

MUSEOS POST-COVID

Estudio internacional de prácticas museables
post-confinamiento

PARTES 1 + 2 + 3 + 4 + Conclusión

Francia / Pantin - 30 de Junio, 2020

Un estudio de:

 **tactilestudio**

En colaboración con:

 **MXE** 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.

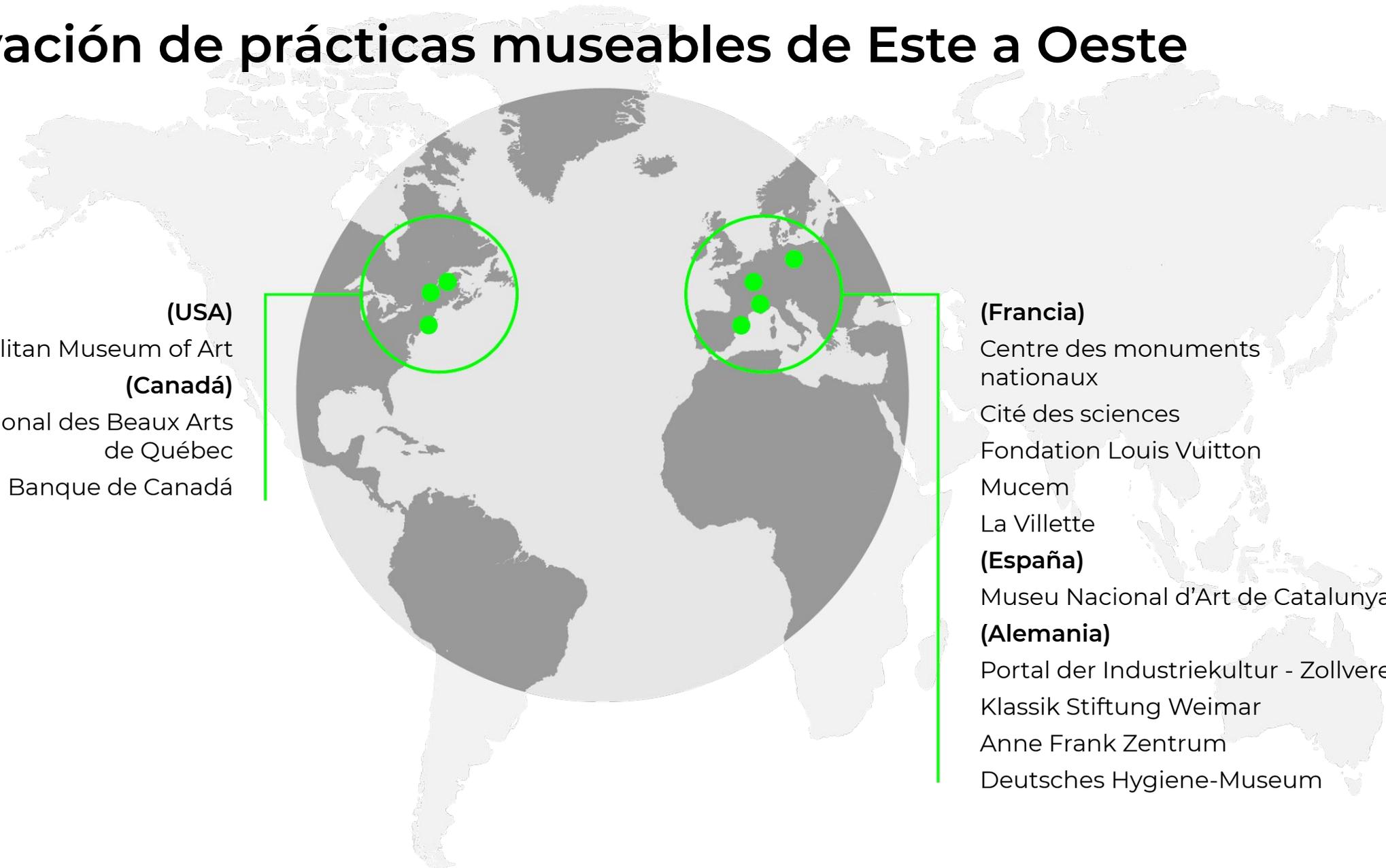
El episodio sanitario de 2020 nos coloca, sin lugar a dudas, en un camino hacia nuevas prácticas para visitar museos e instituciones culturales.

