

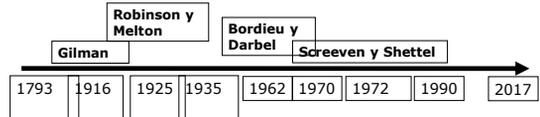


**CURSO DE CAPACITACIÓN SITUACIÓN Y RETOS FUTUROS PARA LOS ESTUDIOS DE PÚBLICOS EN LOS MUSEOS IBEROAMERICANOS:** Creación de redes de intercambio y cooperación sobre públicos de museos, basado en el SRD del OIM. Hacia un sistema de caracterización de visitantes.

**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



**Jonh Falk y Linn Dierkin**  
Estados Unidos.  
*The museum experience*

**Eileen Hooper-Greenhill**  
Inglaterra

**Stephen Bitgood**  
Estados Unidos.

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel Iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



## México

**Nestor García Canclini**  
Argentina-México.  
Consumo cultural en México.

**Monzón Arturo** Primer estudio de público realizado en el Museo Nacional de Antropología

**Graciela Schmilchuk**

**Manuel Gándara, Leticia Pérez y Alejandra Mosco Encrym** Cuerpo Académico Estudios sobre Museos y Patrimonio  
"Metodología para el diagnóstico, monitoreo y evaluación de la comunicación en sitios patrimoniales y museos"



**Ana Rosas Mantecón**  
Museo del Templo Mayor

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel Iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



## España

**Carme Prats**  
Museo de Zoología de Barcelona  
Primer estudio de público en España (1990)

**Carme Prats y Eloísa Pérez Santos**  
Primera Investigación financiada por el estado en el Museo nacional de Ciencias Naturales

**Ángela García Blanco y Eloísa Pérez Santos**  
Laboratorio Permanente de Público de Museos



**Mikel Asensio y Elena Pol**  
Investigaciones en Museo Arqueológico Nacional

**Gabriel Alcalde y Josep Manuel Rueda**  
Observatorio de museos Cataluña



*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel Iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



**Argentina**



**Ana María Cousillas**  
Argentina.  
La investigación de la interpretación del patrimonio cultural en los museos.

**Graciela Batallan**  
Museo Etnográfico de Buenos Aires



**Silvia S. Alderoqui**

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



*Los primeros observatorios y asociaciones*



**Departamentos de Evaluación en Museos (Gran Bretaña)**

**Observatorio Permanente de Público (OPP)**

**Programa de Evaluación de Museos (MAP) de la AAM**

**Observatorio de Museos de Quebec (Red de Museos)**

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



*Los observatorios iberoamericanos*

**Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones, Instituto Nacional de Antropología e Historia México.**



**SIAC**  
Sistema de Información Cultural  
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile y Empresa Mori

**Sistema de Gestión Participativa**  
Subdirección de Museos, dependencia de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile y Empresa Mori

**SIC MÉXICO**  
Sistema de Información Cultural

**Sistema de Información Cultural del Gobierno de México**  
recoge datos estadísticos y sociodemográficos relacionados con el consumo cultural



**SIMCO**  
Sistema de Información de Museos Colombianos



**Observatorio Cultural (Chile)**



*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



**CURATOR THE MUSEUM JOURNAL**



*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*





Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



Visitor Studies  
Estudios de visitantes  
Audience Research  
Análisis del Público  
Evaluación de exposiciones  
Investigación de público

Visitantes  
Público  
participantes  
públicos  
Asistentes  
usuarios

Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



### ¿Qué es la investigación de público?

Es el proceso de obtención de **conocimiento sistemático** de y sobre el público, **actual y potencial**, que se realizan con el propósito de incrementar y **utilizar dicho conocimiento** en la planificación y puesta en marcha de actividades culturales  
(Asociación Americana de Museos, 1991)

Visitantes son fuente de información

Campo creciente de conocimiento empírico

Metodología derivada de las ciencias sociales

Aplicación en museos, artes escénicas y otras actividades y centros de educación no formal (centros de interpretación, monumentos, yacimientos arqueológicos, ...)

Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



### ¿Qué NO es la investigación de público?

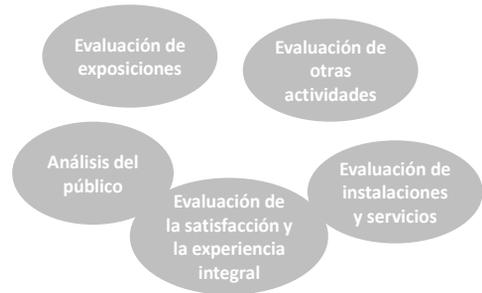
- Una moda pasajera
- Algo sencillo sin fundamento metodológico
- Un sistema para amoldarse a los gustos del público
- Lo que confirma lo que sabemos
- Algo innecesario hasta ahora
- Lo que resuelve todos los problemas

Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



¿Qué SI es la investigación de público?

- ✚ Un instrumento estratégico para conectar con el público
- ✚ Un instrumento de gestión
- ✚ Una metodología de investigación científica
- ✚ Un sistema de información sistemática
- ✚ Una forma de conocer la realidad
- ✚ Una manera de resolver los problemas de diseño



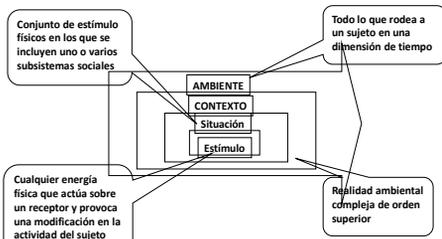
Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



MARCO TEÓRICO DE LA PSICOLOGÍA AMBIENTAL



Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



MARCO TEÓRICO DE LA COMUNICACIÓN

“La interpretación del patrimonio es un proceso creativo de comunicación estratégica, que ayuda a conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los significados del recurso patrimonial visitado, para que lo aprecie y disfrute” (Morales 2001)

Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



**MARCO TEÓRICO DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL**

La compañía durante la visita determina la experiencia

Los seis atributos del ocio participativo:

- Estar con gente (interacción social)
- Hacer algo que merezca la pena para uno mismo o para otros
- Sentirse confortable y a gusto con lo que le rodea
- Experimentar el reto de nuevas experiencias
- Tener una oportunidad para aprender
- Participar activamente

**MARCO TEÓRICO DEL MARKETING CULTURAL**



*"El Marketing Cultural es el arte de alcanzar aquellos segmentos de mercado interesados en el producto —precio, distribución y promoción— con el objetivo de poner en contacto al producto con un número suficiente de consumidores y alcanzar así los objetivos de acuerdo con la misión de la organización cultural."*

(Colbert; Cuadrado, 2003, p. 28)

Fuente: Elaboración propia a partir de BONET, L. Aproximación al análisis económico de la oferta cultural, Universidad de Barcelona, 2002.

**Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)**



**MARCO TEÓRICO DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL**



**PÚBLICO GUIADO**  
Extrínseco - Secuencial - Reglado

**PÚBLICO NO GUIADO**  
Voluntario - No secuencial - Ubicuo

*"La necesidad actual de hacer rentables las instituciones no debe convertirse en la meta primordial de los museos, ni en el único propósito de los estudios de públicos que se propongan".*

*"El reto no es aumentar audiencias... El reto es que la relación museo-sociedad sea el verdadero soporte y fuerza de la institución".*

(Schmilchuk, 2012, p. 37).

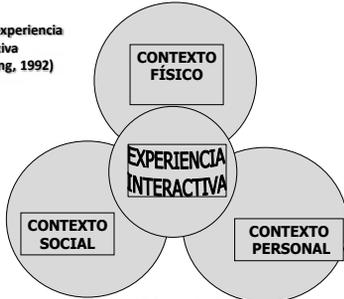
**Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)**

**Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual. El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)**



**MARCO TEÓRICO DE LA EXPERIENCIA DE LA VISITA**

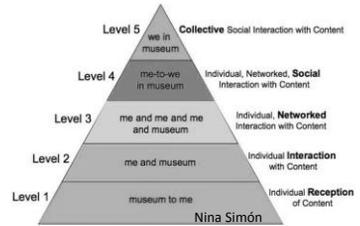
Modelo de la experiencia interactiva (Falk y Dierking, 1992)



Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



**MARCO TEÓRICO DE LA PARTICIPACIÓN**



Los estudios de público implican un proceso participativo público-museo

Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



**MARCO TEÓRICO DE LA EVALUACIÓN**

Una evaluación sólo debe ser llevada a cabo cuando cabe esperar racionalmente que produzca mejoras. Hoy en día, sin embargo, las ideas dominantes de «capacidad de evaluación» y «cultura de la evaluación» sugieren que deben ser promovidos normas y valores que favorezcan la evaluación.

