

MuNa: Estudio cualitativo de públicos

Beca Ibermuseos de Capacitación 2019. Proyecto de multiplicación



MuNa: Estudio cualitativo de públicos

Beca Ibermuseos de Capacitación 2019. Proyecto de multiplicación

MuNa: estudio cualitativo de públicos
Beca Ibermuseos de Capacitación 2019. Proyecto de multiplicación.

Milvia León, autora del estudio
Investigación de campo: Alexandra Cárdenas, Lorena Albán,
Anita Borja, Milvia León.

Fotografía de portada: Blanca Mayacela Paredes

Mayo, 2020.
Quito - Ecuador
Informe digital, PDF

ÍNDICE

Antecedentes	5
Museo Nacional del Ecuador: una nueva propuesta	6
Estudio cualitativo de públicos: proceso de investigación	8
Perfil sociodemográfico	8
Metodología	8
Normalización, segmentación, definiciones contextuales	10
Ejes conceptuales, redes y nodos	10
Análisis	11
Apreciaciones generales	12
Áreas expositivas	13
Identidad	15
Educación	17
Historia	19
Servicios	22
Museo	23
Cruce de información	25
Identidad-Educación	25
Historia-Área expositiva	26
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Citas bibliográficas	29
Anexo: Cuestionario	30

Ecuador tiene 175 museos (1). A partir de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Cultura, el Museo Nacional del Ecuador, MuNa, es responsable de orientar la política pública del conjunto de estos museos ecuatorianos. Por ello, entre las buenas noticias que supuso su reapertura en mayo de 2018, quizás la mejor de ellas fue su cambio de enfoque: la nueva propuesta se concibió ubicando al visitante como centro y fin de la acción cultural del museo. Comenzó así un proceso de construcción permanente que nos exigía conocer a los visitantes: interactuar con ellos, observarlos, conversar, escucharlos. Este cambio de enfoque fue posible gracias al conocimiento y la voluntad política de Ivette Celi, entonces directora del museo, al proceso de institucionalización que se había iniciado; y, a los espacios de discusión con el experimentado equipo técnico interdisciplinario con el que contaba el MuNa.

Este escenario favorable, además se insertaba en una línea reflexiva global: la conciencia cada vez mayor de que las prácticas globales inciden permanentemente en las lógicas comunicativas de los públicos que recorren nuestros espacios, por ello reparar en sus universos de significación se volvía vital, sobre todo tomando en cuenta el papel que juegan los museos en la convivencia y el diálogo entre culturas.

Es en esa coyuntura que empecé a concebir el proyecto de investigación cualitativa de públicos que en 2019 fuera favorecido con una Beca Ibermuseos y cuyos resultados hoy presento con enorme satisfacción.

El proceso tuvo distintos niveles de complejidad y dificultad -empezando por las escasas experiencias de investigación de públicos en los museos del país-. Si bien el registro de visitantes es una actividad permanente en la mayoría de museos ecuatorianos, el estudio cualitativo y cuantitativo de los mismos, no. Este tipo de estudios, además de presupuesto, requiere de procesos metodológicos periódicos y sistemáticos de levantamiento de información y análisis que permitan conocer las percepciones del público, y vayan configurando información estratégica para la toma de decisiones y la gestión.

La investigación que a continuación se presenta permite conocer cómo percibieron los visitantes el relato museal propuesto en salas y la eficacia de dichos contenidos. Para ello -aplicando análisis del discurso y semiótica cognitiva-, se exploró en las representaciones e interpretaciones que los visitantes construyeron a partir de su visita al MuNa.

Confío en que esta investigación anime a más trabajadores de museos a indagar en las numerosas posibilidades y potencialidades que aporta la investigación cualitativa para el conocimiento de los usuarios de sus servicios culturales. Conocer los universos de significación de los visitantes aportará no solo al desarrollo de relatos museales innovadores, sino que facilitará la construcción de estrategias de comunicación que conecten a los visitantes -sobre todo a los no-visitantes-, con las maravillosas experiencias personales y colectivas, presenciales y virtuales que el museo es capaz de provocar.

Finalmente, mi agradecimiento a Ibermuseos, a Mirta Bialogorski y Paola Fritz, del Museo de Arte Popular José Hernández (Argentina) por su acompañamiento y orientación. Y mi reconocimiento a Alexandra, Lorena y Anita, mediadoras del MuNa y del Centro Cívico Cultural, Museo y Biblioteca Mariscal Sucre no solo por su participación y aporte, sino por encontrar la forma de continuar en el proceso contra viento y marea.



Antecedentes

El Museo Nacional del Ecuador, MuNa, fue reaberturado en mayo de 2018 con un nuevo guión museológico y una propuesta museográfica renovada.

En 2019 y con más de 150 mil visitantes registrados hasta mediados de dicho año, propuse incorporar un componente de estudio de públicos y sostenerlo para que paulatinamente pudiéramos construir un proceso sistemático para conocer el discurso que construyen los visitantes a partir de su visita al museo.

Entre 2018 y 2019 fui responsable de Comunicación del MuNa, en ese tiempo conversar y producir contenidos era mi tarea principal. En las charlas que mantenía con los visi-

tantes iba identificando temas, reacciones, criterios, modos de estar en el museo; y, cada vez fue mayor mi inquietud respecto a cómo estaban recibiendo el relato museal que proponíamos en salas, ¿qué representaciones e interpretaciones estaban detrás de esas reacciones? ¿Qué eficacia y/o pertinencia tenían esos contenidos?

¿Qué representaciones e interpretaciones construyen los visitantes a partir de su visita al MuNa?

Eso fue lo que me motivó a aplicar a las Becas Ibermuseos de Capacitación 2019. Dos propuestas ganaron becas para Ecuador, una de ellas fue para mí.

En septiembre realicé la primera parte de la propuesta: una pasantía en el Museo de Arte Popular José Hernández, MAP, de Buenos Aires-Argentina, un espacio que cuenta con amplia experiencia en procesos de investigación de públicos en las que han aplicado metodologías cualitativas.

A partir de las experiencias de investigación que conocí allí, la revisión metodológica y de casos; y, la bibliografía que estudié con el apoyo de las profesionales del MAP: Mirta Bialogorski, Responsable de investigación-estudios de público y Paola Fritz, Responsable de Comunicación retorné para desarrollar la segunda parte de mi propuesta: un estudio cualitativo de públicos en el MuNa.

Museo Nacional del Ecuador: una nueva propuesta

El Museo Nacional del Ecuador fue reaberturado el 18 de mayo de 2018. Dicha reapertura se realizó con una serie de innovaciones tanto técnico-conceptuales, como de gestión en concordancia con la Ley Orgánica de Cultura que precisa que los museos, además de ser instituciones al servicio de la ciudadanía, "(...) son espacios de prácticas simbólicas, en constante debate, que se construyen de manera participativa a partir del planteamiento crítico de las representaciones y del patrimonio".

