



Boletín de Interpretación

ISSN 1886-8274 – Depósito Legal: GR-1361/2002 – España

Marzo de 2018 – Número 37

Se permite y aconseja su reproducción y difusión. La AIP no es responsable de las opiniones expresadas por los autores.
www.interpretaciondel patrimonio.com



Parque Arqueológico da Arte Rupestre - Campo Lameiro, Pontevedra

Editores: Jorge Morales Miranda y Francisco J. “Nutri” Guerra Rosado

La interpretación del patrimonio es el ‘arte’ de revelar in situ el significado del legado natural o cultural, al público que visita esos lugares en su tiempo libre.

ESTE BOLETÍN

EDITORIAL

ARTÍCULOS

- **Saber a cuánto estamos de la meta. Evaluación para la calidad.**
Matilde González Méndez
- **La importancia de la accesibilidad cognitiva para el acceso a la cultura. La lectura fácil y el braille como herramientas para eliminar las barreras.** Cristina Fernández Riego
- **Patrimonio, recurso y producto. *Learning from* la Lista de correos de la AIP.** Marcelo Martín

DOCUMENTO

- **La técnica de “muchas voces” como apoyo a los objetivos de la “interpretación caliente”.** Philip Ryland

Amigas y amigos:

Una vez más, os saludamos para presentar un nuevo número de nuestro *Boletín de Interpretación* con la esperanza de que llegue a vuestros hogares o lugares de trabajo y podáis dedicar un rato a su lectura.

En el primer artículo, Matilde González Méndez nos muestra su visión sobre la noción de calidad en el contexto de la interpretación del patrimonio, así como los medios que el sector utiliza para evaluarla. El artículo nos presenta algunas iniciativas que trabajan en la convergencia y mejora de prácticas en interpretación y nos acerca a distintos sistemas de gestión de la calidad y evaluación. También nos ilustra sobre algunos modelos de evaluación de la calidad en el ámbito de nuestra disciplina.

A continuación, Cristina Fernández Riego reflexiona sobre la importancia de la accesibilidad cognitiva en el acceso a la cultura, centrándose en la lectura fácil y el braille como herramientas para eliminar barreras entre el público y su patrimonio. Muchos de los aspectos tratados en este artículo son fácilmente extrapolables al contexto profesional de la interpretación en el que, desgraciadamente, también se olvida a menudo a una buena parte de la ciudadanía, incluso antes de que comiencen los trabajos de planificación.

Marcelo Martín, por su parte, revisa los conceptos de patrimonio, recurso patrimonial, producto patrimonial y producto turístico a partir de un intercambio de ideas al respecto surgido en la Lista de Correos de la AIP. Apela a la transdisciplinariedad y a la versatilidad de los intérpretes, y plantea algunas consideraciones sobre el trabajo necesario para convertir al patrimonio en un producto viable.

Para finalizar, en la sección “Documentos” ofrecemos la traducción al castellano de un artículo de Philip Ryland, en el que el autor nos acerca al concepto de “interpretación caliente” como una estrategia capaz de involucrar intelectual y emocionalmente a los visitantes y alentar una experiencia potente, afectiva y reflexiva. Presenta, además, la estrategia “*muchas voces*” como fórmula para presentar un espacio patrimonial desde múltiples perspectivas y experiencias de primera mano.

Como siempre, esperamos que estos artículos sean de vuestro interés.

Feliz verano e invierno, de sur a norte, respectivamente.

Jorge Morales Miranda

Francisco J. (Nutri) Guerra Rosado

EDITORES

Saber a cuánto estamos de la meta. Evaluación para la calidad

Matilde González Méndez
Arqueóloga especialista en comunicación del patrimonio¹
matigonmen@gmail.com

Como intérpretes incluimos la evaluación como parte del proyecto interpretativo. Pensamos que debe abordarse desde la planificación y durante el funcionamiento del plan para controlar su calidad y mejorarla. No lo he explorado a fondo, pero sospecho que el principio de la evaluación en interpretación es el mismo que el de la evaluación de proyectos² realizada para obtener información que ayude a mejorar su ejecución en todas sus etapas y a perfeccionar otros nuevos. Así, aunque no hay mucha bibliografía sobre evaluación en interpretación, podríamos incrementarla con la de gestión estratégica de proyectos donde obtendríamos modelos y metodologías de evaluación para un plan de interpretación.

En el campo del patrimonio existe una máxima generalmente conocida: **Lo que no se conoce no se valora, lo que no se valora no se cuida, no se conserva.**

Entonces, lo que no se conoce no se conserva. De aquí se extrae la importancia de la interpretación como disciplina de comunicación para el conocimiento y aprecio del patrimonio.

¹ Mi aproximación a la calidad es deudora del trabajo realizado en el seno del programa HERITY, junto a profesionales de distintos ámbitos del patrimonio y la calidad, que me orientaron en el tema. Quiero reconocer aquí haber aprendido y disfrutado en su compañía.

² Así puede verse cómo el trabajo de Scottish Natural Heritage sobre evaluación en interpretación, traducido y publicado en el nº 16 de este *Boletín*, utiliza la misma terminología (evaluación formativa, sumativa, etc.) y los métodos (encuestas, grupos foco, etc.) que la gestión estratégica de proyectos usa en sus evaluaciones.

En el ámbito de la calidad industrial la máxima anterior tiene una réplica: **Lo que no se mide no se conoce, lo que no se conoce, no se mejora.**

Luego, lo que no se mide no se mejora. De aquí deriva la utilidad de la evaluación como instrumento para acrecentar la calidad.

Sin duda, la evaluación es una dimensión de la calidad, el análisis que nos permite documentar en qué punto nos encontramos respecto al lugar al que queremos llegar. La meta es la calidad, el trabajo que satisface a las diferentes partes con intereses en él. A pesar de que buscamos la calidad en lo nuestro, apenas hablamos de ella en interpretación, al menos tal y como se hace en el sector industrial y los servicios. Por eso el objeto de este trabajo será presentar sintéticamente la noción de calidad y los medios que el sector utiliza para evaluarla. Entremedias intercalaremos algunas prácticas que promueven la calidad en interpretación, además de la evaluación.

Todo ello de forma breve, pues el tema es muy amplio y con muchas derivaciones, pero con el alcance suficiente para ilustrar que la evaluación abarca tantas dimensiones como objetivos persigamos en nuestro trabajo, y que se puede abordar desde tantos puntos de vista como actores participan en él. También que la calidad tiene más herramientas que la evaluación.

LA CALIDAD Y SU ACTUAL COMPRESIÓN

El interés por la calidad surge a comienzos del siglo XX cuando, con la producción industrial, la relación artesano-cliente o artesano-proveedor, que verificaba cada producto o servicio, se rompe, y entonces se necesita comprobarla de alguna manera.

La calidad tiene múltiples significados, pudiendo definirse desde múltiples perspectivas (la del usuario, el productor, el coste, etc.). Una definición abarcadora, y comúnmente aceptada, es la de ISO³: *Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con los requisitos* (UNE-EN ISO 9000:2000), siendo requisitos las condiciones que marcan las partes interesadas: clientes, proveedores, legislación, etc.

