

# APROXIMACIÓN A UNA METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN CENTROS DE INTERPRETACIÓN

Virginia Luque Gallegos

## AUTORA/AUTHOR:

Virginia Luque Gallegos

## ADSCRIPCIÓN PROFESIONAL/PROFESSIONAL AFFILIATION:

Gestora Cultural e Historiadora

## TÍTULO/TITLE:

Aproximación a una metodología de evaluación de calidad en centros de interpretación

*Moving towards a quality assessment methodology in centres of interpretation*

## CORREO-E/E-MAIL:

viluguita@yahoo.es

## RESUMEN/ABSTRACT:

Este artículo propone el acercamiento a una metodología de evaluación de calidad aplicada a Centros de Interpretación. Tras introducirnos en la problemática que caracteriza a este tipo de equipamientos culturales y esbozar los rasgos de cuatro modelos evaluativos, nos aproximaremos al modelo TQM (Total Quality Management). Un paradigma que servirá de referencia para ampliar a diez los criterios de valoración como la accesibilidad, diseño de instalaciones, comunicación, acogida al visitante, impacto socioeconómico e identidad local, financiación o los medios interpretativos. Para ello, ofrecemos una serie de fichas evaluativas con cada uno de los criterios a ponderar, cuyos resultados pueden ser trasladados e interpretados gráficamente.

Herramientas que pueden asegurarnos con mayor precisión qué deficiencias, posibilidades, riesgos y fortalezas presentan estos equipamientos culturales como aspiración a determinar mecanismos de mejora que nos permitan reflexionar sobre su sostenibilidad y continuidad.

*This article proposes an approach to a quality assessment methodology applied to interpretation centers. After familiarizing ourselves to the problems that characterize this type of cultural facilities and outlining the features of four evaluative models, we align most closely with TQM, Total Quality Management.*

*A paradigm that will serve as a reference to expand to a list of ten criteria for evaluation, such as accessibility, installation design, communication, hosting visitors, socioeconomic impact and local identity, financing or interpretive media. For this we offer a number of assessments of each criterion for deliberation, whose results will be translated and interpreted graphically. Tools that can ensure more precisely what weaknesses, opportunities, risks and strengths cultural facilities encounter as we aspire to to determine mechanisms for improvement that allow us to reflect on their sustainability and continuity.*

DOI: <http://dx.doi.org/10.25267/Periferica.2014.i15.27>

**PALABRAS CLAVE / KEYWORDS:**

Centros de Interpretación; análisis de equipamientos culturales; metodología de evaluación de calidad; criterios de valoración; ponderación.

*Interpretation centers, cultural quality assessment, evaluation method, weightingendpoints.*

## 1. Los equipamientos culturales. Centros de interpretación

Los equipamientos culturales son un conjunto de edificios que disponen de los medios técnicos y de los instrumentos imprescindibles para ofrecer al usuario actividades culturales. Constan de una infraestructura para desarrollar las diferentes expresiones y prácticas culturales, pero también tienen una función no menos importante de interacción social. No existe unanimidad a la hora de escoger una denominación para los mismos, de manera que, en ocasiones, también suelen conocerse como infraestructuras o incluso espacios culturales.

Tampoco abunda precisamente bibliografía sobre una estandarización de equipamientos ya que este fenómeno responde evidentemente a modelos legislativos y de gestión de políticas públicas de cada territorio, lo que dificulta una reflexión global y de fondo.

La toma de decisiones en las políticas culturales requiere pues de un análisis-diagnóstico de la realidad, así como de una amplia capacidad prospectiva de previsión.

Aunque proliferan estudios en distintos ámbitos geográficos, se han efectuado de manera sectorial informes sobre actividades artísticas (música, danza, teatro) y algunos equipamientos (bibliotecas, teatros, museos, salas de exposiciones).

Será, pues, la propia legislación específica en materia de archivos, museos, patrimonio y otros ámbitos la que aporte una definición concreta, inspirada en las normativas de instituciones nacionales e internacionales.

El papel de los observatorios culturales ha sido crucial en la obtención de información del territorio a través de indicadores, estadísticas y encuestas, si bien, desde hace unos veinte años en España comenzaron a sistematizarse y localizarse los datos en cartografías culturales.

Así el Mapa Cultural de Galicia (1991) (1) analizaba por vez primera la cultura desde un punto de vista estructural. Cuatro años después el Ministerio de Cultura plasmó en el MIOR (Mapa de Infraestructuras, Operadores y Recursos Culturales) la realidad nacional como herramienta posterior de planificación (2).

A una escala municipal, Sabadell fue la primera localidad de la península en disponer de un mapa cultural, diseñado con el fin de reflexionar sobre el conocimiento, la pertinencia y el futuro de las políticas territoriales. A Sabadell le seguirían Sevilla, Santa Fe de Bogotá en Colombia y Chile, que también comenzaban a abordar estas tipologías de análisis. Durante la primera década de este siglo, Almería, Vizcaya, Cádiz y Tetuán (3) intentaron cartografiar sus recursos culturales, igual que la región canadiense del Quebec (4). México, a través de su programa nacional de cultura, utilizaría esta herramienta, facilitando información sistematizada y confiable de su oferta e infraestructuras (5).

En el año 2003, ya en nuestro país, la Fundación Kaleidos editó otro mapa denominado *Equipamientos municipales de proximidad. Estudio de situación* (6) coincidiendo con la edición de la *Guía de estándares de los equipamientos culturales en España* (7) de la Federación Estatal de Municipios y Provincias.

No será hasta el año 2009 cuando la Fundación Autor edite el *Atlas de infraestructuras culturales de España* (8), aportando datos y estadísticas sobre los espacios y las instalaciones vinculadas al entorno cultural. Dicha publicación define infraestructura cultural como una estructura física o virtual a la que se le confiere una serie de dotaciones básicas (agua, luz, software) para usos que se concreten.