En este marco, el MuNa se planteó como misión ser un espacio de educación no formal que reconoce que las identidades de la sociedad ecuatoriana son múltiples, diversas, móviles que están en permanente transformación; por ello, el museo buscaba convertirse en un espacio de participación, diálogo, confrontación y representación en la esfera pública de esas identidades.

Es así que, en términos museológicos, el MuNa pasó del relato histórico cronológico y heroico, a uno histórico-temático que, entre otros aspectos, puso en relieve las tensiones y luchas sociales, los procesos colectivos, la construcción de identidades diversas que constituyen lo ecuatoriano (2).

Además, hizo énfasis en la necesidad de vincular el museo con diversas comunidades y de integrarse a diálogos colectivos que permitan al museo pensar el pasado desde el presente y desde allí seguir construyendo su relato. Desde este enfoque, y en concordancia con la Ley Orgánica de Cultura, aportábamos a la construcción colectiva de la identidad y a afianzar los procesos de memoria social.

En términos museográficos, este nuevo concepto se planteó la confrontación y contrastación de cosmovisiones y actores sociales tanto hegemónicos como subalternos; es decir, de minorías que

han sido excluidas de la historia nacional. Para ello, la propuesta museográfica aplicada fue pensada para permitir al visitante la ubicación de varias entradas a un relato museal temático que -siguiendo el espíritu del guión académico- generara tensiones y cuestionamientos.

En esa búsqueda se valió, por ejemplo, de estrategias interactivas (relacionales y multisensoriales) con el fin de que simultáneamente los visitantes pudieran establecer conexiones y vínculos propios.

Así, en los 5 mil metros cuadrados que constituyen el MuNa, el relato museal construido con cerca de mil bienes patrimoniales de la Colección Nacional (bienes arqueológicos, pictóricos, etnográficos, bibliográficos, fonográficos, fotográficos y muebles) se complementó con recursos interactivos tecnológicos, comunicacionales, lúdicos, artísticos que invitaban al visitante a escuchar, ver, tocar, hablar, imaginar...

A las percepciones que se generan en el espacio museal los visitantes les atribuyen sus propios significados a partir de los marcos de referencia (información, hábitos, vivencias, educación...) que socialmente han construido.

El planteamiento museológico y museográfico que se ha bosquejado brevemente busca que el MuNa se fuera configurando como una zona de contacto (3), es decir, como un espacio de tránsito y encuentro de culturas heterogéneas, diversas que interactuaran a partir de los relatos propuestos.

La educomunicación fue otro de los componentes clave en este nuevo enfoque museal. El componente de educomunicación del MuNa se planteó como mediación, producción de sentidos e intercambio de formas simbólicas (sensibilidades, valores, creencias, percepciones, gestos...).

Por supuesto, éramos conscientes de que para que este intercambio se realice el visitante debía conectarse de algún modo con el relato y la propuesta en general, pues la conexión en sí misma presupone sentidos o conceptos comunes (4).

EL VISITANTE COMO CENTRO

Desde el enfoque crítico y cada vez con más fuerza, quizá el cambio más significativo que ha ocurrido en los modos de pensar y hacer de los museos sea el desplazamiento que se ha dado desde los objetos hacia los sujetos; es decir, hacia los visitantes.

Desde la museología crítica, los visitantes no son consumidores pasivos sino que establecen particulares relaciones cognitivas, emocionales, actitudinales con las exposiciones. A las percep-

ciones que se generan en el espacio museal los visitantes les atribuyen sus propios significados a partir de los marcos de referencia (información, hábitos, vivencias, educación...) que socialmente han construido.

La producción de sentidos apela a marcos de referencia, a sistemas de significación que puedan ser interpretados por los visitantes a partir de una diversidad de experiencias (cognitivas, lúdicas, sensoriales, afectivas, conmemorativas...) en torno al relato museal.

Tener como centro al visitante implica que sea provocado, tensionado, que se deje interpelar. Para ello, el MuNa apostó por presentar diversas entradas al relato, esto no solo aspirando a que el visitante se acerque a la propuesta, sino que paulatinamente se implique en el proceso de producción de conocimiento. Es decir, que el proceso educomunicativo se realice de ida y vuelta.



Estudio cualitativo de públicos: proceso de investigación

De acuerdo a lo planificado, entre octubre y noviembre compartí la experiencia de pasantía y ya con el equipo de estudio conformado realizamos ó talleres de investigación relativos a la metodología (conceptos básicos, Semiótica y Análisis de Discurso, herramientas de recolección de datos, validación...), y al proceso que seguiríamos (Recolección de datos, revisión y cotejamiento, análisis...).

El equipo de investigación lo conformamos seis personas: 5 mediadores (3 compañeros del Museo Nacional del Ecuador, 1 mediadora del Centro Cívico Cultural, Museo y Biblioteca Mariscal Sucre, 1 mediador del Museo Camilo Egas) y yo. Sin embargo, dos compañeros se retiraron a mitad del proceso. Las 3 mediadoras avanzaron

hasta la fase de investigación de campo, no pudieron sumarse al proceso de análisis por no contar con el tiempo necesario.

PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO

Se realizaron 31 entrevistas. 4 se anularon por inconsistencias. Del análisis del cuestionario sociodemográfico se obtuvieron estos datos:

Edad: 17 personas de entre 15 y 30 años. 8 personas entre 31 y 45 años. 1 persona de 49 años y otra persona de 63 años. Género: Hombre: 10 personas. Mujer: 16 personas. GLBTI: 1 persona. Procedencia: Ecuador: 23 personas. España: 1. México: 1. Venezuela: 1 persona.

METODOLOGÍA

El estudio cualitativo de públicos se realizó combinando metodología semiótica y análisis del discurso para identificar las representaciones e interpretaciones que los visitantes construyen en torno al discurso propuesto por el MuNa, objetivo de este proyecto de multiplicación.

La fase de recolección de datos inició con un pequeño período de prueba de 3 días para observar el proceso de entrevista y ajustarlo. Después, entre el 19 de noviembre y el 03 de diciembre de 2019, durante la jornada de atención que establecía el MuNa (09h00 a 18h00) se realizaron entrevistas y cuestionarios socio demográficos a visitantes que habían concluido su visita al museo.

Entrevista. Cuestionario	
Qué se busca	Preguntas
Universos de significación en torno al museo.	¿Cuál es la primera idea que le viene a la mente cuando escucha la palabra museo?
Universos de significación en torno al MuNa: qué ideas e imágenes asocia a la experiencia en el museo y sobre el MuNa. Qué conceptos se implican en esa construcción.	Si tuviera que contarle a un amigo sobre su visita al MuNa, ¿qué le diría?
Expectativas y grados de satisfacción de la visita realizada.	¿Qué pensaba encontrar en este museo?
Expectativas y grados de satisfacción en relación a la propuesta expositiva y servicios.	Lo que encontró, ¿llenó sus expectativas? ¿Por qué?
Grados de satisfacción en relación a la propuesta expositiva y servicios.	¿Qué le gustó más y qué le gustó menos? ¿Por qué?
Grados de satisfacción en relación a la propuesta expositiva y servicios.	¿Qué cambiaría en las salas de exposición?
Grados de satisfacción en relación a la propuesta expositiva y servicios.	¿Qué dejaría igual? ¿Por qué?
Universos de significación en torno a las nociones identidad (es), memoria (s).	¿Encontró algo en el museo que le hablara de usted?

