

Empresas e Innovación

Los centros de información turística ¿limitarnos sólo a informar?

Engràcia Canal Pagès

Tosca, serveis ambientals d'educació i turisme SL. (España)

Introducción

Si nos preguntamos por las funciones de un centro de información turística, generalmente lo asociamos a: abrir un plano, situar e informar al visitante sobre los recursos turísticos más destacados de un lugar. Podemos afirmar, también, que la función de informar puede realizarla cualquier persona aunque no disponga de formación específica. Desde mi punto de vista “la mayoría de personas están capacitadas para informar a un turista, pero no todos/as pueden hacerlo con profesionalidad, motivación y entusiasmo”. Es en estos tres aspectos dónde recae la calidad del servicio de la información turística y dónde surgen nuevos retos como dar un paso más: ofrecer nuevas oportunidades para conocer la zona y sensibilizar ambientalmente al turista.

Características y objetivos del Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa

El Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa (PNZVG) dispone de cuatro centros de información para poder llevar a cabo la sensibilización ambiental a los visitantes.

Uno de los objetivos principales del Parque Natural es hacer compatible la conservación con el desarrollo económico de la zona. Para llevar a cabo este objetivo, la gestión del Parque cuenta con un equipo de técnicos organizados en distintas áreas de gestión. Una de estas áreas es la de educación ambiental, divulgación y uso público, que entre

otras tareas, se encarga de la atención a los visitantes del Parque.

El PNZVG es un espacio natural protegido de 15.308 h, con territorio de 11 municipios donde existen 28 reservas naturales. Cuenta con unos valores naturales excepcionales: es la región volcánica mejor conservada de la península Ibérica con más de 40 conos volcánicos y 20 coladas de lava; es un vulcanismo inactivo pero no extinguido; su flora es muy rica, con unas 1.178 plantas con flor; dispone de una vegetación diversa con encinares, robledales y hayedos; en cuanto a fauna, se pueden encontrar 261 especies de animales vertebrados.

El Parque Natural es un territorio muy humanizado: dentro de la comarca viven 51.786 habitantes, de ellos 43.782 viven dentro del Parque. El 98% del territorio es de propiedad privada. El espacio protegido tiene una economía activa y diversa y una identidad cultural propia.

Información y sensibilización ambiental desde los centros de información del parque natural

Desde los centros de información turística del Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa (PNZVG) (gestionados mediante un contrato de servicios por Tosca, servicios ambientales de educación y turismo), trabajamos para cubrir y mejorar la calidad de los servicios informativos a los visitantes del PNZVG.

Así, una vez hemos situado e informado a los visitantes sobre los recursos turísticos concretos que nos piden (función bási-

ca), siempre que la afluencia de turistas lo permita, nos esforzamos para facilitar una información más completa y amplia.

En primer lugar, intentamos transmitir el conocimiento del territorio sobre el que informamos: recursos naturales y culturales, con la finalidad de dar a conocer los valores del Parque Natural y su comarca (la Garrotxa). Una buena explicación influye positivamente en los visitantes lo cual ayuda a conseguir despertar el interés de los turistas por los recursos del espacio protegido. De esta forma, será más fácil que los visitantes adquieran un respeto por el entorno que visitan, favoreciendo un comportamiento adecuado y respetuoso durante su visita. Si el informador/a dispone de un buen conocimiento del territorio, y a la vez lo explica de forma didáctica para que los usuarios puedan comprenderlo, se puede conseguir iniciar un proceso de interés por el territorio y de sensibilización ambiental. En cambio, si sólo nos limitamos a indicarles el itinerario a la Fageda d'en Jordà (que es lo que nos preguntan), entregarles un plano y enumerar las prohibiciones y normas del espacio natural protegido, sin darles un razonamiento del por qué se aplican estas restricciones, difícilmente los visitantes van a entenderlo.

Lo más importante es que nuestras explicaciones se sustenten con argumen-

tos sólidos que sólo se pueden transmitir cuando la persona que informa, los siente, los percibe, en lugar de limitarse a reproducirlos automáticamente de memoria.

Recursos

En los centros de información disponemos de dos tipologías de recursos para ayudar a los/as informadores/as a despertar el interés y respeto por el entorno a los visitantes: en primer lugar, el conocimiento propio de cada informador/a y en segundo lugar, los recursos materiales didácticos.

