PROYECTO TRABAJO FINAL
MASTER DE GESTIÓN CULTURAL
UOC- UIB - UDG

EL FLUIR DE LA EXPERIENCIA
La experiencia interpretativa en la visita a sitios patrimoniales

ANTONIO ZAFRA ROMERO
DIRECTOR: JAUME SUREDA NEGRE
Versión Final, Agosto de 2011

INDICE

Resumen	**……**	**pág. 3**
I. Introducción	**… ……**	**pág. 4**
II. Objetivos y justificación	**……**	**pág. 6**
III. Marco teórico	**……**	**pág. 10**
III.I Revisión Bibliográfica		**10**
III.II Marco Teórico		**21**
IV. Metodología	**……..**	**pág. 26**
V. Desarrollo del trabajo de campo	**……**	**pág. 33**
VI. Análisis de resultados	**……**	**pág. 44**
VII. Conclusiones	**……**	**pág. 55**
VIII. Bibliografía	**……**	**pág. 61**
IX. Anexos	**……**	**pág. 63**

"En una buena exposición se tienen más preguntas después de salir que antes de entrar"
Jorge Wagensberg (2002)

"Me ha impresionado verlo ahí el busto, no me esperaba ver a Claudio, emperador romano, precisamente ahí, vamos la cabeza lógicamente"
Visitante del Parque Arqueológico de Torreparedones (15/05/2011)

RESUMEN

La investigación se sitúa en el análisis de la experiencia de los visitantes que acuden a un sitio representativo del patrimonio cultural a partir del impacto que en la misma tiene el proceso de interpretación que acontece durante la visita. La efectividad de la Interpretación del Patrimonio ha sido valorada en trabajos preliminares (Ham & Weiler, 2006; Wearing et al. 2008) que han evaluado la propuesta comunicativa de los recursos o la incidencia de la interpretación en la gestión del sitio.
Metodológicamente se ha optado por un enfoque de investigación cualitativa, utilizando para ello una técnica –*Personal Meaning Mapping*- (Falk, Moussouri, Coulson, 1998), que nos ha parecido adecuada para captar la información relativa al cambio vivido por los visitantes cuando visitan un espacio patrimonial. Conjuntamente se ha realizado una entrevista semi-abierta entre visitantes del Parque Arqueológico de Torreparedones.
La investigación muestra la existencia de una experiencia satisfactoria construida desde la auto-interpretación de los visitantes, con un impacto más ligero de la interpretación ofertada desde la propuesta de musealización del sitio. Descubrimos la presencia de un turista de proximidad que define un tipo concreto de turista cultural, cuyo conocimiento puede contribuir a la experimentación de nuevas formas de interpretar el patrimonio.

PALABRAS CLAVE: interpretación del patrimonio, experiencia turística, turismo cultural, evaluación interpretativa, interpretación sitios arqueológicos

I. INTRODUCCION

El presente proyecto corresponde al Trabajo Final del Master de Gestión Cultural en la modalidad investigadora, presentado por Antonio Zafra Romero bajo la dirección del profesor Jaume Sureda Negre.

El ámbito temático en el que se sitúa es la experiencia vivida por los visitantes que acuden a un sitio representativo del patrimonio cultural a partir del análisis de la interpretación del sitio y sus impactos en la experiencia vivida. De manera específica, la investigación se ha centrado en analizar la experiencia de los visitantes que acuden al Parque Arqueológico de Torreparedones (PAT), un yacimiento arqueológico recientemente abierto al público. Se está pues en una fase inicial de la puesta en valor turístico del yacimiento, donde la función interpretativa y la propia gestión de las visitas se halla en una etapa embrionaria, por lo que se ha entendido que cualquier exploración por básica que sea, en relación con los visitantes y su experiencia puede ser de singular interés para la estrategia interpretativa y de gestión del sitio. Inicialmente se contempló la posibilidad de llevar a cabo el análisis propuesto de manera comparativa en tres sitios culturales de diferente naturaleza –sitio arqueológico, museo temático del aceite de oliva y bodega de vino visitable-, si bien se desechó esta posibilidad por la carga de trabajo y tiempo demandada, quedando considerada como una oportunidad abierta para prolongar esta investigación.

La investigación se concentra en analizar la experiencia turística a partir del enfoque particular del proceso de interpretación del patrimonio que tiene lugar en el sitio. Sitio, gestores y visitantes se interrelacionan por medio de un proceso de comunicación. Nos interesa reflexionar acerca de la función interpretativa de esta comunicación, sus propuestas y efectividad en cuanto a la percepción por parte de los distintos actores.

La efectividad de la Interpretación del Patrimonio ha sido valorada en diferentes trabajos preliminares (Ham & Weiler, 2006; Wearing et al. 2008). Gran parte de ellos han evaluado la propuesta comunicativa/provocativa de los diferentes recursos, queriendo conocer lo acertado de la misma en cuanto al impacto producido en relación con el recurso mismo, mientras que en otras ocasiones la atención se ha dirigido hacia la incidencia de la interpretación en la gestión del sitio, atendiendo tanto al papel jugado por aquella en la labor de conservación como de instrumento para un buen posicionamiento social e institucional de la entidad responsable de la gestión.

Ambos enfoques nos parece que están mediatizados por el interés proveniente tanto por parte de los responsables de la gestión de los sitios como de quienes diseñan y producen profesionalmente los programas interpretativos. Es cierto que junto a aspectos conectados con sus respectivos ámbitos de competencia, estos estudios no han olvidado de considerar entre las variables de evaluación otros aspectos tales como los diseños e instrumentos interpretativos, el proceso de comunicación con los visitantes o la percepción que éstos tienen del sitio. De algún modo, evaluar la contribución de la visita a un sitio cultural en términos de provocación y generación de significado a los visitantes, resulta aún una tarea en la que apenas sabemos lo mucho que no sabemos, en particular si nos preocupamos por la forma en que se podría capturar el contexto previo del visitante y hacer que éste juegue a favor de la construcción de una experiencia memorable que se prolongue tras la visita. Este aspecto resulta relevante si aceptamos la importancia que el contexto personal del visitante puede tener a la hora de predecir cambios cognitivos o actitudinales y de comportamiento (Falk et al., 2007).

A nuestro entender el vínculo que conecta la visita a los sitios patrimoniales con el tiempo de ocio y el consumo turístico, se concreta en el marco de la experiencia turística e introduce unas connotaciones en el proceso comunicativo de la interpretación que demandan una contextualización más compleja a la hora del análisis, que bien pudiera articularse en torno a la experiencia misma de quienes acuden a conocer y disfrutar del sitio. La experiencia del turista la entendemos como un proceso individual complejo, un estado del ser y estar del visitante en un sitio, pero también como un modelo contextual de análisis de lo que acontece en el marco de la visita a un sitio patrimonial, matizada por los rasgos previos que caracterizan al visitante y los impactos que resultan de la misma, el entorno físico donde ésta discurre y la interrelación social que se produce.

Esta consideración nos plantea la oportunidad de llevar a cabo un enfoque de la función interpretativa del patrimonio orientada desde el punto de vista de la vivencia experimentada por los visitantes. Se propone generar así una visión integrada del hecho interpretativo organizado

en torno a un triángulo en cuyos vértices se localizan el sitio, la comunicación interpretativa y la gestión, posicionándose en el centro la experiencia del visitante.
En este punto toma sentido la preocupación por la agenda previa del turista y su motivación, el interés e impacto mostrado por las distintas variables interpretativas, la forma en que son percibidas éstas o las recomendaciones que puedan aportarse a la estrategia de gestión del sitio.
Del mismo modo, el reforzamiento del rol cultural y turístico de los sitios patrimoniales matiza y enriquece la complejidad de las expectativas y relaciones en juego. De ahí, que sin desdeñar el interés por los aspectos cognitivos, actitudinales y de comportamiento relacionados con la interpretación comunicativa, subrayemos la importancia de otros elementos conectados con la experiencia global que la visita al sitio debe facilitar. Entre éstos cabrá destacar los aspectos emocionales y de disfrute asociados con el deseo de entretenimiento, creando lazos entre esta motivación lúdica y otras generalmente relacionadas con la interpretación del patrimonio como es la motivación educativa.
En definitiva, nuestra investigación se propone desarrollar un análisis evaluativo de la interpretación del patrimonio desde un enfoque integrado de la experiencia turística que protagoniza el visitante, lo que puede incidir en su satisfacción y por ende en el éxito del propio programa interpretativo y en la gestión del sitio. Complementariamente entendemos que en una fase posterior de esta investigación, ésta puede ser también completada añadiendo el análisis de la visión que los responsables de la gestión del sitio tienen de la interpretación que aportan del mismo y de cómo abordan y evalúan la experiencia del visitante.
Metodológicamente se ha optado por un enfoque de investigación cualitativa, utilizando para ello una técnica –*Personal Meaning Mapping*- (Falk, Moussouri, Coulson, 1998), que nos ha parecido adecuada para captar la información relativa al cambio vivido por los visitantes cuando visitan un espacio patrimonial, visto desde diferentes dimensiones y atendiendo también a las motivaciones previas y otros aspectos ligados con el plan de visita individual. Hemos mantenido también una preocupación consciente sobre los procesos de aprendizaje e interacción que se producen entre los visitantes, los sitios y los mensajes interpretativos que de diferentes formas y medios interconectan a unos y otros elementos. Conjuntamente con la realización de un *Personal Meaning Mapping* (PMM) se ha realizado una entrevista semi-abierta entre visitantes del Parque Arqueológico de Torreparedones. Hemos llevado a cabo durante los meses de abril y mayo de 2011 un total de 19 entrevistas a visitantes del PAT, habiendo cumplimentado 18 de ellos su PMM antes y después de la visita.
El perfil de los visitantes del PAT descubre en gran parte su procedencia de municipios situados en un radio cercano, así como un tipo poco frecuente de turistas culturales, originarios del medio rural y con rasgos diferenciados de los que generalmente caracterizan a este tipo de turistas vinculados a un espacio fundamentalmente urbano.
No hemos hallado evidencias que relacionen con claridad las motivaciones y la agenda previa con la consiguiente magnitud en el cambio de aprendizaje expresado. Es cierto que se observa un cierto cambio de aprendizaje cognitivo entre los visitantes del PAT pero no puede ser considerado significativo, siendo mucho más evidente por el contrario un positivo impacto emocional que se concreta en la alta satisfacción tras la visita. Más relevantes parecen ser en todo caso para su uso en las propuestas interpretativas del sitio el número y diversidad de conceptos y categorías conceptuales citadas por los visitantes.
Los recursos formales de interpretación dispuestos en el PAT son poco considerados por los visitantes a la hora de evaluar la satisfacción de su visita, destacando por encima de otros, el papel de los guías. A la vez, los visitantes reconocen su interés por el descubrimiento, la fascinación y los interrogantes que provoca la visita al sitio. Podemos decir que a la formalidad de la propuesta interpretativa corresponde una respuesta formal de los visitantes que constatan su presencia y admiten su valía pero en buena medida la ignoran. En resumen observamos una expresión general de aceptación de los recursos interpretativos formales pero una escasa intensidad y efectividad en su uso (por ejemplo en los paneles).
Sin embargo, hallamos indicios entre los datos obtenidos que nos conducen a afirmar que en el discurrir de la visita al PAT hay presente una efectiva interpretación si atendemos a los principios básicos de esta disciplina, confirmando la existencia de hechos que disponen a los visitantes a co-crear un sentido interpretativo de la visita en contacto con su experiencia y visión del mundo. Serían la percepción del sitio (Prentice, 1996), la identidad social (Uzzell, 1998) y la concentración en el momento y el sitio quienes provocarían este proceso auto-interpretativo que se traduce en una experiencia gozosa que el visitante toma y conecta con sus necesidades y su propia personalidad. Diferentes resultados de la investigación han

avalado esta afirmación sobre la existencia de esta vía de experiencia íntima: la ausencia de aspectos negativos en la evaluación de la visita realizada por los visitantes, la carga emotiva expresada por éstos, el reconocimiento de las expectativas satisfechas y el compromiso con el sitio y la recomendación del mismo al círculo cercano de familia y amigos, la presencia de la sorpresa como clave interpretativa, la mención a la identidad social compartida, el relato puntual de historias y el compromiso expreso con la conservación del patrimonio.

Esta experiencia interpretativa que parte de los visitantes, abunda a la hora de generar ideas dirigidas a la gestión eficaz del sitio. En algunos casos los visitantes ofrecen sugerencias precisas para la conservación, valorización y gestión del sitio, dando lugar a diálogos ricos y contradictorios que se consideran de gran interés para su integración a la hora de diseñar nuevos programas interpretativos.

Tras la investigación llevada a cabo creemos acertado profundizar en un enfoque de esta naturaleza que relaciona la evaluación de la efectividad interpretativa del patrimonio con la experiencia del visitante como ámbito integrado donde confluyen el sitio, la entidad gestora y la comunicación interpretativa. Reivindicamos así el sentido creativo y renovador que la interpretación del patrimonio puede aportar sobre los elementos históricos y monumentales de un sitio.

II. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN

"La interpretación se asocia en general con la práctica de la comunicación, pero poniendo el énfasis en el visitante, su disfrute, curiosidad despertada o compromiso suscitado hacia la conservación del sitio que visita. En este sentido, la interpretación es tenida como un tipo especial de comunicación, relevante pare el turismo así como para la conservación del patrimonio y su valorización". (Moscardo, 1998)

Las tendencias y escenarios del turismo del siglo XXI muestran "un turista más culto que los visitantes de hace 20 años, más viajero, buscando nuevas experiencias, preocupado por el medio ambiente, interesado en ser parte de estilos de vida saludables y queriendo experimentar la cultura local cuando va de vacaciones" (Yeoman, 2008). En todo caso la diferenciación entre turistas culturales reales y accidentales, verdaderos y falsos, generales o específicos, no hacen sino redundar en la distinción recurrente entre turista y viajero que se prolonga desde que el turismo se configurase como un movimiento al alcance de las masas. Más que turistas culturales en sentido estricto se afirma que las motivaciones se combinan bajo forma de proporciones variables (Donaire, 2008). Hay una interacción entre la cultura local y la cultura del visitante que anima o desanima relaciones que nos interesan particularmente a nuestro objeto de estudio. Como dos fuerzas encontradas, se entrecruzan las reglas del código turístico con aquellas otras de búsqueda de la experiencia personal por parte del turista. En este marco toman vigencia símbolos turísticos que se transforman en nodos de atracción en diferente grado, conociéndose poco sobre el comportamiento de los turistas durante la visita a estos nodos, el tiempo empleado y la construcción de los mismos. Muchos destinos aspiran a posicionar sus recursos como unos de estos nodos de atracción.

Con los distintos matices proporcionados por los diferentes enfoques de la práctica interpretativa, es evidente la relación entre la interpretación y el turismo, en tanto la primera ofrece conocimiento y significado a los visitantes y les anima a apreciar y comprometerse con el cuidado de los sitios que visitan. Ese compromiso se fundamenta en el conocimiento y disfrute de los productos locales y se puede traducir en un consumo de los mismos, en su diverso carácter de bienes, productos, servicios o experiencias. De ahí, que una interpretación efectiva pueda contribuir al éxito de las propuestas de sostenibilidad emitidas desde el turismo de naturaleza o el turismo cultural.

Son cada vez más los lugares patrimoniales que se postulan como espacios de atractivo cultural para turistas amantes de esta forma de viaje, tras haber llevado a cabo distintos procesos de musealización o puesta en valor de los recursos, siendo la interpretación una de las vías más empleadas como estrategia de conexión entre el sitio, su significado, y el visitante. Es obvio que este interesante objetivo se desempeña con muy desigual resultado, influyendo en ello el acierto con el que se haya llevado a cabo el proceso y la visualización del mismo.

Sin embargo, pocas veces se evalúa el proceso y menos aún el hecho interpretativo que se ha manifestado en torno a ese patrimonio, aún reconociendo la necesidad de conocer a quién lo visita, así como el grado de satisfacción alcanzado respecto a los objetivos de comunicación propuestos.

¿Cuándo hay educación, cuándo experiencia turística, cuándo interpretación del patrimonio en estos lugares? ¿Cómo es en cada uno de los casos el proceso que se produce? A la luz de las lecturas de Volo (2009), Moscardo (2009), Ham (2007), y Falk (2009), entre otros, cabe afirmar que estamos ante tres hechos –experiencia, aprendizaje, interpretación-, de singular complejidad, dinamismo y por ello generadores de debate acerca del modo en que unos y otros acontecen. Nuestra investigación se concentra en analizar la interpretación del patrimonio a la luz de la experiencia que el visitante de los sitios patrimoniales tiene, interesándonos por el proceso comunicativo y de aprendizaje que en ese tiempo y espacio tiene lugar.

A nuestro entender, siempre que hay un proyecto de conservación, recuperación o puesta en valor de un sitio patrimonial se está produciendo una interpretación del mismo. Sea cual sea el modo en que ésta se produzca, explícito o no, programado o no, vamos a mantener que hay un grado de interpretación, tanto si atendemos a la definición del término como a su descripción conceptual desde el ámbito mismo de la disciplina tal como lo expresara Tilden (1957). Según la RAE, interpretar es "explicar o declarar el sentido de algo", mientras que Tilden subrayó que la interpretación debería estar dirigida a provocar que los visitantes piensen por si mismos antes que simplemente instruirles con hechos. Ese desencadenante explicativo o provocativo puede tener origen y características diversas, pero en cualquier caso se hallará cimentado sobre unos hechos o elementos que sostienen un proceso interpretativo. Del mismo modo, lo

mantiene Ham (2007) cuando dice que “se podría argumentar que cualquier conjunto de hechos interesantes podría provocar pensamientos, sean o no estos hechos seleccionados y desarrollados con un tema en mente”. Este trabajo incide en torno a los estímulos necesarios para provocar la reflexión por parte de los visitantes de un sitio, con objeto de explorar nuevas formas más allá de la tradicional práctica temática de la interpretación del patrimonio y en todo caso contribuir a la mejor conservación y gestión de los sitios.

De ahí que nos resulte atractivo adentrarnos en una investigación que enfoca la evaluación de la interpretación en cuanto a lo que atañe a la naturaleza y proceso mismo de la acción interpretativa, por medio de un trabajo exploratorio, localizado en el Parque Arqueológico de Torreparedones (Baena, Córdoba), recientemente abierto al público y donde la circunstancia misma del hecho interpretativo merece ser evaluada de forma piloto, a partir de la experiencia vivida por los visitantes y complementariamente con la visión de los gestores, con objeto de poder analizarla y servir si se estima conveniente por aquellos, a la mejora de la gestión del sitio y su interpretación.

En nuestro estudio trataremos de distinguir entre la existencia de una experiencia esencial y otra experiencia recreada y ofertada, del mismo modo que sugerimos la existencia de una interpretación esencial y otra recreada y ofertada desde la disciplina profesional. En este sentido, apelando a la importancia que el “contexto personal” tiene en el proceso de aprendizaje desde una óptica constructivista (Falk et al, 2007), así como en el proceso de la experiencia turística (Volo, 2009), nos parece conveniente orientar el trabajo hacia el descubrimiento del hecho interpretativo de una manera más integral con respecto a otras evaluaciones centradas específicamente en la eficacia de la oferta interpretativa creada desde el ámbito de la entidad gestora del sitio y los profesionales responsables de la ejecución.

Consideramos que ello es también igualmente oportuno desde un acercamiento más global a la experiencia turística, caracterizada por las múltiples motivaciones de un sujeto cada vez más protagonista y por la presencia de interpretaciones complementarias (Uriley, 2005). Así pues en el enfoque que define la estrategia de este trabajo se halla el acercamiento a las variables de la experiencia interpretativa desde el punto de vista de los turistas, esto es, tratar de profundizar en cómo viven éstos la experiencia interpretativa de un sitio. Además de esta aproximación a la experiencia como un estado individual del turista, nos interesamos por un modelo contextual de análisis de la misma.

Dado el carácter exploratorio de la investigación, proponemos una metodología básicamente cualitativa como modo óptimo de penetrar en el conocimiento de la situación vivida por parte de los visitantes y los distintos actores institucionales y profesionales responsables de la gestión del Parque Arqueológico de Torreparedones.

De resultas del estudio propuesto entendemos se derivarán concreciones precisas acerca de cómo poder mejorar el proceso comunicativo con el público y con ello la calidad de la experiencia vivida, así como generar un modo de hacer que puede resultar útil para proyectos similares dirigidos a la puesta en valor del patrimonio y la creación de ofertas especializadas de turismo cultural, poniendo énfasis en la eficacia de la comunicación interpretativa como estrategia de éxito en el disfrute de la experiencia por parte del visitante.

Cada vez son más los sitios que aspiran a convertirse en destinos de turismo cultural. Dada la creciente competitividad que ello genera, resulta conveniente que los actores implicados conozcan sus funciones y contribuyan positivamente al cumplimiento de sus objetivos. Entre éstos, gana importancia el hecho de que las organizaciones responsables dispongan de un plan interpretativo / comunicativo con objetivos claros.

En el ámbito del patrimonio, la interpretación se ha usado profusamente como instrumento comunicativo y sensibilizador. También como vehículo de aprendizaje y facilitador de la experiencia turística. Durante las últimas décadas ha sido una práctica asociada a la puesta en valor de lugares patrimoniales, distinguidos tanto por su carácter cultural como natural. De este modo se ha plasmado en numerosas propuestas de equipamientos interpretativos tales como itinerarios, centros o museos, donde se han utilizado diferentes recursos: juegos, paneles, interactivos, marchas, talleres, visitas guiadas, etc. Se presupone (Stewart, 1998) que la interpretación lleva a sensibilizar y enriquecer la experiencia del visitante, pero sabemos poco acerca de cómo esto ocurre. De ahí el interés de llevar a cabo estudios centrados en analizar el marco de relación que se produce entre los visitantes y la experiencia del sitio. Ese sentido de pertenencia al lugar ya existía desde la civilización griega y las culturas que posteriormente cuidaron de relacionar la percepción, la comprensión, la interpretación o el recuerdo entre las personas y los lugares que habitan o visitan.

Sin embargo, se ha hecho poco ejercicio de evaluación acerca del alcance de los resultados que se están produciendo respecto a los objetivos marcados por la interpretación. La pregunta que nos hacemos se concreta en conocer si la interpretación del patrimonio aplicada al turismo cultural constituye un instrumento efectivo en la experiencia de los visitantes. De manera precisa queremos fijar esta mirada evaluativa sobre el ámbito del patrimonio cultural – arqueológico, presente como producto turístico emergente en un territorio rural, donde es concebido como elemento dinamizador de la sociedad y la economía local. La fase inicial en que se encuentra el desarrollo de esta iniciativa, el rol jugado por la administración local, el interés despertado entre la población local o la complementariedad con otros ámbitos patrimoniales diferenciados pero a la vez conectados, ofrecen una oportunidad de aplicar un modelo de investigación cualitativa de tipo "traslacional", cuyos resultados pueden ser de interés para su aplicación en la misma propuesta interpretativa y de turismo cultural objeto de estudio. En este sentido se presupone una colaboración del Ayuntamiento de Baena como entidad responsable de la gestión de los distintos espacios patrimoniales donde se quiere actuar, posibilitando la investigación y ofreciendo la colaboración necesaria a la misma.

Un trabajo de la naturaleza como el propuesto, puede incidir positivamente en la práctica interpretativa, así como en los agentes implicados, y sobre todo puede contribuir a orientar con éxito la interpretación del patrimonio como forma de mejora directa de la experiencia del turista cultural, dada la capacidad de esta herramienta para conectar el alma del lugar con la expectativa del visitante, un vínculo que subyace en el origen mismo del viaje y en su plasmación contemporánea.

En definitiva el estudio propuesto nos debe ayudar a discernir hasta que punto el rol desempeñado por la interpretación del patrimonio contribuye a mejorar o empobrecer la experiencia de los visitantes.

De este modo, vamos a intentar llevar a cabo una evaluación de la efectividad interpretativa del patrimonio cultural, a través de un estudio exploratorio donde queremos:

a) Conocer la relación entre el patrimonio interpretado con la calidad de la experiencia, según los distintos tipos de turistas y modos de llevar a cabo la visita. Será importante en este sentido valorar la motivación hacia el patrimonio y los consiguientes impactos derivados en función de las tipologías de turistas existentes.

b) Acercarnos a las variables y elementos que atraen al visitante y al impacto qué provocan en sus diferentes dimensiones cognitivas, actitudinales y de comportamiento.

c) Apreciar la forma en que es percibida y experimentada la interpretación en un sitio patrimonial de parte de los diferentes actores implicados.

d) Conectar con principios y estrategias de utilidad para la mejora de la experiencia de los visitantes, la práctica comunicativa y la gestión del sitio.

Conforme a la justificación y objetivos previamente descritos, se han concretado una serie de preguntas de investigación. Así, se propone la siguiente pregunta principal:

¿Constituye la interpretación del patrimonio aplicada al turismo cultural un instrumento efectivo en la experiencia de los visitantes?

Igualmente, se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Qué relación tienen con el patrimonio interpretado los diferentes perfiles de turistas y cómo éste impacta en la experiencia global vivida?
2. ¿Qué elementos o variables interpretativas concitan la atención de los visitantes?
3. ¿Qué impactos y percepción provoca la propuesta interpretativa por parte de los diversos actores implicados, en relación con los principios y objetivos de una práctica interpretativa efectiva para la experiencia del turista cultural?
4. ¿Qué recomendaciones estratégicas para el desarrollo futuro del programa interpretativo y el producto turístico se derivan de la evaluación de la efectividad del programa interpretativo por parte de los visitantes?

III. MARCO TEÓRICO

Ofrecemos en este capítulo por un lado un análisis del estado de la cuestión del tema objeto de nuestra investigación, mientras que por otro planteamos el marco teórico de la misma.

Para ello, la revisión bibliográfica se centra primero en la Interpretación del Patrimonio como herramienta comunicativa utilizada a lo largo de los últimos cincuenta años en numerosos sitios de interés natural y cultural. En segundo lugar se presenta el análisis de diferentes fuentes bibliográficas en torno a la experiencia turística como práctica individual relevante para un enfoque del turismo cultural. Finalmente, se comentan los antecedentes bibliográficos más destacados en los que se fundamenta la metodología de investigación utilizada en nuestro estudio.

En cuanto al marco teórico presenta un resumen de las ideas clave desde un punto de vista conceptual para justificar luego la apuesta teórica de nuestro trabajo de investigación.

III.I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

III.I.1. LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

Definición y principios

La Interpretación fue originalmente concebida como un instrumento de comunicación utilizado para facilitar el modo en que los visitantes se comprometen con los sitios patrimoniales que visitan. Progresivamente ha sido descrita como “una actividad educativa” (Tilden, 1957), “un proceso de comunicación” (MacFarlane, 1987, citado por Wearing, 2008), una “herramienta de gestión” (Sharpe, 1982, citado por Wearing, 2008) y “un proceso de estímulo del aprecio” (Carter, en Wearing & Neil, 1999). Como herramienta comunicativa focaliza en la sensibilización y estímulo de actitudes y comportamientos positivos para lo que se basa en diferentes disciplinas sociales como la psicología, la sociología o la filosofía. Se distingue en la práctica por tratarse de un trabajo hecho “en el sitio” lo que invita a que los visitantes creen conexiones con el lugar. Los seis principios iniciales expuestos por Tilden (1957), considerado como padre fundador de la Interpretación, son:

- La interpretación para no ser estéril debe estar relacionada con la personalidad o experiencia del visitante.
- La información no es interpretación. La interpretación es revelación basada en la información.
- La interpretación es un arte que combina otras muchas artes.
- El objetivo principal de la interpretación no es instruir sino provocar.
- La interpretación debe intentar presentar un todo y dirigirse al ser humano en su conjunto.
- La interpretación debe seguir enfoques diferenciados para diferentes grupos de edad.

Estos principios iniciales fueron ampliados hasta quince por Beck y Cable (2002), actualizando desde la experiencia la formulación inicial. Merece la pena al menos hacer una mención enunciando estos quince principios:

1. Para sacar chispa a un interés, la interpretación tiene que relacionar el tema con las vidas e intereses de la audiencia.
2. Más allá de ofrecer información, el propósito de la interpretación es revelar el significado profundo y verdadero del lugar.
3. La presentación interpretativa –como un trabajo de arte- debería ser diseñada como una historia que informa, entretiene e ilumina.
4. El propósito de una historia interpretativa es inspirar y provocar a la gente a expandir sus corazones.
5. La interpretación debería presentarse como un tema o tesis y dirigirse a la persona de manera integral.
6. La interpretación, cuando se dirige a grupos uniformes de diferentes edades, debería seguir fundamentalmente diferentes enfoques.
7. Cada lugar tiene su historia. La interpretación debe dar vida al pasado con objeto de construir un presente gozoso y un futuro con significado.
8. La tecnología puede revelar el mundo de manera excitante. Sin embargo la incorporación de la tecnología en los programas interpretativos debe hacerse desde la previsión y el cuidado.
9. Los intérpretes deben preocuparse de la cantidad y calidad de la información presentada (selección y relevancia). Una interpretación focalizada y bien investigada será más poderosa que un largo discurso.
10. Antes de aplicar las artes a la interpretación, los intérpretes deben estar familiarizados con las técnicas de comunicación elementales. La calidad de la interpretación depende de los conocimientos y habilidades de los intérpretes, continuamente cualificados.