El siguiente paso fue transcribir íntegramente las entrevistas -que fueron grabadas durante el período mencionado-, contrastarlas con sus respectivos cuestionarios y validarlas. De un total de 31 entrevistas realizadas, se anularon 4 por inconsistencias.

Posteriormente, la información validada entró al proceso de análisis. La metodología semiótica aplicada fue desarrollada por el investigador Juan Magariños de Morentin (5).

Durante la pasantía conocí varias experiencias de investigación relacionadas con museos que aplicaron esta metodología y cuyos resultados fueron significativos tanto en el ámbito de la comunicación como el de la

gestión; por ello, decidí aplicarla en este proyecto.

La metodología propuesta por Magariños -que combina tanto operaciones metodológicas de la semiótica cognitiva como las del análisis del discurso-, parte de considerar que **el objeto de conocimiento de las investigaciones sociales** son los discursos sociales a través de los cuales la comunidad que los construye representa y/o interpreta su entorno. De ahí que sus procedimientos se centran en identificar las **formaciones discursivas colectivas** que anidan en el/los textos que producen los individuos, en este caso los visitantes.

El procedimiento de análisis permite identificar las reglas mediante las cuales el discurso

objeto de estudio produce la representación y/o interpretación de los fenómenos de los que habla.

Es importante precisar que **el análisis del discurso busca establecer el contenido semántico de los conceptos** que se corresponden con los términos que efectivamente se han utilizado en los textos a ser analizados.

Tal como establece la metodología, cada una de las entrevistas pasaron por un proceso de normalización, segmentación e identificación de definiciones contextuales en torno a los términos clave que nos interesaban: museo, identidad, historia, conocimiento, MuNa. Este proceso de análisis sumó alrededor de 150 páginas.

NORMALIZACIÓN, SEGMENTACIÓN, DEFINICIONES CONTEXTUALES

De acuerdo a la metodología (6) la **Normalización** es una operación semiótica que implica completar fragmentos de texto en términos sintácticos o semánticos.

La **Segmentación** implica identificar las partes elementales del texto para la construcción de la significación -en este caso, nos centramos en buscar las partes que constituían la significación de las palabras que nos interesaba investigar-.

Mientras que las **definiciones contextuales** consisten en la elaboración de definiciones que dan cuenta del sentido de los términos a partir del contexto al que esos términos aparecen asociados.

Por ejemplo:

“Cuando tú escuchas museo se te viene inmediatamente el sentido de pasividad, quietud. O sea, no hay movimiento, no hay dinámica, vas a ver objetos del pasado simplemente ahí, quietos. Esa es la primera idea que me viene” (7).

-MUSEO es aquel en el que se te viene inmediatamente el sentido de pasividad.

-MUSEO es aquel en el que (+se te viene el sentido de) quietud.

-MUSEO es aquel en el que no hay movimiento.

-MUSEO es aquel en el que no hay dinámica.

-MUSEO es aquel en el que vas a ver objetos del pasado simplemente ahí, quietos.

EJES CONCEPTUALES, REDES Y NODOS

El siguiente paso en el análisis era identificar ejes conceptuales y redes a partir de las definiciones conceptuales. Dada la cantidad y diversidad de la información obtenida en los pasos anteriores -más de 150 páginas de información-, en esta parte del análisis utilicé Nvivo, programa de análisis

Museo es aquel en el que se te viene inmediatamente el sentido de pasividad

cualitativo de datos.

Este programa además me permitió establecer distancia con los datos obtenidos y a identificar con mayor rapidez relaciones entre ellos.

Una vez ingresada la información en Nvivo se identificaron ejes y subejos (denominados nodos y subnodos por el programa) en función de la frecuencia con que aparecían en las ideas y/o la importancia en el conjunto de las expresiones. Cabe destacar que la cantidad y diversidad de información resultó del criterio de pluralidad que orientó la realización de las entrevistas:

Durante el período de entrevistas -y siguiendo las recomendaciones dadas en el Museo de

Arte Popular José Hernández” (MAP) durante la pasantía- buscábamos obtener testimonios diferentes, diversos, contradictorios, plurales que dieran cuenta de la mayor diversidad posible de criterios, por ello si bien nos planteamos una cantidad específica de entrevistas, continuamos hasta estar seguras de haber obtenido testimonios representativos de dichos criterios.

Cabe precisar que respecto a la representatividad de la muestra, el método precisa que ésta “no tiene fundamento estadístico sino constructivo: **debe demostrar que está representada la pluralidad social**, de la que se afirma como hipótesis básica que es inherente a toda comunidad”. Todo ello da cuenta del universo de valores y conceptos vigentes en la comunidad a la que pertenece el hablante que genera un determinado relato (8).

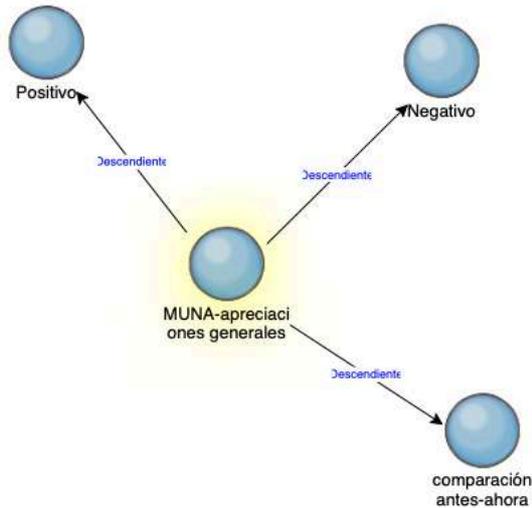


Análisis

Para identificar las representaciones e interpretaciones que los visitantes construyen en torno al discurso propuesto por el MuNa, el análisis se centró en ubicar, por una parte, las nociones que los visitantes construyen en torno a categorías como museo en general y MuNa, en particular. Y, por otra, en ubicar las nociones que anidan en categorías fundamentales en el nuevo relato propuesto por el MuNa: educación, identidades, historia. Cabe recalcar que entre las nociones referidas al MuNa se encontraron numerosas referencias al servicio, las cuales también fueron analizadas como un segmento específico. A continuación, se presenta el análisis de cada eje/nodo y sus respectivos subejes/subnodos.

Apreciaciones generales

Para conocer los criterios de los entrevistados en relación al MuNa, la pregunta se centró en las ideas generales que emergían cuando se pensaba en el museo. La mayoría de ellas dan cuenta de emociones y percepciones asociadas al espacio, los bienes, las rutas propuestas. Para facilitar la identificación del contraste de opiniones se establecieron subejos negativos y positivos.



En el conjunto de **criterios positivos** se identificaron tres elementos que caracterizan a más de la mitad de los mismos: actitudes con una alta carga emotiva, opiniones relativas a la disposición espacial del museo; y, comparaciones entre la nueva propuesta museal y la antigua.

