

## EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INTERPRETACIÓN. UNA APROXIMACIÓN DESDE EL ESTUDIO DE CASO DE LA RED DE PARQUES NACIONALES

María Muñoz Santos  
Departamento de Ecología, UAM

Fundación Fernando González Bernáldez



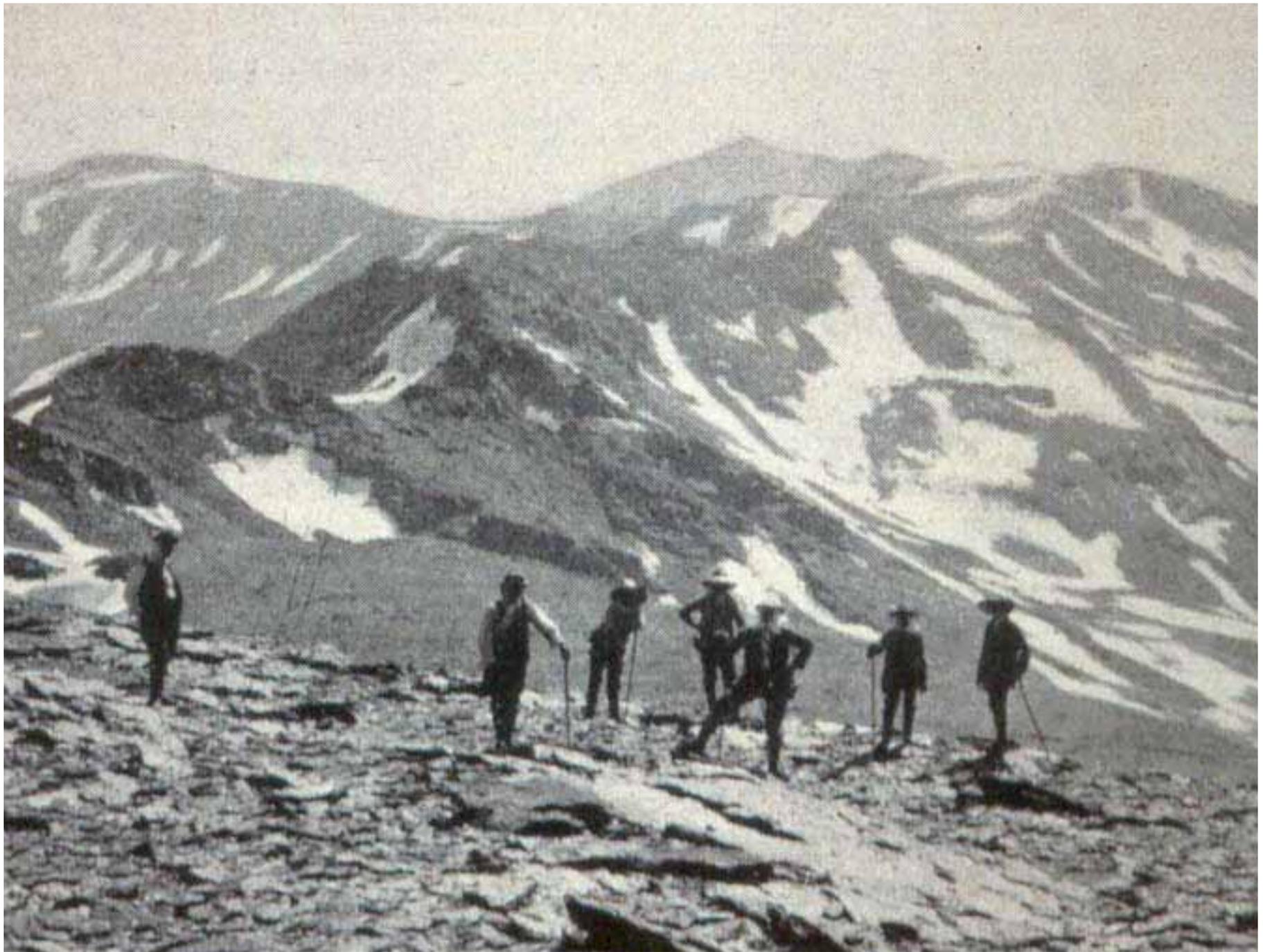
# Planteamiento

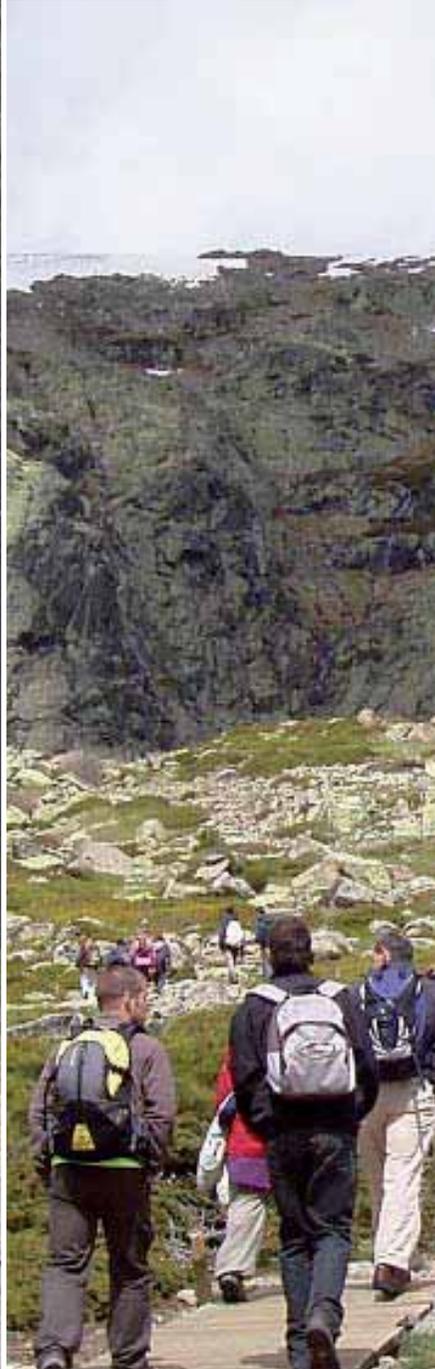
- I. Marcos teóricos y de referencia (o conociendo el cristal con el que ven los evaluadores)
- II. ¿Qué evaluamos? ¿cómo lo hacemos? Tomando decisiones que condicionan los resultados
- III. Indicadores de evaluación
- IV. Algunos resultados obtenidos
- V. Conclusiones y discusión