El concepto está en constante evolución y crecimiento, porque las consecuencias de la escasa calidad tienen un alto coste para las empresas que saben que cuesta más la carencia de calidad que invertir en procedimientos para conseguirla. Así, si inicialmente el objetivo era conseguir un producto o servicio sin defectos, hoy la calidad se entiende como la búsqueda de la mejora constante en todas las áreas de actividad de la organización que ofrece el servicio o producto, desde la limpieza al guiado o conservación del sitio en el caso a de la interpretación.

En el mundo empresarial el mercado es un claro e inicial sistema de evaluación de calidad. Claro porque lo que no satisface no se compra; inicial al no señalar siempre de qué carece para ser satisfactorio.

En la Administración Pública, ámbito en el que se ordena el patrimonio y generalmente se instrumenta la interpretación, sea porque nuestros administradores no necesitan conocer las debilidades de sus políticas, porque los costes de la insuficiente calidad no repercuten en los responsables de ellas, etc., el hecho es que la cultura de la calidad apenas ha comenzado a imponerse. Desde 2007 contábamos con AEVAL, Agencia Española de Evaluación de las políticas públicas y calidad en los servicios. Su objetivo era promover la cultura de la evaluación y de la calidad en los servicios ciudadanos. Una de sus primeras evaluaciones, en 2007, fue la de satisfacción de visitantes en los museos estatales. En 2017 desapareció por decreto⁴.

³ Organismo internacional compuesto por los institutos para la normalización y estandarización de la industria y los servicios de 163 países. Las normas ISO son documentos técnicos para que las partes interesadas en un producto o servicio (productores, consumidores, Administración...) sepan qué requerimientos deben cumplir en la gestión y aseguramiento de la calidad. De aplicación voluntaria, pues ISO es un organismo independiente que no tiene autoridad para imponerlas, han conseguido aceptación internacional desde que comenzaron a elaborarse en 1987.

⁴ Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

La evaluación es uno de los dispositivos para avanzar en calidad pero no el único. En el ámbito patrimonial y la interpretación se trabaja desde hace tiempo en la búsqueda de la calidad: con la edición de manuales y el desarrollo de guías de procedimiento (que normalizan prácticas), cartas de servicios (que definen estándares mínimos), procedimientos de evaluación, etc. Significativo en este último sentido es el trabajo de diseño, testado y aplicación de planes de evaluación que desarrolla la Red de Parques Nacionales en torno a su conservación, uso público y gestión⁵.

No obstante la verificación o control de calidad en interpretación aún sigue realizándose mayoritariamente a la antigua usanza, pues es el trabajador (el personal que realiza el proyecto o atiende al lugar) el que contrasta la idoneidad de su trabajo.

CONSIDERACIONES PREVIAS A PENSAR LA CALIDAD EN INTERPRETACIÓN

La especificidad del producto patrimonial. Aunque los elementos culturales, naturales o históricos, pueden entenderse como bienes, no son productos de mercado, pues ni se fabrican ni se dispone libremente de ellos. Son bienes de mérito como el agua o el aire. Los *merit goods* están en un alto lugar de la escala de valores sociales porque son necesarios para el bienestar, y no se compran o venden libremente. Participan del mercado porque cuesta mantenerlos y disfrutarlos, pero no pagamos su coste real, y a la mayoría de ellos no se les puede poner precio. Su conservación es prioritaria a su uso. Por eso la calidad en interpretación debe atender a la conservación de los bienes y a la satisfacción de los usuarios que los disfrutan.

¿Qué ofrecemos al público con la interpretación? Una experiencia, un servicio, que se sustenta sobre dos elementos: un bien patrimonial y un plan de interpretación.

Los elementos que intervienen en una experiencia interpretativa son:

1. Un/os bien/es patrimonial/es.
2. Un proyecto de interpretación.
3. Un equipo humano que lo define y/o mantiene.
4. Unos recursos materiales que lo facilitan.
5. Las personas que de alguna manera se vinculan a los bienes y la experiencia interpretativa.

Visto que la interpretación comprende diferentes ámbitos de un lugar que ante todo debe conservarse y de las personas que giran en su entorno, podemos entender que la calidad debe incidir en la buena marcha de todos estos

⁵ Para más detalle véase <http://www.mapama.gob.es/es/red-parques-nacionales>

aspectos. La calidad debe incidir en los objetivos que cada uno de los elementos anteriores se plantean para cada lugar interpretado. Vemos así que tiene múltiples dimensiones.

¿CÓMO SE DESARROLLA LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LA INTERPRETACIÓN?

Con **procedimientos y estándares** de trabajo consensuados entre las instancias implicadas (profesionales, Administración, clientes) que sirvan de espejo de prácticas.

En la interpretación contamos con un procedimiento de trabajo con suficientes especificaciones para desarrollar un plan y elaborar medios interpretativos, pero no tenemos homologación de procedimientos que normalicen nuestro trabajo o una entidad administrativa que califique proyectos y medios como ajustados a procedimiento⁶; así conocemos centros, itinerarios, paneles... que se llaman interpretativos, pero que no lo son.

La homologación o acreditación ofrecería al visitante un estándar mínimo de calidad y fomentaría la buena práctica profesional al intentar conseguir y mantener la acreditación de "interpretativo." Al tiempo demandaría un trabajo previo de definición de condiciones para la acreditación y unos recursos para realizarla. La Administración, que basa en un nuevo modelo de turismo distinto al del sol y playa buena parte del futuro económico del país, debería pensar en abordar tareas de este estilo para el mantenimiento y preservación del atractivo en el que se basa, más cuando los lugares que se dicen interpretados son numerosos.

Con todo, contamos con iniciativas que trabajan en la convergencia y mejora de prácticas como:

Las **asociaciones profesionales** que promueven el desarrollo de estándares a través de diversos medios: desde la definición de buenas prácticas a la realización de jornadas profesionales, pasando por publicaciones de interés para la disciplina o la certificación de profesionales, premios al buen hacer, etc. El mayor ejemplo en nuestro caso es la estadounidense National Association for Interpretation (NAI), que acoge a profesionales de la interpretación de treinta países. En similar sentido, aunque de más corta trayectoria y alcance, trabaja la AIP.

La **formación** impartida por distintos organismos (universidades, asociaciones, fundaciones, etc.) a través de

⁶ Sí contamos con instituciones y entidades que ofrecen formación con certificado o título propio.

la que se difunden bases conceptuales y técnicas de trabajo. Aunque una parte de ella no se ajusta los principios y procedimientos de la interpretación, aquella que lo hace favorece la convergencia metodológica.

Los **trabajos de investigación**. Que permiten analizar y conocer el estado de diferentes esferas y ámbitos de la interpretación y desarrollar y probar nuevas prácticas y métodos. Aunque su repercusión es desigual, comienzan a ser ya numerosos. Como ejemplo de su diversidad en objeto y procedencia citaremos solo tres:

1. **El Proyecto HICIRA**⁷. Su objetivo: conocer la realidad de los centros de interpretación y analizarlos para establecer las funciones y servicios que deben cumplir y las condiciones a considerar en su creación mediante la definición de estándares de calidad e indicadores para evaluarla. Para ello analizaron centros de tres países europeos.