11. La interpretación escrita debería dirigirse hacia aquello que los lectores desearían conocer, con la autoridad de la sabiduría y acompañada de humildad y cuidado.
12. El conjunto del programa interpretativo debería ser capaz de atraer apoyo –económico, voluntariado, político, administrativo- que ayude a florecer al mismo.
13. La interpretación debería inspirar en la gente la habilidad y el deseo de sentir la belleza a su alrededor, ofreciendo ánimo espiritual y sensibilizando hacia la preservación de los recursos.
14. La interpretación puede promover óptimas experiencias a través de intencionados, serios y bien diseñados programas.
15. La pasión –hacia el recurso y las personas que vienen a ser inspiradas por él- es un ingrediente esencial de una potente y efectiva interpretación.
Knudson, Cabe y Beck (1995, citados por Wearing, 2008), describieron seis objetivos para la interpretación:
- incrementar el conocimiento, aprecio y sensibilidad de los visitantes por el sitio.
- comunicar mensajes relacionados con la naturaleza y la cultura, incluyendo los procesos y relaciones en los que interviene el ser humano.
- involucrar a las personas en su historia y cultura a través de la experiencia personal de la propia historia y cultura.
- impactar en el comportamiento y actitudes del público concerniente al uso de los recursos patrimoniales y su conservación.
- proveer una experiencia gozosa y significativa.
- incrementar el conocimiento del público y el apoyo al rol de la entidad gestora del recurso, su papel, objetivos y políticas.

Reinterpretando la Interpretación

David Uzzell (1998) realizó una interesante revisión de los postulados de Tilden, cuatro décadas después de la enunciación de los mismos. En primer lugar apreció el ambiente regenerativo donde la Interpretación se había ido desenvolviendo y la consiguiente denuncia de su carácter trivial e incluso reaccionario, dirigida a satisfacer un rol nostálgico de los mitos del pasado, a la vez que se preguntó hasta qué punto la Interpretación había contribuido a crear aprecio por un tiempo y lugar, así como si había sido capaz de ir más allá de una posición conservacionista para hacer preguntas comprometidas. Uzzell mantuvo que el tránsito que a juicio de Tilden se daba entre la emisión de mensajes interpretativos y los cambios de actitud y comportamiento por parte de los visitantes, rara vez ocurre, o en todo caso no está garantizado. En este punto alude a una excesiva carga hacia los contenidos por parte de los intérpretes, mientras se desatienden de las dimensiones afectivas y de comportamiento, a la vez que se concibe al público en numerosos programas como un actor pasivo, víctima del pasado y del futuro, al que se priva de otras posibilidades de influir y actuar. Igualmente Uzzell se pregunta sobre la interpretación misma que se está haciendo de la historia, muchas veces desconectada de una geopolítica temporal y espacial de mayor alcance, del mismo modo que poco imaginativa a la hora de interpretar el futuro desde perspectivas de mayor alcance, lanzando el reto de implicar a los visitantes en la interpretación y gestión futura de los sitios.
Uzzell establece a nuestro juicio una importante diferencia entre dos enfoques enfrentados de la Interpretación del Patrimonio, proponiendo una revisión crítica de la práctica realizada. Para ello parte de considerar que los visitantes acuden a los sitios no tanto porque estos reconstruyan la memoria sino dispuestos a negociar significados culturales, esto es, con la visita tratan de profundizar en la propia comprensión de sí mismos así como en el significado social de los lugares. Distingue Uzzell entre dos formas de adquirir conocimiento y significado de las que se derivan esas dos estrategias interpretativas mencionadas. La primera, de carácter más tradicional, pretende transmitir información significativa a través del objeto mismo, al que se entiende dotado de un significado auto-evidente. Posteriormente el intérprete habría ocupado esta función del objeto en un proceso que Uzzell denuncia como manipulador y terapéutico pues presentaría como objetiva una interpretación subjetiva, dando por hecho que quien diseña la interpretación interviene activamente frente a una pasiva audiencia. La segunda, considera el conocimiento como una construcción social y contempla a la audiencia como creadora de sentido de la interpretación que relaciona con su experiencia y visión del mundo. Se menciona en este caso una estructura de significado, compuesta por las percepciones y actitudes individuales y grupales, las prácticas que acontecen y aquello que el entorno significa, que representa aquello que debe ser interpretado. Más que la presencia en los sitios o espacios culturales con su correspondiente dosis de interpretación, lo que estimularía el conocimiento y el aprendizaje por parte de los visitantes, sería el grado de

conversación generado (Wagensberg, 2002), lo que Blud (1990, citado por Uzzell, 1998) a su vez subraya como la interacción social entre los visitantes. Desde este enfoque que pone a los visitantes en el centro de la experiencia de aprendizaje en el sitio, éste se convierte en un espejo que refleja las creencias, actitudes y comportamientos de aquellos, mientras que los gestores e intérpretes intervienen más como agentes facilitadores del cambio en un proceso donde en palabras de Wagensberg, "la coherencia no se consigue con un hilo conductor, sino tratando las contradicciones" (2002, pág.110). Uzzell concluye su argumentación crítica sobre esa praxis de la interpretación, diciendo que de no intervenir como fuerza de cambio, la interpretación corre el riesgo de caer en la misma trampa de las imágenes que se mueven por delante de los ojos sin dejar impresión alguna y mucho menos en nuestro cerebro.

Sitio, público e interpretación

Stewart et al. (1998) han distinguido entre una interpretación explícita e implícita, dirigida a facilitar la comprensión, empatía y accesibilidad a los sitios patrimoniales por parte de los visitantes, pudiendo dar lugar a un "sentido del sitio" por parte de éstos. Sin embargo no resulta fácil describir cómo se produce esta secuencia, es decir, alcanzar una explicación razonable que explique cómo el público usa la Interpretación del Patrimonio para entender el sitio que visitan. Estos autores se preguntan si definitivamente la Interpretación del Patrimonio contribuye a que los visitantes tengan un sentido del lugar, se comprometan con su conservación y por extensión con la de otros lugares patrimoniales. Mencionan lo avanzado por algunos investigadores respecto a esta cuestión, destacando el valor del sitio desde un punto de vista teórico a la hora de entender la Interpretación del Patrimonio, ofreciendo distintas teorías acerca de la comprensión holística del sitio, sus interrelaciones y complejidades, así como las variables de éste que interactúan con los visitantes y su experiencia. Así, Prentice (1996, citado por Stewart, Hayward & Devlin) ha subrayado el rol de la percepción para conectar con el sitio, siendo la interpretación un instrumento activador de la percepción del carácter de algún elemento. En relación con el mismo tema, Moscardo & Pearce (1986, citado por Stewart, Hayward & Devlin) han enfatizado a través de un análisis al que más tarde nos referiremos, la dificultad del público a la hora de procesar toda la información de un sitio, lo que conduce a generar técnicas que permitan el manejo de situaciones complejas, pudiendo desencadenar dos estrategias o modelos diferentes. Uno que denominan "mindless", caracterizado por la pasividad mental, el escaso cuestionamiento y procesado de nueva información, al que se opone otro modelo denominado "mindful" donde un proceso mental activo es capaz de generar nuevas categorías cognitivas. El objetivo de la Interpretación del Patrimonio sería para ambos, la motivación del visitante hacia un comportamiento "mindful". Igualmente Uzzell (1998), a partir de la teoría de la identidad social analizó la efectividad de la interpretación para generar sentido del lugar y sensibilidad del patrimonio, concluyendo que apenas algunos elementos lo conseguían. El análisis que Stewart et al. (1998) han hecho respecto a la práctica de la Interpretación del Patrimonio, por medio de diferentes vías y recursos (guías, paneles, publicaciones, comentarios…), les ha llevado a distinguir entre tres tipos diferentes asociados a otros tantos usos, sin que haya entre ellos un orden de efectividad. Así, muestran:

- Una Interpretación del Patrimonio primaria, considerada como básica y dirigida a diseminar el mensaje de la conservación, la puesta en valor y la información, teniendo casi siempre naturaleza institucional.
- Una Interpretación del Patrimonio secundaria, basada en los comentarios emitidos por concesionarios de servicios o actividades, complementarios de una actividad principal. No suelen identificarse como mensajes interpretativos sino como actividades, muchas veces de pago, que contribuyen a incrementar la experiencia.
- Una Interpretación del Patrimonio terciaria, presentada como multiforme, a partir de situaciones informales, conversaciones, libros, publicidad, otros visitantes, amigos…, que no siempre es tenida como tal pero que puede llegar a tener un alto impacto en la experiencia del sitio que tienen los visitantes.

Igualmente interesante es la tipología que la investigación de Stewart et al. (1998) propone para categorizar cuatro distintos perfiles de visitantes, incluyendo diferentes subtipos dentro de cada uno de ellos, en función del uso que hacen de la Interpretación del Patrimonio. Así relacionan los siguientes:

1) Los "buscadores" (aprendices, recolectores, los que rellenan), aquellos que buscan fuentes de información e interpretación del patrimonio.

2) Los “que tropiezan” (satisfechos e insatisfechos) con la información e interpretación del patrimonio.
3) Los “ensombrecidos” (formales e informales), que son acompañados por otros a través de la interpretación del patrimonio.
4) Los “que rehúyen” (activos, pasivos), tratando de evitar la información y la interpretación del patrimonio.
Stewart et al. (1998) combinan en su estudio de manera interesante la interrelación entre los distintos perfiles de visitantes en función de su relación con la interpretación del patrimonio, y las diferentes tipologías interpretativas arriba citadas, marcando un uso probable, posible o improbable de estas tipologías para cada uno de los cuatro tipos de visitantes, perspectiva sin duda interesante a la hora de diseñar estrategias interpretativas diferenciadas para distintos segmentos de visitantes en cualquier sitio patrimonial.
La clasificación previa de tipologías de visitantes puede ser completada con otras que se construyen a partir de la agrupación de diferentes categorías de motivaciones (Falk, 2006), distinguiendo entre:
- Exploradores, curiosos, buscan saber más
- Facilitadores, son mediadores que facilitan la experiencia de otros en un grupo social
- Apasionadoss, sienten un lazo entre los contenidos del sitio y su pasión
- Buscadores de experiencia, obtienen la satisfacción básicamente por la visita de un sitio importante
- Peregrinos espirituales, buscan principalmente una experiencia contemplativa o reconstituyente

La efectividad de la interpretación

Conforme que los sitios patrimoniales –naturales y culturales- han ganado en funcionalidad turística, el papel de la interpretación en estos lugares ha sido subrayado. La interpretación pretende cumplir aquí un significativo papel a la hora de convertir una visita o una estancia en una experiencia memorable. Este vínculo entre recursos e interpretación ha sido enfatizado en los estudios de visitantes pero poco se ha avanzado en el reconocimiento acerca de qué variables o elementos de la interpretación se relacionan con la experiencia de los visitantes o cómo influyen en sus comportamientos y actitudes. Parece obvio que un comportamiento anti-social merma la calidad de la experiencia mientras que un ambiente de relax o calma provoca una influencia positiva. Los estudios sobre efectividad de la interpretación y su relación con el grado de satisfacción de los visitantes, se han llevado a cabo de manera destacada en espacios naturales protegidos localizados en países anglosajones, en particular en Estados Unidos y Australia (Moscardo, 1996; Ballantyne y Packer, 2005, citados por Wearing, 2008). Sam Ham (1992) ha desarrollado un modelo (EROT), en base al estilo y contenido que debe contener la interpretación para ser efectiva, subrayando cuatro componentes: enjoyable, relevant, organised, thematic. Así, este modelo entiende que la efectividad interpretativa debe ser gozosa para motivar, relevante para conectar la historia del sitio con la experiencia de la gente, organizada para ser capaz de ofrecer una estructura que guíe a los visitantes y temática al ofrecer un mensaje que los visitantes recuerden tras la visita. Es este carácter temático el que distingue a la interpretación de otras formas de entretenimiento.
Por su parte, Moscardo (1999) plasmó un modelo según el cual el visitante requiere de un carácter de significancia en el contenido y modo de hacer de la interpretación para sentirse motivado y comprometido, distinguiendo tres componentes dentro de la experiencia interpretativa: el estilo de la interpretación o factor comunicativo, el entorno físico o factor físico y los factores personales ligados con las expectativas, intereses y modos o factor del visitante.
La conexión entre la interpretación y los visitantes de un sitio patrimonial es un ámbito de incertidumbre para los gestores del mismo que deben promover un amplio rango de estilos en un ambiente confortable.
La interpretación temática queda definida por Ham (1992) como aquella que se centra alrededor de la provisión de mensajes. A partir de ahí, según éste, los modelos que inciden en la efectividad de la interpretación se hallan ante el reto de confirmar si la interpretación provista en un sitio está cumpliendo con los objetivos organizacionales del mismo. Esto conlleva a distinguir en el análisis entre los mensajes que se emiten centrados en los objetivos de gestión y aquellos otros que se centran en la experiencia de los visitantes. El énfasis de la interpretación desde el punto de vista de la mejora de la experiencia del turista se ha concentrado en torno al tema de “crear significado” (Ballantyne y Packer, 2005, citado por Wearing, 2008), al subrayar el modo en que las personas construye el conocimiento a base de

la experiencia previa. En este sentido se destaca que los visitantes no siempre interpretan el mensaje en los términos que los gestores desean pues la experiencia es menos tangible que la gestión. En todo caso, a pesar de las limitaciones, un tema interpretativo puede alimentar procesos de pensamiento, asombro y significado, teniendo en cuenta que cada persona trae sus experiencias previas que inciden en la experiencia del lugar y que no todos los temas son igualmente válidos para estimular ideas entre los visitantes. Aquí radica la importancia para la gestión de los sitios patrimoniales de que sus responsables conozcan la efectividad de la interpretación con objeto de conectarla con los objetivos de la experiencia previa de los visitantes. El objetivo de la interpretación es estimular la reflexión de los visitantes sobre los temas que se presentan.

La comunicación persuasiva ha sido una herramienta utilizada por la psicología social con este objetivo de estimular a los visitantes a pensar acerca de aquello que se interpreta, entendiendo que si esto ocurre la interpretación efectivamente mejorará la experiencia de los visitantes. Según Roggenbuck (1992, citado por Wearing, 2008), la capacidad del contenido de una presentación interpretativa para influir en la forma en que los visitantes piensan sobre los temas presentados está relacionada con su capacidad y motivación para procesar la información, siendo todo ello influido por las características del mensaje y las de los destinatarios, el modo de transferir el mensaje y el contexto situacional en que el mensaje es transferido. Así, cuando la relevancia personal y el conocimiento percibido es alto, el mensaje es fácil de entender y no se producen distracciones, evaluando generalmente de manera positiva el argumento por parte de los visitantes (Petty et al. 1992, citado por Wearing, 2008).

Ham y Weiler (2006) han incidido en el carácter múltiple respecto de los propósitos y tipos de evaluación:

- la evaluación individual de los recursos y del programa en su conjunto
- la justificación de la responsabilidad del programa
- la evaluación de la eficiencia económica
- la determinación de la efectividad de la comunicación
- la medición del impacto en las audiencias

Igualmente han subrayado la importancia de hallar marcadores válidos de la medición del éxito de un programa interpretativo, del cual sugieren se hayan establecido previamente y de manera participativa los objetivos de éxito y los instrumentos de medición más adecuados. Recomiendan el agrupamiento de los indicadores propuestos en torno a tres categorías de medición de la efectividad del impacto de la interpretación en los visitantes: cognitiva, afectiva y de comportamiento, proponiendo una relación de indicadores:

- impacto de la interpretación con el punto de vista de los visitantes sobre su propia vida/historia y su apreciación de los productos culturales
- provocación de pensamientos y conexiones con el tema interpretado en los visitantes
- actitud positiva hacia la conservación del patrimonio
- evaluación global de la interpretación
- deseo de participar en otras actividades interpretativas
- intención de comprar un producto o recuerdo del sitio
- deseo de permanecer más tiempo en el sitio
- deseo de regresar o repetir visita
- intención de llevar a cabo una propaganda boca a boca
- relevancia y significado de la interpretación para la vida de los visitantes
- interacción provocada en los visitantes con los recursos interpretativos (humanos/no humanos)

Del mismo modo, Ham y Weiler (2006) sugieren como más adecuadas al propósito marcado, algunas técnicas de medición de resultados tales como:

- observación de la audiencia durante y después del programa interpretativo
- mecanismos de auto-test
- empleo de la fotografía por los visitantes
- entrevistas formales e informales con la audiencia
- focus group
- personal meaning mapping
- encuestas

El propio Sam Ham (2007) se plantea en un artículo bastante revelador acerca de la validez que puede tener la hipótesis lanzada por las ciencias cognitivas y del comportamiento a través de la hipótesis de “aprender para apreciar” al entender como ésta no ha sido en general validada en la práctica, a la vez que argumentando como el proceso de información de una

audiencia es complejo y se relaciona con el esfuerzo necesario a emplear por parte de la misma, así como en relación con su actitud previa. Revisando la afirmación de Tilden donde aquel remarcaba la función provocadora de la interpretación, Ham se pregunta en concreto sobre cuánta provocación será necesaria para tener un impacto efectivo en la audiencia. A nuestro entender, Ham refuerza por medio de un comentario una idea que nos resulta especialmente motivadora a nuestra investigación, donde nos interesa entre otras cosas observar qué capacidad tiene la audiencia por si misma de interpretar y dar significado al sitio y a los distintos elementos presentes en el mismo. Aunque obviamente la reflexión de Ham se dirige a destacar la importancia del intérprete y del tema, como foco central de la interpretación, no deja de reconocer que:

> "*se podría argumentar que cualquier conjunto de hechos interesantes podría provocar pensamientos, sean o no estos hechos seleccionados y desarrollados con un tema en mente. Y eso es cierto. Sin embargo, en el modelo que se muestra aquí, el tema del intérprete proporciona un punto de mira esencial para la provocación. Sin ese enfoque, los significados que elabora la audiencia de un encuentro interpretativo estarían dispersos o incluso al azar. Para impactar fuertemente en la actitud de la audiencia sobre un sitio, cosa o concepto, el sitio, cosa o concepto mismo tiene que ser el foco de su pensamiento (Ajzen y Fishbein 2005; Petty y Cacioppo 1986). Cuando el tema del intérprete es potente se proporciona este foco".*

Importantes nos parecen respecto a nuestro objeto de investigación, las cuestiones que aborda Ham en este artículo. La primera, dirigida a desvelar si un conocimiento grande sobre un tema tiene influencia sobre la actitud de los visitantes, sin que ofrezca respuestas definitivas al respecto, sino que destaca que la generación de una nueva actitud será más fácil cuando se trabaja con ideas nuevas y no tanto con otras ya concebidas por la audiencia. La segunda cuestión se detiene en torno a la cuantificación del esfuerzo mental que la audiencia debe hacer para que se produzcan impactos actitudinales, donde Ham subraya la dificultad si se relaciona el gran requerimiento demandado, con el escaso tiempo disponible y la concentración que suele mostrarse. La tercera gira en torno a los hipotéticos comportamientos de los visitantes según cuales sean sus actitudes previas, estimando Ham que ciertos comportamientos específicos pueden ser enfatizados siempre que se conozcan las actitudes previas de los visitantes. Finalmente, se cuestiona sobre qué pueden hacer los intérpretes con el fin de influir en el comportamiento del visitante, argumentando conforme a su posicionamiento ya citado que éste debe hacer uso de temas relevantes según el modelo EROT ya citado, dirigiendo la provocación en forma de pensamiento, pregunta, asombro, etc., hacia las creencias o al menos las actitudes relevantes de la audiencia.

III.I.2 LA EXPERIENCIA DEL TURISTA CULTURAL

Consumo experiencial y turismo cultural

El enfoque experiencial de la economía y la sociedad ha sido un tema recurrente desde finales de los años noventa del pasado siglo en la literatura científica, el debate intelectual y el desarrollo de nuevas formas de consumo. Desde la tesis pionera de Schulze (1992), dirigida al análisis de la sociedad de la experiencia, a la obra seminal de Pine y Gilmore (1999) donde se presentaba el marco teórico que soportaba la economía de la experiencia, se han sucedido numerosas publicaciones centradas en el ámbito experiencial del consumo. Pine y Gilmore subrayaron que una experiencia acontece cuando una organización utiliza intencionalmente los bienes como escenario y accesorios para captar la atención de los consumidores individuales hacia la vía que conduce a un evento memorable. A diferencia de los productos de consumo, bienes y servicios, las experiencias son personales, radicando sólo en la mente del individuo que ha sido atraído por una propuesta de tipo emocional, física, intelectual o espiritual.

En un artículo muy relevante para la posición teórica de nuestro trabajo, Serena Volo (2009) viene a señalar que el turismo es básicamente un mercado de experiencias en el que los turistas proporcionan el lugar mental donde aquellas acontecen. Según Falk (2009), el turismo del siglo XXI es un turismo del conocimiento, entre el ocio y aprendizaje, que se centra en la realización personal y la construcción de la propia identidad y social.

El turismo cultural, como actividad emergente en las dos últimas décadas, no ha estado ajeno a esta tendencia, contemplando la actividad del visitante de los sitios culturales desde esta perspectiva. Ya en 1998, Barbara Kirshenblatt-Gimblett (1998: 139) advertía a los gestores de museos a preocuparse acerca de que éstos fueran tachados de espacios muertos y aburridos por unos visitantes ávidos de tener una experiencia. Sin duda que la propuesta del turismo

cultural se presenta a priori como muy adecuada al desarrollo de iniciativas experienciales, si atendemos a las oportunidades de descubrimiento, aprendizaje o entretenimiento que caracterizan esta forma específica de actividad turística. En particular los sitios del pasado como los yacimientos arqueológicos son lugares vinculados desde el ejercicio de la práctica contemplativa al desencadenamiento de formas complejas de relación por parte de los visitantes, donde la emoción juega un papel destacado. Las connotaciones más o menos visibles de los sitios arqueológicos con las diferentes etapas culturales ofrecen un rico abanico de recursos a partir de los cuales facilitar experiencias por parte de los visitantes.

La experiencia del visitante

La experiencia es definida como un concepto complejo que, según el Oxford English Dictionary (1989, citado por Volo,2009), se concreta en la observación de una serie de hechos o eventos a los que se considera como fuente de conocimiento, a lo que se añade la necesidad de que el sujeto se sienta conscientemente afectado por ese hecho que experimenta.

La experiencia del visitante ha sido definida (Weiler & Yu, 2006) como el conjunto de características observables, tanto tangibles como funcionales, de un turista en un determinado lugar y tiempo, cubierto con su respuesta individual y subjetiva a lo largo de la visita.

De manera más precisa, Volo (2009) define la experiencia desde un enfoque de terminología formal de la actividad turística como cualquier hecho que sucede a una persona fuera de su ambiente habitual y su tiempo laboral, produciéndose una secuencia de los siguientes acontecimientos: energía que refleja el modo como el entorno incide en los órganos sensoriales, transmitido e interpretado y categorizado según el conocimiento adquirido y puede ser almacenado en forma de memoria bajo ciertas condiciones, permitiendo así algún tipo de aprendizaje. Además, según VOLO, la capacidad humana de la memoria permite a los individuos anticiparse a las experiencias, y con su innata habilidad para categorizar cosas disimilares, permite a éstos clasificar “experiencias anticipadas” entre las que se pueden buscar y las que se deberían evitar.

La experiencia tiene múltiples dimensiones (QUAN & WANG, 2004, citados por Volo, 2009) requiriendo al menos dos elementos claros como son la participación activa y un carácter específico o subjetivo por parte del visitante. Estos autores entienden que la naturaleza de la experiencia turística puede ser observada como un todo orgánico en el que los picos (arte, cultura, patrimonio) y experiencias secundarias (alojamiento, transporte, compras…) se complementan entre sí. Nos preguntamos en este sentido si no puede ocurrir algo parecido en la visita al sitio arqueológico, integrando la experiencia “picos” y variables secundarias con diferente grado de construcción, proveniencia e importancia.

Una oferta turística basada en ofrecer una experiencia diferenciada y satisfactoria al visitante debe pues ser capaz de satisfacer las expectativas y aspiraciones de aquellos, para lo que ha de ser capaz de identificar correctamente los satisfactores e insatisfactores, así como las expectativas y aspiraciones (Cameron & Gatewood, 2000; Chhetry & al, 2004, citados por Weiler & Yu, 2006).

Volo (2004) caracteriza la experiencia turística según cuatro dimensiones:

1) Accesibilidad, cómo es de accesible la experiencia para quien la pueda buscar
2) Afectividad, en qué grado se experimenta una transformación afectiva
3) Comodidad, qué grado de esfuerzo se requiere para acceder a la experiencia
4) Valor, qué beneficio se recibe por unidad de coste

Las expectativas se entienden como un componente esencial de la experiencia que es preciso no sea insatisfecho, pues en la medida que éstas se alcanzan (seguridad, confort, accesibilidad…), se disminuye el grado de insatisfacción. A su vez, las aspiraciones se consideran como un componente característico de la experiencia, necesario para que ésta sea satisfactoria, incluyendo aspectos como la calidad del servicio, la atención en la lengua nativa de los visitantes o la interacción facilitada con la población local. Cubrir bien las aspiraciones de los visitantes ayuda a maximizar la satisfacción de éstos.

La satisfacción y la insatisfacción no se muestran como fines opuestos de un continuo, pues de hecho, la eliminación de uno de los componentes no supone necesariamente un cambio en el otro extremo (Herzberg, 1959, citado por Weiler & Yu, 2006). Berry y Haechel (2002, citados por Weiler & Yu, 2006) distinguieron entre dos categorías de factores reconocibles o perceptibles en la experiencia: factores funcionales (como la limpieza del lugar o del alojamiento) y factores emocionales (como una sonrisa por parte del personal de atención de un monumento o de un guía), lo que conecta con la diferenciación señalada por Herzberg entre factores de mantenimiento y factores motivadores. Uysal (2003, citado por Weiler & Yu, 2006)

distinguió entre factores emocionales/intangibles que dominaban la satisfacción y factores funcionales/tangibles que inciden en la insatisfacción. En resumen, un concepto relativo a una idea de satisfacción global tendría que ver con la realización de los beneficios o resultados esperados, incluyendo tanto la satisfacción en conjunto como la intención de recomendar la experiencia o el deseo manifiesto de regresar y repetirla.

Cole y Scott por su parte (2004, citados por Volo, 2009), establecieron cuatro etapas en el proceso de la experiencia turística: dimensión de calidad de la interpretación, dimensión de calidad de la experiencia, satisfacción en conjunto e intenciones de revisitar el sitio.

De las definiciones y matices que hemos constatado en las líneas precedentes podemos reconocer la misma dificultad a la hora de concretar una definición como de acotar o medir un concepto tan difuso que conlleva a considerar variables previas a la visita, las que acontecen mientras que ésta tiene lugar, así como la post-experiencia, en la medida que pueda ayudar a los consumidores a reconstruir su experiencia previa (Braun-La Tour & Latour, 2005, citado por Volo, 2009). Esta reflexión nos resulta de singular transcendencia a la hora de determinar la metodología más adecuada al objeto de nuestra investigación, subrayando el interés que puede tener la obtención de información no condicionada o contaminada por la investigación. La centralidad del consumidor individual en un enfoque experiencial del consumo conlleva a juicio de Volo una serie de consecuencias desde el punto de vista de las estrategias de comunicación y marketing de un sitio cultural como el que concita nuestra atención. De hecho, si se acepta la capacidad del turista para crear su propia experiencia individual, aquellos que profesionalmente ofertan cualquier elemento que aspira a introducirse en aquella, como es la interpretación del patrimonio, deberán ser conscientes y mostrarse atentos ante ello. De algún modo, siguiendo a Volo, detectamos una corriente de opinión que distingue entre una "experiencia esencial" y una "experiencia ofertada", la primera subjetiva y espontánea, la segunda variable y conectada con los profesionales de la actividad turística. Esta distinción va a guiar una reflexión que será recurrente en nuestra investigación, al intuir que de manera similar podemos hablar de una Interpretación del Patrimonio "esencial", diferente de otra "ofertada o construída" por los profesionales y que ambas convergen e interactúan, pudiendo complementarse, durante la experiencia de la visita a los sitios patrimoniales como el Parque Arqueológico de Torreparedones.

En este sentido la inclusión del punto de vista del turista/visitante a la hora de conceptualizar y diseñar tanto una vivencia experiencial como un recurso interpretativo, puede dar lugar a nuevas formas de reinterpretación del patrimonio, de las visitas y de las experiencias promovidas de tal manera. El paso lógico, según Volo, estará en la co-creación de experiencias personalizadas, teniendo en cuenta el peso clave que juega la subjetividad en este proceso.

La profesora Gianna Moscardo (2009) ha hecho a nuestro entender interesantes contribuciones al análisis de la experiencia turística y su conexión con las visitas a lugares destacados del patrimonio cultural y natural de un sitio, aplicando su foco investigador por medio de diferentes trabajos a la efectividad de la interpretación del patrimonio. Ha elaborado una explicación teórica del modelo de la experiencia turística a partir del concepto de "mindfulness", conectada en algún modo con la teoría de la óptima experiencia enunciada por Mihalyi Csikszentmihalyi a la que nos referiremos más adelante. Moscardo reconoce con Uriely (2005, citado por Weiler & Yu, 2006), a la experiencia el carácter central de la investigación turística, de ahí el interés en entender el comportamiento de los turistas, no tanto para describirlo sino para llegar a crear modelos explicativos de esa experiencia. La experiencia es descrita en este trabajo como un proceso de sentimiento, observación, percepción y conocimiento adquirido, caracterizada por la subjetividad, la presencia de sensaciones y vías de participación en distintas actividades, así como de entradas de aprendizaje y conocimiento. Moscardo aplica la teoría psicológica del "mindfulness" a la experiencia turística, descrita por su naturaleza multidimensional desde la perspectiva de diferentes investigadores a los que se cita en tanto que remarcan el valor simbólico (Kim, 2001), la construcción de significado (Uriely, 2005), la estructura en base a una serie de eventos y actividades (Smith, 2003), la expresión del recuerdo de las experiencias por medio de historias (Gretzel et al. 2006) y el impacto de los lugares físicos sobre las experiencias que acontecen en ellos (Uriely, 2005), etc. La teoría psicológica del "mindfulness" o conciencia plena aplicada a la experiencia turística se concreta en la atención focal, la construcción de significado y búsqueda de la autenticidad. Se fundamenta en la distinción (Langer, 1989, citado por Moscardo) entre un tipo de actuación –mindfulness- consciente al contexto y atenta a nuevas perspectivas e informaciones, frente a otra –mindlessness- caracterizada por ofrecer respuestas automáticas y rutinarias, rígidas y limitadas ante nuevas informaciones. La cuestión relevante es llegar a conocer qué es lo que predispone a los

visitantes a disponer de uno u otro enfoque. El trabajo de Moscardo ha consistido en testar este concepto en diferentes entornos en los que se ha aplicado el consiguiente modelo. A la luz de esta aplicación, se distinguen diferentes factores de comunicación, de los visitantes, de organización del contenido y de las consecuencias para los dos diferentes estados cognitivos. Así, un estado "mindful" de la experiencia turística cuenta con factores de comunicación tales como: variados medios multisensoriales; uso de preguntas; presencia de novedades, conflictos y sorpresas; control por parte de los visitantes; exposiciones dinámicas; orientación físico-cognitiva; temas o contenidos propios del área; presencia de guías. Los visitantes se caracterizan en este estado "mindful" por tener un alto interés en el contenido, o nivel de fatiga y una motivación educativa, mientras que el contenido se organiza de manera clara y estructurada, así como conectado con los conocimientos de los visitantes. Las consecuencias que se derivan de esta composición, se concretan en una mayor dosis de aprendizaje, una alta satisfacción y una mayor comprensión.

Frente al modelo "mindful" de la experiencia turística, el modelo "mindless" está definido por unos factores de comunicación repetitivos, el uso de medios no sensoriales, la disposición de exposiciones tradicionales, la falta de control e interacción por parte de los visitantes, la naturaleza estática de las exposiciones, la falta de conexión con los retos y expectativas de los visitantes así como por la existencia de un pobre trazado físico. En este estado "mindless", los visitantes suelen tener un escaso interés por el contenido, un alto nivel de fatiga y tendencia a la distracción, mientras que los contenidos presentan una pobre estructura, desconectada con el conocimiento de los visitantes. En consecuencia el grado de aprendizaje provocado es bajo, como la satisfacción obtenida y la comprensión alcanzada por parte de los visitantes.

El modelo "mindfulness" de la experiencia turística, propuesto por Moscardo, subraya el valor de dos elementos adicionales a otros ya conocidos: el papel de los guías y la importancia de la orientación. En conclusión, Moscardo sostiene que la experiencia turística puede predisponer hacia una experiencia "mindful" dada la localización de la misma en un sitio nuevo y no familiar, si bien argumenta que un estado de "mindfulness" *per se*, no garantiza una experiencia positiva, siendo precisa la existencia de un organizador estructural del contenido, en forma de tema o historia.

De manera puntual, Moscardo (2010) ha extendido su proposición acerca de la experiencia turística al papel específico que las historias y temas juegan en la experiencia turística. A su juicio, el uso de historias en el desarrollo de la imagen de un destino produce altos niveles de satisfacción de la visita, son efectivos mecanismos aglutinadores de información, pueden facilitar la co-creación por parte de los visitantes, mejorando el desarrollo y evaluación de la experiencia por su parte. Considera las asunciones y proposiciones que desde un punto de vista teórico se relacionan con el uso de las historias como relato, siguiendo a las aportaciones en este sentido de Woodside et al. (2008). En cuanto afecta a la gestión de los sitios patrimoniales, propone un equilibrio entre una oferta suficientemente detallada en historias que ayuden a los visitantes a tener una clara comprensión del sitio y también ofrezcan a éstos la oportunidad de crear sus propias historias.

Propone un marco estructural donde las características del destino –temas relevantes del lugar e historias contadas por los residentes-, unido al marketing del destino y la presentación que del mismo ofrecen los medios, genera una imagen o representación a la que se unen las historias que cuentan otros turistas, dando lugar a un posicionamiento que incide en las oportunidades de elección del sitio. A partir de ahí, la experiencia del destino por parte del turista, cuando éste se halla *in situ*, reúne las historias creadas o recreadas por éste, el uso de historias o temas por parte de los gestores del sitio y las historias que son contadas a los visitantes por otros en el sitio. Finalmente, con el regreso a su origen, el visitante cuenta como historias las memorias de su experiencia. Se trata a nuestro entender de una aportación significativa al poner de relieve la múltiple entrada de temas e historias que pueden darse en el proceso de interpretación del patrimonio. Sin duda que unas serán más atractivas que otras en función de los diferentes perfiles de visitantes, según su personalidad y necesidades. En todo caso destaca la importancia de considerar en el ámbito de la interpretación de un destino o sitio específico, la efectividad que historias y temas pueden desempeñar a nivel de marketing del lugar, en la elección del sitio por parte de los potenciales visitantes y la multiplicidad de actores que selecciona, crean y difunden temas e historias que conectan con la experiencia del visitante. De alguna manera estamos reconociendo las diferentes fuentes interpretativas diferenciadas en otras investigaciones (Stewart et al, 1998). Desde el punto de vista de la gestión, apunta igualmente Moscardo una idea a destacar, al señalar la mejora que en términos de sostenibilidad de la gestión de destinos o sitios turísticos representaría que los gestores

conociesen y tuvieran en cuenta la historia que los visitantes asocian con el sitio o destino, tanto para poder posicionarse e influir en la elección de los potenciales visitantes como para ofrecerles una interpretación adecuada.
Nos parece que se trata de una visión atractiva cuando, como ocurre en nuestra investigación, estamos interesados en describir y buscar las pautas que organizan una experiencia positiva de los visitantes en torno a una visita a un sitio patrimonial, donde explícita o implícitamente tiene lugar un proceso interpretativo. Así, en nuestra investigación vamos a prestar atención a las categorías que a juicio de Moscardo actúan como factores que inducen a una percepción "mindfulness", enfocando tanto a los propios turistas o visitantes, la interpretación o información que se ofrece a los mismos, las características del tema o foco central de la experiencia propuesta y las que definen a la experiencia misma.

La experiencia del aprendizaje

La estrecha relación que se produce entre las motivaciones de aprendizaje y de ocio en la experiencia turística de las últimas décadas y más particularmente en el turismo cultural, nos lleva a considerar de la mano de las investigaciones de Falk (2009), algunos aspectos que más allá de la reconocida preocupación acerca de la satisfacción de las motivaciones de los turistas, se detiene a considerar en su complejidad las relaciones entre aprendizaje y entretenimiento, así como la naturaleza de las motivaciones y los impactos que tras la visita pueden tener lugar sobre ambos elementos, entre otros. La atención a la obra de Falk será también determinante, como más adelante explicaremos, a la hora de definir la metodología con la que vamos a llevar adelante nuestro trabajo de campo en esta investigación.
Falk y Dierking (1992, 2000, citado por Falk, 2009), hacen una valoración de las teorías conductista y constructivista del aprendizaje, resaltando de la primera la asunción de una conexión directa entre el estímulo y la respuesta, mientras que de la segunda destacan el papel de los atributos de los propios visitantes en forma de conocimientos previos y experiencia a la hora de elegir qué quieren aprender. Sin embargo entienden que los atributos demográficos de los visitantes a los que se ha atendido muchas veces a la hora de explicar su experiencia de aprendizaje son insuficientes y son necesarias explicaciones más complejas que el mero conocimiento del programa interpretativo o el contenido del sitio para describir aquella.
El modelo contextual de aprendizaje (CML) definido por Falk y Dierking (1992, 2000) se presenta como un modelo descriptivo de la experiencia de aprendizaje de los visitantes, así como prescriptivo de aquello que harán y aprenderán. La experiencia turística es considerada aquí como una interrelación de eventos donde desde una perspectiva espacial y temporal se integran el visitante y el sitio. La experiencia acontece en el momento que visitantes y sitio son uno, se fusionan, siendo concebido el visitante en su condición de individuo único y el sitio como un instrumento capaz de ser experimentado bajo múltiples formas e intenciones. Por último este modelo entiende que los significados creados por los visitantes tras la visita a un sitio o exposición se conforman en mayor medida respondiendo a los intereses y necesidades a corto plazo de los individuos que a los objetivos e intenciones de los gestores del sitio. Individuo, sitio y experiencia se relacionarán conforme a un proceso fluido y en cambio permanente. Para este modelo la experiencia se inicia antes de comenzar el viaje cuando confluye el deseo de satisfacer unas ciertas necesidades a través de una experiencia de ocio con los modelos mentales que sobre los sitios turísticos tiene el visitante. Ambas se reúnen en el momento de la decisión, según Falk (2006,2009), en un proceso que puede resultar observable o acontecer bajo el nivel de conciencia. A partir de ahí se entiende el visitante como un buscador de significado, comprometido en auto-reflexionar y auto-interpretar la visita. La auto-interpretación incluye una serie de auto-aspectos que nos interesan a nuestro trabajo investigador, abracando características psicológicas, físicas, habilidades, gustos, pertenencia a grupos, etc. Esas connotaciones se materializan en unas motivaciones precisas y en una estructura básica de la visita, sentido donde el modelo contextual de aprendizaje afirma que el visitante hace la visita altamente influenciado por factores de su contexto personal, físico y sociocultural, dándose la percepción satisfactoria de la visita cuando el visitante siente conectadas las necesidades relativas a su identidad con las que ofrece el sitio. La experiencia es desde este punto de vista un significado construido a partir del sentido de creación de la propia identidad y de la mejora de la comprensión del sitio. En esta última, según el CML, la experiencia se hace más memorable cuando se mantiene un cierto control de los visitantes sobre aquella, se disfruta la naturaleza emocional de la misma y el contexto y la interpretación del sitio son adecuados.

La teoría de la óptima experiencia

Subrayado ya el carácter individual de la experiencia, qué podemos decir acerca del estado óptimo en el que ésta se manifieste más plena y satisfecha. En este punto es significativo como dos eminentes teóricos de la interpretación contemporánea, Beck y Cable (2002), hacen explícita mención a la obra de Mihalyi Csikszentmihalyi para explicar uno de lo principios a través de los cuales se han propuesto revitalizar los cimientos fundacionales de la interpretación del patrimonio, que hace medio siglo redactase Tilden. Así, el capitulo 14 del libro de Beck y Cable se extiende en explicar cómo se produce el estado de flujo o la óptima experiencia. Unas notas extraídas del mismo nos pueden ayudar a conocer la obra de Csikszentmihalyi sobre un asunto de tato interés para el tema que nos ocupa.

Para el reconocido psicólogo, los sitios efectivos para un aprendizaje avanzado se caracterizan por la ausencia de elementos que generen ansiedad o estrés. Los sitios naturales y culturales pueden beneficiarse de este carácter que les posicione como lugares con vocación y aptitud para provocar el estado de flujo o estado de experiencia óptima. Este se acerca mucho al que se entiende debe darse en el proceso de interpretación tanto por parte de los visitantes como de los gestores del patrimonio y se manifiesta cuando quien participa de la experiencia se encuentra en un momento de gozosa concentración, enfrascado en un esfuerzo por conseguir algo que vale la pena, aprovechando la elasticidad de los límites de la naturaleza mental y corporal. Estos momentos de flujo se acercan, a criterio de Csikszentmihalyi, a la naturaleza del momento creador que experimentan los artistas y pueden ser estimulados desde la práctica de la experiencia interpretativa a través del fomento de aquellas características que definen la experiencia óptima, definidas del siguiente modo:

1. Existencia de un propósito, de objetivos claros. Esto tiene que ver con las expectativas y motivaciones, así como con su cumplimiento.
2. Estado de atención o concentración en la tarea en curso. Esta fijación en el “aquí y ahora” conduce a la capacidad de profundizar y cierto dominio o maestría de los conocimientos con los que choca el visitante.
3. Actividad desafiante que requiere de habilidades adecuadas con el grado de disfrute, entretenimiento y conocimiento al que se desea acceder.
4. Implicación por parte de los visitantes en una experiencia donde pensamiento y acción se funden, aplicando todos los sentidos. Aquí se desenvuelve, si es el caso, la auto-interpretación, a la que atiende particularmente nuestra investigación.
5. Hay una provisión inmediata de feedback, esto es, un chequeo activo del modo en que se está desarrollando el proceso de aprendizaje y otras habilidades.
6. Se vive una inmersión que aleja de otras preocupaciones, permitiendo la expansión de la propia identidad, esto es, se provoca el crecimiento personal como un salto desde la inmersión temporal en una experiencia dada.
7. Se produce la denominada “paradoja del control” cuando los visitantes toman conciencia de disponer de cierto grado de control, lo que invita desde un enfoque interpretativo de los sitios culturales al mantenimiento de un propósito con la posibilidad dada a los visitantes de vivir la experiencia desde la autonomía y el control, subrayando diferentes niveles de atención e integración en la propuesta interpretativa.
8. Se transforma el sentido de vivencia del tiempo al estar inmersos los visitantes, pudiendo acelerarse o desacelerarse la noción del tiempo, predominando generalmente la primera de las dos situaciones.

Serán características que de algún modo vamos a rastrear por medio de nuestra investigación, en la experiencia de los visitantes que acceden al Parque Arqueológico de Torreparedones, tratando de seguir la huella de esa experiencia óptima, caso de que en algún aspecto ésta tenga lugar y pueda como tal ser percibida y manifestada por los visitantes, así como observada por el propio investigador.

La política interpretativa de un sitio puede, sirviéndose de la oportunidad que presenta en la efectividad de la experiencia de los visitantes, facilitar por medio de los diferentes instrumentos, especialmente los intérpretes, el disfrute de este estado de experiencia óptima. Se entiende que la conjunción de unos medios interpretativos y unos visitantes comprometidos en la búsqueda de una experiencia óptima, incrementan las posibilidades de disfrute, aprendizaje e inspiración.

III.I.3 Investigación, aprendizaje y sitios culturales

En el marco de la teoría del ocio y el aprendizaje informal cada vez ha ganado más peso el enfoque constructivista del conocimiento (Falk, Dierking y Adams, 2006) que reconoce la

importancia del aprendiz en el proceso de hacer significado y en el modo variable en que éste se desarrolla. Según este enfoque las diferencias físicas del sitio, el contexto socio-cultural, los atributos e inclinaciones personales juegan a hacer diferente el modo en que se percibe un sitio o una exposición. Además, señala que el impacto más significativo de una visita no se produce en el momento mismo, sino que crece en significación en retrospectiva e interactúa con otras experiencias vitales. En este contexto donde crece en importancia el aprendizaje voluntario en el tiempo libre, se ha producido un gran cambio en el qué, cómo y por qué se aprende. El modelo conductista ha dado paso a un proceso de aprendizaje continuo y personal desde una perspectiva constructivista tal como definen Falk y Dierking (1992, 2000). Desde una perspectiva constructivista el aprendizaje tiene lugar en tres contextos dinámicos –físico, personal y sociocultural- que se interrelacionan en un espacio y tiempo. En ese sentido, desde una perspectiva constructivista el aprendizaje no discurre tanto acerca de cómo los sitios, las exposiciones o los museos desean enseñar al visitante, sino sobre el significado que los visitantes eligen para la construcción de la experiencia de la visita.

PMM, un modelo sobre el aprendizaje en los sitios culturales

La realidad es compleja y así se presenta en cualquier visita a una exposición, museo o sitio cultural. Se necesita así un modelo capaz de comprender cómo el aprendizaje funciona con la complejidad de las presentaciones e interpretaciones tal como éstas son comunicadas en los sitios culturales. Los resultados obtenidos tras la experiencia de la visita son sistematizados en modelos como el desarrollado por Falk y Dierking. En sucesivas investigaciones, Falk y sus colaboradores (1998, 2006, 2009) han diseñado herramientas para analizar las motivaciones y las agendas previas a la visita que manejan los visitantes. Junto a ello, una herramienta técnica específica, *Personal Meaning Mapping,* (Falk, 1998), que nos ha parecido atractiva para su uso en nuestra investigación. Se trata de una metodología flexible, de carácter constructivista / relativista para evaluar la multidimensionalidad del aprendizaje de los visitantes de un sitio, poniendo en relación el aprendizaje previo con las nuevas experiencias en un contexto personal único. Tiene en cuenta las motivaciones de la visita enmarcadas en un plano sociocultural, junto a las estrategias que se explican más desde un enfoque individual o de grupo específico. En ese ámbito Falk identificó seis motivaciones diferentes: el sitio, el componente educativo, el ciclo vital, el evento social, el entretenimiento y las razones prácticas. Del mismo modo identificó tres tipos de estrategia de agenda entre los visitantes: los desenfocados, los que están moderadamente enfocados, y los que tienen un enfoque específico.

III.II. EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

En resumen y antes de exponer el marco metodológico diseñado para abordar los objetivos expuestos en nuestra investigación, subrayamos en la siguiente tabla algunas de las ideas y conceptos presentados en la revisión bibliográfica previa, que consideramos claves en la orientación del trabajo que nos proponemos abordar.

- Los **principios** de la Interpretación del Patrimonio (IP) y la Experiencia del Visitante EV). Algunos de los textos más relevantes acerca de la IP hacen referencia explícita a esta conexión:
> *La interpretación para no ser estéril debe estar relacionada con la personalidad o experiencia del visitante* (Tiden, 1957)
> *La interpretación puede promover óptimas experiencias a través de intencionados, serios y bien diseñados programas* Beck y Cable (2002)
> *Proveer una experiencia gozosa y significativa* Knudson, Cabe y Beck (1995, citados por Wearing, 2008)

- Dos **estrategias interpretativas** diferentes de las que derivan dos formas diferentes de adquirir conocimiento y significado: una, a partir del significado auto-evidente del objeto; otra, considerando a la audiencia como creadora del sentido de la interpretación que relaciona con su experiencia y visión del mundo (Uzell, 1998)

- El **sitio** es concebido como un espejo que refleja las creencias, actitudes y comportamientos de los visitantes (Uzzell, 1998), donde los **gestores e intérpretes** intervienen como facilitadores del cambio en un proceso donde "la coherencia no se consigue con un hilo conductor, sino tratando las contradicciones" (Wagensberg, 2002). De no intervenir como **fuerza de cambio**, la interpretación corre el riesgo de caer en la misma trampa que las imágenes que se mueven por delante de los ojos sin dejar impresión alguna y mucho menos en nuestro cerebro (Uzzell, 2008).

- Se puede distinguir entre una **IP explícita y otra implícita** (Stewart et al, 1998), donde influyen la identidad social (Uzzell, 1998), la percepción del sitio por parte de los visitantes (Prentice, 1996) y la concentración plena o distraída por parte de aquellos (Moscardo & Pearce, 1986).

- Diferentes vías y recursos dan lugar a **diferentes tipos de IP**, asociados a diferentes usos y sin que tengan orden jerárquico de efectividad asociado. 1) Interpretación primaria, básica e institucional. 2) Interpretación secundaria, ligada a actividades que incrementan la experiencia. 3) Interpretación terciaria, multiforme e informal, con potencial alto impacto en la experiencia del sitio. (Stewart et al, 1998).

- A diferente tipología de IP, **diferentes perfiles de visitantes** con diferente interrelación con aquella: los que buscan, los que tropiezan, los ensombrecidos, los que rehúyen (Stewart et al.,1998)

- Distintos **modos de medir** la efectividad interpretativa:
  > Estilo y contenido de la IP para ser efectiva, modelo EROT (Ham, 1992): enjoyable, relevant, organised, thematic.
  > Significancia del contenido con tres componentes a atender dentro de la experiencia interpretativa: el estilo de interpretación o factor comunicativo, el entorno físico o factor físico y los factores personales o factor del visitante (Moscardo, 1999).
  > Interpretación temática que cumpla para ser efectiva con los objetivos del sitio (Ham, 1992), creadora de significado y facilitadora de cnocimiento a partir de la experiencia previa (Ballantyne y Packer, 2005), incidencia en el pensamiento de los visitantes (Roggenbuck, 1992).

- Diferentes **tipos y propósitos de la evaluación**: de los recursos y del programa interpretativo, de la responsabilidad del programa, de la eficiencia económica, de la efectividad comunicativa, del impacto en las audiencias (Ham & Weiler, 2006)

- Diferentes **indicadores de medición** de otras tantas categorías del impacto cognitivo, afectivo y de comportamiento de la IP: impacto de la interpretación con el punto de vista de los visitantes sobre su propia vida/historia y su apreciación de los productos culturales; provocación de pensamientos y conexiones con el tema interpretado en los visitantes; actitud positiva hacia la conservación del patrimonio; evaluación global de la interpretación; deseo de participar en otras actividades interpretativas; intención de comprar un producto o recuerdo del sitio; deseo de permanecer más tiempo en el sitio; deseo de regresar o repetir visita; intención de llevar a cabo una propaganda boca a boca; relevancia y significado de la interpretación para la vida de los visitantes; interacción provocada en los visitantes con los recursos interpretativos (humanos/no humanos) (Ham & Weiler, 2006)

- Sobre las **técnicas más aptas** de medición de resultados: observación de la audiencia durante y después del programa interpretativo mecanismos de auto-test; empleo de la fotografía por los visitantes; entrevistas formales e informales con la audiencia; focus group; personal meaning mapping; encuestas…(Ham & Weiler, 2006)

- "*…cualquier conjunto de hechos interesantes podría **provocar pensamientos**, sean o no estos hechos seleccionados y desarrollados con un tema en mente. Y eso es cierto. Sin embargo, en el modelo que se muestra aquí, el **tema** del intérprete proporciona un punto de mira esencial para la provocación..."* (Ham, 2007)

- Preguntas pertinentes sobre **el funcionamiento de la IP**: relación entre un conocimiento profundo del tema y las actitudes; esfuerzo mental necesario por parte de la audiencia para generar impactos actitudinales; relación entre actitudes previas y comportamientos; actividad de los intérpretes para incidir en los comportamientos. (Ham, 2007)

- El turismo como **mercado de experiencias** en el que los turistas proporcionan el escenario mental de representación (Volo, 2009)

- La experiencia como **observación activa, consciente, subjetiva** por parte del visitante, de una sucesión de hechos y eventos –tangibles y funcionales- que a partir de un golpe de energía inicial generan vía multi-sensorial una secuencia de respuestas en el individuo al que permiten disfrutar de determinado tipo de aprendizaje (Oxford English Dictionary, 1989; Weiler & Yu, 2006; Volo, 2009, Quan & Wang, 2004)

- Una experiencia turística diferente y satisfactoria debe cumplir las **expectativas y aspiraciones** de los visitantes, conociendo previamente los satisfactores e insatisfactores (Cameron & Gatewood, 2000; Chhetry & al, 2004)

- Las **dimensiones de la experiencia turística**: accesibilidad, afectividad, comodidad, valor/beneficio (Volo, 2009).

- Las **etapas de la experiencia turística**: calidad de la interpretación, calidad de la experiencia, satisfacción global; intención de revisitar el sitio (Cole y Scott, 2004)

- **Factores reconocibles de la experiencia turística**: mantenimiento/funcionales – emocionales/motivadores (Herzberg, 1959; Berry & Haechel, 2002).

- Diferencia entre una "**experiencia esencial**" –subjetiva y espontánea- y una "**experiencia ofertada**" –variable y conectada con los profesionales de la actividad turística-, que interactúan y se complementan. Importancia de la co-creación de experiencias personalizadas (Volo, 2009).

- Un modelo de la experiencia turística que se vive desde un estado de **plena concentración** o *mindfulness* u otro de **distracción** o *mindlessness,* dos estados cognitivos definidos por diferentes factores de comunicación, organización de contenido, carácter de los visitantes y consecuencias. Historias y temas, papel de los guías y sentido de la orientación son valores que pueden optimizar un estado "mindful" (Moscardo, 2009).

- El **modelo contextual de aprendizaje** (Falk & Dierking, 1992, 2000) se presenta como un modelo descriptivo de la experiencia de aprendizaje de los visitantes, así como prescriptivo de aquello que harán y aprenderán. La experiencia turística es considerada aquí como una interrelación de eventos donde desde una perspectiva espacial y temporal se integran el visitante y el sitio. Se entiende el visitante como un buscador de significado, comprometido en auto-reflexionar y auto-interpretar la visita. La experiencia se hace más memorable cuando se mantiene un cierto control de los visitantes sobre aquella, se disfruta la naturaleza emocional de la misma y el contexto y la interpretación del sitio son adecuados.

- Los sitios naturales y culturales como lugares con vocación y aptitud para provocar el estado de flujo o **estado de experiencia óptima**. Este se acerca mucho al que se entiende debe darse en el proceso de interpretación tanto por parte de los visitantes como de los gestores del patrimonio y se manifiesta cuando quien participa de la experiencia se encuentra en un momento de gozosa concentración, enfrascado en un esfuerzo por conseguir algo que vale la pena, aprovechando la elasticidad de los límites de la naturaleza mental y corporal. Algunas características de este estado: hay un propósito y objetivos claros, concentración, habilidades adecuadas a la actividad, implicación que conduce a la auto-interpretación, provisión de feedback, inmersión que provoca crecimiento personal, cierto nivel de control personal, una transformación del sentido temporal (Mihalyi Csikszentmihalyi, 1990).