Entre los **criterios actitudinales** destacan la sorpresa, el interés, la vivencia experimentada a lo largo de la visita; mientras que entre los que refieren a **la espacialidad** hay un énfasis en las impresiones asociadas tanto a la distribución de elementos en el espacio físico, como a la interpretación del relato marcado por dicho espacio.

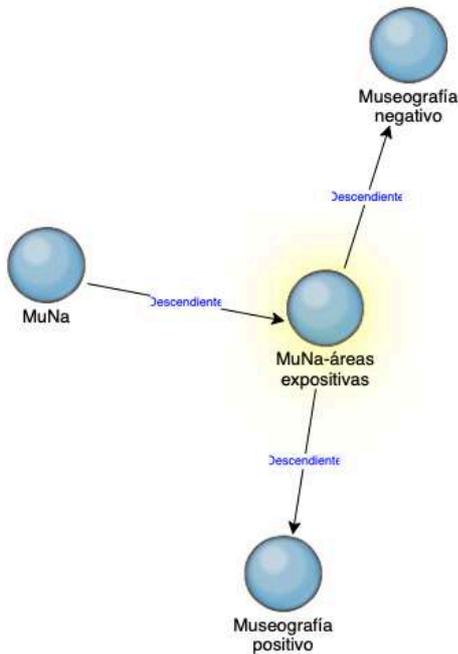
IMPRESIONES GENERALES				
Definiciones contextuales organizadas en subejos				
Positivas*		Negativas*		Comparación antes-ahora
Positivas actitudinales	Positivas espaciales	Negativas actitudinales	Negativas espaciales	
Tiene exhibiciones de todos gustos y colores.	Me gusta la distribución del museo.	No llenó mis expectativas.	No está bien organizado.	Quería ver cómo era antes y cómo es ahora.
Fue toda una experiencia única.	Me gustó mucho el recorrido.	Hace falta un poco más de interacción.	Entro y me pierdo.	tenía la idea del museo anterior.
Es bellissimo y bastante moderno.	Que es muy interesante este espacio.	Que como está ahora, que no va a entender nada.		Antes estaba ordenado en forma cronológica.

* En las apreciaciones negativas al igual que en las apreciaciones positivas destaca la espacialidad y lo actitudinal. El visitante percibe desorden, mezcla de objetos y confusión.

Total de definiciones contextuales identificadas				
Positivas		Negativas		Comparación antes-después
Actitudinales	Espaciales	Actitudinales	Espaciales	
51	14	9	21	9

Áreas expositivas

En las definiciones contextuales relativas a este eje se encontraron referencias contrastadas que hacían alusión a la museografía. Éstas se agruparon en **positivas** y **negativas**.



En las percepciones relativas a las áreas expositivas los entrevistados asociaron los **elementos museográficos** (pantallas multimedia, bienes culturales, iluminación, cédulas informativas...) tanto al relato museal como a demandas puntuales dirigidas al museo. Fue recurrente encontrar la referencia a objetos, piezas, figuras como sinónimos de bienes culturales que contienen información.

En los criterios de los entrevistados también se identifican pantallas y carteles asociados a lo **interactivo y didáctico**. Lo lúdico, además, aparece asociado con cierta frecuencia a lo infantil; y, las pantallas, a la interacción. Pero interacción asociada a tecnología y movimiento. Además, lo lúdico, interactivo y didáctico está asociado a expresiones como interesante, genial, agradable.

Otro grupo de referencias, que se puede observar en la nube de palabras que generó NVivo durante el análisis, asocian la falta de **iluminación** a la **señalización** con que cuentan los bienes culturales.

Se identificó, también, la demanda de implementos asociados tanto al **descanso** (y las paradas que se deben hacer hasta llegar al tercer piso donde concluye el relato museal), como a la **contemplación** de los bienes culturales.





La percepción de que los objetos están mezclados y que el espacio confunde se asocia también a los elementos museográficos.

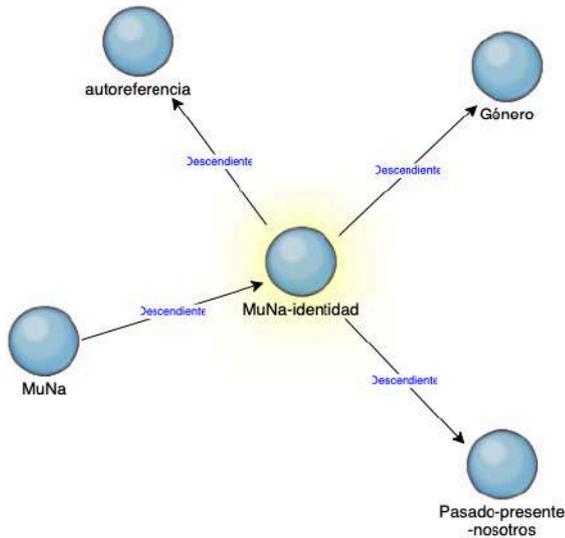
En los testimonios también se identificó lo interactivo -asociado particularmente a la infancia-, como insuficiente.



Área expositiva. Definiciones contextuales organizadas en subejos	
Museografía positivo	Museografía negativo
La información me parece que está bien, es adecuada, no es excesiva.	Es como una cosa con otra y todo puesto allí sin orden.
Hay una parte manipulativa (...), muy interesante para adultos y niños pequeños.	No sé en qué secuencia contarle a mi compañero la historia del Ecuador.
Cómo está organizado el museo me parece que es bastante didáctico.	Creo que está muy poco interactivo.
No hay pasado, no hay presente, ni futuro sino que todo está sucediendo al mismo tiempo y creo que eso es súper rescatable del guión museográfico.	La iluminación podría ser algo en lo que haría una revisión.
	Abajo sí he visto que hay bastantes pantallas audífonos y todo, pero aquí arriba es bastante estático.

Total de definiciones contextuales identificadas	
Museografía positivo	Museografía negativo
53	54

Identidad



Las percepciones que se relacionan con **identidad/es** -como se puede ver en las definiciones contextuales ubicadas en la tabla que sigue-, refieren a **tiempos y espacios**, características socio-culturales y elementos distintivos que se comparten o no. En un esfuerzo por evidenciar los criterios se procedió a clasificar las definiciones contextuales a partir de tres relaciones: como un **pasado** que tiene relación con el **presente** y en cuyo relato el entrevistado se incluye; la referencia al **género** donde el entrevistado también se implica; y, una tercera en la que los visitantes se refieren a **sí mismos**.

En un grupo importante de referencias conceptuales, los entrevistados refieren al **pasado** para opinar sobre el **presente** o viceversa, y valorarlos.

Por otro lado, los visitantes refieren al **género** para hablar de la presencia o ausencia de algunos grupos humanos (mujeres, indígenas, diversidades sexuales) en el relato histórico propuesto por el museo. Esas presencias/ausencias, además, casi siempre son valoradas.



