

# **Uso Público y Recepción en Espacios Naturales Protegidos**

## **LA ATENCIÓN A LOS VISITANTES REALES Y POTENCIALES**

**por: Jorge Morales Miranda  
Francisco Guerra Rosado**

(Documento basado en un trabajo elaborado por los autores para el Seminario Permanente de Educación Ambiental en Espacios Naturales Protegidos, Secretaría General de Medio Ambiente - M.O.P.T., Sevilla, julio de 1992.)

### **Índice de Contenidos**

1. Presentación
2. El Uso Público y la Recepción en ENP
  - 2.1. Importancia del Uso Público para la Gestión de los ENP
  - 2.2. Objetivos de la Recepción
    - 2.2.1. Objetivos para el Visitante o de Servicio
    - 2.2.2. Objetivos para el Recurso o de Gestión
    - 2.2.3. Objetivos de Operación
  - 2.3. Recomendaciones Generales para el Uso Público y la Recepción
  - 2.4. Necesidades del Visitante a ENP
  - 2.5. El Proceso de la Recepción
3. La Atención al Sector de la Enseñanza
  - 3.1. Objetivos de la Unidad de Didáctica
  - 3.2. Consideraciones Metodológicas y Organizativas para la Didáctica
  - 3.3. La Didáctica como Instrumento de Gestión
4. La Atención al Público General
  - 4.1. Objetivos de la Unidad de Interpretación
  - 4.2. Consideraciones Metodológicas para la Interpretación
  - 4.3. La Interpretación Ambiental como Instrumento de Gestión
5. Los Servicios de Información en ENP
  - 5.1. Objetivos de la Unidad de Información
  - 5.2. Consideraciones Metodológicas y Organizativas para la Información
  - 5.3. La Información como Instrumento de Gestión
6. Equipamientos y Medios para el Uso Público
  - 6.1. Equipamientos para la Didáctica
  - 6.2. Equipamientos para la Interpretación
  - 6.3. Medios para la Información en ENP
7. Conclusiones
8. Bibliografía
9. Anexos

# Uso Público y Recepción en Espacios Naturales Protegidos

## LA ATENCIÓN A LOS VISITANTES REALES Y POTENCIALES

por: Jorge F. Morales Miranda y Francisco José Guerra Rosado  
(Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España)

### 1. Presentación

Con este documento queremos contribuir a la apasionante misión de atender a los visitantes en los espacios naturales protegidos (ENP). Entregaremos algunas ideas básicas acerca del concepto de **recepción** en el marco de lo que comúnmente se conoce como "uso público", y unos puntos de referencia claves para abordar la atención a dos colectivos bien definidos: el sector de la enseñanza y el público general.

Cuando hablamos de ENP (en Iberoamérica: ANP) con actividades de uso público, nos referimos básicamente a los "parques". Etimológicamente, la palabra *parque* conlleva un significado humanista más que naturalista. Parque viene de "aparcar" (las personas); implica un lugar donde los seres humanos podemos obtener un beneficio espiritual y un acercamiento a un medio ancestral del que, por diversos motivos, nos hemos distanciado. Por esto, universalmente se reconoce que los parques existen para que las personas disfruten de ellos como un bien patrimonial. Estos mismos planteamientos pueden ser válidos para otros espacios protegidos con uso público, aunque no se les denomine parques.

En este contexto, utilizamos el término "visitante" para definir al destinatario de los programas de uso público. Dado que no es posible establecer un "visitante promedio", es muy importante prestar atención a los diversos tipos de usuario de los ENP, lo que en último término nos obliga a establecer una segmentación de estos usuarios en función de sus características y necesidades.

Con respecto al mensaje a entregar, éste sólo tendrá sentido si, además de brindar una información general y veraz sobre el significado y características del área, consigue que el visitante se sienta partícipe, adquiera un sentimiento de pertenencia y logre un acercamiento afectivo hacia ese lugar en particular y hacia el patrimonio en general.

Los dos principales sectores de destinatarios a los que va referido este trabajo son, por un lado, el proveniente de **la enseñanza** (colegios, institutos, universidades, escuelas taller, centros de adultos, etc.) y, por otro, **el público general** que acude voluntariamente a estos ENP en su tiempo libre, con fines más bien recreativos y de esparcimiento que con una finalidad formativa.

A los primeros, nos referiremos en el apartado "Atención al Sector de la Enseñanza", especificando una serie de recomendaciones conceptuales y metodológicas que orienten los enfoques para la atención a este segmento de visitantes. En cuanto al Público General, brindaremos unas orientaciones de carácter análogo al grupo anterior, enfatizando el enfoque de la *interpretación* y las particulares características de esta disciplina como estrategia de comunicación preferente para estos destinatarios. Finalmente, abordaremos someramente el concepto específico de la función de *información* y su organización y aplicación como servicio primario de atención al usuario.

Es, desde nuestro punto de vista, un deber de la Administración el proporcionar los medios técnicos y profesionales necesarios para que el derecho a disfrutar de los ENP se convierta en algo agradable, enriquecedor y seguro, tanto para el visitante como para el recurso.

## 2. El Uso Público y la Recepción en ENP

Antes de abordar el concepto de recepción, nos parece indicado revisar el significado del uso público. El *uso público* es una denominación genérica a un **conjunto de funciones** que tienen relación con la atención a los visitantes reales y potenciales de un ENP. Estas funciones son, generalmente, las de divulgación, información-orientación, recreación, interpretación, didáctica y extensión (Anexo I).

En la Guía para la Planificación del Uso Público en los Parques Nacionales (ICONA, 1986), se define al uso público como: *"el área de gestión de los parques nacionales que trata de todos los aspectos relacionados con el uso del parque por parte de los visitantes, garantizando en todo momento su seguridad, y entendiendo como visitantes a aquellas personas que vienen al parque a disfrutar y a conocer sus valores, sin esperar ningún beneficio económico"*. Esta definición también es válida para otros ENP visitables.

