

## **Estudio de público vinculado a las asociaciones de discapacitados en el Museo Municipal “Manuel Sánchez Silveira” de Media Luna\***

**Yenisei Pérez García**

[yperezgarcia@udg.co.cu](mailto:yperezgarcia@udg.co.cu)

**Yuleimis Matos Torres**

[ymatost@udg.co.cu](mailto:ymatost@udg.co.cu)

**Roberto Sosa Gutiérrez**

[rsosag@udg.co.cu](mailto:rsosag@udg.co.cu)

**Yusimí Figueredo Rivero**

[yfigueredor@udg.co.cu](mailto:yfigueredor@udg.co.cu)

Estudios Socioculturales

Universidad de Granma (Cuba).

**Resumen:** Se identificaron las preferencias del público vinculado a las asociaciones de discapacitados en cuanto a los temas y tipos de actividades patrimoniales. Se utilizaron diversos métodos de nivel teórico: histórico–lógico, inductivo–deductivo, analítico–sintético; de nivel empírico: la observación y la encuesta. Se identifican las preferencias del público de las asociaciones de discapacitados en cuanto a temas patrimoniales, logra la utilización de nombres y conceptos de forma adecuada, enriqueciéndose el vocabulario técnico del museo y las actividades de animación cultural, vinculándose la labor entre el Centro Universitario Municipal y la institución patrimonial.

**Palabras claves:** estudio de público; animación cultural; museo; centro universitario; discapacitados.

---

\* Recibido: 12 septiembre 2016 / Aceptado: 13 marzo 2017.

## **Study of public linked to the associations of disabled people in the Municipal Museum "Manuel Sánchez Silveira" of Media Luna**

**Abstract:** The preferences of the public related to the associations of disabled people were identified in the themes and types of patrimonial activities. We used several methods of theoretical level: historical-logical, inductive-deductive, analytical-synthetic; Empirical level: observation and survey. It identifies the preferences of the public of associations of disabled people on heritage issues, achieves the use of names and concepts in an appropriate way, enriching the technical vocabulary of the museum and activities of cultural animation, linking the work between the Municipal University Center and the patrimonial institution.

**Key words:** Study of public; cultural animation; museum; university center; disabled.

## Introducción

La preocupación por el público es el aspecto que emerge con mayor claridad y de mayores consecuencias para el museo moderno, sus efectos los son notorios dentro de la propia museología ya que se puede afirmar que una de las preocupaciones es la respuesta a la relación museo-público y con la sociedad, en este sentido esta disciplina debe adaptarse justamente a las nuevas funciones que tiene el museo en la época moderna.

Esta investigación dirigida específicamente al estudio de público es necesaria pues contribuye al enriquecimiento de la animación cultural, al trabajo con los discapacitados, a la prevención social, y de manera general se fortalece el trabajo con la historia local.

Dentro de la misma se exploran las concepciones de este público acerca del museo como institución, además se identifican sus preferencias en cuanto a los temas y tipos de actividades patrimoniales.

La universidad tiene como objetivo formar un profesional competente, integral, con valores éticos y humanos, contribuye a ello el conocimiento de la historia, de nuestras raíces, por tanto es prioridad conocer la historia local. El vínculo con el museo como institución cultural de la localidad es primordial para garantizar esta premisa.

En el Museo Municipal "Manuel Sánchez Silveira" de Media Luna no se había realizado un estudio de público. Este constituye una necesidad, pues se convierte en un diagnóstico, un instrumento de suma eficacia, que arroja datos valiosos para poder perfeccionar el trabajo en la institución; de esta manera se conocen gustos y preferencias del público, el impacto de la exposición del museo y de las disímiles actividades que se desarrollan como parte de su gestión cultural, resultados que deben ser utilizados como punto de partida para el trabajo museológico y museográfico de la institución.

Las asociaciones de discapacitados constituyen una prioridad dentro del trabajo preventivo; es un público con características especiales, con limitantes que otro público no posee y que muchas veces se obvian a la hora de desarrollar el montaje de una exposición o de realizar cualquier tipo de actividad patrimonial.

La investigación del público en el museo es una necesidad de la política cultural actual, un servicio permanente a la comunidad. Indagar acerca de las necesidades, motivaciones,

percepciones, actitudes, demandas y propuestas del público visitante, adquiere relevancia, no sólo para el armado de la muestra, sino también para que el museo logre cumplir con su función educativa bajo una concepción participativa, lo que permite que la democratización cultural se lleve adelante.