En relación a la **autoreferencialidad**, la identificación de los entrevistados con el relato, así como la ausencia o rechazo de dicha identificación se expresa en singular y plural. En ciertos testimonios los visitantes se refieren a sí mismos cuando algún elemento museal conecta con su memoria y provoca alguna implicación vivencial, emocional, reflexiva...

Identidad. Definiciones contextuales organizadas en subejos		
Pasado-presente-nosotros	Autoreferencialidad	Género
Conoces cosas que antes existían y que ahora en la actualidad tienen mucho valor.	Yo vengo de la parte colonizadora, con lo cual eso siempre está presente y eso me habla de mí...	En el MuNa se refieren en torno al LGBTQ y al género y la igualdad.
Me habla de cómo fueron evolucionando las culturas o las personas o lo que nos han dejado.	No encontré algo que me hablara de mí, yo soy más contemporáneo.	Hay que darle la importancia que realmente tuvo que tener la mujer en la historia y no tuvo.
Hay una parte que nos habla sobre la patrona de las trabajadoras sexuales y un trabajo hecho por ellas que son un sector de la población que generalmente esta invisibilizado.	Diversos hablaba de mí, porque en parte habla de que el amor no tiene género.	Hay carteles que hacen referencia sobre la importancia del género a nivel cultural bien sea de culturas originarias o después cuando la conquista, incluso en época actual.
Esos españoles desgraciadamente son nuestros antepasados. Es donde un poco me identifique en forma triste.	Hay cosas aquí que sí nos identifican como ecuatorianos.	También hay una perspectiva de género muy interesante y muy real en este museo.

Total de definiciones contextuales identificadas		
Pasado-presente-nosotros	Autoreferencialidad	Género
75	74	27

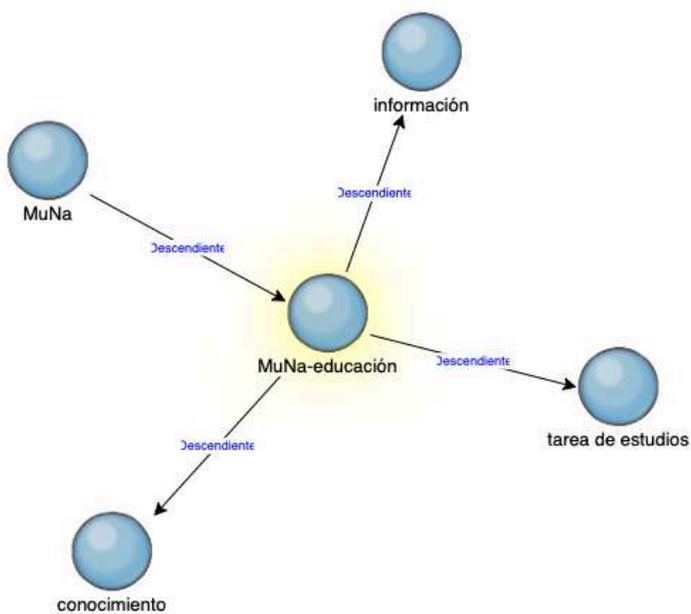


Educación

Estudio, conocimiento, información, tareas educativas son algunas de las palabras que los visitantes utilizaron para referirse sobre todo al recorrido por el MuNa y a sus expectativas.

Las definiciones contextuales identificadas se clasificaron en torno a 3 ejes: Conocimiento, información y tarea de estudios.

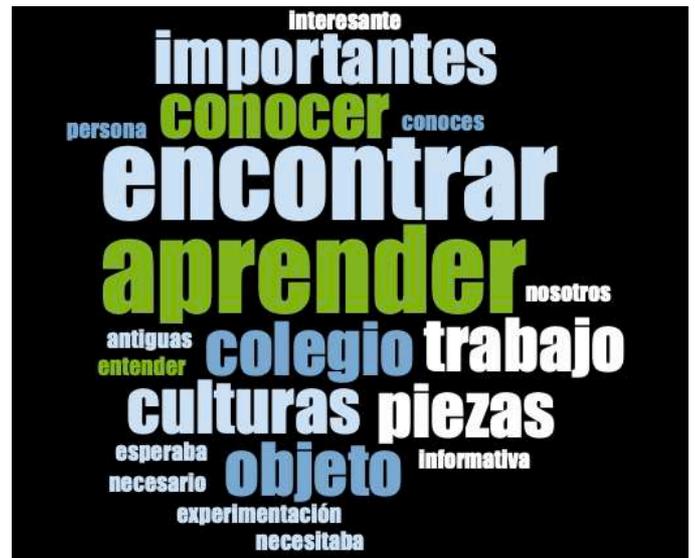
En la nube de palabras que sigue a continuación precisamente se pueden observar los términos que sobresalieron en la totalidad de definiciones contextuales sometidas a análisis.



Entretener, aprender, experimentar, interpretar son categorías que aparecieron asociadas al recorrido por el MuNa.

Si bien las definiciones contextuales referidas a **información** son pocas, se incluyeron por aludir a datos o contenidos que se ubican en espacios y/o recursos museales específicos como cedularios o cartillas.

La búsqueda de información asociada a una **actividad educativa formal** específica también aparece con cierta frecuencia en los testimonios de los visitantes entrevistados.



Educación. Definiciones conceptuales organizadas en subejos

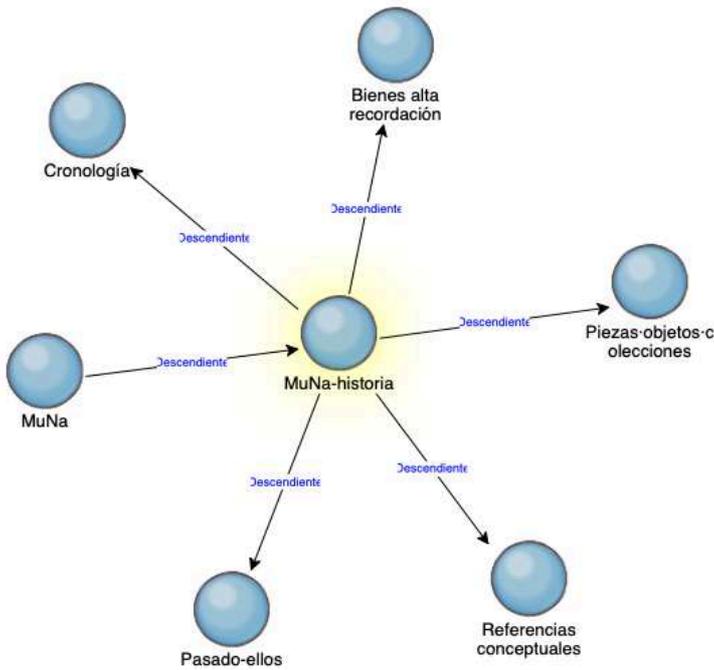
Conocimiento	Información	Tareas de estudio
Es muy entretenido y aprendes.	La información que está aquí no aclarece lo suficiente.	Se me complicó un poquito hacer el trabajo académico, me confundí.
No se entiende, la verdad.	Tiene buena información.	En el colegio los profesores hablaban de esto.
No es una experimentación teórica, es real.	Los carteles informativos me parecen muy potentes.	El profesor dijo que vengamos, que en este museo tienen esas piezas importantes.
El museo es gratis y puede aprender mucho en un ratito.	A veces pueden tener una sobrecarga informativa.	Necesitaba para hacer un trabajo de la cultura Panzaleo-Cosanga.
Nos ayuda a interpretar.	Han sabido como simplificar muchísimos años de información de una forma muy didáctica.	Necesitaba para el trabajo que nos mandaron a hacer.