Una forma convencional o experiencial de presentar el patrimonio

El conflicto entre las formas convencionales y experienciales de presentar el patrimonio tiene sus raíces (Daugbjerg, 2011) en el proceso de reacción que supuso la irrupción de la museología al aire libre, a inicios del siglo XX, frente a las exposiciones y museos científicos, aspirando desde entonces a recrear los sitios culturales a partir de la emoción, la sensualidad y el espíritu. Se trataría de una reacción romántica contra el paradigma de la ciencia, la

racionalidad y la Ilustración, dirigida a conectar alternativamente con lo auténtico y primordial, enfatizando para ello el papel de los sentimientos frente a la razón.
Desde este nuevo enfoque, los sitios culturales tenderán a ser interpretados como un todo, un ambiente en lugar de los contenedores cerrados que representaban los museos.
Algunos autores (Scott Lash, 2006, citado por Daugbjerg, 2011) introducen la idea de una segunda modernidad, donde el relevante poder del sitio, lo local o nacional no sería más que un exponente de un neo-romanticismo. Enfoque por otra parte al que, desde su irrupción en la escena cultural, son tan queridas y cercanas las ruinas arqueológicas. Podemos preguntarnos así, ¿hasta qué punto este aura neo-romántica no estaría estimulando el deseo y las motivaciones de los individuos para visitar/experimentar un sitio conectado con el pasado? En un periodo histórico de capitalismo global, ¿no es este enfoque neo-romántico el que entre otras causas, estaría apuntando la mirada hacia lo local? Si esto fuera cierto, si los potenciales visitantes se estuvieran viendo impulsados por esta fuerza expresada bajo forma de conducta social individualizada, ¿no será un error o cuando menos un medio escasamente efectivo, el frecuente uso de un método comunicativo -más informativo que multisensorial, más físico que emotivo- con el que se da forma a los discursos e instrumentos interpretativos, en lugar de favorecer la integración de éstos en un sistema contextual dirigido a promover la experiencia individual de los visitantes?
Los sitios arqueológicos entendemos que se prestan más que otros espacios o contenedores culturales cerrados a una reconstrucción de la historia viva, proporcionando una mejor comprensión del contexto, siendo la experiencia de la arqueología la que puede permitir a los visitantes acercarse al carácter real del sitio.
Nuestra hipótesis de trabajo considera un hecho que hemos constatado a través de la observación y contacto con los propios visitantes, que podríamos expresar diciendo que “en los sitios arqueológicos se ve poco, se imagina mucho”. “Yo no tengo imaginación” manifiestan algunos visitantes como queriendo reconocer una carencia o disminución de sus capacidades básicas, aquellas que entienden que deben activarse para explotar en todo su potencial las oportunidades susceptibles de experimentar durante el transcurso de la visita. Se trata de una reflexión que sin duda debería afectar a la estrategia interpretativa del sitio.
Esta consideración previa nos lleva a sospechar que el visitante de los sitios arqueológicos se acerca a éstos con diferentes expectativas y motivaciones de visita, entre las que singularmente se interconectan las lúdicas y sociales con las de aprendizaje, con objeto de vivir una experiencia individual única. Esta se muestra más plenamente satisfecha cuando es estimulada por una serie de variables significativas, propias del sitio, su comunicación interpretativa, el acierto profesional de los gestores y la propia actividad funcional de sus capacidades psicosociales. Se trata de sustentar, sobre las bases conceptuales del método contextual de aprendizaje (Falk, 1998), las variables significativas (Moscardo, 2009, 2010) y otros rasgos que definen unas variables interpretativas efectivas (Ham, 2007) un modelo de Interpretación del Patrimonio capaz de revisar críticamente sus propios principios. Para ello proponemos que la IP deberá conformarse de manera integrada de los múltiples elementos –conteniendo tanto la interpretación emitida por diferentes vías y recursos como la autoconstruidas individual y socialmente por los visitantes- que facilitan la experiencia que finalmente modela y disfruta el propio visitante individualmente e interrelacionado socialmente, con sus esfuerzos de imaginación, para concluir aportando sentido al sitio.
Nuestra investigación nace desde la preocupación por la práctica interpretativa del patrimonio cultural, aplicada en nuestro caso concreto a un yacimiento arqueológico. Nos inquieta originalmente la percepción hallada en muchos sitios culturales donde el énfasis a la hora de planificar y diseñar un programa interpretativo, predomina sobremanera esa tipología de carácter institucional que Stewart et al. (1998) definían como Interpretación primaria. Esa sospecha ha sido corroborada por algunos estudiosos del hecho expositivo acerca de los objetos culturales (Rico, 2008), llegando a preguntarse hasta qué punto las constricciones propias de los sitios naturales y culturales, sus reglas y cúmulo informativo o interpretativo, no están dificultando la capacidad de disfrute de los visitantes. El propio Rico señala el reto que tienen los sitios arqueológicos a la hora de presentarse como objeto visitable, dada la particularidad que encierran. En ese sentido menciona la competencia de los yacimientos con la naturaleza del entorno donde se localizan, la especificidad individual de cada yacimiento, los distintos niveles de conservación existentes, la realización de trabajos cotidianos paralelos a las visitas o la relación interpretativa que se establece en contacto directo con los propios bienes. Esto implica que tanto desde las propuestas interpretativas institucionales como desde las motivaciones, significados y expectativas que van a aportar a la práctica auto-interpretativa

los visitantes, habrá diferentes niveles de visita y con ello, de hecho interpretativo diferenciado. Habrá visitantes en los que primará una experiencia dirigida a deambular libremente entre el paisaje natural y los objetos valorizados tras las excavaciones. Habrá otros más atentos a los objetos, las infraestructuras o equipamientos que los acompañen. Habrá otros interesados en el proceso mismo de excavación y puesta en valor. Habrá distintos tipos y niveles de atención y consiguiente satisfacción. Indagar en ellos es fundamental para conocer los procesos de la visita, de la experiencia de los visitantes, la gestión del lugar.

La forma misma de presentar / valorizar el patrimonio arqueológico al público supone más allá de una decisión política, técnica o estética, un elemento que impacta e influye en la experiencia de los visitantes (Pérez-Juez, 2006). La experiencia bascula entonces entre el rigor técnico de los especialistas y la "ilusión de ver" de los visitantes. Entre la estrategia de gestión política del sitio, el escrúpulo académico de los profesionales y la capacidad de imaginar de los visitantes, cómo es el deambular que hallamos entre los visitantes de Torreparedones, qué grado de conexión entre unos y otros extremos encontramos. ¿Qué le pide el visitante al experto y al gestor, qué ofrece éste al visitante, cómo se interrelacionan, qué conocimiento y consideración se tienen entre sí? ¿Cómo el visitante percibe las distintas opciones interpretativas de presentación del patrimonio que se le ofrecen, cómo las crea o recrea? Simplificando, ¿cómo vive la experiencia de la visita quien se acerca hasta el Parque Arqueológico de Torreparedones en un contexto cultural y turístico que vaga entre la forma de presentación de unas ruinas o la recreación de aquellas como parque temático, el aprecio por el original o su copia, el viaje a la sombra de Ruskin o acompañado por Viollet-le-Duc?

En este punto concita especialmente nuestra atención la respuesta interpretativa de un público local muy frecuente –al menos en estos meses iniciales de apertura- en el sitio donde discurre nuestra investigación, siendo además en ocasiones individuos con antecedentes personales en el lugar. Apreciamos en estos casos una experiencia emocional muy acentuada y con facilidad para rememorar, sorprenderse, establecer vínculos afectivos de identidad y orgullo que elevando su autoestima les convierten en improvisados guías intérpretes del lugar. Quieren sobre todo "ver más". Nos interesa de modo particular analizar los matices de esta experiencia particular en aquellas fases donde el proceso de la experiencia se desenvuelve, tal como hemos visto al discurrir desde la interpretación de la experiencia, la calidad de la experiencia, la satisfacción global o el deseo de regresar al sitio.

Conocer los impactos de una y otra procedencia en el contexto de un sitio, su interpretación y la experiencia devenida, son los caudales entre los que fluye nuestra investigación. En el Capítulo V, dedicado a la descripción del trabajo de campo realizado, incluimos una breve presentación referida al sitio y su propuesta comunicativa e interpretativa.

De manera precisa el marco teórico de nuestra investigación tiene en cuenta la definición que Volo (2009) propone sobre la experiencia turística desde un enfoque de terminología formal de la actividad turística como "cualquier hecho que sucede a una persona fuera de su «ambiente habitual» y su "tiempo laboral", siguiendo un proceso donde intervienen todos los acontecimientos que ocurren entre la sensación (un estímulo), la percepción (una interpretación del estímulo) y la memoria (subsecuente organización y recuerdo de estas interpretaciones), lo que habrá sido condicionado a su vez por otros previos hechos de esta sensación, percepción, interpretación, secuencia.

En este sentido toma importancia la búsqueda de métodos de evaluación de la experiencia –temporal y espacial, cognitiva, afectiva y actitudinal- que ayuden a determinar el grado de satisfacción o insatisfacción, así como medir y confirmar las posibles aspiraciones. La literatura sobre el tema ha subrayado el concepto de "satisfacción global" entendida como realización de los beneficios o resultados esperados y medida como satisfacción en conjunto a la que se añade la intención de recomendar la experiencia y la intención de regresar. Se suele asociar generalmente la satisfacción con factores intangibles y la insatisfacción con factores tangibles. Toda experiencia se dice que requiere participación y toda experiencia es subjetiva y específica. Por ello, la investigación de la satisfacción de una experiencia por parte de un turista debe contemplar tanto la satisfacción instrumental o funcional como la emocional o expresiva. Estudios realizados (Roberts & Sparks, 2006), han señalado algunos de los factores que a juicio de los turistas contribuyen a incrementar la calidad de la experiencia: autenticidad, valor añadido respecto al precio pagado, interacción social, entorno de la experiencia, otros productos ofrecidos, información divulgada, equipo humano, satisfacción y complacencia.

Puede concluirse que no existiendo una teoría que defina el significado y extensión de la experiencia turística, estamos ante un hecho complejo que deberá medirse y definirse a partir de sus distintos componentes y cómo éstos cambian según los turistas individuales. ¿Pero

cómo medir algo tan difuso, tan poco claramente definido? ¿Conecta la definición teórica de experiencia con la definición de los propios turistas?
Será así una prioridad en nuestro estudio acercarnos a aquello que los visitantes dicen conocer y sentir antes y después de su experiencia, así como observar su comportamiento a lo largo de todo el proceso. Para ello intentaremos conocer cuáles son los factores que influyen en el aprendizaje y en el comportamiento de los visitantes con objeto de utilizar esta información para mejorar la satisfacción de aquellos así como la práctica interpretativa del sitio. En este punto, nos parece relevante el enfoque de Falk (2007) cuando señala la importancia del "contexto personal" dado el potencial que éste tiene para predecir los cambios cognitivos y las actitudes de conservación.

IV. METODOLOGÍA

La definición metodológica de nuestra investigación ha seguido una secuencia a través de varios pasos que la han determinado. La metodología diseñada considera la Interpretación del Patrimonio como un instrumento efectivo cuando:

1. Provoca una experiencia reconocible en los visitantes
2. Revela el significado del sitio al presentarlo como un todo
3. Facilita la estrategia de gestión del sitio

De manera general la investigación ha tomado como guía la propuesta metodológica expresada por Valerie Janesick (2004), de la que valoramos en especial su flexibilidad, si bien con la atención puesta en el control de las distintas contingencias posibles. Esta propuesta queda articulada en tres etapas:

1. **Etapa de preparación o inicio**, en torno a un proceso que se inició con la formulación de la pregunta que guiase el estudio, continuando con la selección del lugar y participantes implicados, facilitando el acceso a los mismos, marcando los tiempos y definiendo las estrategias de recolección de datos.

En este punto, se avanzó en los apartados anteriores por medio de las reflexiones iniciales que nos hacemos conforme al marco conceptual y alcance de nuestro estudio. Así se ha llevado a cabo como paso primero la revisión de la literatura existente en torno al tema objeto de interés de nuestro estudio. En este documento damos cuenta del marco teórico de referencia que hemos hallado y que sustenta nuestra propia investigación, incluyendo igualmente en el capítulo correspondiente una relación bibliográfica de los distintos ámbitos de interés relacionados con nuestro objeto de estudio.

A través de los objetivos hemos avanzado el contenido que guía las preguntas de investigación a las que vamos a tratar de dar respuesta por medio de nuestro estudio.

Podemos señalar también los conceptos sensibilizadores en torno a los que se articula nuestro estudio: interpretación del patrimonio, experiencia turística, turismo cultural, turismo arqueológico, aprendizaje constructivista, sentido del lugar, etc.

El espacio de investigación sobre el que nos proponemos trabajar es el Parque Arqueológico de Torreparedones, elemento clave entre los que componen el programa BAENACULTURA impulsado por el Ayuntamiento de Baena (Córdoba).

2. **Etapa de exploración**, en la que va ha tenido lugar el proceso de toma de datos, controlando el contacto con los participantes así como el uso del tiempo previsto, el significado y las perspectivas que debían guiar la toma de datos y la resolución de las posibles tensiones aparecidas en este proceso. En el siguiente capítulo damos detallada cuenta de este proceso relativo al trabajo de campo.

2.1 Metodología Cualitativa

Atendiendo al marco teórico que justifica nuestra investigación, así como sus objetivos, se ha entendido como más adecuado el uso de métodos cualitativos de investigación con los que nos hemos propuesto por medio de técnicas específicas de esta metodología (observación, entrevista, otros), analizar la experiencia vivida por los visitantes durante la visita a un sitio arqueológico y cómo interviene la interpretación en ese escenario de interrelaciones.

Una vez concretada la metodología cualitativa de investigación como la más adecuada a nuestro objeto de estudio, se ha seguido un proceso de análisis y selección de diferentes técnicas, conforme a las prioridades que en cada momento hemos considerado más adecuadas de hacer valer y teniendo en cuenta al mismo tiempo diferentes condicionantes del sitio, de la visita y de la gestión del espacio turístico y cultural recién estrenada tras su apertura al público en febrero de 2011. A estos aspectos haremos mención expresa en el siguiente capítulo, descriptivo de las circunstancias del trabajo de campo llevado a cabo.

2.2 Técnicas

Una primera proposición de técnicas, posteriormente modificada, quedó reflejada en la siguiente tabla:

PÚBLICO OBJETIVO	TÉCNICA/S
1. Visitantes (Grupos guiados)	- Observación no intrusiva (según protocolo) - Entrevista semi-estructurada a algún individuo del grupo
2. Visitantes (Grupos guiados o individuos auto-guiados, con posible uso de una guía de apoyo a la visita)	- Personal Meaning Mapping (PMM) (según protocolo que incluye un PMM antes de la visita y un PMM y entrevista semi-estructurada al finalizar la visita). Complementariamente a las técnicas reseñadas se pretende revisar los comentarios que en las fechas de realización del trabajo de campo, escriban los visitantes en el Libro de Visitas del Parque Arqueológico

Con las diferentes técnicas, nos hemos propuesto llevar a cabo un proceso de observación cualitativa de la experiencia de turismo cultural vivida en el contexto del marco interpretativo existente en el sitio objeto de estudio.
Al mismo tiempo, nos interesaba conocer las motivaciones previas a la visita por parte de los distintos públicos, así como la percepción interpretativa que tienen del sitio, sea por medio de su propia creación del sentido del sitio o bien recreada a través de la diferente temática interpretativa expresamente facilitada por quienes tienen la responsabilidad y competencia en la gestión del lugar.
Llevamos a cabo un primer acercamiento al sitio y a la experiencia de los visitantes. Nos pareció que la observación no intrusiva podía ser de gran utilidad para analizar el comportamiento de los grupos de visitantes durante las visitas guiadas, así como su relación con los distintos elementos y percepción global del sitio. Nos parece una técnica adecuada para conocer la experiencia vivida por los visitantes, prestando atención por nuestra parte tanto al conocimiento teórico de la técnica como a su más adecuada adaptación a las condiciones de la visita al sitio específico. Como complemento que permitía mejorar la entrada de información, se estimó conveniente realizar algunas entrevistas semi-estructuradas a algún individuo del grupo al final de la visita
De manera complementaria consideramos interesante llevar a cabo un análisis documental de la participación de los visitantes en el Libro de Visitas del Parque Arqueológico y en aquellas las redes sociales donde el programa BAENACULTURA tiene presencia (Facebook, Youtube, Flickr, Twitter), con objeto de analizar cuantitativa y cualitativamente la misma.
Tras esta primera toma de contacto y aun hallando algunos elementos positivos en la técnica y en los datos que comenzábamos a disponer, nos pareció que no estábamos ante el método más adecuado. De una parte porque se trataban de visitas de grupos numerosos (generalmente 30 a 50 miembros) a los que la dificultad y longitud del recorrido, así como las normas de visita en grupo guiado, nos alejaban de una toma de contacto directa más allá de la observación no intrusiva que percibimos como limitada para ser tenida como técnica principal del trabajo de campo, si bien apreciando la utilidad de las observaciones que a través de la misma se produjeron y sin duda se habrían producido. Por otro lado la participación de los visitantes a través de sus comentarios en el Libro de Visitas como en las diferentes redes sociales, constituyendo un recurso de gran valor por la calidad de los datos aún era insuficiente en número, a la vez que constatábamos un sentimiento de necesidad de un acercamiento y contacto directo con los visitantes, por lo que optamos por un reajuste en cuanto a las técnicas de toma de datos con las que llevar a cabo la investigación.
Personal Meaning Mapping (PMM)
Así, independientemente de que en algunos casos los visitantes cuya colaboración íbamos a solicitar, formasen parte o no de grupos organizados/guiados (en todo caso pequeños grupos generalmente con menos de 25 miembros), se ha considerado óptimo el empleo de una técnica de investigación cualitativa experimentada en algunos estudios de público de museos y sitios patrimoniales y turísticos. Se trata de la técnica conocida como Personal Meaning Mapping (PMM) (Falk & Moussouri & Coulson, 1998), a la que hemos hecho referencia en el capítulo dedicado a la revisión bibliográfica.
PMM es una evolución del “mapa conceptual” desarrollado por John Falk, del Institute for Learning Innovation, en 2003 para su uso en entornos de aprendizaje no formales. Mientras que el mapa conceptual demanda de una técnica previa de aprendizaje para su uso por principiantes, PMM puede ser usado sin experiencia previa por parte de quienes participan en la técnica, sea en entornos educativos formales o informales. PMM utiliza una/s palabra/s clave para investigar en las ideas previas que los visitantes de un sitio o en general quienes participan de una experiencia de aprendizaje, tienen acerca de ese tema o sitio.
Algunas críticas se han hecho a las técnicas de mapas conceptuales, en particular respecto a que éstas se han usado para evaluar el cambio a corto plazo por encima del largo plazo, así como el objetivo marcado muchas veces en el interés de reflejar en el mapa un modelo estructural de una disciplina por encima del cambio personal producido en la persona que participa en un proceso de aprendizaje (Kagan, 1990, citado por Lelliot, 2008). Más allá de estas criticas, investigadores como Lelliott lo han usado más como técnica base para preguntar que por su valor evaluativo, en tanto que complemento de otras técnicas de recolección de datos como la entrevistas estructuradas.
PMM se muestra especialmente atractiva para entornos museísticos o similares, en especial porque no exige preparación por parte de los participantes (Caban et al. 2003).

Personal Meaning Mapping (PMM) es considerada como una técnica efectiva para la recogida de datos sobre la experiencia de la visita, en particular, para el reconocimiento de posibles cambios producidos, al comparar las palabras, frases y conceptos expresados por el propio visitante antes y después de la visita. El foco de PMM no es sólo la naturaleza diversa del cambio de aprendizaje en los individuos, sino también el grado de cambio del aprendizaje. El mayor resultado de PMM es conocer que las experiencias de aprendizaje de calidad cambian a la gente. Lo más provechoso es analizar no sólo lo que los visitantes aprenden, sino cuánto, con qué profundidad y amplitud.

PMM evalúa cuatro dimensiones de aprendizaje semi-independientes en cuanto a lo que afecta una experiencia educativa a la comprensión personal, conceptual, actitudinal y emocional.

1) *Extent*, cambio en la cantidad de vocabulario apropiado usado por los visitantes, como un indicador adecuado de la extensión del conocimiento y las emociones

2) *Breadth*, mide la amplitud de la comprensión del visitante por medio del cambio en la cantidad de conceptos usados.

3) *Depth*, o cambio en la abundancia de cada concepto descrito por el visitante, esto es, la profundidad y riqueza de comprensión de cada uno de los conceptos.

4) *Mastery*, o dominio del tema, manejo individual del mismo, esto es, si su comprensión es mayor que la de un novato o mayor que la de un experto.

De acuerdo con Lewis (2004), hay varios aspectos que nos han resultado atractivos de esta técnica para nuestro objeto de estudio. Así, lo importante en la PMM no es qué sino cuánto aprende un participante, por lo que se puede usar muy adecuadamente para determinar cuánto ha sido aprendido. También para recoger datos específicos de una muestra de individuos a través de los que identificar patrones y temas comunes entre el conjunto del grupo. En este sentido Lewis remarca como no hay respuestas correctas/incorrectas en el PMM, sino que cada individuo dibuja, escribe, sus ideas y pensamientos en torno a una palabra, frase o grupo de palabras. Se quiere saber qué significa el descubrimiento, la visita de un sitio para los visitantes y las conexiones que establecen con éste y con sus vidas, por lo que lo interesante en el sumario de resultados, la organización de enfoques diferentes, patrones consistentes, temas y categorías comunes. Igualmente pude resultar también según Lewis la identificación de temas principales, las diferencias de género, las relaciones entre el pre y post, aquello que es tachado/anulado, etc.

Protocolo de utilización de PMM

Siguiendo a Falk et al. (1998), PMM se usa con objeto de acercarse al conocimiento previo e interés así como entender la percepción individual acerca de la relación entre el sitio y la conservación del patrimonio. En nuestra investigación han participado 19 personas en una doble entrevista (PMM1 y PMM2). Antes de comenzar la visita se invitaba a los visitantes a expresar en un papel palabras, pensamientos, ideas, imágenes, a partir de unas palabras clave: Parque Arqueológico de Torreparedones.

Se considera muy importante (Caban et al., 2003) una selección detenida de las palabras clave a utilizar en la hoja PMM, siendo recomendable un chequeo previo de distintas opciones, siendo igualmente importante dejar claro a los participantes que deben sentirse libres para escribir sobre el asunto, superando cualquier incertidumbre o inseguridad. En nuestro caso, se hizo un chequeo previo con varios visitantes y se optó por usar unidas los tres sustantivos "Parque Arqueológico Torreparedones", queriendo enfatizar la denominación global del sitio como conjunto, yacimiento arqueológico y topónimo, priorizando sobre otros conceptos o términos que estimamos más parciales.

A la salida se les pedía añadiesen, quitasen, modificasen, sugiriesen de nuevo con sus palabras, respecto a lo que en ese momento se les venía a la mente. Complementariamente al registro de aquello que los propios individuos escriben en ambos momentos sobre la hoja usada a tal fin, cabe cuando las condiciones así lo han permitido, estimular en cada ocasión explicaciones al texto escrito, por medio de la conversación exploratoria que el investigador ha propuesto a los visitantes. El contexto de las ideas mentales es tan diverso y variable como abierto, permitiendo abarcar aspectos incluidos en las diferentes dimensiones del objeto de la investigación así como de otros temas que sin duda pueden aparecer.

Esta técnica se basa en el aprendizaje de la investigación cognitiva y neural que muestra que el aprendizaje es un proceso relativo y constructivo. Está diseñada para medir cualitativa y/o cuantitativamente cómo una experiencia educativa afecta a la comprensión conceptual y actitudinal de cada individuo. Se trata de profundizar en esta búsqueda a partir de los conceptos, conocimiento, actitudes y vocabulario previos, creando un punto de partida sobre un objeto particular y proveyendo un mecanismo para la evaluación del significado del cambio

producido por la visita. Comparando este impacto entre diferente público, PMM permite evaluar el impacto de la experiencia en el público.
En nuestro caso, para la realización del trabajo de toma de datos en el Parque Arqueológico de Torreparedones se ha seguido el siguiente protocolo:
1. Selección del grupo y de los individuos dentro del grupo (grupos de 1 a 4 miembros, proposición a todos)
Anotar aceptación / rechazo a participar
Si acepta participar:

Nº Rgtro.: Seudónimo: Fecha: Tiempo/Clima:
Tamaño del grupo: Tipo de grupo:
Acepta participar: ___ SI ___ NO
Nº de visitantes en PAT ese día: Género:
Año de nacimiento: Nivel educativo:
Lugar de procedencia:
Hora de inicio de la visita: Hora de finalización de la visita: Tiempo empleado:
Visita: ____ Guiada ____ Auto-guiada Guía de visitante disponible: ____ SI ____ NO

2. Entrega PMM Pre-visita (bolígrafo de color azul)
3. Al finalizar de escribir, breve conversación si las condiciones de la visita/visitante lo permiten, sólo para pedirle de aclarar conceptos/ideas/palabras (anotación en el mismo papel en color verde)
4. Opcional seguimiento no intrusivo (se puede usar la ficha correspondiente o usar un mapa de la visita con la entrevista final para "localizar" los comentarios).
5. Al acabar la visita se pide de nuevo unos minutos de tiempo, entregando la misma ficha PMM pre-visita, pidiendo ahora que añadan, completen, modifiquen, maticen, anulen, comentarios que actualicen sus ideas, pensamientos, emociones… respecto al PAT. (Bolígrafo de color negro)
6. Se culmina con una conversación similar a la descrita en el punto 3º, en la que se pide aclaren ideas o conceptos (se anotan respuestas con color rojo), priorizándose la participación de los individuos en la posterior entrevista semi-estructurada conforme al guión del cuestionario elaborado a tal fin.

TIPO DE MUESTRA
Dadas las características del lugar y la organización de las visitas junto al carácter exploratorio del estudio, sus fundamentos y objetivos, se opta por el trabajo con una muestra no probabilística de visitantes. Si bien se propone un esfuerzo por dotar de cierta aleatoriedad a la muestra, es imposible determinar el grado de representatividad de la misma. Para ello se obra del siguiente modo:
1. Diferenciar entre grupos e individuos autónomos (A) de grupos organizados que llevan a cabo una visita guiada, generalmente programada con reserva previa (B).
(A)
Por las características de la visita y del sitio, se trata del segmento que presenta mayores facilidades de participación en la investigación.
- Se seleccionan a individuos aislados o miembros de grupos generalmente compuestos de un reducido número de miembros, a alguno de los cuales se propone participar en el estudio en base a PMM (tamaño en función de las características temporales y de atención que reclama la técnica a emplear).
- Se contacta con ellos en el punto de descanso previo a la Puerta Oriental (banco) tanto para PMM1 como PMM2
- Tras finalizar el trabajo con ellos se contabiliza el paso de un grupo objetivo (1 a 3 miembros) al que no se pide participar en el estudio, haciéndolo de nuevo con el siguiente que cumpla las condiciones deseadas).
(B)
Se conoce generalmente la reserva previa del grupo con visita guiada.
Se selecciona un individuo cada 10 miembros en grupos menores de 20 y uno cada 15 en grupos mayores (en base al nº 3 y primer dígito múltiplo de 3 de cada decena tal que 12,21,33,41, según orden de llegada al punto de espera –centro de acogida o Puerta Oriental)
Si se puede se realiza con alguno de ellos PMM1 y PMM2 y al finalizar se lleva acabo la entrevista, que es grabada si así lo autorizan, en la que se puede incidir más en algunas cuestiones. Se comienza a hacer la entrevista al salir del castillo medieval mientras se camina al lado del individuo entrevistado, con objeto de ganar tiempo.

Entrevista semi-estructurada

Reconociendo las expectativas y lo adecuado que a priori puede representar el uso de la técnica de PMM para el objeto de la investigación, se ha buscado una segunda técnica complementaria que pueda dar consistencia a la calidad de los datos. Así se ha planteado un guión a utilizar como entrevista semi-estructurada con aquellos visitantes que acepten participar en la misma al finalizar la visita, procediendo a la grabación de la misma cuando ésta era autorizada, o en su defecto al registro escrito de las respuestas. Se concibe de este modo en tanto que la importancia de las condiciones ambientales del sitio y personales de los visitantes, condicionan en gran medida la oportunidad efectiva de contar con su colaboración en un tiempo que supere los cinco o diez minutos. En todo caso, las dos primeras preguntas de esta entrevista –relativas a las motivaciones previas y al plan de visita- se propone que junto a unos mínimos datos sociodemográficos, sean objeto de la información a obtener en relación a todos los individuos que al menos participen en la técnica de PMM.

La identidad relacionada con la motivación de la visita se establece a partir de una proposición de seis motivaciones distintas donde el individuo puede elegir en una escala de cinco puntos tipo Likert. Igualmente el plan o agenda previa de la visita por parte de cada individuo, permite seleccionar a éstos entre tres opciones diferentes, que diferencian entre visitas debidas a la simple casualidad, a las que tienen un interés relativo y las que responden a un plan prefijado.

El cuestionario incluye un total de diecinueve preguntas, tal como se muestran en el archivo correspondiente en el capítulo de Anexos de este documento.

2.3 Las dimensiones de la investigación

El uso de PMM1 y PMM2, junto a la relación de preguntas socio-demográficas y específicas, han sido concebidos como instrumentos suficientes y adecuados para dar respuesta a las necesidades de la investigación. En algún caso, se entrecruzan algunos elementos en las dimensiones que a continuación se mencionan, de manera más concreta entra la 2ª y 3ª:

1ª) Motivación y agenda previa de la visita al sitio según los perfiles de turistas.

Junto a ciertos aspectos sociodemográficos interesa conocer la posición del visitante respecto a una serie de motivaciones de la visita, así como del tipo de plan previo a la misma, al entender que se trata de elementos que inciden de manera importante en el modo en que discurre la experiencia y en la satisfacción de la visita. En este sentido se incluyen una serie de cuestiones en la encuesta semi-estructurada, complementarias a las preguntas relacionadas en la tabla precedente, tal como se recoge en el Anexo correspondiente.

2ª) Grado de interés hacia los elementos y variables interpretativos.

Se pretende enfocar a aquellos recursos interpretativos cuya presencia y función reconoce el visitante, así como la atención prestada a los mismos. Ello incluye tanto la interpretación ofrecida por el sitio en sus diferentes medios, como la auto-interpretación que el propio visitante genera y sea conscientemente capaz de comunicar.

3ª) Forma en que es percibida la IP. Principios que impactan en la experiencia.

Se refiere a la descripción de la experiencia del visitante a partir de los impactos provocados en el ámbito cognitivo, afectivo, actitudinal y de comportamiento, así como la forma en que son percibidos.

4ª) Recomendaciones estratégicas al programa de Interpretación del sitio y producto turístico.

Se quiere incorporar aquí la descripción de posibles aspectos que inciden en el grado de satisfacción respecto a las condiciones y forma en la que se produce la visita, en relación también con las expectativas previas, la posible repetición de la visita o la predisposición a adquirir objetos/recuerdos de la visita. Se pretende indagar en la búsqueda de recomendaciones de utilidad para la gestión del sitio.

La siguiente tabla incluye las dimensiones, preguntas y técnicas de la investigación tal como ha sido finalmente diseñada:

LAS DIMENSIONES INVESTIGADORAS Y LAS PREGUNTAS INSTRUMENTALES DE LA INVESTIGACIÓN

PREGUNTA PRINCIPAL: ¿Constituye la interpretación del patrimonio aplicada al turismo cultural un **instrumento efectivo** en la experiencia de los visitantes?

