MUSEOS POST-COVID

Estudio internacional de prácticas museables post-confinamiento

PARTES 1 + 2 + 3

Francia / Pantin - 25 de Junio, 2020

Un estudio de:

tactilestudio

En colaboración con:

MUXE Museum & Exhibition User Experience

Punto de partida

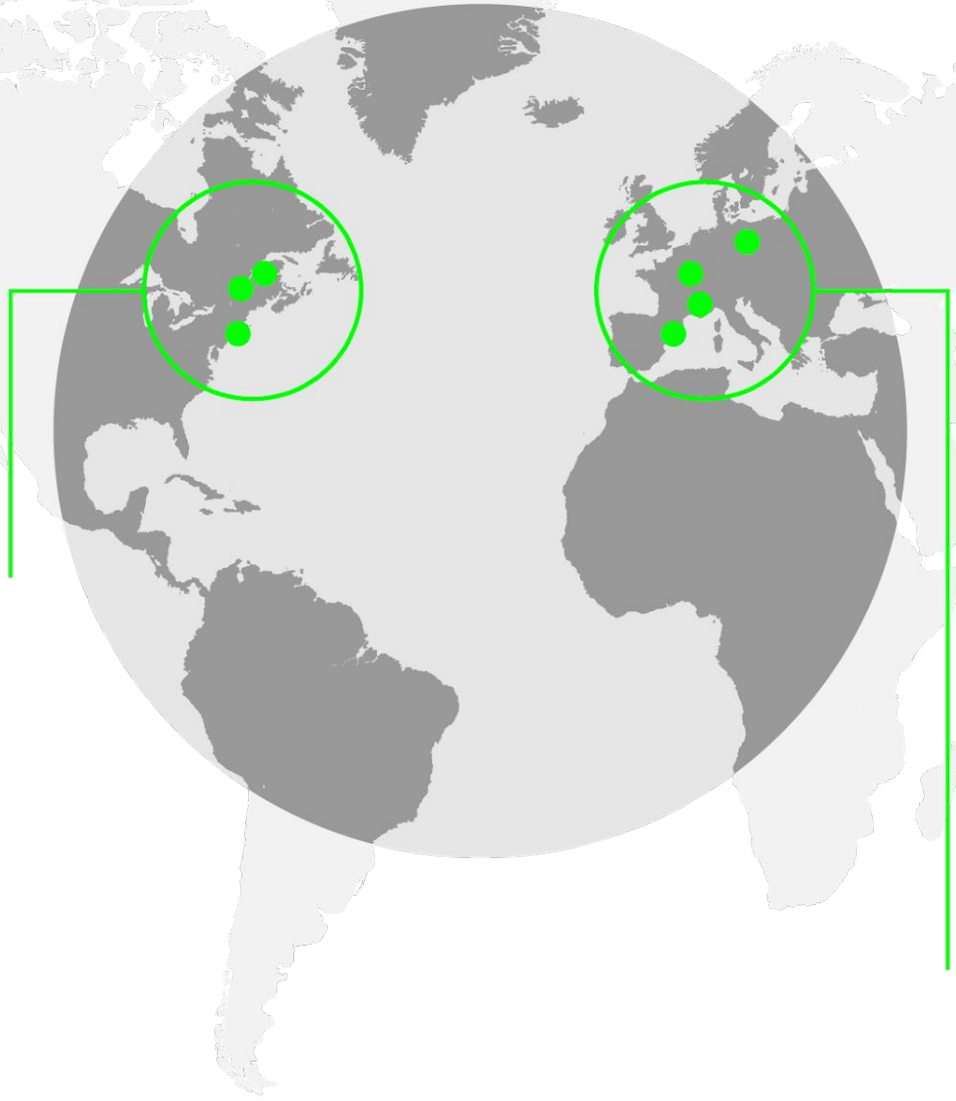
Es nuestro deseo de estimular el intercambio de prácticas e inteligencia colectiva entre instituciones para promover la renovación de la experiencia del visitante.

El episodio sanitario de 2020 nos coloca, sin lugar a dudas, en un camino hacia nuevas prácticas para visitar museos e instituciones culturales.

Líder internacional en diseño inclusivo, Tactile Studio mantiene y reafirma su compromiso para que todos tengan acceso a la cultura.