**, Marcos teóricos y de referencia (o conociendo el crista  
con el que ven los evaluadores)**







# Marcos teóricos y de referencia

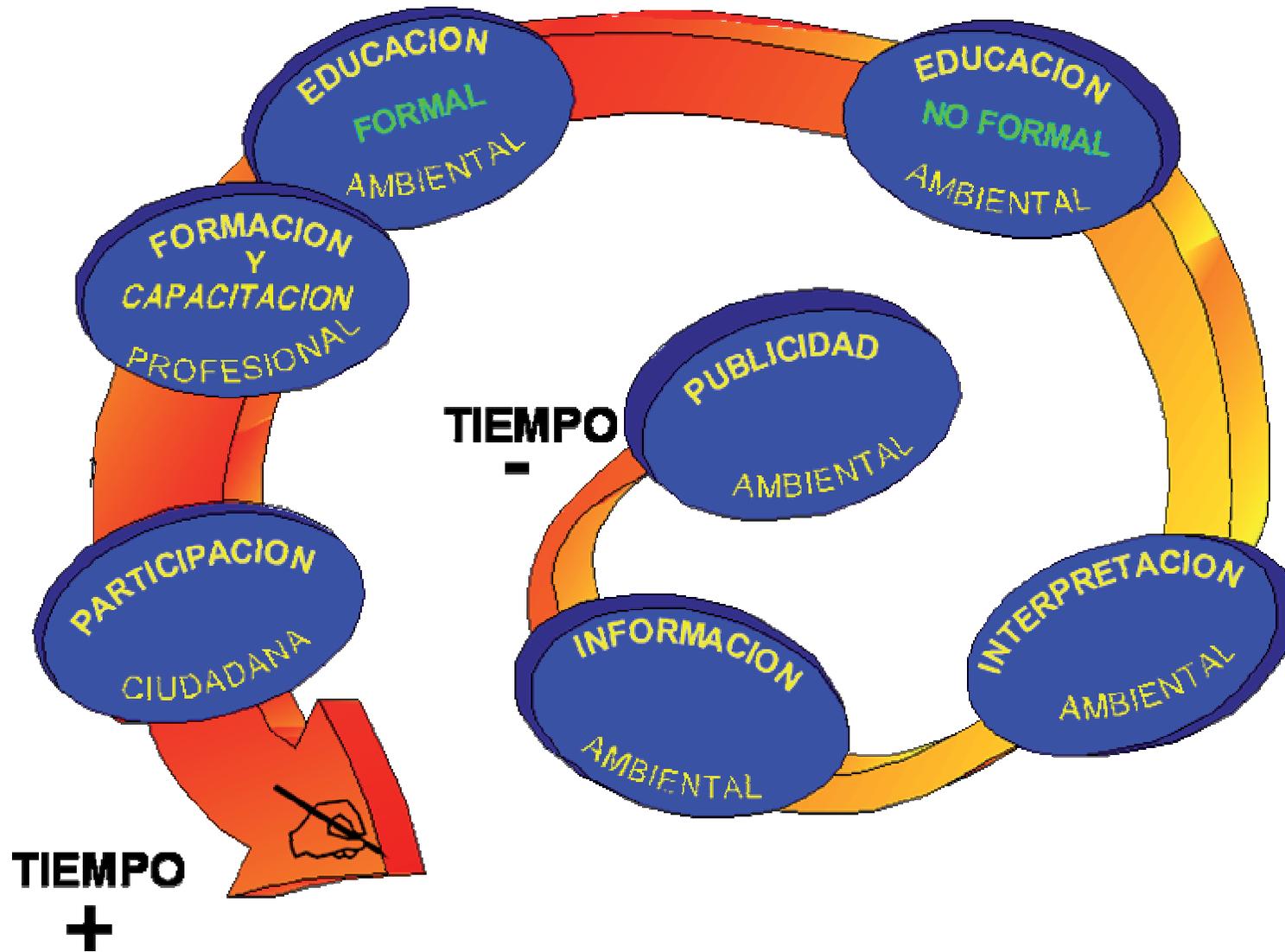


# Comunicación como herramienta de gestión



# Marcos teóricos y de referencia

## Comunicación y educación ambiental en ENP



(J. Benavas, 2001)

# Por qué utilizar estrategias de comunicación y EA?

## 1. Minimizar los impactos asociados a la visita

(Entre otros SHARPE & GENSLER, 1978; WOMBLE et al., 1981; HARRISON, 1982; SHARPE, 1982; GRIEST & MULLINS, 1984; McAVOY & HAMBORG, 1984; ROGGENBUCK & HAM, 1986; VANDER STOEP & GRAMMANN, 1987; VANDER STOEP, 1988; LUCAS, 1990; HAM, 1992; HAMMIT & COLE, 1998; EAGLES et al., 2002; HENDEE & DAWSON, 2002)

## 2. Aumentar la satisfacción del visitante

(Entre otros WOMBLE et al., 1981; VANDER STOEP, 1988; HAM, 1992; MORALES, 1998; EAGLES et al., 2002).

## 3. Sensibilizar a la sociedad en pro de la conservación de la naturaleza (Entre otros CORRALIZA, 2003; EAGLES, 2004)

## 4. Acercar a la población a los objetivos de gestión

(Entre otros NIELSEN & BUCHANAN, 1986; VANDER STOEP, 1988; MORALES, 1998; EAGLES et al., 2002).

# Efectividad de los procesos de comunicación

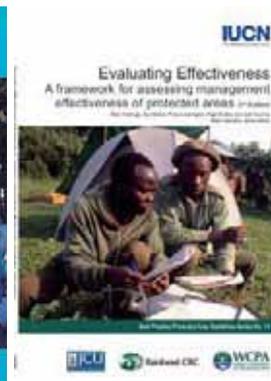
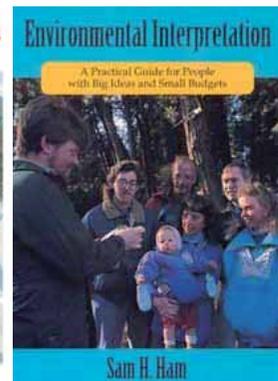
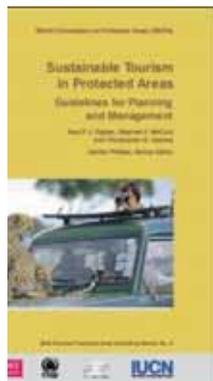
Problema	Ejemplo	Eficacia potencial
Acciones ilegales	Pescar o cazar (informadamente). Recorrer el paraje natural con vehículos motorizados	<b>Baja</b>
Acciones inevitables	Excrementos humanos (en zonas sin sanitarios) Pérdida de vegetación en una zona de acampada	<b>Baja</b>
Acciones descuidadas	Ruido	<b>Moderada</b>
Acciones inexpertas	Tocar el coral cuando se bucea. Elegir lugares inadecuados para acampar	<b>Alta</b>
Acciones desinformadas	Arrojar cáscaras de naranjas	<b>Muy alta</b>

## ¿Objetividad? Todo depende del punto de vista del evaluador

- El valor recreativo-educativo de los ENP es indiscutible, y genera todo un conjunto de **beneficios sociales**.
- Los espacios protegidos son lugares de recreo y disfrute, pero **no son lugares cualquiera** (no son parques temáticos).
- Los visitantes **no son malos, no son tontos**. Son personas con diferentes intereses, motivaciones y expectativas.
- Los gestores **no son malos, no son tontos**. Son personas con diferentes conocimientos, motivaciones y limitaciones (propias y externas)
- Los problemas de los ENP son esencialmente problemas sociales. Los visitantes y habitantes de los espacios protegidos deben convertirse en **oportunidades** no en amenazas a través de una buena gestión del uso público (buenos programas de comunicación)
- La eficacia de los programas de interpretación aumenta en la medida de que no se constituyan como programas anecdóticos.