El Museo Municipal "Manuel Sánchez Silveira" radica en el municipio de Media Luna, provincia Granma, es un museo de tipología general. El inmueble es una casa de madera, de cuatro aguas, de tejas francesas, mosaicos coloniales, ventanas de dos hojas con vitrales, cuenta con cuatro salas en las que se exponen múltiples objetos, pruebas fehacientes de la historia local, es por ello que se propone identificar las preferencias del público de las asociaciones en cuanto a los temas y tipos de actividades patrimoniales.

Para la investigación se utilizaron los métodos analítico-sintético para la profundización y sistematización sobre las teorías relacionadas con el tema objeto de investigación desde el punto de vista filosófico, psicológico y pedagógico e Inductivo-deductivo: para el estudio de los referentes teóricos sobre el estudio de público y de ese análisis derivar conclusiones y hacer generalidades sobre el objeto de investigación.

### **Museos y estudios de público**

Los estudios de público

Los museos desde sus inicios se vieron en la necesidad de difundir y explicar la nueva forma de ver el mundo (La Gran Revolución Científica de finales del siglo XVIII y el Cambio Político Social producidos a partir de la Revolución Francesa) a un público que ya no acude al museo con un fin contemplativo y que no pertenece a una élite cultural sino que presenta características muy heterogéneas y distintos niveles de instrucción. A partir de este momento es cuando los museos comienzan a preocuparse por el público.

Los estudios de públicos pretenden ocuparse de toda la gama de comportamientos y actitudes, hábitos culturales y construcciones imaginarias ligados al modo en que la gente utiliza su tiempo libre en los espacios concebidos para la recreación y la información.

Los problemas que impulsan a realizarlos son variados; distintos espacios institucionales los encargan y financian con el fin de ajustar sus políticas culturales. Los "síntomas" visibles, puntuales, que los desencadenan pueden ser la preocupación por la baja afluencia de

visitantes en relación con la oferta amplia de algunos museos y con las expectativas de su personal; o por el contrario, una mayor afluencia que la esperada por el museo y la consiguiente dificultad para brindar una atención de calidad; el deseo y capacidad de algunos museos de crecer y de ampliar sus públicos, conocer el impacto comunicativo y educativo de cierta exposición o de secciones de la misma, así como de los servicios prestados (Crespo, 2015; del Rosario & Garré, 2001; y Reca, 2011).

Dentro de la llamada investigación social, los estudios de público (EP) constituyen una herramienta de trabajo indispensable de las instituciones socioculturales que tienen el público como piedra angular de su misión y objetivos de trabajo.

De forma más documentada, las primeras investigaciones con cierto rigor sobre público, en este caso, visitantes de museos, aparecen a finales de los años veinte del siglo XX, en los Estados Unidos impulsadas por la Asociación Americana de Museos que encarga a Edward Robinson, un profesor de Psicología de la Universidad de Yale, un estudio sobre el comportamiento de los visitantes entre 1925 y 1927. No obstante, no es hasta los años setenta cuando los estudios de público propiamente dichos, avanzan y se consolidan. A finales de esa década las aportaciones de índole teórica y metodológica de Harris Shettel (1971, 1972, 1974) y Screven (1978, 1999), serán decisivas para el desarrollo de este campo de investigación.

A partir de ese momento el desarrollo es muy notable, y coincide con los cambios socioeconómicos que empiezan a producirse en las instituciones sin ánimo de lucro, como los museos, que debido a las nuevas políticas económicas liberales, deben transformarse en organizaciones autosuficientes y en competencia directa con otros museos e incluso programas de televisión educativos, entre otros.

En los últimos años se ha ido desarrollando, en el campo de la museología, un nuevo concepto de museo y de sus funciones, a partir del cual se concibe al público como un sujeto activo y participativo, que interactúa con el mensaje expositivo.

El cambio, la percepción del público está emparentada con la concepción de museo que se ha producido en los últimos años.

Áreas de investigación y aplicación de estudios de público:

En sentido general, en los museos se distinguen cinco áreas de investigación y aplicación de estudios de público:

### **Análisis y captación de público**

Además de las investigaciones sobre características de los visitantes actuales y potenciales del centro, principalmente características socio demográficas (edad, género, nivel educativo, etc.) y psicológicas (motivación, actitudes, estilos de vida, etc.), incluye los estudios tendentes al desarrollo de estrategias para la captación de nuevos visitantes para la institución.

### **Diseño y desarrollo de exposiciones**

Se centran en la evaluación de las exposiciones, es decir en el estudio de la interacción entre características del visitante y contexto expositivo. Esta área de aplicación de los estudios de público, sin duda la más desarrollada, engloba tanto los trabajos de Evaluación de Exposiciones como los estudios de investigación sobre el diseño de las mismas.

