

Evaluación de la interpretación en parques nacionales (o saber qué hacemos, cómo lo hacemos y cómo mejorarlo)

María Muñoz Santos y Javier Benayas del Álamo
maria.munnoz@uam.es

Sobre el proyecto y la necesidad de evaluación de la interpretación

El reto al que se enfrentan los gestores de los espacios protegidos hoy en día es realmente complejo: garantizar la conservación de los mismos, promover la satisfacción del visitante y proporcionar beneficios a la población local. En este contexto, más que nunca, los procesos de comunicación, educación, interpretación y participación ciudadana (nombrados bajo las siglas CEPA por la UICN) se muestran como cruciales para conseguir aliados en este proceso, llegar a la sociedad, motivarla, acercarla e implicarla en la estrategia de conservación.

Las elevadas cifras tanto de visitantes como de recursos económicos invertidos en conservación están convirtiendo a la evaluación de la planificación y la gestión de los ENP en uno de los aspectos más relevantes y debatidos en los eventos nacionales e internacionales dedicados a gestión y conservación de naturaleza. En este marco, durante los años 2004-2006, financiado por el Organismo Autónomo de Parques Nacionales (proyecto 102/2002), se realizó una investigación desde el Departamento de Ecología de la Universidad Autónoma de Madrid con objeto de evaluar la calidad de los diferentes programas de uso público en los parques nacionales españoles. Aunque fueron diversos los aspectos de la gestión analizados se incidió especialmente en los programas CEPA. ♦

♦ Un resumen más detallado de la investigación se encuentra en la publicación BENAYAS et al. (2007).

El instrumento de evaluación

Los nueve ámbitos analizados fueron: *organización y funcionamiento, seguimiento y control, programa de acogida, programa de información, programa de interpretación, programa de educación ambiental, programa de formación, programa de participación y programa de voluntariado.*

Para la evaluación se decidió utilizar indicadores de carácter semicuantitativo en una escala 1-4. Para cada uno de ellos se construyó un juego de condiciones o criterios de calidad para la evaluación en donde la condición óptima recibe el máximo valor (para cada caso el valor 1 representa la situación más alejada del óptimo y 4 la más próxima a éste).

De forma específica, el programa de interpretación fue evaluado a tres niveles (interpretación personalizada, centros de visitantes y otros medios), para los cuales se calculaban diferentes indicadores:

- **Interpretación personalizada:** Alcance de la interpretación personalizada; Diversidad total (visitas guiadas); Gestión de las visitas guiadas (propias y de concesionarios); Oferta de visitas guiadas (propias y de empresas concesionarias); Técnicas de interpretación (propias y de empresas concesionarias); Mensaje interpretativo (propias y de empresas concesionarias).
- **Centros de visitantes y ecomuseos:** Número y distribución de los centros de visitantes y ecomuseos; Afluencia; Diseño de instalaciones; Diseño de la exposición; Funcionamiento; Mensaje interpretativo.

- **Medios no personales sobre el terreno:** Número y distribución; Diseño.

La recogida de información la realizó un panel de *evaluadores externos*, procedentes del mundo de la universidad y consultoría con experiencia en la realización de estudios similares de investigación y evaluación. Además de entrevistas a los técnicos y personal de uso público, se emplearon técnicas de observación participante en las diferentes actividades y se elaboraron y cumplimentaron cuestionarios de evaluación para las exposiciones y visitas guiadas.

Algunos ejemplos de indicadores utilizados

Ejemplo de indicador "*Técnicas de interpretación*":

El indicador hace referencia al conocimiento de las técnicas de interpretación por parte de los guías intérpretes del Parque Nacional encargados del servicio. En este caso se trata de un indicador de cálculo complejo. Para su valoración se utilizaba la información recogida por medio de observación participante de tres evaluadores en, al menos, dos visitas guiadas ofertadas directamente por el Parque Nacional (o por concesionarios, en caso de evaluar a estos últimos). Tras la realización de cada visita, cada evaluador cumplimentaba un cuestionario pautado valorando cada uno de los criterios expuestos en una escala tipo Likert de cuatro niveles 1 (totalmente en desacuerdo) y 4 (totalmente de acuerdo).

De forma concreta el cuestionario contenía los siguientes criterios de evaluación referentes a "*técnicas de evaluación*" (extraídos de literatura de referencia Ham, 1992; Morales, 1998; etc.). El guía:

- Miraba al grupo mientras hablaba
- Habló al grupo suficientemente alto
- Se adapta a las lenguas de los componentes del grupo
- Habló a todo el grupo y se aseguró de que todos podían ver y oír
- Habló con claridad
- Usó el humor en sus explicaciones
- Relacionó la información a la vida y personalidad del grupo
- Prestó atención a eventos circunstanciales
- Estimuló la participación con preguntas
- Estimuló el uso de dos o más sentidos
- Llevaba material de apoyo (guías, prismáticos, fotos, cuaderno, etc.)

