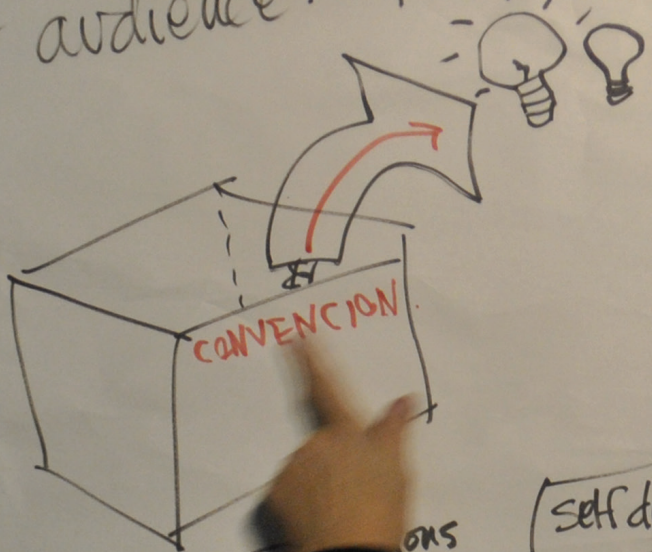


How to Think Outside the Box

Pensar Fuera de la Convencional!

Thinking Differently
Thinking Outside the Box
Creative Thinking

our audience: this class



Habits

Preconceptions

Self doubts

Assumptions

Prejudices

Some rules

Systematic change

Conservative

11. El *focus group* en el contexto de los estudios de público. Un ejercicio académico

María Ximena Agudo Guevara

A mis compañeros de curso

Resumen

Este texto describe el desarrollo de una práctica académica llevada a cabo por los estudiantes del Curso Internacional de Estudios de Públicos (agosto-diciembre, 2015), realizado en Ciudad de México, como parte del programa de la Maestría de Museología de la Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía (ENCRYM), adscrita al Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). Dicha práctica consistió en evaluar la aplicabilidad y beneficios de ciertas técnicas cualitativas de investigación, entre ellas la que aquí se describe en detalle, conocida como *focus group* o grupo focal, que puede contribuir al desarrollo de proyectos museales centrados en los públicos o visitantes de museos. Expuestos los objetivos de la práctica por los docentes, el desarrollo de la experiencia por parte de los estudiantes y los resultados obtenidos, las conclusiones destacan la utilidad de las técnicas ejercitadas, en particular la del *focus group*, para evaluar la pertinencia de un proyecto expositivo y la identificación de los intereses o necesidades particulares o aquellas motivaciones e intereses que orientan la decisión de las personas para visitar, o no, algún museo o exposición.

Palabras clave

Estudios de públicos, *focus group* o grupo focal, métodos cualitativos, prácticas museales.

Abstract

This text describes the development of an Academic practice carried out by students of the International Course of Visitor Studies (August-September 2015) in Mexico City, as part of the program of the Museology MA of the Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía (ENCRYM), attached to the Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). The practice consisted in evaluating the applicability and benefits of certain qualitative research techniques, among them the one hereby described, known as Focus Group, that can contribute to the development of museum projects centered around audiences or visitors. Once the objectives of the practice were provided by the teachers, the development of the experience by the students and the results obtained, the conclusions highlight the usefulness of the techniques applied, particularly the Focus Group, to evaluate the relevance of an exhibition project and the identification of particular interests or needs, or the motivations and interests that steer the decision of whether to visit a museum or exhibition or not.

Key Words

Visitor studies, focus group, qualitative methods, museum practices

Introducción

En el Curso Internacional de Estudios de Públicos (agosto-diciembre, 2015), objeto de este volumen, los docentes invitados, tanto mexicanos como extranjeros, compartieron un significativo espectro de técnicas metodológicas, destacando su aplicación en la planificación de algunas prácticas museales y en los estudios de públicos asociados con ellas. Paralelamente, lograron contrastar los resultados obtenidos en distintas partes del planeta respecto a la relación entre estrategias metodológicas, prácticas museales y estudios de público.