PREGUNTAS:

1. ¿Qué relación tienen con el patrimonio interpretado los diferentes perfiles de turistas y cómo éste impacta en la experiencia global vivida?
2. ¿Qué elementos o variables interpretativas concitan la atención de los visitantes?
3. ¿Qué impactos y percepción provoca la propuesta interpretativa por parte de los diversos actores implicados, en relación con los principios y objetivos de una práctica interpretativa efectiva para la experiencia del turista cultural?
4. ¿Qué recomendaciones estratégicas para el desarrollo futuro del programa interpretativo y el producto turístico se derivan de la evaluación de la efectividad del programa interpretativo por parte de los visitantes?

DIMENSIONES O ASPECTOS A INVESTIGAR / LUPA INVESTIGADORA	**TÉCNICAS**	
	PERSONAL MEANING MAPPING	**ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA + información básica sociodemográfica y de condiciones de la visita**
1) Motivación y agenda previa de la visita al sitio según los perfiles de turistas.	PMM 1 + PMM2	1. Me puede decir en qué grado las diferentes razones que le voy a comentar han influido para decidir su visita a Torreparedones (ANEXO). 2. ¿Tenía usted antes de la visita un plan marcado? Elija una entre las tres opciones siguientes (ANEXO)
2) Grado de interés hacia los elementos y variables interpretativos.		9. El itinerario, ¿le ha parecido largo, corto, suficiente? ¿Duro, fácil, de media dificultad? 12. ¿Qué le pareció el guía? ¿lo echó en falta? 13. ¿Leyó usted los paneles, cuáles? ¿Le interesó algo de lo que decían? ¿Se quedó con alguna idea? ¿Algo que le llamase la atención?
3) Forma en que es percibida la IP. Principios que impactan en la experiencia.		3. Ahora que han visitado Torreparedones, ¿qué cosas son las que han funcionado mejor de la visita, le han parecido más satisfactorias? 4. ¿Qué ha habido en la visita especialmente negativo? 5. ¿Qué detalle de la historia de Torreparedones ha llamado su atención? 6. ¿Se ha emocionado en algún momento? 7. ¿Tras visitar Torreparedones, qué le parece que se invierta en conservar el patrimonio histórico? 8. Si estuviese en su casa hablando con un amigo o familiar acerca de su visita a Torreparedones, ¿le diría que la visita cumplió o que no cumplió las expectativas que usted tenía antes de venir? ¿Le recomendaría venir? ¿Qué le recomendaría como aquello que en ningún caso debiera perderse? 14. ¿Le ha sorprendido algo de la visita? ¿Algo especial, sorprendente tal vez? 16. ¿Qué tal ha sido la relación con las otras personas de su grupo? ¿Han conversado sobre lo que han ido viendo? ¿Había en su grupo alguna persona con la que haya disfrutado especialmente durante la visita? ¿En general cuál cree que ha sido la opinión de su grupo por lo que les ha escuchado acerca de la visita?
4. Recomendaciones estratégicas al programa de Interpretación del sitio y producto turístico.		10. ¿Hay algo que esperaba haber encontrado en Torreparedones y no estuviese? 11. ¿Hubo algo en la visita que desearía no hubiese estado, algo que haya sobrado? 15. ¿Se ha sentido cómodo? 17. ¿Le gustará volver de nuevo a visitar Torreparedones alguna vez? ¿Cree que podrá ver nuevos hallazgos? 18. De uno a diez, ¿Cómo puntuaría su satisfacción general con la visita? 19. ¿Piensa comprar algún recuerdo o regalo durante su estancia en Baena? ¿lo compraría en Torreparedones si lo hubiese? ¿Tiene alguna preferencia o intención al respecto?

La combinación de las distintas técnicas que nos proponemos utilizar, entendemos que debe contribuir a dotar de consistencia, validez y fiabilidad al modelo de investigación propuesto. El calendario de trabajo de campo se ha sucedido entre los meses de abril y mayo de 2011, según el detalle que se describe en el capítulo siguiente.
Con objeto de garantizar a la investigación de los necesarios criterios de observación y evaluación crítica, se han dispuesto diversos mecanismos de registro de notas por parte del investigador, autoevaluación sobre los procesos y herramientas a diseñar, así como por medio del seguimiento, la asistencia y evaluación externa bajo la responsabilidad del director del trabajo investigador, el profesor Jaume Sureda Negre (Universidad de Baleares).

3. Etapa de iluminación o formulación.

Con el final del trabajo de campo, llega el momento de proceder al análisis de los datos, previamente marcado por el desarrollo de categorías y otros instrumentos de análisis. Se trata de reducir los datos a una afirmación de peso, auténtica y significativa, refinar los conceptos, desarrollar los modelos o teorías explicativos del modelo observado, realizar las conexiones entre la descripción y los modelos, determinar y verificar el significado de varios de los elementos de los modelos. Entre las diferentes técnicas de análisis algunas nos han parecido idóneas a nuestro marco de investigación, de manera especial, el análisis del discurso expresado por los actores que interactúan con el sitio y el medio interpretativo para crear una experiencia singular, los visitantes.
Finalmente nuestra propuesta considera la fundamentación, entendida como análisis y evaluación de la validez del método y su aplicación, reconociendo la importancia de validar por separado las descripciones, interpretaciones, teorías, generalizaciones y juicios de evaluación. Con el fin de preveer interpretaciones parciales o incorrectas, y a pesar de las limitaciones temporales, nos hemos marcado el empleo de varios procedimientos, al menos para su uso en una exploración preliminar. Esa combinación de miradas, a la que se refiere Denzin (2003) cuando habla de la triangulación, la entendemos tanto referida a la toma de datos, el investigador, la teoría o la metodología. Además de una buena selección de métodos que nos permitiesen “contar una historia lo mejor configurada posible”, hemos valorado en todo momento la importancia de contar con la presencia y disponibilidad del director del proyecto, el profesor Jaume Sureda, así como la equilibrada distribución de tiempos entre la toma de datos y el análisis de resultados, junto al desarrollo de un modelo comunicable y accesible a todos los participantes, como algunas de las claves que sostienen un modelo metodológico útil a nuestra investigación.
Hemos querido creer con Berg (2007) que se trata de mantener la atención puesta al entendimiento de un fenómeno en lugar de vivir enfrentados a la corrección de un problema.

V. DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

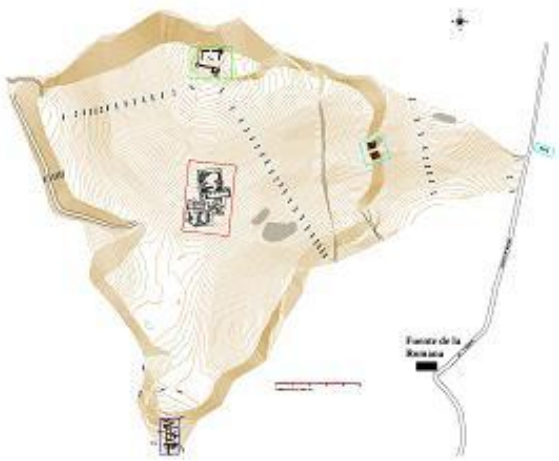
El marco y objeto de nuestra investigación han orientado un diseño metodológico que con flexibilidad hemos venido ajustando a lo largo del periodo de investigación desarrollado. Como resultado, han tenido lugar las siguientes cuatro etapas dentro del proceso de trabajo de campo.

1. Conocimiento del sitio, de la organización gestora del mismo, el sistema de interpretación, etc.

El responsable de esta investigación ha colaborado de manera informal en algunas de las actuaciones ligadas con la puesta en valor del yacimiento arqueológico de Torreparedones y profesionalmente es conocido por los responsables políticos y técnicos del Ayuntamiento de Baena, lo que ha facilitado la realización del trabajo de campo. Para ello comunicó la propuesta de investigación a los responsables políticos del ayuntamiento, tanto verbalmente como por medio de un escrito (Anexo 1), mostrando éstos su conformidad. La coincidencia del proceso de trabajo de campo con la fase inicial de gestión de un proyecto que aúna a varios espacios culturales bajo la denominación de BAENACULTURA, por tanto en una fase embrionaria organizativa, al mismo tiempo que el reciente periodo electoral, ha dificultado llevar a cabo algunas técnicas como la realización de algún *Focus Group* con participación de los responsables citados, cuestión que en todo caso no altera un enfoque suficientemente adecuado del objeto de nuestra investigación, y que en todo caso podrá ser retomado en los dos próximos meses si esta oportunidad fuera posible de llevar a cabo.

De manera prioritaria se consideró la necesidad de disponer de una panorámica descriptiva lo suficientemente exhaustiva que permitiese enfocar con el adecuado conocimiento el diseño de la investigación. Se incluye un resumen de la misma, siendo autor de los textos citados el responsable de esta investigación. Forman parte del contenido de distintos paneles situados en el interior del yacimiento, y de una guía didáctica, inédita, del Parque Arqueológico de Torreparedones, realizada con la colaboración del arqueólogo director de las excavaciones, José Antonio Morena.

1. EL SITIO



TORREPAREDONES. Leyenda para una ciudad de muchos nombres

El lugar donde se halla acogió durante más de 3.000 años a diferentes grupos humanos. De su paso usted va a conocer algunas evidencias gracias a las excavaciones arqueológicas iniciadas en 1987 por investigadores de las universidades de Córdoba, Madrid y Oxford.

Ya en el siglo XIX había aparecido en la zona una tumba monumental, el “Mausoleo de los Pompeyos”, primero de los hitos que desde entonces no han dejado de atraer a la comunidad científica.

A resultas de ello, sabemos que al menos desde el II milenio a.C hasta el siglo XVI, la presencia humana en este asentamiento fue continuada, habiendo conocido su mayor esplendor en las épocas ibérica y romana, al lograr la condición de colonia o municipio.

Las últimas décadas están siendo testigo de un proceso de nueva ocupación de la ciudad, auspiciado por el Ayuntamiento de Baena, con objeto de garantizar su conservación, puesta en valor y apertura para la visita de quienes quieran ser partícipes de esta prolongada y ahora recuperada aventura humana.

La mayor parte de los hallazgos que usted va a contemplar son del periodo ibérico o romano, pero que apenas hemos comenzado a conocer. Ni siquiera los sucesivos nombres del asentamiento han sido desvelados, salvo aquellos más recientes en el tiempo: Torreparedones, Torre de las Vírgenes, Castro el Viejo. Del nombre árabe, romano e ibérico casi nada sabemos, aunque los investigadores apuntan a que estamos en la colonia inmune que Plinio mencionase como Ituci Virtus Iulia.

El Parque Arqueológico se halla situado a 18 kms. del núcleo urbano de Baena, equidistante de otros municipios como Castro del Río, Cañete de las Torres, Bujalance… Dispone de un espacio provisional de acogida situado en una vieja nave agrícola adaptada a tal fin.

2. LA PUESTA EN VALOR DEL YACIMIENTO ARQUEOLOGICO

Estamos en un yacimiento que se conserva in situ manteniendo gran parte de las estructuras halladas en las excavaciones, acondicionándolas para la visita como forma de unir la labor de conservación e investigación con la de divulgación pública.

La adquisición por parte del Ayuntamiento de Baena del recinto completo del yacimiento ha evitado mayores problemas de deterioro o expolio del mismo, representando un compromiso claro de conservación de los recursos arqueológicos del municipio. Así se contempla en la normativa urbanística municipal, lo que se traduce en una política decidida dirigida a la protección y puesta en valor de estos recursos, entendidos como un motor estratégico del desarrollo socioeconómico local para los años venideros.
Así entendido, el proyecto BAENACULTURA representa la plasmación de esta estrategia, reuniendo una serie de recursos patrimoniales – Parque Arqueológico de Torreparedones, Cueva del Yeso, Castillo, Museo Histórico, Museo del Olivar y el Aceite, Embalse de Vadomojón, Vías Verdes, entre otros-, en los que se aprecia por igual su valor testimonial e identitario como su atractivo para concitar el interés de los visitantes. De este modo se quiere crear un círculo virtuoso que anime la economía local y proporcione una experiencia única a quienes disfruten de una estancia en Baena.
Al mismo tiempo, la Junta de Andalucía, en el marco de la normativa de protección del Patrimonio Histórico Andaluz, declaró en su día la protección del Asentamiento y de la Fuente de la Romana como Zona Arqueológica, así como de Bien de Interés Cultural al castillo medieval en su categoría de monumento. Del mismo modo, el Conjunto Arqueológico de Torreparedones se halla incluido en la Red de Espacios Culturales de Andalucía creada al amparo de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía.
En las excavaciones que se están llevando a cabo colaboran activamente profesionales e instituciones académicas y de investigación, notablemente la Universidad de Córdoba, entre otras.
Diferentes textos normativos desarrollados en la segunda mitad del siglo XX y más de 150 años de actividad arqueológica, han permitido definir una serie de principios básicos aplicables a la restauración del Patrimonio Arqueológico, desde el punto de vista de su gestión:
- preservación in situ
- interdisciplinariedad
- investigación
- diferenciación
- documentación
- reversibilidad

En el yacimiento de Torreparedones se están llevando a cabo diferentes formas de restauración que van desde la intervención directa a la consolidación y reconstrucción. Se procede por ejemplo a la reconstrucción de algunas estructuras arqueológicas dando lugar a un nuevo elemento como ocurre en la Puerta Oriental o en el Santuario Ibérico. Finalmente se han creado distintas réplicas a manera de reproducción de algunas de las esculturas halladas en el yacimiento para su colocación in situ, mientras que los originales pueden contemplarse en el Museo Histórico de Baena.
De este modo el Parque Arqueológico de Torreparedones permite asistir a diferentes formas de restauración presentes en un yacimiento. Así, en el mercado romano se ha procedido a una consolidación de las estructuras arqueológicas existentes con objeto de evitar problemas derivados de factores ambientales externos tras la excavación. En este caso no se modifica el aspecto de la estructura sino que "se congela la ruina en un determinado momento y se frena su destrucción". Por otra parte, la Carta de Venecia reconoce como única intervención legítima y permitida en los yacimientos arqueológicos, la anastilosis o recomposición de las partes existentes pero desmembradas. El betilo de Torreparedones fue objeto de una anastilosis cuyo resultado final puede observarse también en el Museo Histórico de Baena.
Igualmente a reconstrucción parcial de algunas estructuras permite una mejor comprensión de las mismas. Actuaciones como las llevadas a cabo en la puerta oriental el foro o el santuario ibérico, añaden tras la reconstrucción a la que han sido sometidas un componente interpretativo a la idea de conservación y divulgación que subyace en toda la intervención habida en el Parque Arqueológico de Torreparedones.

3. LA VISITA

Disfrutando mientras caminas y cuidas el entorno…

- El recorrido interpretativo en el Parque Arqueológico de Torreparedones sigue un sendero al aire libre, cuya longitud se aproxima a los dos kilómetros. No presenta grandes pendientes, pero si tiene alguna incapacidad física debe hablar

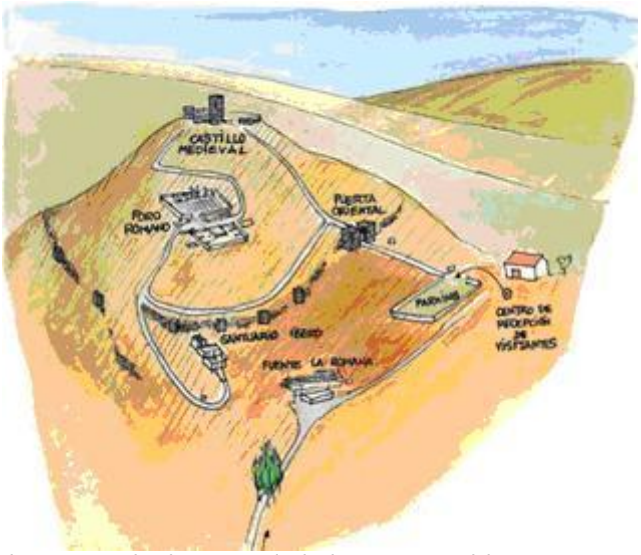
con los responsables de la acogida antes de iniciar la visita.
- Use calzado cómodo y por favor no abandone el recorrido marcado, cuidando de no dañar el yacimiento ni arrojar residuos fuera de las papeleras distribuidas en el itinerario.
- Tenga en cuenta la duración estimado de la visita. Normalmente se estima que usted puede emplear en realizar el recorrido señalizado e interpretado a lo largo del itinerario entre una y dos horas.
- Si el clima es caluroso procure llevar agua con usted. Del mismo modo, abríguese si el tiempo es frío y lleve con usted paraguas o impermeable si la lluvia amenaza.
- Si tiene alguna incidencia mientras realiza el itinerario puede llamar al teléfono 957747347

4. LOS MEDIOS INTERPRETATIVOS

Espacio de acogida

Dispone de una sala con paneles informativos, otros materiales, servicios y máquinas de agua y refrescos.

Itinerario



Discurre por un sendero de grava, teniendo como principales puntos a visitar: La Fuente de la Romana, la Puerta Oriental de la ciudad ibera, el Decumanus Maximo de la ciudad romana, el santuario ibero, el Foro, las termas y mercado de la ciudad romana, el castillo medieval. Actualmente está en excavación la necrópolis de la zona oriental donde se va a construir un centro de acogida de visitantes en los próximos meses.

Paneles

Un total de doce paneles distribuidos a lo largo del recorrido con el deseo de comunicar aspectos relevantes y despertar la atención de los visitantes en los principales puntos de interés, con diferentes textos, fotografías e lustraciones. Igualmente hay distintas señales de orientación del recorrido.

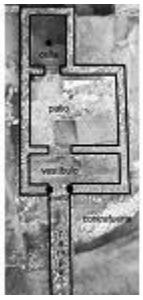
1. ENCRUCIJADA DE CAMINOS. Todos los caminos llevan a TORREPAREDONES

2. LA FUENTE DE LA ROMANA. Agua, vida y culto

3. TORREPAREDONES. Leyenda para una ciudad de muchos nombres

4. LA PUERTA ORIENTAL. Defensa y tránsito

5. LA RELIGIÓN IBÉRICA: EL SANTUARIO



6. EL ENCUENTRO CON LA DIVINIDAD: TANIT – DEA CAELESTIS – JUNO LUCINA

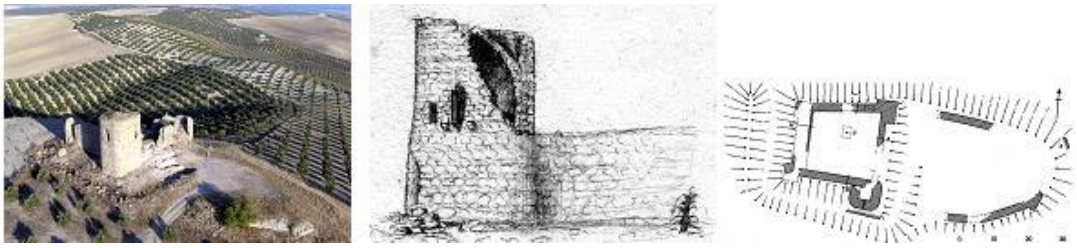
7. LOS EXVOTOS. Señal de ruego y agradecimiento

8. EL MERCADO. La ciudad se hace romana

9. EL FORO. La plaza pública

10. MARCO JUNIO MARCELO. El mecenas del foro romano

11. EL CASTILLO DE CASTRO EL VIEJO



12. LA ATALAYA DE LA CAMPIÑA. La mirada del visitante

Visitas guiadas

Publicaciones y comunicación

5. LA GESTIÓN

El Parque Arqueológico de Torreparedones (PAT) es de titularidad pública, siendo el propietario de los terrenos –aproximadamente 10 Has.-, el Ayuntamiento de Baena (Córdoba) que ha impulsado con inversiones propias y vía financiación de la Unión Europea –FEDER y LEADER- las distintas actuaciones de excavación y puesta en valor que se han venido ejecutando desde 2005, incluidas en el Plan Director del yacimiento. Desde febrero de 2011 el PAT ha sido abierto al público, por medio de una gestión directa municipal, con apoyo puntual de una empresa de servicios externa a la que contrata ocasionalmente guías. El yacimiento cuenta con un Director, uno o dos guías de martes a domingo, abriendo en horario de mañana excepto los sábados que abre también en horario de tarde. Otro personal adscrito a la Delegación Municipal de Turismo organiza y controla las reservas y visitas de grupos. La visita al PAT es actualmente gratuita y se integra en un paquete local de turismo cultural que incluye igualmente visitas al Museo Histórico y Arqueológico, Museo del Olivar y el Aceite, Castillo, Almedina y diversos templos, todo ello dentro del programa de turismo cultural BAENACULTURA.

2. Chequeo previo, toma de contacto con los visitantes y su experiencia por medio de una técnica de observación no intrusiva.

Tal como se ha mencionado en el Capítulo precedente, la primera estrategia de contacto con los visitantes de Torreparedones tuvo lugar por medio de una técnica de observación no intrusiva de grupos de visitantes, con objeto además de tomar contacto con el sitio y observar el funcionamiento de la visita, el itinerario y los medios interpretativos, etc. A tal fin se diseñó una hoja de registro (Anexo II) que sirviera para anotar las distintas observaciones, apoyadas también por algunas fotografías.

Durante la mañana del 2 de abril de 2011 el investigador responsable de la investigación hizo un seguimiento de dos grupos durante su visita al PAT. A continuación se incluye un texto

basado en el registro de cuaderno de notas que el investigador redactó al término de la jornada.

Notas de trabajo de campo 02.04.2011. Estancia en PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

Desde las 10 a las 14 horas. Tareas realizadas:
- Práctica de "Observación no intrusiva" con dos grupos utilizando ficha de toma de observaciones, números de registro 1 y 2
- Entrevista a un individuo, miembro del primer grupo
- Presentación y Conversación explicativa a los guías y vigilantes
- Al acabar, se realizó lectura y registro de las notas escritas por los visitantes en el libro de visitas (ANEXO VI)

1. Sobre los visitantes
De manera informal – no hay un registro estadístico sistemático al día de hoy sobre el número y características de los visitantes-, he contabilizado un número aproximado de 170 visitantes, distribuidos del siguiente modo:
1. Grupo PSOE Espejo (aprox. 70 personas)
2. Grupo amigos y profesionales de Córdoba (aprox. 20 personas)
3. Grupo de Hermandad de los Sayones de Baena (aprox. 15 a 20 personas)
4. Grupo Asociación de Mujeres "La Jara" de Córdoba (aprox. 30 a 40 personas)
5. Otros: aprox. 20 personas

2. Sobre la "Observación no intrusiva"
- Grupos 3 (10.15 – 11.45) y 4 (12.10 – 13.30).
- Sobre el método: en general el protocolo pautado en la ficha es útil. Se afinan un par de detalles como añadir datos climáticos si se disponen pues se observa constituyen un condicionante importante al tratarse de un itinerario al aire libre.
- Llevo a cabo un seguimiento que trata de ser lo más discreto posible, manteniéndome más acercado al grupo en las paradas para escuchar comentarios y anotar actitudes, mientras que en el recorrido entre paradas mantengo mayor distancia con objeto de pasar desapercibido. Intento igualmente tomar notas con la misma discreción. No he hecho grabación, sino escrito a mano las notas y en algún caso tomado fotografías con cierta distancia con objeto de permitir a posteriori analizar mejor el comportamiento del grupo. La rapidez que la guía impone a la marcha es un limitante y obliga a estar alerta en todo momento. Sólo un miembro de un grupo ha reparado y me ha preguntado si hago alguna encuesta y le he dicho que sí, que hago un trabajo para conocer cómo los visitantes viven la visita a Torreparedones.
- Una primera percepción denota el peso notable que las dos guías han jugado, imponiendo tiempos y estilos narrativos similares basados en un alto componente informativo y escaso enfoque interpretativo del sitio. Sin embargo su diferente actitud en el trabajo con los grupos –la primera guía está más cercana al estilo del *Laisez faire,* mientras que la segunda adopta un estilo de liderazgo, un rol de *experta* que impone el poder de su conocimiento- marcará actitudes y comportamientos diferentes durante la visita para los miembros de uno y otro grupo. Los paneles pasan desapercibidos para un porcentaje elevadísimo de miembros del grupo, que apenas tienen por otra parte oportunidad de mirar. Los comentarios escuchados a los participantes –incluyo una relación abajo- suelen estar centrados en subrayar/repetir lo comentado por la guía, denotando buenas dosis de humor, intuiciones y expresiones personales y resultando muy restringidos los comentarios acerca del conocimiento, afectos o comportamientos personales relacionados con los elementos de la visita. Parecen permanecer en el interior de las personas pues cuando llevé a cabo una lectura de los comentarios escritos por los mismos visitantes de esa mañana en el Libro de Visitas, éstos eran mucho más evidentes. El primer grupo, acorde con la actitud de sus miembros y de la guía, se decanta por la vivencia de un paseo y por el carácter auto-interpretativo que llevan a cabo de la visita, mientras que el segundo grupo apenas se sale del guión pautado en el programa de visita que dirige con energía la guía responsable y profesional (es una guía externa al yacimiento, contratada por el propio grupo)

3. Sobre la entrevista semi-estructurada
- En primer lugar el ritmo de la visita y el poco tiempo que permanecen los grupos en el sitio al acabar aquella dificulta entrevistas que conlleven un tiempo más amplio de cinco o tal vez diez minutos, salvo que ésta sea realizada hablando mientras se camina hacia la salida y grabada para su posterior transcripción.
- Debido a ello, sólo pude realizar una entrevista a un miembro del primer grupo, elegido al azar justo al terminar la última de las paradas del itinerario. Tras pedirle colaboración y mostrar éste su disponibilidad "siempre que no quedase rezagado de su grupo" planteé diferentes preguntas y tomé telegráficamente nota sobre la marcha, con bastante dificultad para crear una buena comunicación interpersonal y poder abordar mínimamente en condiciones una conversación.
- En todo caso, sirvió para obtener alguna información que considero significativa, así como para depurar el guión previo de algunas cuestiones redundantes, enunciados complejos o poder añadir a posteriori alguna cuestión más

adecuada con respecto a los objetivos planteados en el estudio.

4. Algunos comentarios de y sobre los visitantes.

- Lo que hacen los visitantes:

GRUPO 3: escuchan a la guía, hablan entre ellos, una chica hace fotos, se hacen grupillos al andar, un señor mayor se sale del camino y coge unas aceitunas del suelo, otros de otros grupos buscan espárragos, se salen del grupo, un hombre mayor fuma, un joven habla por el móvil, escuchan y siguen la mirada de la guía, un chico se retrata junto a la Puerta, hacen dos preguntas (sobre el pozo y la Puerta), escuchan y hacen una pregunta a la guía ante el Santuario, auto-interpretan (*"total esto era la plaza de abastos"),* analizan ("*esto entonces lo ha comprado el ayuntamiento de Baena a un particular de Castro y ¿pasa a ser término de Baena?)*, interactúan (un señor mayor entabla conversación con un vigilante), uno mira un panel, auto-reflexionan (sobre si estará enterrada una escultura correspondiente a una basa solitaria, sobre el tipo de piedra del foro y su procedencia), sugieren ("*el museo si está bonito verlo, esta estatua es una que han puesto aquí por si se la llevan, la otra está en el Museo"),* atrochan, bromean (*"aquí hay que apañar un borrico"),* descansan en un banco mientras preguntan por el castillo, diagnostican *(sabes lo que pasa ahora que se ha caído, ahora el agua empieza y …)*, se despiden con cortesía y anuncian el regreso (*"entonces, ¿ya hemos cumplío nosotros?* , cuando pasen unos años vendremos otra vez, yo estoy reventá ya").

GRUPO 4: llegan cansadas, caminan rápido sin tomar atajos, escuchan con atención, hacen pocas preguntas, la atención decae al final por el calor, retratan a los exvotos, llamadas a los móviles (*"dile a Julián que lo caliente"),* usan los prismáticos, se quejan (*"yo he venido hoy pero no subo más", "¿allí tenemos que subir?", "el castillo de irás y no volverás", "ahora vamos a ver la gente con las cabezas cortás que no sabemos quienes son, con las cabezas de pescao que yo tengo en mi casa"),* interpretan *("esto dice que te lo tienes que imaginar y yo tengo poca imaginación"),* se sientan, se identifican (*"coño, he estado yo viendo ese cerro toda la vida, señalándolo a mi padre y al cabo de 60 años he venido aquí a verlo")*, escucha rápida y cansada, calor, se van al área de acogida donde se refrescan y descansan antes de irse.

