

### En busca del placer turístico: la interpretación del patrimonio como estrategia

Anna Escarpanter Llandrich  
Olot, Girona

El presente trabajo de investigación<sup>1</sup> analiza las dos modalidades de discursos (la visita personalizada y la visita no atendida por personal) que ofrece el Museu dels Volcans d'Olot (La Garrotxa), analizando el placer que obtienen los visitantes a partir de las estrategias interpretativas utilizadas para acercarse a las conexiones intelectuales y emocionales que ambos discursos ofrecen al visitante y qué modalidad de visita favorece éstas conexiones.

En esta investigación se entiende como “conexión intelectual” *la oportunidad que ofrece el mensaje para que el público comprenda conceptos e ideas nuevas, y por “conexión emocional” la oportunidad que ofrece el mensaje para producir emociones en el público.*<sup>2</sup>

A partir de diez elementos expositivos se llega al objetivo de investigación, ya que estos actúan como nexo entre los discursos y los visitantes. Para la obtención de datos se han utilizado diversas técnicas: 1) Se ha diseñado una ficha con criterios interpretativos para el análisis de los discursos; 2) Se han entrevistado a los técnicos responsables del Museu dels Volcans para conocer los objetivos del discurso museográfico y del discurso personalizado; y 3) Se ha encuestado a una pequeña muestra de público visitante. Se han recogido 20 cuestionarios de personas (adultos) que han visitado el museo con servicio atendido por personal y 20 personas (adultos) que han realizado la visita autoguiada.

<sup>1</sup> Trabajo final de Máster Oficial Interuniversitario (UOC-UdG-UIB) en Gestión Cultural (especificación académica), dirigido por el Dr. Jaume Sureda Negre.

<sup>2</sup> Morales, Jorge; Guerra, Francisco; y Serantes, Araceli (2009). Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio-Fundamentos teóricos y metodológicos para definir las Competencias Profesionales de Especialistas en Interpretación del Patrimonio en España. Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, Centro Nacional de Educación Ambiental-CENEAM, 2009.



A partir del análisis de los datos se observan notables diferencias entre ambos discursos y se aportan nuevas evidencias de la eficiencia de las técnicas interpretativas.

#### En busca del placer del visitante y de las conexiones intelectuales y emocionales

*“La interpretación del patrimonio efectiva es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute” (Ham y Morales, 2008).*<sup>3</sup>

Ha sido una investigación centrada principalmente en el análisis de los discursos y en las respuestas obtenidas de los cuestionarios; un cuestionario con algunas preguntas abiertas que han permitido el análisis de comentarios personales de los visitantes. Fue una búsqueda difícil, por la complejidad de no poder entrar en la cabeza de los visitantes que han participado en la investigación, porque los discursos del museo no se han diseñado bajo la interpretación del patrimonio.

<sup>3</sup> Ham, Sam H; y Morales Miranda, Jorge. (2008). ¿A qué interpretación nos referimos? *Boletín de Interpretación* nº 19:4:7. Septiembre de 2008. Disponible en: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/article/view/141/141>

Una vez terminado el estudio, puedo decir que surgen nuevas dudas y ganas de afinar más en el tema investigado. Esta investigación es solo un aperitivo. He aquí una pequeña muestra de los resultados obtenidos.

### **Análisis sobre las conexiones entre visitante, lugar o recurso interpretado: en busca de la conectividad**

El estudio se inicia analizando la comprensión del mensaje, la denominada *segunda interpretación*, según Morales *et al.* (2009): *traducir a un lenguaje ameno y comprensible lo que quizá solo conozcan los especialistas y expertos acerca de determinados aspectos del patrimonio natural o cultural.*

Estas son las principales conclusiones:

- El visitante ha valorado algunos elementos por su capacidad para mostrar un esquema. El público necesita tener claro los conceptos o ideas para llegar a la comprensión.
  - La visita guiada facilita la comprensión del mensaje.
- Por lo que respecta a las estrategias que favorecen la retención del mensaje:
- Las conexiones intelectuales y emocionales afectan a la capacidad de absorción y la provocación de nuevas comprensiones o nuevos conocimientos.
  - En la visita guiada se utilizan más estrategias para la retención de conceptos, ideas o contenidos.
  - La visita guiada genera más conexiones intelectuales y emocionales.

### **Sobre la conexión entre visitante y lugar, recurso o elemento. El camino de la interpretación**

Se analiza el estímulo al pensamiento, ya que se considera la clave para favorecer ambas conexiones, despertando curiosidad (deseo de participar y de conocer) y provocando emociones. Wagensberg (2008)<sup>4</sup> afirma que sin el estímulo no empieza el proceso cognitivo.

Del análisis se concluye:

- La manipulación de los elementos es un estímulo para generar una conversación, una interacción intelectual y emocional entre el visitante y el recurso interpretado. La manipulación abre la accesibilidad al recurso interpretado.
- Los objetos exclusivos provocan ser manipulados.
- La relevancia al ego es más alta en la visita guiada.

- El visitante está más receptivo al conocimiento en los mensajes que contienen lugares o elementos próximos al visitante, que le son conocidos o que le generan recuerdos.

- Si bien en la visita autoguiada existe una atracción, posiblemente más física que intelectual respecto al elemento, en la visita personalizada esta atracción es intelectual. Se cautiva al visitante a partir de la accesibilidad intelectual.

### **Cuando el mensaje interactúa con el visitante**

A partir del estímulo se inicia un proceso hacia el conocimiento. Pero la Interpretación va más allá: según Sam Ham, la interpretación *surge dentro de la cabeza del visitante*. O, como afirma Jorge Morales, *crea un debate interno en la cabeza del visitante*.

En relación con este punto, se han analizado las aportaciones de los visitantes y la utilización de aquellas estrategias interpretativas que favorecen que este piense por sí mismo. Se extrae:

- La diferencia entre el estímulo al pensamiento y la aportación de nuevos conocimientos es menor en la visita guiada que en la autoguiada.
- La visita guiada aporta más conocimientos.

### **Conclusiones finales**

La investigación ha respondido al objetivo planteado: examinar, a partir del análisis de las conexiones intelectuales y emocionales, y mediante las estrategias interpretativas, qué modalidad de visita al Museu dels Volcans d'Olot (autoguiada y atendida por personal) ofrece mayor satisfacción al visitante. Ha contribuido, además, a dar respuesta a qué modalidad de discurso favorece un aumento de satisfacción en el público, demostrándose que la efectividad de la aplicación de estrategias interpretativas determina el éxito en el proceso comunicativo.

En resumen:

- Los mensajes que contienen estrategias interpretativas son valorados satisfactoriamente por los visitantes.
- A cuantas más conexiones intelectuales y emocionales, más placer obtiene el visitante.
- Se demuestra que la visita guiada favorece la conectividad con el público y el recurso interpretado.
- Se demuestra la eficiencia de las técnicas interpretativas. La interpretación del patrimonio favorece el placer del visitante.

<sup>4</sup> Wagensberg, Jorge. El gozo intelectual. Teoría y práctica sobre la inteligibilidad y la belleza. Segunda edición. Barcelona: Tusquets Ed., 2008.