Si el uso público es un **conjunto de funciones**, la recepción es un **proceso**. Y así se define: *"el proceso de toma de contacto del personal y los medios del espacio protegido con sus visitantes, para atenderles y satisfacer sus necesidades, desde que toman la decisión de ir a visitarlo hasta que lo abandonan y llegan a sus hogares"* (IBI Group, 1981).

El enfoque que se brinda al concepto implica toda la secuencia de uso del parque (u otra ANP) y no sólo un servicio a entregar en la entrada del espacio. Hacemos esta salvedad puesto que habitualmente se utiliza también el término "recepción" tanto para la denominación de algunos centros, como para puntos de entrada a un ENP. No es ésta la acepción a la que nos referiremos, sino al concepto enunciado en el párrafo anterior.

## 2.1. Importancia del Uso Público para la Gestión de los ENP

El uso público es aquella unidad de la gestión encargada de establecer los mecanismos específicos de acción para todos los sectores de usuarios a los que va dirigida, racionalizando la dotación de equipamientos, materiales, medios y personal necesarios para la atención a cada uno de ellos, y regulando los servicios y actividades de concesionarios y otras entidades ajenas a la administración del propio ENP.

Por otro lado, el uso público conlleva un factor de *servicio*, en el amplio sentido, orientado a dar satisfacción a las múltiples necesidades de la demanda, así como para velar por el cumplimiento de la zonificación previamente establecida y la normativa de uso y conservación.

Esta unidad de gestión, además, es la encargada de la divulgación del ENP, racionalizando la oferta y seleccionando las mejores estrategias publicitarias, de tal forma que la intensidad de uso se mantenga dentro de unos límites aceptables para la gestión, conservación y calidad del servicio de atención al público.

Una sección de uso público bien concebida puede contribuir de forma directa o indirecta a obtener los siguientes beneficios:

- Canalización adecuada del flujo de visitantes y mejor utilización del espacio o área.
- Disminución del impacto derivado de las actividades de uso público.
- Rentabilización del esfuerzo de comunicación y, por consiguiente, la obtención de unas actitudes deseables en los visitantes.
- Mejora de la imagen de la institución encargada de la gestión del ENP.
- Obtención de un mayor apoyo y comprensión públicos a toda la gestión de conservación.

## 2.2. Objetivos de la Recepción

### 2.2.1. *Objetivos para el Visitante o de Servicio:*

*Ayudar al visitante real y potencial en la satisfacción de sus expectativas para visitar un ENP.*

- Dar la bienvenida.
- Satisfacer las necesidades de orientación en cuanto a las oportunidades que se ofrecen, con relación a los intereses del visitante.
- Satisfacer las necesidades de información sobre el recurso y los equipamientos.
- Informar sobre potenciales peligros o limitaciones para la seguridad del usuario.
- Incrementar la autonomía y confianza de los visitantes.

### 2.2.2. Objetivos para el Recurso o de Gestión:

*Favorecer una utilización más consciente y eficiente del ENP.*

- Inspirar en el visitante un sentido de respeto y estimularlo a compartir esta actitud con otros.
- Sugerir modalidades de uso del espacio que reduzcan el impacto derivado de ese uso (por ejemplo, no congestionar).
- Explicar las políticas de gestión del ENP y solicitar el apoyo para esas tareas.

2.2.3. Paralelamente, hay, además, una serie de recomendaciones concebidas como *Objetivos de Operación*, que contribuyen a un logro más efectivo de los objetivos anteriores:

*Proporcionar una gama de servicios y equipamientos a un nivel adecuado a las características del ENP, a las modalidades de visita y a los objetivos de gestión.*

- Que los equipamientos (instalaciones) se sitúen cercanos a otros servicios existentes, colaboren con concesionarios, con otros organismos oficiales y otras infraestructuras para satisfacer las necesidades del usuario de forma racional y eficiente, de manera que se evite la innecesaria duplicación de esfuerzo.
- Proporcionar unos servicios y mensajes de óptima calidad.
- Facilitar el acceso a los discapacitados, tanto a las instalaciones como a los programas.

## 2.3. Recomendaciones Generales para el Uso Público y la Recepción

Vamos a puntualizar una serie de aspectos fundamentales a la hora de abordar las funciones del uso público y la recepción; todo el esfuerzo tiene que estar orientado a:

- Ser congruente con las normas y directrices emanadas de un plan de uso público (de recepción, de visitas, etc.) y/o de los planes específicos de cada función (interpretación, educación ambiental, recreación, etc.).
- Establecer una segmentación de los usuarios según (por ejemplo): procedencia, edad, tipo de grupo, nivel educativo, características socioculturales, intereses, etc.
- Dar la dimensión adecuada y racionalizar los servicios en función del recurso y del visitante, de modo que no se afecte negativamente al lugar ni a la experiencia del usuario.
- Establecer tipos de necesidad de recepción: en la etapa anterior al viaje, de bienvenida, de orientación, de información, de interpretación, etc. Valorar en magnitudes relativas cada una de ellas.

- Tener en cuenta que para el sector de la enseñanza la estrategia de comunicación a seguir es la *didáctica*.
- Y que para el público general estas estrategias son la *interpretación*, la *información* y la *recreación*.
- Disponer de un equipo de profesionales entrenados en las distintas funciones del uso público.
- Considerar las implicaciones que tendrá cada segmento de usuarios para la gestión. Por ejemplo: riesgo potencial para un tipo determinado de usuarios y para el recurso; influencia del tipo de visitantes en las medidas de seguridad y control.
- Estudiar los patrones de uso del espacio por parte del visitante.
- Conocer las variaciones de afluencia de cada segmento de usuarios a lo largo del año: estacionalidad, frecuencia e intensidad.
- Diversificar la oferta de servicios y programas para los distintos tipos de necesidades y para diferentes niveles de comprensión.
- Estructurar los mensajes de forma que se adecuen a cada segmento de los destinatarios considerados.
- Diseñar y emplazar unos medios adecuados al destinatario, al mensaje y al momento de la recepción (antes, durante y después). (Ver el apartado 2.5).
- Tener una estrategia de evaluación continua de:
  - . El tipo de usuario, sus necesidades y sus expectativas.
  - . El grado de satisfacción de las expectativas y necesidades del visitante.
  - . El grado de captación del mensaje.
  - . La actuación del personal.
  - . El impacto ambiental.
  - . La repercusión social.
  - . La eficiencia económica.

