

Decálogo: Los derechos de usuarias y usuarios ante los programas y servicios de Interpretación del Patrimonio

Objetivo:

Que las instituciones, empresas y profesionales que reciben visitantes en sus instalaciones o en su entorno, y desarrollen programas de interpretación de sus valores patrimoniales, dispongan de un documento sencillo sobre los derechos del público visitante a recibir una atención de calidad en lo que concierne a la comunicación de dichos valores.

El decálogo que se presenta a continuación, deberá estar en un lugar visible y disponible para todos los usuarios. Para realizar esta propuesta se han tenido en cuenta los aspectos metodológicos de la interpretación conocidos por las siglas TORA[♦].

Durante su visita a este lugar, usted tiene derecho:

1. A recibir un trato acogedor y amable.
2. A disfrutar de un momento agradable y ameno durante la actividad.
3. A recibir una cantidad razonable de información.
4. A que las explicaciones que se le brindan sean comprensibles.
5. A sentir que cuentan con usted en el proceso de comunicación.
6. A sentir emociones y sorprenderse.
7. A sentir estímulos que le hagan pensar y sacar sus propias conclusiones.
8. A identificar lo que tiene de especial este lugar.
9. A preguntar al personal cualquier cosa que no comprenda.
10. A opinar sobre la calidad del servicio recibido.

EN LA SIGUIENTE PÁGINA HAY UNA VERSIÓN DE LO QUE PODRÍA SER EL ASPECTO DE LA HOJA EXPUESTA EN UN MUSEO, CENTRO DE VISITANTES, CENTRO DE INTERPRETACIÓN, ETC.

[♦] Según la metodología recomendada por Sam Ham, la interpretación:

T: es temática

O: es ordenada

R: es relevante (significativa y personal)

A: es amena y atractiva

Durante su visita a este lugar, usted tiene derecho:

- **A recibir un trato acogedor y amable.**
- **A disfrutar de un momento agradable y ameno durante la actividad.**
- **A recibir una cantidad razonable de información.**
- **A que las explicaciones que se le brindan sean comprensibles.**
- **A sentir que cuentan con usted en el proceso de comunicación.**
- **A sentir emociones y sorprenderse.**
- **A sentir estímulos que le hagan pensar y sacar sus propias conclusiones.**
- **A identificar lo que tiene de especial este lugar.**
- **A preguntar al personal cualquier cosa que no comprenda.**
- **A opinar sobre la calidad del servicio recibido.**