



**CURSO DE CAPACITACIÓN SITUACIÓN Y RETOS FUTUROS PARA LOS ESTUDIOS DE PÚBLICOS EN LOS MUSEOS IBEROAMERICANOS:** Creación de redes de intercambio y cooperación sobre públicos de museos, basado en el SRD del OIM. Hacia un sistema de caracterización de visitantes.

**CURSO DE CAPACITAÇÃO: SITUAÇÃO E DESAFIOS FUTUROS PARA OS ESTUDOS DE PÚBLICO NOS MUSEUS IBEROAMERICANOS:** Criação de redes de intercâmbio e cooperação sobre públicos de museos baseados no SCD e OIM. Rumo a um sistema unificado de caracterização de visitantes

Impartido por Eloísa Pérez Santos y Leticia Pérez Castellanos

22 -25 mayo, 2017 | Madrid, España

### Ventajas de realizar investigaciones y evaluaciones en los museos:

- Mejorar
- Reorientar el sentido y la aplicación de un proyecto para lograr los objetivos deseados
- Generar nuevas propuestas para nuevos proyectos
- Innovar y no seguir siempre en lo mismo.
- Comparar diferentes intervenciones.
- Poder demostrar ante terceros los éxitos logrados.
- Mostrar un método de planificación y evaluación a la gente nueva en el equipo
- Apreciar y valorar en el seno del equipo el trabajo realizado y los resultados obtenidos
- Generar un debate interno
- Demostrar al público el interés por los resultados... y poderse los transmitir.
- Ofrecer una imagen de seriedad y profesionalidad
- Consultar el proyecto y su memoria en el futuro, identificando las causas de los éxitos y de los fracasos de los proyectos propios y ajenos

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Utilización de los resultados

¿Para qué sirven los resultados de la investigación?

- Realizar campañas publicitarias o divulgativas
- Colocar la señalización
- Diseñar folletos informativos
- Motivar y dar instrucciones a los vigilantes de sala y el personal de información y servicios
- Diseñar actividades
- Planificar horarios de actividades y servicios
- Diseñar exposiciones
- Solicitar financiación para proyectos educativos
- Realizar las memorias anuales
- Incluir contenidos en la página web y redes sociales
- Hablar del Museo en diferentes foros
- Confeccionar información sobre el museo de cara a remodelaciones, ampliaciones, etc

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Investigaciones sobre el público potencial

NO VISITANTES	VISITANTES
Confort	Oportunidad de aprender
Participar activamente en algo	Cambiar
Compartir experiencias con otros	Tener nuevas experiencias

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Investigaciones sobre el público potencial

VISITANTES DE MUSEOS	NO VISITANTES DE MUSEOS
Tiempo libre planificado	Tiempo no planificado
Valor de descubrimiento	Valor social del tiempo libre
Responde a preferencias personales	Determinado por condicionantes sociales
Motivados a visitar	No existe decisión consciente de no visitar
Asocian la visita al descubrimiento y la experiencia	Asocian la visita a actividades individuales y pasivas
Actividad cotidiana	Actividad esporádica y excepcional (turismo)
Los niños son un motivo	Los niños son una barrera
Están contentos con su estatus de visitante	Se sienten presionados por el prestigio social del museo
Auto-reconocimiento implícito	En ocasiones, pueden ver al visitante interesado con desprecio

Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)



## Investigaciones sobre el público potencial

### RECOMENDACIONES PARA LLEGAR AL PÚBLICO POTENCIAL

- Aprovechar la consideración social de mérito de los museos
- Cambiar la imagen de los museos como lugares poco acogedores, fríos y poco amables
- Acabar con las barreras cognitivas (nuevas tecnologías)
- Fomentar la participación activa de los visitantes
- Potenciar los aspectos sociales de la visita: familias, actividades, etc.
- Considerar el valor del tiempo: estructurar visitas
- No basta con informar sobre los museos, es necesario activar el deseo de visitar (crear expectativas)
- Adaptar los servicios a las necesidades del público
- Empoderar a nuevos públicos: inmigrantes, personas con discapacidad, etc.
- MUSEOS A TU MEDIDA: <http://www.youtube.com/watch?v=aICovOTPWHY>

Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)



### Europa:

"El grado de desarrollo de los estudios de público es muy desigual. A excepción de Gran Bretaña, donde la cultura evaluativa en los museos está mucho más extendida, las barreras a la evaluación y al análisis del público como soporte de las decisiones de gestión museística, constituyen una lamentable evidencia".  
Hooper-Greenhill (2007)

### Iberoamérica:

Situación es similar a la europea, incluso en aquellos países donde la tradición investigadora, académica y de gestión cultural es más evidente, los estudios de público en museos no han terminado de despegar.

"Porqué en un país como México donde, al menos desde los gobiernos posrevolucionarios, se manifiesta una intensa preocupación por extender los vínculos del arte y la cultura hacia las masas, no se hicieron más investigaciones sobre públicos, consumo y recepción de bienes culturales".

García Canclini (1993)

Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)



### NATURAL HISTORY MUSEUM

Visit Discover Take part Join and support Shop Schools Our science Search

Visits and admission  
Become a Member

Home / About us / Visitor research and evaluation

## Visitor research and evaluation



### Contact us

Visitor Research and Evaluation  
The Natural History Museum  
Cromwell Road  
London SW7 5BD  
+44 (0)20 7942 5000  
Email us

Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)



## Los problemas actuales de la Investigación de Público

- Coste /Beneficio
- Desconocimiento /Formación
- Temor al proceso evaluativo
- Difusión /Comunicación
- Utilización de resultados

*"Más que un problema de presupuesto nos hallamos ante una actitud, ya que la evaluación debe incorporarse al proceso de creación de los productos del museo (exposiciones, actividades, publicaciones, páginas web, etc.)."*

Prats (2003)

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Formación necesaria

Requisitos básicos para realizar investigaciones de público:

- Conocimientos de la literatura relevante en Estudios de Público y en las Ciencias Sociales relacionadas.
- Conocimiento general de las prácticas y procedimientos museísticos.
- Conocimiento práctico de los diseños de investigación y la metodología de las Ciencias Sociales
- Destreza en el análisis de datos.
- Habilidades de comunicación y de divulgación científica

Formación para comprender y utilizar los resultados de las investigaciones:

- Aprender a leer datos, interpretar resultados y sacar conclusiones
- Conocer principales fuentes documentales sobre informes y aplicaciones de la investigación del público.

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Difusión de los resultados

- Uno de los principales obstáculos para la utilización de los datos de público es el desconocimiento de los resultados obtenidos
- Difundir los resultados de investigación es uno de los cometidos básicos de las personas que trabajan e investigan al público.
- Nunca poner en duda la validez de los resultados. La desconfianza es una forma de resistirse ante la evidencia de los datos.
- ¿Estamos seguros los informes se leen? para muchas personas no iniciadas, difíciles de leer y comprender.
- Explicar los resultados y señalar su utilidad.
- Discutir los resultados de forma participativa
- Buenas prácticas en la gestión de la información

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## ¿Condiciones necesarias para poder evaluar?