## **2.4. Necesidades del Visitante a ENP**

Para establecer las necesidades que presenta el usuario de los ENP puede ser útil la clasificación de necesidades humanas que Maslow establece en 1954:

1. Fisiológicas: comida, ejercicio, descanso, evacuación, etc.
2. De seguridad: estabilidad, protección, etc.
3. De pertenencia y amor: sentirse apreciado, miembro de un grupo o sociedad.
4. De autoestima: realización, logro de metas, independencia y libertad, estatus.
5. De actualización: necesidad de desarrollar nuevos sistemas de valores.
6. De conocer y comprender: sistematizar, organizar y analizar, y satisfacer la curiosidad.
7. Estéticas: por la belleza, la armonía, etc.

El complejo proceso de la **recepción** puede contribuir a satisfacer estas necesidades de la siguiente forma (adaptado de IBI Group, 1981):

1. Fisiológicas:  
Orientando al visitante a los servicios básicos ofrecidos por otros (alimentación, carburante, alojamiento, etc.).  
Proporcionando ciertos servicios donde no los haya (refugio, lavabos, etc.).
2. De seguridad:  
Dando la bienvenida, orientando e introduciendo gradualmente al visitante en un entorno nuevo.  
Ayudando al visitante a desarrollar una autoconfianza para explorar nuevas situaciones: servicios de información, consejos, recomendaciones para preparar el viaje, etc.  
Presentando ante el visitante una imagen profesional y que inspire credibilidad y confianza.  
Advirtiéndole de los peligros del lugar o, si es el caso, asegurándole que no existen.
3. De pertenencia y amor:  
Proporcionando programas y actividades de participación grupal.  
Facilitando la posibilidad de interacción social informal en combinación con programas interpretativos o de otra índole.  
Disponiendo de personal de trato agradable y humano.  
Potenciando el disfrute.
4. De autoestima:  
Estimulando la participación en actividades recreativas; para ello es esencial la información clara y atractiva.  
Incrementando la autonomía tras la mejora de actividades y la facilitación de equipos.  
Facilitando el autodescubrimiento.  
Explicando las políticas de gestión, evitando así normas innecesarias.
5. De actualización:  
Explicando la diversidad de posibilidades en un sistema de parques.  
Proporcionando unos servicios interpretativos para una amplia gama de intereses y niveles de participación.  
Por medio de la interpretación de los aspectos éticos de la conservación, la biodiversidad y la cultura local.
6. De conocer y comprender:  
Proporcionando servicios didácticos, interpretativos e informativos para un amplio abanico de intereses y niveles.  
Proporcionando actividades que complementen a las “escolares” o de otros niveles de la enseñanza formal.

### 7. Necesidades estéticas:

Brindando unas instalaciones que guarden una estética acorde con el entorno del ENP.

Ofreciendo oportunidad de disfrutar y desarrollar nuevas apreciaciones estéticas: fotografía, exposiciones artísticas locales, actividades de expresión, etc.

Incluyendo en los programas elementos arquitectónicos y de otra índole contruidos por el ser humano (artesanías, ingeniería milenaria, etc.), además de los paisajísticos y naturalísticos, y aludiendo a sus valores estéticos.

Como se puede apreciar, estas acciones constituyen un conjunto de aspectos que se corresponden con los objetivos para el visitante antes mencionados. Tenerlos en cuenta puede mejorar sustancialmente el proceso de la recepción y hacer más efectivas las funciones del uso público.

## 2.5. El Proceso de la Recepción

Dado que la recepción de visitantes es un proceso, es lógico elaborar una secuencia temporal en la que se establezcan los objetivos a cumplir en cada fase de dicho proceso, definiendo, además, los lugares -genéricos- en los que deberían desarrollarse.

Por cuestiones de operatividad hemos optado por plasmar esta información de manera esquemática en lugar de desarrollarla. Para ello hemos querido expresar cuáles serían los objetivos y dónde deberían ser conseguidos, tanto en las fases previa y posterior (*antes* y *después*), como en la visita al espacio protegido (*durante*).

OBJETIVOS	DÓNDE
<b>ANTES</b>	<p><b>PUNTOS BÁSICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casa del usuario</li> <li>- Servicio telefónico en el ENP</li> <li>- Centros de Información del ENP</li> <li>- Oficinas información turística</li> <li>- Agencias de viaje</li> <li>- Unidades móviles del ENP</li> <li>- Oficinas de gestión de los ENP</li> <li>- Señalización</li> </ul> <p><b>PUNTOS COMPLEMENTARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Centros de enseñanza</li> <li>- Puntos de información</li> <li>- Ayuntamientos</li> <li>- Espacios físicos urbanos</li> <li>- Oficinas de la Administración</li> <li>- Asociaciones y entidades cívicas</li> <li>- Establecimientos comerciales</li> <li>- Centros de recursos (docentes)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Brindar una información motivadora realista y veraz del ENP que estimule un uso adecuado del recurso.</li> <li>* Racionalizar la oferta de forma que la difusión sea proporcional a ésta.</li> <li>* Establecer un mensaje sencillo que aporte una información básica sobre las características del ENP de modo que se prepare adecuadamente la visita.</li> <li>* Entregar información sobre otras fuentes para ampliar las posibilidades de conocimiento del área (p.e. bibliografía).</li> </ul>	

