
Nuria GALI ESPELT

Miradas turísticas a la ciudad. Análisis del comportamiento de los visitantes en el barrio antiguo de Girona.

Universidad de Girona. Mayo 2004.

Directores: Dr. José Antonio Donaire Benito y Dr. Gabriel Alcalde Gurt

Miradas Turísticas a la ciudad es un estudio sobre el comportamiento del turismo en las ciudades monumentales, a partir de la experiencia vivida por los visitantes del centro histórico de Girona. La investigación se centra en el análisis de la relación entre los visitantes y el espacio turístico, a partir de la observación directa. Durante dos años, el estudio ha registrado las pautas esenciales de comportamiento de los visitantes en el Barrio Viejo en base a una muestra representativa, con el fin de determinar qué factores influyen (y cuáles no) en el comportamiento de los turistas durante su visita, tanto los factores ambientales generales (la meteorología, la congestión, la información...) como los factores singulares de cada visitante.

Las principales hipótesis en las que se sustenta esta Tesis son:

1. Existe una manera turística de aproximarse al patrimonio que tiene sus propias reglas, sus estructuras específicas y en consecuencia ha necesitado de unos instrumentos de gestión particulares.
2. El acercamiento del turista al patrimonio monumental es el resultado de dos fuerzas aparentemente contradictorias. Por un lado, el turista tiende a reproducir pautas de comportamiento socialmente construidas que siguen la forma de un ritual. Por otro lado, más allá de este patrón común, cada visitante vive una experiencia singular. Por lo tanto, la relación con el patrimonio es el resultado de un sutil equilibrio entre experiencia y ritual.
3. El consumo turístico del patrimonio depende de la relación entre cuatro factores. El primero, la imagen del lugar, es la proyección (a menudo idealizada) del espacio de visita, una metáfora de la ciudad. El segundo, el código de interpretación turístico, actúa como una especie de ritual, un guión no escrito de la práctica turística. En tercer lugar, el sustrato material que son los componentes artísticos, históricos o culturales del destino: la geometría del casco antiguo, las visuales, el peso de la historia o el valor estético de las piezas condicionan, como es obvio, la mirada turística. Finalmente, la experiencia está condicionada por la gestión (pública y privada) del turismo: información, flujos, interpretación...

La investigación se ha sustentado en una metodología inédita basada en la observación directa a partir del seguimiento de los visitantes durante sus recorridos. Hemos observado el visitantes y hemos recogido la información básica de su visita: el itinerario, los monumentos visitados, las actitudes manifestadas, los tiempos de estancia... Esta metodología ha sido ya implementada en algunos estudios de público de varios museos. Se han recogido tres tipos de datos: datos relacionados con los arcos (segmento de calle entre dos intersecciones), datos relacionados con los nodos (los elementos de interés) y datos relacionados con el visitante. Las tres fuentes están unidas por un identificador común, que es el código del turista. Esto nos ha permitido vincular los datos de los visitantes con su recorrido y la visita a los monumentos de la ciudad.

El estudio ha permitido detectar que existen una serie de regularidades, de comportamientos estándar, que son seguidos por el conjunto de los visitantes. De esta forma, las intensidades de uso (que discriminan las áreas de concentración y los *vacíos* de la ciudad), la velocidad de recorrido, las actitudes ante los nodos e itinerarios e incluso la imagen fotográfica capturada siguen unas pautas muy precisas, casi canónicas. El hecho de que la imagen a priori de la ciudad es muy tenue hace suponer que el factor esencial que explica el comportamiento de los visitantes es el código turístico, esto es, el conjunto de normas no escritas que guían la relación entre el turista y una ciudad monumental convencional, como Girona. En segundo lugar, hemos constatado que la gestión del espacio tiene también una notable incidencia en la relación entre turistas y espacio visitado. Los efectos del PERI del Barrio Viejo, la *florentinización* del frontis urbano del Onyar, la valorización del barrio judío o la apuesta por un barrio habitado (con turistas, pero también con residentes) son las acciones más relevantes. Los factores que influyen de una manera más evidente en el comportamiento de los visitantes son el grado de información, el nivel de congestión de la visita (que avala las propuestas de control de la capacidad de acogida) y el origen de los visitantes.

A pesar de la homogeneidad en el consumo de la ciudad, es posible detectar una serie de itinerarios particulares, unos modelos específicos que matizan la lectura global. Ello evidencia que pese a las regularidades detectadas en el comportamiento de los visitantes existen también elementos diferenciales. El método de identificación de los modelos ha sido el estudio cualitativo de la morfología de los recorridos. Los modelos de recorridos urbanos identificados han sido el itinerario básico (que se centra de forma exclusiva en el acceso a la Catedral), el itinerario comercial (que elude el contacto con el área patrimonial), el itinerario complejo (en el que el visitante accede a varios nodos además de la Catedral) y el itinerario de las murallas (que se origina por el consumo singular que se asocia al uso de las murallas de la ciudad). El primer itinerario representa un tercio de los visitantes, aunque el más frecuente es el itinerario complejo; un 10% responden al modelo comercial y otro 11% al modelo de las murallas. Sin

embargo, el itinerario de las murallas tiene un alto valor ya que influye en el incremento de los indicadores de la calidad de la visita (longitud, nodos visitados, tiempo...).

Esta diversidad se constata también en la identificación de clúster o grupos de visitantes. A diferencia de los modelos convencionales de agrupación basados en la encuesta, en este caso, los grupos se han basado en los registros de la visita (tiempos, recorridos, nodos...). A partir de un análisis de conglomerados jerárquicos, hemos identificado cuatro modelos de visitantes, que hemos denominado “no turísticos”, “rituales”, “interesados” y eruditos”. Como era de esperar, existe una relación significativa entre los modelos de itinerarios y los tipos de visitantes.

En definitiva, la Tesis Doctoral pone de manifiesto que la relación entre los visitantes y el patrimonio en una ciudad monumental sigue unas leyes específicas, un código de interpretación que, si es descifrado, facilita la gestión del espacio urbano y la mejora de la percepción del visitante.