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

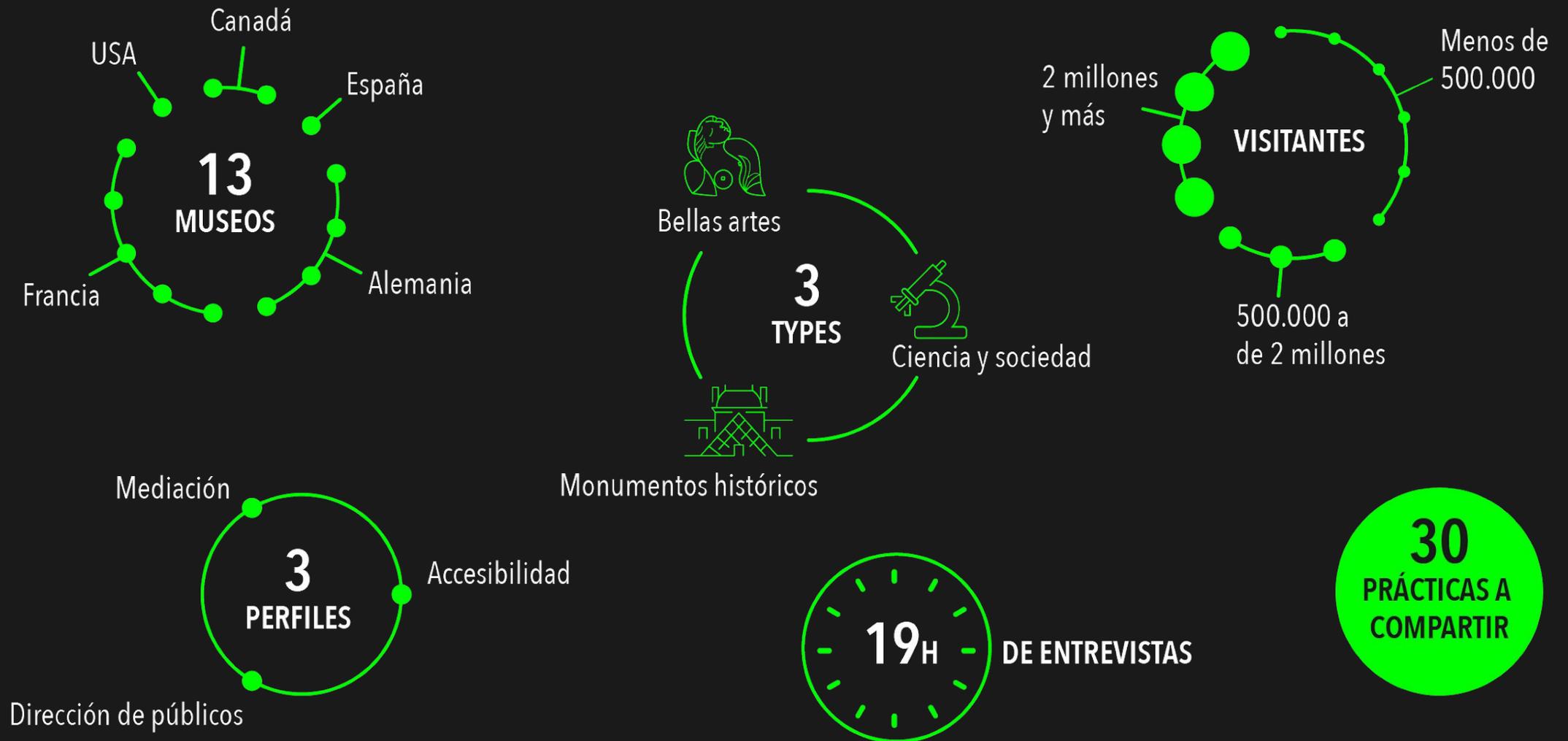
(Canadá)
Musée national des Beaux Arts
de Québec
Musée de la Banque de Canadá

(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 professionals 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 \(qvt canadien\)](#)

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.

Susanne Weckwerth

Museum Educator / Inclusion

Contacto: susanne.weckwerth@dhmd.de

Sitio internet: www.dhmd.de



© Deutsches Hygiene-Museum Dresden

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 conversación 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 cinematográfico, marcado por pastillas de audio que recuerdan la historia y la evolución de La Villette.

Sébastien d’Anjou

Responsable del Polo de Colectividades y Accesibilidad

Contacto: s.danjou@villette.com

Sitio Internet: www.avillette.com



Crédito foto: © Stéphane Journoux

04 Mediación

Prácticas y recursos

Observaciones generales

- **Uso de lo digital:** creación (o aumento) de contenido en línea (fondos disponibles, visitas virtuales, talleres de mediación en línea) para mantener el vínculo con el público.
- **Audioguías / Visitas de grupos / pantallas e interactivos:** limitados o suspendidos.
- **Oferta de mediación individual:** kit individual, envío de kits pedagógicos a domicilio.
- **Marco de visita rediseñado y extendido:** uso del exterior como espacio de mediación y continuidad de la visita a través del sitio web.
- Nuevo enfoque: **atraer a la población local**, porque hay menos turistas extranjeros

Ideas para ahondar

- Implementación de programación "repetitiva" para que el número máximo de personas pueda beneficiarse de ella, a pesar de que el tiempo sea menor (iniciativa del *Musée national des Beaux Arts du Québec*)
- Colección de objetos simbólicos del confinamiento de los residentes (Iniciativa de *MUCEM* : [ver](#))

Recomendaciones de Tactile Studio

- Encontrar medios originales para atraer a los niños por el intermedio de los padres, cuyo rol como intermediadores ha aumentado.
- Combinar lo digital con objetos, no olvidar la importancia de la experiencia in situ.
- Crear un fondo de contenido digital ahora, incluso con medios modestos.
- Interactuar regularmente con el público a través de nuevos canales de comunicación (redes sociales).

