

Documento a entregar a distintas entidades que aglutinan a gestores del patrimonio, tanto cultural como natural, por parte del Seminario de Interpretación del Patrimonio del Centro Nacional de Educación Ambiental-Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Documento respaldado por la Asociación para la Interpretación del Patrimonio de España.

**RECOMENDACIONES TÉCNICAS ORIENTADORAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE OBRAS, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS
RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN E INTERPRETACIÓN
DEL PATRIMONIO**

Autores:

LOLA FALCÓ.
MIGUEL ÁNGEL PINTO
PEPA FERRANDO

Del Seminario de Interpretación del Patrimonio y con la colaboración de todos sus miembros.

Breve presentación del Seminario de Interpretación del Patrimonio.

El Seminario para la Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural es un punto de encuentro, de debate, reflexión y profundización, compuesto por técnicos y especialistas en diversos campos de la Interpretación y de la gestión del patrimonio de España. Actualmente cuenta con un total de 26 personas que se reúnen anualmente en las instalaciones del Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, entidad promotora, y mantienen un contacto anual continuado.

El perfil profesional de los actuales componentes del Seminario es variado: especialistas en formación (formal y no formal) en Interpretación del Patrimonio (en adelante IP), especialistas-teóricos de IP, personas pertenecientes al ámbito de lo natural relacionadas con la gestión del uso público, personas pertenecientes al ámbito de la gestión del patrimonio cultural-histórico, personas pertenecientes al ámbito del turismo, guías de turismo, guías culturales, guías naturales, educadores ambientales, directores de museo o exposiciones, etc. En definitiva, perfiles muy variados con un denominador común: la Interpretación del Patrimonio como herramienta útil de comunicación y de gestión.

Sus objetivos generales son:

- Reflexionar sobre la práctica y la teoría de la interpretación del patrimonio como instrumento de comunicación y gestión.
- Promover el análisis de experiencias relevantes y representativas que puedan contribuir a establecer un diagnóstico claro de cómo se aplican los principios de la interpretación del patrimonio, y las tendencias más significativas.
- Elaborar documentos técnicos de referencia para la buena práctica de la IP.
- Presentar esta disciplina a los gestores, administradores y otras personas con responsabilidad directa en la conservación y divulgación del patrimonio

Acerca de la Interpretación del Patrimonio

Para algunos autores y técnicos, si los visitantes llegasen a comprender la naturaleza y las características de un lugar con interés patrimonial, podrían llegar a disfrutarlo de una forma no destructiva: conservar y disfrutar a la vez, es decir, conservación y utilidad pública (elementos claves a tener en cuenta en todo servicio interpretativo).

En ello radica la importancia de establecer una buena COMUNICACIÓN entre la entidad gestora de un lugar o elemento de interés patrimonial y los visitantes. Esa comunicación deberá proporcionar suficiente información y formación al público visitante, relativa a las características y valores del recurso patrimonial, normativa vigente, formas de disfrute del recurso, etc.

Pero cuando ya no se trata de informar sobre el recurso, sino que se trata de hacer disponible al visitante la información oculta y latente contenida en el propio recurso; de traducir y amoldar el mensaje a las necesidades del destinatario; de intentar con nuestro mensaje

conectar intelectual o emocionalmente con la mente del visitante para promover actitudes de respeto y custodia; en definitiva, cuando se trata de revelar el significado del recurso, estamos hablando ya de una técnica de comunicación muy concreta. Estamos hablando de la **Interpretación del Patrimonio**.

Actualmente, la Interpretación del Patrimonio aparece con frecuencia en documentos relacionados con la puesta en valor de los recursos patrimoniales. La demanda de visitas a esos recursos es considerable. Más de 32 millones de personas visitan elementos de interés histórico y cultural (Ministerio de Cultura) y más de 50 millones lo hacen a espacios naturales protegidos de España (EUROPARC-España). Sin embargo, a pesar de mencionarse en esos documentos la Interpretación del Patrimonio como instrumento de comunicación eficaz, en general, la aplicación y conocimiento de sus fundamentos teóricos caracterizadores brillan por su ausencia. Existe un excesivo hincapié en tildar de interpretativo numerosos medios: visitas guiadas interpretativas, centros de interpretación, paneles y señales interpretativas,... pero es patente la ausencia de aquello que hace que realmente esos medios (comunes a numerosas técnicas de comunicación) sean interpretativos: el mensaje. Falta el mensaje interpretativo.

Recomendaciones técnicas orientadoras para la contratación de obras, equipamientos y servicios relacionados con la Comunicación e Interpretación del Patrimonio¹.

LA PROPUESTA

1. Antecedentes. Objeto y justificación.

La Interpretación del Patrimonio (en adelante IP) es un proceso creativo de comunicación estratégica, entendido como el “arte” de **conectar** intelectual y emocionalmente al visitante con los **significados** de un recurso o enclave patrimonial, promoviendo actitudes positivas hacia su conservación.

Es una disciplina que posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público, para la presentación del patrimonio, y para la transmisión de un mensaje impactante que trascienda, en lo posible, al hecho o momento de la visita a un enclave patrimonial.

A su vez, es un eficaz instrumento de gestión que puede reducir los impactos negativos derivados de la afluencia de público visitante, organizar los flujos de visitantes e infundir unas actitudes y comportamientos positivos para con el patrimonio y su entorno social, así como optimizar los recursos invertidos.

El presente documento de síntesis nace en el Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, amparado por el Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM) desde su creación en 2006, ante la necesidad detectada de definir unas recomendaciones generales que favorezcan:

- a) Un mayor conocimiento y aplicación de los principios y técnicas de la IP en actuaciones de gestión y conservación del patrimonio, en estrecha relación con su entorno social y territorial.
- b) Un proceso de mejora continua de la calidad en la definición y gestión de los programas, equipamientos y servicios interpretativos.

Pretende, por tanto, ser una **herramienta de referencia para los gestores del patrimonio natural y cultural** a la hora de tomar decisiones en los procesos relacionados con la planificación, contratación, ejecución, puesta en marcha y seguimiento de diferentes tipos de instalaciones y servicios interpretativos, entre los que destacarían:

- a) Instalaciones y equipamientos: Centros de visitantes, museos, senderos interpretativos, adecuación de yacimientos arqueológicos, señalización, etc.
- b) Programas, medios y servicios: visitas guiadas, acciones formativas, elaboración y edición de materiales de comunicación, etc.

El Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio pone a disposición de todas las entidades gestoras de enclaves y recursos de interés patrimonial este documento de síntesis con la finalidad de que, en la medida de sus posibilidades, lo consideren en sus procesos de contratación, ejecución y desarrollo, seguimiento y mejora continua de actuaciones.

¹ A los efectos de este documento, el concepto “Patrimonio” integra los elementos del patrimonio natural y cultural, ya sean éstos tangibles o intangibles.

2. Recomendaciones y orientaciones generales.

Toda intervención o práctica interpretativa debe nacer de una necesidad, y estar enmarcada en un proceso de planificación previo que analice opciones y alternativas, y concluya con una decisión argumentada, coherente y adaptada a la finalidad que se persigue. La creación de un servicio o medio interpretativo nunca debe ser un fin en sí mismo, sino que debe contemplarse como un instrumento más que contribuya a la gestión del uso público de un enclave o recurso patrimonial.

Las recomendaciones que se aportan en el presente documento abarcan sintéticamente todo el proceso de IP, desde la concepción de las iniciativas, su diseño, ejecución, y operación, hasta la evaluación y retroalimentación del proceso.

- Análisis, planificación y toma de decisiones.
- La comunicación: contenidos y mensajes.
- Equipamientos, soportes y materiales.
- Sistema de seguimiento y evaluación.

2.1. Análisis, planificación en IP y toma de decisiones:

La planificación es un proceso que analiza las necesidades de gestión, los recursos patrimoniales y su potencialidad interpretativa, la necesidad de programas, servicios, medios y personal para transmitir mensajes sobre el patrimonio a los visitantes, y las características del público. Define objetivos, examina distintas opciones y alternativas, y considera las consecuencias económicas, sociales y ambientales de las propuestas.

Es en este momento cuando se valora si el proceso interpretativo se ha de desarrollar en el lugar patrimonial o fuera de él, en función de las necesidades de conservación del recurso patrimonial, y su capacidad de acoger visitantes, instalaciones, etc.: siempre ha de primar la integridad del recurso que se pretende interpretar.

El concepto de servicios interpretativos engloba los medios, las estructuras, los programas, las tareas y la organización para comunicar el significado del recurso o enclave patrimonial al público de forma interpretativa.

Como orientaciones generales se destacan las siguientes:

- Las actuaciones deberán estar enmarcadas en procesos de planificación previos (Directrices Territoriales, Planes de Uso Público, Planes de IP, etc.) y ser coherentes con ellos. Esta planificación deberá identificar la necesidad y justificar suficientemente el desarrollo de las acciones que se lleven a cabo, y en concreto la misión o función de la interpretación en ese recurso o lugar, en relación a su conservación, promoción y disfrute, valorando las necesidades de gestión, los recursos económicos y humanos, y el mantenimiento en el futuro.
- En la definición de medios y programas se debe hacer un esfuerzo por concretar los objetivos generales y específicos para la gestión integral (disminución de impactos, reorientación de flujos, de visitantes, etc.), para la calidad del servicio (acogida y atención a visitantes, tamaño de grupos, capacidad de carga, etc.), y para los resultados esperados en el público visitante (conocimiento, emocionales y de actitudes/comportamientos).

- El diseño y utilización de medios interpretativos es una tarea que ha de ponderar los objetivos y posibilidades de la institución (imagen, recursos técnicos, presupuesto), las necesidades de protección y conservación de los recursos patrimoniales (capacidad de carga, gestión activa), y las expectativas del público al que se destinan.
- Es esencial analizar e incorporar principios y criterios de sostenibilidad a la hora de concretar los medios y servicios interpretativos (consumo de recursos, generación de residuos, etc.), así como los aspectos derivados de la normativa que le sea de aplicación atendiendo a las exigencias de la actuación, al enclave y/o al recurso patrimonial implicado (espacio natural, monumento, etc.).
- Los equipamientos y servicios interpretativos estarán en conexión y se adaptarán a las características socio-territoriales y paisajísticas del entorno en el que se enmarcan, aprovechando al máximo su potencialidad para incidir en el desarrollo local y la rentabilización de medios, y las posibilidades de coordinación y complementariedad con otras iniciativas existentes o proyectadas.
- Es deseable que en el proceso de planificación se cuente con la participación de la diversidad de agentes públicos y privados implicados.
- Los pliegos de contratación, proyectos ejecutivos y/o la ejecución de obras deberán justificar la necesidad de realizar la actuación. Asimismo, deberán ser redactados considerando e incorporando recomendaciones técnicas de IP, siendo importante contar con el asesoramiento de especialistas en la materia de IP.

2.2. La comunicación: contenidos y mensajes.

La interpretación es, ante todo, comunicación atractiva, por lo que es esencial identificar el modelo de intervención que se desea desarrollar, identificar y seleccionar los contenidos, y elaborar los mensajes a entregar, así como determinar las técnicas y soportes para presentarlos al público de forma efectiva.

En los procesos de comunicación del patrimonio se deben incorporar los principios y técnicas de la Interpretación:

- La intervención interpretativa se concreta partiendo del conocimiento exhaustivo de los recursos seleccionados a interpretar en el espacio, el conocimiento de la audiencia (tipología de visitantes, niveles de afluencia, flujos de visitantes, etc.) y en el conocimiento de las técnicas interpretativas.
- La intervención es amena (entretenida y agradable), con poder para captar y mantener la atención. Parte de la base de que el visitante está en su tiempo libre, y que las satisfacciones que buscan con la experiencia son de carácter interno (recreativas).
- La intervención es relevante para la audiencia y contribuye a mantener su atención por dos aspectos: es significativa, con mensajes comprensibles que evoquen significados claros en la mente del público; y es personal, relevante para el ego del público, de forma que los involucre y tenga en cuenta sus experiencias personales.
- Las intervenciones tienen un guión o esquema conceptual lógico, estructurado de forma sencilla y fácil de captar. La forma en la que se ofrecen las ideas facilita que el público organice en su mente los mensajes entregados.