Total de definiciones contextuales identificadas

Conocimiento	Información	Tareas de estudio
30	12	7



Historia



En las entrevistas, las percepciones relacionadas con la historia -cuya referencia destaca en la nube de palabras elaborada con la totalidad de las definiciones contextuales identificadas-, fueron de las más numerosas.

La totalidad de nociones contextuales se clasificaron en 5 ejes: cronología, pasado-ellos, referencias conceptuales, piezas-objetos-colecciones; y, bienes de alta recordación.

Es importante destacar que las definiciones contextuales de los dos últimos ejes forman parte, a su vez, de otros ejes y subejos -la metodología nos advierte sobre esta posibilidad-. Esto se debe a que dichas definiciones comparten el mismo contexto comunicativo.

En el subeje de **cronología** algunos entrevistados asocian lo cronológico con orden y su ausencia, con confusión.

Mencionan la ausencia de cronología, por ejemplo, cuando no encuentran una secuencia de acontecimientos o cuando encuentran juntas piezas de distintos períodos; además, en algunos casos hacen referencia a la manera en que estaban organizadas las salas del museo antes de 2018 cuando era administrado por el Banco Central del Ecuador, BCE.

Otros entrevistados, en cambio, perciben la disposición de los bienes culturales -y el relato que se plantea alrededor de ellos-, como una nueva forma de ver la historia, también como simultaneidad.

Finalmente, en otros testimonios destacan las percepciones de simultaneidad asociadas a lo moderno, entendido como actual.

Otro aspecto identificado con fuerza en el análisis es la referencia a la historia como acontecimientos o acciones de antiguos habitantes -en los que el entrevistado no se implica- en el pasado; y, objetos que son valiosos en tanto dan cuenta de esos acontecimientos.

Un tercer hallazgo fue la relación que hacen algunos entrevistados entre el relato histórico y conceptos como género, hispanidad, política, enfoque de género.

La referencia a **piezas, objetos y colecciones** es la más numerosa en las definiciones contextuales identificadas en torno al eje Historia. Los bienes culturales -a los que también se refieren los entrevistados usando términos como: piezas, figuras, objetos, colecciones-, son percibidos como pruebas del tiempo. Esta percepción está muy presente también cuando refieren a su autenticidad: “Me gustó ver nuevamente la máscara del sol, aunque creo que es una réplica, la original tiene miles de años”. “A mí me encantan mucho las piezas precolombinas (...), no sé, es como ver millones y millones de años pasar y que las piezas sigan ahí tan intactas, me parece tan sorprendente...”.



También se identificó determinados bienes culturales cuya recordación era recurrente. Por ejemplo, la Máscara de oro o Sol de oro, la cual fue evocada al aludir a la destreza de los antiguos pobladores del territorio. Las imágenes de vírgenes (Virgen de la leche, Virgen embarazada...); y, objetos coloniales asociados a la tradición (baúles, cetros, retratos...), también fueron referidos.

Historia. Definiciones conceptuales organizadas en subejos				
Cronología	Pasado-ellos	Referencias conceptuales	Piezas-objetos-colecciones	Bienes de alta recordación
Me confundo porque llego a la primera y aparecen cosas de la época colonial, (...) el museo anterior estaba ordenado en forma cronológica.	A través de las figuras que tiene el museo podemos ver cuán rica fue nuestra cultura, así no lo crean.	No hay pasado, no hay presente, ni futuro sino que todo está sucediendo al mismo tiempo y creo que eso es súper rescatable del guión museográfico.	Aquí está la mejor colección que tiene el Ecuador en tanto piezas arqueológicas como coloniales.	Vi una de Caspicara que siendo indígena, imagínese ese arte, esa habilidad que tenía en sus manos para poder hacer esas figuras.
Esta idea de que no sea cronológico a mí me ha encantado porque genera este diálogo de que todo está sucediendo al mismo tiempo.	Pensaba encontrar por períodos cómo ocurrió la historia y qué piezas se fueron encontrando.	Es muy interesante poder ver la otra perspectiva de la hispanidad, desde un punto de vista crítico que creo que tiene el museo.	Me encantan mucho las piezas precolombinas porque muestran, no sé es como ver millones y millones de años pasar.	Vi una foto de Matilde Hidalgo con Isidro Ayora, ese libro de ese gran pionero del indigenismo que fue Pío Jaramillo Alvarado.
La idea de cronología rompe, entonces da otra forma de ver la historia.	No sabía que ellos tenían la noción de dragones, creía que tenían solo vasijas antropomórficas.	Tal vez es que estoy viendo la historia política de nuestro país.	Es asombroso como representaban animales o formas híbridas, los humanos, las fases del embarazo de las mujeres en las figuras de cerámica talladas.	La parte de oro, de allá del fondo donde está la cultura de La Tolita, donde está la máscara de oro.

Total de definiciones contextuales identificadas				
Cronología	Pasado-ellos	Referencias conceptuales	Piezas-objetos-colecciones	Bienes de alta recordación
30	94	7	107	44

Servicios

Las definiciones conceptuales referidas a los servicios del museo comparten el contexto comunicacional de las definiciones de otros ejes y subejos mencionados anteriormente.



Los entrevistados relacionan servicio con aquello que complementa, provoca o facilita de diferentes maneras su visita como la mediación en salas, la seguridad y el área de lectura.

Por otro lado, los entrevistados expresaron demandas relativas a aspectos que inciden indirectamente en su visita. Así, por ejemplo, solicitaron conexiones eléctricas para la carga de celulares, mayor señalización en las áreas expositivas, implementos para descansar y mejoramiento de la iluminación.

Servicios. Definiciones conceptuales organizadas en subejos

Debería haber un encargado al que se le pueda hacer una pregunta específica.

Es la segunda vez que vengo y es la segunda vez que trato de conectar el celular y no se me caga.

La parte que más me agradó fue la pequeña biblioteca.

Más asientos para descansar.

Es necesaria más señalización para saber a dónde nos tenemos que dirigir.

Cambiaría la iluminación en las salas de exposición.

Creo que es un museo muy seguro.