Resultado del trabajo fue un manual de procedimiento para la creación y gestión de centros de interpretación, cuyo sistema de evaluación es una autoevaluación de los profesionales de los centros⁸.

2. **El trabajo de definición de las tareas** que puede conllevar el diseño y materialización de un centro de interpretación, a partir del análisis de varios realizados y proyectados en Argentina (Bertonati, Iriani y Castelli, 2010a y b), en el que se apuntan soluciones a algunas dificultades que deben enfrentar.
3. **Las tesis doctorales**, como la de María Muñoz Santos, defendida en 2008⁹, en la que se diseña un instrumento de evaluación de la gestión del uso público en los parques nacionales, a través de nueve ámbitos de análisis, para los que define indicadores de calidad y criterios para medirlos.

⁷ Financiado por el programa europeo Cultura 2000, coordinado por la Diputación de Barcelona y con la participación de varios países europeos. Su manual puede descargarse en https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=30255bf9-e4ce-4cbc-97e1-553e184249d1&groupId=99058

⁸ Probablemente será resultado de la utilización del modelo de evaluación TQM que se presenta abajo.

⁹ *Evaluación y financiación del uso público en espacios naturales protegidos: el caso de la red española de parques nacionales*, realizada en el marco de un proyecto de I+D financiado por el Organismo Autónomo de Parques Nacionales y el Ministerio de Medio Ambiente. Parte del trabajo, que recoge metodología, factores de análisis, indicadores y resultados, fue publicado por Muñoz y Benayas (2012).

La interpretación es uno de esos nueve ámbitos. Luego de definirla y acotarla respecto a otras disciplinas como la educación ambiental, propone tres factores de análisis (1) interpretación personalizada, (2) no personalizada y (3) medios de interpretación no personal sobre el terreno (miradores e itinerarios autoguiados). Dentro de cada uno de estos tres factores, define una serie de indicadores que permiten medir el grado de adecuación a los objetivos que deberían satisfacer, a través de una evaluación externa de expertos.

El trabajo, además de determinar criterios de calidad, diseña un instrumento de evaluación externa y lo prueba aplicándolo a la Red de Parques Nacionales, lo que permitió, además de extraer variada información, testar la utilidad del modelo. De hecho, entre las conclusiones de la evaluación, de tipo externo por expertos, apunta la necesidad de reformularla para ser realizada por evaluadores externos e internos (autoevaluación). Muestra de su utilidad metodológica es que ha servido de base a otros trabajos como el de Martín (2014).

Documentos normativos como *La carta de ICOMOS¹⁰ para interpretación y presentación de Sitios de Patrimonio Cultural*, conocida por **Carta de Ename**. Ceñida al patrimonio cultural, entiende la interpretación de forma muy genérica y no como una técnica específica de comunicación, pero tiene la virtud de ser una especie de código deontológico sobre el que fundamentar la práctica a nivel internacional y que puedan compartir países con legislación, bienes o medios diferenciados.

Las cartas de servicios. Según la Norma UNE 93200.2008, la carta de servicios es un documento escrito por el cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad adquiridos en su prestación, y los derechos y las obligaciones que asisten a sus usuarios. Recogen las características y cualidades del servicio (qué, cómo, en que horario, etc.) y los estándares de calidad que se comprometen a ofrecer, los indicadores para medirlos, los sistemas de subsanación de quejas, etc. Promovidas por la Administración para facilitar la comunicación y mejorar el servicio a la ciudadanía, se han implantado en diversos

¹⁰ Consejo Internacional de Monumentos y Sitios Históricos, organismo consultor de la Unesco. Descargable en http://www.enamecharter.org/downloads/ICOMOS_Carta_Interpretacion_ES.pdf

sitios patrimoniales como los museos estatales españoles¹¹, otros de diferente titularidad y algunos parques naturales¹².

La redacción de una carta de servicios implica la realización de un examen de la organización encaminado a definir sus objetivos, su misión, qué servicios presta, los marcadores de calidad en tales servicios, una medición de tales marcadores, y un procedimiento para subsanar fallos.

AEVAL ha editado una guía para realizarlas donde se pueden consultar requisitos y procedimientos¹³. Son laboriosas por lo que implican de auto-análisis, pero sencillas en metodología, y resultan muy útiles para favorecer el autoconocimiento de la organización, definir objetivos del trabajo y sistemas simples de evaluación del mismo. Por ello deberían ser una meta alcanzable en cualquier lugar interpretado, con independencia de su tamaño y recursos.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EVALUACIÓN

Para conseguir calidad en su proceso productivo las empresas y organizaciones implantan sistemas de gestión de la calidad, esto es, un conjunto de prácticas y recursos utilizados para conseguirla. Su fundamento es la planificación, evaluación y mejora constante. Con independencia de que sea particular de la entidad en cuestión o sea certificado, un sistema de calidad consta de:

1. **Un manual de calidad**, que recoge la misión y visión de la organización, la política de calidad y los procedimientos que sigue para garantizar su consecución.
2. **Unos procedimientos generales de actuación** que determinan cuáles son los diferentes procesos del trabajo y tareas, y cómo y quién los realiza.
3. **Un procedimiento de medición del cumplimiento** del objetivo final o general y de cada una de los procesos

¹¹ <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/museos/sc/cartas-de-servicios.html>

¹² <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/portalweb/menuitem.220de8226575045b25f09a105510e1ca/?vgnnextoid=0b2aa8e0c8c0e210VgnVCM10000055011eacRCD&vgnnextchannel=a89193566a68210VgnVCM10000055011eacRCD>

¹³ Recomendamos la consulta de la web de la Agencia que, además de esta guía, ofrece un diverso surtido de publicaciones con relación a la evaluación y calidad: www.aeval.es. Aunque al abrirla se apunta que no está operativa, sus publicaciones aún son accesibles.

y/o tareas en las que se organiza la realización del servicio, interpretación en nuestro caso.

Llegados aquí es fácil ver que la evaluación de la calidad de un lugar interpretado no abarca solo a los paneles o al desempeño de los guías; la calidad abarca a todos los procesos de actividad en el lugar, desde la transmisión del mensaje a la conservación pasando por la limpieza o el bienestar del visitante y la comunidad.

MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

Existen diferentes modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones. Estos modelos son más simples cuanto más simples sean los objetivos que persigue la evaluación. Siguiendo a T. Conti (2000 y 2001) podemos organizarlos en:

Modelos informativos, los más simples. Se orientan a valorar la percepción que los usuarios tienen de un servicio o producto, a partir de encuestas al usuario u hojas de datos¹⁴ donde un evaluador anota las cualidades del servicio. Un ejemplo es la Guía Michelin, basada en la visita anónima de un evaluador externo que actúa como cliente.

Modelos de certificación, se basan en el cumplimiento de una norma de referencia. Un evaluador externo examina si el producto o servicio considerado se ajusta a la norma previamente definida. Un modelo de certificación es el sistema ISO¹⁵. Diferentes fundaciones y centros de enseñanza españoles se han certificado según las normas ISO-9000 para la gestión de calidad en el ámbito de la industria y los servicios.

