

# Introducción

Leticia Pérez Castellanos

La serie digital Estudios sobre Públicos y Museos constituye una publicación única en su género en el ámbito de la museología mexicana y quizá de Latinoamérica, ya que se trata de una obra específicamente dedicada a las labores de investigación sobre los públicos de los museos y otras instituciones afines, en el contexto de habla hispana. La idea de generar una serie como esta surgió de mi experiencia académica en el Posgrado en Museología de la Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía (ENCRyM) de la Ciudad de México, en donde imparto materias relacionadas con el tema, y como una respuesta ante la escasez de recursos en español relativos al contexto mexicano para usarse en el aula.

El primer volumen, titulado *Públicos y museos: ¿Qué hemos aprendido?*, vio la luz en el 2016. En este presentamos artículos sobre los diversos aspectos y estrategias comunicativas utilizadas por los museos, además de incluir un texto introductorio sobre la definición y áreas de aplicación en este ámbito, y uno más con un enfoque cronológico. El segundo volumen, *Apuntes para pasar de la teoría a la práctica*, editado en el 2017, expone los resultados del Curso Internacional de Estudios de Públicos, impartido en la ENCRyM en el 2015; asimismo, se entrelazan los artículos teóricos desarrollados por las docentes del curso, con otros de corte práctico escritos por los asistentes a esta experiencia formativa.

Este volumen, el tercero de la serie, tiene el propósito de ofrecer las aportaciones de investigaciones recientes realizadas en México, además de brindar propuestas metodológicas que contribuyan a la formación de los profesionales del campo.

En las presentaciones de Estudios sobre Públicos y Museos, he reiterado que la carencia de publicaciones propias en nuestro idioma y con nuestras referencias, es quizás una de las barreras para constituir un campo profesional de mayor consolidación y crecimiento.

Así, en *Referentes y experiencias de aplicación desde el campo*, planteamos una articulación de propuestas sistematizadas para la formación de profesionales en el campo, estrategias para la identificación de nuevos públicos y casos prácticos derivados de investigaciones de campo, que buscan analizar las diversas facetas en la relación públicos y museos. Este volumen está conformado por nueve artículos de autores y autoras que hoy en día ejercemos en este ámbito, ya como investigadores consolidados o bien como jóvenes talentos que desarrollaron estos ejercicios para obtener sus grados de maestría.

Nos interesó también abordar una mayor diversificación de espacios, temáticas, enfoques e incluso instituciones de procedencia de los y las autoras. En la introducción del volumen I *Públicos y museos: ¿Qué hemos aprendido?*, subrayé la necesidad de crear un espacio de difusión y socialización del conocimiento, tanto en el ámbito interno, para el propio posgrado de la ENCRYM, como hacia afuera, al proveer una plataforma de recepción de trabajos externos a la maestría que enriquezcan el diálogo y la construcción de conocimientos. De esta manera, el presente volumen además de ser un foro para la difusión de trabajos realizados por nuestra comunidad de profesores y estudiantes, es el resultado de las colaboraciones que, desde el ámbito académico de la ENCRYM, hemos establecido con otras instancias en el país como son: la Facultad de Antropología de la Universidad Autónoma de Yucatán, el Seminario de Investigación Museológica de la Universidad Nacional Autónoma

de México, e incluso, más allá de las fronteras, con la Universidad Complutense de Madrid, en España. También evidencia los lazos con museos nacionales mexicanos, como el Museo Nacional de las Intervenciones.

Con esta serie digital de Estudios sobre Públicos y Museos, la idea de contar con referentes para las clases y la capacitación de personal en el campo se ha consolidado. Hemos visto el frecuente uso que se les da a los volúmenes anteriores por sus aportes metodológicos e informativos. Por ello, en este volumen, además de presentar una compilación de estudios de caso, se incluyen guías prácticas acerca de aspectos tan esenciales como el muestreo, la observación o la valoración crítica.