## II. ¿QUÉ EVALUAMOS? ¿CÓMO LO HACEMOS?

Tomando decisiones que condicionan los resultados



# Evaluación de la calidad del uso público y sus programas

## Tomando decisiones

### Ámbito de evaluación

Programas  
Actividades  
Recursos

### Objeto de la evaluación

Eficiencia  
Eficacia (Educativa / Ambiental)  
Calidad

### Quién evalúa

Autoevaluación vs evaluación externa  
Participativa vs no participativa

# **nuestro caso: Evaluación de la calidad del uso público y sus programas de una red de parques**

## **Objetivo**

Obtener una visión amplia de la situación y tendencias de la **calidad** del uso público en el conjunto de la Red y de cada uno de los Parques, detectando fortalezas y debilidades

## **Ámbito**

Programas, actividades, y recursos

## **¿Quién?**

Evaluación externa  
(panel de expertos externos)

# Calidad

- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (RAE)
- **Condiciones** y cualidades intrínsecas que deben poseer los recursos, equipamientos y servicios del ENP para que las actividades de uso público se desarrollen de forma **satisfactoria para los visitantes** y para la **Administración**, siempre dentro de los **objetivos sociales** y de **conservación** asignados al uso público” (EUROPARC-España, 2005a).
  - La calidad es un concepto relativo que varía de unas personas a otras (depende de la percepción subjetiva de cada quien)
  - La calidad es un concepto dinámico que evoluciona con el paso del tiempo
  - La calidad se puede expresar en términos relativos de comparación (este parque es mejor que aquel porque...) o bien en términos absolutos (este ámbito tiene buena fama porque en general responde a un determinado **estándar** con el que se realiza la comparación)

# Evaluación de la calidad del uso público y sus programas

Tomando decisiones

## Ámbito de evaluación

Programas  
Actividades  
Recursos

## Objeto de la evaluación

Eficiencia  
Eficacia (Educativa / Ambiental)  
Calidad

## Quién evalúa

Autoevaluación vs evaluación externa  
Participativa vs no participativa

## Método / tratamiento

Indicadores  
Textos  
DAFO  
Marco lógico

## Recogida de información

Cuestionarios  
Entrevistas  
Observación  
participante  
Documentación

## Tipo de información

Cuantitativa  
Mixta  
Cualitativa

# Evaluación de la calidad del uso público y sus programas

Tomando decisiones

## Ámbito de evaluación

Programas  
Actividades  
Recursos

## Objeto de la evaluación

Eficiencia  
Eficacia (Educativa / Ambiental)  
Calidad

## Quién evalúa

Autoevaluación vs evaluación externa  
Participativa vs no participativa

## Instrumento

Indicadores  
Textos  
DAFO  
Marco lógico  
RAPPAM

## Recogida de información

Cuestionarios  
Entrevistas  
Observación  
participante  
Documentación

## Tipo de información

Cuantitativa  
Mixta  
Cualitativa

## 1. Elaboración del instrumento de valoración

- Evaluación de calidad (GUTIÉRREZ, 1999)
- Análisis documental (los principales: CAYOT & CRUZ, 1998; HOCKINGS et al. 2002)
- Panel de expertos (ámbito universitario y consultoría)
- Selección de áreas y ámbitos de evaluación
- Selección de indicadores (cribado)

# Evaluación de la calidad de uso público

## Áreas, ámbitos e indicadores

### I. Organización y Funcionamiento

1. Planificación
2. Recursos económicos
3. Recursos humanos

### II. Seguimiento y control

4. Seguimiento y control

### III. Programa de acogida

5. Equipamientos
6. Red de Senderos

### IV. Programa de información

7. Señalización
8. Información personalizada
9. Información no personalizada

### V. Programa de Interpretación

10. Interpretación personalizada
11. Interpretación no personalizada: CV/Ecomuseos
12. Interpretación no personalizada: medios sobre el terreno

### VI. Programa de Educación Ambiental

13. Programa de Educación Ambiental

### VII. Programa de Formación

14. Formación interna
15. Formación externa

### VIII. Programa de Participación

16. Programa de participación

### IX. Programa de Voluntariado

17. Programa de voluntariado

# Evaluación de la calidad de uso público

## 1. Elaboración del instrumento de valoración

- Evaluación de calidad (GUTIÉRREZ, 1999)
- Análisis documental (CAYOT & CRUZ, 1998, HOCKINGS et al. 2002)
- Panel de expertos (ámbito universitario y consultoría)
- Selección de ámbitos de evaluación
- Selección de indicadores (cribado)
- Selección de tipo de indicador
- Selección de los criterios/umbrales para los indicadores
- Ponderación de los indicadores
- Validación (estudios piloto)

# Evaluación de la calidad de uso público

## Áreas, ámbitos e indicadores

### I. Organización y Funcionamiento

1. Planificación (5 indicadores)
2. Recursos económicos (3 indicadores)
3. Recursos humanos (8 indicadores)

### II. Seguimiento y control

4. Seguimiento y control (6 indicadores)

### III. Programa de acogida

5. Equipamientos (7 indicadores)
6. Red de Senderos ( 2 indicadores)

### IV. Programa de información

7. Señalización (8 Indicadores)
8. Información personalizada (4 indicadores)
9. Información no personalizada (5 indicadores)

### V. Programa de Interpretación

10. Interpretación personalizada (10 ind.)
11. Interpretación no personalizada: CV/Ecomuseos (5 ind.)
12. Interpretación no personalizada: medios sobre el terreno (2 ind)

### VI. Programa de Educación Ambiental

13. Programa de Educación Ambiental (6 indicadores)

### VII. Programa de Formación

14. Formación interna (1 indicador)
15. Formación externa (1 indicador)

### VIII. Programa de Participación

16. Programa de participación (1 indicador)

### IX. Programa de Voluntariado

17. Programa de voluntariado (1 indicador)

# Evaluación de la calidad de uso público

## 2. Matriz Final:

- 78 indicadores ponderados
- Carácter semicuantitativo (1-4)
- Panel de evaluadores externos más indicadores de respuesta directa por técnico de UP

## 3. Recogida información

- Tres evaluadores (1 semana por Parque Nacional)
- Entrevistas estructuradas, semiestructuradas, cuestionarios pautados
- Puesta en común y cálculo de indicadores

## 4. Análisis de la información

- Descriptivo
- Exploratorio

## III. Veamos algunos ejemplos de nuestros indicadores



# El instrumento de evaluación

## *Interpretación centro de visitantes: indicadores*

- (11.1) Número y distribución de los centros de visitantes y ecomuseos
- (11.2) Afluencia
- (11.3) Diseño de instalaciones
- (11.4) Diseño de la exposición
- (11.5) Funcionamiento
- (11.6) Mensaje interpretativo