Tomando como referencia las obras citadas y, más especialmente, la *Guía de estándares de los equipamientos culturales en España*, los Centros de Interpretación se consideran «Equipamientos destinados a promocionar y difundir un territorio concreto a partir de un discurso interpretativo específico que lo singulariza. Una lectura basada en los elementos autóctonos que conforman el patrimonio cultural y lo natural de la zona» (9).

En este sentido, los centros de interpretación suelen confundirse con los centros de recepción de visitantes o con los museos que el ICOM define como instituciones especializadas de carácter permanente, abiertas al público, que, con criterios científicos, reúnen, adquieren, conservan y estudian bienes, culturales o naturales, con fines de protección, investigación. Por tanto, para Izquierdo, Tresserras y Matamala los centros de interpretación (10) son equipamientos que mayormente suelen carecer de fondos originales o bienes culturales y naturales muebles y no tienen como finalidad su conservación ni investigación sino la presentación al visitante de los recursos y la singularidad del patrimonio de un lugar.

Hernández considera que buscan explicar la definición de un lugar a las personas que lo visitan entendiéndose la interpretación como proceso de comunicación entre el patrimonio y el público con un mensaje muy claro: transmitir el significado y el valor del patrimonio natural y cultural (11).

Sus objetivos se orientan al descubrimiento, la interacción y la exploración de un parque natural, una ciudad histórica, una actividad tradicional, un yacimiento arqueológico o un hecho histórico a partir de la construcción de un discurso museográfico.

Algunos centros de interpretación pueden también relacionarse con los ecomuseos que según el ICOM son instituciones que gestionan, estudian y valoran –con finalidades científicas, educativas y, en general, culturales– el patrimonio general de una comunidad específica, incluido el ambiente natural y cultural del medio. Sin embargo, conviene especificar que estos equipamientos suponen un vehículo para el desarrollo desde la implicación ciudadana.

Henri Riviere (12) y Hugues de Varine acuñaron el término de ecomuseo en el año 1971 entendiéndolo como centro museístico orientado sobre la identidad de un territorio desde la participación de sus habitantes y creado con el fin del crecimiento del bienestar y del desarrollo local.

Para Mauricio Maggi, padre de los ecomuseos en Europa, estos equipamientos deben basarse en un pacto con el que una comunidad se hace cargo de un territorio. Un acuerdo transparente de responsabilidad que no comporta necesariamente vínculos de ley pero sin compromisos a largo plazo y una visión de futuro del territorio. En ese sentido, son las instituciones locales las que deben sostenerse en la participación de los ciudadanos.

Como sabemos el término de interpretación del patrimonio se introdujo en España en el último tercio del siglo XX; procediendo de los Estados Unidos a raíz de estudios que cobraron cierta relevancia. Tiene sus orígenes en el mundo anglosajón bajo el contexto de los Parques Nacionales de EE.UU. Enos A. Mills (1870-1922), guía de las Rocky Mountains, definió por primera vez la profesión de guía intérprete en su libro *The adventure of nature* (1920).

La complejidad del patrimonio en el territorio implica la posibilidad de ser mostrado y difundido, en su propio contexto ya sea un paisaje urbano, rural o natural o reforzando su intangibilidad en otros lugares determinados. Surge así la interpretación del patrimonio entendida como el arte de revelar *in situ* el significado del legado natural, cultural o histórico, al público que visita dichos lugares en su tiempo de ocio (13).

Va ligada a la difusión, *marketing*, didáctica y al turismo cultural en cuanto considera que el público visitante de museos, conjuntos históricos, zonas arqueológicas y otros espacios culturales reclama el conocimiento y comprensión del lugar, de modo ameno, atractivo y riguroso, obteniendo una experiencia inolvidable y de calidad.

El término llegó a España en el último tercio del siglo XX tomando como referencia la experiencia de gestión de los Parques Naturales Estados Unidos y la obra de Freeman Tilden, *Interpreting Our Heritage* (14), un referente deontológico tanto de la disciplina como de la profesión.

Ya la Carta Internacional del Turismo Cultural emitida por el ICOMOS (UNESCO) y la OMT instaba en 1999 a comunicar el significado del patrimonio tanto a visitantes y residentes optimizando el disfrute y la máxima calidad de los contenidos para facilitar su comprensión: «Los programas de interpretación deberían presentar (...) significados de manera relevante y accesible para la comunidad anfitriona y para el visitante, usando métodos apropiados, atractivos y actuales en materia de educación, medios informativos, tecnología y desarrollo personal, proporcionando información histórica, cultural, además de información sobre el entorno físico».

Según el Borrador de la Carta Ename para la Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural (2007) la interpretación se refiere a todas las actividades potenciales realizadas para incrementar la concienciación pública y propiciar un mayor conocimiento del sitio de patrimonio cultural. En este sentido se incluyen las publicaciones impresas y electrónicas, las conferencias, las instalaciones sobre el sitio, los programas educativos, las actividades comunitarias, así como la investigación, los programas de formación y los sistemas y métodos de evaluación permanente del proceso de interpretación en sí mismo.

Se ha venido diciendo que la noción del término «centro de interpretación» puede considerarse relativamente reciente, estando muy condicionada por la incidencia en el territorio de diferentes administraciones públicas que iban impulsando en las últimas dos décadas, nuevos espacios culturales orientados a usos inconcretos.

La ausencia de arquetipos motivó la adopción de paradigmas referenciales de otros países del entorno y en ocasiones sin estudiar las particularidades, características y necesidades de comarcas o municipios.