### **Evaluación de programas y actividades didácticas**

Evaluación de los programas educativos y actividades didácticas en museos: visitas guiadas, conferencias, cursos, representaciones, conversatorios, charlas, etc. Al igual que en la evaluación de exposiciones, la evaluación de programas de actividades debe integrarse dentro del proceso de diseño y desarrollo de las mismas. Así, debe evaluarse previamente su público potencial en la etapa de planificación de la actividad, redefinirse y modificarse el programa durante su desarrollo y evaluarse la efectividad a través de la recogida de información del producto final.

### **Diseño de servicios generales**

Agrupar trabajos relacionados con la evaluación, investigación y elaboración del tipo de información que los visitantes requieren para organizar de la mejor forma su plan de visita y para localizar los elementos en los que están interesados. También incluye las investigaciones sobre factores físicos ambientales, como la temperatura, los niveles de iluminación y sonido, la dureza del suelo, la comodidad de las áreas de descanso, etc. que influyen en la experiencia museística global.

## **Servicios de atención al visitante**

Evaluación de los aspectos más personales e intangibles del trato recibido por el público durante la visita. Es la evaluación del lado humano de los servicios prestados por el museo y de cómo se facilitan estos servicios, de cara a la mejora de la interacción entre el visitante y el personal de primera línea de la institución.

Este estudio en la actualidad es considerado como un medio de comunicación que tiene que llegar al público cada vez más amplio, por poseer una función educativa y por tanto este público se convierte en su máximo cliente, por tal motivo la política debe estar dirigida a la captación y estudio de ese público, donde hay que restablecer una diferencia entre el visitante real y el visitante potencial, para ello no se hace necesario la preparación de exposiciones, programas ni otras actividades paralelas, solo debe realizarse un estudio que permita conocer ese público y sus preferencias.

En este sentido el Centro Universitario Municipal y el Museo Manuel Sánchez Silveira, realizaron un estudio con la finalidad de identificar las preferencias de los discapacitados de las diferentes asociaciones, en cuanto a los temas patrimoniales, esto les permitió obtener una información más clara y precisa de lo deseado así como sus códigos culturales, es decir, cómo piensa y actúa ese público; por tanto se tuvieron en cuenta dos áreas de investigación y aplicación de estudios de público:

### **Análisis del público**

#### **Diseño y desarrollo de programas de actividades**

Este estudio permitió conocer el interés, gustos y preferencias por los temas patrimoniales de este público escogido, fomentar su motivación por los diferentes servicios que se prestan, incluyendo la visita al museo, para ello se llevó a cabo una encuesta, que se administró de forma aleatoria, durante 3 semanas, a los miembros de las organizaciones de discapacitados del municipio y se tuvieron en cuenta las actividades programadas durante este período de investigación.

Actividades de animación cultural realizadas por el museo y el CUM durante el año en curso, con las asociaciones de discapacitados del municipio:

Una de las funciones del museo que se presenta como una necesidad del público, es la de que este ámbito sea un espacio activo, similar al de un centro cultural; donde exista un intercambio más dinámico entre el público visitante y el museo, en el cual, el primero, sobrepase el papel de mero observador, convirtiéndose en actor importante en la relación público-institución; dando al traste con la visión estática que se tiene sobre la institución en la cual se asocia al museo con un lugar donde se exhiben o se conservan objetos, los que por sí mismos y en sí mismos son portadores del conocimiento, sin mediaciones.

Es por ello que se han ido planificando actividades de distintos formatos y temáticas:

Conversatorios con artistas y creadores de la localidad.

Exposiciones transitorias.

Charlas sobre temas patrimoniales, tanto del patrimonio inmaterial como material.

Visitas a sitios históricos.

Otras actividades propias de estas organizaciones, que han tenido como escenario a nuestra institución, por ejemplo el evento provincial sobre literatura, desarrollado por la ANCI.

En total se han desarrollado 20 actividades en este período con 375 participantes. De ellas 18 planificadas y 2 extras. Distribuidas de la siguiente manera: 6 con la ANCI, 6 con la ANSOC, 4 con la ACLIFIM y 4 con la enseñanza especial.

