

EL PAPEL RECEPTOR EN LA EVALUACION DE LA TELEVISION EDUCATIVA Y CULTURAL

*Lucila E. Castro Salinas**

La evaluación en la televisión educativa y cultural debe tomar en cuenta al receptor como uno de los elementos fundamentales en el proceso de comunicación. Comunicólogos y comunicadores, políticos y publicistas, vendedores de productos o ideas, todos coinciden en señalar al receptor un elemento importante para el éxito o fracaso de la comunicación. Sin embargo, más allá de incluir al receptor en un punto clave del esquema impreso o de llamarle "perceptor" y enfatizar su papel activo, no se han logrado establecer mecanismos para hacer más fluidos los procesos de retoralimentación en las comunicaciones masivas. La distancia y dispersión del público, lo heterogéneo de la población, la premura que caracteriza a la producción televisiva, son obstáculos difíciles de vencer en esta tarea.

La Unidad de Televisión Educativa y Cultural (UTE¹) realiza continuamente una serie de evaluaciones de los diversos programas que produce tomando en cuenta al receptor como uno de sus pilares. Esto con el fin de establecer criterios para la mejor realización de los programas con base en la eficacia para cubrir sus objetivos en los diferentes públicos a los que se dirigen.

En este artículo se expondrá la importancia que tiene el receptor, de manera que se acorte la distancia entre las elaboraciones teóricas sobre la evaluación y la puesta en práctica en el trabajo de campo. Así también, se señalarán los principales problemas y avances derivados de estas evaluaciones basados en la experiencia adquirida.

*Coordinadora del área de apoyo a programas culturales. Dirección de Investigación y Desarrollo de Programas. Unidad de Televisión Educativa y Cultural. SEP.

1. Productora de programas educativos y culturales dependiente de la Subsecretaría de Cultura, que tiene como una de sus funciones primordiales el apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y mejorar la atmósfera cultural del país.

La concepción del perceptor

En la investigación resulta fundamental describir cuál es la percepción de la audiencia ante un determinado tipo de mensajes. Un gran número de esta clase de estudios se limita a considerar a la persona como un sinónimo de lo que consume, o bien, partiendo de la base de que sus preferencias y gustos pueden ser fácilmente captados en una encuesta cerrada con cinco opciones de respuesta. Sin embargo, esto no es operativo en el caso de enfoques poco comunes, en donde se requiere de una amplia gama de respuestas. Aquí, los resultados que arrojan los instrumentos tan rígidos son pobres y limitados.

Por ejemplo, en la evaluación de mensajes educativos y culturales es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Dado que las opciones televisivas son limitadas, resulta útil y determinante conocer los hábitos y preferencias del público en cuanto a la televisión, sobre todo si tomamos en cuenta que la audiencia real de los programas no siempre se relaciona con el público al que se dirigen.
- Mucho más confiable resulta conocer por qué las personas ven televisión y determinados programas; estos motivos deben ser expresados abiertamente y libremente.
- Los hábitos televisivos no sólo se relacionan de alguna manera con la oferta de programas. Además, intervienen factores sociales, familiares y económicos que es necesario detectar.
- Es importante captar lo que las personas desearían ver y no saben que existe o no aparece dentro de la oferta televisiva.
- El considerar al receptor como "perceptor" implica retomar la interpretación que éste hace del mensaje con base en su conocimiento, experiencia o valoración. El conocer la percepción de los sujetos abarca desde sus actitudes, hasta las de comprensión del mensaje a los programas expuestos.