Así pues en nuestro país y a diferencia del contexto europeo, la indefinición pesa a la hora de identificarlos, lo que en muchas ocasiones, la creación de otros nuevos ha supuesto que carecieran de una planificación y una viabilidad lógica en cuanto a modelos y parámetros (15).

A ello se le une que coincidiendo con la bonanza de la primera década del siglo XXI, gran parte las administraciones, bien por mimetismo más que por pertinencia se lanzaban a edificar centros interpretativos y de visitantes sin tener claras las premisas de un plan básico de actuación de cara a su viabilidad futura y sostenibilidad y a veces como respuesta ante la necesidad de posicionarse frente a otros territorios.

Desde mediados del siglo XX, las entradas de parques naturales o conjuntos monumentales de los Estados Unidos estaban ocupadas por centros de visitantes (*Visitor's Center*), equipamientos que terminaron transfiriéndose a España en la década de los noventa.

Como refiere C. Martín (16), no es que no existieran estos centros en España antes de los noventa, sino que lo que no se tenía claro era el concepto. De manera que aquellos equipamientos locales que no alcanzaron la condición de museos (salas de exposiciones o aulas) y que dinamizaban parques naturales o bienes patrimoniales empezaron a denominarse de este modo. Al mismo tiempo, las oficinas de turismo donde sólo se prestaba atención e información al usuario, también acabaron acuñando dicha denominación.

Aún así, el término «centro de interpretación» suele ser predominante en los equipamientos de nueva creación coincidiendo con el uso de la acepción de centros de visitantes. También la confusión sigue dándose en algunas entidades locales o empresas privadas que los gestionan al llamarlos museos o incluso centros culturales.

De manera que ante el galimatías de definiciones, el vacío de normativas y la propia atomización territorial no hay que extrañar la inexistencia o escasez de relaciones, registros y redes de centros de interpretación, presentes en otros equipamientos como museos, teatros o bibliotecas.

Sin embargo, algunos centros de visitantes de espacios naturales han llevado consigo medidas de planificación en las que priori tuvieron en cuenta una serie de criterios oportunos en su elección (17).

Se venía diciendo que, coincidiendo con la bonanza de la primera década del siglo XXI, gran parte de administraciones públicas, más por competitividad, mimetismo, promoción turística que por pertinencia dotaban a sus municipios, ciudades, parques naturales y regiones, de centros de interpretación sin tener claras las premisas de un plan interpretativo ni su viabilidad a corto y medio plazo.

Instituciones internacionales como el ICOMOS empezaron a tomar en consideración la interpretación y presentación del patrimonio. Pero aunque la Carta de Enane se aprobó tardíamente, dicho documento recogía ya siete principios primarios recomendables para la puesta en marcha de estos equipamientos:

1. Acceso y comprensión. Los programas de interpretación y presentación deben facilitar el acceso físico e intelectual del público al patrimonio cultural siendo efectivos a través de la diversidad de los visitantes, su experiencia personal, incrementando el respeto la importancia de su conservación.
2. Fuentes de información. La interpretación de los lugares patrimoniales ha de ser rigurosa y bien documentada, teniendo en cuenta las metodologías científicas aceptadas, y usando fuentes tradicionales de las culturas vivas.
3. Contexto y entorno. La interpretación y presentación del patrimonio cultural han de realizarse en relación con su entorno y contexto social, cultural e histórico más amplio teniendo en cuenta la exploración del territorio en sus múltiples facetas y valores (paisaje, ambiente natural, localización geográfica, relevancia transcultural, etc.).
4. Autenticidad. La interpretación de los lugares que forman parte del patrimonio cultural debe respetar su autenticidad, en consonancia con el Documento de Nara (1994).
5. Sostenibilidad. El plan de interpretación para un sitio patrimonial tiene que ser sensible a su entorno natural y cultural promoviendo la sostenibilidad social, financiera y medioambiental.
6. Inclusión y participación. La interpretación de los lugares pertenecientes al patrimonio cultural ha de involucrar activamente a todos los grupos y comunidades implicados.
7. Investigación, formación y evaluación. La interpretación de los sitios patrimoniales es una acción progresiva y evolutiva de comprensión y que requiere de actividades continuas de investigación, formación y evaluación.

## 2. Criterios de evaluación de calidad en centros de interpretación

Bien es cierto que cada equipamiento, igual que cada territorio, posee peculiaridades quizás no extrapolables a otros paradigmas y dado de que no existen fórmulas milagrosas comenzaremos a preguntarnos para qué evaluamos.

Las evaluaciones son reclamadas por administraciones, entidades privadas y organizaciones para comprobar si los objetivos y pretensiones de un proyecto se han cumplido o incluso si se ha estado trabajando en la línea adecuada.

Sin caer en la consideración de que los equipamientos no pueden evaluarse de manera precisa ni tampoco en que absolutamente todo es medible con precisión matemática, utilizaremos los criterios de evaluación como herramientas necesarias de las que se desgajarán indicadores que podrán valorarse cuantitativa y cualitativamente.

Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) la calidad es la capacidad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso de trabajo para cumplir los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas.

Aplicada al mundo empresarial y organizativo, pretende ser una aspiración necesaria en la gestión de equipamientos culturales, máxime cuando el volumen del público va incrementándose y se requieren mecanismos que examinen su funcionamiento y generen mejoras.