Testimonio: Klassik Stiftung Weimar

Cada semana se hacen publicaciones digitales como videos y “stories” caseras. También hay transmisiones en vivo y otros tipos de información interesante en redes sociales.

Durante las vacaciones de Pascua, los agentes de la Bauhaus enviaron paquetes de bricolaje a muchos niños en Weimar y sus alrededores. A través de videos tutoriales y reuniones digitales, los niños pueden mantenerse en contacto con el Museo Bauhaus de Weimar.

Valerie Stephani

Representante de Bauhaus

Contacto: Valerie.Stephani@klassik-stiftung.de

Sitio Internet: www.klassik-stiftung.de



Capture de pantalla de un video Youtube de Bauhaus Museum Weimar que muestra la preparación de las cajas de bricolaje.

Testimonio: Musée national des Beaux Arts du Québec

Propuesta de actividades al exterior guardando las reglas de distanciamiento físico indicadas por el Instituto de Salud Pública de Québec.

Animación de visitas al Jardín de Escultores con familias y amigos (que conviven bajo el mismo techo) sin sobrepasar las 3 personas actualmente recomendadas.

Más: idea de reservar franjas horarias específicas (fuera del horario de apertura pública general) para personas frágiles.

Josée Duhaime

Directora de mediación y de la experiencia del visitante

Contacto: Josee.Duhaime@mnbaq.org

Sito internet: www.mnbaq.org



crédit photo : © Stéphane Bourgeois

CONCLUSIÓN

Una convicción fuerte: el museo, un lugar de vida

Después de este episodio sanitario, se hace más evidente aún que el museo es un lugar necesario para la calidad de vida en sociedad e individual.

La renovación de la experiencia del visitante requiere que los museos tengan en cuenta los siguientes tres elementos:

CUIDADO

- Tomar en cuenta las preocupaciones y costumbres del público contemporáneo.
- Preparar a todo el personal del museo para garantizar una bienvenida y visita de calidad (reflejo Covid para generalizar)

EXTENSIÓN

- "Visita antes (y después) de la visita" con contenido disponible en línea
- Amplias zonas de exposición dentro del museo con más espacios abiertos.
- Los exteriores del museo invertidos como una extensión de la visita.

PROXIMIDAD

- Vínculo para consolidar (o crear) con el público local
- Mayor cooperación entre los equipos del museo.
- Intercambios de prácticas más regulares entre museos e instituciones culturales.

Índice de recursos por idioma

ALEMÁN

- Recomendaciones para la apertura:
<https://www.museumbund.de/oeffnung-der-museen-handlungsempfehlungen/>,
https://www.museumbund.at/uploads/museumstag_archiv/BLP_Museum_COVID-Massnahmen_010620.pdf

INGLÉS

- Museum professionals Covid-19 best practices : [Facebook](#)
- AAM : [American Alliance of Museum](#)
- LEAD : [sitio](#)
- Etude NEMO “Impact Covid sur l’activité des musées”: [descargar](#)
- English Museum Association : [sitio](#)

FRANCÉS / INGLÉS

- Calendrier de réouverture des musées français : [consultar](#)
- Santé et sécurité au travail : [trousse à outil \(gvt canadien\)](#)
- ICOM : [recomendaciones sobre la recepción del público](#)

OTRO

- Carte européenne de réouverture des musées (source NEMO) : [consultar](#)

Contactos

- **Musée national des Beaux Arts du Québec (Canadá)**
Josee.Duhaime@mnbaq.org / Kasia.Basta@mnbaq.org
- **Musée de la Banque (Canadá)**
AJacques@bank-banque-canada.ca
- **Metropolitan Museum of Art (USA)**
Marie.Clapot@metmuseum.org
- **Portal der Industriekultur - Zollverein (Alemania)**
Thomas.Kuta@zollverein.de
- **Kultur Stiftung Weimar (Alemania)**
Valerie.Stephani@klassik-stiftung.de
- **Anne Frank Zentrum (Alemania)**
tonelli@annefrank.de
- **Deutsches Hygiene-Museum Dresden (Alemania)**
susanne.weckwerth@dhmd.de
- **Museu Nacional d'Art de Catalunya (España)**
josepmiquel.faura@museunacional.cat
teresa.gonzalez@museunacional.cat
- **Centre national des Monuments historiques (Francia)**
annabelle.lauvray@monuments-nationaux.fr
- **Cité des sciences (Francia)**
rima.dhrif@universcience.fr
- **Fondation Louis Vuitton (Francia)**
c.dehon@fondationlouisvuitton.fr
- **MUCEM (Francia)**
manuela.joguet@mucem.org
- **La Villette (Francia)**
s.danjou@villette.com



A continuación...

Seguimos trabajando en este estudio, comprometidos a compartir las próximas etapas con vosotros.

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:

