



# 5è Congrés Internacional Educació i accessibilitat a museus i patrimoni

Editat per / Editado por: Institut de Cultura de Barcelona, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i Museu Marítim de Barcelona

© del text i les imatges, els seus autors. 2018

© del texto y sus imágenes, los autores. 2018

ISBN: 978-84-945397-6-3

DL: B 30203-2018

## ÍNDIX / ÍNDICE

PRESENTACIÓ .....	4
PRESENTACIÓN .....	6
DIRECCIÓ, COMITÉS I ENTITATS COLLABORADORES / DIRECCIÓN, COMITÉS Y ENTIDADES COLABORADORAS .....	8
ORGANITZEN / ORGANIZAN.....	8
COMITÈ CIENTÍFIC ORGANITZADOR / COMITÉ CIENTÍFICO ORGANIZADOR.....	8
COMITÉ CIENTÍFIC ASSESSOR/ COMITÉ CIENTÍFICO ASESOR .....	9
SECRETARIA TÈCNICA / SECRETARÍA TÉCNICA.....	11
DONEN SUPORT / APOYAN EL CONGRESO .....	11
PROGRAMA.....	12
ACTES PONENTS I CONFERÈNCIES / ACTAS PONENTES Y CONFERENCIAS .....	17
Sobre planificación y gestión de la accesibilidad y el acceso a los contenidos. Nuevos debates y nuevos retos.....	17
La politique d’accessibilité du Musée du Quai Branly – Jacques Chirac et sa mise en oeuvre .....	28
L’accessibilitat al patrimoni. Reflexions des de l’ètica .....	30
De la planificació a la gestió de l’accessibilitat a la Rede Museística de Lugo.....	32
How the Victoria & Albert has created an accessible environment for disabled visitors.	34
Museos de alta costura: Del museo como instrumento de tortura, al museo orientado al visitante .....	36
ARCHES, un proyecto para la creación de entornos inclusivos en museos .....	54
Museos + Sociales, Museos +Acesibles: Planos y guías para la accesibilidad cognitiva, un proyecto participativo e inclusivo.....	56
Del Prehistomuseum al Museo L: planificación y gestión innovadora del acceso de los contenidos de algunos museos belgas .....	67
Apropa Cultura, para el acceso a la cultura de las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad.....	80
La dimensió social del Pla dels Museus de la Generalitat de Catalunya .....	82
Jardí Botànic de Barcelona, una aposta per l’accessibilitat universal.....	89
Una mirada háptica a la red de Museos Locales, la experiencia del visitante .....	91
La Mirada Tàctil .....	93

El Grupo de Museos y Accesibilidad, una experiencia de reflexión e intercambio de información entre profesionales de museos.....	102
Cultura y Alzheimer, sumando esfuerzos.....	108
El projecte Guia'm pel monestir. Oportunitats per donar veu a l'autisme.....	113
Presentació MUSA, l'aplicació d'autoavaluació i millora de l'accessibilitat als museus. La seva aplicació al Museu de la Garrotxa d'Olot .....	115
Conclusiones .....	117

## PRESENTACIÓ

Si alguna cosa es pot constatar després de quatre edicions del Congrés Internacional d'Educació i Accessibilitat en Museus i Patrimoni és que l'accessibilitat ha passat a ocupar un lloc destacat en les institucions museístiques i patrimonials. El primer congrés es va celebrar a Múrcia en 2010 sota el títol "Museus per a la inclusió, la multiculturalitat i l'accessibilitat", i el va seguir el congrés d'Oscà en 2014, amb el títol "En i amb tots els sentits. Cap a la integració social en igualtat ". En ells es van donar a conèixer grans i interessantíssimes experiències, projectes i activitats accessibles que organitzen museus i institucions patrimonials per a persones amb discapacitat i col·lectius amb risc d'exclusió social, bones pràctiques que segueixen duent-se a terme en moltes institucions culturals en l'actualitat.

Durant el tercer congrés, celebrat a Alacant i la Vila Joiosa en 2016 amb el tema principal "Accessibilitat i inclusió en el turisme de patrimoni cultural i natural", vam poder comprovar que l'accessibilitat també s'ha d'obrir als avantatges del turisme accessible associat al patrimoni, amb un especial accent en aquell que es troba fora de les parets dels museus. En el quart congrés va tenir lloc a Lisboa i Batalha en 2017, amb el tema central "Formació per a la inclusió: ¿l'accessibilitat és viable?" Allà es va abordar la importància de la formació dels especialistes i de tot el personal implicat d'una manera o una altra forma en la gestió inclusiva del patrimoni.

Us presentem les actes del 5è Congrés Internacional d'Educació i Accessibilitat a Museus i Patrimoni celebrat a Barcelona del 14 al 16 de juny de 2018. Després de 5 edicions, aquest congrés s'ha convertit en la trobada més important que reuneix especialistes, professionals de museus i investigadors per compartir i donar a conèixer l'estat de la qüestió i les novetats sobre educació i accessibilitat als museus i patrimoni a nivell internacional.

El 5è Congrés Internacional d'Educació i Accessibilitat a Museus i Patrimoni ha estat organitzat per l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Institut de Cultura i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, l'Agència Catalana de Patrimoni del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i el Museu Marítim de Barcelona, lloc on es celebrà l'esdeveniment.