<b>DURANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dar la bienvenida y acogida al visitante, brindarle una orientación espacial y crearle una sensación de seguridad.</li> <li>* Informar acerca del lugar.               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Orientación sobre programas</li> <li>. Orientación sobre servicios</li> </ul> </li> <li>* Sensibilizar al visitante.</li> <li>* Entregar los conocimientos demandados por el visitante.</li> <li>* Facilitar las vías para obtener la colaboración y participación del público.</li> <li>* Establecer contactos personales y recoger la respuesta del público, sus sugerencias y percepciones.</li> <li>* Proteger el recurso.</li> </ul>	<b>EN EL ENP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada del ENP</li> <li>- Unidades móviles</li> <li>- Puntos dispersos</li> <li>- Centros</li> <li>- Itinerarios</li> <li>- Observatorios</li> <li>- Miradores</li> <li>- Tiendas de concesionarios</li> </ul>
<b>DESPUÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Facilitar la profundización sobre los valores del ENP.</li> <li>* Motivar, prestar atención y canalizar las colaboraciones.</li> <li>* Facilitar un contacto posterior o una relación futura.</li> <li>* Conseguir que los usuarios actúen como difusores de la idea y los valores del ENP.</li> <li>* Estimular nuevas vistas.</li> <li>* Renovar los servicios, programas y medios.</li> <li>* Estimular sugerencias y contribuciones personales al ENP en particular y a la Conservación en general.</li> </ul>	<b>EN VARIOS PUNTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros de información del ENP</li> <li>- Salida del ENP</li> <li>- Medios de transporte</li> <li>- Casa del usuario</li> <li>- Servicio telefónico del ENP</li> <li>- Oficinas de gestión del ENP</li> <li>- Medios de comunicación</li> </ul>

### 3. La Atención al Sector de la Enseñanza

Dado que el concepto de Educación Ambiental en ENP es demasiado amplio, asumiremos el término "didáctica" (ICONA, 1986) para referirnos al conjunto de servicios destinados a la atención al sector de la enseñanza, incluyendo en él tanto a los escolares y estudiantes diversos como al colectivo de educadores responsables de éstos.

Queremos puntualizar que el mayor peso de la responsabilidad en el desarrollo de estos programas y actividades de "didáctica" debe recaer directamente en los educadores responsables de cada grupo. Son ellos los encargados de dar sentido a la visita al ENP en el contexto de su programación curricular, siendo responsabilidad del ENP el ofrecer las infraestructuras y equipamientos necesarios para facilitar su labor. Por tanto, la función del ENP en didáctica se limitaría a los siguientes puntos:

- Brindar apoyo logístico: transporte, comida, instalaciones, etc.
- Ofrecer lugares específicos para el trabajo educativo.
- Proporcionar apoyo de personal si así es requerido (monitores, guías, etc.).
- Ofertar materiales didácticos.

- Ofrecer equipamientos (aulas, recorridos didácticos y otros).
- Ofertar programas variados, tanto en nivel como en contenidos y duración.
- aconsejar las metodologías a seguir.
- Estimular la educación ambiental en espacios no protegidos.

Aunque las actividades ofrecidas al sector de la enseñanza deberían ser específicas para éste, ello no impide que también puedan utilizarse equipamientos y medios destinados al público general, siempre que no interfieran en la calidad de los servicios interpretativos al público.

### **3.1. Objetivos de la Unidad de Didáctica**

Independientemente de los objetivos propios, encaminados al conocimiento y comprensión de los valores del ENP, esta unidad tendría estos otros objetivos:

- Satisfacer una demanda real por la utilización de este tipo de espacios.
- Dar a conocer la importancia de la conservación en espacios naturales.
- Promover unas actitudes de respeto y aprecio hacia el entorno natural.
- Dar a conocer la propia gestión del ENP.

### **3.2. Consideraciones Metodológicas y Organizativas para la Didáctica**

Puesto que habitualmente la visita a ENP proveniente del sector de la enseñanza está constituida por grupos relativamente numerosos, es de suma importancia tener en cuenta una serie de aspectos organizativos entre los que destacarían:

- Concertación previa de la visita por parte del centro educativo.
- Contacto previo con el colectivo de educadores para conocer las posibilidades de la oferta (programas, medios, etc.) y normas generales.
- Preparación de la visita en el centro de origen.
- Durante la visita del grupo, atender a las indicaciones y sugerencias del personal del ENP.
- Realizar un seguimiento posterior en el centro de origen que pueda servir como retroalimentación (evaluación y resultados) a los gestores de esta Unidad del Uso Público en el ENP.

En cuanto al enfoque metodológico, los responsables de ENP deben:

- Tender a que éste sea variado, tanto en técnicas como en actividades.
- Darle carácter participativo y activo.
- Incidir para que el tono general cuente con unos componentes lúdicos y recreativos.
- Hacer que se tenga en cuenta el ámbito de la afectividad además del cognoscitivo.

### 3.3. La Didáctica como Instrumento de Gestión

Dado que existe una demanda real y creciente del mundo escolar por acercarse al patrimonio natural -idealizado en la figura de los ENP-, ha de existir un mecanismo que regule la calidad del servicio destinado a este sector. Así, la Unidad de Didáctica además de satisfacer esa demanda debe contribuir de manera más general a la gestión del ENP a través de las siguientes acciones:

- Racionalizar la oferta.
- Realizar la distribución de las visitas espacial y temporalmente con objeto de reducir el impacto procedente de este sector (grandes grupos y de difícil control).
- Incidir sobre el profesorado en la necesidad de un cambio en los enfoques metodológicos.
- Evaluar de forma continua (aprovechando la existencia de grupos permanentes y controlados) aplicando los resultados a los nuevos programas.
- Estimular el uso educativo de otros lugares y espacios no protegidos.
- Brindar unos servicios de calidad que redunden en una mejora de la imagen de la institución.

## 4. La Atención al Público General

La función del uso público que cumple el cometido de revelar la esencia y los valores del lugar a los visitantes enmarcados en el colectivo "público general" es la **interpretación ambiental** (actualmente: interpretación del patrimonio). La interpretación se define como "el arte de revelar *in situ* el significado del patrimonio natural, cultural o histórico, al público general que visita ciertos lugares en su tiempo libre. Es comunicación atractiva entregada en presencia del objeto real, y su objetivo es la conservación merced a un público bien informado".

A diferencia del enfoque "didáctico", la responsabilidad de los programas, actividades y metodologías de la interpretación recae directa y totalmente en los profesionales del uso público de un ENP. Puesto que el público general no va recibir "clases", la interpretación ha de aprovechar el corto período de tiempo que dura su visita para persuadirlo, motivarlo, informarlo y lograr que conozca el significado y las interrelaciones de los distintos elementos que constituyen los valores del ENP. Para ello el enfoque tiene que ser recreativo, ameno, fácil de comprender y, esencialmente, participativo.

### 4.1. Objetivos de la Unidad de Interpretación

Independientemente de que el fin último de la interpretación sea la conservación, esta Unidad debe perseguir estos otros objetivos:

- Lograr que el visitante desarrolle una profunda conciencia, aprecio y entendimiento por el lugar que visita. La interpretación puede hacer que

- la visita sea una experiencia enriquecedora y agradable.
- Contribuir a una gestión adecuada del recurso, en dos aspectos: primero, concienciando al visitante para que adopte un comportamiento acorde con el sitio y, en segundo lugar, utilizando la atracción de los servicios interpretativos para influir en la distribución espacial del público, de tal forma que la presión ocurra en zonas que puedan soportarla (desviando la atención de zonas frágiles, dispersando el flujo de visitas, concentrando al público en zonas de uso intensivo, etc.).
  - Dar a conocer los fines y las políticas de gestión que realiza la entidad responsable de un ENP. De este modo, y sin que se convierta en mera propaganda, la interpretación puede transmitir un mensaje institucional, logrando que el público comprenda la función de un organismo (público o privado) y que colabore con su apoyo para la consecución de sus fines.

#### **4.2. Consideraciones Metodológicas para la Interpretación**

Sólo en parte, los medios que sirven de soporte a los mensajes interpretativos determinan la metodología. Muy por el contrario, la principal característica metodológica de la interpretación es el contacto directo que se establece entre el visitante y el objeto que es interpretado. Para ello, la disciplina se vale de una serie de recursos técnicos o de ciertos "estilos" para transmitir el mensaje, teniendo especial cuidado en que éste sea significativo (comprensible) y que posea cierta relevancia al ego del público (que lo involucre de alguna manera).

Más que el uso de materiales o aparatos, la metodología de la interpretación se vale de unos recursos técnicos para los cuales cuentan la imaginación, la creatividad, los trucos de comunicación y un conocimiento profundo de la esencia de la disciplina.

Las técnicas más empleadas son:

- La analogía
- Componer el mensaje en "temas" y "subtemas" a modo de frases completas
- Alentar la participación del visitante
- Utilizar la estrategia de preguntas
- El uso del humor
- La provocación o alusión directa al público
- El misterio
- Determinados efectos especiales (luz, olores, sonidos, etc.)

Un factor crucial de la metodología es el intérprete -o guía intérprete-. El mejor vehículo para la comunicación de mensajes interpretativos es el ser humano. Es el único "medio" que se adapta al nivel de su audiencia, interactúa con ellos, puede asumir y aplicar los resultados de una retroalimentación, puede contestar a preguntas e inquietudes del visitante, y puede satisfacer directamente sus

necesidades.

El guía intérprete trabaja con grupos en senderos interpretativos (para el público general) o dando pequeñas charlas informales en diversos sitios, donde gran parte del peso de la metodología recae en su personalidad, en su ingenio y en su saber hacer. Los medios materiales no le reemplazan, en todo caso le complementan, aunque, a veces, puedan llegar a competir con él (reduciendo puestos de trabajo).

#### **4.3. La Interpretación como Instrumento de Gestión**

Entre los métodos para proteger el recurso pueden encontrarse acciones directas y restrictivas, por una parte, e indirectas y más bien disuasorias, por otra. La interpretación puede ser concebida como uno de los métodos indirectos más efectivos para controlar el impacto de los visitantes, presentando, además, muchas otras ventajas para toda la gestión.

Enunciado como uno de los objetivos de la interpretación, el concepto de "instrumento de gestión" es aplicado en cuanto esta disciplina tiene la posibilidad de promover un comportamiento acorde con el lugar, concienciando acerca de la importancia de conservarlo, estimulando y persuadiendo. Por otro lado, facilita un buen uso del espacio a través de diseños adecuados y programas bien concebidos, que concentran o dispersan a los visitantes.

Algunos beneficios de la interpretación como instrumento de gestión son los siguientes:

- Puede reducir el "conflicto social" entre grupos de visitantes.
- Ayuda a mantener la sensación de libertad al reducir las restricciones.
- Reduce los costes de mantenimiento.
- Puede hacer comprender políticas impopulares (caza controlada, prohibiciones, etc.).
- Canaliza al público hacia mejores zonas.
- Evita tener que recordar normas y leyes.
- Fortalece la imagen de la institución.
- Disminuye el número de visitantes insatisfechos.
- Favorece a otras unidades de gestión del ENP.

### **5. Los Servicios de Información en ENP**

Los mensajes a entregar por la Unidad de Información van encaminados a facilitar la utilización adecuada por parte del público de los servicios y programas de un espacio, a fin de proteger la infraestructura y el recurso así como velar por la seguridad -a todos los niveles- de los usuarios. Por otro lado, es también misión de esta Unidad informar acerca de una serie de aspectos complementarios, ajenos a la propia administración del ENP, que hagan más grata la visita, tales como accesos,

transporte, alojamiento, servicios sanitarios, etc.

El destinatario de los servicios de información es todo aquel usuario real o potencial que precisa de ciertos datos básicos para realizar su visita con comodidad, seguridad y una utilización óptima de su tiempo y de los recursos que le brinda el espacio.

### **5.1. Objetivos de la Unidad de Información**

Esta función del uso público debe cumplir con cuatro objetivos básicos:

- Dar la bienvenida, dondequiera que se encuentre el visitante; que se sienta acogido.
- Informar y orientar acerca de aspectos básicos, situación espacial y posibilidades para conocer el área.
- Satisfacer las inquietudes del público en cualquier aspecto.
- Establecer unas buenas relaciones públicas (imagen).

### **5.2. Consideraciones Metodológicas y Organizativas para la Información**

La función de *información* es un servicio primario a los visitantes; por ello ha de estar bien organizada y debe ser entregada de manera profesional. Entre las características imprescindibles de este servicio podemos citar: simplicidad, precisión, actualidad, humanidad, accesible a todos y disponibilidad en varios puntos.

