



9. El análisis cualitativo de las narrativas de visitantes: Una reflexión en torno a *Aztecs. Conquest and Glory*

Rosa Elba Camacho Rodríguez

Resumen

En este artículo se presenta una experiencia de aplicación de los datos de un estudio de visitantes para la resolución de un cuestionamiento de orden museológico, y los retos, referentes y resultados surgidos de tal ejercicio. Se trata de un esfuerzo derivado de un estudio interinstitucional en torno a una exposición mexicana de itinerancia internacional, a partir de cuyos datos de campo desarrollé, con ayuda de ejercicios de teorización anclada, una tipología para visibilizar las diferentes maneras en las que la presencia material de las piezas tiene un papel relevante en la experiencia del visitante.

Palabras clave

Estudios de visitantes, exposiciones internacionales, investigación interinstitucional, metodología cualitativa, teorización anclada.

Abstract

In this article, I present my experience of applying the data from a Visitors Study into the resolution of a question pertaining museum theory, and the challenges, references and results obtained from such exercise. The Visitors Study was performed for a Mexican international touring exhibition, and the results obtained were analyzed through Grounded Theory in order to create a typology of the ways in which materiality plays a role in the visitor's museum experience.

Key Words

Visitors Studies, International Exhibitions, Interinstitutional research, Qualitative methodology, Grounded Theory.

▲ Niño observando escultura del Guerrero Águila.
Foto: © Leticia Pérez Castellanos.

Un estudio de visitantes a distancia y varias manos. Origen y rutas de la investigación

La investigación en la que se basa este artículo fue realizada por un equipo internacional, dirigido por Leticia Pérez Castellanos, profesora investigadora de la Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía (ENCRyM) en México, y Lee Davidson, profesora del posgrado en Museum and Heritage Studies de la Universidad Victoria en Wellington, Nueva Zelanda. El proyecto Victoria–ENCRyM tuvo como objetivo estudiar un intercambio museográfico tanto desde el punto de vista de los visitantes como del de los equipos de profesionales, para documentar los procesos y resultados de una exposición internacional como ejercicio de diplomacia cultural, que logró crear vasos comunicantes para las diferentes culturas y sociedades involucradas.

La exposición en cuestión fue *Aztecs. Conquest and Glory*, proyecto interinstitucional que se presentó en el Museo de Nueva Zelanda Te Papa Tongarewa en la ciudad de Wellington, Nueva Zelanda; en el Museo de Melbourne, de Melbourne, Australia, y en el Museo Australiano, en Sydney, entre septiembre del 2013 y febrero del 2015. Esta exposición se organizó como parte de un intercambio entre el museo Te Papa Tongarewa y el Instituto Nacional de Antropología e Historia, en México (INAH), cuyos equipos de profesionales colaboraron de manera cercana en la elaboración del discurso curatorial y el proyecto museográfico original.

El rango de alcance de la investigación original es mucho mayor del que se presenta en este artículo, en el que me centraré en describir la experiencia del estudio de los visitantes, actividad que realicé como asistente de investigación asignada a este proyecto por parte de la ENCRyM, en coordinación con Alice Meads, asistente de investigación de la Universidad Victoria.

Para la recolección de datos, Davidson y Pérez diseñaron el guion para una entrevista a profundidad semiestructurada, con un cuestionario como guía y con un ritmo basado en la narrativa del visitante. La mayoría de estas entrevistas fueron conducidas

de manera presencial por Alice Meads, entre dos y seis semanas después de la visita a alguna de las tres sedes. Las duraciones oscilaron entre veinticinco-treinta minutos y una hora. Mi participación en esta etapa se limitó a la aplicación telefónica de algunas entrevistas y a la transcripción de muchas de ellas, especialmente de la sede de Melbourne.

El proceso de reclutamiento de entrevistados consistió en abordar a los visitantes mayores de edad al final del recorrido, explicarles el proyecto y sus objetivos, y conseguir acordar una cita para una entrevista dentro de los siguientes días. Seis meses después se realizaron entrevistas de seguimiento a una fracción proporcional de los entrevistados en la primera ronda, con el objetivo de conocer de qué manera se habían modificado o reforzado las impresiones y memorias creadas por la experiencia de visita al museo.