Amb el títol de Planificació i Gestió. Accés als continguts, durant els 3 dies de congrés es debatí, reflexionà i intercanvià coneixements sobre la gestió de l'accessibilitat a les institucions culturals, entesa com una responsabilitat compartida. Al mateix temps, s'aprofundí en l'aposta per un canvi en la concepció dels continguts, que ha de portar cap a la creació de continguts atractius per a totes les persones. D'altra banda, durant el Congrés es presentaren experiències i projectes d'accessibilitat de diferents museus

catalans. La presentació de comunicacions serví també per conèixer diferents experiències d'arreu del món.

Per tal de fer accessibles les diferents conferències, taules rodones i presentacions de comunicacions, gravades prèviament, s'ubicaren en espais virtuals perquè es puguin consultar a través de la plana web del Congrés i del canal Youtube del Museu Marítim de Barcelona <sup>1</sup>.

Les actes del 5è Congrés Internacional d'Educació i Accessibilitat a Museus i Patrimoni inclouen els textos íntegres de les conferències que els autors han fet arribar a l'organització. D'altres participants i col·laboradors han optat per publicar sols l'abstract i un breu cv. L'equip organitzador ha respectat l'opció que cada autor ha escollit, així com l'idioma original dels textos, tenint en compte que sempre hi ha l'opció d'accedir a les presentacions completes mitjançant les diverses plataformes on-line ja esmentades anteriorment.

La planificació i la transmissió accessible dels continguts, temes fonamentals del disseny universal als museus, són indicadors de la maduresa que està assolint la inclusió i, en general, la museologia social. Aquesta publicació vol aportar nous enfocaments i experiències per ajudar, segons els casos, a despertar consciències o a consolidar projectes, partint del fet irrefutable, recollit a les conclusions del Congrés, de que un museu que no és social no es un museu.

Equip científic organitzador

---

<sup>1</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=EJnanGJOfuA&list=PLNTetmciINGma-uEU2hgoKvn6-2Is\\_DvA](https://www.youtube.com/watch?v=EJnanGJOfuA&list=PLNTetmciINGma-uEU2hgoKvn6-2Is_DvA)

## **PRESENTACIÓN**

Si algo se puede constatar después de cuatro ediciones del Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio es que la accesibilidad ha pasado a ocupar un lugar destacado en las instituciones museísticas y patrimoniales. El primer congreso se celebró en Murcia en 2010 bajo el título “Museos para la inclusión, la multiculturalidad y la accesibilidad”, y lo siguió el congreso de Huesca en 2014, con el título “En y con todos los sentidos. Hacia la integración social en igualdad”. En ellos se dieron a conocer grandes e interesantísimas experiencias, proyectos y actividades accesibles que organizan museos e instituciones patrimoniales para personas con discapacidad y colectivos con riesgo de exclusión social, buenas prácticas que siguen llevándose a cabo en muchas instituciones culturales en la actualidad.

Durante el tercer congreso, celebrado en Alicante y Villajoyosa en 2016 con el tema principal “Accesibilidad e inclusión en el turismo de patrimonio cultural y natural”, pudimos comprobar que la accesibilidad también debe abrirse a las ventajas del turismo accesible asociado al patrimonio, con un especial acento en aquel que se encuentra fuera de las paredes de los museos.

En el cuarto congreso tuvo lugar en Lisboa y Batalha en 2017, con el tema central “Formación para la inclusión: ¿la accesibilidad es viable?” Allí se abordó la importancia de la formación de los especialistas y de todo el personal implicado de una u otra forma en la gestión inclusiva del patrimonio.

Ahora os presentamos las actas del 5º Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio celebrado en Barcelona del 14 al 16 de junio de 2018. Después de 5 ediciones, este congreso se ha convertido en el encuentro más importante que reúne especialistas, profesionales de museos e investigadores para compartir y dar a conocer el estado de la cuestión y las novedades sobre educación y accesibilidad en los museos y patrimonio a nivel internacional.

El 5º Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio ha sido organizado por el Ayuntamiento de Barcelona, a través del Instituto de Cultura y el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, la Agencia Catalana de Patrimonio del Departamento de cultura de la Generalidad de Cataluña y el Museo Marítimo de Barcelona, lugar donde se celebró el evento.

Con el título de Planificación y Gestión. Acceso a los contenidos, durante los 3 días de congreso se debatió, reflexionó e intercambió conocimientos sobre la gestión de la accesibilidad en las instituciones culturales, entendida como una responsabilidad compartida. Al mismo tiempo, se profundizó en la apuesta por un cambio en la concepción de los contenidos, que debe llevar hacia la creación de contenidos atractivos para todas las personas. Por otra parte, durante el Congreso se presentaron experiencias y proyectos

de accesibilidad de diferentes museos catalanes. La presentación de comunicaciones sirvió también para conocer diferentes experiencias de todo el mundo.

Con el fin de hacer accesibles las conferencias, mesas redondas y presentaciones de comunicaciones, se han ubicado las grabaciones en espacios virtuales para que se puedan consultar a través de la página web del Congreso y el canal Youtube del Museu Marítim de Barcelona<sup>2</sup>.

La planificación y la transmisión accesible de los contenidos, temas clave del diseño universal en los museos, son indicadores de la madurez que la inclusión y en general la museología social están alcanzando en muchos países. Esta publicación viene a aportar nuevos enfoques y experiencias para ayudar, según el caso, a despertar conciencias o a consolidar proyectos, partiendo del hecho incontestable, recogido en las conclusiones del congreso, de que un museo que no es social no es un museo.

