



# Información Turística ¿Versus? Documentación del Turismo

Lucía Quiroga Rey  
*Centro de Documentación de la Consejería de Turismo y Deporte, Secretaría General Técnica*  
lquiroga@ctd.junta-andalucia.es



Resumen  
*Se hace una reflexión sobre las dificultades que implica la existencia de la conocida "información turística" y de la desconocida "documentación del turismo", para conseguir la consolidación y toma en consideración de los centros de documentación especializados en turismo, dentro de la Administración Pública.*

Palabras clave  
*Documentación del turismo  
Información turística  
Centros de documentación especializados  
Sistemas de información documental.*



**N**o me gustaría volver a debatir aquí sobre el significado preciso o "correcto" del término DOCUMENTACIÓN. Ni siquiera es mi intención citar las diferentes interpretaciones que de dicho término hacen sus potenciales usuarios. Pero es inevitable, como mínimo, aludir a este ya manido debate, puesto que hablamos ahora de un tema tan amplio como

el TURISMO, que ya, como la Cultura, abarca muchas otras disciplinas o, cuando menos, tiene algún punto de conexión con ellas. En este sentido, no sólo es importante definir los propios límites de la Documentación, sino además, establecer las posibles diferencias con el término, si acuñado y entendido por todos en el mismo sentido, INFORMACIÓN TURÍSTICA.

Desde mi punto de vista, la información turística, la que el usuario turista, en origen y destino, maneja y valora es importante por dos motivos fundamentales:

- 1.- Es tangible, es decir, el usuario la ve, la toca, la juzga.
- 2.- Además, su usuario final, el turista, es el que permite, a posteriori y según su comportamiento fundamentalmente económico, hacer esos balances positivos o menos positivos, de afluencia y, como consecuencia, de ingresos y lógico desarrollo de una zona geográfica.

Ahora bien, ¿y esa otra información/documentación del turismo que necesitan fundamentalmente los gestores para poder desarrollar las políticas, (incluidas las que producen la anteriormente citada información turística) que conducirán a

que los resultados sean lo más positivos posibles?. Esto es algo “subterráneo”, no exactamente intangible ya que mucha de esa documentación se encuentra recogida en algún tipo de soporte material. Pero, precisamente por el tipo de usuario al que va dirigido, quien en muchas ocasiones es el primero en no valorar este tipo de documentación en su justa medida, queda marginada, infravalorada y, por supuesto, desconocida por el resto de los usuarios, por el gran público quien se pregunta ¿para qué servirá?, ¿por qué tienen en este centro de documentación estadísticas de tal Ayuntamiento y no un folleto con los bares de tapas?

Creo que ambos tipos de información/documentación no tienen por qué excluirse, sino más bien complementarse. Pero sería necesario y muy importante para todo centro de documentación especializado en materia turística tener claras estas diferencias, no sólo para procurar una mejor organización y funcionamiento de los servicios del centro, sino para servir a cada tipo de usuario la información que precise de la forma más coherente y exhaustiva en su justa medida. De este modo, turista y gestor podrían valorar, cada uno, el tipo de información/documentación del turismo que les ha sido suministrado, y ni el turista opinaría sobre la existencia de determinada documentación en el centro, ni el gestor infravaloraría la información que le puede dar el centro para ayudarle a desarrollar sus políticas y no para planear su viaje de vacaciones.

Podríamos, por tanto, definir lo expuesto hasta ahora como el primer obstáculo con el que uno se tropieza a la hora de poner en marcha un centro de documentación especializado en turismo. Y podríamos, también, afirmar que este obstáculo no se solventa con la toma de una o dos decisiones, sino que es “el pan de cada día” en este tipo de centros de documentación (aunque realmente este problema puede extrapolarse a todos ellos). Por tanto, habría que empeñarse en realizar una labor diaria de “misionero”, en aras de demostrar una y otra vez a los usuarios la utilidad de los servicios documentales del centro. Y, quizás, por ello, el impulsor de un centro de documentación especializado en turismo debería de tener muy presentes una serie de cualidades: mucha paciencia, mucha labor de marketing, mucho esfuerzo y amor al trabajo y mucho altruismo.

Este discurso puede sonar a panfleto propagandístico de una secta cualquiera, y sin embargo no es más que el resultado de mi propia experiencia desde que se me encargó la puesta en marcha de un centro de documentación en la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, centro que al día de hoy puede considerarse, desde algunos puntos de vista, consolidado pero que, por supuesto, no deja de seguir solventando diariamente ese obstáculo al que aludía antes.

Partimos de la definición de centro de documentación como “aquel centro encargado de suministrar información, sea cual sea su procedencia y soporte, a una comunidad definida de usuarios, con el objetivo de servir de apoyo al desarrollo de las tareas propias de su trabajo o investigación, y en cualquier caso, con el fin último de satisfacer cualquier demanda suya de información”. En el caso de nuestro centro, si bien está especializado en otras materias competencia de la Consejería, para el fin que aquí nos interesa, diríamos que es un centro especializado en suministrar esa información útil antes citada enmarcada en el gran campo del turismo.