No hay ponderación

- Todos los centros de visitantes abiertos
- 3 evaluadores
- Cuestionario de evaluación específico

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## 11.1) Número y distribución de los centros de visitantes y ecomuseos

Valor	Criterios
1	El Parque no dispone de suficientes Centros de Visitantes/Ecomuseos y la distribución de los existentes no es apropiada
2	El Parque no dispone de suficientes Centros de Visitantes /Ecomuseos o la distribución de los existentes no es apropiada
3	La distribución y número de Centros de Visitantes /Ecomuseos es adecuada, aunque podrían introducirse mejoras significativas
4	El Parque dispone de suficientes Centros de Visitantes /Ecomuseos distribuidos de forma correcta

## (11.2) Afluencia

Valor	Criterios
1	El conjunto de los centros (centros de visitantes/ecomuseos) recibe <10 % de las visitas totales del Parque Nacional
2	El conjunto de los centros (centros de visitantes/ecomuseos) recibe 10-30% de las visitas totales del Parque Nacional
3	El conjunto de los centros (centros de visitantes/ecomuseos) recibe 30-50 % de las visitas totales del Parque Nacional
4	El conjunto de los centros (centros de visitantes/ecomuseos) recibe > 50% de las visitas totales del Parque Nacional

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (11.3) Diseño de instalaciones

Área	Criterio para la valoración Escala: 1 (totalmente en desacuerdo) - 4 (totalmente de acuerdo)
Accesibilidad Universal	<ul style="list-style-type: none"><li>- El edificio está adaptado para el acceso al conjunto de las instalaciones a todo tipo de colectivos</li></ul>
Diseño Exterior	<ul style="list-style-type: none"><li>- El equipamiento está adaptado al entorno, incorporando medidas destinadas a reducir las afecciones paisajísticas negativas</li><li>- El edificio respeta las pautas de la arquitectura local</li><li>- El tamaño es adecuado al número de visitantes reales y potenciales</li><li>- Los aparcamientos exteriores están adaptados a la capacidad de acogida de los servicios que se ofrecen</li></ul>
Diseño Interior	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interior con carácter multifuncional (diversificación del espacio interior)</li><li>- Punto de información bien situado en un lugar visible a la entrada</li><li>- El recorrido (en el caso de haberlo) está correctamente señalizado</li><li>- Permite la libre circulación de los visitantes</li><li>- El tamaño de las salas es adecuado a la demanda media</li><li>- La iluminación es correcta y suficiente</li><li>- Evita sensación de claustrofobia</li></ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>- El centro está dotado de las medidas de seguridad necesarias</li></ul>

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (11.4) Diseño de la exposición

### Criterios para la valoración

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo) - 4 (totalmente de acuerdo)

---

- De modo global, las exhibiciones resultan atractivas
- La distribución de las diferentes salas y elementos a lo largo del recorrido sigue una secuencia coherente con la presentación de los contenidos
- El diseño de la exhibición tiene gran poder para atraer la atención
- El diseño de la exhibición es muy efectivo para mantener la atención
- Se emplean recursos creativos y originales en su diseño
- El factor lúdico y de disfrute es un referente de primer orden
- Los medios utilizados permiten la actualización de la información
- Se ha tenido en cuenta la seguridad y resistencia al vandalismo
- Se ha dado preferencia a medios de fácil mantenimiento
- Se utilizan técnicas de comunicación variadas (sonido, movimiento, maquetas, fotografía, ilustración, etc.)
- Los tamaños y estilos de letra son adecuados, con suficiente contraste figura-fondo
- El número de palabras por línea es adecuado
- La altura y disposición de los elementos es adecuada
- Está adecuada a la diversidad lingüística de los visitantes del PN
- Dispone de materiales y objetos propios de la cultura local
- Los recursos utilizados potencian la participación sensorial
- Los recursos utilizados potencian la participación física
- Los recursos utilizados potencian la participación intelectual

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (11.5) Funcionamiento

<b>Área</b>	<b>Criterios</b> <b>Escala: 1 (totalmente en desacuerdo) - 4 (totalmente de acuerdo)</b>
<b>Horarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El horario de apertura es adecuado a las características del Parque y los visitantes</li><li>- La época de apertura es adecuada a las características del Parque y los visitantes</li></ul>
<b>Mantenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las condiciones de mantenimiento del equipamiento en la fecha de la visita eran adecuadas</li></ul>
<b>Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El número de personas que atiende el centro es el adecuado al nivel de visitas</li></ul>

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (11.6) Mensaje interpretativo

### Criterios

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo) - 4 (totalmente de acuerdo)

---

- Se invita al visitante a descubrir el Parque Nacional (recorrer y explorar el espacio)
- La cantidad de información ofrecida es adecuada
- Existe la posibilidad para el público especialista de profundizar en algunos temas (folletos, equipos multimedia,...)
- Existe un guión expositivo que da coherencia global a la exhibición
- La información se presenta siguiendo una secuencia lógica
- El tema e ideas principales se transmiten brevemente y con claridad (título-tema, subtítulo-tema)
- La información se presenta a varios niveles, con buena adecuación de los mensajes y contenidos a las diferentes demandas de profundización de los visitantes
- La información ofrecida es correcta
- Los contenidos científicos se presentan de una forma divulgativa y fácil de comprender por el público en general
- Se utilizan textos cortos y verbos activos
- Utiliza un lenguaje significativo y relevante (al ego)
- Se utilizan metáforas, analogías y personificaciones
- Se hace uso del humor
- Se presentan anécdotas o vivencias personales
- Provoca una actitud intelectualmente activa en el visitante (preguntas, actividades, tareas)
- En términos generales, el mensaje resulta atractivo
- Los contenidos resultan pertinentes (al lugar)
- Se presenta información sobre el significado de ENP y Parque Nacional
- Se presenta información sobre la Red de Parques Nacionales
- Se contempla la influencia del ser humano en la construcción del paisaje
- Se abordan las problemáticas ambientales locales
- Se presenta la actividad científica desarrollada en el parque
- Los contenidos sobre botánica, zoología, ecología, geología,... se abordan de forma interdisciplinar integrados con elementos artísticos, literarios, folclóricos, etc.
- Se hace referencia a los impactos que su visita puede ocasionar al Parque
- Se introduce mensajes concretos que aporten ideas y sugerencias de cómo el visitante puede implicarse y ser cómplice en la conservación del Parque Nacional
- Los mensajes promueven la adopción de comportamientos y hábitos proambientales en la vida cotidiana de los visitantes

# El instrumento de evaluación

## *Interpretación personalizada: indicadores*

(10.1) Alcance de la interpretación personalizada

(10.2) Diversidad total (visitas guiadas)

(10.3) Gestión de las visitas guiadas (propias)

(10.4) Oferta de visitas guiadas (propias)

(10.5) Técnicas de interpretación (propias) (ponderación: 2)

(10.6) Mensaje interpretativo (propias) (ponderación: 2)

(10.7) Gestión de las visitas guiadas (concesionarios)

(10.8) Oferta de visitas guiadas (concesionarios)

(10.9) Técnicas de interpretación (concesionarios) (ponderación: 2)

(10.10) Mensaje interpretativo (concesionarios) (ponderación: 2)

- Servicios de gestión propia o concesionarios (no empresas o guías autónomos)
- Visitas guiadas a pie: 10 parques
- Visitas guiadas en vehículos motorizados (4 parques)
- 3 evaluadores, cuestionarios de evaluación específicos para las visitas guiadas a pie, vehículo.