Punto de partida

Antes de comenzar la evaluación, el investigador debe conocer los objetivos de la serie, los capítulos o programas que la forman y la finalidad del estudio. En este punto, es necesario trabajar conjuntamente con producción para delimitar el enfoque de la evaluación con base en la naturaleza y expectativas que se tengan del estudio. El tipo de evaluaciones planteadas hasta ahora responden a dos objetivos básicos:

1. Conocer la aceptación de un programa piloto y proponer modificaciones a la siguiente producción, y

2. Evaluar series de producción avanzada y hacer sugerencias para posteriores programas de la misma serie o para futuras series de contenido o estructura similar.²

Una vez definidos los objetivos de la evaluación se procede al planteamiento de las interrogantes, considerando si los programas llegan al auditorio deseado, si se obtendrán los resultados requeridos y si se podrán hacer sugerencias constructivas para la toma de decisiones de las autoridades competentes y de los equipos de producción. Un aspecto importante que el evaluador debe tomar en cuenta es el tiempo de producción y realización, con el fin de encajar su estudio en los límites de tiempo y de acción.

En busca del receptor

La investigación de campo brinda la oportunidad de establecer contacto con la realidad y de conocer en su medio ambiente a las personas a las que va dirigida la programación. Aquí nos encontramos con la problemática de muestrear la población representativa del público al que se abocan los programas para poder generalizar las inferencias de los resultados.

En la evaluación de los programas de educación formal que produce UTEC³, la selección de muestras resulta sencilla, ya que la población objetivo (alumnos y maestros) es cautiva, por lo que se encuentra perfectamente definida y localizable en numerosas escuelas en el país. El problema de muestreo se circunscribe, en este caso, a obtener la mayor representatividad posible, dado lo heterogéneo de la población: zonas rurales, semi-urbanas, urbanas y bilingües.

Sin embargo, en general el público se expone a todo tipo de programación, rebasando la intención de los programas. Por ello, en el caso de las producciones culturales e infantiles la determinación de muestras se convierte en un problema complejo, dada la imposibilidad de determinar un universo que constituya la audiencia real del programa. Para definir en términos demográficos la audiencia potencial, es necesario considerar la cobertura y horario de transmisión y, sobre todo, los objetivos de la serie. En

2. Generalmente, las series culturales e infantiles están formadas por 26 programas y los programas educativos constan de 184 lecciones en cada área. En cuanto a la evaluación de los programas educativos la delimitación consiste en considerar el área, grado, objetivo educativo, tema, contenido y estructura didáctica.
3. La Telesecundaria se inscribe en el género de educación formal por televisión en México. Esta modalidad escolar fue creada en 1965 por la Secretaría de Educación Pública con la finalidad de proporcionar educación media básica en localidades en donde las condiciones socioeconómicas y geográficas imposibilitan la creación de la infraestructura tradicional requerida para otorgar dicho servicio.

el caso de programas infantiles la población a la que se dirigen los programas abarca a niños de entre 6 y 12 años de edad, siendo mucho mayor para los programas culturales dada la heterogeneidad del público. Una vez delimitado de esta manera el universo, se procede a localizar grupos de población que puedan constituir una muestra del mismo.

La evaluación de programas culturales e infantiles se ha llevado a cabo con diversos grupos de población; en escuelas primarias, cursos de verano para niños, universidades, centros de capacitación técnica y social organizados para actividades tan diversas como: clases de arte dramático y guitarra o cultura de belleza y cine clubes. A su vez, los grupos están conformados por un público heterogéneo, tomando en cuenta la edad, sexo, nivel de escolaridad y nivel socioeconómico. De esta manera, se permite tener un espectro amplio de las audiencias potenciales y verificar o averiguar los grupos de población respectivos de los programas.

La materia de la evaluación

Como mencionamos anteriormente, antes del diseño de los instrumentos se requiere del manejo de información acerca del programa —objetivos, público, metas— que sirva como punto de partida para la evaluación. Así también, se toman en cuenta las interrogantes de las personas involucradas directa o indirectamente en los programas, de manera que los resultados puedan incidir en decisiones posteriores; éstas abarcan desde los aspectos técnicos hasta los de contenido y estructura. Para ello, debe mantenerse un estrecho canal de comunicación entre los evaluadores, productores y realizadores.