Esta publicación se compone de tres secciones temáticas: I. Propuestas sistemáticas desde y para la formación, II. Aproximaciones prospectivas: hacia la identificación de nuevos públicos, y III. Interacciones y experiencias de los públicos en exposiciones y museos. Dicha estructura nos lleva desde aspectos más generales y propuestas que pueden aplicarse en el marco de otras investigaciones, hasta casos específicos, en los cuales se abordan ya sean la investigación o la evaluación como dos áreas componentes de la más general: estudios sobre los públicos de los museos.

La primera sección se compone de tres artículos. Se inicia con la aportación sistemática de Eloísa Pérez Santos, profesora de la Universidad Complutense de Madrid y asesora científica del Laboratorio Permanente de Público de Museos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (España), quien nos ofrece su texto titulado “Buenas prácticas en la investigación del público en museos”. Por una parte, sustenta cómo esta disciplina de larga data adquirió ya una posición propia y una paulatina consolidación; por otra, nos relata cuáles han sido las dificultades para su implantación, y cuál es su utilidad, incluso como un asunto de restitución social y como herramienta indispensable para la toma de decisiones, más allá de ser solo una prueba para superar. En línea con lo que sucede en los museos hoy día, la autora propone que los estudios de públicos también deben realizarse con sistemas

participativos y colaborativos. Pérez Santos además nos ofrece la traducción de dos recursos muy relevantes que han sido elaborados por instancias de habla inglesa: *Competencias profesionales para la investigación de públicos en museos* (Visitor Studies Association, 2008) y *Principios para guiar a los evaluadores en su práctica profesional de la American Evaluation Association* (AEA, 2004) (véase p. 49 para las referencias a estos recursos). Cabe señalar que los aportes de Pérez Santos parten de una larga experiencia en la investigación y docencia sobre el tema, en un diálogo de ida y vuelta, desde y para la formación.

En el segundo artículo, titulado "El Índice de Centralidad en los Públicos. Una herramienta para valorar qué tanto se enfocan los espacios museales a sus públicos", Manuel Gándara Vázquez y Leticia Pérez Castellanos del Posgrado en Museología (ENCRyM) presentan una herramienta para conocer el grado de centralidad que tienen los llamados espacios museales en sus públicos, por medio de la creación de un índice que permite la estandarización y comparación de casos, ya sea en el espacio o en el tiempo. El Índice de Centralidad del Público (ICP) es una propuesta original que forma parte de las llamadas valoraciones críticas, es decir, la serie de herramientas utilizadas por los profesionales de los museos y otro tipo de espacios afines —entendidos en el texto como museales—, para autoevaluarse. Como nos relatan los autores, el ejercicio tomó cuatro años desde su concepción y uso reiterado como piloto hasta su publicación. El artículo ofrece la descripción conceptual que yace tras el ICP y su proceso de validación, así como las áreas de aplicación y resultados a los cuales conduce; pero, más importante, provee del instrumento y su protocolo para que los lectores puedan aplicarlo.

En el tercero y último artículo de la sección, "Muestreo aplicado a estudios de públicos en museos", Fernando Enseñat y Elda Moreno Acevedo, docentes de la Licenciatura en Turismo, de la Facultad de Antropología de la Universidad Autónoma de Yucatán, nos ofrecen un artículo sumamente claro sobre el muestreo, uno de los principales retos que enfrentamos cuando se decide llevar a cabo un estudio

cuantitativo de los públicos en nuestras instituciones. Responde a preguntas en apariencia sencillas como ¿a cuántas personas debo preguntar? y ¿cómo las selecciono? La explicación que nos brindan, que bien podría encontrarse en otros manuales —como ellos mismos apuntan— tiene la ventaja de llevarnos paso a paso por las definiciones, conceptos implicados y forma de determinar las muestras para los museos y otros espacios afines. Además, ofrecen un ejemplo práctico específico de nuestro campo que ilustra muy bien el cómo se hace. Cabe destacar que los autores son profesores que imparten materias de investigación de mercados en el ámbito del turismo cultural, y se han enfrentado con el problema de no encontrar publicaciones *ad hoc* para sus clases. Por su parte, Enseñat impartió una clase sobre el tema en la Maestría en Museología de la ENCRyM, en donde fuimos testigos del reto de enseñar estas cuestiones a alumnos con antecedentes académicos muy diversos. Así, el artículo busca responder a las dudas de nuestros estudiantes y los autores lo escribieron con este público lector en mente.

