

Comprender las experiencias de los visitantes en los museos y centros de ciencias*

Constanza Pedersoli¹, Silvina Basile¹, Patricia Rey¹, Florencia Court¹,
Matilde Roncoroni¹

Resumen

Este trabajo busca compartir parte de las reflexiones y los caminos recorridos por el equipo educativo de un museo de ciencias de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina), en relación con las experiencias que atraviesan sus visitantes. Se enmarca en los estudios de público que pretenden comprender los diversos modos en que los visitantes se involucran en las exhibiciones que desde los centros y museos de ciencias se diseñan para ellos. El trabajo que aquí se presenta tiene carácter preliminar y se enfoca en las experiencias de los grupos familiares que visitan el museo los fines de semana, en el contexto de su tiempo libre y sus agendas recreativas.

Introducción

Cuando los visitantes recorren nuestros museos y centros de ciencias lo hacen desde un lugar activo. Seleccionan los modos de participar, eligen algunas propuestas y dejan otras de lado, muestran lo que sienten y reconstruyen permanentemente el contexto de interacción que les ofrecemos. Desde el museo interactivo Hangares, del Programa Mundo Nuevo, de la Universidad Nacional de la Plata, venimos

¹ Mundo Nuevo, Programa de Divulgación y Enseñanza de las Ciencias, Universidad Nacional de La Plata, Museo Interactivo Hangares. E-mail para contacto: mundo.nuevo@presi.unlp.edu.ar

*Este trabajo avanza sobre las reflexiones de uno anterior de las mismas autoras, denominado “¿Conocemos a nuestros visitantes? Estudios sobre públicos en el Museo Interactivo Hangares”. El trabajo fue presentado en la 4^{ta} Escuela Argentina, 11^{ava} Escuela Latinoamericana de Museología de las Ciencias, organizada por Imaginario, Museo de Ciencia, Tecnología y Sociedad. Universidad Nacional de General Sarmiento, AACeMuCyT, MINCT. 9,10 y 11 de octubre de 2013. Los Polvorines. Provincia de Buenos Aires, Argentina.

desde hace un tiempo, agudizando la mirada sobre nuestros visitantes y si bien no tenemos aún estudios sostenidos de público, hemos implementado diferentes estrategias, algunas veces más y otras menos sistemáticas. El propósito de este trabajo es compartir algunos de los modos en que estamos trabajando en esta línea. En nuestro museo de ciencias Hangares, se exhiben en la actualidad dos muestras interactivas. La primera, que funciona desde el año 2002, refiere a los temas luz y sonido, abordados desde múltiples disciplinas. La segunda, inaugurada hacia fines de 2013, se llama “DESmedidos”² y se centra en el tema de los excesos y mandatos en la sociedad de consumo. En este trabajo presentaremos algo de lo que hicimos alrededor de la muestra sobre luz y sonido y avanzaremos sobre el análisis preliminar de nuestra mirada sobre los visitantes en la exhibición sobre la sociedad de consumo.

Para comprender mejor lo que sucede con nuestros visitantes, fuimos empleando diferentes instrumentos (fundamentalmente de corte cualitativo), que comenzamos a triangular, de modo de obtener información que pueda complementarse. El análisis que presentamos a continuación se realizó sobre la base de las experiencias de los grupos familiares que nos visitan en su tiempo libre los días sábados y domingos.

Pedir opinión: el libro de visitas

El libro de visitas está disponible para que los visitantes, por iniciativa personal, puedan expresar de forma escrita sus opiniones, sensaciones, sugerencias, etc.

Con estos comentarios como insumo, decidimos hacer un análisis cualitativo y uno preliminar cuantitativo para complementar la información obtenida. Así, los datos que comentamos a continuación corresponden a la revisión de cinco volúmenes de libros de visitas que suman un total de 697 opiniones relevadas sobre la exhibición de luz y sonido.

Entre las opiniones analizadas encontramos un gran porcentaje de ellas (más de 50%) en las que se valora la propuesta de un modo general, sintético e inmediato como: “Muy bueno”, “Buenísimo”, “Lo Mejor” o “Me encantó”. Otras, por su par-

² La exhibición interactiva “DESmedidos: excesos y mandatos en la sociedad de consumo” fue diseñada y desarrollada por Mundo Nuevo/UNLP, con el apoyo de la Fundación Florencio Pérez.

te, aparecen en menor medida pero nos dan información muy significativa que nos permite acercarnos un poco más a la comprensión de las experiencias de nuestros visitantes. Entre éstas últimas encontramos que éstos:

- Aprecian las propuestas que los asombran, sorprenden y resultan novedosas:

“La burbuja porque nunca había visto algo así.”