Este servicio ha de estar distribuido de forma racional en un ENP, de modo que no se sature al visitante por exceso ni que sea tan escaso como para no encontrarlo. Es importante considerar también que la información ha de estar disponible durante todo el proceso de la recepción: antes del viaje y en la fase posterior y no sólo durante la estancia en el ENP.

Se ha comprobado que el uso de folletos para dar a conocer normas y restricciones aumenta el conocimiento de éstas, pero no disminuye su incumplimiento; en cambio, esas mismas normas transmitidas por personal aumentan su conocimiento por el público y, además, sí se correlaciona positivamente con su cumplimiento (Gallup y Risk, 1981). Esto permite afirmar que, al igual que para la interpretación, el uso de personal es aquí el medio más efectivo.

Por último, un servicio de información óptimo ha de ser capaz de responder a todas las preguntas e inquietudes del usuario, para lo cual es fundamental llevar un registro permanente de las demandas más frecuentes e ir actualizando periódicamente la base de datos e ir ampliando las fuentes documentales y de información.

### 5.3. La Información como Instrumento de Gestión

La información, al igual que ocurre con la interpretación, puede ser concebida como uno de los métodos más efectivos para controlar el impacto de los visitantes. Entre las aportaciones de la información a la gestión de los ENP podemos citar:

- Puede racionalizar la oferta, regulando el número de personas que acceden al ENP y estableciendo vías de entrada preferentes.
- Puede aconsejar a los usuarios acerca de las ofertas disponibles en función de sus características y el tiempo con el que cuentan, lo que en último término incide en un uso óptimo de los programas, actividades e infraestructuras y equipamientos del espacio.
- El conocimiento de las normas y limitaciones del espacio redundará en la protección del recurso, evitando además posibles accidentes y un mayor esfuerzo en el control de los usuarios (búsqueda de gente perdida, heridos, etc.).
- El aporte de sensación de seguridad y la satisfacción de las necesidades del usuario hacen que la experiencia se convierta en gratificante, favoreciendo la aparición de vínculos afectivos entre el visitante y el recurso.
- Por último, una información precisa y de calidad ayuda a mejorar la imagen del organismo gestor del ENP.

## 6. Equipamientos y Medios para el Uso Público

Para que las funciones de uso público se lleven a cabo es necesario contar con los soportes físicos y los elementos humanos necesarios, y distribuirlos espacialmente de acuerdo con el gradiente *antes, durante y después*.

Consideraremos como **equipamiento** a una infraestructura más o menos compleja destinada al uso público, y como **medio** al soporte material concreto de los mensajes a entregar al público, así como los recursos humanos para ello. De este modo, un equipamiento contendrá uno o más medios dependiendo de su grado de complejidad.

En determinados ENP con uso público, un tipo de equipamiento puede ser considerado como básico (ej.: un sendero); en cambio, en otro espacio el mismo tipo de equipamiento puede ser catalogado como complementario e incluso puede ser innecesario. Por este motivo no podemos establecer una clasificación estricta entre equipamientos/medios, básicos y complementarios.

Nos parece oportuno señalar que, independientemente del o los equipamientos/medios de un espacio natural protegido, es necesario contar con un mecanismo de comunicación que facilite al visitante la información imprescindible para que éste

haga el mejor uso posible del recurso. Cada lugar particular decidirá cuáles serán los medios más oportunos para entregar dicha información así como su estilo y formato.

### 6.1. Equipamientos para la Didáctica

Entre los equipamientos para la *didáctica* destacaremos:

- **Aula de Naturaleza:** Son infraestructuras complejas que comprenden edificios destinados al alojamiento de los participantes, con sectores de servicios, comedores, aulas, así como otros edificios menores anexos (salas de audiovisuales, talleres, etc.). En ellos se realizan actividades de uno a varios días de duración, entre las que se incluyen desarrollo de itinerarios y visitas, realización de talleres, cursillos específicos, etc. En general están destinadas a alumnos de primaria, aunque su oferta puede hacerse extensible a otros educandos. Dentro de esta denominación genérica incluimos otros equipamientos de características similares, como las "Aulas del Mar", "*Camps de Aprentatge*", "Escuelas de Naturaleza", etc.  
El objetivo básico de este tipo de centros es facilitar el contacto de los alumnos con el medio natural/rural y favorecer su comprensión.
- **Granja escuela:** Es sin duda el equipamiento más extendido para la acción didáctica, aunque no siempre se hayan incluidos dentro de ENP o en su entorno. Habitualmente disponen de instalaciones para relacionar el mundo rural (agropecuaria) con el escolar. En la mayoría de los casos acompañan esta oferta con talleres de destreza manual: carpintería, cestería, cerámica, gastronomía, etc.
- **Otros:** Aquí incluimos una serie de equipamientos de uso estacional, como es el caso de Campamentos, Campos de Trabajo y Naturaleza, etc. Mantienen actividades relativas al descubrimiento de la naturaleza con carácter extraescolar, y suelen tener una duración superior a los siete días.

### 6.2. Equipamientos y Medios para la Interpretación

Entre los equipamientos para la *interpretación* destacaremos los siguientes:

- **Centros de Visitantes:** Son infraestructuras complejas que comprenden edificios y servicios anexos tales como aparcamientos, senderos, servicios higiénicos, primeros auxilios, información e interpretación. Por cuestiones de operatividad incluimos dentro de este epígrafe genérico a los "Centros de Recepción", "Ecomuseos", y los -erróneamente

denominados- "Centros de Interpretación".

Las funciones principales del Centro de Visitantes son:

- . Dar la bienvenida
- . Informar y orientar
- . Satisfacer las necesidades básicas del usuario
- . Brindar una interpretación sucinta acerca de las generalidades del ENP en cuestión

En cuanto a la interpretación, el Centro de Visitantes puede servir como introducción a los temas del lugar, teniendo siempre en cuenta que se tratará de una interpretación vicaria (exhibiciones, audiovisuales, etc.), exenta del requisito del contacto directo con el recurso. En todo caso, esta interpretación debe invitar y motivar al público a que visite el entorno de forma directa.