Además, se realiza un acercamiento a los programas a evaluar realizando un análisis de contenido, ya sea de los programas piloto o de los de los de producción avanzada. De esta manera, se pretende conocer el mensaje de los programas o series rescatando los elementos que aparecen de manera constante, para guiar la tónica de los instrumentos de evaluación.

La selección y elaboración de los instrumentos depende de los objetivos de evaluación, de la adecuación al lenguaje y referencia cultural del público al que se desean aplicar, y de la valoración de los problemas metodológicos para dar validez y confiabilidad a los resultados.

La simple utilización de instrumentos rígidos, tales como cuestionarios y entrevistas cerradas, han probado ser pobres y limitados para la evaluación de programas educativos, culturales e infantiles. En cambio, las herramientas que han arrojado una rica información han sido las entrevistas individuales abiertas, las dinámicas de grupo, los dibujos y actividades (en el caso de audiencias infantiles) y las guías de atención y observación.

Los resultados esperados se refieren, por un lado, a la exposición habitual del público a la programación televisiva y, por otra, a la satisfacción de necesidades, preferencias, intereses y actitudes hacia los programas evaluados. En cuanto a los programas educativos se busca la incidencia de la televisión en el aprendizaje y la óptima integración didáctica de los recursos televisivos.

Con respecto a los programas infantiles y culturales se ha detectado la necesidad de una flexibilidad en los instrumentos de evaluación según la disponibilidad, el tipo y el tamaño de los grupos para obtener la mayor información posible. De esta manera, se han implementado talleres como estrategia de evaluación, para el primer caso, y dinámicas en grupos más o menos homogéneos, para el segundo. En ambos casos, las condiciones físicas del lugar en donde se realizan las actividades influye en los resultados.

Condiciones ambientales

Este es quizá el punto donde se encuentran las mayores dificultades para la evaluación. El problema es cómo reproducir, lo más fielmente posible, la situación en la que las personas ven la televisión habitualmente.

En la evaluación de programas educativos esto se facilita por la posibilidad de hacerlo en las teleaulas de las comunidades donde habitan los alumnos. Sin embargo, en el caso de programas culturales e infantiles se ha procurado obtener datos confiables, en la medida de lo posible, no sacando al espectador de su medio ambiente para proporcionar un clima de mayor naturalidad, o creando espacios en donde la exposición a los programas se presente como una de tantas actividades. Por ejemplo, en las evaluaciones con niños se ha procurado ambientar un salón de manera que los receptores no estén rígidamente sentados en bancos frente al televisor; y en el caso de adultos se ha probado teniendo el monitor en un área de paso, para dar libertad de movimiento a las personas.

El ambientar algún lugar para generar un clima de naturalidad en los espectadores no es suficiente para obtener datos confiables. El evaluador debe tomar en cuenta muchos otros elementos externos que afectan los resultados, como son la entrada y salida de personas, ruidos, etcétera, e irlos controlando de alguna manera.

Todos estos esfuerzos nos confrontan constantemente con la necesidad de evitar ambientes artificiales, para lograr que la atención prestada al programa y las opiniones expresadas se puedan acercar a lo que se daría en una situación cotidiana.

Limitaciones en la evaluación

Desde luego, la utilización de instrumentos flexibles dificulta los procesos de codificación e interpretación. Esta labor requiere de la capacidad de sín-

tesis, por parte del evaluador, para agrupar en categorías de análisis los resultados, así como la lectura entre líneas para detectar mayor información. Además, se requiere ser objetivo para evitar una dirección sesgada de los resultados.

Las entrevistas, por ejemplo, pueden ser tanto individuales, como grupales, orales o escritas, y la mayoría de las veces las respuestas a preguntas abiertas varían notablemente de una persona a otra, por lo que no siempre es posible precodificar. Generalmente, las entrevistas son grabadas, por lo cual, antes de la codificación es necesario transcribirlas. Posteriormente, se categorizan las respuestas de la muestra, agrupándolas en rubros equivalentes, y se contabiliza la frecuencia de una respuesta dada.