“El mundo del revés porque es como mágico.”

- Aprecian los exhibidores que involucran y ponen en juego su propio cuerpo:

“Lo que más me gustó es Tu voz viaja porque escucho mi voz.”

“La burbuja porque te encierra.”

- Conceden importancia a la interacción en la formación de sus hijos y de ellos mismos, asignándole carácter de educativo:

“Muy buena idea, una forma divertida y amena de acercar conceptos e ideas a los chicos (y no solo a ellos); soy mamá de un niño de 10 años y es fascinante verlos interactuar con estos objetos y experimentos, ¡Sigán así!”

- Agradecen y valoran la posibilidad de participar con el grupo familiar:

“La verdad me encantó, está muy bueno e interesante, además de adecuado para todas las edades. ¡ME ENCANTO! Desde mi papá, de yo hasta mi hermano de 6 se divirtieron.”

- Valoran que el nuestro sea un espacio que promueve un “uso” del tiempo libre no consumista y pasivo:

“Excelente idea, el acercarlos la experimentación a estos niños, que parecen [sic] que lo ven todo por tv y videojuegos.” (Mamá de Lisandro de 10 años)

- En un porcentaje bastante menor (8%), aparecen también comentarios relacionados con el aprendizaje:

“Aprendimos muchísimo sobre lo que es la luz.”

“Aprendí mucho de física, creo que es física.”

En el análisis preliminar del primer volumen del libro de visitas de la exhibición “DESmedidos” aparecen comentarios que van en la línea de los anteriores y otros que nunca habían aparecido alrededor de los temas luz y sonido. A partir de ese registro inferimos que nuestros visitantes:

- Manifiestan que la exhibición los ayuda a pensar sobre la propia vida, la de otros y a comprender la sociedad en la que vivimos:

“La verdad que me encantó y que me abrió los ojos sobre las cosas que consumo ‘por mi bien’ y me di cuenta que no es.” (Visitante de 17 años)

“¡Me encantó! La pasé super bien y me parece que todos deberíamos tener noción sobre estos temas ya que forman parte de nuestra sociedad inconscientemente.” (Visitante de 16 años - Mujer)

- Valoran la experiencia por la posibilidad que ofrece de habilitar la conversación familiar (potenciar relaciones y lazos familiares) y alentar un estilo de vida más saludable:

“¡Muy buena! Para pensar y charlar en familia.” (Visitante de 58 años)

“Me divertí mucho con la imagen, aprendí y le demostré a mi papá lo malo de fumar así que gracias.” (Visitante de 12 años)

“¡Te enseña muchas cosas con las que necesitás para vivir mejor! Muy bueno.” (Visitante de 15 años)

- Manifiestan sus deseos de extender al aula la experiencia (educativa) que se acaba de vivir:

“Está muy buena, me gustaría venir con la escuela, me gustó mucho.” (Visitante de 9 años - Niña)

“¡Excelente! Volveré con mis peques (alumnos) del jardín.” (Docente de 35 años que visitó la muestra con su familia - Mujer)

“Me parece excelente la manera de llegar a los niños con esta información. Me gustaría que puedan ir a realizar una charla al colegio de mi hijo.” (Visitante de 37 años - Hombre)

Mirar para conocer: el registro de observación

Otra de las estrategias desarrolladas para comprender las experiencias de nuestros visitantes es el uso y análisis de los registros realizados por los educadores del museo, siguiendo las indicaciones del instrumento para observar a los visitantes³ (y registrar en el cuaderno):

³ Adaptación de instrumento diseñado por Silvia Alderoqui, Constanza Pedersoli y Dina Fisman para los Encuentros de Aprendices de Educación en Museos. Museo de las Escuelas, Ministerio de Educación GCBA y Universidad Nacional de Luján.

- ¿Quiénes son (adultos, niños, jóvenes, etc.)?
- ¿Con quiénes vienen (amigos, familia, grupo escolar)?
- ¿Qué hacen cuando llegan? ¿Cuál es su primera impresión sobre la muestra?

Y, durante el recorrido:

- Mirar qué cosas señalan, sobre qué conversan, qué cosas dicen. En qué lugares detienen su mirada, cuáles pasan por alto, qué ilustraciones, equipamientos y carteles llaman su atención.

- Mirar si leen los carteles y textos o no lo hacen (los del ingreso, los de los espacios, los de los equipamientos).