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## 10.1) Alcance de la interpretación personalizada

Valor	Criterios
1	El conjunto de las visitas guiadas atiende a menos del 10 % de las visitas totales
2	El conjunto de las visitas guiadas atiende entre el 10-30% de las visitas totales
3	El conjunto de las visitas guiadas atiende entre el 30-50 % de las visitas totales
4	El conjunto de las visitas guiadas atiende a más del 50% de las visitas totales

## (10.2) Diversidad total (visitas guiadas)

Valor	Criterios
1	Escasa o nula variedad de oferta de visitas guiadas, con muy baja diversidad de recorridos, temática, duración, longitud y dureza (en función de las características de cada Parque)
2	Baja variedad de oferta de visitas guiadas, con baja diversidad de recorridos, temática, duración, longitud y dureza (en función de las características de cada Parque)
3	Variedad moderada de oferta de visitas guiadas, con suficiente diversidad de de recorridos, temática, duración, longitud y dureza (en función de las características de cada Parque), aunque se aprecian algunas carencias puntuales
4	Amplia variedad de visitas guiadas, con la mayor diversidad de recorridos, temática, duración, longitud y dureza posible (en función de las características de cada Parque)

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (10.3) Gestión de las visitas guiadas (propias / concesionarios)

Valor	Criterios
1	Los horarios, lugares de encuentro y mecanismos de promoción y reserva son muy deficientes, no favoreciendo la participación de los visitantes
2	Los horarios, lugares de encuentro o los mecanismos de promoción o reserva son deficientes, no favoreciendo la participación de los visitantes
3	Los horarios, lugares de encuentro y mecanismos de promoción o reserva son en general buenos para favorecer la participación de los visitantes, aunque se podrían introducir mejoras significativas en alguno de ellos
4	Los horarios, lugares de encuentro y mecanismos de promoción y reserva son excelentes, favoreciendo la participación de los visitantes

## (10.4) Oferta de visitas guiadas (propias / concesionarios)

Valor	Criterios
1	La cantidad de plazas ofertadas e idiomas se considera insuficiente en relación con el número de visitas al Parque y tipo de visita
2	La cantidad de plazas ofertadas o idiomas se considera poco adecuado en relación con el número de visitas al Parque y tipo de visita
3	La cantidad de plazas ofertadas e idiomas se considera bastante adecuado en relación con el número de visitas al Parque y tipo de visita
4	La cantidad de plazas ofertadas e idiomas se considera totalmente adecuado en relación con el número de visitas al Parque y tipo de visita

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (10.5) Técnicas de interpretación (propias / concesionarios)

3 evaluadores, escala 1 (nada de acuerdo) – 4 (totalmente de acuerdo)

<ul style="list-style-type: none"><li>- Miraba al grupo mientras hablaba</li><li>- Habló al grupo suficientemente alto</li><li>- Se adapta a las lenguas de los componentes del grupo</li><li>- Habló a todo el grupo y se aseguró de que todos podían ver y oír</li><li>- Habló con claridad</li><li>- Usó el humor en sus explicaciones</li><li>- Relacionó la información a la vida y personalidad del grupo</li><li>- Prestó atención a eventos circunstanciales</li><li>- Estimuló la participación con preguntas</li><li>- Estimuló el uso de dos o más sentidos</li><li>- Llevaba material de apoyo (guías, prismáticos, fotos, cuaderno,...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizó un vocabulario adecuado al nivel del grupo</li><li>- Utilizó anécdotas y ejemplos adecuados</li><li>- Utilizó metáforas y analogías.</li><li>- Utilizó las manos para dirigir la atención</li><li>- Repitió los comentarios importantes que la gente hacía</li><li>- El factor lúdico y de disfrute es un referente de primer orden</li><li>- Utilizó lenguajes, expresiones o acento local</li><li>- Utilizó materiales en sus explicaciones (piedras, plumas, ...)</li><li>- Fue creativo y original en su forma de comunicación</li><li>- Consiguió implicar a la gente</li></ul>
--	--

Valor	Criterios
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)

# Objetivo: Evaluación de la calidad del UP

## (10.6) Mensaje interpretativo (propias / concesionarios)

3 evaluadores, escala 1 (nada de acuerdo) – 4 (totalmente de acuerdo)

- La cantidad de información fue adecuada al nivel del grupo
- La cantidad de información fue adecuada al tiempo disponible
- El mensaje fue entregado a varios niveles de profundidad
- Se planteó el tema e ideas principales con claridad
- Los contenidos fueron adecuados a las características del grupo
- Los contenidos resultaron pertinentes (al lugar, la zona,...)
- Comenta novedades o temas de actualidad relacionados con el PN
- Hace mención a investigaciones que se llevan a cabo en el PN
- Hace referencia a los impactos que la visita puede ocasionar en el ENP
- Mencionó otros comportamientos impactantes en el ENP
- Introdujo mensajes de cómo el visitante puede ser cómplice en la conservación del ENP