Equipo científico organizador

---

<sup>2</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=EJnanGJOfuA&list=PLNTetmciINGma-uEU2hqoKvn6-2Is\\_DvA](https://www.youtube.com/watch?v=EJnanGJOfuA&list=PLNTetmciINGma-uEU2hqoKvn6-2Is_DvA)



## **DIRECCIÓ, COMITÉS I ENTITATS COLLABORADORES / DIRECCIÓN, COMITÉS Y ENTIDADES COLABORADORAS**

### **ORGANITZEN / ORGANIZAN**

- Institut de Cultura de Barcelona, Ajuntament de Barcelona (ICUB)
- Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, Ajuntament de Barcelona (IMPD)
- Museu Marítim de Barcelona (MMB)
- Agència Catalana del Patrimoni Cultural. Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya

### **COMITÈ CIENTÍFIC ORGANITZADOR / COMITÉ CIENTÍFICO ORGANIZADOR**

- Yolanda Anguita Seronellas  
Servei de Promoció i Suport, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, Àrea de Drets Socials, Ajuntament de Barcelona
- Almudena Domínguez Arranz  
Catedrática de la Universidad de Zaragoza y Directora del Máster en Museos: Educación y Comunicación
- Antonio Espinosa Ruiz  
Director de Vilamuseu
- Juan García Sandoval  
Conservador de museos de la Región de Murcia
- Roger Marcet Barbé  
Director general del Museu Marítim de Barcelona
- Patrícia Puig de Carrasco  
Direcció de Memòria, Història i Patrimoni, Institut de Cultura, Ajuntament de Barcelona

- Teresa Soldevila Garcia  
Responsable de RSC del Museu Marítim de Barcelona
  
- Ferran Urgell Plaza  
Servei de Promoció i Suport, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat,  
Àrea de Drets Socials, Ajuntament de Barcelona
  
- Joaquim Vicente Ibáñez  
Coordinador de museus, Direcció de Memòria, Història i Patrimoni, Institut de  
Cultura, Ajuntament de Barcelona

### **COMITÉ CIENTÍFIC ASSESSOR/ COMITÉ CIENTÍFICO ASESOR**

- Tatiana Alemán Selva  
Directora Técnica de Predif, Plataforma Representativa Estatal de Personas  
con Discapacidad Física
  
- Jusèp Boya  
Director general. Direcció General del Patrimoni Cultural, Generalitat de  
Catalunya
  
- Myriam Dom  
Médiation Culturelle, Responsable programme Langue des signes, Musées  
royaux des Beaux-Arts de Belgique
  
- Aldo Grassini  
Presidente del Museo Tattile Statale Omero de Ancona. Italia
  
- Miguel González Suela  
Subdirector General de Museos Estatales, España
  
- Paloma González  
Professora titular de Prehistòria, Universitat Autònoma de Barcelona
  
- Annagrazia Laura  
Presidenta de ENAT. European Network for Accessible Tourism
  
- Pedro Lavado Paradinas

Profesor de la UNED y del Máster en Museos: Educación y Comunicación

- Daina Leyton  
Coordinadora de Educación y de Accesibilidad, Museu de Arte Moderna, Sao Paulo, Brasil
  
- Magdalena Mieri  
Director, Program in Latino History and Culture and Civic Engagement Projects, National Museum of American History, Smithsonian Institution
  
- Manuel Olcina Doménech  
Director del MARQ, Museo Arqueológico de Alicante
  
- José Picas do Vale  
Museólogo, IHC – FCSH/NOVA
  
- Asunción Pie  
Professora dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació, Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
  
- Teresa Reyes  
Vicepresidenta, ICOM Espanya
  
- Lluís Rius  
Tècnic de l'Oficina de Patrimoni Cultural, Diputació de Barcelona
  
- Xavier Roigé  
Vicerector de Doctorat i Promoció de la Recerca, Universitat de Barcelona
  
- Viviane Sarraf  
Directora Museus Acessíveis y Profesora y coordinadora del GEPAM (Grupo de Estudios y Investigación de Accesibilidad en Museos) IEB-USP/ FAPESP
  
- María José Valverde  
Jefa de Departamento de Educación del Museo Picasso de Málaga

- Isabel Victor  
Museóloga, Directora del Museu do Sporting, Lisboa
  
- Elka Weinstein  
Profesora Colaboradora de la Universidad de Toronto; Program Advisor  
Museum and Heritage Ministry of Tourism, Culture and Sports of Toronto

### **SECRETARIA TÈCNICA / SECRETARÍA TÉCNICA**

- Dolors Bernal  
Tècnica de l'Àrea d'Acció Corporativa del Museu Marítim de Barcelona

### **DONEN SUPORT / APOYAN EL CONGRESO**

- COCARMÍ (Comitè Català de persones amb Discapacitat)
- DINCAT
- Diputació de Barcelona
- ENAT. European Network for Accessible Tourism
- ICOM (Internacional Council of Museums)
- Máster en Museos: Educación y Comunicación, Universidad de Zaragoza
- Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique, Bruselas, Bélgica
- Museo Arqueológico de Alicante (MARQ)
- Museo Picasso de Málaga
- Museo Tattile Statale Omero de Ancona. Itàlia
- Museos de la Región de Murcia
- Museu de Arte Moderna de Sao Paulo. Brasil
- National Museum of American History, Smithsonian Institution, New York.  
EEUU
- ONCE
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física  
(PREDIF)
- Red Museística Provincial de Lugo
- Subdirección general de Museos estatales, Dirección General de Bellas Artes  
y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas
- Universitat Autònoma de Bellaterra
- Universitat de Barcelona
- Universitat Oberta de Catalunya
- Victoria & Albert Museum, Londres. Regne Unit

- Vilamuseu. Xarxa de Museus i Monuments de la Vila Joiosa

## **PROGRAMA**

**14 de juny**

**La gestió de l'accessibilitat, una responsabilitat compartida / La gestión de la accesibilidad, una responsabilidad compartida**

8.30 h

**Registre i inscripcions**

9.00 h

**Benvinguda protocol·lària**

9.30 h

**«Sobre planificación y gestión de la accesibilidad y el acceso a los contenidos. Nuevos debates y nuevos retos»**

Juan García Sandoval, Antonio Espinosa y Teresa Soldevila, en nombre del equipo científico del Congreso.

10.00 h

Pausa / cafè

10.30 h

**«La politique d'accessibilité du musée du quai Branly - Jacques Chirac et sa mise en œuvre»**

Clémence Gros, responsable de desarrollo de públicos con discapacidad, Musée Quai Branly de París.

11.30 h

**Presentación de tres comunicaciones**

12.00 h

**«Accessibilitat al patrimoni. Reflexions des de l'ètica»**

Begoña Roman, professora de la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona

12.45 h

**Presentación de tres comunicaciones**

13.15 h

**Presentación de publicaciones de referencia**

Juan Garcia Sandoval, conservador de Museos de la Región de Murcia

Antonio Espinosa, director de Vilamuseu (Xarxa de Museus i Monuments de la Vila Joiosa)

Yolanda Anguita i Ferran Urgell, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

13.30 h

Dinar / Almuerzo

15.00 h

**«De la planificación a la gestión de la accesibilidad en la Rede Museística de Lugo»**

Encarna Lago, gerente de la Rede Museística de Lugo

15.45 h

**Presentación de tres comunicaciones**

16.15 h

**La planificació i la gestió de l'accessibilitat a les institucions museístiques i els centres patrimonials / La planificación y la gestión de la accesibilidad en las instituciones museísticas y los centros patrimoniales**

Taula rodona amb:

Magda Gassó, cap del Servei de Museus i Protecció dels Béns Mobles del Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya

Roger Marcet, director general del Museu Marítim de Barcelona

Teresa Reyes, vicepresidenta d'ICOM Espanya

Clémence Gros, responsable de desenvolupament de públics amb discapacitat. Musée Quai Branly de París

Quim Vicente, coordinador de Museus, Direcció de Memòria, Història i Patrimoni, Institut de Cultura de Barcelona

Modera: Almudena Domínguez, catedrática de la Universidad de Zaragoza y directora del Máster en Museos: Educación y Comunicación

17.45 h

**Visita a un museu a escollir / Visita a un museo a escoger:**

El Born, Centre de Cultura i Memòria / Museu de les Cultures del Món/ Museu Marítim de Barcelona

**15 de juny**

**Per un canvi en la concepció dels continguts / Por un cambio en la concepción de los contenidos**

9.00 h

**Presentación de tres comunicaciones**

9:30 h

**«How the Victoria & Albert Museum has created an Accessible Environment for Disabled Visitors»**

Barry Ginley, consejero en igualdad y acceso, Victoria & Albert Museum de Londres

10.30 h

**Pausa café**

11.00 h

**«Del museo como instrumento de tortura, al museo orientado al visitante»**

Santos M. Mateos Rusillo, professor de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya

11.45 h

**«ARCHES, un proyecto para la creación de entornos inclusivos en museos»**

Felicitas Sisinni Ganly, educadora y coordinadora del proyecto ARCHES, Museo Thyssen Bornemisza

12.15 h

**«Museos más fáciles de entender y recorrer: planos y guías para la accesibilidad cognitiva»**

Virginia Garde López, Subdirección General de Museos Estatales, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Óscar García Muñoz, coordinador de proyectos de Accesibilidad de Plena Inclusión Madrid  
Abel Salmerón Torres, validador de lectura fácil y evaluador de accesibilidad cognitiva de Apama

13.00 h

**Presentación de tres comunicaciones**

13:30 h

**Dinar / Almuerzo**

15.00 h

**«Del Prehistomuseum al Museo L: planificación y gestión innovadora del acceso de los contenidos de algunos museos belgas»**

Nicole Gesché-Koning, profesora honoraria de la Academia Real de Bellas Artes de Bruselas

15.45 h

**«Apropa Cultura, para el acceso a la cultura de las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad»**

Sonia Gainza, directora de Apropa Cultura

Clàudia Torner, Apropa Cultura

16.15 h

**Uns continguts per a tothom, una assignatura pendent de l'accessibilitat / Unos contenidos para todos, una asignatura pendiente de la accesibilidad**

Taula rodona amb:

Yolanda Anguita, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Barry Ginley, consejero en igualdad y acceso del Victoria & Albert Museum de Londres

Representant de COCARMI (Comitè Català de persones amb Discapacitat)

Josep Pitarch, cap de la Unitat de Cultura i Esports de la ONCE Catalunya

Viviane Sarraf, investigadora sobre comisariado accesible con la participación de colectivos, Instituto de Estudos Brasileiros da Universidade de São Paulo

Moderada: Asunción Pié, professora dels Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

17.45 h

**Visita a un museu a escollir / Visita a un museo a escoger:**

- El Born, Centre de Cultura i Memòria /Museu de les Cultures del Món/ Museu Marítim de Barcelona

**16 de juny**

**L'accessibilitat als museus de Catalunya / La accesibilidad en los museos de Cataluña**

9.00 h

**«La dimensió social del Pla dels Museus de la Generalitat de Catalunya»**

Oriol Picas, Servei de Museus i Protecció dels Béns Mobles del Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya

9.30 h

**«El Jardí Botànic de Barcelona, una aposta per l'accessibilitat universal»**

Lina Ubero, cap de l'Àrea de Programes Públics, Museu de Ciències Naturals de Barcelona  
Elisabeth Serra, Codirectora de l'Associació Lectura Fàcil

10.00 h

**«Una mirada hàptica a la Xarxa de Museus Locals, l'experiència del visitant»**



Lluís Rius Font, responsable del programa d'accessibilitat «La Mirada Tàctil» de la Xarxa de Museus Locals, Diputació de Barcelona

10.30 h

**Pausa cafè**

11.00 h

**«El grupo de museos y accesibilidad, una experiencia de reflexión e intercambio de información entre profesionales de museos»**

Rosa Eva Campo, Patrícia Puig, Montse Quer i Teresa Soldevila, en nom del grup de Museus i Accessibilitat

11.30 h

**«Cultura y Alzheimer, sumando esfuerzos»**

Teresa Angles, Susana Garcia i M. Teresa Pérez, responsables del programa Alzheimer del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

12.00 h

**«Projecte Guia'm. Oportunitats per donar veu a l'autisme»**

Helena Minuesa, tècnica d'educació i públics dels Museus de Sant Cugat – Ajuntament de Sant Cugat

12.30 h

**«MUSA, una eina de diagnòstic d'accessibilitat per als museus de la Xarxa de Museus de les comarques de Girona i la seva aplicació al Museu de la Garrotxa»**

Montserrat Mallol, directora dels Museus d'Olot

Carme Martinell, Museu d'Art de Girona

13.00 h

**Conclusiones, valoraciones y cierre del congreso**

Equipo científico del Congreso

13.30 h

**Clausura**

### **Sobre planificación y gestión de la accesibilidad y el acceso a los contenidos. Nuevos debates y nuevos retos**

García Sandoval, Juan  
Conservador de museos de la Región de Murcia  
Espinosa Ruiz, Antoni  
Director de Vilamuseu  
Soldevila García, Teresa  
Museu Marítim de Barcelona

#### **Resumen**

Después de 4 ediciones del Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio, la accesibilidad ha pasado a ocupar un lugar importante en las instituciones museísticas y patrimoniales. Sin embargo, aun reconociendo estos logros, quedan grandes retos para llegar a una verdadera accesibilidad universal. Identificar y afrontar estos retos es crucial para el desarrollo de museos y espacios patrimoniales para todas las personas.

**Palabras clave:** ACCESIBILIDAD, planificación, gestión, transversalidad, diseño universal.

#### **On the planning and management of accessibility and access to content. New debates and new challenges.**

After 4 editions of the International Congress of Education and Accessibility in Museums and Heritage, accessibility has come to occupy an important place in the museums and patrimonial institutions. However, even recognizing these achievements, there remain great challenges to reach true universal accessibility. Identifying and facing these challenges is crucial for the development of museums and heritage spaces for all people.

**Keyword:** ACCESSIBILITY, planning, management, transversality, universal design.

Durante los ocho años transcurridos desde el I Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad, celebrado en Murcia en 2010, hemos constatado que la accesibilidad ha pasado a ocupar un lugar destacado en las instituciones museísticas y patrimoniales. Hoy en día la mayoría de museos e instituciones patrimoniales son más sociales y trabajan para eliminar las barreras y abrirse a la diversidad funcional y a las personas con riesgo de exclusión social, incorporando programas, recursos sensoriales e interpretativos y nuevas herramientas tecnológicas que permiten el acceso de personas hasta ahora

excluidas de la cultura. La función social de los museos ya no es cuestionado por la mayor parte de los equipos directivos. Sin embargo, aun reconociendo estos logros, quedan grandes retos para llegar a una verdadera accesibilidad universal. Identificar y afrontar estos retos es crucial para el desarrollo de museos y espacios patrimoniales para todas las personas.

El primero de estos retos guarda relación precisamente, en nuestra opinión, con el papel de los equipos directivos, que siguen considerando, en su mayoría:

- 1) que la accesibilidad es responsabilidad únicamente de las áreas de educación, en las que suele recaer el diseño e incorporación de recursos sensoriales en las exposiciones
- 2) que es suficiente con la programación de actividades para colectivos con discapacidad y con el desarrollo de proyectos que tengan como objetivo la integración social y cultural de colectivos con riesgo de exclusión social.

Se trata de un salto cualitativo importante, pero el resultado sigue siendo una accesibilidad parcial.

Conscientes del camino que queda aún por recorrer, el **5º Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio** está dedicado a la planificación y la gestión de la accesibilidad, entendida como una responsabilidad compartida, fruto de un trabajo transversal. Al mismo tiempo, se tratará sobre otra de las asignaturas pendientes, como es la apuesta por un cambio en la concepción de los contenidos para hacerlos más atractivos para todas las personas, teniendo en cuenta la diversidad funcional.

Desde los museos y las instituciones culturales, trabajamos en la concepción de estos espacios como servicio público, como referente para la sociedad, como factor de desarrollo comunitario y como tejedores de redes estrechas y solidarias en la sociedad. El trabajo desde la perspectiva comunitaria y transversal es una de las claves el compromiso de nuestras instituciones con la responsabilidad social. Este trabajo debe centrarse en la atención a las personas y su participación en las actividades que la sociedad les ofrece.

Nuestras instituciones culturales son elementos fundamentales para la inclusión y el conocimiento mutuo, espacios donde poner en común reflexiones y experiencias, nuevas ideas y nuevas prácticas, para dar lugar a nuevas narrativas y cartografías, con procesos participativos y el empoderamiento de nuestras comunidades. Para ello, nuestros espacios tienen que ser accesibles, sin barreras físicas, sensoriales e intelectuales, para garantizar una óptima accesibilidad, tanto en sus instalaciones como en sus contenidos. Debemos estar dispuestos a esa labor de escucha para ser entendidos como lugares de intercambio y de cultura inclusiva donde se proyecten y reflejen las miradas de todas las personas. Es a través de la participación de la comunidad y de los principios de la museología social,

nuevas formas de hacer museología, como podemos generar espacios para renovarse, cuestionarse, repositionarse y expandirse, para integrar las preocupaciones de la sociedad contemporánea y acompañar el cambio, para obtener una buena planificación en la accesibilidad y el acceso a los contenidos, temas centrales de este congreso.

Desde hace años, en nuestros museos se participa más de las “reflexiones generadas”, de lo que hemos venido llamando “Museología social” (heredera de la Nueva Museología) y que se está convirtiendo en nuevas formas de hacer, sirviendo como un factor de desarrollo, dinamización comunitaria y cohesión social, si pensamos en este mundo global del cual formamos parte, donde la incidencia de la economía ha conllevado un impacto sobre las personas. Estas ideas no son nuevas, si bien surgen de los intensos debates de los años setenta y ochenta del pasado siglo, la Declaración de la mesa de Santiago de Chile de 1972, donde se declaraba el concepto de la función social basada en el museo integral, donde el museo es instrumento dinámico del cambio social; así como, posteriormente, las contribuciones de la Declaración de Québec de 1984 y los talleres Internacionales de Montreal y Lisboa, en 1985 (Fundación de MINOM), que dan lugar a la llamada Nueva Museología, siempre vista con recelo y rechazada abiertamente por la museología tradicional.

La declaración de Québec ha sido uno de los puntos de inflexión en el desarrollo de esta corriente que proclamaba la primacía de la participación sobre la sacralización del objeto, defendía la democracia cultural y el dinamismo social, reconocía a la colectividad como protagonista “activa” de la nueva experimentación interdisciplinar, y concebía el museo no como un fin en sí mismo, sino como una herramienta, un recurso “de carácter museal” en el interior de una estructura más amplia, articulada y gestionada por la comunidad, y al servicio de la misma, dando lugar a nuevas formas de museos vecinales, museos escolares, ecomuseos, museos comunitarios... (Díaz Belardi: 2002).

Pero lo que sí es cierto es que en España, desde los años ochenta hasta la actualidad, muchos museólogos y museólogas han ido clamando por la renovación de la Museología tradicional e incorporación de los planteamientos de la Nueva Museología y de experiencias comunitarias. Los postulados de esta Museología han ido impregnando, al menos a las planificaciones y a los manuales de gestión patrimonial y museológica, y esta lluvia suave ha ido calando también en la comunidad, y esa fina capa de agua ya podemos decir que empieza a mojar a parte de la sociedad museológica. Las tradicionales funciones de conservación y difusión comenzaban abrir paso a la función social del museo, y en su «utilidad» para y con la sociedad.

No obstante, hoy en día (cuarenta años después) la profesión se ha mantenido dividida, en líneas muy generales, entre aquellos que desarrollan su actividad en un museo

denominado tradicional, y aquellos que la practican en la museología comunitaria y participativa. Es en este contexto en el que nos posicionamos, en el campo de la Sociomuseología o Museología Social y sus estrategias: desde el trabajo comunitario, centrando nuestra atención en las personas, y donde los museos están al servicio de la sociedad y de su desarrollo. En esta línea, se están desarrollando actividades y programas con diversos tipos de museo: por un lado, museos que mantienen la Museología tradicional y han incorporado estrategias y formas de trabajo comunitario y, por otro (unos pocos) museos donde han incorporado la Museología Social a sus fundamentos y cimientos. En la forma trabajar, nosotros mismos conocemos muy de cerca algunos de los casos pioneros y más paradigmáticos, como el Museo de Bellas Artes de Murcia (periodo 2008-2014) (García Sandoval: 2012), el Museu Marítim de Barcelona donde nos encontramos o el caso de Vilamuseu, y habría que añadir la Rede Museística Provincial de Lugo y algunos otros ejemplos. En ellos la planificación, programación y diseño del espacio se trabaja con la comunidad y con el asociacionismo relacionado con la diversidad funcional para conseguir un espacio inclusivo.

En los últimos años se tienen experiencias donde la característica común es la participación y relación que se establece con la población, que pasa a ser considerada como el socio preferencial del museo. El papel protagonista, anteriormente destinado a las colecciones, comienza a ser ocupado por las poblaciones consideradas ahora como “el acervo” principal de los museos, su objeto de estudio y su principal colaborador. En palabras del profesor Mario Moutinho (1989, 105), la novedad y las claves están en la “intervención de la museología en el desarrollo de la sociedad”, y en la importancia que se da a las personas sobre las colecciones, para tener espacios plenamente inclusivos y accesibles, así como en la participación de las comunidades en la definición, gestión y socialización de los bienes culturales y naturales. El museo centrado con la idea de proyecto colectivo de carácter sociológico, dando lugar a conceptos, estructurando su práctica en la “participación”, donde reside una de las claves para que nuestros museos desarrollen acciones sobre la multiculturalidad, la hibridación cultural, la relación entre la memoria y el poder, los impactos de la globalización en los patrimonios culturales... En definitiva, el museo visto como un microcosmos y como un laboratorio local y regional (territorio), para una sociedad en evolución de la que todos y todas formamos parte en su conjunto.