Los tres artículos de la sección Propuestas sistemáticas desde y para la formación, tienen en común largos procesos de reflexión y sistematización que, como su título lo indica, han ido desde la formación y se han pensado para esta. Ello no implica necesariamente un ámbito de educación formal, sino también las oportunidades de aprendizaje informal y de profesionalización del personal de los museos y otros espacios afines. Aquí se muestra cómo la academia puede enlazar sus propuestas con los escenarios prácticos y resolver problemáticas muy puntuales.

La segunda sección de este volumen, titulada Aproximaciones prospectivas: hacia la identificación de nuevos públicos, aborda un tema de gran interés: el de los públicos potenciales o “nuevos públicos” desde un enfoque prospectivo, ya sea para identificar las características de los visitantes de un espacio como el de la Ex Aduana Marítima de Tampico o para el acercamiento de un sector del público de un museo ya en funcionamiento: el Museo de Arte Carrillo Gil.

En su artículo “Los estudios de públicos como herramienta para la planeación y gestión del patrimonio industrial portuario: La Ex Aduana Marítima de Tampico”, Constanza Suárez presenta la encuesta realizada en la Ex Aduana Marítima de Tampico —un ejemplo de patrimonio portuario en el noreste de México—, la cual efectuó en un contexto en el que coincidieron los intereses de la Administración Portuaria y el de la propia autora ante la interrogante de qué hacer con dicho espacio y cómo gestionarlo. Este edificio, ejemplo del patrimonio industrial, hoy atrae a miles de visitantes anualmente, pero ¿qué buscan?, ¿qué les interesa? Ante un inminente cambio de uso, ¿cuál podría ser su futura vocación? Suárez diseñó una encuesta aplicada en dos periodos distintos durante el 2015, y capacitó a quienes la aplicarían, supervisando en todo momento el trabajo; finalmente, analizó la información. Los resultados son parte de su trabajo de titulación para obtener el grado de Maestra en Museología por la ENCRyM.

En una línea cercana, pero desde un abordaje distinto, Livier Jara García nos relata cómo los métodos documentales pueden ayudar a plantear nuevas estrategias de acercamiento a otros públicos, en su artículo “Nuevos acercamientos a los estudios de los públicos juveniles. La experiencia de la investigación documental”. Su trabajo, también para obtener el grado de Maestra en Museología por la ENCRyM, tomó como caso de estudio al Museo de Arte Carrillo Gil, ubicado al sur de la Ciudad de México, al cual no acuden muchos jóvenes. Una de las preguntas de Jara fue el porqué de esta situación. Su preocupación la llevó a buscar alguna estrategia que permitiera una relación más horizontal con este segmento de público. Encontró, en los comités de asesores adolescentes, un medio a través del cual el museo podía acercarse a la juventud. Dicha estrategia se ha utilizado en otros museos y latitudes y es una nueva tendencia participativa, en la que ya no solo estudiamos al público como algo ajeno a nosotros, sino que podemos considerarlo socio e interlocutor.

La tercera sección temática del volumen, Interacciones y experiencias de los públicos en exposiciones y museos, incluye cuatro artículos que abordan, desde

diferentes miradas y con muy distintas aproximaciones metodológicas, la diversidad y complejidad de las interacciones de los públicos, ya sean con los mediadores, entre los integrantes de las familias, con la materialidad de los objetos o en torno a las experiencias que se derivan de la visita y se plasman en herramientas de interlocución como pueden ser los libros de comentarios.

La sección abre con la propuesta de Patricia Aguilera titulada “La metodología observacional, una propuesta *ad hoc* para estudiar interacciones sociales en los museos y centros de ciencia”. En este artículo la autora analiza una de las dimensiones de la visita a los museos que es de gran interés: la interacción guía-visitante. Ello en el contexto de los museos y centros de ciencia, en los cuales este tipo de interacción está presente en el día a día, y de la cual dependen en gran medida los resultados que puedan alcanzarse en la visita y la experiencia que se derive. Cabe destacar que muchos de los estudios sobre los públicos se han basado en el tipo de metodologías que se aplican directamente con los visitantes, en particular al concluir la visita, y algunas veces antes de iniciar, pero se hacen menos para valorar el durante, y menos aún el tipo y características de esta interacción en las visitas mediadas, que forman parte del contexto social de la visita. En la serie Estudios sobre Públicos y Museos no teníamos representación de los museos y centros de ciencia y, por ello, referí que este volumen se caracteriza por la diversificación de enfoques y contextos que se abordan.