Entre las docentes invitadas (curiosa pero no sorpresivamente, todas mujeres) figuró María del Carmen Sánchez Mora.¹ A ella le correspondió, dentro del curso, dirigir el módulo sobre evaluación del aprendizaje. Así, sus objetivos académicos estuvieron orientados a la exploración de algunas prácticas metodológicas cualitativas para evaluar, en potenciales visitantes de museos, sus conocimientos o ideas previas con respecto a algún evento museal; asunto central que, cada vez más, ocupa a los estudiosos de públicos.

En concordancia con lo anterior tres fueron las técnicas cualitativas propuestas para el curso: *diferencial semántico*; *mapeo de significado personal* y *focus group* o *grupo focal*.²

En este reporte nos referiremos al desarrollo de los grupos focales o *focus groups*, también llamados “grupos de discusión” o “entrevistas de grupo”, que consisten en reunir a uno o varios grupos de personas para indagar acerca de sus actitudes y reacciones frente a un tema específico. Se trata entonces de discusiones que pueden presentar niveles variables de estructuración, en las cuales el tema debe ser de

¹ Véase su semblanza en la sección correspondiente, en este mismo volumen.

² Con respecto a las dos primeras, véase en este mismo volumen el artículo de la doctora Carmen Sánchez Mora.

particular interés o relevancia, tanto para el (los) grupo(s) participante(s) como para el (los) investigador(es) que convoca(n) a los primeros. Es por lo demás una técnica ampliamente difundida en diversos espacios de la investigación en psicología, sociología y otros ámbitos como la mercadotecnia.

A continuación daré cuenta de la vivencia del grupo de estudiantes³ a quienes correspondió, como práctica de aula, experimentar la puesta en práctica de los *focus groups*. Práctica que se construyó alrededor de un proyecto expositivo hipotético acerca del cual debía recabarse información proveniente de un determinado grupo de personas. Estos, también estudiantes, igualmente en el papel hipotético de potenciales visitantes o público de la exposición diseñada para la práctica.

Organización de la práctica

Para el desarrollo de las actividades se dividió al conjunto de estudiantes inscritos en el curso en tres grupos de trabajo; cada uno de ellos planificaría y ejecutaría uno de los ejercicios propuestos. Así, el Grupo de estudiantes A (GA) ejercitaría la técnica del mapeo de significados, el Grupo de estudiantes B (GB) la del diferencial semántico y el Grupo de estudiantes C (GC) los *focus groups* o grupos focales.

Cada uno de los grupos de estudiantes incorporó a sus grupos pares como sujetos de la entrevista que debía realizarse en cada caso. De esta manera, cada grupo de estudiantes efectuó dos rondas de entrevistas durante la puesta en práctica de cada una de las tres técnicas:

³ Este heterogéneo e interdisciplinario grupo de estudiantes estuvo conformado por Eduardo Escalante, arqueólogo y maestro en Gestión de Sitios Arqueológicos; Alejandro Ruiz Vizcarra; María Ximena Agudo, antropóloga y docente de la Maestría de Museología-ENCRYM; Mariana Pascual, licenciada en Educación Preescolar y diplomada en Metodologías de Investigación Social; Ana Lilia Marín López, licenciada en Literatura Dramática y Teatro; Adriana Rocío Sánchez Ramírez, licenciada en Diseño y Comunicación Visual.

Grupo de estudiantes A (GA): Mapeo de significados —→ entrevistó a los grupos de estudiantes GB y GC.

Grupo de estudiantes B (GB): Diferencial semántico —→ entrevistó a los grupos de estudiantes GA y GC.

Grupo de estudiantes C (GC): *Focus group* —→ entrevistó a los grupos de estudiantes GA y GB.

Además del involucramiento de todos los estudiantes del curso en todas las actividades de aprendizaje, el desarrollo de los ejercicios les permitió evaluar las dinámicas surgidas de grupos de trabajo diferentes y sus habilidades individuales a través del desempeño de distintos papeles, así como contrastar y compartir las bondades y limitaciones del uso de cada una de las técnicas ejercitadas.