Modelos de excelencia: conocidos como TQM (Total Quality Management), EFQM (European Foundation for Quality Management) o FUNDICBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), son similares al modelo de certificación pero añaden aspectos relacionados con el autoconocimiento de la organización, para poder mejorar su funcionamiento. En ellos la evaluación se dirige a que la organización conozca sus fortalezas y debilidades, y sabidas estas, mejorar sus objetivos¹⁶.

Para mejorar sus objetivos se mejoran métodos y tareas. Así, este modelo incorpora la autoevaluación de los gestores. Dirigido a las organizaciones (ya sea una fábrica de coches o una asociación no lucrativa), con él se han evaluado fundaciones, ONG, centros de formación, asociaciones o bibliotecas.

Aplicado a la interpretación, conociendo lo que en un lugar patrimonial se hace bien, lo que debe mejorar y las capacidades y debilidades del equipo humano, se pueden proponer objetivos de trabajo que corrijan aquello que no funciona. Una carencia de este modelo para el caso de la interpretación es que no incorpora al público u otras partes interesadas en la evaluación (comunidad local, profesionales del turismo, etc.).

Antes vimos que la interpretación implica un servicio fundado sobre un bien a conservar. Dada la variedad de objetivos que debe satisfacer, un sistema de evaluación de calidad en interpretación debe ser complejo. Pero existen aproximaciones, como la de Muñoz y Benayas para la gestión de los parques nacionales comentado arriba.

También HERITY, sistema de evaluación de la gestión de monumentos abiertos al público, que evalúa cuatro ámbitos de la gestión: valor del bien, conservación, comunicación y servicios, a través de un sistema que incorpora la autoevaluación de los gestores, la evaluación externa de expertos y la evaluación del público (González 2004; González y Castella 2009)¹⁷.

Si asumimos que la interpretación es un instrumento de gestión, estos trabajos permiten ver la posibilidad de desarrollar sistemas de calidad y evaluación en los lugares interpretados con un equipo que los atiende. Muchos lugares son pequeños y con escaso equipo o personal externo a la organización responsable del sitio, pero conociendo necesidades y posibilidades podemos adaptar la evaluación y abordarla desde nuestras capacidades. Tenemos que evaluar la adecuación o recepción del mensaje, pero podemos ir más allá en la búsqueda de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Bertonatti C, Iriani O y Castelli L. 2010a: "Los centros de interpretación como punto de anclaje y manejo turístico". En Actas del IV congreso internacional de

¹⁴ Listas en las que se recogen los ítems a observar.

¹⁵ Cuyas normas se definen a nivel internacional; la versión española es UNE (una norma española).

¹⁶ Las últimas versiones de las normas ISO, siguiendo este modelo, incorporan la autoevaluación.

¹⁷ En <http://www.herity.it> pueden consultarse diferentes lugares evaluados.

patrimonio Cultural y cooperación al desarrollo. 16-18 de junio de 2010. Sevilla: 119-26.

Bertonatti C, Iriani O y Castelli L. 2010b: "Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo". *Boletín de Interpretación* 23: 21-26.

Conti, T. 2000: "Turismo e Beni Culturali nella prospettiva del Total Quality Management (TQM)". En M. Quagliuolo (ed): Cultural heritage management. Proceedings of the 3rd international meeting. Cagliari, 4-8 december 1998: 30-37.

Conti, T. 2001: "Considerazioni sull'aprocio Herity alla qualità in una prospettiva di lungo periodo". En M. Quagliuolo (ed): Cultural heritage management. Proceedings of the 4rd international meeting. Barletta 4-8 diciembre de 2001: 244-49.

González, M. 2004: "Herity para la calidad en la gestión para el público de los bienes culturales". En Actas del III Congreso Internacional sobre Musealización de Yacimientos Arqueológicos. Zaragoza 15-18 de noviembre.

González, M. y Castella R. 2009: "Innovación en el campo de la certificación. El método Herity". *AEC Revista de la Asociación Española para la Calidad*. [en línea] https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=79d9ad2e-184c-4f15-a725-70d1923542b3&groupId=10128

Martín, I. 2014: "Diagnóstico y evaluación de centros de visitantes del Parque Nacional de las Cumbres del Guadarrama: Propuestas de actuación". *Pasos* 12: 107-122 [en línea] www.pasosonline.org/articulos/download/file?fid=57.6

La importancia de la accesibilidad cognitiva para el acceso a la cultura

La lectura fácil y el braille como herramientas para eliminar las barreras

Cristina Fernández Riego
cristinaferiego@gmail.com

Se calcula que en Europa hay más de once millones de personas relacionadas con la discapacidad, o como se denomina actualmente, con Diversidad de Habilidades Sensoriales y Físicas (DHSF) (Dobaño, 2013). Desde 1982, con la aprobación de la Ley 13/1982, de Integración Social de Minusválidos (LISMI), derogada en el 2013 –la primera ley en España encargada de regular, atender y dar apoyo a las personas con discapacidad, centrándose en la supresión de barreras arquitectónicas–, se va prestando mayor atención a los temas de accesibilidad e inclusión de las personas discapacitadas en la cultura y en la sociedad.

A lo largo de la historia de España, términos como disminuidos, minusválidos o deficientes, han ido evolucionando hasta ser sustituidos por otros como personas con discapacidad o déficit de ciudadanía. Al igual que cada vez se están produciendo nuevos avances en cuanto a la accesibilidad física, como semáforos con sonido para que crucen las personas ciegas, rampas para discapacitados en lugares públicos, o braille en ascensores, entre otros, no podemos olvidarnos del resto de discapacidades, por lo que también debemos reivindicar la importancia de la accesibilidad cognitiva.

Uno de los mayores ámbitos de exclusión social referido a las personas con discapacidades físicas, cognitivas e intelectuales, es la cultura. La museografía debe ser accesible e inclusiva para no limitarse solamente a una parte de la sociedad, ya que, de no ser así, además de ser injusto, sería ilegal, según el artículo 44 de la Constitución Española, en el que se especifica que el acceso a la cultura es un derecho fundamental de todos los ciudadanos y la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, la cual deja bien claro que los bienes culturales deben estar al servicio de la sociedad.

La accesibilidad cognitiva es un término posterior a la accesibilidad universal. Según Cristina Larratz (2015), entendemos la accesibilidad cognitiva como un derecho a comprender la información que nos proporciona el entorno. Por ello, debemos apostar por un diseño inclusivo, que englobe el entorno físico, sensorial y cognitivo.

En el plan de la Estrategia Integral Española de Cultura Para Todos (Gobierno de España, 2011), encontramos ejemplos de buenas prácticas a seguir para erradicar esta marginalidad y hacer accesible el patrimonio cultural. Hoy en día, contamos con numerosos avances en este ámbito, tanto en la concienciación de la gente, como en los avances TIC para intentar crear un patrimonio accesible. Algunos ejemplos, podemos verlos en las aplicaciones para el teléfono móvil, audioguías, cartelas en braille, vídeos subtítulos o en lenguaje de signos, etc. No obstante, todavía queda un largo camino por recorrer y, en este sentido, aún no existe una normativa específica sobre accesibilidad cognitiva, sino que esta se encuentra recogida dentro de la accesibilidad universal.