Por otra parte, sus usuarios se dividen en dos bloques:

- 1.- Usuario interno (personal de la Consejería).
- 2.- Usuario externo (personal de otras Consejerías, estudiantes de turismo, empresas, públicas o privadas, relacionadas con el sector turístico y cualquier otro ciudadano).

Respecto al campo temático abarcado, y aunque “el turismo” parezca bien definido y denominado, habría que recordar que éste, desde el punto de vista documental, no incluye sólo aquella información de promoción, normalmente plasmada en guías y folletos, sino mucha otra referida a planificación, actividades, resultados (generalmente plasmados en estadísticas), etc., que es precisamente la que suele ayudar a los gestores a estudiar o desarrollar sus políticas de acción turística y la que, en muchas ocasiones, pertenece a la denominada “literatura gris” por no encontrarse recogida materialmente a través de los cauces tradicionales de las publicaciones. Además, continuando con los inconvenientes de especializarse en esta gran materia del turismo, no hay que olvidar su relación con gran número

de campos de la actividad humana (medio ambiente, ordenación del territorio, derecho, economía...), algunas veces impensable o desconocida, que implica que la labor de selección en un centro de documentación de este tipo sea especialmente complicada y haya que dedicarle más tiempo, dedicación e intuición que en centros de otro tipo.

En cuanto a los usuarios, y obviando la clasificación tradicional de "internos" y "externos", se podrían clasificar ahora en dos grandes grupos:

- Aquellos que necesitan información / documentación para realizar cualquier tipo de investigación que suponga una acción, sea ésta, bien el desarrollo de unas políticas determinadas, la elaboración de un estudio empresarial o simplemente realización de unas pruebas académicas.

- Aquellos que necesitan lo que antes denominamos como la "típica" información turística.

Es importante, para que el título de este artículo sea coherente, volver a insistir en que estos dos tipos de usuarios, que necesitan dos tipos de información/documentación diferentes, sólo son excluyentes en cuanto a los servicios que un denominado centro de documentación especializado en turismo pueda darles. No así, en cuanto al contenido informativo de los diferentes tipos de materiales que necesitan; es decir, también esa "típica" información turística recoge, a veces, datos importantes (y a veces únicos) para el primer gran grupo de usuarios. Y es aquí donde radica la gran confusión entre "información turística" y "documentación del turismo" para todos los usuarios, lo que genera un grave problema de base en el momento de la puesta en funcionamiento de un centro de documentación especializado en turismo: si el usuario, que es el motor y el alma de un centro de documentación, no conoce las fuentes de información, las confunde o las juzga según su soporte, pueden ocurrir dos cosas:

- 1.- Para el primer grupo de usuarios, el centro no es "serio" porque tiene folletos y guías que se pueden encontrar en una oficina de información turística, lo que produce una cierta desconfianza para solicitar servicios de documentación sobre el tema de investigación que le ocupe.

- 2.- El segundo tipo de usuarios no entenderá que no se le haga una reserva en un hotel si, cuando acude al centro, observa que hay una sección dedicada a guías y folletos turísticos, dispuesta de la misma manera que cuando acudió la última vez a una oficina de información turística.

La anécdota que ocurrió en nuestro centro cuando una pareja de viejecitos entró, se sentó en la primera mesa que tenemos para atención al usuario y préstamo y solicitó información sobre Marbella, para que se le hiciera una reserva en firme "según los precios" – dijeron ellos – para cuatro días o una semana, no pasa de ser una mera anécdota, aunque muy significativa porque indicaba el gran desconocimiento por parte del usuario de lo que es un centro de documentación. En el otro extremo, también el usuario especializado demuestra su desconocimiento hacia los servicios de información que puede ofrecerle un centro de documentación, cuando no se fía o cree que molesta por solicitar material para realizar sus trabajos.

No olvidemos que se está hablando siempre de un centro de documentación planificado y puesto en marcha dentro de la Administración Pública, por lo que es aún más difícil intentar discernir o aunar, según convenga, la información turística y la documentación del turismo. La primera está establecida y consolidada a través de las oficinas de información turística, funcionando en fantásticas redes en algunas comunidades autónomas. La segunda, lejos de querer ser exclusiva respecto a los servicios suministrados por dichas oficinas, no ha encontrado aún su base sólida para poderse desarrollar y establecer como un servicio con valor añadido para los gestores de las políticas turísticas. ¿Se podrá hablar algún día de un único sistema de información documental especializado en turismo que aglutine, con fines complementarios, a las oficinas de información turística y a los centros de documentación del turismo? Este es, desde mi punto de vista, el gran reto actual de los profesionales de la documentación en el gran campo del turismo.