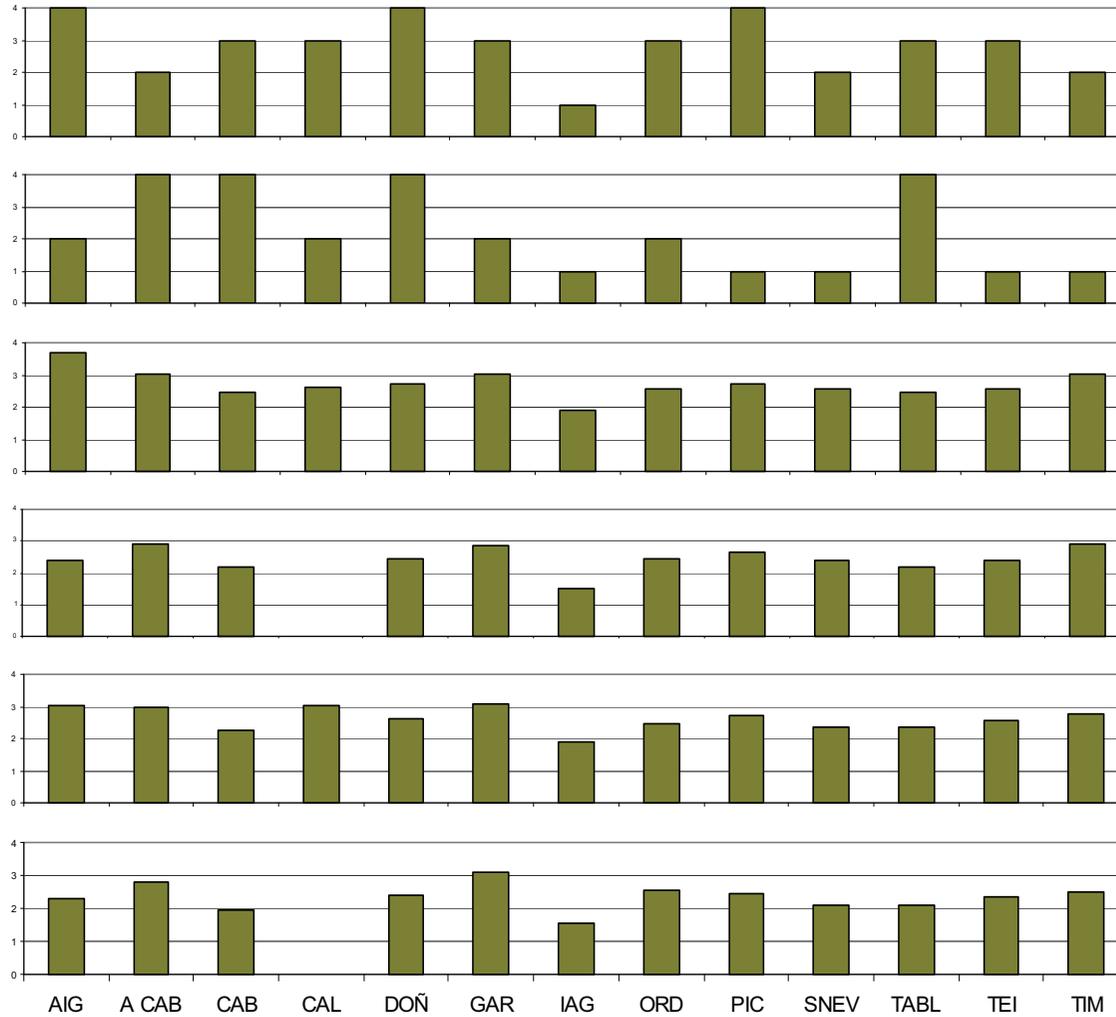
Valor	Criterios
1	La información ofrecida es escasa, no revela los aspectos más sobresalientes del lugar y no incluye mensajes conservacionistas y de gestión (valor medio entre 1,0 y 1,5 puntos)
2	La información sobre aspectos naturales o culturales es escasa o demasiado prolífica y se da baja importancia de los mensajes conservacionistas o de gestión (valor medio entre 1,6 y 2,5 puntos)
3	La información ofrecida es adecuada revelando los aspectos naturales y culturales más importantes del lugar pero con poca incidencia en mensajes conservacionistas o de gestión (valor medio entre 2,6 y 3,5 puntos)
4	La información ofrecida es adecuada revelando los aspectos naturales y culturales más importantes del lugar a la vez que incluye mensajes sobre conservación y gestión (valor medio entre 3,6 y 4,0 puntos)