Con mucha satisfacción presentamos esta síntesis de 13 entrevistas hechas por nuestro equipo, entre el 5 de mayo y el 2 de junio de 2020. Esperamos que ésta contribuya a facilitar la toma de decisiones sobre vuestros soportes de mediación y accesibilidad.

Observación de prácticas museables de Este a Oeste



(USA)

Metropolitan Museum of Art

(Canadá)

Musée national des Beaux Arts de Québec

Musée de la Banque de Canadá

(Francia)

Centre des monuments nationaux

Cité des sciences

Fondation Louis Vuitton

Mucem

La Villette

(España)

Museu Nacional d'Art de Catalunya

(Alemania)

Portal der Industriekultur - Zollverein

Klassik Stiftung Weimar

Anne Frank Zentrum

Deutsches Hygiene-Museum

Recopilación de información de 13 museos

Restitución

Nuestra restitución arroja 30 prácticas claves e ideas (fáciles a seguir) clasificadas en 4 categorías:

Introducción (constataciones generales)

01. Información y bienvenida

02. Cuidado y mantenimiento

03. Accesibilidad

04. Mediación

Introducción: constataciones generales

Equipos de gestión de crisis, centrados en normas de seguridad y salud.

Después de la emergencia, abundan las ideas para repensar la oferta en mediación cultural.

Los equipos quieren aumentar la colaboración, tanto interna como externa

Necesidad de contar con argumentos sólidos para mantener una oferta de exploración sensorial.

01 Información y bienvenida

Prácticas y recursos

Observaciones generales

- **Información sobre los dispositivos de recepción e higiene** disponible en internet y en el museo, desde la entrada (incluso desde el aparcamiento) hasta la salida.
- **Reducción de tarifas**: ticket a precio reducido, o incluso entrada gratuita, para atraer nuevamente al público.
- Boletos con sello de tiempo para **regular la afluencia y limitar** la espera.

Ideas para ahondar

- **Extensión de horarios** de apertura para regular la afluencia manteniendo la capacidad máxima (iniciativa del *Museu Nacional d'Art de Catalunya*)
- **Pensar la fila de espera como un tiempo de inmersión,** para facilitar la elección de la exposición (iniciativa del *Musée national des Beaux Arts de Québec*).

Recursos

ICOM: recomendaciones sobre la recepción de público

Museum professionnals Covid-19 best practices : Facebook

Para los museos norteamericanos : AAM

Recomendaciones de Tactile Studio

- Incluso si la fecha de reapertura aún no se ha establecido, tranquilizar al público comunicando todas las medidas de recepción previstas para el "Día-D".
- Aprovechar este momento estratégico para analizar el recorrido de visita y repensar la señalética del lugar.

Testimonio : Protocolo recomendado en Canadá

Re-apertura en **3 fases**, con la reintroducción progresiva de todos los elementos táctiles después de 6 semanas.

Fase 1 (2 semanas): apertura sin acceso a elementos interactivos.

- Experiencia tradicional de visita: lectura de carteles y observación de artefactos.
- Visitas guiadas limitadas. Grupos escolares anulados. Señalética adaptada.
- Limpieza intensificada. Gel disponible.
- Formación del personal y FAQ (preguntas frecuentes).

Fase 2 (3 a 4 semanas): reintegración de pantallas táctiles, de fácil limpieza. Número restringido de personas por hora.

Fase 3: elementos táctiles e interactivos reintegrados.

© DR Tactile Studio

02 Cuidado y mantenimiento

Prácticas y recursos

Observaciones generales

- **Control de afluencia:** algunos sugieren restringir los espacios abiertos y otros sugieren lo contrario, extenderlos para distribuir a los visitantes tanto como sea posible.
- Sentido único de recorrido ayudado por una marca en el suelo y una señalización adaptada para **evitar el cruce entre los visitantes**.
- **Medidas de higiene:** panel de plexiglás (recepción, tienda), guardarropa limitado a lo esencial, dispositivo de desinfección en la entrada y en puntos estratégicos (accesos a los diferentes niveles, objetos para tocar si aún se mantienen accesibles), gel hidroalcohólico en las salas..
- **Instrucciones para los visitantes:**

  Distancia (2 m USA y Canadá / 1 a 2 m en Europa)

  Uso de máscara obligatorio

  A veces guantes desechables
- **Capacitación del personal** en medidas de higiene y flujo de visitantes.