La transcripción de las entrevistas fue analizada colectivamente mediante una codificación temática con ayuda del software QSR NVivo 10. La distribución total de las entrevistas analizadas fue la siguiente:

Sede	Entrevistas a visitantes	Mujeres	Hombres
Wellington	23	11	12
Melbourne	23	13	10
Sydney	11	9	2
Seguimiento Wellington	11	3	8
Seguimiento Melbourne	9	4	5
Seguimiento Sydney	5	4	1

Del trabajo colectivo al cuestionamiento individual y otros retos metodológicos

El desarrollo de una investigación individual sobre la base de una colectiva, es un proceso constante de filtrado y reducción del universo de información disponible, con el fin de dar forma a un corpus propio. Es así que el presente texto no solo deja de lado el segmento de la investigación de las entrevistas a profesionales, sino también las entrevistas de seguimiento y los diversos instrumentos de evaluación cuantitativa que cada sede puso en marcha tras el paso de la exposición y que informaron la perspectiva de la investigación general.

De igual manera, de las tres preguntas de investigación del proyecto Victoria-ENCRyM, el análisis por mí realizado se abocó a una: ¿cuáles son las experiencias con respecto a la cultura azteca y a México en general, que se producen a raíz de la visita a la exposición de *Aztecs. Conquest and Glory*? La ruta que elegí para intentar responderla fue la de cartografiar los efectos provocados en los visitantes por la presencia y cualidad material de los objetos. Quise preguntarme por la naturaleza de la experiencia de visita a una exposición, a través de la lente del encuentro entre los visitantes (pertenecientes, *grosso modo*, a la región cultural de Australasia) con objetos, réplicas y dispositivos museográficos que, además de los textos curatoriales que los enmarcan, tienen sus propias frases que aportar al discurso sobre una civilización tan icónica como la azteca.¹

La investigación que en este texto presento fue, en suma, un estudio de las narrativas ofrecidas por los visitantes entrevistados, de cuyos discursos intenté destilar los efectos que tienen en ellos la materialidad y presencia de los objetos expuestos, y plantear una tipología para abarcar el rango de estas experiencias, lo que en el

¹ Si bien en el entorno nacional es más común denominar a esta cultura como mexicana, a lo largo de este texto se utilizará el término aztecas, en congruencia con el título de la exposición y por ser este el término más difundido y conocido fuera de las fronteras nacionales.

mejor de los casos puede ayudar a lograr un mayor entendimiento de la naturaleza de las colecciones en itinerancia internacional y sus diferentes potenciales comunicativos con públicos de diversas culturas.

Si bien se consultaron una serie de referentes teóricos de manera previa al análisis de los datos, el acercamiento prevaeciente fue el inductivo, mediante un ejercicio de teorización anclada, en el que las categorías de la experiencia se fueron perfilando en función de los contenidos de las entrevistas y sus temas recurrentes. Según Emilié Raymond (2005: 219), la teorización anclada busca “arraigar la teoría en los datos [...] construir la teoría a partir de ellos [...] no se busca tanto la descripción minuciosa de los incidentes, que varían inevitablemente en el tiempo y el espacio, sino la adecuación de los conceptos elaborados a su respecto”. De esta manera, la precisión de las observaciones es resultado de las comparaciones y reajustes sucesivos, de manera que las hipótesis generadas sean lo más fieles posibles a los datos recopilados.

Esta aproximación permitió también zanjar un cuestionamiento importante en torno a la efectividad de una serie de entrevistas semiestructuradas como único instrumento para evaluar el efecto de los objetos sobre los visitantes. Cabe aun preguntarse cuál podría ser la combinación más adecuada de métodos para conocer las impresiones dejadas en los visitantes por la presencia material de las piezas, de manera que se las pueda distinguir de las impresiones generadas por la atmósfera en general, por el discurso curatorial, o incluso por las propias emociones e imaginarios, proyectados sobre las piezas y los espacios de la exposición.