- Las intervenciones tienen una idea o tema central claro y definido. Una frase (con sujeto, verbo y predicado) que sintetiza la idea principal y la esencia de los valores del lugar.
- Los mensajes deben ser atractivos, breves y claros. Poseen una idea central, expresada en forma de oración completa, con sujeto, verbo y predicado.
- Se pretende revelar significados comprensibles al público visitante, provocar que se sienta implicado mediante la aplicación de técnicas que lo hagan relevante al ego, estimulen los sentidos, y promuevan actitudes participativas.
- Los contenidos y mensajes deben ser pertinentes, y estar organizados y estructurados desarrollando una secuenciación de conceptos e información que permita avanzar en niveles de profundización.
- Se tiene en cuenta la diversidad de público usuario, adecuando los contenidos, el lenguaje y las presentaciones (legibilidad, contrastes, tipografías, etc.) a los/las destinatarios/as, atendiendo a la diversidad, para conseguir la máxima accesibilidad.
- Además de transmitir conocimiento, la interpretación del patrimonio pretenden provocar emociones, reflexiones, actitudes y comportamientos positivos hacia la conservación.
- Los medios y soportes interpretativos seleccionados serán adecuados al lugar, a los objetivos de comunicación que se persiguen, y al público destinatario, y se dimensionarán atendiendo a criterios socioeconómicos, ambientales y estéticos.

2.3. Equipamientos, soportes y materiales.

Es preciso considerar las posibles afecciones o impactos no deseados que se pueden causar en el medio (sobre el propio recurso, en la vegetación, en el suelo, impacto visual, molestias y ruidos, etc.), en la población local (impacto social), o en el público visitante (falta de seguridad, ubicación inadecuada, mala accesibilidad, existencia de barreras, etc.), sin olvidar la necesidad de un mantenimiento adecuado (limpieza, desgaste, vandalismo...).

Otro aspecto básico es su coherencia con el mensaje que se pretende transmitir y su efecto ejemplificante en el contexto socioeconómico y territorial en el que se enmarca la actuación, por lo que habrá que considerar aspectos como la dimensión y alcance de la actuación, coste socioambiental, o eficiencia/eficacia en su implementación.

Así, como orientaciones generales, se especifican las siguientes:

- Se ha de considerar el impacto ambiental de su ciclo de vida, y el que podrían generar sobre el entorno/recurso a interpretar. Se incorporaran sistemas sostenibles (agua, energía, depuración, residuos, etc.) y de compra responsable, que redunden en el mensaje general que se comunica al público (coherencia ambiental).
- Son adecuados a la funcionalidad prevista para la actuación (acceso y afluencia de visitantes, previsión de instalaciones y servicios acordes con las funciones a desarrollar, flujo de visitantes y desarrollo de visitas, capacidad de carga, etc.), y coherentes con el mensaje que se presenta.
- La necesidad de nuevas instalaciones deberá estar suficientemente justificada en los documentos de planificación. En ese momento se valorará el aprovechamiento de edificaciones e infraestructuras existentes, que puedan contribuir a la recuperación y puesta en valor de elementos singulares del territorio (arquitectura tradicional, caminos

singulares, etc.), potenciando al máximo la interpretación en el enclave patrimonial, y favoreciendo la diversificación coordinada de servicios interpretativos.

- Se evita la redundancia, competencia e interferencia entre medios y soportes empleados para la interpretación.
- Se adaptan y son accesibles a distintos tipos de público, incluyendo aquellos con necesidades especiales, y eliminan o minimizan los riesgos para los visitantes.
- Son resistentes a las condiciones de uso, al vandalismo, y/o a las características ambientales de la zona.
- Contemplan un mantenimiento, actualización y/o renovación sencilla y económicamente razonable.
- Se evita el abuso de soportes tecnológicos y elementos sofisticados que, siendo muy atractivos, suelen resultar costosos y de difícil mantenimiento y actualización, además de enmascarar el mensaje que se desea transmitir (el soporte puede llamar más la atención que el mensaje que se pretende entregar).
- El diseño, en sus diferentes vertientes (arquitectura, interiorismo, museografía, diseño gráfico, acústica, etc.) contribuye en todo momento a reforzar los procesos de comunicación e interpretación del patrimonio, generando espacios, estrategias y soportes atractivos capaces de captar y mantener la atención del público.
- Para definir su funcionamiento y oferta al público se analizarán los horarios de apertura más adecuados en función de los destinatarios, época del año, etc., las características del servicio (guiado o autoguiado), así como las necesidades de personal (atención al público, mantenimiento, etc.).
- La entidad gestora deberá asegurarse que el personal técnico responsable de las diferentes vertientes de las actuaciones interpretativas (elaboración de programas proyectos y materiales, servicios atendidos, etc.) cuentan con la formación y experiencia acreditada necesaria.