- ¿Cuál es su actitud corporal y su modo de circular (silencioso, bullicioso, pausado, solitario, activo, animado, etc.)?

- Observar qué espacios, ilustraciones y equipamientos provocan más conversaciones y comentarios.

- Si tuvieran que marcar en un plano de planta de la muestra los lugares en los que se dan las experiencias más intensas para los visitantes, ¿cuáles serían? (Observar cuales son para los visitantes los espacios de encuentro, conversación, juego, atención, recogimiento, deslumbramiento, emoción, provocación, indiferencia, actividad, pausa, descanso, etc.). ¿Qué características tienen esos espacios?

- Otras consideraciones y/o comentarios.

Nota: es importante que señalen día de la semana (si es día hábil o fin de semana) y horario de la visita.

A partir de la aplicación parcial de este instrumento estamos observando, por ejemplo, que existe una relación estrecha entre el tiempo en que se interactúa y los conocimientos de los visitantes. Cuando los padres/adultos saben más, permanecen más tiempo y están en mejores condiciones para sostener el aprendizaje de sus hijos. Por ejemplo, en el exhibidor Cámara Oscura (de la exhibición sobre luz y sonido), algunos entran y salen muy rápidamente con cara de desconcierto o diciendo: “No se ve nada”, mientras otros permanecen tiempos más largos y dicen que lo que se ve “Es Increíble” o “Está buenísimo”. Además, cuando no es

claro el modo en que se usa un módulo o exhibidor, los visitantes se “frustran” y lo abandonan rápidamente.

Estamos verificando también que los visitantes se involucran más activamente en las conversaciones familiares en la medida en que las exhibiciones son más narrativas y los contenidos en juego se relacionan con temáticas controversiales o con contenidos que los atraviesan, movilizan y ayudan a comprenderse a sí mismos y a los otros. Como contraparte, se involucran en menor medida cuando se trata de exhibiciones en las que los equipamientos se presentan sin un hilo conductor que sea evidente y cuando los temas parecieran estar más alejados de su experiencia o cotidianidad. Así, por ejemplo, al salir de la exhibición sobre luz y sonido, los visitantes suelen hacer comentarios relacionados con la sorpresa, el asombro o la espectacularidad de lo que vieron o experimentaron, mientras que al salir de la exhibición sobre la sociedad de consumo aparecen comentarios sobre ellos mismos y sobre otros, en relación estrecha con lo vivido en el museo y su vida cotidiana.

Las observaciones nos muestran también que la mediación que se propone entre el relato del museo y los de los visitantes no está exenta de conflictos. Es compleja y se mueve por momentos en una cierta tensión entre la narrativa de la exhibición y las de algunos de sus interlocutores. En ese sentido observamos que se producen ciertas conversaciones y experiencias que van en el sentido opuesto del que esperábamos. Así, por ejemplo, encontramos:

Actitudes de incomodidad, rechazo y disgusto:

- En un exhibidor que dice “La obsesión por la estética puede llevarte a ver todo distorsionado” y que muestra la imagen de una mujer anoréxica que se ve obesa frente al espejo, hemos escuchado comentarios como: “Esa imagen me impresiona” o “Es demasiado fuerte”.

- En el mural con opiniones diversas sobre consumo de la marihuana, escritas con tiza, hemos observado, por ejemplo, que un visitante manifiesta su enojo frente al mural porque sostiene que se trata de “Apología de las drogas”; y una mujer que pasea por la exhibición con su hija pasa por el mural y le indica que siga de largo mientras le dice “Eso no es lindo”.

Conversaciones en las que se valoran positivamente ciertos aspectos del exceso en

la sociedad de consumo, sobre los que queríamos proponer miradas cuestionadoras y críticas:

- Frente a una instalación de fotografías que pretende cuestionar los modos en que el mercado marca y moldea las experiencias infantiles, escuchamos comentarios como el que sigue: Sobre la fotografía en la que se ve a un niño y una niña prácticamente cubiertos por pilas de juguetes, celestes y rosa respectivamente, un padre dice a su hijo: “Faaa, mirá que suerte que tienen estos chicos”.

- Frente a otro equipamiento en el que intentamos proponer una mirada crítica sobre los juegos y juguetes sexistas y en el que aparece la imagen de un grupo de niños con muñecas y niñas con autitos, algunos visitantes hicieron comentarios como: “Nooo, que gay” o “No me gustaría que mi hijo juegue con muñecas”.