Ideas para ahondar

- Desde el Covid-19, videoconferencias semanales de grupo RSE interna, sobre todo en el apoyo a los empleados (iniciativa del grupo LVMH citado por la *Fundación Louis Vuitton*).
- Provisión de lápices táctiles individuales para interactuar sin tocar las pantallas con las manos.

Recursos

- ICOM : recommandations sur les mesures d'hygiène
- Salud, seguridad y trabajo : trousse à outil (gvt canadien)

Recomendaciones de Tactile Studio

Para el mantenimiento de las estaciones :

1. Utilice guantes de algodón.
2. Remoje una toallita con una solución de agua jabonosa y páselo por toda la estación.
3. Limpie cualquier humedad con otro paño de microfibra.

Testimonio: Deutsches Hygiene Museum Dresden

Las estaciones interactivas fáciles de limpiar son accesibles. Las otras estaciones que no son fáciles de limpiar y desinfectar permanecerán cerradas por el momento.

Las estaciones de audio pueden ser utilizadas con los audífonos de los visitantes o con audífonos desechables.

El Museo de los Niños permanecerá cerrado por el momento.

Más: solicita el consejo de un profesor de la Universidad Técnica de Dresde sobre las normas de higiene para las estaciones prácticas y olfativas.

© Deutsches Hygiene-Museum Dresden

Susanne Weckwerth
Museum Educator / Inclusion

Contacto: susanne.weckwerth@dhmd.de
Sitio internet: www.dhmd.de

03 Accesibilidad

Prácticas y recursos

Observaciones generales

- Condiciones de acceso:
  - acceso al edificio y circulación fácil,
  - alejamiento o retiro de dispositivos táctiles (pantallas y estaciones) y uso de audioguías en la primera fase de reapertura.
  - suministro de gel, e incluso de guantes desechables.
- **Franjas horarias reservadas** al público con discapacidad, a veces con dispositivos táctiles a su disposición.
- Visitas guiadas para grupos pequeños o incluso suspendidas.
- **Consulta de asociaciones** sobre las condiciones de retorno del público.

Ideas para ahondar

- Imaginar un kit pedagógico individual para las visitas guiadas (*Metropolitan Museum of Art*)
- Proporcionar un video en lenguaje de señas en el sitio web para llamar la atención sobre la oferta de accesibilidad (*Anne Frank Zentrum*)

Recursos

- LEAD : sitio

Recomendaciones de Tactile Studio

Informar que un dispositivo multisensorial aumenta la experiencia para todos los visitantes: “*una estación táctil genera sistemáticamente la conversation dentro de un grupo de visitantes*” (fuente : Étude des publics au Pavillon de l’horloge du Louvre, MUXXE, nov. 2019)

Testimonio: La Villette

Apertura de los “Jardines de pasajeros” para niños en situación de handicap, adultos con discapacidades físicas o mentales y autismo: intervalos de 1 hora, tres medios días disponibles para reservar por semana.

Organización de la “Llanura de los artistas*”: las exposiciones y los artistas en proceso de creación se desplazan al exterior o a grandes salas, donde el acceso es más tranquilo temporalmente.

Explotación del espacio: el parque se invierte para facilitar la circulación con un circuito para visitar los jardines, el paseo cinemático, marcado por pastillas de audio que rememoran la historia y la evolución de La Villette.

Crédito foto: © Stéphane Journoux

Sébastien d’Anjou
Responsable del Polo de Colectividades y Accecibilidad

Contacto: s.danjou@villette.com
Sitio Internet**:** www.avillette.com

A continuación....

En unos días, compartiremos con usted la última parte del estudio:

Mediación

Un estudio de:

tactilestudio

ALEMANIA
info@tactilestudio.de
+49 (0) 152 556 780 88

CANADÁ
info@tactilestudio.co
+1 438 722 4493

FRANCIA
tactilestudio@gmail.com
+33 1.45.23.41.44

En colaboración con:

MXE Museum & Exhibition User Experience