Métodos alternativos de recolección de datos para un estudio de esta naturaleza pueden ser la observación directa, el acompañamiento en el recorrido, la medición de tiempos de visita, el mapeo de las rutas tomadas a lo largo de la sala, cuestionarios de entrada y salida, e incluso técnicas como el seguimiento de los movimientos del ojo al observar un objeto (también llamado Mobile Eye Tracking o MET, que ya es aplicado en algunos estudios en Alemania, Dinamarca y Estados Unidos). Por las

condiciones de esta investigación, no hubo oportunidad de considerar ninguno de estos métodos de recolección, aunque sí se sumaron como complemento los registros digitales de la experiencia: opiniones vertidas en blogs y redes sociales, notas de prensa, fotografías y bocetos compartidos por los visitantes.

El análisis específico a mi tema se concretó mediante el mismo método que el resto de la investigación: codificación temática en la plataforma de NVivo, si bien en esta ocasión las categorías se modificaron para dar mayor adecuación a todas las expresiones de los visitantes que hacían referencia a la naturaleza material de los objetos y la experiencia sensorial en sala. El resultado fue una trama de categorías de interpretación que es, por supuesto, cuestionable en su organización particular de la realidad. Es innegable que, como en todo ejercicio taxonómico, este buscó imponer una organización un tanto artificial sobre una realidad que varía según las afinidades teóricas e interpretativas de quien observa. Sin embargo, es necesario asumir esta responsabilidad de asignar categorías poco sólidas para intentar comprender el rango de experiencias detonado por la materialidad de las piezas, en la búsqueda por llegar a alguna conclusión propia que no limite la investigación a un simple registro etnográfico de lo observado, sino que aspire a proponer hipótesis, formas falibles de interpretación de la realidad, pero, en todo caso, propias.

Estudios de la materialidad y los visitantes, algunos referentes en la práctica museológica

Los estudios sobre la materialidad no son del todo nuevos en el campo de museos, especialmente en el anglosajón, en el que autores como Elaine Heuman Gurian (1999), Eilean Hooper-Greenhill (2000), Chris Tilley (2006), Simon Knell (2007) y Sandra Dudley (2012, 2013), han sido los líderes del estudio de las implicaciones intelectuales y emotivas del objeto, su materialidad y las diversas maneras en las que ambos conceptos afectan la percepción del visitante.

Lo que resulta menos frecuente es el análisis de la materialidad conducido sobre la base de un estudio de visitantes. En el escenario internacional, algunos autores han abordado esta combinación, proponiendo distintas tipologías para las experiencias del visitante en su encuentro con la materialidad de los objetos, que guiaron en gran medida el proceso para crear mi propia estructura.

Una de las primeras investigaciones sobre el tema tuvo lugar en Estados Unidos, con visitantes a nueve de los museos del Instituto Smithsonian en Washington. Fue llevado a cabo por Pekarik, Doering y Karns (1999), quienes hicieron un extenso estudio para conocer las experiencias que los visitantes reconocían como satisfactorias, ya fuera antes o después de realizar su visita. Para obtener sus resultados, estos investigadores llevaron a cabo una encuesta a un total de 2 828 visitantes, con cuestionarios de opción múltiple. A partir de este universo destacaron diversos tipos de experiencias que los visitantes reportaron como satisfactorias, las que a su vez se resumieron en cuatro grandes categorías: experiencias objetuales, experiencias cognitivas, experiencias introspectivas y experiencias sociales.

Del estudio detallado que hicieron de sus resultados se desprende que el perfil del visitante tiene un papel fundamental en el tipo de experiencia que reconoce como más satisfactoria. Hubo, por ejemplo, visitantes más inclinados a disfrutar la recepción de información novedosa o la ampliación de su comprensión sobre un tema, lo cual los decantaba por el campo de las experiencias cognitivas; otros preferían ver objetos auténticos, o notorios por su belleza y, por lo tanto, citaban más frecuentemente las experiencias objetuales. En la mayoría de los museos las experiencias objetuales fueron las predominantes en la elección de los entrevistados. Los autores encontraron también que el perfil del tipo de experiencia satisfactoria era congruente con todos los visitantes de cada museo; es decir, cada museo tiene un tipo de experiencia que ofrece, en virtud de su misión y su colección, y los visitantes que acuden lo hacen con una expectativa de satisfacción definida de antemano por los perfiles institucionales.

