

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

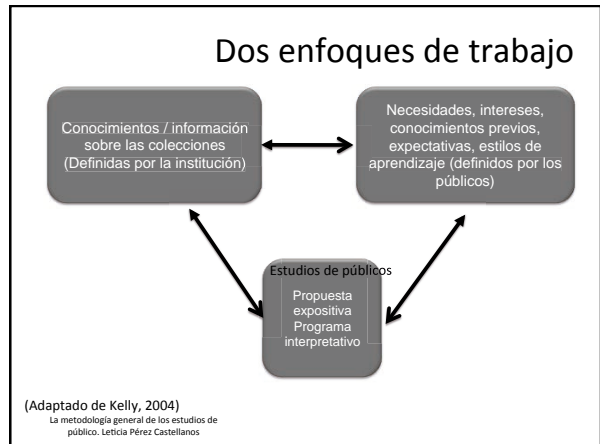
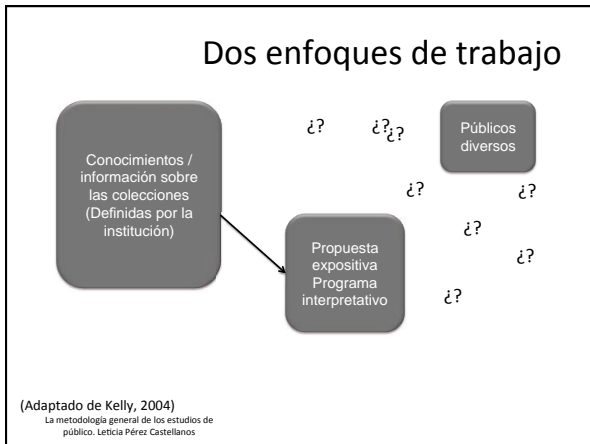
Impartido por Eloísa Pérez Santos y Leticia Pérez Castellanos  
22 -25 mayo, 2017 | Madrid, España

La metodología general de los estudios de público.  
Leticia Pérez Castellanos

## Contenido de la sesión

1. Tipos de estudios
2. Ámbitos de aplicación
3. Marco de la investigación. Planificación de los estudios – fases
4. Técnicas de recogida de datos: clásicas y novedosas

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



- ¿Los visitantes como clientes?
- ¿El cliente siempre tiene la razón?

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

ICOFOM, Italia, 2016



## 1. Tipos de estudios

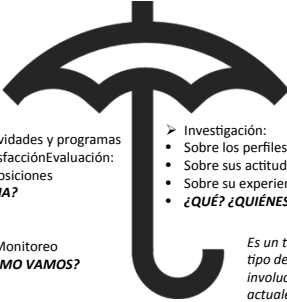
- Síntoma**  
¿Algo va mal? ¿Es diferente?
- Diagnóstico**  
Identificar el estado inicial de algo
- Monitoreo**  
"contar cosas" y asegurarse de que el proyecto va "sobre ruedas" ¿Qué contamos? # de visitantes, uso de las exhibiciones, comentarios...

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

- Evaluación**  
Comprobar el funcionamiento  
¿Qué evaluamos? Exhibiciones en diferentes etapas, programas, actividades...  
  
Evaluar es mejorar NO criticar
- Investigación**  
Busca datos para generalizaciones  
¿Qué investigamos? la percepción del público sobre un tema, el perfil del visitante, sus actitudes...