Sin embargo, no solo las personas con discapacidad intelectual o cognitiva están privadas del acceso a la cultura; también debemos centrarnos en las personas con dificultades de comprensión lectora. En este sector estarían incluidas, entre otras, algunas personas inmigrantes, los turistas con un escaso nivel de español, las personas mayores o los niños que están aprendiendo a leer.

Por ello, al hablar de acceso a la cultura e interpretación de la misma, debemos tener en cuenta la comprensión lectora, y una buena herramienta a la hora de eliminar las barreras de accesibilidad, es la lectura fácil. Esta nace en 1968 en los países nórdicos –concretamente en Suecia– como un método de adaptación y redacción de textos para hacer accesible la información y la cultura a personas con discapacidad lectora. Poco a poco se va extendiendo por Europa y América. En 1984 se lanza el primer periódico en lectura fácil en este país escandinavo, titulado *8 Sidor* (ocho páginas), que cuenta con más de 12.000 suscriptores. El Centro de Lectura Fácil de Suecia se encarga de publicar libros (unos 30 títulos anuales), documentos administrativos y otros textos en lectura fácil, además de promover la lectura. Noruega y Finlandia también se suman a esta iniciativa en 2003 y 2004, respectivamente. Estos tres países crean en 2004 la red internacional de lectura fácil, en la que actualmente colaboran más de 60 organizaciones de 30 países.

Por otro lado, en 1988 nace Inclusion-Europe, una asociación internacional con sede en Bruselas, para representar a las personas con discapacidades intelectuales ante la Unión Europea. Actualmente 40 países europeos e Israel forman parte de esta organización, reconocida por la publicación en 1998 de “El camino más fácil: Directrices europeas para generar información de fácil lectura destinada a personas con discapacidad intelectual”.

En España está implantada desde la creación de la ALF (Asociación de Lectura Fácil) en el 2003. Esta asociación nace a partir del informe redactado por Carme Mayol y Eugènia Salvador en 1999, “Materials de lectura fàcil: Anàlisi, directrius internacionals i proposta per a elaborar aquests materials a Catalunya”. Además de contar con más de 2.000 suscriptores, publicar libros y asesorar, ha creado 90 clubes de lectura fácil y 41 convenios con instituciones y asociaciones.

En Madrid, la Federación de organizaciones a favor de personas con discapacidad intelectual (FEAPS), también ha publicado varios documentos en lectura fácil, como por ejemplo la “Carta de derechos de las personas con discapacidad intelectual de FEAPS Madrid” (2007).

Los orígenes del lenguaje llano (*plain language*) se sitúan en el ámbito jurídico de la Administración, al simplificar el de la legislación, favoreciendo un lenguaje claro y comprensible. La lectura fácil engloba tanto libros, documentos administrativos y legales, como textos informativos o páginas web, entre otros. Estos deben seguir las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) y de Inclusion Europe en cuanto al lenguaje, el contenido y la forma. La ALF revisa los materiales de lectura fácil y los valida con el logo LF. Además de los miles de publicaciones de lectura fácil, existen otros medios como guías, planos, programas de radio y hasta diarios, como por ejemplo, el diario sueco *Sesam*, dirigido a un colectivo de inmigrantes adultos (Salaberria, 2011).

La importancia de las imágenes y el arte guarda una fuerte relación con el conocimiento de la cultura. Aunque la gente se está concienciando cada vez más de ello y ya existen metodologías para hacer imágenes accesibles a las personas ciegas o con baja visión, nunca ha sido un tema fácil de tratar. Efectivamente, no es hasta el siglo XIX, cuando comienzan a aparecer las primeras instituciones de educación regladas para alumnos ciegos, al principio orientadas a la formación profesional de obreros. En el siglo XX surgen los primeros museos específicos para este tipo de personas, en el ámbito de la ciencia principalmente, como es el caso del Museum des Blindenwesens en Viena, el

Valentin Haüy de París o, el Colegio de Sordomudos y Ciegos de Madrid, entre otros (Gómez, 2015). Su metodología, además de las herramientas tiflológicas —relativas al estudio de la ceguera y de los medios para curarla—, incluía el desarrollo del tacto para acceder a la cultura.

Un siglo después, a finales de los años 70 del pasado siglo, instituciones como el Museo del Faro de Atenas o el Museo Tiflológico de Madrid, adaptan los contenidos de sus exposiciones para invidentes.

Teniendo en cuenta que no podemos acceder a todas las obras de manera táctil, en la actualidad, contamos con nuevas tecnologías para eliminar las barreras y acercar la información a las personas con discapacidades visuales como las audioguías o los textos en braille.

La Editorial La Mar de Fácil, ha publicado el primer libro de lectura fácil en Braille en España, titulado “Bailar es un tango en Madrid”. Todas las bibliotecas de la ONCE —entidad que se ha ocupado de la transcripción— cuentan con un ejemplar.

En los museos también encontramos casos prácticos de la utilización del braille, que podemos ver en cartelas y mapas táctiles, botones de ascensores, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Dobaño, Alex (2013). Diseño para todos, museo para todos [en línea]. Miradas desde la copa. En Vic: Grupo de Investigación en Comunicación y Patrimonio *E-Revista de comunicación y Patrimonio Cultural* (pp. 6-19) [en línea]. Nº 4, Universitat de Vic. Recuperado de: <http://www.comunicacionpatrimonio.net/e-revista>. [2017, 3 de mayo].
- España. Estrategia Integral Española de Cultura para todos, de accesibilidad a la cultura para las personas con discapacidad, aprobada por el Consejo de Ministros el 29 de julio de 2011. Rescatada de : <http://www.siiis.net/docs/ficheros/EstrategiaIntCulturaonline.pdf>. [2017, 22 de junio].
- Gómez Blázquez, A. L. (2015). La accesibilidad para personas ciegas y con deficiencia visual al patrimonio cultural y natural. En A. Dominguez Arranz, J. García Sandoval & P. Lavado Paradinas (2015). *Revista HER & MUS, Museos y accesibilidad*, volumen 2, número 1. Gijón: Ediciones Trea.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 103, de 30 de abril de 1982. Rescatado de:

<https://www.boe.es/boe/dias/1982/04/30/pdfs/A11106-11112.pdf>. [2017, 20 de mayo].

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. *BOE*, núm. 155, de 29 de junio de 1985.

Rescatado de:

<https://www.boe.es/boe/dias/1985/06/29/pdfs/A20342-20352.pdf>. [2017, 23 de mayo].

Larraz Istúriz, C. (2015). *25 Aniversario Ceapat: 12 meses, 12 retos. Accesibilidad Cognitiva*. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales y Sanidad. Madrid: Ceapat.

Salaberria, R. (2011) Lectura Fácil, lectura para todos. En Revista científica: *Educación y Biblioteca*, año 23, n. 182, pp. 31-37. Madrid: Asociación Educación y Bibliotecas Tilde.

Patrimonio, recurso y producto.