- **Senderos:** sirven de soporte a itinerarios y recorridos interpretativos, guiados o autoguiados.
- **Observatorios y miradores** (de fauna, de paisaje, etc.): por sí solos no son realmente interpretativos, a no ser que vayan complementados con algún medio de comunicación y un mensaje interpretativo.

En cuanto a los medios interpretativos, estos pueden clasificarse en atendidos por personal o autónomos (Stewart, 1981):

- Medios atendidos por personal
  - . Recorridos guiados a pie o en vehículo
  - . Charlas
  - . Demostraciones
  - . Medios de animación (con participación o no del público)
  - . Interpretación ambulante
- Medios autónomos
  - . Publicaciones (para usar *in situ*)
  - . Carteles y señales interpretativas
  - . Audiovisuales
  - . Exhibiciones
  - . Exposiciones (de objetos)

### 6.3. Medios para la Información en ENP

Al igual que en el caso anterior, los medios para la *información* pueden ser clasificados en atendidos y autónomos.

- Medios atendidos por personal
  - . Informador en núcleos urbanos próximos a un ENP o dentro de ellos

- . Informador en mesa de información en centros de visitantes
- . Puntos de información atendidos en:
  - Zonas de acampada
  - Campings*
  - Estacionamientos
  - Otros lugares con gran afluencia de usuarios
- . Informador ambulante (a pie o en unidad móvil). Similar al punto de información, pero en este caso el informador es el que busca a los usuarios y no al revés.

- Autónomos

- . Paneles informativos en interiores y exteriores
- . Señalización viaria
- . Impresos en general
- . Audiovisuales
- . Puntos de información con medios informatizados e interactivos
- . Medios de comunicación de masas

## 7. Conclusiones

- El *uso público* puede ser concebido como un conjunto de funciones para atender al visitante y la *recepción* como un proceso durante el cual se van cumpliendo dichas funciones.
- Dada la diversidad de ENP y situaciones particulares posibles de encontrar, es necesario aplicar soluciones específicas. Cada lugar poseerá unas características físicas y administrativas determinadas; unos usuarios propios (en cuanto a segmentos y grados de afluencia); una diferente disponibilidad de medios materiales, técnicos y profesionales; una mayor o menor fragilidad y, en consecuencia, una capacidad de carga concreta, etc. Por este motivo no se puede generalizar ni, mucho menos, dar recetas.
- La atención al sector de la enseñanza es responsabilidad de la *Unidad de Didáctica*, aunque su aplicación y desarrollo debe recaer fundamentalmente en los educadores que vienen con los grupos, siendo la misión del ENP la de proporcionar los medios y la información para llevarla a cabo.
- La *interpretación* va destinada al público general, con la característica imprescindible de ser recreativa, sugerente, breve y clara, y no la mera entrega de conocimientos acerca de las materias que constituyen los valores del ENP, debiéndose llevar a cabo siempre en presencia del recurso. Puesto que su desarrollo en España (e Iberoamérica) es aún incipiente, habría que realizar mayores esfuerzos para la aplicación de esta disciplina en términos mucho más profesionales.
- La didáctica, la interpretación y la información deben ser concebidas como instrumentos de gestión, con beneficios tanto para la conservación como para la imagen de la institución que las proporciona.
- Cada lugar particular debe estudiar la necesidad o no de entregar determinado material a sus visitantes (manual del visitante, mapas, direcciones y teléfonos de interés, etc.).
- Parece también evidente que hace falta mucha investigación, principalmente en lo que respecta al tipo de visitantes, sus necesidades y la efectividad de los servicios del ENP para satisfacerlas, lo cual requiere la participación profesional de equipos multidisciplinarios que aporten programas en este sentido.
- Debido a la corta experiencia en estas disciplinas, al menos en términos profesionales, consideramos muy urgente la elaboración y divulgación de material formativo u orientativo sobre estas cuestiones. Es también imprescindible pensar en el desarrollo de actividades piloto para la formación de personal.
- Como ya hemos señalado, es la Administración la que debe proporcionar los medios técnicos, humanos, económicos y administrativos necesarios para la

gestión racional del uso público en los ENP.

- Finalmente, y no por ello menos importante, hay que ir desarrollando una rutina de planificación y evaluación del uso público y de sus aspectos concretos.

## 8. Bibliografía

Aldridge, Don. 1973. Mejora de la Interpretación de los Parques y la Comunicación con el Público. UICN (ed.), Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales, Yellowstone y Grand Teton, USA. 18 al 27 de septiembre de 1972. Informe nº 27.

Gallup, T.P.; y Risk, P. 1981. The Use of Cartoons in Interpreting Rules to Campers. Association of Interpreter Naturalists Workshop Paper. Estes Park, Park Colorado, 1981.

Guerra, Francisco J.; Morales, Jorge F. 1987. Estudio sobre los Equipamientos Educativos en los ENP Españoles. Informe preparado para las Segundas Jornadas de Educación Ambiental, Valsaín, Segovia, noviembre 1987.

IBI Group (Parks Canada). 1981. Visitor Reception in National Parks. Interpretation and Visitor Services Division. National Parks Branch, Parks Canada.

ICONA, 1986. Guía para la Planificación del Uso Público en los Parques Nacionales. Grupo de trabajo nº 5, ICONA, Servicio de Parques Nacionales.

Maslow, A.H. 1954. Motivation and Personality. Harper & Row, New York.

Morales, Jorge F. 1983. La Interpretación Ambiental y la Gestión del Medio. Comunicaciones y Ponencias de la I Jornadas de Educación Ambiental, Sitges Barcelona, 1983.

Morales, Jorge F., 1989. The Birth of Interpretation in Spain. En: D. Uzzell (ed.) Heritage Interpretation, Vol. I, Chap. 17. Belhaven Press, London.