_ **Comentarios**

- Alto interés en distinguir entre "lo nuevo" (restaurado) y "lo viejo" (restos arqueológicos). ("*esto lo han hecho aquí nuevo", visitante Grupo 3 ante la Puerta oriental; "me gusta más lo virtual que esto",* dice una chica del Grupo 4. *"a mí tampoco me gusta esto"* añade la guía)
- Alto interés sobre las piezas de escultura (exvotos y estatuas romanas) frente a restos de construcciones, especialmente las que permanecen a poca altura sobre el suelo. Sin embargo si hay un impacto general en el Foro.
- Denotan tener conciencia del reto planteado al querer excavar una superficie tan grande, tanto por la magnitud como por la transcendencia. ("*esto está tó que van probando a hacer bujeros, aquí tienen trabajo esta gente"* , "esto es una mina sin explotar, hay que seguir con ello" visitantes Grupo 3)
- Muestran interés por el paisaje y elementos de la naturaleza (conejos, agujeros…), con cierto factor de sorpresa.
- Atención general a la guía y casi nula atención a los paneles.
- Destaca el disfrute de la conversación en pequeños grupos a lo largo del itinerario, una caminata conversando de la visita y de aspectos personales.
- Las personas que hacen preguntas o comentarios suelen estar relacionados con algo dicho previamente por la guía.
- No se exterioriza gran emoción en general (en este caso, una mujer del grupo 3 dice con solemnidad y ritual, ante la *cella: "yo voy a entrar al santuario ya")*
- Relativo/bajo uso de las cámaras fotográficas, por parte de los más jóvenes –algunas personas maduras utilizan la cámara del teléfono móvil-, siendo los elementos más fotografiados los exvotos, las esculturas, el Foro, el suelo de *Opus Spicatum* en el mercado romano, y excepcionalmente algún panel.
- Apenas se disfruta de descanso a lo largo del itinerario.
- En general hay interés por volver de nuevo al sitio (si bien el segundo grupo mucho más agotado físicamente y con más alta temperatura, bromea con esa posibilidad"
- Algún comentario se refiere a alguna expectativa no satisfecha como la visita interior de un mausoleo hallado recientemente y del que tienen noticias (el niño: "*mama, allí hay una tumba*", la madre: "*calla que no hay tumba ninguna". "¿las tumbas no se visitan?",* visitantes del Grupo 3*)*

5. Reflexiones

Entiendo que es preciso tener más vías de contraste y complementariedad a la "observación no intrusiva" de los visitantes. Se hace preciso ajustar el protocolo de la entrevista y/o ensayar con una técnica similar al mencionado PMM, con objeto de tener un acercamiento mayor a la experiencia cognitiva, actitudinal y afectiva que puede estar siendo vivida por los visitantes.

En consonancia con el texto presentado el pasado día 31 a manera de Portfolio o Cuaderno de Notas de la Investigación (ANEXO III), es preciso incidir en la coexistencia de sistemas de interpretación "intencionados" y "no intencionados", interactuando en el contexto de la visita.

Se intuye que hay que afinar las técnicas para tratar de adentrarse con cierto éxito en el conocimiento acerca del balance de satisfacción de la visita, tanto respecto a las expectativas previas como respecto a las intenciones de futuro.

Por último se reconoce la importancia de contrastar los resultados obtenidos con grupos que realicen la visita guiada con aquellos obtenidos entre los visitantes que realicen la visita autoguiada, objeto de un próximo test.

3. Reajuste del diseño metodológico y de las técnicas a emplear.

El trabajo realizado con la observación de grupos descrito en el punto precedente y en particular el análisis de la tipología de grupos de visitantes, las condiciones físicas del sitio y el modo en que se dispone la visita al mismo, unido a la disponibilidad del responsable de esta investigación para llevar a cabo el trabajo de campo –durante fines de semana- invitó a reconsiderar y priorizar una estrategia que facilitase el contacto efectivo con los visitantes. Por una parte, los grupos de visitantes con más de 25 o 30 miembros que no suelen demorarse en el PAT más que el tiempo justo de la visita, dificultaba un trabajo de campo centrado en éstos, más allá que el centrado en técnicas de observación como hemos citado en el punto anterior. Ello dirigió nuestra atención a colectivos de visitantes que acuden al PAT en pequeños grupos o en visitas individualizadas, más propicios para tener con ellos un contacto directo que nos permitiese abordar la auto-percepción de su experiencia. El hecho de que muchos de ellos inician la visita sin acceder al espacio de acogida, dado que el aparcamiento les sitúa al arranque del itinerario, impide un contacto relajado con los mismos, entendiendo de paso que es un elemento a considerar desde la gestión pues impide un mínimo protocolo de contacto y bienvenida a todas luces necesario. Esta situación ha derivado en que nuestro contacto con los visitantes se haya dado en el mismo parking, abordándolos a su llegada, o preferentemente junto al banco situado al pie de la Puerta Oriental, lo que nos permitía hacerlo de una manera más relajada y aunque fuera con brevedad podíamos invitar a los visitantes a tomar asiento.
En este punto, tras haber profundizado en la técnica *Personal Meaning Mapping* (Falk, 1998), tal como la hemos descrito en los apartados precedentes, optamos por la misma como instrumento base sobre el que llevar a cabo la toma de datos, combinando a la vez en todos los casos que fuera posible con una entrevista semi-esctructurada. A tal fin se diseñó la correspondiente hoja PMM (ANEXO IV) y cuestionario para la entrevista semi-estructurada, conteniendo 19 cuestiones y una serie de informaciones sociodemográficas complementarias (ANEXO V).

4. Toma de datos.

Tomadas las decisiones que hemos mencionado previamente y con los instrumentos de trabajo dispuestos, se procedió a desarrollar el trabajo de campo en el PAT, haciendo frente a los condicionantes climáticos desfavorables que se han dado a lo largo de los meses de abril y mayo, lo que se traduce en una ausencia casi total de visitantes en el PAT durante los días fríos o lluviosos. Así ocurrió, los días 21 a 24 de abril o 30 de abril y 1 de mayo. En menor medida este impacto también se produce durante las horas más calurosas de los días soleados, donde el sitio denota la necesidad de disponer con urgencia de zonas sombreadas a lo largo del itinerario.
Previamente, el día 6 de abril de 2011, se probó el trabajo con PMM con dos visitantes ocasionales del PAT. La siguiente tabla recoge los resultados de las PMM1 y PMM2 registradas en ambos casos y una primera aproximación comparativa entre ambas hojas:

Visitante nº 1. Mujer. 27 años. PMM 1

Piedra Historia Tierra Tiempo Excursión Infancia Colegio

PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

PMM 2

Piedra Historia Tierra Tiempo Excursión Infancia Colegio

PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

Vértigo Soledad Desolación Humanidad Esfuerzo

XXXXXXXXXXXXXXX = texto borrado por el participante

Visitante nº 2. Mujer. 32 años. PMM1

"Recordatorio de lo bien pensado que eran construcciones antes y lo mal que lo hacemos ahora"

Beige Vistas Romanos Campos Columnas Historia Estatuas Tierra ^Piedras

¡ Esto me hace soñar muy niña"

PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

PMM 2

"Recordatorio de lo bien pensado que eran construcciones antes y lo mal que lo hacemos ahora"

Beige Vistas Romanos Campos Columnas Historia Estátuas Tierra ^Piedras

¡ Esto me hace soñar muy niña"

PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

Sequía Soledad Olvido Olivos, olivos, olivos

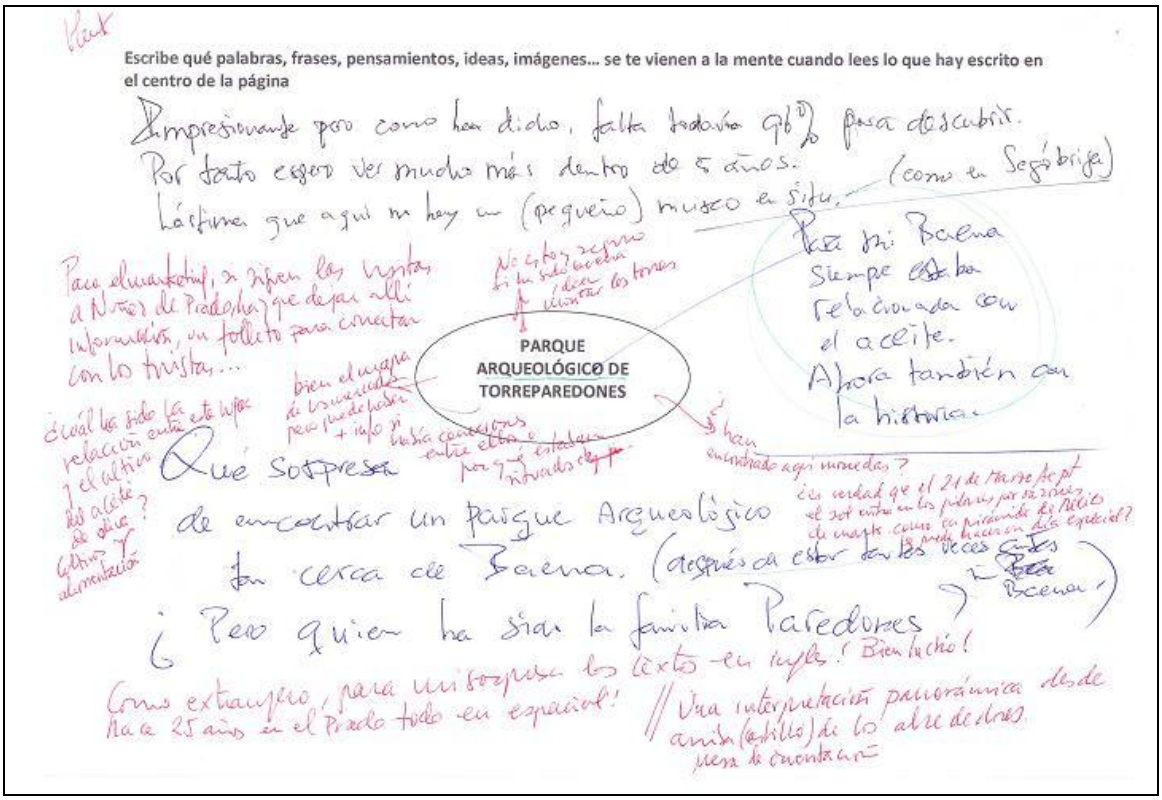
Nº de encuestas: 2 Palabras/ frases/ideas mencionadas

PMM 1	PMM 2
Piedra (2)	Piedra (2)
Historia (2)	Historia (2)
Tierra (2)	Tierra (2)
Tiempo	Tiempo
Excursión	
Infancia	
Colegio	
Beige	Beige
Vistas	Vistas
Romanos	Romanos
campos	campos
Columnas	Columnas
Estatuas	Estatuas
	Olvido
	Soledad (2)
	Vértigo
	Desolación
	Humanidad
	Esfuerzo
	Sequía
	Olivos, olivos, olivos
Recordatorio de lo bien pensado que eran construcciones antes y lo mal que lo hacemos ahora	
Esto me hace soñar muy niña	

A partir de ahí, se han llevado a cabo diecinueve registros positivos, según los datos que señala la siguiente tabla. En todos los casos, siguiendo el protocolo metodológico definido en el Capítulo IV, se abordaron a los visitantes que en ningún caso se negaron a participar, si bien el tiempo disponible, capacidad y en especial actitud fue diferente como comentaremos en el próximo Capítulo al presentar y analizar los resultados. La respuesta al PMM1 de tres individuos (07.05.2011) ha sido considerada como invalidada al no haber dispuesto de tiempo para conversar con ellos tras la PMM2 y hacerles las preguntas del cuestionario. La respuesta de una última participante ha sido igualmente excluida al no querer ceñirse a las preguntas del cuestionario y por el contrario participar en una conversación abierta que será posteriormente comentada.

FECHA	Nº individuos PMM1 PMM2	Nº individuos entrevistas	Nº aprox. Visitas en ese periodo
15/04/2011	3	3	22
17/04/2011	2	2	40
07/05/2011	3	3	150
15/05/2011	6	6	67
22/05/2011	4	5	46
	18	19	

Las correspondientes hojas PMM cumplimentadas por los visitantes fueron archivadas y transcritas a una base de datos (ANEXO VII) junto a los registros escritos o grabados en archivo digital correspondientes a las entrevistas posteriores.
Los visitantes que han participado en la realización de las dos PMM y la entrevista posterior han empleado una media de cinco minutos en la parada previa a la visita (PMM1) y diez a quince minutos en la parada posterior a la visita (PMM2 y entrevista semiestructurada). A la entidad que gestiona el PAT, el Ayuntamiento de Baena, por haber permitido nuestro trabajo y a los visitantes por su colaboración, estamos agradecidos pues sin unos y otros este trabajo de investigación no hubiera sido posible.



PMM 1 y PMM 2 Visitante Registro nº 4 (17/04/2011)

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. LOS VISITANTES DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE TORREPAREDONES

Hemos de recordar aquí tal como hemos mencionado en el capítulo correspondiente a la Metodología de nuestra investigación, que la muestra de individuos con la que hemos trabajado a la hora de recolectar los datos, no puede considerarse representativa del conjunto de visitantes que acuden al Parque Arqueológico de Torreparedones. Algunos comentarios pueden no obstante añadirse a este respecto:

- la reciente apertura del PAT hace difícil ofrecer un perfil claro de las características de los visitantes, siendo éste en estos meses iniciales bastante homogéneo y representando por su origen, en términos cuantitativos un porcentaje muy significativo la población de Baena y municipios limítrofes, así como el colectivo escolar que está acudiendo singularmente en grupos organizados los días laborales. Esta caracterización es relevante respecto a la gestión y las estrategias interpretativas, tal como más adelante comentaremos.
- las posibilidades prácticas de nuestra investigación de una parte, y la oportunidad que entendemos concurre en términos de gestión del sitio, nos ha invitado a concentrar el interés en el público que individualmente o formando parte de pequeños grupos de visitantes, acude al PAT durante los fines de semana. Aún manteniéndose predominantemente ese carácter local en cuanto a su origen, si atendemos al nivel de motivación declarado y a la general existencia de un plan de visita previo, estamos más cercanos a los turistas culturales, cuyo perfil responde al mayor interés por visitar sitios culturales.

Con estas matizaciones, el perfil de los visitantes a los que hemos tenido acceso es el siguiente:

1. Un 57,9% de los individuos entrevistados son varones y un 42,1% mujeres.
2. La edad media de los individuos entrevistados es de 51 años. Insistimos que no representa la edad media de los visitantes globales que visitan el PAT donde el elevado número de escolares sin duda que rejuvenece el perfil de edad medio. Sin embargo hay que decir que el perfil que observamos en cuanto a la edad del público que acude al PAT en fines de semana se corresponde generalmente a personas en edad madura, podríamos decir que entre 25 y 45 años, que llegan en pareja, unidades familiares o pequeños grupos de amigos o compañeros de algún colectivo social o cultural. En ese sentido, la composición de las unidades de visita han sido muy variables entre los individuos entrevistados (1 solo; 2 en grupo de 2 miembros; 3 en grupo de 3 miembros; 1 en grupo de 4 miembros; 1 en grupo de 5 miembros; 2 en grupo de 6 miembros; 1 en grupo de 8 miembros; 3 en grupo de 16 miembros; 2 en grupo de 23 miembros y 3 en grupos de 25 miembros.
3. Un 89,5% de los individuos entrevistados conocían Baena previamente. Dada la reciente apertura del PAT a las visitas de público no hemos preguntado acerca de si ya conocían el sitio pues evidentemente para la mayoría de visitantes era su primera visita.
4. Un porcentaje elevado, un 63,5% va a llevar a cabo o ya lo ha hecho, visitas a otros sitios incluidos en la oferta de turismo cultural de BAENACULTURA. Este dato refuerza la percepción que tenemos de estar ante un público que aun siendo mayoritariamente local, tiene una motivación y perfil muy cercano al que generalmente caracteriza al turista cultural. El sitio de mayor atracción es el Museo Histórico y Arqueológico (63,5% de los entrevistados), seguido del Castillo (31,6%), Museo del Olivar y el Aceite y otros lugares como la Almedina (26,3%).
5. Recordando el sesgo ya reconocido en cuanto a la falta de representatividad entre los individuos entrevistados y el global de visitantes, llama la atención el porcentaje de quienes tienen estudios universitarios (36,8%) junto a quienes sólo tienen estudios primarios (31,6%), seguidos de los que tienen bachillerato / formación profesional (21%) y educación secundaria obligatoria (10,5%). La mezcla que componen los dos primeros grupos destacados nos lleva a considerar lo ya adelantado en el punto anterior sobre los nuevos turistas culturales/rurales, subrayando el interés que este tipo de visitas despiertan también en personas sin estudios ("*…Pero bueno por distraerme y estar entretenida, no vas a estar siempre metida allí en casa y nunca va uno a ningún lado, no sabe uno de historia ni sabe uno de ná. Informarme de cosas por que a mi toda estas cosas me gustan mucho y yo nunca he ido a ningún lado verás. Yo por la tele cuando echan reportajes del Canal Andalucía de todos los pueblos yo aunque sean las seis de la mañana lo tengo puesto porque me encanta todo lo antiguo, estas cosas romanas y todas esas cosas me gustan mucho…*" Registro nº 12, mujer de 33 años, estudios primarios)
6. Atendiendo a las respuestas de los entrevistados, dominan mayoritariamente los procedentes de la provincia de Córdoba (68,4%), correspondiendo un 47,4% a Baena y

pueblos limítrofes. Menos significativos son los visitantes originarios de otras Comunidades Autónomas (15,8% de Cataluña y 10,5% de Madrid), teniendo además todos ellos antecedentes familiares o amistades en la zona. Sólo un 5,26% proceden de otra provincia andaluza, Jaén. El círculo de atracción es por tanto de proximidad en estos momentos. Siendo un dato que obviamente invita a ampliarlo por medio de próximas acciones de comunicación, no es desdeñable el número de visitantes totales que se están atrayendo en un radio de 60 a 70 kms., dado que en ese perímetro hay una numerosísima población que incluye dos capitales de provincia y numerosas ciudades entre 20.000 y 50.000 habitantes, junto a otras muchas de menor población.
Vamos a intentar a partir de la información obtenida de los visitantes dar respuesta a las diferentes preguntas parciales planteadas en nuestra investigación para abordar finalmente con esta misma intención la pregunta principal y presentar algunas conclusiones de cierre en el capítulo último.

2. RESPONDIENDO A LAS PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tal como enunciamos en el capítulo dedicado a esbozar la metodología de nuestra investigación, ésta se hallaba estructurada en torno a una pregunta principal y cuatro preguntas a través de las cuales pretendíamos adentrarnos en otras tantas dimensiones o focos específicos de investigación.

2.1 DIMENSIÓN INVESTIGADORA: La motivación y agenda previa de la visita al sitio según los perfiles de turistas.

PREGUNTA 1: ¿Qué relación tienen con el patrimonio interpretado los diferentes perfiles de turistas y cómo éste impacta en la experiencia global vivida?

Hemos intentado siguiendo la estrategia propuesta por la metodología de Falk et al. (1998) y el uso de la técnica PMM adentrarnos en el contexto de los visitantes en relación a sus motivaciones y plan previo de visita, observando a continuación el grado de cambios perceptibles a partir de sus propios comentarios antes y después de la visita.
Incluimos a continuación comentarios relativos a los resultados hallados tras el uso de la técnica de PMM con 18 individuos que han visitado el PAT.

1. En primer lugar hay que constatar la escasa predisposición general que los visitantes tienen a escribir, esto es, su actitud es colaboradora pero la práctica de la escritura no se presenta como la que más les atrae (desinterés previo, escasa práctica o inspiración, prisa, incomodidad, espera por parte de otras personas que les acompañan…). Esta situación es más notable en PMM1, porque entendemos que la puesta en disposición de escribir necesita probablemente de un “calentamiento” previo que lo facilite. De manera similar ocurre en PMM2 aunque aquí posiblemente deba achacarse también al cansancio o la situación de partida del sitio en la que el visitante se halla, probablemente no la mejor para pedirle una demora de la misma.
2. Se comprueba que la dificultad previamente citada se merma cuando el investigador conversa con el individuo y le invita a que a través de sus palabras, ideas o frases, extienda sus comentarios, profundizando en ellos (Ver Registros nº 1 a 5 en ANEXO VII). Como alternativa, la entrevista semi-estructurada es más focal y dirigida y posiblemente la pregunta directa obtiene sin duda respuestas seguras pero tal vez condicionadas por la fuerza misma, el componente de autoridad de la pregunta que en lugar de invitar a abrir el pensamiento se sitúa en el terreno cerrado del interrogatorio, tanto por la fórmula como por los roles de entrevistador y entrevistado.
3. Para el análisis de resultados de PMM, Falk et al. (1998) proponen un balance cuantitativo entre el aprendizaje y emociones de los visitantes previas y posteriores a la visita a un sitio cultural, conforme a cuatro dimensiones que ya hemos comentado en el capítulo correspondiente a la metodología de nuestra investigación. El proceder propuesto por estos autores se basa en resumen en los siguientes criterios:
   - *EXTENT*, mide el cambio a través de la cantidad de vocabulario (palabras y frases) usado entre PMM1 y PMM2 , comparando y valorando la diferencia.
   - *BREADTH*, mide el cambio en la cantidad de conceptos usados en PMM1 y PMM2 respecto a diferentes categorías conceptuales establecidas, comparando y valorando la diferencia.
   - *DEPTH,* mide el detalle y complejidad alcanzada dentro de cada categoría conceptual, sobre la que el entrevistador pide al individuo participante se extienda. Para

cada categoría demandada, Falk et al. (1998) establecieron una escala de 1 a 4, calificando desde la “no elaboración” a la “elaboración significativa”.
- *MASTERY,* mide la facilidad con la que un conjunto de visitantes describen su comprensión holística respecto el sitio o el tópico principal que lo representa. También en este caso Falk et al. (1998) propusieron una escala de 1 a 4 para evaluar desde la comprensión propia del principiante a la de un experto.
Con todo el análisis propuesto por Falk y colaboradores, incluía un análisis estadístico de los datos obtenidos.
Por nuestra parte hemos desistido de hacer un recorrido similar al propuesto en cuanto al análisis de los datos. A nuestro entender éste conlleva una mayor experimentación con la técnica que la que nosotros hemos alcanzado, demandando la colaboración entre varios expertos a la hora de acordar las puntuaciones para las distintas dimensiones, así como el manejo de una herramienta informática de apoyo. Alternativamente hemos hecho una valoración estimativa sobre los registros obtenidos de los dieciocho individuos que han participado con sus respuestas a la técnica PMM1 y PMM2. Así, para cada una de las cuatro dimensiones hemos valorado en una escala de 1 a 4, tratando de puntuar en cada caso las diferencias percibidas entre PMM1 y PMM2.
De manera global podemos decir que según la diferencia entre PMM1 y PMM2 hemos observado un escaso cambio en los 18 individuos que han participado respecto a la expresión de su conocimiento y emociones. Parece lógico si atendemos al escaso tiempo que los visitantes invierten en la visita y la complejidad del proceso de incorporación de cambios cognitivos, afectivos o actitudinales que generalmente se muestran con mayor distancia espacial y temporal. Se trata por otra parte de un dato que coincide con otras reflexiones en igual sentido (Ham, 2007). De manera excepcional, cuatro registros (nº 1, 3, 4 y 5 ANEXO VII), presentan una puntuación alta (superior a tres) en el conjunto de las cuatro dimensiones. El cambio medido se presenta más acentuado en la diferencia de vocabulario y de conceptos así como en el detalle con el que éstos se expresan. Aún así, apenas en ninguna de las dimensiones hallamos puntuaciones de 4, siendo así como ocurre con la dimensión de *maestría* donde ningún registro alcanza esa puntuación. Es significativo señalar que los cuatro registros que mayor cambio presentan corresponden a personas que hicieron la visita al PAT acompañados de un guía (un 63,2% de los entrevistados lo ha hecho de este modo). En este sentido, la totalidad de aquellos que han hecho la visita acompañados de guía se sientes satisfechos con quien ha realizado esta labor que califican como *muy buena, perfecta o excelente*, a la vez que reconocen en un caso, ha servido para animar 100% la experiencia de la visita. A la vez, una parte significativa de quienes han hecho la visita sin guía reconocen que siempre una visita guiada resulta más positiva en términos de ofrecer más información y generar más satisfacción (*“con guía la visita ganaría un 70%”*, visitante registro nº 17). Es cierto igualmente que hay visitantes (registros nº 13 y 14) que señalan su preferencia por realizar la visita sin guía pues permite seguir un ritmo propio, y es satisfactoria cuando se dispone previamente de referencias suficientes para seguir la visita. Este mismo grupo de cuatro visitantes que han presentado diferencias más notables entre los datos registrados en PMM1 y PMM2 tienen en común otros aspectos a mencionar, por su posible incidencia en este cambio:
- la duración de su visita se sitúa entre las más extensas registradas: 120 minutos sobre una media de estancia de visitante de 83 minutos.
- la procedencia de los mismos se distingue del origen local/provincial que como hemos dicho caracteriza al 68,4% de los visitantes del PAT. Dos de ellos proceden de Madrid, uno de Jaén y sólo uno de un pueblo limítrofe al PAT (Castro del Río).
- en todos los casos, tal como hemos señalado previamente, el entrevistador ha conversado con estos cuatro visitantes sobre los comentarios que habían escrito en PMM1 y PMM2, facilitando la extensión o profundización en sus ideas y pensamientos.
De otra parte, respecto al balance que estamos haciendo de las 4 dimensiones de aprendizaje y el cambio apreciado entre los visitantes del PAT, debemos señalar un segundo grupo con cinco registros (nº 6,7,8,11,14) donde la diferencia hallada se estima entre media/baja (media de 2 sobre una escala de 4 en cada dimensión), concluyendo que el cambio general desde un punto de vista del aprendizaje no resulta significativo, aspecto extensible de manera nítida al resto de participantes en la técnica.

4. El modelo contextual de aprendizaje desarrollado por Falk, donde se incluye la técnica de PMM, hace hincapié en las relaciones que la experiencia de cambio que puede protagonizar el visitante de un sitio cultural, tiene con sus motivaciones previas y los distintos planes que pueden darse en la agenda de visita del visitante. En nuestra investigación hemos seguido la propuesta de Falk et al. (1998) para conocer la posición de los visitantes entrevistados sobre ambas cuestiones. Se ha preguntado a los mismos sobre las motivaciones de la visita, distinguiendo entre seis tipos diferentes, pudiendo contestar en una escala de 1 a 5, habiéndose hallado las siguientes puntuaciones medias para cada una de las distintas motivaciones:

MOTIVACIONES	PUNTUACIÓN
El sitio	4,58
Educativas	4,31
Ciclo de vida, práctica familiar	4,26
Evento social	3,68
Entretenimiento	4,47
Razones prácticas	3,79

Sobre los planes de visita previos, estos han sido los datos obtenidos:

AGENDA	% ENTREVISTADOS
1. Sin plan previo	22,2%
2. Cierto interés no previsto	44,4%
3. Plan prefijado	33,3%

El análisis que hacemos sobre estos datos nos lleva en primer lugar a observar con cierta prudencia los datos relativos a las motivaciones que han expresado los entrevistados. Nos parecen extraordinariamente altos para casi todas las motivaciones, destacando los relativos al carácter del propio sitio, el deseo de aprender y de entretenimiento, aspectos cuya conexión es subrayada positivamente en los estudios de expectativas turísticas dada la proximidad que en el tiempo de ocio actual se da entre el aprendizaje y el entretenimiento. Sospechamos que posiblemente algunos entrevistados se hayan visto predispuestos ante la pregunta –algunas motivaciones tal vez han podido resultar confusas-, sobrevalorando su interés y motivación real. De algún modo resulta chocante hallar motivaciones tan altas (se suelen considerar así las que están por encima de 4, Falk et al. 1998) en entrevistados que en su mayor parte desconocían o mostraban escaso interés previo por la visita, según declaran en la entrevista el 66,6% de los entrevistados.

Nos inclinamos por afirmar que no hallamos evidencias que relacionen las motivaciones y la agenda previa con la consiguiente magnitud en el cambio de aprendizaje expresado. En este sentido, tres de los cuatro individuos (registros nº 1, 3 y 5) que mejores resultados respecto al cambio de aprendizaje muestran, tenían motivaciones altas previas a la visita, pero uno de ellos (registro nº 4) presenta los datos más bajos entre motivaciones (cinco tipos están puntuados por debajo de 3, en una escala de 1 a 5). Por otra parte, la relación con la agenda previa tampoco establece evidencias en este sentido, ya que sólo 1 de los cuatro individuos mencionados declaró disponer de un plan previo a la visita.

En conclusión, se observa un cierto nivel de aprendizaje cognitivo entre los visitantes, sin que éste pueda en todo caso ser tenido por significativo, si bien el balance emocional causado por la visita se muestra mucho más satisfactorio como vamos a comentar. Así, entendemos no poder afirmar que exista una relación entre la motivación y el plan previo de la visita con el grado de aprendizaje generado tras ésta. No obstante, si bien en términos de medición cuantitativa del cambio la situación es la descrita, si que hemos hallado una respuesta eficaz y efectiva para la propuesta interpretativa y la gestión del PAT si atendemos a los conceptos y categorías conceptuales emitidos por los visitantes.

5. En efecto, en una primera revisión, hemos podido relacionar en torno a 70 conceptos y categorías conceptuales expresados por los visitantes entrevistados (ANEXO VII, Hoja 2). Este listado es susceptible de un reajuste posterior que puede unificar alguno de los conceptos o categorías incluidos en esta primera revisión.

El interés que percibimos en términos de eficacia auto-interpretativa y satisfacción de la experiencia declarada por los visitantes nos invitan a creer que la relación de conceptos aportados por los visitantes es un marco de trabajo interesante que puede ser usado

como base a partir de la cual seleccionar temas y construir historias con las que diseñar nuevas propuestas interpretativas del sitio.