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Investigación (estudios) de públicos



- De actividades y programas
- De satisfacción/Evaluación:
- De exposiciones

**¿FUNCIONA?**

- Investigación:
  - Sobre los perfiles del público
  - Sobre sus actitudes /preferencias / intereses
  - Sobre su experiencia de visita
  - **¿QUÉ? ¿QUIÉNES? ¿CÓMO? ¿POR QUÉ?**

➢ Monitoreo  
**¿CÓMO VAMOS?**

*Es un término sombrilla que agrupa todo tipo de investigación y evaluación que involucre a los museos y sus públicos actuales, potenciales o virtuales*

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

	Investigación	Evaluación
Objetivo	Explorar generalizaciones sobre el público y las exposiciones	Comprobar el funcionamiento de algo (exhibición, programa, taller)
Unidad de estudio	Engloba varias exposiciones o partes de exposiciones, o aspectos relacionados con el público	La exposición, o sus componentes Programas
Metodología	Rigurosa, formal, de largo alcance	Informal, práctica (pero sistemática)
Temporalidad	Consumo mucho tiempo, es cara, planificada a largo plazo  Investigación básica orientada a la teoría	Puede ser rápida, barata  Estudios de caso orientados a la aplicación (Pérez Santos, 2000)

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Evaluación

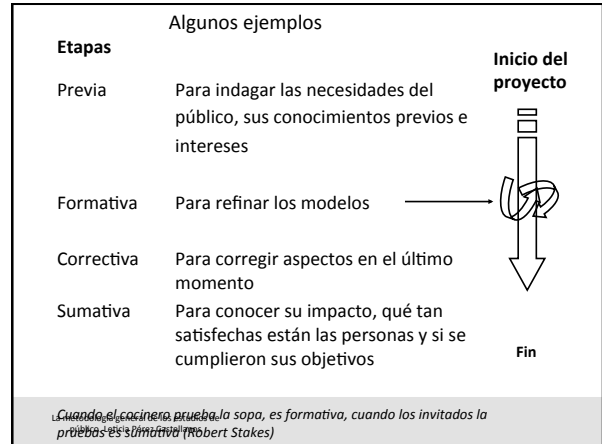
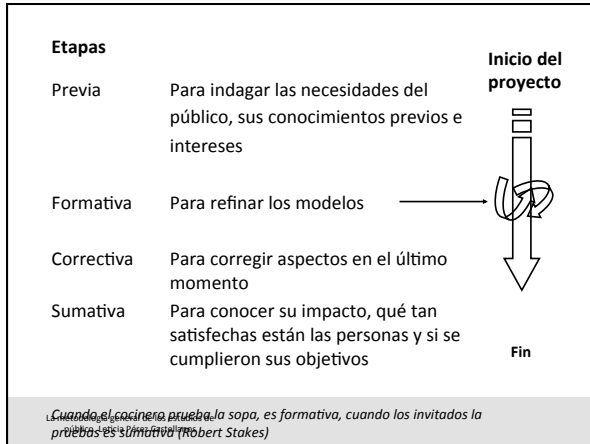
### De exposiciones o programas

- No es un juicio sobre si estamos bien o mal
- Provee información para detectar oportunidades de mejorar, corregir errores y repetir experiencias exitosas
- Habla de una actitud abierta hacia el autoaprendizaje

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos




Método	Realizado por	Pregunta	Propósito	Producto	Dirigido a:
Evaluación sumativa	Evaluadores: in house / externos	¿Funciona?	Rendición de cuentas	Reporte	La institución, desarrolladores de expos
Crítica de exposiciones	Individuos	¿Le gustó?	Compartir opiniones	Discurso o artículo	Público diverso
Reseñas	Individuos	¿De qué trata?	Promoción	Publicación	Lectores/ visitantes
Estándares (AAM)	Miembros	¿Qué tanto cumple?	Premiación	Premio	Profesionales / Institución
De pares	Expertos	¿En dónde están los problemas?	Corregir errores	Reporte	La institución, desarrolladores de expos
Marco de los "jueces de excelencia"	Profesionales de los museos	¿En qué estoy de acuerdo y en qué no?	Discusión para el desarrollo profesional	El proceso	Participantes

Tomado de: Serrell, B., 2006, Judging Exhibitions: A Framework for Assessing Exhibitions. Walnut Creek, Calif. Pp 92-93