Existen cuatro principales modelos de evaluación de calidad que pueden trasladarse a la gestión de equipamientos culturales teniendo en cuenta las necesidades del usuario, la comunidad local, los responsables de la gestión y otros agentes que operen en el territorio:

1. Modelo orientado a los usuarios. De carácter informativo, sólo tiene en cuenta la percepción del cliente obviando las necesidades del equipamiento y la del equipo técnico.
2. Modelo de certificación normativa. ISO 9001. Se basa en el cumplimiento de una norma de referencia que garantiza a las partes interesadas que el ítem evaluado se ajuste a la misma, contando con una auditoría externa. Considera el resultado final sin prestar tanta atención al usuario y a la calidad de los objetivos.
3. Modelo de excelencia. (TQM, Total Quality Management). De carácter integral permite evaluar previamente la satisfacción del usuario, considerando la sostenibilidad de los recursos, la mejora de la efectividad y eficiencia del servicio. En algunos museos, los principios de TQM han venido aplicándose una serie de estándares que podrían trasladarse a otros equipamientos y cuya elección debe estudiarse cuidadosamente así como el modo de su aplicación.

4. Modelo Herity. González Méndez refiere que este modelo va más allá que los anteriores al poder abarcar gran parte de bienes y equipamientos culturales de cualquier condición y tipología, abiertos al público.

HERITY, acrónimo de Patrimonio (Heritage) y Calidad (Quality) da nombre a un programa experimental cuyo objetivo principal consiste en la definición de condiciones, satisfactorias a nivel internacional, para una gestión de calidad de los recursos culturales de todo tipo: museos, bibliotecas, conjuntos históricos, yacimientos arqueológicos, museos, archivos, bibliotecas (18).

Sin embargo para los Centros de Interpretación consideramos oportuno emplear el modelo TQM o de excelencia planteado por Izquierdo, Tresserras y Matamala (19). Nos servirá de referencia en la selección de algunos criterios que hemos ampliado a diez y que luego pueden ser trasladados a fichas de indicadores ponderables y cualificables del centros de interpretación a evaluar.

### 2.1. Ubicación y entorno

La situación del centro en un enclave conectado con el bien a interpretar resulta determinante a la hora de contextualizar el patrimonio en el territorio. Si se hallara en un ámbito inhóspito, la visita requiere la existencia de áreas de servicio o abastecimiento básicas e incluso de alojamiento por si el visitante decide pernoctar en el espacio rural o natural. La relación con su entorno inmediato, con otros equipamientos culturales y recursos patrimoniales, son aspectos valorables que refuerzan la permanencia en el municipio que lo acoge.

### 2.2. Accesibilidad y localización

Vienen determinadas por el estado de las vías de comunicación e infraestructuras que nos permitirán el acceso al centro debiendo estar preparadas para el tráfico de vehículos privados aunque puedan añadirse caminos para senderistas y vehículos motorizados. Otros elementos a considerar son los medios de transporte públicos y su regularidad, el estado de las vías de comunicación hasta llegar al equipamiento, su conexión con el núcleo de población así como la existencia de una buena señalización direccional que permita una fácil localización, visibilidad además de la posibilidad de aparcamiento.

### 2.3. Diseño de las instalaciones y equipamiento

Un proyecto arquitectónico en perfecta armonía con el plan interpretativo en cuanto a los usos y dotaciones constituye el pilar básico del funcionamiento de un equipamiento. Sin em-

bargo hay intervenciones condicionadas por la rehabilitación y adaptación de edificios históricos y otras que no han previsto necesidades básicas incluso hasta obvias para el personal y el visitante como por ejemplo, la existencia de un mostrador-recepción, ventilación o incluso aseos. Aspectos como la seguridad, accesibilidad, barreras arquitectónicas, climatización, iluminación, áreas de descanso y mantenimiento deben ser también evaluados.

Los centros suelen tener carácter monofuncional o polifuncional siendo determinante analizar si en el segundo caso los usos se complementan o son incompatibles. Algunos equipamientos conviven con actividades relacionadas con la administración, oficinas de turismo, cafeterías, tiendas, ludoteca, etc.

La presencia de elementos de participación ya sean miradores, observatorios, puentes, senderos, caminos, pasarelas e hitos, también contribuyen al disfrute del espacio y refuerzan el atractivo de la oferta de algunos centros interpretativos.

Por último, los criterios de sostenibilidad medioambiental (sistema de ahorro energético, reciclaje, energía solar) se consideran también, indicadores de calidad que vienen aplicándose tanto en aquellos equipamientos de construcción más reciente como en los ubicados en los parques naturales.

#### 2.4. Comunicación y marketing

Un centro no conocido, sin identidad corporativa, ni difundido no suele ser demasiado frecuentado. Una óptima proyección y posición en internet, redes sociales medios de comunicación y la existencia de materiales propios como folletos, guías, y otras publicaciones gratuitas resultan indispensables si lo visitamos.

La presentación y actualización de sus contenidos en sus distintos soportes, la presencia de información de otros centros y la comercialización de productos que guardan relación con la temática del lugar no sólo contribuye a mejorar la imagen del mismo sino que genera redes de cooperación entre otros equipamientos culturales en beneficio del desarrollo local del territorio.

Una de las necesidades que suele tener el usuario de los centros es poseer información sobre el mismo a través de folletos que estén a la vista y que orienten su itinerario. A veces se depositan en *displays* con otros materiales de empresas o servicios turísticos del municipio. Los equipamientos mejor dotados y capacitados disponen de materiales didácticos que pueden venderse o descargarse desde su web y aplicaciones móviles.

## 2. 5. Acogida e información al visitante

El usuario necesita ser bien atendido en su propia lengua, tener conocimiento de horarios y precios del centro al que acude, y hallar información que debe quedar lo suficientemente visible. Resulta por tanto primordial, hacer un estudio de público que visita el municipio, la ciudad y la comarca sin desdeñar a la población local: cliente potencial que puede contribuir al funcionamiento indirecto del mismo. Tampoco conviene olvidar, la adopción de mecanismos que canalicen quejas, peticiones y sugerencias en la regulación, funcionamiento y mejora del servicio.