Learning from la Lista de correos de la AIP

Marcelo Martín, arquitecto
gumino54@gmail.com

El término “recurso patrimonial” me parece una solución interesante pero tentativa. Digo esto porque en lugar de diferenciar los conceptos “recurso” y “patrimonio”, los fusiona. Déjenme plantear esta posibilidad: Todo patrimonio es recurso pero no todo recurso es patrimonio. El patrimonio es el ejemplo(s) más destacado de cualquier categoría de recurso. Por ejemplo, hay muchos diamantes en el mundo (recurso) pero solo muy pocos son patrimonio (Diamante Hope en el Museo Nacional de Historia Natural en Washington, DC) dotado con un significado extraordinario y por eso el Diamante Hope se ha convertido en patrimonio merecedor de un lugar tan noble en el salón de minerales. Si uno está de acuerdo con esta proposición entonces “recurso patrimonial” resulta redundante. Jon Kohl

Durante varios años de “militancia” con la interpretación en la AIP, he sido una gota malaya sobre la importancia de formarnos, también, en las disciplinas que conforman la gestión del patrimonio integral, ya que nuestra inclusión en el entramado profesional y también en el administrativo de la tutela del patrimonio es fundamental, y atañe a un campo bastante más amplio que la Difusión para los del cultural y el Uso Público para los del natural (utilizo un lenguaje coloquial para entendernos).

Interpretar, en el sentido de la planificación y comunicación estratégica que sigue aproximadamente las normas internacionales de común aceptadas, no se ubica claramente en una cadena jerárquica o en un despacho tal o cual de una institución patrimonial. Es, sin ambages, una disciplina transversal.

Hay y debe haber interpretación en la Difusión, tercer pilar de la gestión patrimonial clásica (investigar, conservar y difundir), así como hay y debe haber interpretación en el Uso Público en los Espacios Naturales (protegidos o no), incluida la permanente compañera de viaje: la educación ambiental, y en el otro caso: la educación no formal en torno al patrimonio (años hace de aquellos gabinetes pedagógicos en museos e instituciones).

¿Dónde queda entonces la transversalidad? En el ya reiterativo pero nunca conseguido trabajo transdisciplinar (ni inter, ni multi).

El intérprete puede estar en la línea de fuego con los visitantes, pero también en la retaguardia donde se “cocina” el plan, donde se sofríen los contenidos de un museo, centro de visitantes o exposición, o se hornea el diseño de un sendero o itinerario cultural en un espacio natural o un territorio histórico... por no abundar con publicaciones, folletos, webs, y demás visitas virtuales.

Es por ello que el intérprete no es un ser elegido por la divinidad para escribir esquelas mortuorias en carteles con no más de 80 palabras, en helvética y sin justificar a la derecha; o para guiar como un ángel en el intrincado mundo de piedras arqueológicas o geológicas descubriendo lo que deberían decirnos si fuésemos Einstein comiendo galletas.

El intérprete debería ser, desde mi particular punto de vista, múltiple, todoterreno, muy informado, flexible, creativo, nada esquemático y muy tolerante y que, como un verdadero “metomentodo”, puede transitar por los pasillos, a veces claros y otros intrincados, de la gestión del patrimonio integral.

Entonces, colegas, hay que ampliar los criterios de mira y los de campo.

No voy a definir el patrimonio porque es innecesario y podríamos debatir hasta el infinito. Mejor sentar criterios:

- Todo no es patrimonio.
- El patrimonio natural y cultural es una unidad indisoluble.
- No todo el patrimonio (material e inmaterial) puede sostener una explotación sustentable tanto para su uso y disfrute como para generar una rentabilidad a la comunidad que lo sostiene a través de sus impuestos.

Si un recurso se define como (RAE):

2. m. Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.
6. m. pl. Bienes, medios de subsistencia.
7. m. pl. Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Sostengo, luego, que un recurso es a la vez un **bien y un medio**.

Bien en cuanto a su funcionalidad (social, educativa, identitaria, etc., etc.), y un **medio** que nos permite (a través del uso de esa funcionalidad) lograr una rentabilidad social y económica.

Por tanto, **recurso patrimonial**, no es redundante, sino que es aquel patrimonio, natural o cultural, material o inmaterial, que nos permite, dentro de una planificación cultural a escala regional comarcal o municipal, utilizar su capacidad de:

1. Ser un referente histórico o natural,
2. Poseer un potencial de ser interpretado de acuerdo a temáticas generales adecuadas,
3. Ser capaz de recibir una explotación sostenible que permita formar parte de un programa de desarrollo social y económico sustentado en el turismo cultural.

El recurso patrimonial es entonces un medio y un bien que se ve afectado, por un lado, por todas aquellas normas de protección y conservación y, por otro, por la escala del proyecto, su contexto histórico y material y su capacidad para ser un acumulador cultural que permita ser reconocido por la sociedad en una dinámica de apropiación, uso, interpretación, disfrute y explotación sostenible.

Las cuevas de Altamira son patrimonio pero no son un *recurso*. La neo-cueva es un recurso patrimonial, en este caso sin ser en sí (todavía) patrimonio.

Sigamos ahora con **producto patrimonial**.

Cualquier emergente natural y/o cultural designado como un bien de interés histórico/natural por los mecanismo de activación patrimonial, que tienen sede en las instituciones

y derivadas en muchos casos de lo académico (es decir, cualquier patrimonio, material o inmaterial), no es automáticamente un recurso; he dicho antes qué exigencias tiene dicho patrimonio para serlo.

Ahora bien, tampoco es en sí mismo un producto patrimonial, y lo defino como:

“la elaboración de un sistema diverso e integrado que mediante estrategias de interpretación, presentación, exhibición, conservación y promoción tenga como objetivo producir un complejo de mensajes, actividades y equipamientos que brinde al visitante una serie de pautas cognoscitivas, informativas y lúdicas para que este satisfaga eficientemente su demanda de ocio cultural en su tiempo libre”.

Por tanto no podemos decir que tener recursos patrimoniales en nuestro territorio es sinónimo de poseer productos patrimoniales; debemos trabajar en ello, producirlos para luego integrarlos en estrategias turísticas sostenibles.

El producto patrimonial integrado en una estrategia turística es el resultado de:

- Puesta en valor
- Planificación integrada
- Gestión cultural

El producto será diseñado en función de pautas de lo que entendemos por autenticidad: selección de material culturalmente representativo y producción de escenas y manifestaciones que ayuden a proveernos de verosimilitud histórica.

¿Dónde queda la interpretación? En la transversalidad, actúa en la puesta en valor, trabajando codo a codo en dotar al bien de accesibilidad física e intelectual, junto a profesionales de la arquitectura, arqueología, biología, historia, museografía, etc. En la planificación integrada en el área a interpretar, definiendo las necesidades y servicios interpretativos; y en la gestión cultural participando en las visitas, actividades y difusión de dicho producto.

Entendemos que un producto patrimonial no es lo mismo que un producto turístico, y quienes trabajamos en la gestión del patrimonio y su explotación como recurso turístico, cultural y recreativo debemos manejar estos conceptos.

Desde el punto de vista de dichas estrategias turísticas, un **producto turístico** es aquel que cubre una experiencia de viaje en su conjunto, desde que el turista sale de su

domicilio hasta que regresa. Un producto turístico es un conjunto de elementos que hacen del viajar un arte intangible, una experiencia interesante y atractiva para turistas y visitantes. Es, en definitiva, el servicio o conjunto de servicios prestado en un lugar determinado a un precio fijado y en unas condiciones de calidad comprometidas. En los productos turísticos se incorporan ingredientes remunerados (alojamiento, comida, actividades, etc.) y otros no remunerados (clima, paisaje, naturaleza, cultura, etc.). Estos últimos, a pesar de no tener establecido un precio por su uso, influyen poderosamente en la decisión de compra del consumidor.