Respecto a los *focus groups* se previó la realización de dos de ellos: FG1 y FG2. Así, los estudiantes designados para la puesta en práctica de esta técnica podrían rotarse distintos papeles en concordancia con los distintos sujetos que participan en este tipo de técnicas (por ejemplo, coordinador, secretario, entrevistador, entrevistado, observador, relator, etc.), garantizándose así la participación de todos los estudiantes del curso internacional que nos ocupa.

En cada uno de los tres grupos de estudiantes (GA, GB y GC) se designaron un coordinador, un secretario y un relator; responsables de coordinar las acciones para el desarrollo del ejercicio, registrar el proceso y presentar en plenaria los resultados del mismo.

A continuación, en el caso específico del GC, grupo de estudiantes encargados de poner en práctica la técnica del *focus group* (FG), sus integrantes resolvieron designar a dos facilitadores para la dirección, respectivamente, de cada una de las dos entrevistas grupales que debían llevarse a cabo: *focus group 1* (FG1) y *focus group 2* (FG2), así como distintos observadores no participantes para el desarrollo de ambos FGs.

I. Desarrollo del ejercicio: *focus groups* a cargo del grupo de estudiantes C (GC)

1.1. Planificación.

1.1.1. Una vez designados los papeles para FG1 y FG2, todos los integrantes del GC se dieron a la tarea de definir el motivo o razón que justificó la realización de los *focus groups*.

1.1.2. Se abrió espacio para la discusión en torno al tema objeto de indagación durante la aplicación de la técnica: un proyecto expositivo (hipotético):

- Establecer la finalidad del proyecto expositivo.
- Delimitar el tema y sus componentes temáticos.
- Identificar el título.
- Definir el tipo de público al que estaría dirigido (¿para quién?).
- Definir los objetivos del proyecto expositivo (¿para qué?).
- Delinear algunas modalidades expositivas (¿cómo?).

1.1.3. Resultados del proceso de planificación:

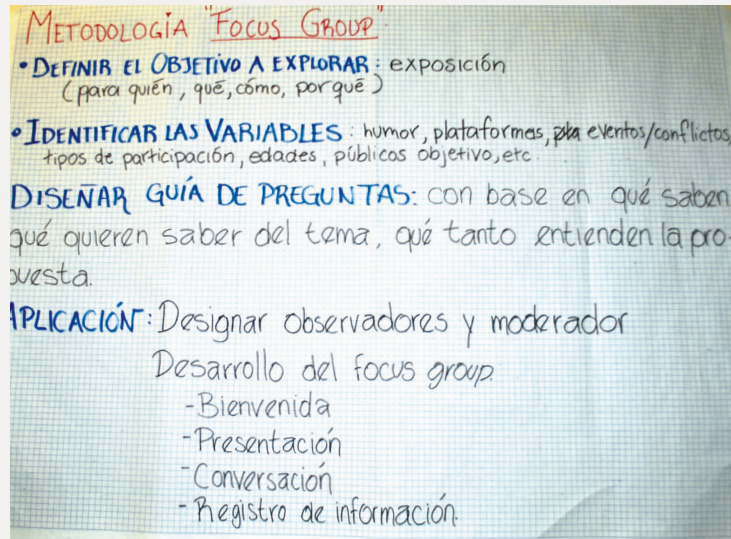
- *Finalidad del proyecto expositivo*: explorar el conocimiento o ideas previas de un grupo potencial de visitantes, con el propósito de evaluar la pertinencia de un proyecto expositivo hipotético.
- *Tema*: expresión de los jóvenes, en las décadas de 1980, 1990 y 2000, a través de diferentes plataformas de comunicación (impresas-radioeléctricas-digitales) sobre eventos a gran escala, fueran nacionales o internacionales.
- *Nombre del proyecto expositivo*: “Del folleto al meme. Escribe, publica, comparte”.
- *Segmento de público al que va dirigido el proyecto*: Personas comprendidas entre los quince (15) y los cincuenta (50) años de edad.
- *Algunas modalidades expositivas (¿cómo?)*: instalación y despliegue de recursos y/o plataformas de comunicación de uso común durante cada una de las décadas, para involucrar a los visitantes en prácticas interactivas con respecto a sus particularidades y diferencias.