Servicios. Total de definiciones contextuales identificadas



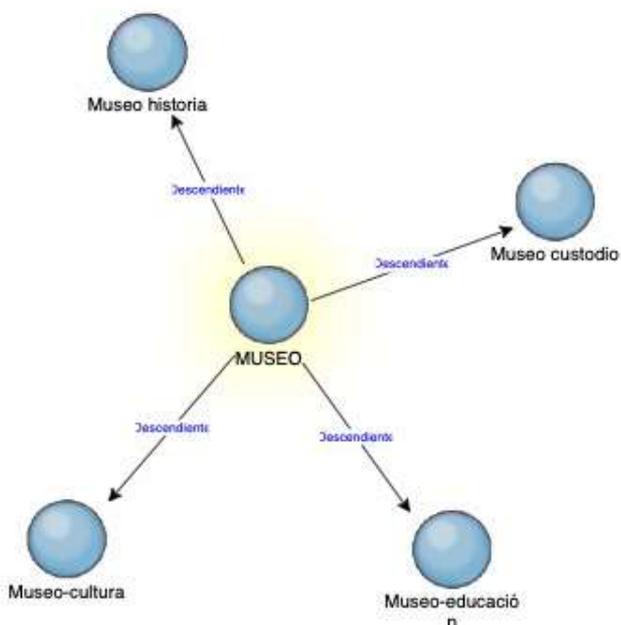
Museo

La primera pregunta que les hicimos a los entrevistados fue cuál era la primera idea que le venía a la mente cuando escuchaba la **palabra museo**. El objetivo: indagar en torno a los universos de significación que el visitante había construido en torno a la palabra museo en sentido genérico.

Al elaborar las definiciones contextuales a partir del análisis de la totalidad de respuestas obtenidas, se identificaron **4 ejes**: historia, custodia, educación y cultura.

Los entrevistados identificaron al museo como un lugar donde las piezas **se guardan**, se conservan, se cuidan. En otras definiciones, se destacó la relación entre **exhibición e historia**. Un tercer grupo de definiciones relaciona museo con el conocimiento de **cultura o culturas**. Y un último grupo relaciona museo con categorías como **aprendizaje** e interpretación.

A continuación se presenta la nube de palabras construida por NVivo y las definiciones contextuales organizadas en subejos.





Museo. Definiciones contextuales organizadas en subejos

Custodio	Historia	Cultura	Educación
Lugar donde se conservan piezas arqueológicas.	Algo donde representan arte, cultura, donde debe de estar la historia.	Hay cosas de valor cultural.	Objetos que están puestos en exhibición con la finalidad de relacionarlos, de identificarlos, de aprender.
Cosas antiguas, cosas valiosas que se cuidan.	Una exhibición de nuestra historia.	Tiene todo el contexto histórico de una ciudad, de una civilización o de una cultura.	Lugar lleno de magia que tiene todo lo que ha pasado para recorrerlo.
Donde se recopilan vestigios antiguos, tal vez modernos.	Historia, un poco aburrido.	Un espacio de cultura, donde conocer principalmente sobre otras culturas.	Siempre tiene algo que enseñar, que mostrar, que nos ayuda a interpretar.

Total de definiciones contextuales identificadas

Custodio	Historia	Cultura	Educación
17	12	12	2

Cruce de información

Una vez concluido el análisis de las definiciones contextuales, se procedió a cruzar la información con la intención de encontrar relaciones entre ejes y subejos. El resultado de este cruce configuró un nuevo espacio de interpretación. El objetivo: encontrar la correspondencia o no entre el contexto de apropiación de los entrevistados y el de representación propuesto por el museo.

Este ejercicio también permitió evaluar la eficacia comunicativa de la propuesta museal e identificar las nuevas interpretaciones -con nuevos significados (mundos semióticos posibles)-, que el visitante hizo a partir de la propuesta museal ofrecida.

Identidad-Educación

Los entrevistados que al referirse a los acontecimientos históricos los valoraron y se implicaron en dichos criterios, al mismo tiempo destacaron categorías como aprender, interpretar, conocer. Por ejemplo: "Este es un es-

pacio de cultura, donde conocer..., pues en este caso principalmente sobre otras culturas, pero un espacio cultural (...) hay una parte que habla sobre la patrona de las trabajadoras sexuales y un trabajo hecho por ellas que está ahí representado que es un sector de la población que generalmente esta invisibilizado".

Al hacer el cruce con los datos de edad, género y procedencia se identificó que los testimonios que resaltan en este cruce corresponden a mujeres y hombres ecuatorianos de entre 20 y 35 años de edad.





Historia-Área expositiva

En el cruce entre estos dos temas, se identificó un importante número de elementos en los que los entrevistados -ecuatorianos, hombres y mujeres de entre 20 y 35 años-, se refirieron a las piezas museales como valiosas por ser pruebas del tiempo.

Quienes observaron las piezas en detalle lo hicieron porque eso les permitió tener una noción del transcurrir del tiempo y del cambio. A esta necesidad, además, aparece relacionada la demanda de mayor iluminación y señalización en las áreas expositivas, así como el pedido de otros recursos que les permitan al mismo tiempo observarlos/contemplarlos y descansar:

“Me gustó más las cosas conservadas como las biblias antiguas, los libros antiguos, las primeras caricaturas, cómo han ido evolucionando hasta el día de hoy, entonces es muy interesante ver como todo ha cambiado ya (...), en las ultimas salas ya se llega un poquito ya cansado entonces como que ahí uno ya no puede apreciar tanto como al inicio”.

Conclusiones

- La distribución espacial de los bienes culturales, su orden, disposición, estética, tipología fueron aspectos recurrentes en las percepciones de los entrevistados. Independientemente del motivo que tuvieron para visitar el museo, estos aspectos incidieron con fuerza en sus opiniones sobre la propuesta museal del MuNa. La referencia al sentido de simultaneidad del tiempo o la conciencia de la ausencia del orden cronológico en el relato histórico, así como la idea de proceso que anida en la relación pasado-presente y en la identificación del visitante entrevistado como sujeto que se implica en unos casos o que habla de sí mismo en otros, es quizá el hallazgo más significativo de la investigación, pues permite observar la eficacia comunicativa del nuevo relato propuesto por el MuNa.

Estas percepciones están en directa concordancia con uno de los objetivos del museo: generar tensiones y cuestionamientos a partir de la confrontación y contrastación de cosmovisiones de actores sociales tanto hegemónicos como subalternos.

- En esta misma línea, testimonios de los entrevistados referidos a procesos colectivos y/o a identidades diversas como a los que aluden el proyecto artístico "La Patrona de la Cantera" o la exposición "DIVERS[]S: facetas del género en el Ecuador prehispánico", que hasta noviembre de 2019 formaban parte de la propuesta del MuNa -ninguno de los dos fue objeto específico de estudio-, permiten evidenciar significativos ejercicios reflexivos y dialógicos en los que más allá de la aceptación o rechazo de la propuesta, se desarrolla un significativo relacionamiento entre el contexto de representación propuesto por el museo y el contexto de apropiación de los visitantes.

Será tarea de nuevos estudios ahondar en esos discursos, sus interacciones y exclusiones.

- Entre las relaciones que los entrevistados establecen con el relato propuesto se observaron al menos cuatro tipos de percepciones: sensoriales, estéticas, emocionales y cognitivas. En algunos casos, los testimonios permiten observar que éstas se disparan a partir de la memoria, otras por identificación del visitante con elementos museales específicos y otras por libre asociación. Por supuesto, la motivación de la visita es clave en ello.

