativas legales vigentes: textos legibles, opciones para que los textos sean leídos en voz alta, y uso de colores adecuados para las imágenes, entre otros.
- Plan de comunicación:
  - Es esencial que el contenido que se genera y se envía a los medios de comunicación sea relevante y de interés para ellos.
  - Es importante que las notas de prensa se distribuyan a nivel local en cada destino. Para ello, se puede adaptar el contenido y destacar aspectos concretos de cada territorio.

La participación de los destinos y empresas adheridos, los concededores de sus territorios y singularidades, es fundamental para crear contenidos de interés y atractivos para los potenciales ecoturistas. Es fundamental generar y compartir contenido de valor sobre naturaleza, conservación, tradiciones, curiosidades, etc. no simplemente contenido de “venta” para conseguir una auténtica comunidad de seguidores.

Ver [presentación](#) y [vídeo](#) de la sesión.

## 5. Análisis comparativo de los destinos de Ecoturismo en España con las fichas de seguimiento. Propuesta de indicadores de seguimiento de la gestión.

El Observatorio de Ecoturismo en España es una herramienta impulsada en 2017 por la Asociación de Ecoturismo en España, con el apoyo y financiación de la Secretaría de Estado de Turismo, para conocer mejor el perfil y hábitos de consumo de los viajeros ecoturistas (demanda) y el tipo de empresas de servicios turísticos (oferta) que configuran el producto de Ecoturismo en España y obtener datos relevantes acerca de la importancia del sector, en especial para la economía de los espacios protegidos y su área de influencia socioeconómica. El observatorio incluye un cuestionario que se envía a los gestores de cada uno de los destinos del producto “Ecoturismo en España” con preguntas concretas sobre cómo funciona cada destino turístico. El cuestionario se traduce en una ficha de cada destino que es útil para el conjunto de actores que en cada destino están impulsando el producto y la marca Soy Ecoturista. La ficha tiene unos campos valiosos:

- Mapa del destino turístico y de los espacios protegidos que son referencia para dichos destinos, destacando el % de superficie del destino que está protegida.
- Identificar los actores locales implicados en el producto, aparte del socio local de la AEE.
- La vía de acceso o sistema de requisitos que cada destino ha implantado para garantizar la simbiosis entre los gestores de los espacios protegidos, las empresas y el ente gestor local del destino turístico.
- Los instrumentos de planificación y gestión turística del destino, para comprobar si entre ellos hay mecanismos de cooperación para una gestión conjunta del destino.
- La existencia de equipo humano y presupuesto para la gestión turística.
- La cifra de nº de visitantes y nº de turistas que recibe el destino y sus ENP.
- Las cifras de la oferta turística existente.
- Cómo hace la promoción cada destino
- La web del destino turístico y sus redes sociales

Durante la sesión se expusieron datos sobre la relación entre la actividad turística, especialmente el ecoturismo, y datos demográficos en algunos territorios de destinos adheridos a Soy Ecoturista.

En algunos destinos de Ecoturismo en España existe un único actor local (ej: asociación de empresas turísticas, o gestor de una Reserva de la Biosfera o Grupo de desarrollo rural) claramente identificado que es el socio de la AEE y que además es el actor líder a nivel local de desarrollar el producto “Ecoturismo en España” en su destino turístico. Este tipo de entes gestores locales suelen tener un equipo humano y presupuesto para poder cumplir con las funciones de un ente gestor (una Destination Management Organization), de forma que son capaces de tener una interlocución y un buen trabajo cooperativo con la AEE a la hora de usar la caja de herramientas del club de producto.

En otros destinos adheridos a Soy Ecoturista, a pesar de tener un socio local que está adherido a la AEE, no disponen de equipo y medios para cumplir con las tareas necesarias como ente gestor local del producto Ecoturismo en España. En ocasiones hay varios actores implicados, pero no existe una suficiente cooperación local entre ellos para poder aplicar de forma eficiente las herramientas de Soy Ecoturista. Es en este tipo de destinos donde más trabajo han de hacer y apoyarse en la AEE.

#### Principales conclusiones:

- Los datos son fundamentales para la gestión de un destino, permitiendo mejorar la experiencia del visitante, optimizar recursos o adaptarse a cambios.
- Es muy importante que los gestores de los destinos de Ecoturismo en España usen las herramientas de la marca Soy Ecoturista, y en especial la ficha de cada destino pues tiene indicadores que son útiles para medir sus progresos como destino turístico especializado y para compartir la información con el resto de actores locales que operan en cada destino. Las fichas de los destinos de Ecoturismo en España sirven para evaluar y medir el impacto económico y social del turismo.

Ver [presentación](#) y [vídeo](#) de la exposición.

## **6. Criterios para el diseño de experiencias de ecoturismo**

Se presentaron las tipologías de actividades y los criterios de sostenibilidad definidos por la Asociación de Ecoturismo en España para asegurar que bajo la marca Soy Ecoturista se ofrecen únicamente experiencias de auténtico ecoturismo, una actuación realizada en el marco del proyecto “Sostenibilidad y Digitalización de la Red de Experiencias Ecoturismo en España”.

Durante la sesión de trabajo, se realizó un análisis de algunas de las experiencias ya cargadas en la plataforma Soy Ecoturista para comprobar si estos criterios estaban reflejados en el contenido de las experiencias.

#### Principales conclusiones:

- Se cuenta ya con una interesante oferta de experiencias de ecoturismo cargada en a plataforma, que, en general, se adecúa al tipo de actividades establecido por Soy Ecoturista. Es algo más complicado valorar a simple vista si cumple los criterios de sostenibilidad, aunque algunos sí lo especifican en el apartado “compromiso ecoturista”. Pero en general, se ha comprobado que es necesario mejorar la descripción de las experiencias para ofrecer al ecoturista toda la información práctica que necesiten para tomar la decisión de reservar desde la propia plataforma.
- Los entes gestores locales deben asegurar que las experiencias que ofrecen sus empresas son coherentes con los criterios, ya que son los concededores de los destinos y los espacios protegidos, y que se describen adecuadamente, revisando la oferta que cargan las empresas en la plataforma.