Publicado unos años después, pero basado en una investigación de tesis de maestría de 1998, un aporte relevante desde el campo mexicano es el de María Olvido Moreno Guzmán, cuyo libro *Encanto y desencanto. El público ante las reproducciones en los museos: tres casos del Museo Nacional de Antropología de la Ciudad de México* (2001), se fundamenta en un estudio de público y una semblanza histórica de las reproducciones de objetos en museos de México. En él, Moreno analiza las reacciones de los visitantes mexicanos ante tres reproducciones en el Museo Nacional de Antropología (MNA), ubicadas en las salas Mexica, Maya y Culturas de Oaxaca, y se pregunta las razones detrás de la existencia de las reproducciones. El suyo es un análisis que se interesa directamente en la historia y potencial de la materialidad en el museo, si bien limitado al entorno de las réplicas.

Moreno aplicó un total de 1 159 entrevistas, cuyas respuestas organizó en torno a tres variaciones: positiva, neutral y negativa. Al ser tan amplio el universo de investigación, es comprensible que no haya podido efectuar un acercamiento cualitativo, si bien ella misma reconoce la necesidad de expresar con mayor detalle los matices de estos encuentros, para definir mejor los aspectos sociales de la visita.

Esta investigación constituye un momento importante en los estudios de visitantes mexicanos, pues como Moreno menciona, fue una de las primeras veces en que se trató con el público del MNA el tema de su opinión respecto a ciertos contenidos y colecciones (*ibidem*: 37). Esto se contrapone con una tendencia institucional aún vigente en la actualidad, en la que muchos de los estudios de público de los museos nacionales, en parte por los requerimientos pragmáticos de las instituciones culturales, tienden a ser cuestionarios de satisfacción, como puede observarse en los ejemplos disponibles en las páginas de internet del Sistema de Información Cultural² y del Programa Nacional de Estudios de Público del INAH.³ Con algunas excepciones,

² Véase https://sic.cultura.gob.mx/publicaciones_ep.php.

³ Véase <http://www.estudiosdepublico.inah.gob.mx/>.

el análisis es predominantemente cuantitativo, más enfocado en medir el éxito numérico de un museo o exposición, que en estudiar los procesos detonados en los visitantes por su experiencia museológica.

Otro estudio relevante, específicamente en relación con las reacciones emocionales dentro de los museos, es el de Kiersten Latham (2013), acerca de las experiencias numinosas. Estas se definen en su texto como encuentros de una intensidad emocional tal que afectan al visitante mucho más allá de los temas contemplados dentro de la exposición. Para entender la manera en la que estas experiencias eran detonadas por ciertos objetos, Latham realizó un estudio fenomenológico⁴ con 18 participantes, aunque para su texto los datos recabados fueron de tan solo cinco entrevistas, pues en este punto se alcanzó la saturación. Es necesario aclarar que el efecto numinoso en el que se enfocó su investigación no es generalizado; aunque muchas veces los visitantes acuden a los museos con esta expectativa en mente, pues es parte de la manera personal en la que se relacionan con las exposiciones. A pesar de esta aparente especificidad, el estudio de Latham arroja datos muy relevantes en lo que se refiere al potencial evocador de la materialidad.

Hasta este punto, todos los estudios citados se han tratado de acercamientos a visitantes para evaluar sus respuestas ante una exposición o museo ya establecido. En contraste, recurrí a la consulta de un artículo sobre los textos enfocados en objetos en el Museo Británico, en el que miembros del equipo de interpretación (Batty *et al.*, 2016) evaluaron el éxito de una iniciativa que ellos tomaron para aumentar el involucramiento de los visitantes con los temas de una sala.