En el artículo titulado “*Tras las huellas del jaguar. Los seguimientos al comportamiento de familias. El video como técnica en la evaluación sumativa de la exposición*”, Mildred Muñoz sitúa su aportación en el campo de la evaluación de exposiciones, concretamente en la etapa sumativa.<sup>1</sup> Además, estudia un tipo específico de público, las familias, y desde una técnica específica, el uso del video. En este trabajo nos presenta una parte de los resultados de la investigación que conduce para obtener

<sup>1</sup> Acerca de las etapas de la evaluación se pueden consultar: Pérez Castellanos (2016) y Pérez Santos (2000).

el grado de Maestra en Museología por la ENCRyM. Muñoz realizó una exhaustiva investigación de esta exposición exhibida en el Zoológico de Chapultepec de la Ciudad de México de marzo a diciembre del 2014. Con el uso de un abanico de técnicas pudo conocer cuál era el comportamiento de las familias, y a partir de ello valorar los resultados en su aprendizaje. Dada la extensión y detalle de su investigación, aquí nos ofrece un bosquejo de cómo aplicó el análisis de los videos en sala para valorar los comportamientos, y la manera en que incorporó esta técnica para realizar los seguimientos de las familias y obtener algunas conclusiones sobre el aprendizaje familiar.

Por su parte, María Dolores Nájera Contreras y Rubí Conde Martínez nos presentan un ejercicio exploratorio para aproximarse a la evaluación de la exposición temporal *De vuelta a Columbus. En el centenario de la Intervención norteamericana de 1916*, exhibida en el Museo Nacional de las Intervenciones (MNI). Para ello, en su artículo “Atreverse a evaluar: Un recuento de casos en el Museo Nacional de las Intervenciones”, utilizan el análisis de los comentarios de los visitantes. Cabe señalar que la estrategia planteada se diseñó como una actividad participativa derivada de la propia exposición y que resultara lúdica para los visitantes. Así, mediante “El correo villista”, se recabaron las opiniones. Este ejercicio es parte de los esfuerzos del equipo del área de Comunicación Educativa a fin de plantear y desarrollar un Programa de Estudios de Públicos al interior del museo. Al utilizar la sugerente expresión “atreverse a evaluar” implican los retos que han enfrentado, y muestran cómo la evaluación no es una tarea fácil cuya inclusión en los trabajos cotidianos de los museos podamos dar por sentada; al contrario, requiere planeación, seguimiento, tiempos para la ejecución y determinación, a fin de que sus resultados se apliquen. Recomiendo poner en diálogo este artículo con el de Pérez Santos, pues los lectores encontrarán que varias de las sugerencias en este último tienen su aplicación en el ejemplo del MNI, como fue la colaboración entre el equipo que planteó la estrategia evaluativa y el curador de la muestra.

La cuarta aportación de esta sección y última del volumen procede de las aproximaciones desde la investigación cualitativa. En los estudios sobre los públicos de los museos los enfoques cuantitativos han predominado tanto históricamente como en número. Durante mucho tiempo se les tenía como la única alternativa “objetiva” y científica; pero también son populares porque derivan en reportes numéricos fácilmente asimilables por las administraciones culturales o los inversionistas. Sin embargo, no es poco lo que se ha aportado desde los enfoques cualitativos para conocer las experiencias de los públicos, con recuentos de mayor profundidad y entendiendo el sentido que estos actores confieren a su propia experiencia (Roberts, 1994; Davidson y Pérez, 2018).

Actualmente los estudios sobre los públicos de los museos hacen eco de la incorporación de nuevos temas, técnicas y preocupaciones presentes en otros ámbitos de la investigación social. De esta manera, se abordan aspectos como el de las emociones, los recuerdos o las experiencias numinosas. Es en relación con estos y otros aspectos que las técnicas cualitativas, como la entrevista en profundidad, ofrecen una alternativa viable de comprensión e interpretación.