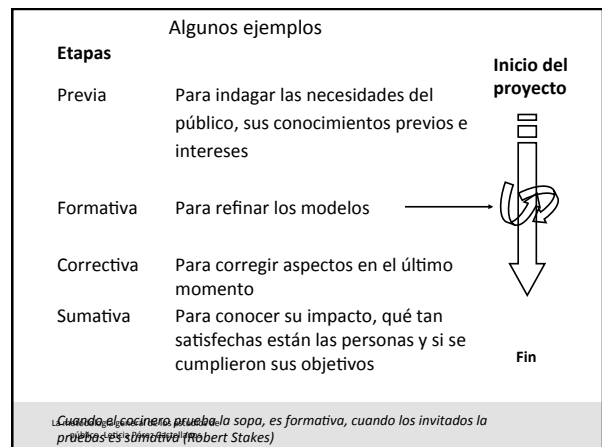


### Evaluación previa

Ejercicio en el Curso Internacional de Estudios de públicos  
Exposición ficticia "La física en tu vida cotidiana"

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



## Evaluación formativa



© MIDE

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



© MIDE – 2005, Foto: Leticia Pérez



© MIDE – 2005, Foto: Leticia Pérez



© MIDE – 2006, Foto: Leticia Pérez



Algunos ejemplos

Etapas		Inicio del proyecto
Previa	Para indagar las necesidades del público, sus conocimientos previos e intereses	
Formativa	Para refinar los modelos	
Correctiva	Para corregir aspectos en el último momento	
Sumativa	Para conocer su impacto, qué tan satisfechas están las personas y si se cumplieron sus objetivos	

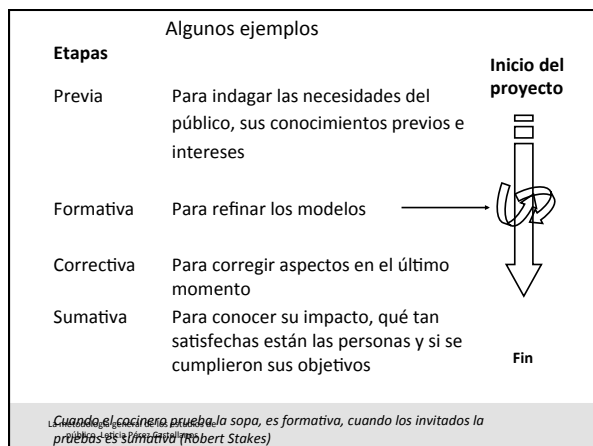
*«Cuando el cocinero prueba la sopa, es formativa, cuando los invitados la prueban es sumativa» (Robert Stakes)*

### Evaluación correctiva

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

### Evaluación correctiva

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



## Evaluación sumativa

- Una valoración general con la exposición terminada
- Con propósitos de rendición de cuentas, lecciones aprendidas, desempeño o total remodelación
- Utiliza una variedad de técnicas para su análisis, pueden ser cualitativas o cuantitativas
- Centrada en objetivos o no centrada en objetivos

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

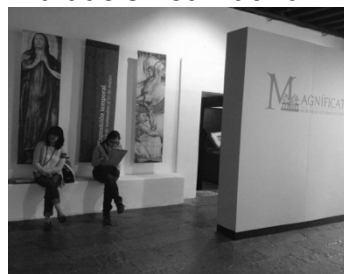
## Evaluación sumativa

- Seguimientos de recorridos (Tracking & timing)
- Observaciones estacionarias
- Entrevistas de salida
- Entrevistas telefónicas
- Sondeos en línea
- Encuestas de salida (satisfacción)
- Aprendizaje: pre y post – test

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

© MIDE – 2007. Foto: Leticia Pérez

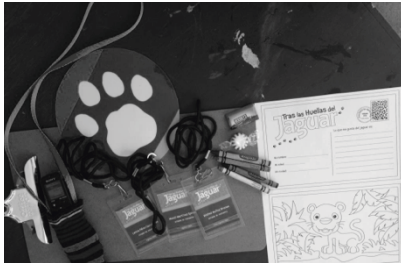
## Evaluación sumativa



- *Magnificat. Los secretos de los libros de coro*
- Mariana Pascual Cáseres

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Evaluación sumativa



- *Tras las huellas del Jaguar*
- Mildred Muñoz Briones

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Cultura de la evaluación vs evaluación por relleno

