

Resumen de Ponencias, Mesas Redondas y Conclusiones

COMITÉ ORGANIZADOR

Al inicio de las Jornadas tuvo lugar un debate sustituido por María Mariné y Felipe Arias en torno al papel de los usuarios ante el museo, que concluyó en la necesidad de definir las obligaciones del museo ante aquéllos, incluso la conveniencia de recibir quejas ante las posibles deficiencias o carencias de los centros en la prestación de sus servicios y la necesidad de realizar estudios del público potencial de los museos.

Por otra parte, contamos ya con la ponencia a cargo de Suso de Toro "El ciudadano ante el museo", que se publicará en el próximo número de la Revista **Museo**.

Santiago Palomero, en su ponencia "¿Hay museos para el público?", insistió en la evidencia de que los museos existen para servir al público, por lo que sus opiniones y necesidades deben ser tenidas en cuenta de manera primordial, acomodando los planteamientos museísticos a las exigencias de aquél.

Rosario Pérez Martín, en su ponencia "Aprender a ver museos", a partir de los conceptos de aprender y de enseñar, repasó la evolución de los DEAC y del uso de los recursos didácticos, incidiendo en la necesidad de utilización de todos los sentidos desde la óptica de que los esfuerzos deben ir dirigidos a aprender a enseñar para después enseñar a aprender.

En la Mesa Redonda desarrollada en el Museo de Viladonga, Miguel Moreno planteó la necesidad de dar más participación a los visitantes, haciendo que se impliquen en el centro, insistiendo en que es preciso educar el sentido del tacto y facilitar la

accesibilidad al museo, poniendo en manos de los museólogos la responsabilidad de que el museo sea para todos sus usuarios, que debe ser el centro de atención de sus gestores. Es fundamental que la oferta del museo responda a la realidad de cada centro, evitando así que el usuario se sienta defraudado.

Para José Luis Jordana, hay que conseguir que los usuarios se conviertan en clientes, desarrollando estrategias de acercamiento, cuidándoles como se hace con los clientes en el mundo empresarial. Propone como medidas sugerentes: crear el Defensor del Visitante, poner a su disposición un Libro de Reclamaciones en el museo y colocar un buzón de sugerencias.

La atención al público potencial del museo pasaría por las figuras de visitante, usuario, amigo y servidor, en un grado creciente de implicación de aquél con el centro.

Lucía Castañón planteó los distintos tipos de visitantes de los museos, desde los que realizan la visita relámpago a los que saben lo que buscan, usuarios óptimos de los museos, abogando porque estos centros se adecúen a las necesidades del público facilitando su disfrute.

Angela García Blanco definió el concepto de usuario como más amplio que el de visitante, solicitando se reconozcan y definan los derechos de aquél. Insistió en la necesidad de asumir la misión específica del museo y de cada uno de sus profesionales hacia la sociedad.

La atención hacia el usuario debe partir de un buen conocimiento de sus necesidades, motiva-

ciones, deseos y expectativas, por lo que los estudios de público son fundamentales. Esta preocupación por los visitantes debe de llevar al museo a establecer sus propios controles de calidad, estableciendo pruebas y corrigiendo resultados.

En la segunda jornada, Francisco Fariña, en su ponencia “¿Qué servicios ofrece el museo?: los otros usuarios”, partió de la idea de que los museos se deben al cuerpo social, por lo que deben ofrecer servicios tratando de captar al ciudadano, figura que reclama frente a la de usuario. Es fundamental que el museo se haga la reflexión de qué ofrece a los ciudadanos y actuar en consecuencia, dando una respuesta a cada necesidad de aquéllos.

Igualmente debe de plantearse la atención al resto de los usuarios que no son el público común —discapacitados, otros colectivos, investigadores—, sin excluir a los posibles visitantes virtuales, recurriendo para ello a un discurso distinto del tradicional.

Ricardo Olmos, en su ponencia “Investigadores y museos”, plantea la necesidad de la investigación como actividad previa imprescindible para la divulgación, que deben ser consecuencia de aquélla. Examinó el predominio actual del director y del conservador gestor sobre las figuras anteriores, más volcadas hacia el lado académico.

Hizo ver las limitaciones actuales en el desarrollo de la investigación en los museos, reclamando para éstos el reconocimiento de su capacidad investigadora y, por tanto, de la investigación como actividad habitual del conservador.

Luis César Herrero-Prieto, en su ponencia “Los museos; uso y economía”, explicó el papel creciente de la cultura como valor económico, su mercantilización actual, las características específicas de los bienes culturales y la metodología concreta de valoración de determinados museos como ejemplo de la aplicación de la teoría económica al campo de la cultura.

Todo ello lleva, junto con una reflexión sobre la proyección económica de la actividad museística en general, a la posibilidad de aplicación práctica a la hora de plantear costes de servicios o establecer prioridades.

En la Mesa Redonda celebrada en la tarde del mismo día en el Museo de Bellas Artes de A Coruña, la comunicación de Leticia Azcue insistió en el protagonismo deseable del visitante en el museo, que justifica la existencia del centro y que debe traducirse en la preocupación por hacerlo accesible, aprovechando al máximo su potencial como parte ineludible de nuestro ocio, aprovechando las nuevas tecnologías, identificándose con su público desde la idea de que no existe un modelo único de museo.

Miguel Angel Troitiño analizó el papel de los museos en la recuperación de espacios urbanos, su implicación turística y las motivaciones de los usuarios que los visitan, reclamando la dotación de estructuras adecuadas en las ciudades históricas –y en los museos– que permitan el desarrollo armónico del presente con la pervivencia y disfrute del patrimonio del pasado.

Los museos deberán adecuar sus estrategias a las del turismo, ya que no pueden permanecer aje-

nos al mismo, cambiando sus modelos de gestión para incrementar sus visitantes.

CONCLUSIONES

Como consecuencia de todas las ideas desarrolladas por los ponentes y barajadas en las Mesas Redondas y en los debates celebrados, pueden extraerse las siguientes conclusiones:

1. Necesidad de que los museos mejoren su oferta de servicios, atendiendo a los planteamientos de sus usuarios. La elevación de la calidad de aquéllos debe ser la norma.
2. Reconocimiento de los derechos de los usuarios dándoles instrumentos para hacer llegar quejas e iniciativas; libro de reclamaciones, buzón de sugerencias, etc.
3. Adaptación del museo a las características y necesidades de los distintos colectivos, y muy especialmente de los discapacitados. Consideración como objeto del museo de la totalidad del cuerpo social, con independencia de quienes sean los usuarios actuales del centro.
4. Implicación del museo con las modernas tecnologías, actualizando su presentación al público. Se deberá atender, en todo caso, a la especificidad de cada museo.
5. Recuperación por el museo de su capacidad investigadora frente a las cortapisas actuales en ese sentido. Esa actividad puede abarcar todos los campos, pero especialmente la actividad museológica propia del museo.

Museo

Resumen de Ponencias, Mesas Redondas y Conclusiones

6. Adecuación de los museos a las exigencias del turismo sin menoscabo del trabajo propio del centro y primando en todo caso la calidad, el trabajo bien hecho, sobre la cantidad de visitantes.
7. Atención especial a los vigilantes como la imagen más directa que el usuario recibe en su relación con el museo.