La evaluación de los programas educativos, culturales e infantiles no sólo se basa en la entrevista. También se han desarrollado otras herramientas para la recopilación de información sobre la eficacia y efecto de los programas, como son las guías de observación, los dibujos (en programas infantiles) y materiales diversos que reflejen la comprensión del contenido.

El conocer cuáles son los elementos o recursos atractivos que para diferentes públicos se detecta, también, por medio de la observación a la atención y comportamiento de los sujetos en el momento de la exposición a los programas, para lo cual se diseña una guía de observación previamente categorizada. Sin embargo, es difícil explicar los motivos que ocasionan dichas conductas, ya que se trata de procesos internos del sujeto, por lo que la evaluación se centra en la atención visual. La observación obtenida se contrasta, así, con los resultados de las entrevistas y en el análisis de contenido, y se procede a su interpretación. En la evaluación de programas infantiles, los dibujos complementan la información requerida al recrear los elementos y recursos de los programas más atractivos para los niños.

Cuando se trata de codificar los materiales que muestran la comprensión del contenido de los programas, se requiere de una estipulación previa de los parámetros de evaluación para establecer el puntaje mayor o menor según las respuestas.

Finalmente, la interpretación de los resultados se contrasta con el tipo de público al que se aplican los instrumentos y de ahí se abstraen las conclusiones y recomendaciones sobre los programas.

Aportaciones positivas de las evaluaciones realizadas

Los resultados obtenidos en la evaluación no pretenden, de ninguna forma, reemplazar el proceso creativo en la producción, sino que las recomendaciones o sugerencias son más bien concebidas como líneas de acción basadas en la información obtenida en la experimentación de campo. De esta manera, se posibilita la retroalimentación del receptor a la fuente.

La evaluación de los programas educativos y culturales se han abocado a conjuntar los estudios y técnicas de evaluación para adecuar los diferentes elementos del mensaje a los objetivos educativos, a las características de las audiencias y a los contenidos específicos de los programas.

Algunos de los resultados relevantes que han arrojado las investigaciones realizadas en UTEC en este sentido, se refieren a:

- Con respecto a los programas educativos: uso didáctico de mapas, generador, color de fondo, cuadros sinópticos, estructuras, tiempo de atención visual y papel de la lección televisada.
- En relación a los programas culturales: función del mensaje, del lenguaje y de la imagen, recursos de audio y video, formato, estructura, tratamiento del contenido, musicalización, relación entre audio y video, contexto, ritmo y su aceptación por el público.
- En cuanto a los programas infantiles: carga de información, formato, recursos de video y audio, personajes y el público receptivo según rango de edad.⁴

Problemática actual

Las evaluaciones que se realizan a corto plazo han dado pautas para elaborar preguntas de investigación a largo plazo. Por ello, se requieren pulir las técnicas de investigación empleadas hasta ahora y realizar estudios más profundos y elaborados.

En cuanto a la metodología, el problema a resolver es cómo evaluar las conductas que no se manifiestan en una exposición aislada sino que son producto de un proceso continuo. Es decir, los niños y los jóvenes o adultos no responden a un programa aislado, de igual forma que a una serie de programas. Si se pretende obtener resultados más cualitativos que resulten en una mejor y mayor retroalimentación de los receptores para la realización de programas educativos, culturales e infantiles, debemos preguntarnos:

- ¿Cómo se puede evaluar la exposición a una serie de programas?
- ¿Qué instrumentos de medición pueden arrojar datos más confiables sobre la percepción?
- ¿Cuáles son los instrumentos de evaluación y condiciones ambientales óptimos para determinado tipo de público?
- ¿De qué manera influye el contexto global en el que se genera el proceso de transmisión y exposición de los programas?

4. Para mayor información, consultar los resultados de las investigaciones que se encuentran en el Departamento de Investigación de la Unidad de Televisión Educativa y Cultural.