## 2.6. Financiación y gestión

Este criterio nos ayuda a conocer qué tipo de ingresos pueden adquirir los centros vislumbrando fórmulas de sostenibilidad no tan dependientes de la subvención pública como la venta de productos, entradas, y servicios.

Algunos centros de titularidad autonómica y municipal se han visto abocados a ceder su explotación a empresas privadas de la población relacionadas con el turismo y el turismo activo lo que repercute positivamente en el desarrollo local. Otros siguen cerrados a cal y canto y algunos ni siquiera fueron inaugurados.

La venta de productos en los centros que tienen tiendas y los servicios complementarios ya sean rutas en barco, tren, bicicleta, talleres, itinerarios temáticos, etc., suponen también una entrada de ingresos directa o indirecta. Por el momento desconocemos si existe la fórmula de patrocinio o mecenazgo en la totalidad de los equipamientos, si bien en algunos privados empiezan a estudiarse otras posibilidades de ingresos como el alquiler de espacios para eventos y reuniones.

## 2.7. Impacto socioeconómico e identidad local

Uno de los factores fundamentales que deben tenerse en cuenta en la creación de centros de interpretación es la implicación local, la viabilidad de su permanencia y el seguimiento del impacto que puede generar en el entorno.

No es sino ésta la que debe convertirse en elemento determinante gracias a la coordinación del centro y la creación de puentes de diálogo que permitan la apropiación y la identificación colectiva. Fórmulas sinérgicas de coparticipación entre agentes sociales y económicos terminarán potenciando la cohesión social, la dinamización cultural y económica del municipio.

## 2.8. Personal

Resulta indispensable conocer qué funciones y servicios desempeña el personal del centro, detectando si su número y cualificación son suficientes. La Carta de Ename ya advertía que los profesionales técnicos de dichos equipamientos deben estar formados o reciclados en áreas como la interpretación y presentación de patrimonio, creación de contenidos, gestión, tecnología, guías y educación. El éxito del mismo también está condicionado por las personas que trabajan en él y su grado de implicación, atendiendo a las siguientes características:

- Conocimiento de los idiomas de los usuarios.
- Conocimiento de los recursos del entorno así como del propio centro de modo que el personal sea capaz de satisfacer cualquier tipo de duda que pudiera demandar el visitante.
- Atención personalizada, y activa a los distintos tipos de clientes y sobre todo de grupos o excursiones. No olvidemos que cada visitante insatisfecho genera veinte visitantes potenciales insatisfechos.
- Optimización del personal con programas de reciclaje como gestión rentable y óptima del centro.

## 2.9. Medios interpretativos personales

Son aquellos servicios atendidos por personal: visitas guiadas, circuitos temáticos, demostraciones, recreaciones y entendidas como experiencias de comunicación al producirse una interacción entre el público y una persona (guía o intérprete). No todos los centros disponen de esta posibilidad pero conviene tener en cuenta cuáles los ofrecen. También resultan atractivos los servicios que utilizan medios de transporte como tren, bicicleta.

Pero indudablemente satisfactorios son aquellos que permiten adquirir una habilidad, conocer directamente un proceso o tener una experiencia directa en el medio.

## 2.10. Medios interpretativos impersonales

Suelen ser los recursos que mayoritariamente utilizan los centros de interpretación (paneles y módulos expositivos, audiovisuales, interactivos digitales, reconstrucciones de ambiente, audioguías, vitrinas, maquetas, maquinaria en funcionamiento, multimedia, efectos de luz y sonidos, fotografías, litografías y dibujos, reproducciones), es decir, aquellos que no utilizan personal directamente.

Por sí solos, y por muy atractivos que sean, no garantizan una total interpretación de calidad. Ésta se logra sólo cuando el medio es considerado como el más idóneo, cuando en su diseño

y ejecución se tienen en cuenta los principios esenciales de la interpretación, y cuando en ellos hay un mensaje claro, breve y atractivo que genera impacto en el visitante (20).

Los medios interpretativos impersonales engloban, las estructuras, los programas, las tareas y la organización para transmitir el significado del sitio al público de forma amena y cercana al visitante. En su diseño deben definirse objetivos y resultados esperados en el público tanto de conocimiento, emocionales y de actitudes/comportamientos.

La interpretación es, ante todo, comunicación atractiva, por lo que el mensaje debe ser claro; caracterizándose por su pertinencia y su organización conceptual. Para ello su diseño supone una tarea que ha de calibrar por una parte, los intereses de la institución (imagen, posibilidades técnicas, presupuesto) y, por otra, la conveniencia técnica de aplicar tal o cual medio a una circunstancia para un público determinado, teniendo en consideración los siguientes postulados:

- Adaptabilidad al mensaje
- Claridad y sencillez
- Estimulación y motivación
- Fácil manejo
- Fácil mantenimiento
- Necesidad de renovación
- Uso de otros idiomas
- Rigurosidad en el mensaje
- Idoneidad de su ubicación

Algunos centros medioambientales emplean variedad de recursos interpretativos para hacer más amena la visita. Los módulos con gráficas en las que se encastran vitrinas con reproducciones y audiovisuales suelen ser predominantes si bien se recurre a las recreaciones de hábitats y maquetas.

La interactividad permite la estimulación y motivación del usuario. Es habitual por tanto encontrar elementos de participación que incitan al descubrimiento como visores, telescopios, óculos o módulos donde introducir las manos para tocar especies. La adaptación infantil se realiza a través de recursos como pantallas táctiles de preguntas y respuestas o con un espacio inferior en los paneles adaptados a los niveles de lectura.

El Centro de visitantes del Parque de la Bahía de Cádiz en San Fernando ofrece la posibilidad de jugar al chorlitoje, un juego de la oca de grandes dimensiones donde el usuario saltará casillas e irá desvelando aspectos curiosos de esta especie y su entorno.

