

EVALUACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES. CULTURA

EXISTEN TRES CONCEPTOS CLAVE A LA HORA DE CONSIDERAR LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN PÚBLICA: EFICACIA, EFICIENCIA Y EQUIDAD.

En primer lugar, la evaluación de la eficacia estudia si estamos consiguiendo el efecto deseado, ya que el mero enunciado de los objetivos no garantiza que finalmente se consigan efectivamente.

La mayoría de las instituciones culturales no sólo no cuentan con ningún mecanismo establecido para evaluar el grado de consecución de los objetivos, más allá de algunos protocolos de evaluación de la gestión interna, sino que ni siquiera cuentan con una definición concisa de cuáles son los efectos buscados en términos más o menos mensurables, ni en el ámbito de los objetivos intrínsecos ni en el marco de los objetivos extrínsecos.

No obstante, sí existen mecanismos que permiten paliar esta situación. Es el caso de Estudios de Satisfacción y Calidad del Servicio cuyo objeto es analizar las características socio-demográficas de sus visitantes, la valoración de la oferta del museo y los principales rasgos de los itinerarios tipo.

Ante la ausencia general de indicadores, el número de visitantes se convierte finalmente en el “certificador” de la eficacia de los museos y centros culturales, lo que en algunas ocasiones nos lleva a simples y burdas falsificaciones de los resultados de las taquillas. El número de visitantes es algo más que una posible fuente de ingresos. Se convierte en un indicador de audiencia que refuerza o debilita el poder de negociación con promotores y patrocinadores. Por la facilidad de obtención y su comparabilidad, se trata del indicador más utilizado para evaluar la calidad, eficacia (cumple su misión) y la eficiencia (lo hace de la forma comparativamente mejor) de la institución. No cabe duda de que faltan estrategias de proyección y apertura de los museos y centros culturales, incrementando la información sobre los mismos y diversificando sus actividades (seminarios, presentaciones sociales y culturales, actos institucionales...), facilitando la atracción de nuevos públicos y grupos específicos de interés como mujeres, jóvenes o personas con discapacidad.

La falta de eficacia en las políticas culturales que se manifiesta tanto a nivel macro (para el conjunto de la formulación de las políticas orientadas a la promoción) como a nivel micro (para cada uno de los objetivos en concreto de centros o espacios culturales), proviene de la conjunción de dos factores con orígenes diversos. Por una parte desde la oferta hemos asistido a una orientación del “hacer por hacer” sin reflexionar sobre los efectos perseguidos y en consecuencia sin cuestionar la idoneidad de las herramientas provistas ni dedicar recursos a los procesos de evaluación. Desde la perspectiva de los ciudadanos individuales o los agentes sociales articulados persiste cierta sensación de legítima “inescrutabilidad” en la articulación de las políticas culturales en general a partir de la falsa idea de que no se pueden medir los intangibles. Los centros culturales se han de convertir en demandantes proactivos de investigación, ya que realmente desde las Ciencias Sociales se sabe, cada vez más, pero aún muy poco, sobre el comportamiento de los individuos frente al hecho cultural, y sobre las relaciones causales entre cultura y economía, cultura y bienestar individual, cultura y relaciones sociales, etc. Si queremos aprovechar las posibilidades del tiempo de la cultura hay que ahondar mucho más en el conocimiento y articular convenios y proyectos con las instituciones que desarrollan acciones en este sentido.

En segundo lugar, la evaluación de la eficiencia trata de responder a la siguiente pregunta: ¿conseguimos los productos y servicios con la mejor combinación de factores y al mejor precio?.

La eficiencia tiene que ver, con la relación entre los “inputs” empleados en el proceso y los productos y servicios obtenidos. En este sentido la evaluación de la eficiencia sólo puede medirse en términos comparativos entre distintas instituciones o en la misma institución en momentos del tiempo distintos. La eficiencia discurre en mayor medida a nivel técnico, pero la persecución de la misma significa dar respuesta a una de las más importantes responsabilidades políticas de los administradores frente a los administrados. La utilización óptima de los recursos se convierte en uno de los instrumentos de legitimación del contrato colectivo alrededor de la acción de gestión del interés público. En general, las instituciones culturales se escudan o en la heterogeneidad de los servicios y productos ofrecidos o en la excelencia para evitar las comparaciones en términos de eficiencia.

El resultado es que las diferencias entre el coste de obtener un visitante varían notablemente entre instituciones relativamente similares.

Por último, la evaluación de la equidad se cuestiona sobre si es justa la redistribución de recursos que implica la provisión pública.

La provisión pública de la cultura resulta altamente regresiva desde el punto de vista fiscal. Si observamos los datos sobre los asistentes tanto a museos como a otros ámbitos de la cultura, la mayoría son gente formada y de rentas medio-altas. Estos usuarios “consumen” productos y servicios culturales a precio cero o próximo a cero, financiados por impuestos de todos los que pagan. En definitiva la política cultural en el extremo no es mucho más que una transferencia de recursos desde el conjunto de la población hacia segmentos de elevada formación y renta. Y esto es especialmente así en los “grandes centros culturales emblemáticos”. La solución a esta situación, dado el argumento de la democratización de la cultura, es desarrollar planes específicos para que la tipología de las audiencias se democratice.

La planificación de actividades y servicios en los centros culturales está experimentando internacionalmente un replanteamiento de fondo, en consonancia con el carácter multiservicio que presenta en la actualidad estas instituciones.

La diversificación de públicos, a través de la democratización en el acceso a la cultura, se observa en colectivos de especial relevancia como personas con discapacidades, minorías étnicas, jóvenes, mujeres, etc. El papel de la cultura desde una perspectiva de la integración y la cohesión social ha visto reforzar su figura en los últimos tiempos. Este potencial campo de actuación reclama mecanismos de interacción específicos con estos grupos, afectando desde al propio diseño de contenidos (para captar su interés) hasta las propias técnicas de comunicación (tal es el caso de la didáctica orientada a personas con algún tipo de discapacidad auditiva).