El primer recurso, el conocimiento del informador/a, se consigue con experiencia y empatía con el visitante (es decir, ponerse en su lugar) y transmitirle los conocimientos de forma ágil y amena para facilitar la comprensión. Por otra parte, juega un papel muy importante la motivación de los informadores/as. La estabilidad del personal es un tema clave para favorecer la eficiencia del personal y conseguir una mejora en el conocimiento del territorio para desarrollar proyectos nuevos de sensibilización a los visitantes del PNZVG. Y por último, es de gran importancia, la formación base y la formación continua anual. En resumen, se trata de crear un buen ambiente de trabajo y unas condicio-



Informació/ Valoració	No valoren	Molt bona	Bona	Regular	Insuficient	Total Escrita
No valoren	1	2	14	1		18
Molt bona		31	6			37
Bona		43	117			160
Regular		2	4	6		12
Insuficient			2		0	2
Total oral	1	78	143	7	0	229

nes laborales dignas.

La segunda tipología son los recursos materiales didácticos elaborados para dar soporte al informador/a en la tarea de informar y sensibilizar a los visitantes. Estos recursos materiales consisten en unas láminas plastificadas con imágenes, esquemas, dibujos, explicaciones, etc. dónde se reflejan los elementos del PNZVG: geología, flora y fauna; También disponemos de una caja con una muestra de materiales volcánicos (rocas de distintos tamaños); Para temas de vegetación, hemos creado un pequeño herbario con el nombre de las plantas en distintos idiomas. Estos recursos van destinados mayoritariamente al público general adulto.

En el año 2007, se elaboraron algunas láminas destinadas al público familiar (familias con niños/as). Consisten en láminas dedicadas al volcán del Croscat, a la Reserva Natural de la Fageda d'en Jordà, etc. Un ejemplo es un juego que consiste en buscar diferencias entre los elementos de un volcán, comparándolos con los de la vida cotidiana, y para los más pequeños, sería encontrar las diferencias entre un hayedo y un robledal.

Sólo falta añadir que estos recursos materiales requieren la atención del informador/a, es decir, no están pensados para que los usuarios los utilicen individualmente, sino que constituyen una herramienta de soporte para el informador/a, en el momento de comunicarse con los visitantes.

En el año 2009, se crearon dos itinerarios autoguiados por la Reserva Natural de la Fageda d'en Jordà. Estos itinerarios están pensados para que los visitantes puedan experimentar y descubrir el entorno del itinerario de forma autónoma y sin necesidad de la ayuda del informador/a.

Resultados

¿Qué ventajas obtenemos? Una, a nivel de motivación del personal que trabaja en los servicios informativos: siempre suele

ser más gratificante innovar en la información para combatir con la rutina del trabajo. Y por otra parte, para la satisfacción de los visitantes: según un estudio para evaluar la satisfacción de los usuarios de los centros de información del PNZVG*, realizado entre 229 encuestados, la mayoría de los visitantes valoró entre buena y muy buena la información transmitida por los informadores/as.

Se detectó que los usuarios estaban muy satisfechos con la atención personal recibida por parte de los informadores/as de los centros de información del PNZVG. A nivel general, recibieron una valoración de 5 (en una escala de 0 mal a 5 muy bien); un 76,9% en cuanto al trato personal; un 73,4%, referente a la explicación; un 71,6% valorando la apariencia; un 70,7% en predisposición a informar y un 69,9% a nivel de conocimiento del territorio.

Conclusión

Como conclusión, el objetivo principal de este artículo es intentar mostrar que los centros de información no sirven sólo para informar a los visitantes sobre aquello que nos preguntan, sino que podemos dar un paso más y apostar por la calidad del servicio y conseguir comunicar más cosas de interés y/o educar ambientalmente a los visitantes de los espacios naturales protegidos. Es difícil evaluar si conseguimos el objetivo, pero sí podemos evaluar nuestra capacidad de atender de esta manera a los visitantes y el nivel de satisfacción respecto a estas acciones. Siempre con la predisposición de seguir intentando mejorar la calidad de los servicios informativos año tras año.

Recibido: 27/02/10
Reenviado: 17/03/10
Aceptado: 26/04/10

Sometido a evaluación por pares anónimos