Por tanto, el patrimonio no es un producto turístico. NO lo es, por favor. El patrimonio es un objetivo, un reclamo, un

despertador cultural que incita a visitarlo. Pero puede que no esté en condiciones de formar parte de una lista de sitios o monumentos visitables, que no sea capaz de recibir una gestión cultural sostenible. Y aun si cumpliera esas condiciones, tampoco sería tema de abrir las puertas y cobrar entrada; se necesita mucho trabajo y mucha planificación para convertirlo en un producto válido y sostenible para integrarse en un producto (o destino) turístico así como así.

Sería interesante que ahora algún autor de artículos o investigador del área de Turismo nos diera su visión para poder integrarnos complementariamente en torno a la comunicación, uso y disfrute del patrimonio, natural y cultural.

DOCUMENTO

Este interesante documento plantea una técnica para tratar la conocida como *hot interpretation*. Agradecemos la autorización del autor; estamos seguros de que resultará de interés para quienes trabajen en estos terrenos farragosos y delicados.

La técnica de “muchas voces” como apoyo a los objetivos de la “interpretación caliente”[♦]

Philip Ryland
Universidad de Bournemouth, Reino Unido

Traducido por *Boletín de Interpretación*.

El concepto de “interpretación caliente” [*hot interpretation*] fue introducido en la década de 1980 como una forma de reconocer la necesidad de que los visitantes se sientan más involucrados con el material que se les presenta, pero también para alentar una experiencia potente en lo cognitivo y de mayor carga afectiva y reflexiva, tanto en el lugar, como después de la visita (Uzzell y Ballantyne, 1998). David Uzzell y Roy Ballantyne definen la interpretación caliente como “una interpretación que reconoce la necesidad de lo emocional y que inyecta un componente afectivo en los contenidos presentados” (1998: 154).

La interpretación caliente ha sido ampliamente debatida en la literatura en los últimos veinte años, y se reconoce como un enfoque útil en sitios donde el contenido del material presentado es de carácter polémico, conflictivo o emocional. Ejemplos típicos de ese tipo de lugares son campos de batalla, castillos y cárceles; lugares de protesta

social y/o política y de lucha por los derechos civiles; lugares relacionados con la esclavitud, el traslado forzoso o sitios donde se cometieron atrocidades. Uzzell y Ballantyne sugieren que esos lugares “estimulan una variedad de respuestas emocionales que se deben reconocer y abordar en la interpretación” (1998: 152). Por lo tanto, la utilización de la interpretación caliente puede jugar un papel clave para transmitir mensajes, significados y –lo más importante, tal vez– el sentido de los elementos (y del sitio en su conjunto) que se presentan al visitante, aspectos de los que pueden derivar la cognición, la reacción, la reflexión e incluso un cambio de actitud.

Sin embargo, no está muy clara la relación entre los objetos, el sitio y el estímulo de una respuesta cognitiva y afectiva de los visitantes. La conexión emocional a la interpretación dependerá de varios de factores, tales como: el tiempo transcurrido desde que ocurrió el acontecimiento; la ubicación del visitante (la “atmósfera” y la noción espacial son particularmente importantes); la naturaleza de los elementos presentados; la forma en que se gestiona el lugar (sobre todo en cuanto a los vestigios físicos que permanecen, las instalaciones para el público, etc.); el tipo de medios interpretativos que se utilizan y las características de las posibles conexiones personales entre

[♦] Artículo publicado en el *AHI Interpretation Journal*, Summer 2017 (Association for Heritage Interpretation, Reino Unido). Agradecemos la colaboración de Bill Bevan, Presidente de AHI, y de Eric Langham, Editor del *Interpretation Journal*.

el sitio y el visitante (Ham, 2014; Knudson *et al.*, 1995; Uzzell y Ballantyne en Fairclough *et al.*, 2008). Este último es un aspecto muy interesante porque en muchos sitios se identificarán personas del pasado y se explicará su historia como técnica para “enganchar” con ellas y así establecer posibles conexiones con el visitante (Ballantyne, Packer y Bond, 2012; Ham, 2014).

Estas narrativas personales pueden ser muy potentes, y constituyen una vía muy importante para conseguir que el visitante comprenda el impacto de un evento que pudo haber ocurrido hace siglos, o algo de lo que posiblemente solo tenga una vaga idea. Algunos ejemplos de las respuestas expresadas por los visitantes son las que señalan Ballantyne, Packer y Bond (2012), referidas a una exposición sobre el traslado forzoso de niños aborígenes en Queensland, Australia (1869-1969), y que ilustran esta conexión personal:

“Quiero aprender más sobre los pueblos aborígenes. Estas historias son importantes y necesitan ser contadas”;

“Algunas de las personas que aparecen en la exposición tienen la misma edad que yo... No tenía idea de que en ese tiempo se hacía eso”;

“Ahora soy mucho más consciente de lo que sucedió. Eran gente corriente, como mi familia y yo”;

“Los relatos personales eran muy emotivos, leyendo las cartas... trajo a casa los sentimientos de forma muy personal”;

Y: “La exposición me dio mucha tristeza, pero también me hizo sentir muy afortunada por mi crianza”.

(2012: 157-161).

El incremento en la adopción de tecnología “inteligente” ha hecho que hoy en día, con frecuencia, la interpretación utilice múltiples voces y/o voces paralelas para apoyar esa conexión emocional y experiencia personal. Un reciente artículo de Hvenegaard, Marshall y Lemelin (2016) ha explorado el uso de “muchas voces” como técnica interpretativa en el Sitio Histórico Nacional de Batoche, en Saskatchewan, Canadá. Esta localidad necesitaba presentar un acontecimiento histórico polémico ocurrido en 1885, donde Métis y los aliados de la Primera Nación fueron derrotados por las Fuerzas de Tierra del Noroeste del Gobierno Federal, lo que al final los obligó a rendirse. La Resistencia, como preferían ser llamados, desgraciadamente se cobró la vida de muchos soldados y otras personas relacionadas con el evento (breve resumen procedente de Hvenegaard, Marshall y Lemelin, 2016: 47-

8). Las sensibilidades culturales de aquel lugar y los acontecimientos ocurridos allí en 1885, sugieren que es importante presentar una imagen del Sitio Histórico de Batoche lo más amplia posible, lo que significa no solo mostrar los acontecimientos políticos y militares que culminaron en la Resistencia de 1885, sino también una más amplia interpretación de la Nación de Métis, su historia social y económica. Hvenegaard, Marshall y Lemelin ilustran esto en su informe para Parks Canada, diciendo:

“la presentación de estos hechos como actos de rebelión contra el Gobierno de Canadá tenían un contrapeso con la perspectiva de Métis, nación que veía estos acontecimientos como un deseo de asegurarse el propio sustento, tener una tierra propia y recibir el respeto por sus tradiciones culturales” (2016: 52).