En España se están dando cambios y avances para la presencia de los principios de la Museología Social, con una renovación de pensamiento y de prácticas museológicas, y es cada vez más habitual encontrar procesos donde trabajan los profesionales de museos, la comunidad y los visitantes de museos, en la realización de proyectos de forma horizontal

(unos pocos), que están rompiendo barreras en pos de espacios democráticos y del ejercicio de la ciudadanía (García Sandoval: 2018).

Cada vez son más los proyectos y programas que se están extendiendo como “un virus”, en este caso curativo. Estos cambios se están dando desde la “función social de los museos”, generando fórmulas donde la humanización, la transformación en motores de desarrollo local, de forma racional e identitaria (con las emociones), con el Museo de todos y para todos, cultura para todos (García Sandoval: 2015). Dentro de esta renovación, destaca el cambio que se está dando en los museos dependientes de los Museos del Ministerio con el Plan de MUSEOS + SOCIALES, donde su importancia radica que los Museos gestionados por el Ministerio se abran a nuevas formas de trabajo. Este “virus” de la función social está calando y en estas instituciones museísticas de carácter nacional, se están introduciendo estrategias y acciones para llegar a las comunidades, con la incorporación de programas y actividades que se adapten a las realidades sociales del contexto actual, con la finalidad de ser accesibles e inclusivas, y así responder a las necesidades de toda la ciudadanía. Sin duda este programa impulsado por el Ministerio es un paso dentro de una museología tradicional y poco proclive a los cambios.

Desde las Instituciones públicas museísticas que han liderado las ediciones de los Congresos de Accesibilidad y Educación en Patrimonio, unidas al Máster en Museos, Educación y Comunicación de la Universidad de Zaragoza (Campus de Huesca), participan de la premisa de que el museo es un elemento de inclusión y de conocimiento mutuo, espacio donde poner en común reflexiones y experiencias, nuevas ideas y nuevas prácticas, destinadas a fomentar la convivencia y el respeto y dar respuesta a los cambios sociales, económicos y culturales. Para llegar a todo esto, nuestros espacios culturales y patrimoniales tienen que ser entendidos como un lugar de encuentro, y para que éste se produzca es preciso estar abiertos y disponibles, pues el encuentro implica la participación de las comunidades, de los pueblos, de las personas que, en grupo, de modo colectivo, son los actores con actividades, de los programas, del museo... “para” la comunidad, “en” la comunidad y “con” la comunidad. Y esos “con”, “para”, “en” exigen escucha, dialogo, intercambio y apertura para dar lugar a la transformación de museos para toda la ciudadanía, dando paso a una accesibilidad e inclusión plena.

Para una accesibilidad real y no parcial, es necesario cambiar de paradigma y empezar a trabajar la accesibilidad desde la estrategia de la institución, incorporarla en la misión, nombrar a equipos especializados coordinados por un responsable o “referente”, y apoyar e impulsar su formación continua (como se insistió en el IV Congreso). Los planes estratégicos y planes museológicos deben incluir un programa específico, llámese de Responsabilidad Social o de otra forma, dentro del cual se recoja el diseño universal de

los edificios e infraestructuras, de la museografía, de la comunicación de los contenidos in situ y en línea y en general de los productos culturales, y debe existir un eje transversal de inclusión y diseño universal (DU) o Diseño para Todos (*Design for All*), que se aplique a todos los objetivos y acciones estratégicos. No se puede perder de vista que a lo que debemos tender es al diseño museístico universal, orientado a la diversidad humana y aplicado a productos, servicios y entornos, como reza la propia definición de *Design for All*.<sup>3</sup>

Como parte de la misión y de la estrategia del museo, la aplicación de los principios del DU al museo o lugar patrimonial debe ser conocida y compartida por todo el personal, desde la dirección al personal temporal o subalterno.

Las soluciones accesibles y los facilitadores o ayudas técnicas son necesarios para las personas que dependen de ellos (como el braille o la audiodescripción), pero la inclusión es una estrategia que nos lleva más allá, al extender esa accesibilidad a todo el recorrido museístico integrándola en él, no segregándola en estaciones táctiles aisladas y pensadas solo para personas con alguna discapacidad. Esas estaciones táctiles deben concebirse en lo posible para todas las personas, por ejemplo ofreciendo información relevante para todos, y el DU debe aplicarse a todo el resto de la museografía, desde las alturas de los textos a su tipografía o contraste, desde la suficiente iluminación de las salas al mobiliario expositivo accesible. El DU debe acompañarnos por todo el recorrido expositivo o patrimonial, debe planificarse para evitar crear soluciones puntuales y específicas, que más allá de la buena voluntad pueden ser accesibles, pero no son inclusivas.

Toca aquí hacer algunas reflexiones sobre la disciplina de la interpretación del patrimonio (IP) como clave de la comunicación efectiva de contenidos patrimoniales. Existen muchas definiciones de IP. Partiendo de otras anteriores, Antonio Espinosa la define como “una disciplina de comunicación social que estudia y aplica la comunicación estratégica efectiva de los valores, la gestión y las fragilidades del patrimonio natural y cultural al público que