- Utilizó un vocabulario adecuado al nivel del grupo
- Utilizó anécdotas y ejemplos adecuados
- Utilizó metáforas y analogías
- Utilizó las manos para dirigir la atención
- Repitió los comentarios importantes que la gente hacía
- El factor lúdico y de disfrute es un referente de primer orden
- Utilizó lenguajes, expresiones o acento local
- Utilizó materiales en sus explicaciones (piedras, plumas, etc.)
- Fue creativo y original en su forma de comunicación
- Consiguió implicar a la gente

La puntuación media obtenida se traducía de la siguiente manera en el indicador:

Valor	Criterios (indicador " <i>técnicas de interpretación</i> ")
1	Los guías muestran un desconocimiento general de las técnicas de interpretación (valor medio entre 1,0 y 1,5 puntos)
2	Los guías muestran un conocimiento medio-bajo de las técnicas de interpretación (valor medio entre 1,6 y 2,5 puntos)
3	Los guías muestran conocimiento medio-alto de las técnicas de interpretación (valor medio entre 2,6 y 3,5 puntos)
4	Los guías muestran un elevado conocimiento de las técnicas de interpretación (valor medio entre 3,6 y 4,0 puntos)

Algunos resultados obtenidos

A continuación se incluye parte de los resultados obtenidos sobre la calidad de la interpretación en la Red de Parques Nacionales. Todas las valoraciones numéricas se refieren a una escala de 1 a 4 puntos.

La interpretación personalizada es valorada en promedio para la Red mejor que cualquier otro medio de interpretación no personal. Esta situación es común los estudios de valoración de la calidad de los

medios interpretativos realizados de forma anual por el *National Park Service* de EE.UU. Sin embargo, la labor interpretativa de los centros de visitantes y de otros medios no personales presenta importantes déficits. Aunque los **centros de visitantes** cumplen en gran medida con las funciones de acogida e información, presentan problemas en la comunicación de mensajes de interpretación. Con un valor medio para el conjunto de la Red de 2,43 puntos (sobre 4) se trata del **tercer factor menos valorado**. Un análisis en profundidad muestra cómo la calidad de las **instalaciones** (localización, diseño, seguridad, etc.) y **funcionamiento** (horarios, mantenimiento, gestión ambiental, etc.) de estos centros mostraba valores altos, sin embargo los aspectos relacionados con la **funcionalidad** de los mismos (apoyo a la gestión, interpretación, satisfacción de necesidades básicas, etc.) mostraban valores menores.

En cuanto a la **interpretación personalizada**, nuestros resultados muestran nuevamente cómo la calidad de éstos programas pasa por un mayor control de los concesionarios. El valor medio para el conjunto de la Red es de 2,68 (calidad considerada medio-alta), sin embargo, se aprecian claras diferencias entre la calidad mostrada por los servicios gestionados de manera directa y aquellos gestionados por terceros. El conocimiento y dominio de las *técnicas de interpretación* y la calidad de contenidos y entrega del *mensaje* es claramente superior en aquellos servicios ejecutados por guías de los propios parques respecto a aquellos gestionados por terceros. Éstos últimos obtienen valores en estos indicadores muy deficientes (valores medios de 1,75 y 2,17 puntos) frente a los 3,11 y 3,16 respectivamente de los primeros. Por el contrario, los resultados muestran cómo estos últimos presentan mejores sistemas de comercialización y reservas, asignatura pendiente de los ENP en España.

Sacar a concesión un servicio puede ser una buena solución de gestión pero, tal y como establece Buckley (2003), se debe hacer "*únicamente cuando la administración del espacio mantenga el control de los servicios ofrecidos, no interfiriendo con la conservación del espacio y siempre y cuando sean fruto de una negociación fructífera para ambas partes, no como resultado de una maniobra política interesada*".

En este contexto, los sistemas y normativas de acreditación de guías, en funcionamiento en algunos parques, surgen como respuesta a las carencias de formación existentes, pues establecen unos contenidos mínimos en interpretación (mensajes, medios, modos de evaluación) comunes a todos los que ejerzan su actividad dentro de los Parques.

Suponen ventajas claras para éstos, pues una interpretación de calidad redundará en una mejora en la conservación y una mayor satisfacción de visitante.

Conclusiones

Aunque se están realizando importantes avances en los últimos años todavía encontramos importantes carencias y errores que se perpetúan en el tiempo. Si queremos ser realmente eficaces, las estrategias CEPA, entre ellas la interpretación del patrimonio, deben de dejar de ser considerados meros recursos para convertirse en verdaderas herramientas de gestión, integradas en la planificación general del espacio protegido.

Específicamente en lo referente a la interpretación del patrimonio, se insiste en lo repetido tantas veces en este *Boletín*. Es necesario reconsiderar el modelo seguido hasta el momento, basado en la creación de grandes infraestructuras, adoptando nuevos planteamientos más modestos y dinámicos, asignando mayor importancia a la interpretación personalizada y al control de la calidad de las actividades.

Bibliografía

- BENAYAS, J.; MUÑOZ, M.; GARCÍA, D.; DÍAZ, MJ. & TEJEDO, P. (2007). Análisis de la capacidad de carga e ingresos generados por las actividades y equipamientos de Uso Público en la Red de Parques Nacionales. En *Proyectos de investigación en parques nacionales: 2003-2006* (Eds. Ramírez, L & Asensio B.). Naturaleza y Parques Nacionales. Serie Investigación en la Red ISBN: 84-8014-722-4. http://www.mma.es/portal/secciones/el_ministerio/organismos/oapn/pdf/oapn_inv_art_0201.pdf
- BUCKLEY, R. (2003). Pay to Play in Parks: An Australian Policy Perspective on Visitor Fees in Public Protected Areas. *Journal of Sustainable Tourism* 11(1): 56-73.
- HAM, S. (1992). *Interpretación Ambiental, una Guía Práctica para Gente con Grandes Ideas y Presupuestos Pequeños*. North American Press. Estados Unidos.
- MORALES, J. (1998). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. TRAGSA y Junta de Andalucía, Consejería de Cultura.