Si en algunos centros se utilizan recursos sofisticados, ha de preverse su funcionamiento y mantenimiento ya que con el paso del tiempo comienzan a deteriorarse y pueden quedarse

obsoletos. El desgaste de paneles y gráficas por la fuerte incidencia solar suele apreciarse en aquellos equipamientos que tienen más años.

Por otro lado la mayor parte de los equipamientos no han tenido en cuenta la procedencia de visitantes, obviando la adaptación idiomática de sus recursos que en ocasiones se resuelve con la contratación de audioguías.

### 3. Ponderación de los criterios de evaluación

Habiendo estudiado los diez criterios de evaluación, llega el momento de su traslado a las fichas de indicadores que proponemos y que ponderarán cada uno de ellos en las siguientes páginas. Si los ocho primeros criterios pueden cuantificarse con valores de 1 a 4 dependiendo de cada supuesto, los dos últimos criterios (9 y 10) relativos a medios interpretativos constatarán su presencia con información de carácter cualitativo.

Una vez que las fichas de evaluación hayan sido completadas, llega el momento de representar gráficamente los valores de cada criterio permitiéndonos detectar de manera visual cuáles son los ítems mejor o peor considerados.

Incluso si se evalúan conjuntamente varios centros, las fichas y la representación gráfica pueden servirnos también de recurso comparativo al detectar en qué criterios son más fuertes y de cuáles adolecen.

Este proceso puede conducir a generar matrices que determinen estrategias adecuadas para dichos equipamientos culturales teniendo también en cuenta el condicionamiento de los factores endógenos y exógenos que les afectan. De manera que la utilización de una metodología de evaluación de calidad puede asegurarnos con más precisión qué deficiencias, posibilidades, riesgos y fortalezas presentan los centros de interpretación. Lo que implica una aspiración en la aplicación de mecanismos que mejoren su funcionamiento y gestión a través de las estrategias que nos permitan examinar y reflexionar sobre su sostenibilidad y continuidad.

## FICHAS EVALUATIVAS DE CALIDAD EN CENTROS DE INTERPRETACIÓN

(Cada indicador se pondera de 1 a 4 según la tabla inferior de supuestos.

N corresponde a No se tiene información)

1. UBICACIÓN Y ENTORNO					
	1	2	3	4	N
<b>Oferta de Servicios Complementarios</b>					
1) No hay alojamiento, no hay otros recursos culturales, no hay áreas de servicios ni restauración					
2) Hay alojamiento o restauración u otros recursos culturales					
3) Hay alojamiento y restauración pero no hay otros recursos culturales					
4) Hay alojamiento, otros recursos culturales, y áreas de servicio y restauración					
<b>Relación con su entorno inmediato</b>					
1) No establece relación con su entorno y presenta dificultades de localización					
2) Se relaciona visual, funcional o simbólicamente					
3) Se relaciona adecuadamente sin convertirse en un referente					
4) Constituye un hito o referente					
<b>Relación con otros recursos patrimoniales</b>					
1) No existen otros recursos patrimoniales					
2) Existen otros recursos pero no tienen vinculación					
3) Existen otros recursos vinculados pero descoordinados					
4) Los recursos están vinculados y coordinados					

2. ACCESIBILIDAD Y LOCALIZACIÓN					
	1	2	3	4	N
<b>Estado de vías de comunicación</b>					
1) Estado intransitable, camino peligroso y señalización insuficiente					
2) Estado transitable pero el camino es peligroso y la señalización insuficiente					
3) Estado transitable o bien señalizado y no peligroso					
4) Transitable, no peligroso y bien señalizado					
<b>Conexión con el Núcleo</b>					
1) No hay vías de comunicación adecuadas ni transporte público adecuado					
2) Hay vías de comunicación adecuadas pero no hay transporte público					
3) Hay vías de comunicación adecuadas, hay transporte público pero es inadecuado					
4) Hay vías de comunicación adecuadas y transporte público adecuado					
<b>Adecuación al Senderista</b>					
1) Intransitable, peligroso, señalización insuficiente					
2) Transitable, peligroso, señalización insuficiente					
3) Transitable o bien señalizado y no peligroso					
4) Transitable, no peligroso y bien señalizado					
<b>Adecuación al Coche, Autocar y Bicicleta</b>					
1) Vías de acceso no adecuadas, no hay aparcamiento					
2) Vías de acceso adecuadas, no hay aparcamiento					
3) Vías de acceso adecuadas, hay aparcamiento pero es inadecuado					
4) Vías de acceso adecuadas y aparcamiento adecuado					
<b>Adecuación a las Personas con discapacidades físicas</b>					
1) Vías de acceso no adaptadas, no hay aparcamiento					
2) Vías de acceso adaptadas, no hay aparcamiento					
3) Vías de acceso adaptadas, hay aparcamiento pero es insuficiente					
4) Vías de acceso adaptadas, hay aparcamiento y es suficiente					
<b>Localización</b>					
1) No está en lugar de paso, no inicia la visita, no es visible					
2) No está en lugar de paso o no inicia la visita o no es visible					
3) Es visible pero no está en lugar de paso o no inicia la visita					
4) Es visible, está en lugar de paso e inicia la visita					