► Figura 1. Proceso de diseño del estudio
Fotografía: © Rosa Elba Camacho.



► Figura 2. Aplicación del estudio. Los integrantes del equipo ejercitan la aplicación con sus compañeros de curso.
Fotografía © Leticia Pérez Castellanos.



► Figura 3. Resumen de la metodología para la recapitulación y retroalimentación con los demás compañeros.
Fotografía © Leticia Pérez Castellanos.

- *Definición de los objetivos del proyecto expositivo para evaluar la pertinencia del mismo a través de la implementación de los FG1 y FG2:*
 - Que al final de la entrevista, los entrevistados hayan logrado identificar algunos eventos nacionales o internacionales a gran escala, ocurridos durante las distintas décadas que abarca el proyecto (1980, 1990, 2000).
 - Que al concluir la entrevista, los entrevistados hayan sido capaces de identificar, desde una perspectiva histórica, los cambios ocurridos en las plataformas de comunicación de uso común a propósito de los eventos a gran escala.
 - Que al término de la entrevista, los entrevistados hayan podido expresar su curiosidad sobre los usos y plataformas de comunicación-socialización más característicos de cada época.
 - Que asimismo, una vez finalizada la entrevista, los entrevistados hayan podido expresar sentimientos de empatía y comprensión con respecto a los valores y prácticas de los miembros de generaciones anteriores o posteriores a la propia.
 - Que los entrevistados, una vez concluida la entrevista, hayan podido expresar sus deseos de explorar el uso de plataformas de comunicación más comunes en las distintas décadas, y hayan podido manifestar interés por involucrarse en el proceso de producción de mensajes sociales o de manipulación de las plataformas expuestas y a disposición de los visitantes.
 - Que los entrevistados hayan podido identificar las distintas modalidades de comunicación: humor, política, solidaridad y protesta, entre otras.

1.1.4. Elaboración del guión de la entrevista, tipo estructurada, con base en los objetivos del proyecto expositivo previamente enunciados:

- a) *¿Qué eventos, sean nacionales o internacionales, que hayan tenido un impacto a gran escala, ocurridos durante las décadas 1980, 1990 y 2000, recuerdas o tienen algún significado para ti?*
- b) *A propósito de uno de esos eventos, cómo recuerdas haber recibido o compartido la noticia, sus detalles, sus efectos o consecuencias. Cuéntanos cómo fue.*
- c) *¿Cómo imaginas que el evento “X” (más antiguo o más reciente, según el promedio de edad de los entrevistados) se hizo del conocimiento de todo el mundo? ¿Por qué medios crees que se recibieron las noticia, los detalles, sus efectos o consecuencias?*
- d) *¿Qué otro tipo de mensajes conoces o recuerdas?*
- e) *¿Qué te parece o qué opinas sobre (mencionar plataformas de comunicación de una década anterior o posterior al promedio de edad de los entrevistados)? ¿Qué crees que deberías hacer si tuvieras que compartir un evento, una noticia, sus detalles o sus consecuencias, a través de (mencionar tipo de plataforma)?*
- f) *¿Si tuvieras la oportunidad, te gustaría usarla, manipularla, o producir algo útil o interesante con ella (en referencia a la plataforma identificada en el ítem anterior)? ¿Cuál de ellas te llama más la atención? ¿Por qué te gustaría usarla o manipularla? ¿Qué mensaje te gustaría compartir?*

1.1.5 Definición de la secuencia que debe seguirse durante el desarrollo de los FG1 y FG2:

- Bienvenida.
- Presentación.
- Desarrollo de la entrevista.
- Registro de la información.
- Evaluación de los resultados (GA y GB).
- Conclusiones.

1.1.6. Asignación de nuevos papeles a los integrantes del grupo de trabajo GC para el desarrollo de los FG1 y FG2:

- Moderadores (2).
- Observadores no participantes, registro escrito (3), cada uno de ellos encargado de hacer seguimiento solamente a dos entrevistados en cada ocasión.
- Observador no participante, registro audiovisual (1).