Conocimiento en profundidad de la intervención

Buena planificación: definición de objetivos

Claridad en los propósitos de la evaluación

Adecuación de los recursos económicos, materiales y humanos

Disponer de un modelo de evaluación

Tener un plan de ejecución detallado

Otros: predisposición y reticencias, clima favorable, capacidad técnica

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



**AEA Guiding Principles for Evaluators**



- A. Systematic Inquiry:** Evaluators conduct systematic, data-based inquiries, and thus should:
1. Adhere to the highest technical standards appropriate to the methods they use.
  2. Explore with the client the shortcomings and strengths of evaluation questions and approaches.
  3. Communicate the approaches, methods, and limitations of the evaluation accurately and in sufficient detail to allow others to understand, interpret, and critique their work.
- B. Competence:** Evaluation provides competent performance to stakeholders, and thus should:
1. Ensure that the evaluation team collectively possesses the education, abilities, skills, and experience appropriate to the evaluation.
  2. Ensure that the evaluation team collectively demonstrates cultural competence and uses appropriate evaluation strategies and skills to work with culturally different groups.
  3. Practice within the limits of their competence, decline to conduct evaluations that fall substantially outside those limits, and make clear any limitations on the evaluation that might result if declining is not feasible.
  4. Seek to maintain and improve their competencies in order to provide the highest level of performance in their evaluations.
- C. Integrity/Honesty:** Evaluators display honesty and integrity in their own behavior and attempt to ensure the honesty and integrity of the entire evaluation process, and thus should:
1. Negotiate honestly with clients and relevant stakeholders concerning the costs, tasks, limitations of methodology, scope of results, and uses of data.
  2. Disclose any roles or relationships that might pose a real or apparent conflict of interest prior to accepting an assignment.
  3. Record and report all changes to the original negotiated project plans, and the reasons for them, including any possible impacts that could result.
  4. Be explicit about their own, their clients', and other stakeholders' interests and values related to the evaluation.
  5. Represent accurately their procedures, data, and findings, and attempt to prevent or correct misuse of their work by others.
  6. Work to resolve any concerns related to procedures or activities likely to produce misleading evaluative information, decline to conduct the evaluation if concerns cannot be resolved, and counsel colleagues or relevant stakeholders about other ways to proceed if declining is not feasible.
  7. Disclose all sources of financial support for an evaluation, and the source of the request for the evaluation.
- D. Respect for People:** Evaluators respect the dignity, rights, and self-worth of respondents, program participants, clients, and other evaluation stakeholders, and thus should:
1. Seek a comprehensive understanding of the contextual elements of the evaluation.
  2. Abide by current professional ethics, standards, and regulations regarding confidentiality, informed consent, and potential risks or harms to participants.
  3. Seek to maximize the benefits and reduce any unnecessary harms that might occur from an evaluation and carefully judge when the benefits from the evaluation or procedure should be foregone because of potential risks.
- E. Responsibilities for General and Public Welfare:** Evaluators articulate and take into account the diversity of general and public interests and values, and thus should:
1. Include relevant perspectives and interests of the full range of stakeholders.
  2. Consider not only immediate operations and outcomes of the evaluation, but also the broad assumptions, implications and potential side effects.
  3. Allow stakeholders' access to, and actively disseminate, evaluative information, and present evaluation results in understandable forms that respect people and honor promises of confidentiality.
  4. Maintain a balance between client and other stakeholder needs and interests.
  5. Take into account the public interest and good, going beyond analysis of particular stakeholder interests to consider the welfare of society as a whole.

WWW.EVAL.ORG

**Temor al proceso evaluativo**

**¿Cómo superar las reticencias sobre la evaluación?**

**¿Rendición de cuentas o aprendizaje?**



*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



**¿Porqué se hace la evaluación?  
¿Para qué va a servir?  
¿qué queremos saber?**

**MOTIVACIONES FRECUENTES:**

- apoyar la toma de decisiones
- orientar la planificación
- mejorar la gestión
- incrementar la transparencia en la gestión pública
- legitimar la intervención
- facilitar la transferencia de buenas prácticas

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



**Evaluación de evaluabilidad**

- ¿Qué puede aportar la evaluación a esta intervención?
- ¿Merece la pena evaluar esta intervención?
- ¿Existen recursos suficientes para hacerla?
- ¿Qué evaluar?
- ¿Qué hacer para que sea evaluable?