Su premisa fue que los visitantes al museo esperan una cierta satisfacción emocional, intelectual y estética, a partir de una narrativa coherente (*ibidem*: 73). El principal proveedor de estas satisfacciones es el objeto, percibido como contador

⁴ Es decir, se concentró en la experiencia vivida y expresada por los sujetos para llegar a las descripciones del fenómeno (cf. Latham, 2013: 5-6).

potencial de historias, acompañado de un texto informativo especialmente redactado para fomentar su desdoblamiento en procesos imaginarios que establezcan un punto de conexión intelectual o emocional con el público. Si bien los objetos antiguos, en virtud del tiempo pasado que representan (Baudrillard, 1968: 104) tienen este potencial, su fragilidad y las condiciones de su montaje museográfico hacen que no estén disponibles para una exploración más física de sus características, por lo que el texto se propone como la forma más accesible de comunicar las cualidades materiales de las colecciones. Es así que los autores hacen uso de los recursos discursivos para revelar el alma de una pieza, describiendo en la narrativa una noción sensorial imaginada, aportando detalles acerca de sonidos, texturas u olores de la pieza en sus condiciones originales de creación y uso (Batty, *et al.*, 2016: 77).

Lo interesante de este estudio es que nos muestra el proceso de razonamiento en la práctica museal contemporánea para aprovechar el potencial comunicativo de los objetos en virtud del involucramiento con la materialidad, y brinda una idea del rango de temas que esta puede evocar en el contexto del museo. Esta perspectiva resulta iluminadora, pues nos ofrece un vistazo a la conciencia intuitiva que los profesionales de museos tienen del efecto que causan los objetos exhibidos, y presenta un ejemplo de un caso en el que no solo se aspira a colocar los objetos a la vista para ser contemplados y admirados, sino que se trabaja de manera activa en crear los puentes comunicativos entre los visitantes, los objetos y sus historias.

1. La estructura del análisis de entrevistas en *Aztecs...* y la tipología resultante

Estos antecedentes fueron útiles si bien no como punto de partida, sí como referente de la lectura y reclasificación de las entrevistas en NVivo 10, especialmente útiles en el momento de proponer nuevos códigos.

En la teorización anclada, un código es la unidad mínima de significado, un indicador para un concepto o idea expresado en una línea, párrafo o frase de la transcripción (Böhm, 2004: 271). Los códigos pueden identificarse y nombrarse “in vivo”, esto es, que surgen directamente de las frases y términos usados por los entrevistados; pero también pueden ser teóricos, al designar fragmentos del discurso que se correspondan con algún postulado sostenido por quien investiga.

Las frases compartidas por los entrevistados fueron codificadas de esta manera, y del mapa resultante pude distinguir dos grandes grupos: por un lado, experiencias de encuentro que detonaron reacciones relacionadas con la lógica y el conocimiento de una cultura; por el otro, los encuentros que rebasan el contenido curatorial propuesto en la exposición y toman un carácter más emotivo, con una relevancia más cercana a la persona que observa.

Dentro del primer grupo están las experiencias detonadas a partir de la valoración estética de las piezas, su apreciación por las combinaciones y sumas entre objetos contiguos, expresiones de comprensión debidas a la comparación de lo observado con objetos familiares y, por último, las deducciones alcanzadas a partir de la materia. Entre las reacciones despertadas, estas últimas fueron las más estimulantes, pues en ellas estaba implícita la emoción particular del visitante al poder llegar de manera personal a una conclusión acerca de la naturaleza histórica de la pieza, o las características culturales y sociales del grupo que la elaboró. Presento un ejemplo:

Al llegar al final de la exposición también me impresionó la armadura española [...]. Genial poder verla dentro del contexto, porque de pronto has estado inmerso en esta cultura que se trataba de las temporadas y las cosechas y el sacrificio, y de pronto te encuentras con este fragmento enorme de armadura con todos esos grabados y dices “¡Wow, es tan extraño!”. Es completamente desconocido, y es un poco raro, porque piensas, bueno, culturalmente yo estoy un poco más cercana de eso (pero) habiendo estado sumergida en la exposición realmente sientes la sensación de su

ser completamente extraño, por lo que fue bueno que estuviera ahí. Porque te daba la sensación de entender que debe haber sido bastante impactante ver a alguien usándolo, y el casco del caballo también; eso era muy raro. Era realmente horrible, era espeluznante ver la armadura de ese caballo. Y luego ver en el mismo cuarto la armadura y las plumas y los palos que los aztecas tenían, y cómo eso era completamente... Sí, eso nunca iba a funcionar, ¿verdad?