1.1.7 Análisis de la información.

- Una vez finalizadas las entrevistas con los compañeros estudiantes del GA y GB, los integrantes del GC que pusieron en práctica el FG1 y el FG2 hicieron una evaluación colectiva, tomando como referencia:
 - La experiencia personal durante el ejercicio del FG1 y FG2.
 - Las respuestas de los entrevistados (GA y GB) en función de los objetivos que orientaron la entrevista tanto del FG1 como del FG2 (véase supra p. 5).
 - Los resultados de la observación no participante (escrita y audiovisual) en ambos casos.

1.1.8. Socialización de los resultados.

- El secretario designado al inicio de la práctica condensó los detalles del progreso de los ejercicios, los resultados y conclusiones obtenidos del desarrollo tanto del FG1 como del FG2.
- El relator designado al inicio de la práctica expuso, en sesión plenaria, todos los aspectos aquí narrados.

Resultados del ejercicio FG1 y FG2

Sobre la finalidad de la aplicación de la técnica del *focus group*, que consistió en evaluar la pertinencia de un proyecto expositivo —hipotético—, mediante la exploración de las ideas previas que al respecto tiene un grupo potencial de visitantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

2.1. Resultados de la entrevista

2.1.1. FG1/GA:

- En referencia a la pregunta a), los entrevistados identificaron varios eventos — nacionales/internacionales — ocurridos en diferentes décadas: explosiones en San Juanico (1984);⁴ sismo en México (1985); Movimiento Zapatista — EZLN — (1994); tsunami en Indonesia (2004).
- En cuanto a las preguntas b) y c), los entrevistados se refirieron a diferentes plataformas de comunicación de uso generalizado en distintas décadas: boca/oído; fanzine; televisión, radio y prensa; internet: e-mail y Facebook; memes. Las mismas fueron relacionadas con las distintas décadas objeto del proyecto, y se distinguió entre los usos oficiales y los usos sociales.
- Con relación a la pregunta d), los entrevistados se refirieron al uso del humor a través de caricaturas y/o como crítica política, asignándole al humor una valoración positiva.
- En respuesta a la pregunta f), los entrevistados expresaron su disposición a incursionar en algunas plataformas que no les son familiares. En unos casos, el fanzine; en otros, el uso y elaboración de memes.
- En respuesta a la pregunta e), igualmente asociada con la pregunta f), los entrevistados hicieron asociaciones pertinentes entre los procesos de cambio y su relación con distintas épocas.

2.2.2. FG2/GB:

- Los entrevistados identificaron un solo evento, “las muertas de Juárez”,⁵ en referencia a la pregunta a), sin evidente involucramiento emocional.

⁴ Se refiere a un trágico incidente ocurrido en las plantas de gas licuado de Petróleos Mexicanos (Pemex), el 19 de noviembre de 1984, en San Juan Ixhuatpec (Tlalnepantla de Baz, Estado de México). Tragedia que dejó un saldo de aproximadamente dos mil heridos y unas seiscientas víctimas fatales, muchas de ellas envenenadas por efectos del gas propano.

⁵ Designación coloquial referida a los feminicidios (mayormente de mujeres jóvenes y adolescentes, entre 15 y 20 años) que han tenido lugar en Ciudad Juárez, Chihuahua, al menos desde 1993. Se estima que el número de víctimas, asesinadas (además de violadas y torturadas) alcanza la cifra de setecientas, hasta 2016. Datos reproducidos de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Feminicidios_en_Ciudad_Ju%C3%A1rez>.

- En relación con las preguntas b) y c), identificaron diferencias generacionales entre los distintos usuarios de plataformas comunicacionales, sin referencia a décadas precisas: “nativos digitales” y “no nativos digitales”.
- En referencia a la pregunta d), reconocieron el humor como un tipo de comunicación, pero le asignaron un valor negativo, bajo el argumento de que obstaculiza la comprensión del evento objeto del mensaje.
- Con respecto a la pregunta e), los entrevistados asociaron los usos de los medios (plataformas de comunicación) con la manipulación, la tergiversación y la frivolidad.
- La pregunta f) no fue explorada durante el proceso de entrevista grupal.