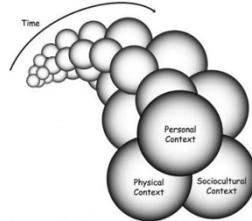
- Los públicos como elemento central
- Hacer una declaración sobre nuestro público meta / "para todo público"
- Realizar estudios y reflexión sobre los públicos como parte de una tarea cotidiana
- Porque es un requisito
- Porque está de moda
- Por buenas intenciones pero sin sistematización
- Por convencimiento pero sin aplicación

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## 2. Ámbitos de aplicación

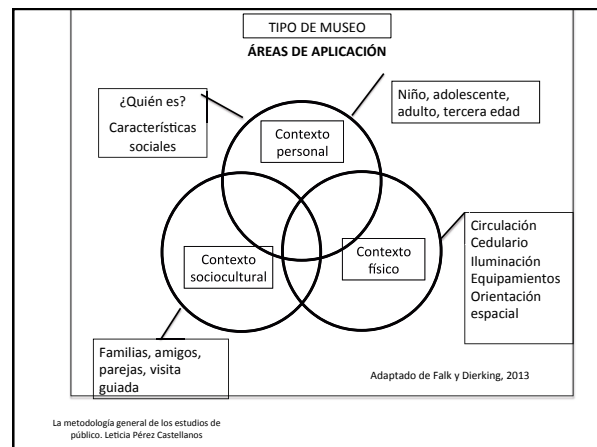


Falk, J.H., Dierking, L.D., 1992. The Museum Experience. Whalesback Books, Washington, D.C.



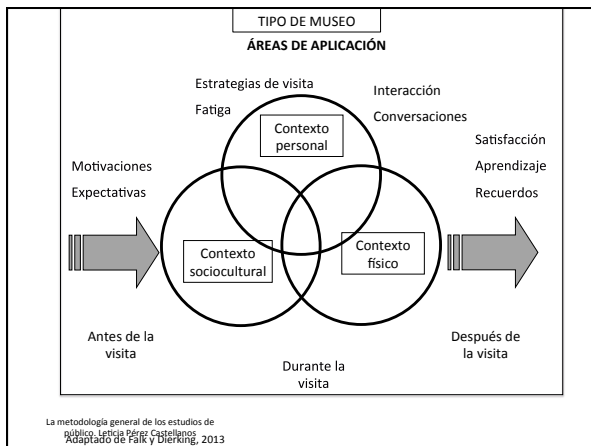
Falk, J.H., Dierking, L.D., Semmel, M., 2012. Museum Experience Revisited. Left Coast Press, Walnut Creek, Calif.

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos





### 3. Escalas

Hoy en día los estudios de público son una actividad cotidiana en varios de los principales museos del mundo

- Departamentos internos (Exploratorium, Australian Museum, Victoria & Albert Museum, MIDE, Papalote)

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

- Observatorios o institutos de dependencias del gobierno o autónomas
  - (España, Francia, México –SIC-)

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

### Sistema de información cultural

Infraestructura y patrimonio

Museos 1,240

Teatros 616

Librerías 1,556

Bibliotecas 7,388

Salas de lectura 4,356

Centros y casas de cultura 1,891

Zonas Arqueológicas 187

Salas de cine 4,087

Prácticas de Lectura

Gráficas lectura

Perfiles lectura

ACTIVIDADES CULTURALES

Asistencia % (agosto 2009 - agosto 2010)

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

Museos por estado

Cantidad de museos (cantidad de estados)

de 8 a 17 (7)

de 20 a 35 (13)

de 42 a 69 (10)

99 (1)

149 (1)

Hoy 90,594 habitantes por museo

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

### Laboratorio Permanente de Públicos de Museos



Inicio Quié es el Laboratorio Quiéres como Qué hacemos Publicaciones Recursos

**Presentación**

**El Laboratorio Permanente de Público de Museos**

El Laboratorio Permanente de Público de Museos es un proyecto permanente de investigación, formación e información sobre temas relacionados con el público de los museos dependientes de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales, y de Archivos y Bibliotecas, y de los museos que se quieran adherir al proyecto mediante convenio de colaboración.

