

ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA COMUNICATIVA Y LAS FUNCIONES INTERPRETATIVAS DE LOS MAPAS TURÍSTICOS PARA LA VISITA DE ESPACIOS CON PATRIMONIO

Resumen

Los mapas para la visita turística de lugares con patrimonio son uno de los tipos de cartografía más extendidos y editados, pero a pesar de ello no cuentan con la calidad necesaria que se espera de ellos para que favorezcan una experiencia satisfactoria de los visitantes, así como para contribuir a las necesidades de gestión del patrimonio que representan.

Frente a esta problemática, la investigación se plantea como objetivo general determinar cómo este tipo de mapas pueden mejorar su eficiencia como documentos comunicativos e interpretativos del patrimonio. Para ello, el trabajo aborda la tarea a partir de tres fases. La primera analiza los conocimientos que aportan a la cuestión las disciplinas de Interpretación del patrimonio, Psicología cognitiva, Cartografía y Diseño gráfico, y en cada capítulo se seleccionan los que son de utilidad para la mejora de la eficiencia y además se adecúan las técnicas y procedimientos elegidos al caso particular de los mapas turísticos. En la segunda fase se analizan más de 230 mapas turísticos de diferentes regiones geográficas a nivel mundial, se diseñan más de una decena de propuestas reales de mapas turísticos y se realizan entrevistas a expertos en patrimonio, turismo y cartografía. Y la tercera fase aborda la cultura cartográfica de los usuarios del mapa mediante los resultados de 250 encuestas a universitarios.

Los resultados del trabajo muestran que la calidad de algunos mapas desde el punto de vista cartográfico es buena, pero que, en general, no se ajustan a las necesidades de los visitantes, pues el estudio realizado sobre población universitaria fundamenta la afirmación de que se ha sobreestimado la cultura cartográfica de los usuarios de estos mapas.

Por ello, la tesis aporta la propuesta de un nuevo producto cartográfico temático: el “mapa turístico interpretativo”, cuya originalidad reside en que se trata de un documento que sirve para guiar e informar a los visitantes de un sitio cuyo atractivo turístico principal es el patrimonio, pero además interpreta dicho patrimonio, para contribuir a su aprecio y su conservación. Este mapa abre la puerta a un nicho de mercado ignoto que hay que acometer de forma profesional, y el trabajo establece de forma sintética las cualidades que deberían tener los contenidos de este mapa.

Desde el punto de vista turístico, esta investigación contribuye a mejorar la gestión de los visitantes de sitios con patrimonio, favoreciendo el confort de los visitantes, y por tanto elevando su satisfacción, pues facilita el acceso intelectual y emocional al patrimonio. Asimismo, propone nuevas herramientas de sensibilización y divulgación de los valores y funciones del patrimonio, que permiten transmitir los objetivos de gestión al público que lo visita, gracias a las técnicas de comunicación estratégica, que persiguen unos objetivos concretos establecidos por los gestores del sitio.

Como ventaja añadida, los resultados y las propuestas realizadas presentan una gran extrapolabilidad a ámbitos digitales como la Web o aplicaciones para *smartphones*. Además, la investigación abarca el ámbito internacional, aportando universalidad a los resultados obtenidos.

Palabras clave: Interpretación del patrimonio, Cartografía Turística, Gestión de visitantes, Comunicación estratégica.