E. (visitante de Sydney).

El segundo grupo fue denominado resonancias emotivas, e incluyó a aquellas expresiones de involucramiento emocional al percibir la antigüedad de la pieza, la fascinación ante algún objeto en particular, la emoción ante el reencuentro con algún material previamente visto o conocido y, por último, la empatía o emoción intensa provocada a partir de una pieza o la inmersión en un entorno. Un ejemplo:

Las cosas que creo que no esperaba ver fueron los ... pienso que estaban hechos de obsidiana... los cuchillos de los sacerdotes que, bueno, obviamente ves todas estas cosas en la escuela, sobre los cuerpos siendo lanzados desde lo alto de la pirámide, pero el hecho de verme confrontado con los cuchillos reales que la gente usaba para hacer esto fue... Ciertamente recuerdo eso [...]. Aquí está en directo y físicamente... ya sabes, un objeto real y tangible de una cultura que felizmente mataba a miles de personas en el nombre de una religión, y hacía rodar sus cuerpos por el lado del templo (risas). Pues ahí está, eso fue definitivamente la respuesta emocional más fuerte que tuve ante un objeto.

G. (visitante de Wellington).

En este caso el visitante se refirió directamente al impacto de imaginar el pasado de una pieza vinculada con experiencias violentas, pero hubo otros argumentos en los que la narración no se refería a un objeto en particular, sino a la sensación experimentada en el interior de la recreación del templo mayor: un espacio semicerrado en el que la disposición de piezas se combinaba con los recursos museográficos de

iluminación, mobiliario y audio, y con el discurso curatorial. De esto se deduce que la materialidad impactante no es atributo exclusivo de las piezas históricas, sino que el espacio mismo la ejerce, en combinación con las recreaciones y reproducciones ofrecidas por el equipo de profesionales de museos detrás de la exposición. La historicidad es tan solo una de las múltiples características que un objeto puede presentar ante el visitante, y resulta estéril si el trabajo museográfico en torno a ella no compromete la imaginación del visitante y sus mecanismos de respuesta emocional.

Las memorias compartidas por los entrevistados al respecto del impacto del entorno o atmósfera fueron tan recurrentes que se volvieron un código independiente dentro del análisis, difícilmente clasificable dentro de los dos conjuntos simples y simétricos mencionados líneas arriba, lo que demuestra una vez más la naturaleza imperfecta e inacabada de las tipologías y, en general, de todo ejercicio de interpretación de la realidad. El otro elemento recurrente en la narración de los visitantes que no se inclinó a la división radical entre lo racional y lo emotivo fue el de la experiencia sensorial, en la que el efecto del encuentro con un objeto se experimenta de manera física en el cuerpo del visitante, o como una curiosidad puramente material: son referencias a la solidez, a una memoria que no es únicamente visual, sino del cuerpo, y la necesidad de experimentar el tocar, explorar texturas, sentir el volumen y las densidades de las piezas, combinado todo esto con la satisfacción de que una acción semejante pudo llevarse a cabo con la ayuda de una réplica.

Como contrapunto necesario, también se otorgó un espacio en la clasificación a todas aquellas situaciones en las que los visitantes expresaron desencanto o indiferencia ante ciertos objetos y recursos museográficos. Muchos visitantes, acostumbrados al estilo expositivo de los museos de Australasia, esperaban más ejemplos de la vida cotidiana, que refirieran con mayor énfasis a los habitantes regulares de Tenochtitlan. Asimismo hubo aquellos que no disfrutaron los modelos a escala y recreaciones ofrecidas para facilitar la comprensión visual de la ciudad, aduciendo que les parecían recursos infantilizadores o artificiales. Si bien esto contradice la

apreciación positiva que en general se tuvo de las maquetas y demás dispositivos museográficos, dichos contrapuntos merecen su lugar en el universo de una investigación de este tipo, puesto que nos demuestran una vez más que la subjetividad y expectativas de los visitantes son elementos insoslayables a tomar en cuenta si se quiere comprender la naturaleza múltiple de los encuentros y las experiencias en el museo.