- Para ello, es necesario formar a las empresas y a los destinos en la elaboración de contenidos para que reflejen los atributos y valores del ecoturismo.

Ver [presentación](#) y [vídeo](#) de la exposición.

## 7. Herramientas de gestión, análisis y comunicación del impacto positivo del club de producto Ecoturismo en España

Como parte del proyecto “Digitalización de la red de experiencias Ecoturismo en España” se desarrollarán una serie de herramientas de digitalización. Estas herramientas permitirán mejorar y fomentar el trabajo en red tanto de las empresas turísticas como de los gestores de destinos, que se integrarán en su práctica totalidad en la plataforma digital de Soy Ecoturista, así como para fomentar la aplicación e intercambio de buenas prácticas (banco de buenas prácticas, modelo de diseño de experiencias, etc.).

Las herramientas que se van a desarrollar son:

- Módulo CRM para la gestión del club de producto Ecoturismo en España y automatización de envíos a los implicados en el producto y las experiencias.
- Intranet para los socios de la Asociación de Ecoturismo en España, destinos y empresas adheridas a Soy Ecoturista, que mejorará la comunicación, el intercambio de experiencias y el seguimiento de los impactos positivos del producto Ecoturismo en España.
- Una selección de indicadores de sostenibilidad para destinos y empresas que permitan visibilizar los beneficios del ecoturismo, entre ellos estarán la contribución a la conservación o la reducción de la huella de carbono. Se elaborará un banco de buenas prácticas de sostenibilidad.
- Digitalización del Sistema de Adhesión a Soy Ecoturista para destinos y empresas que permita impulsar las buenas prácticas de sostenibilidad en las empresas proveedoras de las experiencias, que haga más fácil la integración de las pequeñas empresas en ellas, y que facilite la labor de seguimiento.

## 8. Exposición de buenas prácticas de los socios-destinos en el impulso del auténtico ecoturismo.

Cada participante tuvo la oportunidad de mostrar las iniciativas y proyectos desarrollados con éxito que pueden servir de ejemplos para otros territorios por los beneficios generados. Se presentaron las siguientes iniciativas:

- Poniendo fácil la información en empresas y destinos. Asociación para un Turismo Sostenible en La Gomera ([Presentación](#) y [vídeo](#))
- Viajes de prensa y operadores internacionales. La experiencia de la Asociación de Empresas Turísticas del Parque Natural Sierras de Aracena y Picos de Aroche. ([Presentación](#) y [vídeo](#))
- El Festival de Ecoturismo del Delta del Ebro. Associació d'Empreses d'Ecoturisme del Delta de l'Ebre. ([Presentación](#) y [vídeo](#))
- Modelo Destinos Turísticos Inteligentes aplicado a un destino de ecoturismo. Comarca Somontano de Barbastro. ([Presentación](#) y [vídeo](#))



- Ecoturismo y bienestar. Efecto probado de la naturaleza sobre la salud de las personas. Asociación Geovilluercas. ([Presentación](#) y [video](#))
- Producto Slow Driving - Disfruta de la esencia del viaje. Comarca Cinco Villas. ([Presentación](#) y [video](#))
- Experiencias de ecoturismo impulsadas por la Reserva con empresas locales. Reserva de Biosfera Mariñas Coruñesas. ([Presentación](#) y [video](#))
- "Abriendo pueblos" del Maestrazgo, experiencia de T-Guío. Maestrazgo Asociación Turística. ([Presentación](#) y [video](#))
- Club de producto Cociña de Ancares Terras de Burón. Asociación Montes e Vales Orientais. ([Presentación](#) y [video](#))
- "El Mercado Natural y Artesano" del Festival en Peligro de Extinción. Asociación de Turismo Rural de Fuentes del Narcea. ([Presentación](#) y [video](#))

## 9. Conclusiones

El producto "Ecoturismo en España" sigue precisando de apoyo público y mayor cooperación con respecto a otros productos turísticos mucho más desarrollados. El club de producto Ecoturismo en España es el único que establece una simbiosis entre los gestores de los espacios protegidos en los que se basa el producto, las administraciones turísticas, las empresas turísticas que ofrecen las experiencias y los turistas que deseen sentirse parte de la comunidad Soy Ecoturista. Se debe reforzar la comunicación de este mensaje a los turistas y a las administraciones ambientales.

El XII Seminario ha servido para trabajar en las acciones y mejoras necesarias para seguir impulsando el posicionamiento de la marca Soy Ecoturista y el producto Ecoturismo en España, sus destinos, empresas y experiencias, frente a la demanda nacional e internacional, generando contenidos digitales innovadores, aplicando TIC, y desarrollando acciones de comunicación y marketing digital.

El seminario cumplió con su misión de servir de encuentro para favorecer la cooperación público-privada para seguir impulsando el ecoturismo en España, ayudando a los gestores a conocer las buenas prácticas que se están ejecutando en esta red de destinos.

De nuevo el Seminario permanente del club de producto Ecoturismo en España ha sido un encuentro de trabajo muy útil para que los gestores y actores que configuran este club de producto se impliquen más y mejor en la gestión del club de producto Ecoturismo en España a nivel nacional, autonómico y local. En este sentido, queda patente la necesidad de que las entidades locales refuercen su capacidad técnica y económica para poder asumir adecuadamente sus funciones como entes gestores de destinos.