Un proyecto sólo se podrá evaluar si se explicita:

- Por qué se quiere hacer
- Qué se quiere conseguir
- Cómo se quiere conseguir
- A quién se dirige
- Dónde se realizará
- Cuándo se realizará
- Quién lo realizará
- Con qué se hará

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



## Utilización de los resultados

La utilización de los datos obtenidos depende de:

- El grado en el cual la investigación responde a preguntas o problemas reales planteados por el museo.
- El grado de implicación de todo el personal del museo en la evaluación
- La claridad de las cuestiones planteadas
- La forma en que se presentan los resultados
- La forma de trabajo y gestión de la organización
- La fiabilidad y validez de los resultados
- Las actitudes, prejuicios y creencias de los responsables de gestión

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)*



## Utilización de los resultados

Factores que determina la efectividad de los estudios de público: (Reussner, 2004)

1. **Aceptación y apoyo** de la investigación en toda la institución
2. **Comunicación de resultados:** transparencia, discusión, informes útiles.
3. **Responsabilidad dentro de la institución:** alguien se responsabiliza de los resultados y los implementa
4. **Utilidad de los resultados:** aportan datos útiles para el cambio
5. **Implicación de la institución y el personal:** apoya, ayuda en preparación y discute resultados.

*En menor medida:*

- Integración en los procesos de producción
- Orientación hacia el Visitante
- Calidad de la investigación

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)*



### EL LPPM ejemplo de Buenas prácticas

- Asesoría científica en la investigación
- Proceso participativo
- Implicación de todos los niveles del museo en el proceso "investigación-acción-formación"
- Integración de la formación y la investigación
- Comunicación de resultados y transparencia
- Compromiso en la utilización de resultados
- Desarrollo de instrumentos y procedimientos de evaluación adaptados al contexto de los museos en España.
- Seguimiento de las recomendaciones sobre buenas prácticas en la investigación y la práctica educativa, museos y las asociaciones de estudios de público (ICOM-CECA, LEM, AAM, VSA)



*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)*



### Circulo Investigación- Formación- Cooperación del LPPM



*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloisa Pérez Santos)*



Su utilidad depende de la implicación de todos los niveles de la institución en el proceso “investigación-formación-cooperación”, conlleva un **compromiso de aplicación** y se debe establecer como **base para la gestión**

La utilización de los resultados depende, en gran medida, de la implicación de todos los departamentos de los museos en su planificación, ejecución y aplicación.

**Buscar convenios con universidades, redes de cooperación entre museos, crear observatorios nacionales e internacionales que fomenten los estudios de público**



Para que las investigaciones llevadas cabo tengan la validez adecuada y puedan ser utilizables, deben ser dirigidas o asesoradas por personas con experiencia en investigación de públicos.

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



La evaluación debe seguir los protocolos de **buenas prácticas** de la investigación y la práctica educativa, museos y asociaciones de estudios de público.



Los especialistas en la investigación del público (internos o externos al museo) y las empresas que ofrecen este tipo de servicios, deben hacerlo de una forma honesta e íntegra, acorde con sus competencias y con los más altos standars, respetando a las personas evaluadas y asumiendo las responsabilidades que todo ello conlleva.

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*



**LOS DERECHOS DE LOS VISITANTES (RAND, 2001)**

- CONFORT (satisface mis necesidades básicas)
- ORIENTACION (hazme fácil encontrar el camino)
- ACOGIMIENTO (hazme sentir bienvenido)
  - DISFRUTE (quiero divertirme)
- SOCIALIZACION (quiero estar con mi familia y amigos)
- RESPECTO (acéptame como soy y respeta lo que sé)
- COMUNICACIÓN (ayúdame a entender y déjame hablar también)
  - APRENDIZAJE (quiero saber algo nuevo)
- CAPACIDAD DE CONTROL (déjame elegir, dame algún control)
- DESAFIO Y CONFIANZA (dame cambios que pueda manejar)
- DESCANSO (déjame que me refresque y descanse)

*Problemas y retos actuales de los estudios de público. Utilidad y uso de los resultados de investigación. Cómo implicar a todo el personal del museo. Buenas prácticas en investigación de público (Eloísa Pérez Santos)*