El Laboratorio se concibe como un instrumento para la mejora de la gestión que permita a los profesionales de los museos y a los gestores estatales disponer de datos significativos sobre los visitantes. Su finalidad es proporcionar datos, herramientas y conocimiento que permitan orientar todas las actuaciones de los museos que tienen como destinatario último al público, de modo que a través de la relación con el mismo se optimice el cumplimiento de la función social de los museos.

**Situación actual**

En el año 2007 comenzó a gestarse el proyecto del Laboratorio. En 2008 se puso en marcha con la organización de un estudio dirigido a conocer el perfil general del público de los 16 museos que se gestionan desde la Subdirección General de Museos Estatales. A este proyecto se han sumado, por el momento, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Museo de la Fundación Lázaro Galdiano y otros.

En este periodo se han desarrollado varias investigaciones de valor que han sido importantes para la gestión de los museos en los últimos años. Pendiente de finalizar el primer gran ciclo de investigaciones con la revisión de datos de perfil de público del Museo Nacional y del Museo Nacional de Escultura, se ha planteado nuevos objetivos, teniendo en cuenta la incorporación prevista al Plan Estratégico General de la Secretaría de Estado de Cultura y la estrecha vinculación del mismo con el Plan Director Sociocultural incluido en el Plan Estratégico.

**La metodología general de los estudios de público.** Leticia Pérez Castellanos

### Programa Permanente de Públicos de Museos. Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones, INAH



**La metodología general de los estudios de público.** Leticia Pérez Castellanos

- Compañías privadas, consultoras
  - (Randi Korn, Garibay Group, Institute for Learning Innovation)

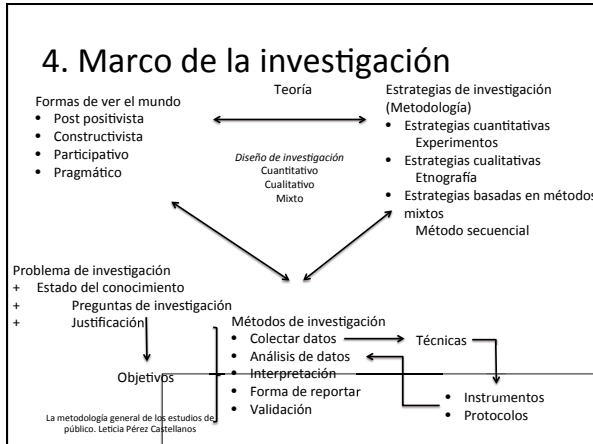


**La metodología general de los estudios de público.** Leticia Pérez Castellanos

- Universidades
  - Universidad Autónoma de Madrid, Leicester, Universidad de Toronto, Complutense
  - Tesistas



**La metodología general de los estudios de público.** Leticia Pérez Castellanos



### Fases de los estudios

**Preparación**

1. Definir áreas de interés
2. Sondar las necesidades del área solicitante
3. Definir el problema y establecer objetivos
4. Prever alcances y logística

**QUESTIONARIO DE SERVIDO DE NECESIDADES**

Para una mejor comprensión de las necesidades de evaluación, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el problema que desea evaluar?
2. ¿Cuál es la importancia principal de este tipo de evaluación?
3. ¿Cuáles son los objetivos y el alcance de la investigación que se desea realizar?
4. ¿Qué se quiere saber del público con respecto a este servicio o actividad?