Esto último pone en evidencia que las exposiciones producen mediaciones sociales y configuran determinadas relaciones de saber y poder. Más allá de las intencionalidades educativas de quienes diseñamos una exposición, los visitantes adhieren o se resisten y transgreden de distintos modos el relato que se propone desde el museo (Franco Avellaneda, 2013).

Comparar con otros museos y centros: los proyectos de investigación compartidos

Entre los años 2008 y 2011, participamos de un proyecto de investigación internacional denominado REMIPCyT que se proponía medir el impacto de las actividades que desarrollábamos distintos centros y museos de ciencias latinoamericanos (Uruguay, México, Costa Rica, Nicaragua, Brasil y Argentina). Diseñamos, entre otros instrumentos, una encuesta administrada por integrantes del equipo, que arrojó nueva información. Por otra parte, la aplicación de los mismos instrumentos en diferentes centros nos permitió encontrar similitudes y diferencias.

Además de confirmar algunos de los resultados obtenidos a partir del libro de visitas, el estudio REMIPCyT arrojó información nueva. Por ejemplo, que la experiencia de los visitantes en los museos y centros de ciencias fortalece otras experiencias educativas previas, en la medida en que lo que vieron o hicieron les recuerda algo que aprendieron por ejemplo en la escuela o vieron en documental

o programa de televisión. Igualmente, fortalece el deseo de aprender y proyectar la experiencia pensando en buscar más información o conocer algo que puede “servir” en el futuro.

Por otra parte, al analizar comparativamente las respuestas de las encuestas en el Museu da Vida (Brasil) y en la exhibición sobre luz y sonido en el museo interactivo Hangares, encontramos que en nuestra propuesta la gente valoraba que se había sorprendido y que se aprendía jugando, pero casi no mencionaba nada sobre aprendizaje de los contenidos de la exposición referida a luz y sonido. En el Museu da Vida, en cambio, además de ese tipo de respuestas había otras específicas sobre ciertos contenidos que movilizaban a los visitantes y que estarían indicando que se produjeron ciertos aprendizajes. En éste museo las encuestas se habían aplicado en una exposición referida a la salud.

Eso nos hace pensar una vez más en que los aprendizajes y las experiencias de los visitantes (en términos de lo que se moviliza) están íntimamente relacionados con los contenidos en juego y los modos de presentarlos museográficamente. En esta línea comenzamos a observar que, por la temática y el modo en que está desarrollada, nuestra exposición DESmedidos sobre excesos en la sociedad de consumo moviliza a los visitantes de otros modos y comienzan a aparecer comentarios que van más allá de los relacionados con el disfrute y que estarían indicando una importante influencia no solo en términos de lo educativo, sino también de los aspectos sociales de la experiencia, la reflexión sobre la calidad de vida y la salud.

Horizontes y desafíos

Uno de los desafíos pendientes para que podamos ampliar las miradas sobre nuestros visitantes y comprender mejor sus experiencias en nuestros espacios, es que en el marco de una investigación más sistemática podamos diseñar instrumentos teórico-metodológicos que nos permitan:

- Comprender mejor las experiencias de las niñas y los niños más pequeños. El libro de visitas, por ejemplo, no es el instrumento más adecuado para conocer la experiencia de las niñas y los niños que están en etapa pre lectora o iniciando su alfabetización y que forman un alto porcentaje de los visitantes. Pensamos en la posibilidad

de hacerlo orientándolos en la realización de dibujos que los ayuden a comunicar lo que vivieron y aprendieron en el museo;

- Indagar las experiencias de los docentes, las niñas, los niños y jóvenes en el contexto de las vistas con grupos escolares, a partir del diseño de entrevistas o encuestas;
- Comprender mejor la dimensión social de las experiencias de nuestros visitantes, tal vez diseñando grupos focales cuyos integrantes compartan una serie de características comunes. Podrían ser docentes y estudiantes de grupos escolares por un lado y familias por el otro.

Para finalizar una reflexión y es que conocer a nuestros visitantes, las maneras en que dialogan con nuestras exhibiciones y analizar las relaciones entre lo que les proponemos y lo que realmente sucede, es parte de nuestro compromiso y responsabilidad con ellos. Si comprendemos mejor sus experiencias, haremos que éstas tengan más sentido, que se multipliquen y les den deseos de regresar.

Referencia

Franco Avellaneda, M. (2013). Educación en museos: artefactos, conocimiento y sociedad. En C. A. Ríos (Ed.), *El museo y la escuela. Conversaciones de complemento*. (pp. 43-52). Medellín: Sello Explora-Parque Explora.