### **Resultados de la encuesta**

Dentro de las preferencias del público perteneciente a las asociaciones de discapacitados se encuentran las actividades con una frecuencia mensual, en horas de la mañana, que sean coordinadas, entre ellas las visitas a sitios históricos, los espacios fijos por ejemplo el Espacio fijo "Museo-Arte" dedicado a difundir la historia y el quehacer cultural de la localidad, en él participan personalidades de la cultura, creadores, artistas profesionales, aficionados, instructores y promotores culturales; se presentan varios números culturales, se exponen objetos museables vinculados al tema tratado, es un espacio rico y dinámico; de igual modo prefieren el Espacio fijo "Entre jóvenes", en el que se trabajan temas variados, más cercanos a la juventud, vinculados a efemérides locales, en el que se entretienen



poemas, historia local, canciones, curiosidades y exposiciones. También son bien aceptadas las actividades de patrimonio inmaterial, en las se muestra el patrimonio vivo, con exponentes de cada tradición. Sin embargo, no se inclinan por el Espacio fijo "La muestra y algo más", el que tiene como objetivo difundir la muestra del mes, debido a las limitantes físicas que poseen como la debilidad visual o la ceguera, en el caso de los miembros de la ANCI, otros miembros de las demás asociaciones no consideran el espacio dinámico sino monótono; muchos hacen referencia a su incapacidad para poder observar la exposición permanente, sugieren que los especialistas sean capaces de dibujar con la palabra lo expuesto; los miembros de la ANSOC hacen énfasis en que siempre es necesario la presencia de un traductor, que en muchas ocasiones no se encuentra y constituye una limitante.

A partir de la encuesta se corroboran diferentes visiones del pasado: para algunos, el museo muestra un pasado sin "contaminaciones" de variables políticas o sociales, es decir, es percibido a partir de una visión romántica; para otros es un espacio estático, exótico, perteneciente a los "otros"; con el que se establece un vínculo distante; finalmente, en otros casos, es un espacio vinculado a la evocación de la propia experiencia afectiva del pasado, de sus recuerdos o de un patrimonio que se supone definitivamente compartido. En tanto espacio recreativo, el museo es percibido como un lugar donde se encuentra algo distinto a lo cotidiano, como un ámbito exótico, detenido en el tiempo.

La institución es vista como depositaria del patrimonio cultural, y principalmente, como autoridad en el proceso educativo, ya que transmite una verdad sustentada en las evidencias materiales expuestas. Los entrevistados han puesto énfasis en los conocimientos adquiridos a través de las actividades y la visita al museo.

El museo es concebido como un ámbito que brinda la posibilidad de "contar la historia" como ha sucedido realmente, siendo la experiencia directa de las evidencias materiales la que permite acceder a la misma.

En cuanto a la valoración de las actividades realizadas se plantea tanto por miembros de la ACLIFIM como de la ANSOC, que no son suficientes y muchas de ellas carecieron de calidad, sin embargo los encuestados de la ANCI se sienten satisfechos con los servicios y actividades realizadas por la institución, no obstante se sugiere realizar cursos, conferencias,

así como exposiciones itinerantes. Sin embargo, se refieren positivamente a la variedad de temas patrimoniales trabajados.

### **Conclusiones**

Las actividades desarrolladas por el museo Museo Municipal "Manuel Sánchez Silveira" no son suficientes ni cuentan en su totalidad con la calidad necesaria.

El estudio de público en el museo Museo Municipal "Manuel Sánchez Silveira" arrojó que el público perteneciente a las asociaciones de discapacitados prefiere las actividades coordinadas.

### **Referencias bibliográficas**

- CRESPO, M. 2015: La museología crítica y los estudios de público en los museos de arte contemporáneo: caso del museo de arte contemporáneo de Castilla y León, MUSAC. *De Arte. Revista de Historia del Arte*, (5), 231-243.
- DEL ROSARIO & GARRÉ, F. 2001: Estudio de Público: herramienta fundamental para el desarrollo de un proyecto de marketing de museos. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (10), 7.
- RECA, M. 2011: Estudio de público de museos: el aporte teórico-metodológico de la semiótica. *Revista do Museu de Arqueología e Etnología*, (21), 369-381.
- SCREVEN, CH. 1978: *Bibliography of Visitor Research and Exhibit Evaluation*, University of Milwaukee, Milwaukee.
- SCREVEN, C. 1999: *Visitor Studies Bibliography and Abstracts: fourth edition*, Exhibit Communication Research, Milwaukee.
- SHETTEL, H. 1971: *Driver training simulators, ranges and modified cars; a review and critique of the experimental literature. Interim report.* also by Sanford P. Schumacher and Robert D. Gatewood (page images at HathiTrust)

SHETTEL, H. 1974: Functional requirements for driver training devices. Volume I. Final report. also by W. R. Horner (page images at HathiTrust).

SHETTEL, H. 1972: Suggested modifications in State licensing manuals to encourage safety belt usage/ (Washington: U. S. National Highway Traffic Safety Administration : for sale by the Supt. of Docs., U. S. Govt. Print. Off., also by Martha W Goodison, Paul A. Alter, and American Institutes for Research (page images at HathiTrust).