## IV. Algunos resultados obtenidos



# Resultados

## evaluación de los centros de visitantes



11.1. Número y distribución

Media: 2,8 /  $\sigma$ : 0,9

11.2. Afluencia

Media: 2,2 /  $\sigma$ : 1,3

11.3. Diseño instalaciones

Media: 2,7 /  $\sigma$ : 0,42

11.4. Diseño exposición

Media: 2,4 /  $\sigma$ : 0,39

11.5. Mensaje interpretativo

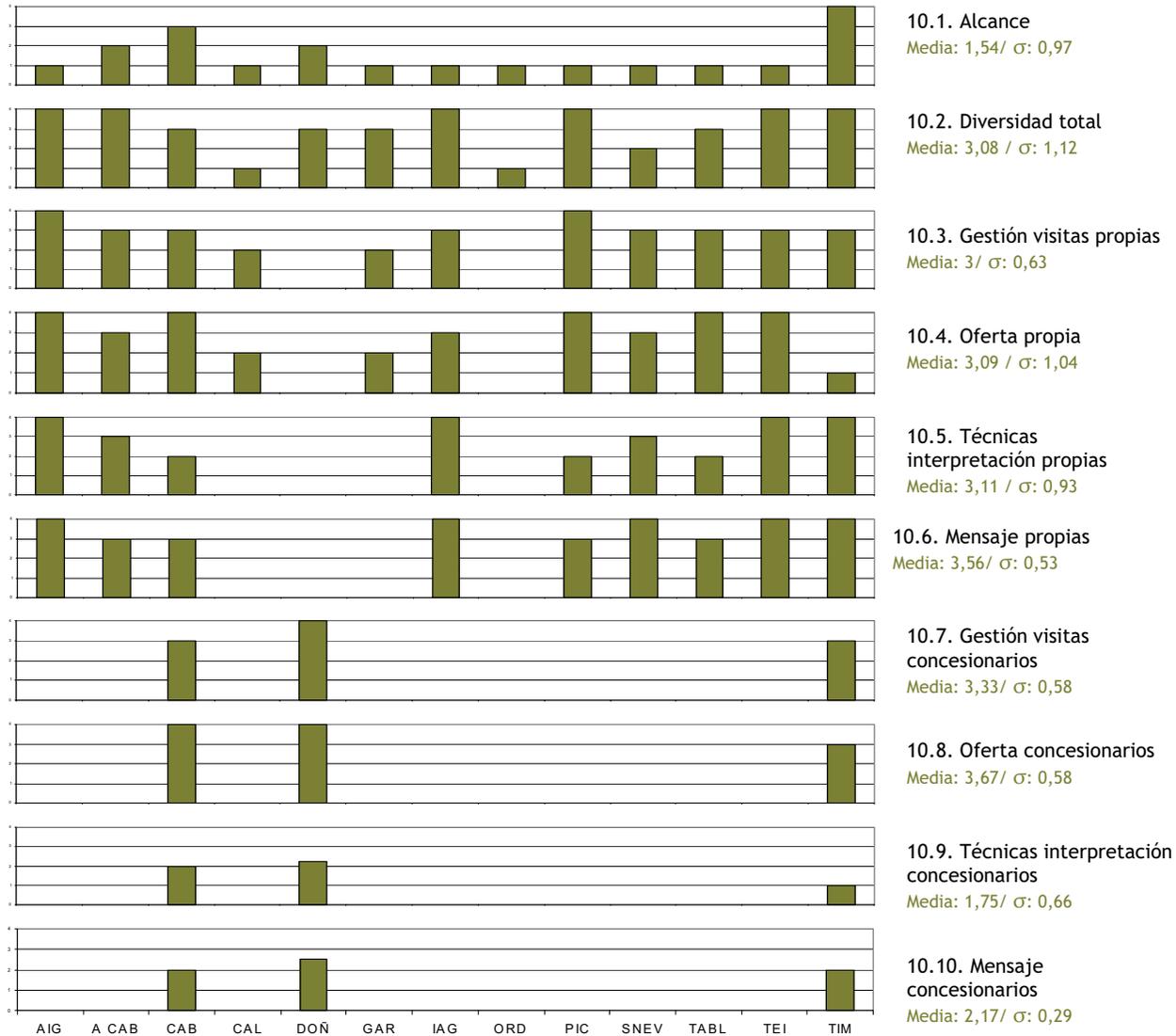
Media: 2,6 /  $\sigma$ : 0,36

11.6. Funcionamiento

Media: 2,3 /  $\sigma$ : 0,39

# Resultados

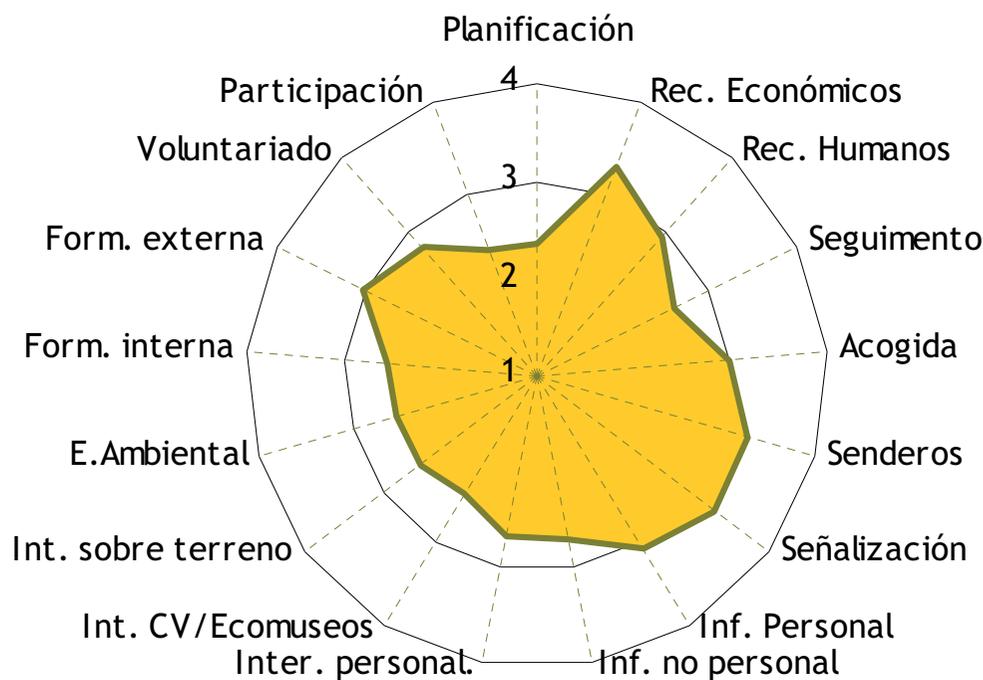
## Caracterización de las visitas guiadas en PN



# Resultados

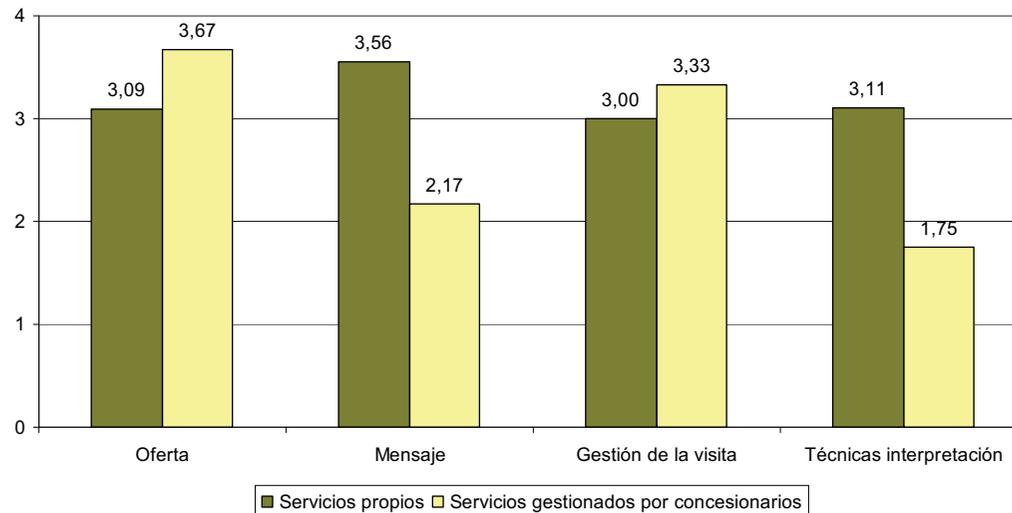
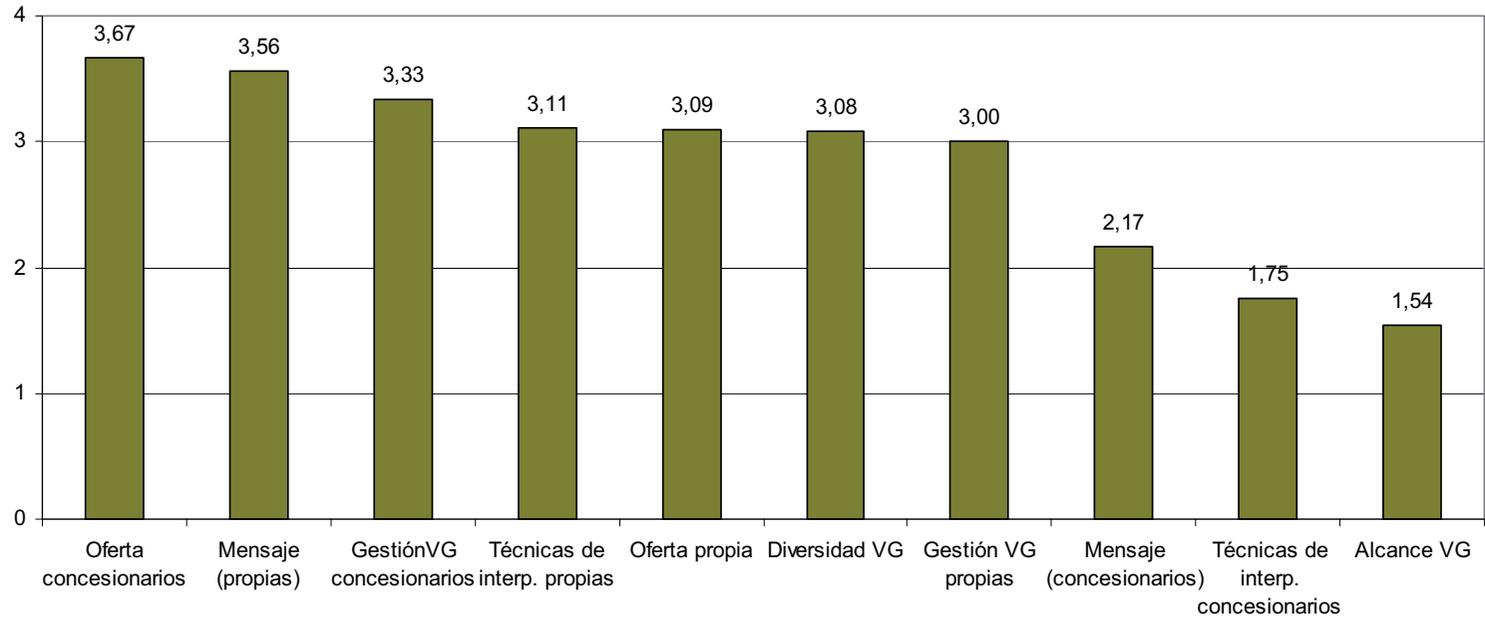
## Resultados comparados