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

### Fases de los estudios

**Diseño**

5. Definir enfoque, seleccionar métodos y técnicas
6. Diseñar instrumentos
7. Verificar coherencia objetivos – técnicas - instrumentos
8. Determinar la muestra
9. Desarrollar protocolos

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

RELACIÓN OBJETIVO - INSTRUMENTO


OBJETIVO: INSTRUMENTO: REACTIVO

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Fases de los estudios

**Recolección de datos**

10. Contacto con los participantes
11. Acopio de datos
12. Notas de campo
13. Bitácoras







La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Fases de los estudios

**Sistematización Análisis**

14. Organización de la información "normalización de datos"
15. Codificación
16. Captura y vaciado de datos
17. Análisis de datos
18. Interpretación





La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Fases de los estudios

**Informe y socialización**

19. Elaboración del informe
20. Comunicación resultados
21. Socialización con otras áreas
22. Socialización con el campo de profesionales



Visitor Research & Evaluation  
What we do

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## 5. Técnicas de recogida de datos

Para Carmen Sánchez Mora, en lenguaje común...

- Observar lo que hacen las personas
- Hablar con las personas o pedirles que escriban
- Examinar algún producto de la actividad humana
- Alguna combinación de las anteriores

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Técnicas

Para obtener datos visuales

- Observación: estacional, de seguimiento, participante
- Fotografías
- Video
- Películas



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Técnicas

Para obtener datos verbales

- Entrevistas semi estructuradas
- Entrevista narrativa / episódica
- Entrevistas de grupo / grupo de discusión
- Entrevista etnográfica



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Técnicas

Para estudios de opinión, para conocer características de la población, perfiles del público

En el método del censo y de la encuesta:

- Cuestionario

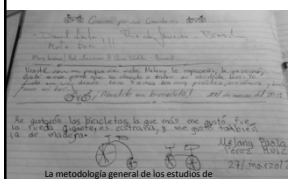


La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Técnicas

Para datos escritos:

- análisis de contenidos: libro de comentarios, diarios de visita
- análisis cuantitativo de datos secundarios: otros datos en censos, estadísticas de visita, etc.
- Mapeos de significado personal



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Otras técnicas en la era de la participación

McCord Museum, Montreal / Growing Up in Montreal



McCord Museum  
491, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal, Québec  
H3A 2K4

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

¿Qué es el patrimonio? Casa Chihuahua



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

## Seguimientos de recorridos automatizados

Art Traffic at the Louvre



### About

How much time would you take to stroll back to the Museum's back garden?

traditional approaches, each offering complementary value.

The integration of digital data history never been attempted to be made available from Museum.

La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos



Museo de Arte e Historia de Santa Cruz, California



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

Museum of Science and Industry, Chicago  
Youth Advisory Committee



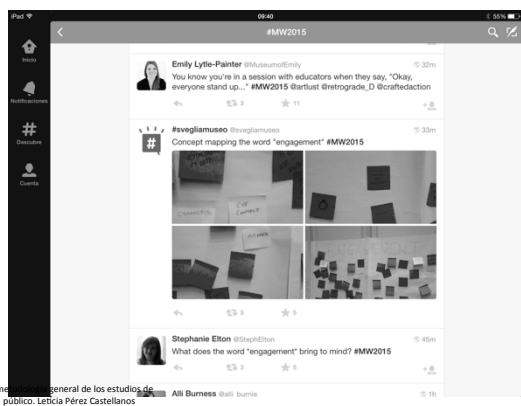
La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

Tomado de: <http://museumtwo.blogspot.mx/2014/08/museumcamp-2014-experiments-in-social.html>



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

Estrategia utilizada en la conferencia Museums & the web 2015



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

Mark B. Schlemmer @Mar... 32m  
"Tell us what you think. Put this tag anywhere." @MorrisJumel (What's the follow-up?) #museumanarchy #ITweetMuseums



Morris-Jumel Mansion

2 replies 2 retweets

Etiquetas para recuperar los intereses del público



La metodología general de los estudios de público. Leticia Pérez Castellanos