- Dicho esto, otro de los hallazgos es que en algunos casos acciones como entretener y aprender o gratuidad y aprendizaje se interpreten como complementarias, implicadas, que no se excluyen.

- Por otro lado, los bienes culturales -llamados indistintamente piezas, objetos o colecciones-, son altamente valorados por ser percibidos como pruebas del paso del tiempo o de un recorrido histórico determinado. También por su valor estético y/o por ser muestra de la habilidad de los antepasados.

Este criterio explica, además, la diferenciación que algunos entrevistados hacen entre auténticos y réplicas.

- En relación a la valoración de aspectos relacionados con los servicios del museo y algunas demandas específicas, más allá de aspectos puntuales como la iluminación, la señalización o la mediación es importante observar que las razones detrás de ellas están relacionadas con la comprensión o percepción del espacio y/o del relato: por un lado, los entrevistados que pidieron señalización, a su vez buscaban que el museo les orientara por dónde debían ir en términos espaciales y de contenido, pues se sentían desorientados. Mientras que en otros testimonios estos mismos aspectos estuvieron relacionados con la necesidad de observar con detenimiento, con mayor comodidad o con simplemente descansar.

(...) la identificación del visitante como sujeto que se implica en unos casos o que habla de sí mismo en otros, es quizá el hallazgo más significativo de la investigación...



Recomendaciones

La utilidad de esta experiencia de investigación cualitativa de públicos podría simplificarse en tres aspectos que recomiendo tomar en cuenta:

- Las percepciones relativas al servicio y las demandas concretas en función del contexto comunicativo al que aluden están ancladas a percepciones que van más allá del requerimiento específico. Tomar en cuenta este aspecto permitirá comprender que tras la demanda de, por ejemplo, conexiones eléctricas, está una demanda más amplia: la de facilidades de conectividad.

- Esta experiencia de investigación y sus resultados constituyen información actual, útil para la evaluación y toma de decisiones relativas a la gestión del museo, así como también para optimizar el uso recursos del más diverso tipo, sobre todo en el corto plazo.

- En términos museológicos, esta experiencia de investigación evidencia aspectos en los que sería útil ahondar con miras a evaluar de manera sistemática la evolución de las percepciones de los visitantes en el tiempo. Este ejercicio permanente, además, permitiría obtener información relativa a la pertinencia y eficacia de la gestión técnica (comunicación, educación, museografía, museología...) y operativa de este repositorio de memoria social.

- Finalmente, se recomienda aprovechar los conocimientos y capacidades desarrolladas por el equipo de mediadoras que formó parte de esta experiencia de estudio. Su experiencia en torno a la lógica museal cotidiana del Museo Nacional del Ecuador, MuNa, y a la de los visitantes fueron valiosas para este proceso de investigación y lo serán para procesos futuros.

Citas bibliográficas

- (1) *Directorio Red Ecuatoriana de Museos*. Noviembre, 2018 <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/Directorio-Nacional-de-Museos-2019.pdf>
- (2) Museo Nacional del Ecuador. *Guión académico 2018*. <https://drive.google.com/file/d/1am9gNCKyMpzh31R7JpA9I0FB6j7h50cl/view>
- (3) Rodrigo, Javier. (2012) Las pedagogías colectivas como trabajo en red, en *Transductores. Pedagogías colectivas y políticas espaciales*. Granada, Centro José Guerrero / Universidad Internacional de Andalucía.
- (4) Barbero, Jesús Martín. (2002). *La educación desde la comunicación*. Grupo editorial Norma.
- (5) <http://www.magarinos.com.ar/>
- (6) Ibid. Magariños de Morentin, Juan. Pg. 172.
- (7) Testimonio. Maestra ecuatoriana entrevistada en el marco del proceso de investigación.
- (8) Magariños de Morentin, Juan. (2008). Claves epistemológicas y operaciones metodológicas elementales, en *Semiótica de los Bordes. Comunicarte. Lengua y discurso*. Pg. 179.



CUESTIONARIO PARA VISITANTES

Fecha: _____

Este museo está realizando un estudio sobre sus visitantes para conocer mejor las condiciones de la visita y mejorarla de acuerdo a sus necesidades. Ayúdenos a llenar este cuestionario ya que su opinión es fundamental para que nuestro servicio sea óptimo.

1. ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE ESTÁ EN EL MuNa?

SI _____ NO _____

2. SI HA VENIDO ANTES, ¿CUÁNDO VISITÓ EL MUSEO POR ÚLTIMA VEZ?

Últimos 30 días _____

Últimos 5 años _____

Últimos 10 años _____

3. ¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VISITA HOY?

_____ Pasaba por aquí

_____ Quiero conocer las colecciones

_____ Visitar las exposiciones temporales

_____ Completar la visita anterior que no pude terminar

_____ Vine por motivos profesionales, educativos o particulares

_____ Tengo conocidos, amigos o familiares en el museo

_____ Curiosidad. Ver el edificio por dentro

_____ Participo de una actividad organizada por el museo

_____ Participo de una actividad organizada por otra organización

_____ Soy parte de una visita turística

_____ Otros motivos (especifique)

4. ¿SU VISITA LA HACE SOLO O ACOMPAÑADO?

1 Vengo solo _____

2 Vengo acompañado _____ No. de personas _____

¿QUIÉN LE ACOMPAÑA?

a. _____ Pareja/compañero (a) sentimental

b. _____ Familia

c. _____ Otros parientes, colegas o amigos

d. _____ Compañeros de estudio

e. _____ Grupo de turismo

f. _____ Grupo universitario

g. _____ Grupo escolar



5. ¿LE ACOMPAÑAN NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS?

Sí _____ No. de niños _____
No _____

6. ¿CUÁL ES SU ACTIVIDAD ACTUAL?

- 1____ Estudiante de colegio
- 2____ Estudiante universitario
- 3____ Tareas o trabajos domésticos
- 4____ Desempleado, en busca de trabajo
- 5____ Asalariado o contrato temporal
- 6____ Libre ejercicio profesional
- 7____ Artista, artesano, creador
- 8____ Jubilado
- 9____ Otro (especifique)

7. ¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?

- _____ No poseo educación formal
- _____ Educación básica
- _____ Bachillerato
- _____ Educación superior (licenciatura-tecnología)
- _____ Educación de cuarto nivel (maestría-doctorado)

8. ¿CUÁL ES SU CIUDAD DE RESIDENCIA?

9. ¿CUÁL ES SU PAÍS DE ORIGEN?

10. ¿CUÁL ES SU EDAD?

11. ¿CUÁL ES SU GÉNERO?

- Hombre** _____
- Mujer** _____
- LGBTI** _____

12. ¿TIENE UNA DISCAPACIDAD?

Sí _____ Tipo de discapacidad _____
No _____



MuNa: estudio cualitativo de públicos
Beca Ibermuseos de Capacitación 2019. Proyecto de multiplicación

Milvia León Toapanta
milvialeon@yahoo.com



@Milvialeon



@Milvia Leon

Mayo, 2020
Quito-Ecuador