Diálogos entre teoría y datos

Estas son, *grosso modo*, las grandes categorías en las que se dividieron las experiencias narradas por los visitantes, así como las tres clasificaciones que rebasaron esta frontera artificial. Como mencioné anteriormente, la consulta de experiencias previas y teorías relacionadas fue un elemento determinante para reorientar muchas de las categorías y códigos.

En el proceso de trabajo directo con las narrativas de los visitantes resultaba siempre emocionante encontrar el reflejo casi exacto de algún fenómeno citado por otros autores en estudios de museos, cronológica y geográficamente alejados de las sedes de *Aztecs...* en Australasia. Por ejemplo, los visitantes entrevistados por Latham describían su encuentro con el objeto “real”, como si se tratara de una persona o ente vivo (2013:13), lo que concordaba con las múltiples menciones de los visitantes de *Aztecs...* en cuanto a su sorpresa al poder ver las cosas “in the flesh” (en carne propia, en persona), como en el caso de la cita de G. de Wellington. Otro punto de coincidencia entre los visitantes entrevistados en Australia y Nueva Zelanda en el 2014, y aquellos evaluados por Pekarik, Doering y Karns en Estados Unidos en la década de 1990, tiene que ver con las maneras en las que el impacto material se torna en deseo de posesión. Pekarik, Doering y Karns crearon una subcategoría dentro de las experiencias objetuales denominada “pensar cómo sería poseer este tipo de cosas” (1999:157); misma que encontré varias expresiones dentro de mi caso de estudio, de las que destaco la siguiente:

Hubo un par (de piezas) en las que puedo recordar que dije “¡me gustaría llevármelas a casa! Una era la gran pieza que era parte de un muro, que había estado en el colegio donde educaban a los niños de elite. Es una pieza alta y grande; se sostiene sola y es muy escultural. Me encantó esa [...]. Así que pensé, “sí, no me cabría en el bolsillo, pero estaría muy bien”.

W. (visitante de Melbourne).

En general, el diálogo entre evaluaciones del pasado y el trabajo realizado en este contexto particular resultó una guía iluminadora para reconocer los lugares comunes suscitados por el encuentro con la materialidad, e intentar llegar a conclusiones que no se quedaran en la mera descripción de las coincidencias en las narraciones. Igualmente fue interesante, en términos de las diferencias culturales, que temas como la muerte y los restos humanos tuvieran una mayor presencia en estas entrevistas de lo que pude percibir en otros estudios alrededor de visitantes ante piezas mexicas, como el realizado por María Olvido Moreno.

Asimismo fue importante detenerme a considerar los casos mencionados en la sección anterior, en los que el encuentro en cuestión no suscitaba ninguna de las reacciones clasificadas, derivando más bien en indiferencia o decepción. Esto constituyó un importante contrapeso para evitar caer en la idealización de la experiencia museal, o en el exceso de confianza en el momento de hacer generalizaciones sobre las conductas y experiencias en sala.

Conclusiones preliminares

Mi propósito en este texto no ha sido el de detallar los resultados obtenidos a través de esta investigación, ni mucho menos proponer una metodología particular, sino el ilustrar mediante esta experiencia el proceso de transformación de los datos concretos de una investigación colectiva en un cuerpo de información que alimente una investigación individual, con temáticas que en ocasiones se separan tangen-

cialmente de la intención original de la recolección de los datos. Todo esto con base en la aproximación inductiva, la metodología cualitativa y la teorización anclada con apoyo de software especializado.

Si algo puede ofrecerse como conclusión a este recuento de investigación, es que el proceso de adaptación de los contenidos recabados en un estudio de público para ser usados como el sostén discursivo de una investigación en un tema museológico es un camino tortuoso en el que definitivamente no toda la información recolectada es pertinente; o bien, es pertinente, pero por motivos de delimitación de los objetivos de trabajo, debe ser dejada para un esfuerzo posterior.