2.2. Fortalezas y debilidades identificadas con respecto al ejercicio y su proceso de desarrollo

2.2.1. Fortalezas:

2.2.1.1. Comunes a FG1/GA y FG2/GB:

- Metodológicamente hablando, se consideró un acierto haber asignado observadores para el seguimiento personalizado de los entrevistados tanto en el GA como en el GB.
- La cobertura del proceso de observación a través de distintos medios: visual, auditivo, escrito y vivencial fue de gran utilidad para las deliberaciones de los miembros del G3.
- La información recabada durante el proceso de entrevista resultó de gran utilidad para la identificación de intereses, opiniones y orientaciones para el diseño o rediseño del proyecto expositivo.

2.2.2. Debilidades.

2.2.2.1 Comunes a FG1/GA y FG2/GB:

- No se exploró de manera específica el interés de los entrevistados con respecto a la exposición propuesta como proyecto hipotético.
- Se consideró necesario precisar algunos términos utilizados para la fina-

lidad del proyecto expositivo y en las preguntas que guiaron el proceso de las entrevistas: “evento”, “gran escala” o “gran impacto”.

2.2.2.2. Específicas FG2/GB:

- La monopolización de la palabra por parte de algunos entrevistados, hecho que pone la atención en la necesidad de fortalecer las habilidades para la moderación.
- En relación con la pregunta a) no se incentivó a los entrevistados hacia la identificación de otros eventos ocurridos en diferentes décadas.

Conclusiones

La naturaleza internacional del curso sobre estudios de públicos de la que fuimos testigos permitió a los cursantes del mismo acopiar una rica gama de experiencias en cuanto a estrategias, prácticas y ejemplos en el ámbito de los estudios de públicos, tanto en México como en otras partes del mundo, centrados en los visitantes de museos y exposiciones.

En el contexto de dicho curso, y en atención particularmente al módulo sobre evaluación del aprendizaje, objeto de este reporte, los asistentes tuvieron la oportunidad de entrar en contacto con algunas técnicas cualitativas de investigación muy específicas: el diferencial semántico, el mapeo de significados y los *focus groups* o grupos focales. Técnicas que, si bien gozan de un reconocido uso en ámbitos disciplinares como la antropología, la sociología, la psicología social, la psicolingüística o el mercadeo, mostraron ser de gran utilidad, igualmente, en el ámbito museal, particular pero no exclusivamente, al momento de planificar proyectos museales o expositivos.

En tal sentido, y como lo indica el subtítulo de este reporte, el desarrollo de un ejercicio académico, que involucró la comprensión de los estudiantes acerca del sentido

y propósito del *focus group*, su compleja organización y su exigente realización en cuanto a capacidades y habilidades para la comunicación cara a cara, permitió a los cursantes poner en valor la aplicabilidad, beneficios y limitaciones de esta técnica, así como la enorme responsabilidad que conlleva involucrar a los potenciales usuarios de museos en actividades para la toma de decisiones, las más de las veces concebidas como exclusivas de quienes trabajan y deciden al interior de los museos.

Desde el punto de vista del aprendizaje, el involucramiento de todos los estudiantes, con el desempeño de distintos papeles (ora coordinador, ora observador, ora público potencial, ora entrevistador, etc.), abrió la oportunidad para evaluar las dinámicas, diferencias, bondades y posibilidades de cada uno de los ejercicios emprendidos por los grupos de trabajo pares (GA, GB), respectivamente relacionadas con el diferencial semántico y el mapeo de significados. Las mismas, sumadas a la del *focus group* (GC), en opinión del conjunto de los cursantes, resultaron de gran utilidad para evaluar la pertinencia de un proyecto expositivo; para la identificación de necesidades particulares o aquellas motivaciones e intereses que orientan la decisión de las personas sobre la visita, o no, de algún museo o exposición.

Referencias

Pérez, L. (2015), “Presentación”, *Curso Internacional sobre estudios de públicos. Sitios de encrym.edu.mx*, documento interno.

Urban, F. (s. f.), “Un método de investigación de origen psicolingüístico: el diferencial semántico”. *CAU, CE, 3*, pp. 47-46, documento electrónico disponible en <http://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce03/cauce_03_004.pdf>, consultado el 13 de abril de 2016.