6. En el capítulo de conclusiones señalaremos algunas propuestas sobre el uso de PMM como técnica de investigación que nos parece tiene un amplio repertorio de posibilidades para su uso en investigación cualitativa.

2.2
DIMENSIÓN INVESTIGADORA: Grado de interés hacia los elementos y variables interpretativos.
PREGUNTA 2: ¿Qué elementos o variables interpretativas concitan la atención de los visitantes?

Resulta significativa la escasa incidencia que aparentan tener los recursos interpretativos / comunicativos explícitamente dispuestos en la visita al PAT (visita guiada, paneles, itinerario, espacio de recepción, material escrito) cuando los visitantes evalúan la satisfacción global de la visita en relación a los componentes más destacados de la misma. Sólo un 26,3% (todos corresponden a registros con alto nivel de estudios académicos) señalan uno de estos recursos –el papel del guía- en medio de un repertorio muy abierto de respuestas donde destacan el aprecio por los elementos monumentales, siendo el foro y el santuario los sitios más mencionados, junto al reconocimiento que otros visitantes tienen hacia la propia organización/gestión del sitio o las vistas panorámicas como variables más destacadas. No falta quien destaca por encima de todo el valor mismo del descubrimiento, el sentido de desvelar lo que durante tanto tiempo permaneció oculto ("…*yo venía desde que tenía la edad de mi hijo unos 7 u 8 años venia con mi padre y me ha gustado mucho que se haya rehabilitado porque aquí no había más que piedras y lo que es el castillo nada más, entonces me ha impresionado saber lo que había aquí debajo…"* Registro nº 10, hombre de 39 años), junto a quienes se fascinan ante el descubrimiento (*"…Lo que más me ha gustado es la faena que han hecho los romanos que es impresionante, en aquellos tiempos no tenían probabilidad ni nada para hacer. En la gente la inteligencia que tenían, nos supera…" Registro nº 15, mujer 78 años)* o elaboran sus preguntas al hilo de ello (*"… A mi lo que me ha gustado es todo, me entiende, por un lado las ruinas y el trabajo que están haciendo para sacarlo, y por otro lado, el entorno porque es una cosa igual que las tierras quién ha roturado los montes, quién ha plantado todos estos olivos, quién ha arreglado todo esto, pues generaciones y generaciones..."* Registro nº 16, hombre 86 años*)*.

Hay una expresión mayoritaria de conformidad con los recursos interpretativos dispuestos, pero generalmente denotan escaso entusiasmo si atendemos al laconismo y falta de matices que acompañan las respuestas de los visitantes respecto a su valoración de aquellos. Veamos.

Todos los visitantes entrevistados valoran positivamente el itinerario creado para organizar y dar sentido a la visita. Alguno de ellos (Registro nº 5), lo considera un *paseo agradable*, mientras que otro visitante (Registro nº13) tiene claro que *no todo puede estar cerquita y con coche.* No obstante siete comentarios (36,8% de los entrevistados) añaden una advertencia de gran interés para los responsables de la gestión al llamar la atención sobre la *existencia de zonas escarpadas* (Rº nº 11), necesidad de mejorar el pavimento (Registros nº 7, 9, 19), el cansancio o dificultad que representa para ciertas personas (Registros nº 2, 12,17) o bajo ciertas condiciones climáticas (Registro nº 4).

Hemos señalado con anterioridad como un alto porcentaje (63,2%) de los visitantes entrevistados han disfrutado de una visita guiada. Igualmente éstos han expresado una valoración muy positiva de la misma sin excepciones, calificándola en general por encima de un notable y muy frecuentemente con un resultado de excelencia. Incluso aquellos que han realizado de manera auto-guiada la visita manifiestan su interés por una visita guiada que consideran incrementaría favorablemente la información y satisfacción general (*"… Con un guía la visita gana muchísimo para nosotros, ganaría un 70% gana seguro. Más información de todo y más satisfacción de todo lo que estás conociendo, porque estás conociendo la historia…"* Registro nº 17, hombre 45 años). Es obvio que hay un público que aun resultando minoritario en las respuestas halladas entre los visitantes, resulta representativo de una fracción importante de quienes visitan los sitios culturales y prefieren hacer una visita no guiada. Entre los entrevistados, un 15,8% ha mostrado su satisfacción por vivir la experiencia de la visita expresamente de este modo, al sentirse a gusto con las propias referencias cognitivas sobre el sitio, la información disponible y en particular poder disfrutar de la libertad de movimiento, de la soledad o del pequeño grupo en cuya compañía hacen la visita.

Los paneles interpretativos situados a lo largo del itinerario han sido un instrumento en el que todos los visitantes entrevistados han reparado, considerándolos positivos, si bien son muy pocos los que confiesan haberlos leído en detalle. Su naturaleza y finalidad es evidente para el visitante (*"… explican lo que ves o quieren enseñar…"* Rº nº 4, hombre 66 años) que generalmente da por hecho cumplen con éxito una función que sin embargo no resulta de mayor utilidad práctica para éste. En este sentido parece que el ritmo de la visita, el carácter grupal de ésta, la presencia de un guía que no considera el interés o apoyo que puede representar el recurso, la atracción de los elementos artísticos y el propio paisaje, son algunos elementos que restan interés a un elemento sobre cuya efectividad interpretativa poco puede decir un visitante que salvo un vistazo ocasional lo ignora. Es significativo no obstante como el 26,3% de los visitantes entrevistados –indistintamente de que realizasen la visita guiada o autoguiada-, dicen haber fotografiado o grabado a los paneles para luego leerlos en casa (*"… Los paneles iba haciéndoles fotos mientras la guía explicaba el significado. Luego tranquilo en casa te haces una composición de lugar. Das imaginación a la cabeza..." Rº nº 7, hombre 52 años*).

Entre los visitantes que han realizado la visita sin guía aproximadamente más de la mitad han indicado haber leído parte de los paneles y una minoría afirma haberlo hecho con la totalidad. No se evidencia apenas un mayor uso y efectividad por parte de esta tipología de visitas con respecto a las guiadas.

Es significativo igualmente como no ha existido mención alguna en ninguno de los visitantes entrevistados a los paneles divulgativos que sobre el yacimiento existen en el espacio provisional de acogida. Ya hemos hecho una mención que dada la ubicación cercana donde se hallan el parking y el inicio del itinerario, donde el mencionado espacio de acogida queda más alejado, el visitante rara vez penetra dentro. Tampoco los guías invitan a ello, saliendo a recibirle al exterior y entregándole información o conversando fuera del lugar… que de este modo parece no cumplir en su esencia la función de acogida / bienvenida, dejando en ese sentido de tener el carácter interpretativo que pudiera suponérsele y siendo más bien usado como un equipamiento que alberga a los guías o permite un breve descanso o visita a los servicios por parte de los visitantes.

Obviamente de los resultados que acabamos de recoger a partir de los comentarios de los visitantes entrevistados ser derivan interesantes ideas que pueden ser de gran utilidad para la futura gestión del sitio, justo en un momento en que ésta deberá plantearse una fórmula organizativa eficaz y eficiente para la institución propietaria del recurso y fundamentalmente en términos de garantizar una experiencia gozosa a los visitantes.

2.3
DIMENSIÓN INVESTIGADORA: Forma en que es percibida la IP. Principios que impactan en la experiencia.

PREGUNTA 3: ¿Qué impactos y percepción provoca la propuesta interpretativa por parte de los diversos actores implicados, en relación con los principios y objetivos de una práctica interpretativa efectiva para la experiencia del turista cultural?

En el análisis de resultados de la pregunta anterior hemos reseñado como la atención y en especial el reconocimiento de elementos formales de la interpretación como variables motivadoras de satisfacción de la visita por parte de los visitantes, no resulta especialmente destacado. Podríamos decir que a la misma formalidad de la propuesta, corresponde una respuesta formal que constata su presencia, admite su valía pero no repara demasiado en su interés, salvo para subrayar la preferencia y satisfacción con la presencia del guía como instrumento interpretativo. El espacio de acogida, los materiales escritos y los diferentes tipos de paneles son en este sentido elementos que deberían ser objeto de reflexión por parte de la entidad responsable de la gestión del sitio si se quiere optimizar la práctica interpretativa. De manera un tanto oportunista podríamos conectar varias ideas que hemos recogido previamente en el marco teórico de nuestra investigación para contextualizar la presentación de unos resultados que nos atrevemos a avanzar nos indican que nos hallamos ante una experiencia efectiva de interpretación del patrimonio. De un lado traemos la primera parte de una expresión acuñada por Sam Ham (2007) cuando afirmaba que "*… cualquier conjunto de hechos interesantes podría provocar pensamientos, sean o no estos hechos seleccionados con un tema en mente. Y eso es cierto…".* A la vez recordamos la consideración que Uzzell (1998) hacía de la audiencia como creadora del sentido de la interpretación que relacionaba con su experiencia y visión del mundo. Finalmente nos retraemos a las raíces de los postulados

esenciales de Tilden (1957) cuando mantenía que *"la interpretación para no ser estéril debe estar relacionada con la personalidad o experiencia del visitante".*

De este modo podemos hallar en las respuestas ya mencionadas respecto a las cosas más satisfactorias de la visita (pregunta 3 del cuestionario), un flujo de múltiples variables que nos llevan a asentir que estaríamos ante la existencia de una vivencia de interpretación del patrimonio que más que de la interpretación explícita de los distintos recursos existentes, se nutre de la interpretación implícita que mana de los propios visitantes a raíz de la percepción del sitio visitado a la que se refería Prentice (1996), la identidad social que bulle (Uzzell, 1998) y la concentración que se experimenta en el momento preciso donde visitante y sitio son uno (Moscardo & Pearce 1986). Estamos constatando que existe en este caso una vía de experiencia íntima que es además autoevaluada muy positivamente por los visitantes.

Los siguientes datos estimamos que avalan esta afirmación y entendemos constituyen un resumen de los resultados que se derivan de las respuestas de los visitantes.

> La ausencia de aspectos negativos. Es una constante en la respuesta de los entrevistados quienes destacan la inexistencia de "puntos negros" en la visita. Quienes mencionan alguna cosa a mejorar (21%) se refieren al pavimento del camino, la puesta en valor o restauración que demanda la torre medieval, el deseo de ver más cosas o sencillamente quien se lamenta de la falta de sensibilidad que ha habido hacia la conservación del patrimonio en tiempos pasados (*"… Lo único negativo es la historia que aquí ha hecho falta que la gente se conciencie con la cultura para valorar unas piedras que hace veinte o treinta años las recogían seguramente porque estorbaban para el cultivo…"* Registro nº 9, hombre 66 años).

> La carga emotiva. En torno a un tercio de los visitantes entrevistados expresa una emoción asociada a lo más íntimo, a su cultura e identidad (*"…lugar tan íntimo…", "una emoción que pocos días se experimenta…"* Registros nº 5 y 9), otro tercio declara no haber vivido este estado de ánimo y el tercio restante se manifiesta en términos de gusto y sorpresa. A una gran parte parece no haber dejado en este sentido indiferentes la visita, un modo de sentir que no siempre se vive ni exterioriza con facilidad como declara un visitante: *"Emocionarme, emocionarme no lo sé, pero satisfecho si. Es que esto hay que pensarlo luego, esta noche cuando sueñe, a lo mejor sueño con los romanos…"* (Registro nº 16, hombre 86 años).

> Expectativas satisfechas, más que recomendada visita. Hay práctica unanimidad en todos los registros de los visitantes entrevistados en la positiva valoración que expresan sobre el cumplimiento de sus expectativas y el modo en que proclaman la decidida recomendación que harán entre amigos y familiares para que no dejen de visitar el PAT. No hay aspecto negativo, ni tan siquiera la lejanía del yacimiento –*situado donde Cristo perdió el mechero*, en palabras de un visitante (Registro nº 7)- que maticen este comprometido posicionamiento de los visitantes a la hora de mostrar y expandir su experiencia. Nuevamente el foro resulta ser el elemento clave que recomendarían no perderse a sus conocidos para el porcentaje más elevado de respuestas en tal sentido, acompañado de otros puntos como el santuario, el mercado o las tumbas. A destacar aquí algunas reflexiones que denotan impacto cognitivo y afectivo en los visitantes. Hay quien descubre una nueva estrategia de marketing desde la que posicionar el territorio ("… *BaenaCultura es otra cosa que BaenaAceite…*" Registro nº 4), destacar un significado preciso ("también me han gustado los exvotos porque representa mucho la fertilidad…" Registro nº11), o reivindica el sitio con la pasión necesaria para que la interpretación contamine a otros con igual entusiasmo: "…*Cumplió las expectativas con creces. Lo recomendaría claro. Sobre todo venir aquí es una gozada porque te encuentras, como he dicho antes, con la naturaleza, con algo que piensas muchas veces pero no sabes qué, sobre todo históricamente y llegar aquí… pues es algo que cumple esa sospecha y esas cosas que muchas veces no sabes de dónde vienes, dónde estás. Creo que esto cumple perfectamente el sueño ese de la gente que quiere saber algo de sus orígenes…"* (Registro nº 9).

> La sorpresa como clave interpretativa. Conectada con la emoción, la sorpresa asoma en los visitantes: "*… no me esperaba esto que se ha encontrado aquí en este enclave, en estas alturas, ahí perdido…"* (Registro nº 11, mujer de 55 años).

Una oración, un poema, otra forma de composición pueden encadenar las palabras que uno tras otro, los visitantes entrevistados eligen para definir su sorpresa durante la visita al sitio. Diría algo así como: *"… el lugar, las estatuas de mujer, el paisaje, las vistas, la altura, la diosa, la altura, la calzada, las aceras, una alcantarilla, las piedrecitas, las letras doradas, un candado…".*

Palabras que articulan sentido cognitivo a la interpretación (*"…el contraste de culturas…" Registro nº 1),* búsqueda de significado *("…la dirección norte – sur del santuario, su posible orientación en el sentido de solsticios y equinoccios…"* Registro nº 4), provocación *("…no*

conocía que una diosa podía ser una columna…", Registro nº 6), concentración y tiempo detenido en la experiencia *("… poder entrar en una tumba…"* Registro nº 6).
> Múltiples identidades sociales. La visita al sitio y el modo como los distintos visitantes entrevistados la abordan, refleja formas diferentes de apreciar el poder socializador de la experiencia. Un amplio grupo de entrevistados, superando la mitad de éstos, manifiesta su satisfacción por compartir la visita con otros, sean miembros de un grupo con previa relación o casualmente reunidos para hacer juntos el recorrido. Todos ellos muestran su satisfacción posterior. Un grupo menor (10,5%) sostiene su preferencia por la visita en solitario dada la independencia que ésta facilita, como la mejor manera de disfrutarla por su parte. En medio, algunos visitantes se muestran indiferentes y sólo rechazan el grupo cuando éste es demasiado grande para sentirse cómodo. Gran parte de los visitantes entrevistados hacían la visita acompañados de algún miembro de la familia. Quienes más satisfechos se expresaban en este caso han sido quienes estaban acompañados de niños a los que la visita había gustado, encargados muchos de ellos del reportaje fotográfico del sitio o sencillamente de introducir a los nuevos miembros de la familia en esta práctica (*"…hemos venido en familia, tres y uno que está en camino, cuatro…"* Registro nº 18*).*
> Una historia elemental. El impacto cognitivo en términos de aprendizaje de contenidos históricos resulta ser el menos relevante a la hora de evaluar la hipotética efectividad del proceso interpretativo que acontece alrededor de la visita al PAT si nos atenemos a la pregunta directa formulada en tal sentido (nº 5 del cuestionario). Poco relevante más allá de la cita concreta a los elementos asociados a ciertos espacios objeto, denotando escaso acierto en la fijación de los contenidos –capaz de achacar a la torre medieval miles de años de existencia-, generación de errores –*ese Claudio no sabía yo que había estado aquí*-, mientras que apenas llegan a nombrar una anécdota o hecho histórico (batalla de Munda) o un concepto asociado a la historia del lugar (evergetismo). Apenas alguno esboza planteamientos de mayor elaboración o complejidad relacionados con la evolución del asentamiento, los pueblos o culturas que lo habitaron o las causas o consecuencias que dieron lugar a su origen o abandono definitivo.
El impacto se eleva si tomamos en cuenta los datos que *motu propio* los visitantes han identificado como ideas, pensamientos o simplemente frases que la visita ha suscitado y que éstos han expresado por medio de la técnica PMM, cuyos resultados hemos previamente comentado.
Llamativo nos ha parecido como algunos visitantes han emitido opiniones acerca de las técnicas de restauración y puesta en valor de diferentes elementos patrimoniales del sitio, esencialmente la Puerta Oriental y el Santuario Ibero. Representan un elemento tan rico como probablemente contradictorio que puede ser considerado un eje articulador de ciertas propuestas interpretativas.
> Un compromiso. Un 94,7% de los visitantes entrevistados se muestran satisfechos con que se invierta en la conservación del patrimonio. Un 10,5% de los mismos añade que esto debe hacerse conectado con el objetivo de que suponga generar empleo en una situación tan negativa como la actual e igual porcentaje añade que además debe relacionarse este objetivo de la conservación con el de la gestión y promoción del sitio para garantizar las visitas y la generación de ingresos. Los dos visitantes que hicieron este comentario residen en Cataluña y de manera simpática bromearon acerca del precio en los sitios culturales. No era una pregunta que hubiéramos incluido en el cuestionario y que posiblemente hubiera sido oportuno, con objeto de valorar en que medida el carácter gratuito que actualmente tienen las visitas inciden en la decisión de los visitantes. Nuestros dos visitantes dieron una respuesta clara en este sentido –*igualmente lo hubiéramos pagado-,* opinión que también de manera informal escuchamos a otros visitantes y a una guía intérprete en otra ocasión.
En este sentido pensamos con Ham (2007) que difícilmente se puede achacar a cortas estancias en sitios culturales impactos de cambio en actitudes o comportamientos. Sin embargo, asentimos con él, que si puede apreciarse un reforzamiento en éstos, lo que abre una vía más efectiva y tal vez razonable cuando entre los objetivos de la interpretación del patrimonio se contempla incrementar la sensibilización y compromiso de los visitantes con la conservación de los elementos patrimoniales.

2.4
DIMENSIÓN INVESTIGADORA: Recomendaciones estratégicas al programa de Interpretación del sitio y producto turístico.

PREGUNTA 4: ¿Qué recomendaciones estratégicas para el desarrollo futuro del programa interpretativo y el producto turístico se derivan de la evaluación de la efectividad del programa interpretativo por parte de los visitantes?

En general puede decirse que el visitante entrevistado es extrovertido y emite frecuentes y espontáneos comentarios y sugerencias acerca de cómo han sido hechas las excavaciones o la puesta en valor del yacimiento arqueológico, ofreciendo a la vez ideas sobre cómo podrían mejorarse aquellos elementos del sitio o de la visita que consideran pueden ser objeto de ello. Hemos citado previamente ejemplos en este sentido en tanto que ahora en respuesta a la última pregunta de investigación planteada vamos a añadir alguna nueva información expresa, resultado de las respuestas dadas por los visitantes a otras tantas preguntas del cuestionario.

Satisfacción general, recomendaciones precisas. Hemos referido con anterioridad diversos comentarios que hablan de la satisfacción global de los visitantes del PAT. Algunos nuevos datos no vienen sino a corroborarlo.

Un 100% de estos declaran haberse sentido "cómodos" durante la visita, mientras puntúan con una media de 8,42 su satisfacción general de la visita. Apenas un visitante califica su satisfacción con un 5 y dos lo hacen con un 6. El resto puntúa por encima del notable y un 31,6 % de los visitantes entrevistados rubrican con una puntuación de 10 su estado de satisfacción tras la visita.

En consonancia, un 89,5% de los entrevistados se muestra dispuesto a regresar de nuevo al PAT en los próximos años, al hilo además de la satisfacción expresada, de la confianza que tienen en que podrán disfrutar de la puesta en valor de nuevos hallazgos. Anecdóticamente cabe señalar que el 10,5% que apuntaron que probablemente no regresarían, eran dos personas octogenarias que tras recorrer el itinerario y mostrarse maravillados de la experiencia y de su esfuerzo, comentaban que seguramente la edad y no la falta de deseo, sería la responsable de que no volviesen en el futuro.

Algunos estudios sobre la efectividad interpretativa (Ham & Weiler, 2006) señalan entre los indicadores de medición, el aprecio por los productos locales y la intención o compra efectiva de los mismos. En este aspecto, un 42,1% de los entrevistados se ha mostrado favorable a comprar objetos relacionados con el yacimiento, subrayando mayoritariamente a los exvotos del santuario como una pieza de gran valor para su reproducción y venta ("… *sobre todo lo de los exvotos me ha encantado, la reproducción esa lógicamente. No me llevado una porque no es cosa. No sabía si estaba pegada, si había una cámara… Iba a sonar muy feo, pero estaba a puntito de coger uno por lo menos para sentir el peso. Yo sé que son replicas y que nos sn originales pero bueno te da la impresión esa…"* Registro nº 13, mujer 48 años). Un 36,8% muestra igualmente una tendencia a adquirir productos ligados a la visita siempre que éstos reflejen cierta autenticidad o coincidan con sus gustos. Sólo un 15,8% rechaza de plano esta posibilidad.

En relación con la satisfacción de la visita, apenas un 10,5% de los visitantes entrevistados ha indicado algún elemento que hubiera deseado hallar y no hubiese estado presente durante la visita. Más que una variable de insatisfacción lo que hallamos reflejado aquí es el deseo de ver más áreas excavadas y los consiguientes hallazgos, lo que podríamos definir como la "ilusión de ver más" que experimentan algunos visitantes (Registros nº 5 y 18). No faltan (31,5% de los entrevistados) que dejan algunas propuestas en relación con la conservación o gestión del sitio. Se trata de comentarios que van desde la pena por contemplar el estado de deterioro que presenta el castillo medieval (Registro nº 6), la expectativa de ver este mismo elemento reconstruido (Rº nº 17) o se preocupa por la conservación del pavimento (Rº nº 14). Respecto a la puesta en valor del yacimiento y la gestión del PAT, las sugerencias son puntuales, por ejemplo en relación con la conveniencia de identificar los elementos originales de las réplicas (Rº nº 14), la oportunidad de situar una rampa lateral con menor pendiente para acceder al santuario (Rº nº 19), la necesidad de disponer de zonas sombreadas a lo largo del itinerario (Rº nº 10), así como de fuentes o puntos de agua (Rº nº 16), no faltando quienes discuten la forma en que se ha llevado la puesta en valor de algunos elementos significativos del yacimiento. No se trata de un debate recurrente, pero si que de manera aislada se ve reflejado en comentarios de algunos visitantes y que entendemos subyace a esa necesidad inherente y contrastada en la experiencia de los visitantes del PAT sobre la distinción entre "lo nuevo" y "lo viejo". Ya comentamos en el momento de describir la técnica de observación a través de la que habíamos chequeado la experiencia de visita de dos grupos guiados, como una visitante y la propia guía de un grupo se habían mostrado contrarias a la restauración y posterior puesta en valor a la que había sido sometida la Puerta Oriental del asentamiento. Del mismo modo, algunos visitantes no se sienten contentos con el modo en que se ha resuelto la puesta en

valor del santuario íbero: "…*El santuario menos reconstruido con piedras nuevas, porque esto al fin y al cabo las torres éstas es que si no, no tendrían… Están muy bien, además son diferentes. Pero el santuario está demasiado reconstruido para mi gusto*…" (Registro nº 13, mujer 48 años).

Se trata de un debate que entendemos puede ser introducido más explícitamente en la propia interpretación del sitio con objeto de captar la opinión de los visitantes y considerarla en futuras actuaciones, pues no deja de ser relevante la diferencia de opiniones que pueden emitirse a veces entre los profesionales especializados en la arqueología o la musealización de los yacimientos y los visitantes. Más allá podemos hallar desconocimiento entre unos y otros y los propios responsables y gestores del sitio. Un botón de muestra sobre este aspecto es la anécdota vivida en el curso de esta investigación cuando una visitante que no quiso posteriormente identificarse, pero que actuaba como experta en arqueología a raíz de sus propios comentarios, expresó en público su opinión contraria a la puesta en valor de la Puerta Oriental. A la salida de la visita esta profesional hizo unos comentarios que aceptó fuesen registrados y que de manera extraída expresan su opinión: "*evidentemente un yacimiento arqueológico se parte que es de carácter público y que debe revertir a la sociedad y en ese sentido hay que procurar que la sociedad lo entienda…, pero una cosa es esa y otra reinventar el yacimiento…, lo que hay es lo que se excava y verifica y a partir de ese momento hacer recreaciones…, pero no utilices unos muros, unos paramentos que son reales, auténticos, para luego recrecerlos y poner un entablamento y unas columnas que son falsas, porque eso es engañar a la sociedad, no acercar el yacimiento…, a no ser que uno sea algo experto, no se da cuenta de lo que es verdad y lo que es mentira…".*

Apenas dos contrapuntos a estos comentarios para ilustrar la riqueza que el debate sobre esta temática puede proporcionar en el ámbito de la interpretación del sitio.

1. Un chico (Registro nº 18, 35 años, Formación Profesional) que escuchaba los comentarios de la arqueóloga experta, ha saltado de inmediato que ésta se ha ido y en privado - Ahora cuando apagues la grabadora, te diré yo una cosa entre tú y yo - ha dicho al responsable de esta investigación que esta mujer lo que mejor haría sería callarse pues esto es una maravilla y si eso es lo que ella piensa "se lo debe guardar para ella". Su mujer que lo acompañaba, le reconvino en el sentido de decir que era bueno que cada uno expresase su opinión.
2. Una chica (Registro nº 19, 38 años, Educación Secundaria Obligatoria) añade este comentario: *"… pero se ven muchas cosas que son hechas nuevas bastante falsas. Creo yo que con los métodos que hay ahora para envejecer y demás podían estar un poquito más refinadas, creo yo…"*

Finalmente decir que los visitantes entrevistados no hallan elementos que distorsionen en tanto que puedan ser considerados como "excéntricos" o fuera de lugar en el sitio. Sólo uno de ellos llama la atención sobre la presencia de basura (Rgtro. Nº 10), si bien el mismo constata que ya había personas que la estaban recogiendo en ese momento (el día anterior se había celebrado en el PAT un acto cultural con más de mil personas donde *centurias romanas* de Baena habían "tomado" el Foro Romano y hecho oír allí la música de sus tambores y cornetas). Un par de visitantes hacen comentarios de interés acerca de la importancia del factor identitario entre el grueso de los visitantes que por el momento acuden al PAT. Una de ellas echa en falta el nombre de su pueblo –Valenzuela- entre la extensa relación de lugares visibles desde Torreparedones, según se relacionan en un panel situado junto a la torre medieval (Rº nº 19). Por último, siempre hay quien encuentra en los comentarios de un acompañante un motivo a partir del cual proponer la historia co-creada del PAT a partir del relato de los propios visitantes: *"… me ha dicho que él ha estado al lado del castillo y que él ha visto cuando era niño, porque guardaba cochinos, me ha dicho veía caballerizas ahí y que no hay nada porque está enterrado, está expoliado o las piedras las han retirado… En fin, no lo sé…"* (Registro nº 9)

PREGUNTA PRINCIPAL: ¿Constituye la interpretación del patrimonio aplicada al turismo cultural un instrumento efectivo en la experiencia de los visitantes?

Hemos dejado para el final de la presentación de los resultados obtenidos, el relato de algunos comentarios a la pregunta principal que nos habíamos dado en esta investigación.

A nuestro entender creemos que los resultados muestran la evidencia de que existe una experiencia significativa en la visita del Parque Arqueológico de Torreparedones gracias entre otros elementos a la motivación tan alta que indican tener los visitantes para diferentes tipologías de ésta, así como por la existencia de un proceso de interpretación del sitio que resulta efectivo, en particular en términos afectivos y de comportamiento, mientras que son

más débiles los impactos evidenciados de tipo cognitivo, si bien sugieren debiera profundizarse en este análisis.
Este proceso interpretativo hemos podido constatar que se relaciona en especial con la auto-construcción y co-creación que protagonizan los propios visitantes y que se enriquece gracias a algunos elementos formales de la interpretación como puede ser el destacado y reconocido papel de los guías, pero que se inspira sobre todo en los valores intrínsecos del propio sitio y su capacidad de evocación / provocación de significados.
La relación gozosa y emocional de los visitantes con el lugar es subrayada gracias al vínculo personal de muchos de estos con el propio escenario al que regresan décadas después, transformado el sitio en recurso patrimonial y turístico y ellos en visitantes. Este renacer es verdaderamente un revulsivo que nos conduce a valorar el papel primordial que deben y pueden jugar la población local en la valorización del patrimonio, atendiendo tanto a una concepción democrática del disfrute de la cultura como del rol que la población local juega a la hora de comunicar e interrelacionarse con los visitantes venidos de fuera o que vendrán en el futuro.
La participación, las expectativas, el grado de satisfacción mostrado, atestiguan esta impresión positiva que hemos detectado e invitan a considerar la presencia activa de los visitantes, procedan de donde procedan, como un factor esencial en la política estratégica y de gestión del sitio cara el futuro inmediato.