	AIG	SNEV	GAR	DOÑ	ORD	TEI	TABL	PIC	A CAB	CAL	CAB	TIM	IAG	RPNE
Rec. Económicos	3,60	3,60	2,80	3,40	3,60	3,20	3,60	3,20	3,20	3,20	3,60	3,20	2,80	3,31
Señalización	2,33	3.47	3.87	2.93	3.87	3.73	4.00	3.07	3.23	3.73	3.07	3.07	2,54	3,30
Senderos	3,50												3,50	3,27
Inf. personal	3,25												2,5	3,08
Form. externa	4,00												3,00	3,00
Acogida	3,50												2,00	2,98
Rec. Humanos	3,70												3,00	2,92
Voluntariado	3,67												3,00	2,77
Inf. no personal	3,20												2,20	2,69
Int. personal	3,63												3,38	2,68
Seguimiento	3,50												2,33	2,59
Form. interna	4,00												2,00	2,54
Interp. terreno	2,50												1,00	2,50
EA	2,17												1,33	2,50
CV y Ecomuseos	2,82												1,49	2,43
Participación	3,00												2,00	2,38
Planificación	3,90	2,90	2,30	2,40	3,30	3,20	1,50	2,30	2,30	2,00	1,30	2,20	1,10	2,36
<b>TOTAL</b>	56,27	51,12	50,71	50,42	49,96	49,76	46,01	45,92	45,55	45,18	42,37	42,35	39,17	47,29
<b>% del óptimo</b>	<b>82,75</b>	<b>75,18</b>	<b>74,57</b>	<b>74,15</b>	<b>73,47</b>	<b>73,18</b>	<b>67,66</b>	<b>67,53</b>	<b>66,99</b>	<b>66,44</b>	<b>62,31</b>	<b>62,28</b>	<b>57,60</b>	<b>69,55</b>



# Resultados

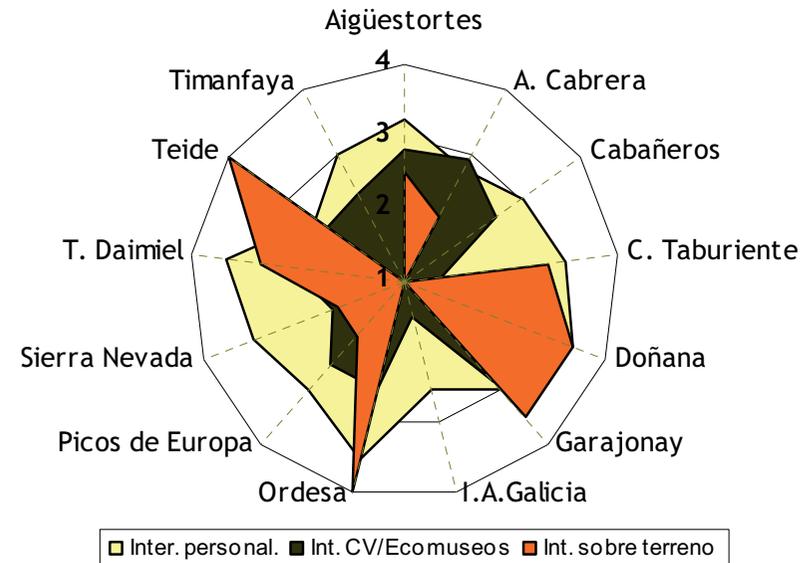
## Valoraciones obtenidas: interpretación personalizada



# Resultados

## Interpretación

- Interpretación personalizada (Red 2,68, Alta)
- Interpretación CV/ Ecomuseos (Red 2,43, Media baja)
- Marcadas diferencias entre servicios de interpretación propios / concesionarios
- Continúa la fiebre por los centros de visitantes
- Necesidad de implantar sistemas de acreditación de guías



# Resultados

## Recomendaciones

	AIG	SNV	GAR	DOÑ	ORD	TEI	TAB	PIC	ACA	CAL	CAB	TIM	IAG	RPNE
Rec. Económicos														
Señalización														
Senderos														
Inf personalizada														
Form externa														
Acogida														
Rec. Humanos														
Voluntariado														
Inf no personaliz														
Int personaliz														
Seguimiento														
Form interna														
Int terreno														
EA														
CV y ecomuseos														
Participación														
Planificación														
<b>TOTAL</b>	56,27	51,12	50,71	50,42	49,96	49,76	46,01	45,92	45,55	45,18	42,37	42,35	39,17	47,29
<b>% del óptimo</b>	<b>82.75</b>	<b>75.18</b>	<b>74.57</b>	<b>74.15</b>	<b>73.47</b>	<b>73.18</b>	<b>67.66</b>	<b>67.53</b>	<b>66.99</b>	<b>66.44</b>	<b>62.31</b>	<b>62.28</b>	<b>57.60</b>	<b>69.55</b>

Calidad muy baja
Calidad Baja
Calidad M.baja
Calidad M.alta
Calidad Alta
Calidad

## V. Algunas conclusiones y discusión



# Algunas conclusiones

## sobre el instrumento de valoración:

- Un instrumento de valoración semicuantitativo como la matriz propuesta se ha mostrado útil para evaluar la calidad y conocer el nivel de desarrollo de los modelos de uso público de la Red, mostrando las tendencias de gestión existentes.
- Puede ser **adaptado** para su aplicación en otros ENP y, mediante la participación en la misma de los actores clave del uso público del espacio, ser utilizado como herramienta formativa.
- **Recomendaciones:**
  - Reformular el instrumento de evaluación diseñado para su aplicación de forma mixta (combinación de evaluadores internos-externos) incluyendo un mayor componente participativo tanto en su diseño como en su aplicación.
  - Realizar las adaptaciones necesarias que permitan incluirlo dentro de los nuevos sistemas de seguimiento y evaluación continua del OAPN.

## ¿Objetividad? Todo depende del punto de vista del evaluador

### obre la evaluación:

- Evaluar supone tomar decisiones que vienen motivadas por las circunstancias y que van a condicionar de alguna manera los resultados.
- Los indicadores evalúan lo que evalúan, es importante definirlos bien y que los que vayan a utilizar los resultados tengan claro para qué valen y para qué no.
- Hay que trabajar en evaluaciones de eficacia

# Seminario de interpretación - CENEAM 2010

¡MUCHAS GRACIAS!

[maria.munnoz@uam.es](mailto:maria.munnoz@uam.es)