<b>3. DISEÑO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
<b>Tipo de Construcción</b>					
1) Construcción nueva y no adaptada a las características del lugar					
2) Construcción nueva o rehabilitación no adecuada a las características del lugar					
3) Rehabilitación adecuada aunque pueden realizarse mejoras					
4) Rehabilitación adecuada					
<b>Tamaño Equipamiento</b>					
1) El tamaño del equipamiento no es adecuado ni al número de visitantes ni a las actividades que realiza					
2) El tamaño no es adecuado al número de visitantes o a las actividades que se realizan					
3) El tamaño es adecuado pero podría mejorarse					
4) Es el más adecuado					
<b>Accesibilidad</b>					
1) No hay elementos para mejorar la accesibilidad					
2) Existen elementos para mejorar la accesibilidad					
3) Las condiciones son adecuadas y existen elementos para mejorar la accesibilidad pero se podrían mejorar					
4) Es la más adecuada					
<b>Multifuncionalidad</b>					
1) El equipamiento no tiene carácter multifuncional					
2) El equipamiento no es multifuncional de acuerdo a las características del lugar y las necesidades de los visitantes					
3) El equipamiento es multifuncional pero podrían realizarse mejoras					
4) El equipamiento cuenta con un carácter multifuncional adecuado					

3. DISEÑO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO					
	1	2	3	4	N
<b>Satisfacción necesidades básicas (aseos, climatización, iluminación)</b>					
1) No hay servicios que satisfagan las necesidades básicas ni del personal ni del visitante					
2) No hay servicios que satisfagan necesidades básicas del personal o del visitante					
3) Hay servicios que satisfacen necesidades básicas pero podrían mejorarse					
4) Los servicios básicos son adecuados para los visitantes y para los trabajadores					
<b>Limpieza y mantenimiento</b>					
1) Es poco higiénico, el mantenimiento es inadecuado e interfiere en la actividad del Centro					
2) Es poco higiénico, el mantenimiento es inadecuado pero no interfiere en la actividad del Centro					
3) Es poco higiénico o el mantenimiento es inadecuado pero no interfiere en la actividad del Centro					
4) Limpieza y mantenimiento adecuados					
<b>Sostenibilidad Ambiental</b>					
1) No se aplican criterios de sostenibilidad					
2) Se aplican sistemas de ahorro energético activos o pasivos o sistemas de reciclaje					
3) Se aplican sistemas de ahorro activos y pasivos pero no de reciclaje					
4) Totalmente sostenible					
<b>Elementos para la participación</b>					
1) No hay elementos que favorezcan la participación de los visitantes					
2) Hay elementos para la participación pero no están aprovechados					
3) Hay elementos para la participación aprovechados pero podrían mejorarse					
4) Hay elementos de participación y están aprovechados adecuadamente					

<b>4. COMUNICACIÓN Y MARKETING</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
<b>Contenidos web y redes sociales</b>					
1) No hay web, blog o red social ni oficial ni alternativo					
2) Existe web, blog o red social pero los contenidos no son adecuados ni están actualizados					
3) Existe web, blog o red social pero los contenidos son insuficientes					
4) Las webs sobre el centro están actualizadas y su contenido es adecuado					
<b>Contenidos <i>in situ</i></b>					
1) No hay información disponible					
2) La información es insuficiente, está desactualizada y los contenidos no son adecuados					
3) La información es insuficiente o está desactualizada o los contenidos no son adecuados					
4) La información es suficiente, actualizada y adecuada					
<b>Difusión de otros Centros</b>					
1) No hay información disponible					
2) La información es insuficiente y está desactualizada					
3) La información es insuficiente o está desactualizada					
4) La información es suficiente y actualizada					
<b>Comercialización de productos</b>					
1) No hay tienda ni comercialización de productos					
2) Los productos que se venden no son locales ni guardan relación con la temática					
3) Los productos que se venden o son locales o guardan relación con la temática					
4) La tienda vende productos locales y guardan relación con la temática					

5. ACOGIDA E INFORMACIÓN AL VISITANTE					
	1	2	3	4	N
<b>Adecuación de horarios</b>					
1) El centro permanece cerrado					
2) El centro está abierto pero no informa sus horarios ni éstos son adecuados					
3) El centro informa correctamente sus horarios pero éstos no son adecuados					
4) El centro informa correctamente sus horarios y éstos son adecuados					
<b>Trato al público</b>					
1) No hay atención al público					
2) La atención al público es mala y el personal es insuficiente					
3) La atención al público es mala o es insuficiente					
4) La atención al público es adecuada con personal suficiente					
<b>Control de satisfacción del visitante</b>					
1) No hay ningún tipo de control					
2) Hay libro de sugerencias o encuestas de satisfacción					
3) Hay libro de sugerencias y encuestas de satisfacción pero no permiten comentarios en la web					
4) Hay libro de sugerencias, encuestas de satisfacción y permiten comentarios en la web					

6. FINANCIACIÓN					
	1	2	3	4	N
<b>Ingresos por entrada, venta de productos y servicios</b>					
1) Inexistentes					
2) Insuficientes					
3) Suficientes					
4) Adecuados					
<b>Subvenciones, patrocinio y mecenazgo</b>					
1) Inexistentes					
2) Insuficientes					
3) Suficientes					
4) Adecuados					

7. IMPACTO SOCIOECONÓMICO E IDENTIDAD LOCAL					
	1	2	3	4	N
<b>Apropiación por parte de la comunidad</b>					
1) Ignora su existencia					
2) Lo conoce pero no lo ha visitado					
3) Lo ha visitado pero no se siente identificada					
4) Se siente identificada					
<b>Dinamización económica</b>					
1) No ha impulsado negocios nuevos ni fomenta los existentes					
2) No ha impulsado negocios nuevos pero fomenta los existentes					
3) Ha impulsado negocios nuevos pero no fomenta los existentes					
4) Ha impulsado negocios nuevos y fomenta los existentes					
<b>Participación local</b>					
1) No existe participación local ni el centro la promueve					
2) El centro promueve la participación local pero no existe					
3) El centro promueve la participación local pero ésta es escasa					
4) Existe participación local y el centro la promueve					

8. PERSONAL					
<b>Formación y número de trabajadores</b>	1	2	3	4	N
1) Insuficiente y no cualificado					
2) Suficiente y no cualificado					
3) Insuficiente y cualificado					
4) Suficiente y cualificado					