VII. CONCLUSIONES

(Tourism) is a kind of collective striving for a trascendence of the modern totality, a way of attempting to overcome the discontinuity of modernity, of incorporating its fragments into unified experience.

Dean MacCannell. The tourist a new theory of the leisure class (1976)

A la hora de escribir las conclusiones que cierren provisionalmente nuestra investigación hemos de afirmar que consideramos acertado un enfoque investigador como el que hemos llevado a cabo, empeñado en relacionar una evaluación de la efectividad interpretativa del patrimonio con la experiencia del visitante como ámbito integrado donde impactan el sitio, la entidad que lo pone en valor y la interpretación formalmente creada. Es en la experiencia del visitante donde en palabras de Bonami (2005) dialogan los iconos que son y los que van a ser. Se trata según éste de concebir la experiencia de la visita desde esta perspectiva fundamentada sobre un territorio sin cartografiar, a la espera de un visitante atento a descubrir allí aquello que durante tanto tiempo ha ansiado oír, mirar, oler… El arte, dice Bonami, la interpretación añadimos nosotros, puede con su empuje creativo ser un componente renovador del papel desempeñado por los elementos históricos o monumentales de un sitio. Como una red, tejemos a continuación algunos de los hilos que de modo más o menos preciso han visto la luz o al menos iluminado una chispa de provocación a partir de la cual seguir la vía abierta donde se cruzan experiencia turística e interpretación del patrimonio.

- Interpretación del patrimonio y experiencia turística

La investigación estimamos confirma la existencia dual entre dos tipos de formas de producirse la Interpretación del Patrimonio. Una, ligada a la oferta comunicativa nacida desde la entidad y el equipo responsable de la gestión del sitio, caracterizada por su tono informativo e institucional. Otra, ligada a múltiples formas y agentes de emisión de comunicado, tanto desde el propio sitio y sus elementos como vía diferentes agentes y en especial el visitante / audiencia como generador de interpretación. En este caso, una interpretación mucho más emocional, perceptiva, comparativa e imaginativa.

La satisfacción global de los visitantes del PAT ha mostrado resultados que rozan la excelencia. Igualmente muy alta ha sido la motivación declarada para todas las tipologías presentadas por parte de los visitantes, si bien no hemos podido establecer a partir de ahí conexiones bien articuladas entre esta actitud previa y los posteriores impactos en especial cognitivos. Dado que si se ha detectado un impacto afectivo y emocional importante tras la visita, si que éste parece mostrar relación directa con el contexto personal y social de los visitantes tanto debido a conexiones previas en algunos casos como en especial a la experiencia vivida y el proceso de auto-interpretación del sitio.

- ¿Nuevos turistas culturales?

Visto el perfil y motivación de los entrevistados, parece que estamos ante un turista que siendo local coincide con las características que generalmente definen al turista cultural, principalmente asociado a entornos urbanos. Estaríamos descubriendo una "veta" de visitantes culturales en el medio rural posiblemente movida por vínculos emocionales con su patrimonio a la vez que no extraña a modas que conocen a través de los medios de comunicación globalizados, a las que sienten que ahora pueden acceder y con ello ser miembros igualmente distinguidos entre quienes comparten ese privilegio de visitar los sitios que conectan con nuestro pasado. El alto porcentaje de visitantes que durante la fase inicial de apertura proceden de un radio cercano que podemos abrir a 70 kms., es un elemento a considerar dada la masa crítica de población que se halla localizada en esa área. Asegurar un importante número de visitantes procedentes de ese entorno es una estrategia sostenible que puede dar buenos resultados en lo que respecta al flujo futuro de visitantes.

En igual sentido, tal como venimos comentando, una presencia activa de la población local en las estrategias de interpretación del sitio facilita una adecuada instrumentación de las contradicciones entre todos los actores que intervienen en la gestión del patrimonio. Garantizan una interpretación de la memoria del pasado –*"…su madre nos ha dicho si veníamos a ver los algarrobos… (Registro nº 17)-,* capaz de vibrar con la experiencia del presente –*"…de este viaje lo que nos acordaremos más es de este día que hemos venido aquí…"* (Registro nº 16)- y conectarla con el futuro –*"… volveré con un libro porque el sitio es maravilloso…"* (Registro nº 13). Interpretación verdaderamente efectiva en el sentido que Beck y Cable (2002) señalaban, conectada con la vida e intereses de la audiencia. Interpretación que nos acerca a la audiencia

co-creadora que reconocía Uzzell (2002) y a la teoría de la óptima experiencia esbozada por Csikszentmihalyi (1990).
En esta fase inicial de las visitas al PAT, resultados como los que muestra esta investigación respecto al modo de interpretar el sitio, deben tener en cuenta la importancia de que el visitante sienta en todo momento que mantiene cierto control sobre la experiencia. La interpretación creemos que debe ensayar a partir de aquí a ser un instrumento auxiliar para gozar la experiencia permitiendo al visitante controlar los márgenes por los que ésta va a discurrir. Los pasos que desde la estrategia de interpretación del sitio contribuyan a ofrecer la oportunidad de personalizar la experiencia del visitante serán críticos en la medida de la efectividad interpretativa en el futuro.

- **La imaginación como instrumento de la experiencia**

Recordemos tal como señalamos en al apartado correspondiente al Marco Teórico en que se fundamenta este trabajo, la reiterada mención que los visitantes hacen a la imaginación como recurso esencial para construir con éxito una experiencia interpretativa de la visita. Entendemos que esto invita a ofrecer una nueva vía de entrada al discurso interpretativo global de sitios como el Parque Arqueológico de Torreparedones, donde un componente sustancial sea la llamada y estímulo consciente de la imaginación del visitante. Así, el mensaje emitido no se basaría en la neutral y casi negativa afirmación con la que se saluda a la visita "sólo se ha excavado un 5% de la superficie del yacimiento", sino que sería sustituida por una expresión alternativa en el sentido de afirmar que "necesitamos de su imaginación para desvelar qué se oculta bajo el 95% de la superficie del yacimiento". Una forma de conectar la aportación científica fruto de la investigación y de las excavaciones, con la interpretación temática que pueda articular ciertas variables del carácter del sitio, con las aportaciones fruto de la imaginación de los visitantes.

- Algunas sugerencias a la gestión del sitio desde la experiencia de los visitantes

1. Las limitaciones del itinerario señaladas por un porcentaje significativo de visitantes indican la oportunidad de considerar alternativas en la visita desde la mejora del trazado o su pavimento, recorridos parciales, actividades localizadas en el próximo centro de acogida o tematizadas en nuevas zonas de excavación como la necrópolis.
2. La alta valoración que gran parte de los visitantes expresan sobre las visitas guiadas y el reconocimiento positivo del papel de los guías entendemos que sugiere avanzar en nuevas propuestas de acompañamiento guiado –personal o no- para cualquier tipo de visitante que accede al PAT. Además de propuestas convencionales que añadan información en soportes tradicionales –guías, cuadernos didácticos, etc.-, cabe ensayar con otras propuestas de interpretación que pueden basarse en el uso de dispositivos tecnológicos móviles, así como en un concepto más dinámico del papel de los guías del PAT que pueden ofrecer interpretaciones puntuales *in situ,* organizar al menos una visita guiada diaria a una hora fijada de manera estable, etc. Esta orientación no está reñida con el hecho de que hay un porcentaje irregular pero no despreciable en la visita a sitios arqueológicos que prefieren con diferencia la visita autoguiada. Algunas de las propuestas mencionadas pueden ser apreciadas y disfrutadas también por este segmento de visitantes que además en función de sus gustos y práctica de visita, estimarán positivamente otras adecuaciones que puedan hacerse (espacios de sombra y descanso, mejoras en el entorno natural y paisajístico, miradores, etc.).
3. La escasa atención prestada a los paneles supone una reflexión sobre la efectividad interpretativa del recurso. Si con ellos se quiere lograr una mayor efectividad en la transmisión de contenidos a los visitantes, es evidente que merecen una atención por parte de los propios guías, materiales informativos, etc., y otras formas de organizar la visita más dinámicas y provocadoras que inviten al visitante a poner su atención en estos instrumentos.
4. Es igualmente un recurso inutilizado el espacio de acogida, aun teniendo un carácter de provisionalidad. No sólo porque desaprovecha que el visitante pueda visualizar los paneles dispuestos en este espacio sino porque olvida la importancia de dar una bienvenida cálida y confortable, relajada y provocativa a la vez por parte del guía o persona responsable de esta función en representación de la institución gestora, del sitio en definitiva, a un visitante al que debe de ayudar a poner en disposición de disfrutar y sentir al máximo la experiencia que le acoge.
5. Algún visitante, conocedor de intríngulis administrativos, añade una nota a favor de atraer nuevos apoyos a la gestión del sitio (*"…debería intervenir Castro del Río…"*), tal como propone el principio nº 12 de la Interpretación del Patrimonio enunciado por Beck y Cable (2002).
6. Hay un manifiesto interés por el proceso en curso de excavación y puesta en valor del yacimiento arqueológico, conectado con el deseo expreso de volver a repetir la visita y

recomendar ésta por la práctica totalidad de visitantes. Comunicar los avances que este proceso vaya ofreciendo a los visitantes que van pasando por el PAT es una estrategia que debe fomentarse con objeto de mantener a este colectivo informado y tratar de garantizar la repetición de la visita y la divulgación del sitio entre los círculos de allegados.

- Algunas estrategias de investigación futura

La investigación puede desempeñar una herramienta relevante para conocer la experiencia del visitante, la efectividad de la interpretación del patrimonio y la definición de sucesivas y futuras fases de la gestión del sitio y por extensión otros espacios culturales.

1. Gestión del sitio:

En términos de gestión del sitio será positivo en una próxima investigación valorar qué ocurre ante el cobro de un precio por la entrada al PAT a los visitantes. Hemos comentado que actualmente el acceso es gratuito pero es de preveer que en un futuro cercano se establezca un precio. Antes de tomar una medida en este sentido entendemos que debiera evaluarse su impacto y analizar diferentes alternativas para su implantación.

Sobre las medidas de restauración, conservación, y puesta en valor que en el futuro puedan acometerse entendemos que los resultados de la investigación avalan la oportunidad de establecer un proceso de diálogo abierto en base a una metodología de investigación - acción participativa.

2. Experiencia turística y efectividad de la interpretación:

Tal como nos planteamos en el momento inicial de esbozar el marco y espacio donde desarrollar esta investigación, nos parece oportuno extender el ámbito evaluativo de la experiencia del visitante desde este sitio arqueológico a otros espacios culturales en sintonía a las ideas originales de esta investigación –incluyendo por ejemplo un museo temático y una bodega de vino visitable ambos en la zona de proximidad del PAT- al mismo tiempo que integrando en el estudio la visión y análisis que de la interpretación y la experiencia de los visitantes hacen las respectivas entidades y los profesionales responsables en cada caso.

3. Sobre las técnicas:

En relación con el uso de la técnica PMM entendemos que cabe profundizar con nuevos estudios que tengan lugar tras haber vencido algunos condicionantes previos que hemos ya descrito, en relación con el ambiente, la predisposición o estímulo de los participantes. Además sería bueno trabajar con grupos de visitantes con disponibilidad y acentuar una formulación plenamente cualitativa de la técnica o en todo caso complementario a su utilidad como instrumento cuantitativo. Sería probablemente útil ensayar el uso de PMM con grupos (escolares, asociaciones, etc.) que quieran participar en común con objeto de poder comparar y contrastar datos. En todo caso, se constata que la medición del cambio que PMM puede aportar, sea cuantitativo o cualitativo, requiere destreza, habilidades y trabajo en equipo por parte de los investigadores. Será conveniente también optimizar el análisis de los datos obtenidos por medio de esta herramienta utilizando algún software informático específico para el análisis cualitativo de información, tal como NVIVO 9.

En relación con PMM sospechamos que más allá del conteo relativo al vocabulario incorporado por los visitantes en relación al sitio, es en el campo conceptual donde posiblemente pueda hallarse información valiosa a considerar a la hora de definir temas e historias a incorporar a la interpretación del sitio. Nos parece éste un espacio a considerar en una nueva experiencia de uso de la técnica dirigida a recabar información específica acerca de la temática de las historias y su construcción por parte de los visitantes.

EPÍLOGO

De resultas de nuestra investigación deducimos que en el PAT hay una razonable efectividad de un proceso interpretativo del patrimonio que se manifiesta en una experiencia por parte de los visitantes donde hallamos evidentes trazas de satisfacción y otros aspectos de carácter afectivo y actitudinal que consideramos positivos. Creemos que se trata de una interpretación dinámica que se genera por medio de un flujo de la experiencia de la visita, siendo además acumulativa, social y holística. Es una interpretación que entendemos se enfrenta a la interpretación estática que con frecuencia encontramos en espacios naturales y sitios culturales, puntual y aisladamente instalada.

Creemos que se presta muy poca atención a ese tipo de interpretación que autores como Stewart (1998) han caracterizado como secundaria o terciaria, más auto-construida, más social, más generadora de conversación como diría Wagensberg (2002). Pensamos que la interpretación del patrimonio en sitios culturales se parece más a una experiencia que a una práctica comunicativa aislada como en ocasiones se ha considerado por parte de

programadores e investigadores. Observamos que el medio no es un panel, un objeto, ni tan siquiera el guía, el medio es el sitio y la efectividad de la visita estimamos que debe enfocarse desde el punto de vista integrado de los elementos que conforman el flujo de la óptima experiencia de la que habla Csikszentmihalyi (1990) más que enfocando a impactos parciales donde en términos de comportamiento, cognitivos o afectivos difícilmente pueden distinguirse impactos reconocibles.

En la visita al PAT hemos reconocido signos de una experiencia positiva que conecta lo implícito con lo explícito, lo esencial con lo ofertado, el objeto con la creación de los propios visitantes. Descubrimos con los visitantes el contacto habido con lo emocional y lo sorprendente. Venimos de conocer una interpretación del patrimonio que se nos muestra en si misma poco evolucionada, estática en el uso de los recursos y en un enfoque temático lineal. Pocas veces esa interpretación parcial ha sabido integrarse en el sentido del sitio, si bien la interpretación personal muchas veces ha mostrado grandes aportaciones en este sentido. En todo caso nos parece que más que dirigir la atención al diseño y evaluación de elementos interpretativos o experiencias turísticas, tenemos por delante la oportunidad de profundizar en lo que está ocurriendo, poniendo la lente sobre la experiencia interpretativa global. Así lo creemos porque parece que ésta es la percepción con la que el visitante contempla y deja fluir su experiencia en contacto con el sitio.

Más allá que quedar atrapada en la construcción de contenidos, la interpretación debe reconocer y tener presente el poder inspirador del sitio y la capacidad creadora de la experiencia de los visitantes. Se trata da dar un paso adelante en la reivindicación a favor de la participación social de las audiencias en la construcción de las experiencias. Se trata de actuar en esa dirección. Se trata en todo caso de jugar a favor del flujo de la experiencia por parte de una audiencia que obviamente debe estar en disposición de…, en actitud de…, en un sitio que responde y da.

Nicholas Carr (2011) ha reinterpretado recientemente la célebre obra de Mcluhan, *Comprender los medios de comunicación,* y la no menos afamada frase contenida en ese libro: "El medio es el mensaje". Hay una frase que Carr entresaca ahora del texto de Mcluhan – "*el contenido de un medio es sólo el trozo jugoso de carne que lleva el ladrón para distraer al perro guardián de la mente"-* para poner de relieve que es el medio, no el contenido, el que moldea e influye en los actos y pensamientos de las personas. Mirando el contenido, reitera Carr, no vemos los efectos profundos, pues es el medio quien altera los patrones de la percepción continuamente y sin resistencia, al impactar en el sistema nervioso.

Si el sitio es el medio, nuestra primera propuesta para la continuidad de la línea de investigación abierta con este trabajo, es volver la atención al rol del sitio como escenario y elemento creador del sentido del lugar.

Nos queda igualmente pendiente profundizar en el análisis acerca de qué ideas y cómo son expuestas en el relato de la visita por parte de los visitantes, así como éstas pueden concretarse y articularse en conceptos y categorías conceptuales.

Finalmente late un interés reforzado en captar el modo como se genera y construye un modelo de experiencia propia a partir de la interpretación que acontece en el contexto de una visita. ¿Cómo puede contribuirse desde la gestión a facilitar la personalización de la experiencia?

Estas tres piezas esbozadas al cierre, que ahora sólo fluyen como hilos sueltos, pueden ser la base de un nuevo modo experimental de co-creación de experiencias interpretativas en sitios naturales y culturales.

NOTAS AL EPÍLOGO

Creemos oportuno cerrar la redacción de esta versión última del Proyecto Trabajo Final del Master de Gestión Cultural que presentamos, añadiendo unas notas que de un lado introducen algún comentario nuevo al contenido ya redactado en la versión preliminar del mismo, y de otro, hacen de resumen de algunos aspectos que consideramos esenciales al sujeto de la investigación desarrollada así como a un hipotético devenir de la misma.

El recorrido trazado durante el proceso de investigación llevado a cabo en el Parque Arqueológico de Torreparedones nos ha conducido a una serie de conclusiones que a su vez abren nuevas preguntas y líneas de investigación.

1. El punto de partida de nuestra investigación era la evaluación de los recursos interpretativos puestos por los responsables del sitio cultural al servicio de los visitantes que acudían al mismo tras su apertura pública.

2. Con el transcurrir de la investigación hemos apreciado ese objetivo inicial como un enfoque reduccionista de un proceso más complejo que acontece durante la visita y cuya aproximación parcial, sin denostar su importancia e interés a la investigación, no dejaría probablemente de ser un acercamiento limitado y debilitado en el propio planteamiento inicial de la misma. Por el contrario, hemos llegado a observar la visita de quienes acuden al sitio como una inmersión en un flujo de experiencias, un acontecimiento donde entran en juego diversos elementos de consumo experiencial tal como señalasen Beeho & Prentice (1997), esto es, los recursos interpretativos, el pensamiento, emociones y reacciones del visitante y la agenda personal de los mismos.
3. En este sentido, la experiencia del visitante puede ser muy diferente, dependiendo de dónde se halle situado su centro espiritual durante la visita. Por medio de la percepción, el visitante protagoniza durante la visita un proceso a través del cual selecciona, organiza e interpreta los estímulos hacia un coherente y significativo retrato del mundo (Schiffman & Kamuk, 2004, citado por Stylianou-Lambert, 2010). Nuestro centro de atención se aproxima así, más que a la evaluación de un recurso interpretativo, a cómo el visitante capta el sentido del sitio, dentro y fuera del mismo, en relación con su vida cotidiana y su propia identidad. Entendidos de este modo, los visitantes de los sitios culturales, pueden alcanzar un diferente grado de penetración o perspicacia (McIntosh, 1999), dependiendo de los factores del sitio y su interacción con los mismos, los procesos significativos –cognitivos, afectivos, reflexivos- que se desencadenen, derivándose de ello una cadena de beneficios individuales y de grupo. Nuestra posición investigadora se acerca de este modo a un enfoque multisensorial y multidimensional de la experiencia del visitante/turista.
4. Si en los estudios consultados sobre Turismo Cultural acostumbra a evidenciarse la escasa importancia de un turista cultural de primera motivación, hemos de contemplar a éste –de alguna manera cada vez más a cualquier tipo de turista- como alguien que practica una actividad o disfruta de una experiencia no siempre alejada de la vida cotidiana, que se extiende e intensifica a través de la misma (Quan & Wang, 2003). Son varias las dimensiones que interactuarían, diferenciándose e intercambiándose, durante la experiencia de la visita al PAT, pudiendo hallar algunas que supongan un "pico" junto a otras que actúen soportando a la experiencia. Aquí hemos confirmado conforme a los planteamientos de Stylianou-Lambert (2010) que el turista se aproxima mucho al visitante local con el que puede confundirse, o ser incluso el mismo, añadimos nosotros, empleando o pudiendo emplear distintos filtros preceptúales durante la visita. De algún modo nos planteamos hasta dónde resulta útil a nuestro objetivo la diferenciación entre visitante y turista en la práctica experiencial del consumo cultural cuando acordamos que apenas hay turistas culturales de primera motivación. En ese sentido nos preguntamos acerca de la oportunidad de llevar a cabo una reconceptualización de la noción misma de la actividad turística, constreñida en su definición más aceptada por los factores temporales y espaciales, para ajustarla más a las actuales relaciones del visitante con el sitio.
5. Por todo ello y justificando la reorientación dada a nuestra investigación, debemos decir que nos parece más oportuno poner el foco de análisis en la visita, contemplada como una experiencia del visitante donde interactúan varias dimensiones, sin centrar el enfoque en aspectos parciales tales como los elementos interpretativos, la motivación o las tipologías de turistas, sino más bien en un enfoque orgánico y dinámico dirigido a conocer qué tipo y qué calidad de experiencia vive el visitante, con los consiguientes resultados de interés para la gestión del sitio cultural. El giro dado por nuestra investigación se entiende en tanto que el objetivo pasa a ser la evaluación de la experiencia desde la perspectiva del consumidor, pudiendo hablar más acertadamente de la experiencia de interpretación por los visitantes de los sitios culturales que de la evaluación estática de los recursos interpretativos.
6. Finalmente, cuando observamos la visita como un producto de consumo experiencial, hemos de reconocer a los gestores del sitio como ingenieros de experiencias. En este sentido, teniendo en cuenta el carácter utilitarista de nuestra investigación, presentamos siguiendo la propuesta de Beeho & Prentice (1997), por medio del modelo ASEB, un balance que estimamos puede resultar de utilidad a los gestores del Parque Arqueológico de Torreparedones (ANEXO VIII). Se trata por medio de este instrumento de presentar la técnica de análisis DAFO, utilizada con profusión en el diagnóstico de

sistemas sociales y culturales, complementada con una secuencia de niveles de jerarquía de la demanda entre los visitantes, distinguiendo en este caso entre actividades, sitios, experiencias y beneficios obtenidos.

Concluimos así la redacción de este documento que esperamos sepa reflejar la riqueza de entradas que hemos considerado en nuestro sistema de investigación, así como el interés de algunos de los resultados y conclusiones derivados del trabajo que hemos tenido la oportunidad y el placer de llevar a cabo. Todo ello nos anima a prolongar en el futuro esta línea de investigación hacia algunas de las direcciones y retos aquí esbozados.

Zuheros (Córdoba), a 15 de Agosto de 2011.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

* Beck, L. & Cable, T. (2002). Interpretation for the 21 st Century. Illinois, Sagamore Publishing.
* Beeho J. & Prentice, R.C. (1997). Conceptualizing the experiences of heritage tourists. Tourism Management. Vol. 18, Nº 2, pp. 75-87.
* Berg, B (2007). Qualiative research methods for the social sciences. Pearson International Edition.
* Bonami, F. (2005). En *Universal experience: Art, Life and the Tourist's Eye,* catalogue of exhibition organized by the Museum of Contemporary Art, Chicago (MCA).
* Caban, G.; Scott. C.; Falk, J.H.; and Dierking, L.D. (2003). Museums and creativity: a study into the role of museums in design education. Australia, Powerhouse Publishing.
* Carr, Nicholas (2011). Superficiales. Madrid. Editorial Taurus.
* Daugbjerg, Mads (2011). Playing with FIRE: struggling with "experience" and "play" in war tourism. Museum and Society 9 (1), 17-33.
* Denzin N.K: y Lincoln Y.S. (Coord.). (2003) Strategies of Qualitative Inquiry. London, SAGE. Recuperado parcialmente el 01-06-2011 desde: http://books.google.es
* Donaire, J.A. (2009) "Turisme Cultural. Entre l'experiència i el ritual". Girona, Edicions Vitel-la
* Falk, J.H. (2009). The learning tourist: the role of identity-related visit motivations. 6th International Congress on Coastal and marine Tourism. Recuperado el 01-06-2011 desde: www.cmt2009.com/Proceedings/content/CMT2009_A_003.pdf
* Falk, J; Reinhard, E; Vernon, C et al (2007) Why zoos and aquariums matter: assessing the impact f a visit to a zoo or aquarium. Recuperado el 01-06-2011 desde: www.aza.org/uploadedFiles/Education/why_zoos_matter.pdf
* Falk, J.H., Dierking, L.D., & Adams, M. (2006). Living in a learning society: Museums and free-choice learning. In: S.J. Macdonald (ed.) Blackwell Companion to Museums. London: Blackwell Publishing.
* Falk, J.H., Moussouri, T; Coulson, D (1998). The Effect of Visitors' Agendas on Museum Learning. Curator, vol. 41 nº. 2 p106-20.
* Ham, S. (2007) ¿Puede la interpretación marcar una diferencia? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. Boletín de Interpretación nº 17, octubre 2007, págs. 10-16. Recuperado el 01-06-2011 desde: http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/article/viewFile/165/165
* Ham, S. & Weiler, B. (2006). Development of a research-based tool for evaluating interpretation. CRC for Sustainable Tourism. Australia.
* Janesick, V. (2004) "Stretching Exercices for Qualitative Researchs". Second Edition. SAGE Publications
* Kirshenblatt-Gimblett, Barbara (1998). Destination Culture: Tourism, Museums and Heritage. Berkeley, Los Angeles & London: University of California Press.
*Lelliott, A. (2008) Data collection outside and inside the classroom: Personal Meaning Mapping. Recuperado el 01-06-2011 desde: http://wiredspace.wits.ac.za/bitstream/handle/10539/4482/Lelliott%20paper%20sent%20pdf.txt?sequence=1
*Lewis, S. (2004) Learning and Culture. Programa Renaissance South East. Oxfordshire County.
* McIntosh, A.J. (1999). Into the tourist mind: understanding the value of the heritage experience. Journal of Travel and Tourism marketing, 8:1, 41-64.
* Moscardo, Gianna (2010) The shaping of tourist experience: the importance of stories and themes. In: The tourism and Leisure Experience: Consumer and Managerial Perspectives. Aspects of Tourism . Channel View Publications, Buffalo, NY, pp. 43-58.
* Moscardo, G. (2009) Understanding Tourist Experience through Mindfulness Theory. En Handbook of Tourist Behavior, Theory and Practice. Edited by M. Kozak & A. Decrop. Routledge, USA.
* Pérez-Juez, A. (2006) Gestión del Patrimonio Arqueológico. Barcelona, Editorial Ariel.
* Pine, B. Joseph & Gilmore, James H. (1999). The experience economy: Work is Theatre & Every Business a Stage, Boston: Harvard Business Scholl Press.
* Quan, S. & Wang, N. (2004). Towards a structural modelo f the tourist experience: an illustration from food experiences in tourism. Tourism Management 25, pp 297-305.
* Rico, J.C. (2008). Cómo enseñar el objeto cultural. Madrid, Edit. Silex.
* Roberts, L. & Sparks, B. (2006). "Good Living Tourism. Lifestyle aspects of food and wine tourism". Sustainable Tourism CRC. Recuperado el 01-06-2011 desde:

http://www.sustainabletourismonline.com/84/food-and-wine/good-living-tourism-lifestyle-aspects-of-food-and-wine-tourism
* Stewart, E.J; Hayward B.M.; Devlin, P.J.; KIRBY, V.G. (1998). The 'place' of interpretation: a new approach to the evaluation of interpretation. Tourism Management, vol. 19, nº 3, pp. 257-266.
* Stylianou-Lambert, T. (2010). Gazing from home: cultural tourism and art museums. Annals of Tourism Research (2010), doi: 10.1016/j.annals.2010.09.001
* Tilden, F. (1957) Interpreting our Heritage. (Edición en español: La interpretación de nuestro patrimonio. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, 2006)
* Uzzell, D.L. (1998). Interpreting our Heritage: A Theoretical Interpretation. En Uzzell D.L and Ballantyne, R. (eds.). Contemporary Issues in heritage and Environmental Interpretation: Problems and Prospects, London: The Stationery Office. Pp 11-25.
* Volo, S. (2009). Conceptualizing Experience: A Tourist Based Approach. Journal of Hospitality Marketing & Management, 18:2, 11-126.
*Wagensberg, J. (2002). Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta? y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre. Barcelona, Tusquets Editores.
* Weiler, B. & Yu, X. (2006). Understanding experiences of chinese visitors to Victoria, Australia. Recuperado el 01-06-2011 desde:
http://www.crctourism.com.au/wms/upload/resources/bookshop/weiler_chinesevisitors-vic.pdf
* Wearing, S. et al. (2008) Enhancing visitor experience through interpretation: an examination of influencing factors. CRC for Sustainable Tourism. Australia.
* Yeoman, I. (2008). "Tomorrow's Tourist. Scenarios & Trends". Butterworth-Heinemann, Elsevier. Oxford

IX. ANEXOS

ANEXO I CARTA AYUNTAMIENTO DE BAENA 30.03.11
ANEXO II HOJA REGISTRO OBSERVACIÓN DE VISITANTES
ANEXO III CUADERNO DE NOTAS TFM AZR 1 A 4
ANEXO IV PMM HOJA PAT
ANEXO V ENTREVISTA A VISITANTES
ANEXO VI ANOTACIONES LIBRO VISITANTES PAT
ANEXO VII REGISTROS
ANEXO VIII ASEB ANÁLISIS DEL PAT