Peter Dahler-Larsen  
PhD. Department of Political Science and Public Management.  
University of Southern Denmark.

1. NO ES UN FIN, ES UN MEDIO
2. DEBE SER VOLUNTARIA NO DEBE IMPONERSE
3. INCORPORADA EN EL DISEÑO

herramienta para la planificación y  
no un instrumento de control a posteriori

Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



Marco general de los estudios de público: *sentido, importancia, situación actual.*  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)



## Objetivos generales del OIM:

2. Establecer criterios que posibiliten la comparación de conceptos, metodologías, indicadores, datos e informaciones relativos al campo museístico.
3. Crear un espacio de diálogo, intercambio y difusión del conocimiento y experiencias en Iberoamérica.
6. Elaborar diagnósticos y definir temas prioritarios de investigación y evaluación a partir de intereses comunes



### Línea nº 3 de actuación:

**Construcción de instrumentos de seguimiento y evaluación de la gestión de los museos, tales como estudios de público, censos de museos e indicadores.**

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



*“El conocimiento de las características del público que visita el museo constituye una de las necesidades primordiales y fundamentales para el desarrollo de las instituciones museales y de políticas públicas de puesta en valor de la cultura”.*

Carlos Roberto Ferreira Brandão  
Presidente del Comité Intergubernamental del  
Programa Ibermuseos

### Complejidad logística:

**22 países, 2 lenguas y miles de dialectos** y variaciones idiomáticas, en un **territorio inmenso** en el que comparten una cultura común **casi 600 millones de personas**, potenciales visitantes de museos

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



## Objetivo del SRD del OIM

Realizar un estudio descriptivo transversal de las **principales características** de los visitantes de museos iberoamericanos que permita confeccionar **perfiles de público comunes y análisis comparados** entre los distintos países iberoamericanos entre sí y, en su conjunto, con otras áreas geográficas.

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



El SRD ofrece la posibilidad de realizar una sencilla investigación de público, a través de:

- **Un cuestionario** especialmente diseñado para recoger información de las características relevantes del público de los museos, debidamente maquetado, pre-codificado y listo para utilizar.
- **Instrucciones detalladas** y adaptadas al contexto de los museos para poder utilizar adecuadamente el cuestionario.
- **Un sistema de registro y análisis de datos recogidos** que permite, de una manera sencilla, obtener resultados automáticos e instantáneos.
- Complementariamente, se ofrece también **un sistema de anotación de resultados para que puedan ser incorporados a una base de datos de público compartida por varias instituciones**, y que permite comparar dichos resultados a nivel de grupo de museos, de región, de país, e incluso entre países.

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



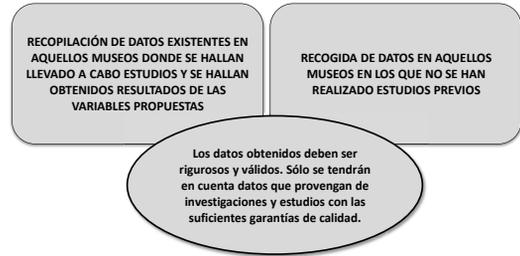
## Características del SRD

- Estudio descriptivo transversal
- Carácter cuantitativo
- Metodología común
- Instrumentos consensuados y adaptados
- Procedimientos de recogida de datos protocolarizado
- Tratamiento y análisis de datos pre-establecidos
- Dirección y asesoría integrada
- Modelo participativo
- Adaptación cultural y lingüística de instrumentos utilizados

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



## SRD



*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



## Beneficios del SRD

- Intercambio de conocimientos sobre públicos
- Creación de grupos de trabajo
- Desarrollo de metodologías comunes
- Posibilidad de conexión con programas de formación en estudios de público

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*



**El objetivo último de todo ello es fomentar el uso de una práctica en la planificación y gestión de los museos que tiene en cuenta al visitante y hace participe al usuario de las instituciones en las decisiones sobre el gobierno y dirección de aquellas.**

**Esto es una realidad gracias a los ejemplos que proporcionan los países aquí representados, en el convencimiento de que la sostenibilidad social de las instituciones sólo es posible con participación de sus públicos**

*Marco general de los estudios de público: sentido, importancia, situación actual.  
El SRD como instrumento para coordinar los estudios de público a nivel iberoamericano (Eloísa Pérez Santos)*