Cabe insistir en el hecho de que las categorías de análisis alcanzadas mediante este proceso bien podrían ser deconstruidas y reorganizadas en esquemas significativamente diferentes, en función de nuevos enfoques teóricos, diferentes perspectivas de quien investiga, o de los supuestos de partida, conscientes o inconscientes, que guían a los sujetos en el ejercicio de clasificación de ideas en unidades de sentido compartido.

El apego a los principios básicos de la teorización anclada y la revisión de estudios de público previos con objetivos similares pueden funcionar como un soporte valioso durante las primeras etapas de toma de decisiones: diseño o adaptación de instrumentos metodológicos, selección de fuentes, planteamiento de categorías de análisis, etc. Durante las etapas posteriores, si se desea entrecruzar los datos empíricos con la teoría museológica, si la intención de una investigación es rebasar la mera descripción etnográfica, es necesario aventurarse a la formulación de hipótesis y la construcción de tipologías nuevas, adaptadas a las realidades particulares del estudio y, por supuesto, completamente falsables.

Referencias

- Batty, J., Carr, J., Edwards, C., Francis, D., Frost, S., Miles, E. y Penrose, R. (2016). Object-Focused Text at the British Museum. *Exhibition*, 36 (1), pp. 7-80.
- Baudrillard, J. (1968). *Le système des objets*. París: Gallimard.
- Böhm, A. (2004). Theoretical coding. Text analysis in grounded theory. En U. Flick, E. Kardorff e I. Steinke (eds.), *A Companion to Qualitative Research* (pp. 270-275). Londres: SAGE Publications.
- Dudley, S. (Ed.). (2012). Encountering a chinese horse: Engaging with the thingness of things. *Museum Objects: Experiencing the Properties of Things* (pp. 1-15). Routledge: Nueva York-Londres.
- Greenblat, S. (1991). Resonance and wonder. En I. Karp y Levine (eds.), *Exhibiting Cultures: The Poetics and Politics of Museum Display* (pp. 42-56). Washington: Smithsonian Institution Press.
- Heumann Gurian, Elaine (1999). "What is the object of this exercise? a meandering exploration of the many meanings of objects in museums" en *Daedalus*, edición 'America's Museums', 128 (3), verano de 1999, pp. 163-183.
- Hooper-Greenhill, Eilean (2000). *Museums and their visitors*, Londres: Routledge.
- Knell, Simon (2007). "Museums, Reality and the Material World" *Museums in the Material World*. Londres-Nueva York: Routledge, pp. 21-28
- Latham, K. (2013). Numinous experiences with museum objects. *Visitor Studies*, 16 (1), pp. 3-20.
- Meads, A. (2015). *Aztecs at Our Place: Meaning-Making in an International Touring Exhibition*. (Tesis de maestría), Nueva Zelanda. Museum and Heritage Studies-Victoria University of Wellington.
- Moreno Guzmán, M. (2001). *Encanto y desencanto. El público ante las reproducciones en los museos: tres casos del Museo Nacional de Antropología de la Ciudad de México*. México: INAH.

Pekarik, A., Doering, Z. y Karns, D. (1999). Exploring satisfying experiences in Museums. *Curator*, 42 (2), pp. 152-173.

Raymond, E. (2005). La teorización anclada (grounded theory) como método de investigación en ciencias sociales: en la encrucijada de dos paradigmas, *Cinta Moebio*, 23, Chile: Universidad de Chile-Facultad de Ciencias Sociales, Filosofía y Humanidades, pp. 217-227.

Tilley, Chris (2006). "Introduction" en Tilley, Chris *et al.* (eds.) *Handbook of Material Culture*, Londres: SAGE, pp. 1-6.

Las referencias de las entrevistas citadas se encuentran en: Davidson, L., Meads, A. y Camacho Rodríguez, R. E. (s. f.). Aztecs master.nvp, análisis y entrevistas, documento interno de trabajo. En L. Davidson y L. Pérez Castellanos (investigadoras titulares). Proyecto: Cultural Diplomacy, Exhibitions, Audiences: A Case Study of *Aztecs. Conquest and Glory* in Australasia, Nueva Zelanda-México: Universidad de Victoria-ENCRyM-INAH. Las entrevistas citadas en este trabajo respetan la glosa original de los entrevistados.