En el artículo “El análisis cualitativo de las narrativas de visitantes: Una reflexión en torno a *Aztecs: Conquest and Glory*”, Rosa Elba Camacho relata el proceso de indagación realizado para conocer en extenso las narrativas de los visitantes a esta exposición internacional, presentada entre septiembre del 2013 y febrero del 2015, en una sede neozelandesa y dos australianas. Sus resultados, fruto de la investigación para obtener el grado de Maestra en Museología por la ENCRyM, forman parte de un proyecto mayor de gran escala y binacional en el cual se investigó el desarrollo del intercambio de exposiciones entre México y Nueva Zelanda, cómo se articularon estos proyectos y sus resultados, tanto en términos de la experiencia de visita como de la colaboración entre profesionales y en el ámbito de la diplomacia cultural (Davidson y Pérez, 2019). El aporte de Camacho, integrante del equipo de investigación,

consistió en realizar un análisis más específico de la relación de los visitantes con los objetos en una suerte de encuentros interculturales en el tiempo y en el espacio.

### *Sobre la diversidad de voces en este volumen*

Una de las dificultades a las que se enfrenta todo editor y coordinador de un volumen como el presente, es la de mantener un estilo general y a la vez respetar la voz y personalidad de quienes escriben cada uno de los artículos. En conjunto con los autores y autoras decidimos respetar el estilo personal de cada uno, ya que este refleja una toma de posición respecto a la investigación, la forma de generar conocimiento o buscar la comprensión y aprehensión de la realidad. Los enfoques cualitativos, por ejemplo, hacen uso de la reflexividad que involucra “una conciencia de identidad, o del yo del investigador dentro del proceso de investigación” (Elliott, 2005: 153); el investigador se pone en juego como una herramienta más del proceso y por ello declara subjetivamente desde la primera persona los cuestionamientos, procesos y reflexiones que ha llevado a cabo.<sup>2</sup>

Dado que en este volumen los autores procedemos de diversos contextos profesionales, como las ciencias exactas, la arquitectura, la arqueología, la antropología o el diseño gráfico, dimos un voto a la diversidad y no a la unificación de nuestros enfoques. Asimismo, al titular al volumen *Referentes y experiencias de aplicación desde el campo*, hemos querido denotar que nuestras aportaciones se derivan de escenarios concretos y abordan realidades tangibles.

De esta manera, con la presentación de nueve artículos de temáticas y enfoques distintos, queremos seguir contribuyendo a la conformación de un cuerpo más amplio de bibliografía sobre el tema de los estudios de públicos en México y otras latitudes de habla hispana, para tender puentes con los profesionales dedicados a

<sup>2</sup> Para ahondar sobre el particular puede consultarse Gúber (2004).

esta tarea y continuar impulsando la formación en el área, a la par de contribuir a la difusión del conocimiento que se genera día con día y a comunicar estrategias clásicas de investigación, pero también nuevos abordajes.

## Referencias

- Elliott, J. (2005). *Using Narrative in Social Research*. Londres; Thousand Oaks; Nueva-Delhi: Sage.
- Davidson, L. y Pérez Castellanos, L. (2019). *Cosmopolitan Ambassadors: International exhibitions, cultural diplomacy and the intercultural museum*. Delaware: Vernon Press.
- Gúber, R. (2004). *El salvaje metropolitano: reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Pérez Castellanos, L. (2016). “Estudios de públicos. Definición, áreas de aplicación y escalas”. Estudios sobre Públicos y Museos vol. I. *Públicos y museos: ¿Qué hemos aprendido?*, pp. 20-45. México: Publicaciones digitales ENCRyM-INAH. Recuperado de <https://revistas.inah.gob.mx/index.php/digitales/article/view/9117>.
- Pérez Santos, E. (2000). *Estudios de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Gijón. Asturias: Ediciones Trea.
- Roberts, L. C. (1997). *From Knowledge to Narrative: Educators and the Changing Museum*. Washington, D. C.: Smithsonian Institution Press.