Los mismos autores sugieren que la inclusión del enfoque de *muchas voces* es útil para sitios donde no hay una visión única de los eventos que son –o pueden ser– interpretados. Por lo tanto, *muchas voces* ofrece la posibilidad de presentar el sitio desde múltiples perspectivas, pero también es una ocasión para que el personal del lugar brinde a los visitantes narraciones de experiencias directas (Hvenegaard, Marshall y Lemelin, 2016: 53).

Este enfoque también es una oportunidad para que los intérpretes y gestores que trabajan *in situ* se involucren con las comunidades locales o grupos de personas afectadas dispersas en el territorio. Este acto de reunirse y compartir historias, recuerdos y objetos puede ser importante también para estos profesionales.

El proceso revela “historias ocultas” que pueden enriquecer y dar diversidad al relato principal que se presente en la exposición o en el área. El enfoque de *muchas voces*, de manera adicional, permite que el diálogo se realice directamente entre “las voces”, o entre el narrador de la historia, “las voces” y la gente, consiguiendo así un público informado, conectado y desafiado, culminando –como dice Pannekoek– con unos visitantes que tienen la posibilidad de elegir aquellas [voces] que conectan con sus propias experiencias (2000: 208-9).

La utilización de esta técnica ha hecho que surjan en los últimos años varias cuestiones, algunas de las cuales se resumen aquí:

1. **¿Hay una voz única que aporta la “narrativa dominante”, o usted ofrece narrativas múltiples o en paralelo?** Quienes critican la técnica de *muchas voces* suelen centrarse en la dificultad del visitante para comprender el quién, el cuándo, el dónde y cómo tomar partido con las personas, las historias y las narrativas que se les presentan. Una recomendación es que haya

una narrativa única y equilibrada (sin prejuicios) que guíe al visitante a través de una variedad de personas, historias y relatos durante su experiencia en el sitio. Otro posible enfoque podría ser el uso de un personaje ficticio (o real) que vaya presentando a las “personas reales y sus historias” a medida que los visitantes avancen en la exposición o recorran el área.

2. **Los tipos de voces utilizadas.** Los críticos dicen que los visitantes tienden a centrarse más en una voz que reconocen por el acento o el dialecto, el lenguaje utilizado, el tono o el género. Por lo tanto, se recomienda procurar que haya una voz (o voces) dominante que destaque inadvertidamente a través de la interpretación. Un buen ejemplo de esto es cuando un visitante asocia “autoridad” a una voz solo por su tono (u otra característica), incluso cuando esta hipótesis sea en gran medida incorrecta según las historias que se interpretan.
3. **Se presentan demasiadas ideas y temas.** Aunque *muchas voces* está concebido para fomentar el debate sobre lo que podría ser un asunto polémico o emocional, no está diseñado para confundir al público visitante. Se sugiere que las historias clave se identifiquen con claridad, y que en especial el uso de “voces paralelas” solo se concentre en estas historias clave, aunque otras formas de interpretación *in situ* desarrollen otras ideas u otros temas. Sin embargo, esta posibilidad de confusión no implica que este tipo de interpretación *in situ* deba ser convertida en una mercancía indebidamente “empaquetada” para el visitante.
4. **Dar tiempo a la reflexión.** Puesto que *muchas voces* es un potente instrumento, puede ser muy desafiante para el visitante. Algunos sugieren que su carácter “efectista” puede conducir a una visión sensacionalista de los acontecimientos, por lo que se recomienda que este enfoque contemple un mayor “tiempo de procesamiento” para el público. Por lo tanto, se debería posibilitar que la gente tenga tiempo para pensar, procesar y, de forma ideal, comentar lo que ha visto y oído, sea de manera individual o dentro de su grupo social. Esto se puede complementar con la presencia de un intérprete que guíe con sutileza, alentando la conversación entre los visitantes para apoyar cualquier reacción o reflexión que surja.
5. Por último, el enfoque de ***muchas voces debe proporcionar a los visitantes un lugar para compartir sus experiencias.*** Aunque la respuesta de estos puede ser muy variada, esta técnica puede resultar de gran impacto para muchas personas, por lo tanto, es

importante que la gente tenga la oportunidad de compartir, reflexionar y comentar sobre su experiencia. Ya se ha mencionado la opción de contar con intérpretes presentes en el sitio; otras posibilidades obvias pueden ser un libro de visitas, un muro (o panel) para opinar, las redes sociales o un blog específico de la exposición o del sitio, donde los visitantes puedan emitir alguna reacción o responder a lo que han visto y oído. Hoy en día es bastante habitual que en muchas exposiciones se incorporen estas respuestas directamente en la “exposición final”, convirtiéndose en algo que demuestra una contribución activa y “en directo” de los visitantes (Ballantyne, Packer y Bond, 2012; Haan, 2005).

Muchas voces es una valiosa herramienta para la interpretación. Permite la presentación de múltiples puntos de vista, perspectivas y opiniones que pueden ser escuchadas al mismo tiempo, y que poseen la capacidad de ser muy potentes para estimular a los visitantes a participar en una conversación, para responder y reflexionar sobre lo que han visto y oído. De esta manera, con un poco de suerte, saldrán de la exposición o del sitio con una variedad de puntos de vista a partir de los cuales podrán formar sus propios juicios o, incluso, revisar alguna opinión sostenida durante mucho tiempo o creencias que ahora pueden parecer menos válidas para ellos.

REFERENCIAS

- Ballantyne, R. 2010. Interpreting Apartheid: Visitors’ perceptions of the district six museum. *Curator: The Museum Journal*, 46(3): 279-292.
- Ballantyne, R., Packer, J. y Bond, N. 2012. Interpreting shared and contested histories: The Broken Links exhibition. *Curator: The Museum Journal*, 55(2): 153-166.
- Haan, K. 2005. Too hot to handle? *Interpretation*, 10(3): 9-12.
- Ham, S.H. 2014. *Interpretación – Para marcar la diferencia intencionadamente*. Edita: Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.
- Hvenegaard, G.T., Marshall, H.J. y Lemelin, R. 2016. Hot interpretation of controversial topics at Batoche National Historic Site, Saskatchewan, Canada. *Journal of Interpretation Research*, 21(2): 45-64.
- Knudson, D.M., Cable, T.T., y Beck, L. 1995. *Interpretation of cultural and natural resources*. State College, PA: Venture Publishing Inc.

Pannakoek, F. 2000. Who matters? Public history and then invention of the Canadian past. *Acadiensis*, 29(2): 205-217.

Uzzell, D. y Ballantyne, R. (ed.). 1998. *Contemporary issues in heritage and environmental interpretation*. London: The Stationery Office. Ch. 10. Heritage that hurts: Interpretation in a postmodern world.

Uzzell, D. y Ballantyne, R. En: Fairclough, G., Harrison, R., Jameson Jnr, J.H. y Schofield, J. 2008. *The heritage reader*. Abingdon, Oxon: Routledge. Ch. 36. Heritage that hurts: Interpretation in a postmodern world.

El Dr. Ryland (MAHI) enseña turismo y es Decano Asociado (Experiencia del Estudiante) en la Facultad de Administración de la Universidad de Bournemouth, Inglaterra.