Morales, Jorge F. (FAO/PNUMA). 1992. Manual para la Interpretación Ambiental en Áreas Silvestres Protegidas. Proyecto FAO/PNUMA FP 6105-85-01. Documento Técnico Nº 8. Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe, Santiago, Chile.

Navarro, Miriam.; y Pérez i Torras, Albert. 1987. Equipamientos para la Educación Ambiental en España. Informe preparado para las II Jornadas de Educación Ambiental, Valsaín, Segovia, noviembre de 1987.

Pennyfather, Keith. 1975. Guide to Countryside Interpretation, Part II: Media and Facilities. HMSO, Countryside Commission of England.

Sharpe, Grant. 1982. Interpreting the Environment. John Wiley & Sons, Ltd., London, New York.

Stewart, Lillian. 1981. The Pro's and Con's of Interpretive Media Choice. Interpretation and Visitor Services Division, National Parks Branch, Parks Canada.

Tilden, Freeman., 1957. Interpreting Our Heritage. The University of North Carolina Press, Chapel Hill.

## 9. Anexos

### Anexo I: Principales Funciones del Uso Público

**Divulgación:** Actividad dirigida a la población en general o a grupos específicos, cuyo objetivo es dar a conocer los valores de un parque u otro ENP y, eventualmente, promover la visita a éstos.

**Información-Orientación:** Conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades del visitante en relación a su seguridad, requerimientos básicos, bienestar, orientación; y a dar a conocer las posibilidades de participación en los diferentes programas y servicios del ENP.

**Recreación:** Actividad libre u organizada que, de manera creativa, permite al visitante ocupar su tiempo de ocio de forma activa, en contacto con el entorno del ENP.

**Interpretación (del Patrimonio o Ambiental):** Estrategia de comunicación *in situ* cuyo objetivo es explicar a los visitantes las características de los recursos naturales y culturales de un área, de una forma atractiva y sugerente, utilizando diferentes medios y técnicas, de una manera informal, libre y voluntaria por parte del público; para lograr un conocimiento, aprecio y respeto por los valores del área. Se incentiva el contacto directo con el patrimonio cultural o natural, se mejora la experiencia personal y se favorece un cambio positivo de actitudes.

**Didáctica:** Actividades educativas dirigidas a grupos específicos para el conocimiento de los valores del ENP; en ellas se logran los objetivos generales de la EA en áreas protegidas, como un elemento complementario al proceso continuo de educación y formación.

**Extensión:** Proceso de comunicación con una intencionalidad definida y concreta: transferencia de información, tecnología, toma de conciencia, motivación u otras; dirigida a poblaciones locales residentes o en el ENP o en su área de influencia inmediata, pero que de alguna manera interactúan con él en el curso de sus actividades habituales.

Estos elementos son las funciones básicas de uso público en lo que respecta a los visitantes reales o potenciales, y se desarrollan en programas dirigidos a diversos tipos de destinatarios. Se expresan siguiendo las metodologías más apropiadas a su función y a los colectivos a los que van dirigidos.

Para ilustrar el punto anterior, entregamos la siguiente matriz:

		Divul.	Infor.	Recr.	Inter.	Didac.	Extens.
En el ENP	Poblaciones locales		X	X	X		
	Visitante general		X	X	X		
	Grupos con fines educat.		X	X		X	
	Grupos con interés espec.		X				
<b>Destinatarios</b>							
Fuera del ENP	Colectivos específicos	X				X	X
	Ciudadanía en general	X					
<b>Aspectos metodológicos</b>	Para el conocimiento				X	X	X
	Para el disfrute y motivación			X	X	X	X
	Para la sensibilización	X			X	X	X
	De esparcimiento y ocio		X	X	X		
	De participación activa		X	X	X	X	
	Que dan seguridad		X		X	X	

## Anexo II:

### A. El Proceso de Recepción y la Variación de las Necesidades del Público, Según la Secuencia de Uso del ENP

#### 1. Estado de Anticipación.

En él influye el tipo y cantidad de información disponible por el público. Mientras más largo es un viaje, mayor necesidad hay de información (alojamiento, comida, reserva de alojamiento, etc.).

#### 2. Viaje de ida al ENP.

Puede ser un medio para alcanzar un fin, o puede ser un fin en sí mismo. Los parques más accesibles tendrán un público muy variado. Los más lejanos e inaccesibles tendrán unos usuarios de características concretas, cuyas necesidades de recepción estarán más definidas.

#### 3. Fase de Estancia en el ENP.

Una de las mayores necesidades a este nivel es la experiencia de primera mano (contacto directo con el recurso). Este es un factor fundamental para que el visitante piense en volver a visitar el ENP otra vez.

La satisfacción del visitante se basa más en sus **motivaciones, expectativas y percepciones** que en las cualidades intrínsecas del lugar. El lugar debe ser revelado de forma que sea comprensible para el visitante. De lo contrario, éste carecería de atractivo y dejaría de tener interés (en el caso de explicaciones complicadas o poco claras).

Además, la satisfacción es debida tanto a la calidad de los servicios para atender al visitante como al propio atractivo del lugar.

La satisfacción del usuario es afectada **negativamente** tanto por el **estrés** como por el **aburrimiento**.

#### 4. Viaje de regreso.

Se sabe muy poco de esta fase. Si el visitante tenía como meta el ENP, esta fase puede ser considerada como la de recuerdo (fase 5).

#### 5. Fase de recuerdo post-visita.

Se analiza la experiencia obtenida en el ENP, y se puede llegar a disfrutar tanto como en la fase 3.

### B. Momentos de la Recepción y Acciones del Uso Público

En este apartado, breve, queremos contrastar de forma simple ambos conceptos. La matriz siguiente nos da la información -grosera- sobre el tipo de funciones que son más adecuadas para satisfacer los diferentes estados del proceso de recepción.

<b>recuerdo</b>	<b>Anticipación</b>	<b>Viaje de ida</b>	<b>Estancia ENP</b>	<b>Viaje regreso</b>	<b>Fase de</b>
Divulgación	X				X
Información	X	X	X	X	
Recreación			X		
Interpretación			X		
Didáctica	X		X		X
Extensión	X				X