9. MEDIOS INTERPRETATIVOS PERSONALES		
	SÍ NO	COMENTARIOS
Visitas Guiadas		
Circuitos Temáticos		
Demostraciones Animaciones		
Recreaciones		
Conferencias		

## 10. MEDIOS INTERPRETATIVOS IMPERSONALES

Si/No (Nº)	Mensaje adaptado	Claridad y Sencillez	Estimulan y Motivan	Fácil Mantenimiento y manejo	Obsoletos	Otros idiomas	Rigurosidad
Paneles / Gráficos							
Módulos Expositivos							
Objetos maquetas							
Vitrinas							
Reconstrucción Ambiental							
Maquinaria en Funcionamiento							
Interactivos Multimedia							
Efectos Luz Sonido							
Audiovisuales							
Fotosensores							
Audioguías							
Reproducciones							

## NOTAS

- (1) BOUZADA FERNÁNDEZ, X. (1991). *Mapa cultural de Galicia*. Santiago de Compostela: Dirección Xeral de Cultura.
- (2) MINISTERIO DE CULTURA (1995). *Mapa de Infraestructuras, Operadores y Recursos Culturales*. Madrid: Ministerio de Cultura.
- (3) AA.VV. (2006). *Cartografía cultural. Equipamientos de Cádiz y Tetuán. Metodología de elaboración*. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.
- (4) <http://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=4428>
- (5) CASTELLANOS, A. (coord.) (2003). *Atlas de infraestructura cultural de México*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- (6) FUNDACIÓN KALEIDOS. (2003). *Equipamientos municipales de proximidad. Estudio de situación*. Gijón: Trea.
- (7) <http://www.femp.es/files/120-17-CampoFichero/Estandarequipamientosculturales.pdf>
- (8) ORTEGA NUERE, C. (2009). *Atlas de infraestructuras culturales de España*. Madrid: Ediciones y Publicaciones Autor.
- (9) FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. (2003). *Guía de Estándares de los equipamientos culturales en España*.
- (10) IZQUIERDO TUGAS, P., JUAN TRESSERRAS, J., MATAMALA MELLIN, J. (2005). *Centros de Interpretación del Patrimonio*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.
- (11) HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, F. (2002). *El Patrimonio Cultural. La memoria recuperada*. Gijón: Ediciones Trea.
- (12) RIVIÈRE, G. H. (2009). *La museología: curso de museología. Textos y testimonios*. Madrid: Akal.
- (13) MORALES MIRANDA, J. (1998). «La interpretación del patrimonio natural y cultural. Todo un camino por recorrer». *Boletín IAPH*, nº 25, pp. 150-157.
- (14) TILDEN, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.
- (15) AA.VV. (2006). *Cartografía cultural. Equipamientos de Cádiz y Tetuán. Metodología de elaboración*. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.
- (16) MARTÍN PIÑOL, C. (2011). «Los «paramuseos», un fenómeno de cambio de milenio». *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, nº 25, pp. 117-130.
- (17) Criterios mencionados en el *Manual de Equipamientos de Uso Público en Espacios Naturales de Andalucía*. Consejería de Medio Ambiente. Junta de Andalucía.
- (18) GONZÁLEZ MÉNDEZ, M. (2008). «Afrontar la paradoja de conservar y usar el patrimonio: HERITY, sistema global de evaluación de bienes culturales dispuestos al público». *E-rph. Revista electrónica de patrimonio histórico*, nº 2.

- (19) IZQUIERDO TUGAS, P., JUAN TRESSERRAS, J., MATAMALA MELLIN, J. (2005). *Centros de Interpretación del Patrimonio*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions.
- (20) MORALES, J. (2001<sup>2</sup>). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio*. Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura. Difusión monografías.

## BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. (2006). *Cartografía cultural. Equipamientos de Cádiz y Tetuán. Metodología de elaboración*. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.
- BOUZADA FERNÁNDEZ, X. (1991). *Mapa cultural de Galicia*. Santiago de Compostela: Dirección Xeral de Cultura.
- CASTELLANOS, A (coord.) (2003). *Atlas de infraestructura cultural de México*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. (2003). *Guía de Estándares de los equipamientos culturales en España*.
- FUNDACIÓN KALEIDOS. (2003) *Equipamientos municipales de proximidad. Estudio de situación*. Gijón: Trea.
- GONZÁLEZ MÉNDEZ, M. (2008). «Afrontar la paradoja de conservar y usar el patrimonio: HERITY, sistema global de evaluación de bienes culturales dispuestos al público». *E-rph. Revista electrónica de patrimonio histórico*, nº 2.
- HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, F. (2002). *El Patrimonio Cultural. La memoria recuperada*. Gijón: Ediciones Trea.
- IZQUIERDO TUGAS, P., JUAN TRESSERRAS, J., MATAMALA MELLIN, J. (2005). *Centros de Interpretación del Patrimonio*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Institut d'Edicions..
- MARTÍN PIÑOL, C. (2011). «Los «paramuseos», un fenómeno de cambio de milenio». *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, nº 25, pp. 117-130.
- MINISTERIO DE CULTURA. (1995). *Mapa de Infraestructuras, Operadores y Recursos Culturales*. Madrid: Ministerio de Cultura.
- MORALES MIRANDA, J. (1998). «La interpretación del patrimonio natural y cultural: Todo un camino por recorrer». *Boletín IAPH*, nº25, pp. 150-157.
- ORTEGA NUERE, C. (2009). *Atlas de infraestructuras culturales de España*. Madrid: Ediciones y Publicaciones Autor.
- RIVIÈRE, G. H. (2009). *La museología: curso de museología. Textos y testimonios*. Madrid: Akal.
- TILDEN, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.