2.4. Sistema de seguimiento y evaluación.

Paralelamente a la puesta en marcha de una actuación interpretativa, es esencial definir el sistema de seguimiento y evaluación de resultados, estableciendo objetivos, protocolos de seguimiento, e indicadores específicos que permitan analizar y valorar la evolución de la gestión, los efectos sobre el recurso patrimonial, y los efectos producidos en el público destinatario.

El seguimiento y evaluación continua de los procesos de comunicación e instalaciones y servicios asociados permitirán obtener conclusiones que identifiquen qué planteamientos iniciales funcionan, cuáles deben ser modificados, y en qué dirección habría que continuar: se trata de implantar un sistema inspirado en los principios de la mejora continua.

Las principales claves del sistema son:

- Planificar la evaluación de la intervención: qué, cómo y cuándo evaluar.
- Establecer unos objetivos específicos claros y medibles a través de indicadores adecuados que puedan ser objeto de registro.

- Establecer herramientas de observación y registro operativas para los indicadores establecidos.
- Formar al personal técnico implicado (guías, informadores, etc.) en las características y herramientas de registro del sistema para garantizar su correcto desarrollo.
- Llevar a cabo técnicas de evaluación cuantitativa (número de usuarios de la intervención, etc) y análisis estadísticos de datos.
- Llevar a cabo técnicas de evaluación cualitativa: encuestas de opinión, cuestionario de contenidos, observación del comportamiento del usuario, u otras.
- Se utiliza el Modelo de Análisis Interpretativo para mejorar sus propios programas, analizando los resultados obtenidos, y aplicando las conclusiones a la gestión de instalaciones y servicios interpretativos.

3. Referencias y fuentes de interés.

- Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP). <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/>
- Seminario de Interpretación del Patrimonio. Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM). <http://www.marm.es/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/interpretacion-del-patrimonio-natural-y-cultural/>
- Morales, J.; Guerra, F.; Serantes, A. 2009. Bases para la definición de competencias en Interpretación del Patrimonio. Ponencia presentada al IV Seminario de Interpretación del Patrimonio. http://www.marm.es/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/interpretacion-del-patrimonio-natural-y-cultural/anexo2_bases_competencias_interpr_tcm7-13296.pdf
- Boletín de Interpretación. Asociación para la Interpretación del Patrimonio. <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/Boletin/>
- Comisión de Calidad y Buenas Prácticas en Interpretación. 2006. Recomendaciones para las Buenas Prácticas en Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP).
- Morales, Jorge. 2001. Guía práctica para la interpretación del patrimonio. Junta de Andalucía, Consejería de Cultura. Difusión monografías, Segunda edición.
- Ham, Sam H. 1992. Interpretación Ambiental, Una Guía Práctica para gente con grandes ideas y pequeños presupuestos. North American Press, Colorado.
- Tilden, Freeman. 1957. "La interpretación de nuestro patrimonio". Asociación para la Interpretación del Patrimonio (Edición en castellano).
- Europarc España. 2005. Manual sobre conceptos de uso público en los espacios naturales protegidos. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. http://www.redeuroparc.org/documentos_anexos/Publicaciones/ligadas_a_plan_de_accion/manual_1.pdf
- Servicio de Parques Nacionales de los EEUU de América. 2007. Bases de la Interpretación. Programa de Desarrollo Interpretativo (traducción al castellano por la AIP). <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/docs/Bases%20de%20la%20interpretaci%3n%20NPS.pdf>
- Carta ICOMOS para la interpretación y presentación de Sitios de Patrimonio Cultural. Preparado bajo los auspicios del Comité Científico Internacional del ICOMOS sobre la Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural. Ratificada por la 16ª Asamblea General del ICOMOS, Québec (Canadá), el 4 de octubre de 2008. http://www.international.icomos.org/charters/interpretation_sp.pdf

- Glosario de términos de Interpretación. Blog de Jorge Morales.
<http://interpretacionpatrimonio.blogspot.com/2008/07/glosario-de-trminos-de-interpretacin.html>