---

<sup>3</sup> Véase [www.designforall.org/design.php](http://www.designforall.org/design.php) (Consulta: 30/8/2018). También Aragall, Neumann y Sagramola, 2008. Más específicamente sobre DU aplicado a museos y patrimonio, y como trabajos recientes, pueden consultarse los siguientes: Espinosa Ruiz y Bonmatí Lledó (Ed.), 2013, con amplia bibliografía; un resumen de la cuestión en *idem* 2015 o en Espinosa, 2017; la publicación coordinada por Almudena Domínguez Arranz, Juan García Sandoval y Pedro Lavado Paradinas en 2015 en *Her&Mus* 16 (una selección de trabajos presentados en el II Congreso de Huesca); Olcina Doménech, Espinosa Ruiz, García Sandoval y otros (Ed.), en prensa (Actas del III Congreso de Alicante-Villajoyosa); Picas do Vale y otros, en prensa (Actas del IV Congreso de Lisboa-Batalha); Secretaría General Técnica, Centro de Publicaciones, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2015 (número 9-10 de la revista *museos.es*, dedicado a ética y responsabilidad social de los museos); Espinosa Ruiz y Sala Pérez, 2016; la reciente publicación de M<sup>a</sup> José Ania, 2016, que refleja la excelente línea de trabajo del ICUB del Ayuntamiento de Barcelona; Puyuelo y otros, 2018, sobre la aplicación de TIC a la accesibilidad al patrimonio; o el manual de Predif, 2017, sobre cómo organizar eventos culturales accesibles en teatros y museos, entre otros.

se encuentra en su tiempo de ocio para promover su conocimiento, conservación y utilidad social".<sup>4</sup>

La IP se basa en una serie de principios y técnicas que la mayoría de los profesionales de los museos, al menos en España y muchos otros países, desconocen: por ejemplo, la "relevancia al individuo", la accesibilidad emocional (aquello que de algún modo no nos "emociona" nos resulta intelectualmente menos accesible), la brevedad y amenidad de los mensajes para el gran público (la IP es comunicación atractiva), etc.<sup>5</sup> Sobre esa cuestión hemos de remitirnos también a la intervención de Santos Mateos en este mismo congreso.

Queremos, por tanto, llamar la atención sobre la importancia de una visión holística de la accesibilidad y la inclusión en los museos, que integre de verdad a todos los públicos, incorporando recursos emergentes como la lectura fácil o la comunicación aumentativa, pero también una disciplina tan desarrollada y necesaria como poco conocida, la interpretación del patrimonio.

El coste económico y laboral del diseño universal en los museos es otra cuestión que merece una reflexión. El DU en los museos no tiene un coste inasumible; de hecho, lo podemos considerar un coste bajo<sup>6</sup>, pero ello depende de su planificación (para evitar correcciones de errores que sí suelen resultar más caras y con frecuencia poco eficaces), de la colaboración de entidades y asociaciones o de pensar muy bien en qué gastamos nuestro presupuesto, pensando más en la efectividad que en el efectismo, más en la utilidad real que en las acciones de cara a la galería, de las que podemos encontrar también ejemplos en museos y lugares patrimoniales de todo el mundo.

El coste, eso sí, es sensiblemente mayor en trabajo: por ejemplo, el de redactar los textos con criterios interpretativos, y preparar las versiones para braille, lengua de signos, lectura fácil y pictogramas de comunicación aumentativa, puede suponer un esfuerzo seis veces mayor que si se redacta solamente un texto no interpretativo. La gran diferencia es que el texto no interpretativo no sirve para casi nadie.

---

<sup>4</sup> Espinosa Ruiz, en preparación: *Principios y técnicas de interpretación del patrimonio en museos y lugares de interés cultural y natural*.

<sup>5</sup> Sobre la aplicación de la interpretación del patrimonio a los museos, puede verse como publicación reciente el nº 11-12 (2015-2016) de la revista *museos.es* (Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2018), y en concreto el artículo de Jorge Morales Miranda (2018), con bibliografía de referencia. Algunas reflexiones también en Espinosa Ruiz, en prensa en el nº 49 del Boletín de la Asociación Española de Amigos de la Arqueología.

<sup>6</sup> Por poner un ejemplo, Vilamuseu, un museo municipal de recursos económicos relativamente bajos, lo calcula alrededor de un 5% de su presupuesto anual total.



Esta reflexión nos lleva a afirmar que trabajar por museos para todas las personas es un ejercicio muy serio de responsabilidad social, una apuesta exigente que nace de un convencimiento plasmado en la estrategia de la institución, no solo en su misión, sino también en su visión y valores; y ha de ser compartida por todo el personal. Trabajar por museos para todas las personas es una decisión responsable que conlleva un esfuerzo constante, y por tanto conlleva el desarrollo de unos métodos y unas rutinas irrenunciables, y de responsables políticos y directivos comprometidos. No basta con aplicar el DU a la exposición permanente y olvidarnos de las temporales, o al revés. El sitio web, el edificio y su entorno urbano, el wayfinding, el mobiliario expositivo y de servicios, los canales de comunicación del patrimonio y con el público son solo algunos aspectos de la cadena de la accesibilidad de no podemos descuidar.

El coste laboral es, por tanto, algo a tener muy en cuenta, y conviene planificarlo, porque la accesibilidad es un derecho que tenemos que atender, no una opción.

En cuanto al coste económico, está muy ligado a la sostenibilidad a todos los niveles, que también es responsabilidad social. En primer lugar, sostenibilidad económica de la institución: debemos hacer una reflexión sobre los costes de, por ejemplo, tecnologías para la accesibilidad que solo ofrezcan soluciones parciales, o tengan una baja usabilidad, o sean tecnologías cautivas que exijan una continua inversión para su actualización y mantenimiento, especialmente si nuestro presupuesto es bajo. Vivimos rodeados de tecnologías y éstas están revolucionando la accesibilidad, pero no son la panacea. En los museos no pueden sustituir, sino complementarse con otros recursos no digitales o facilitar y mejorar la creación de estos (así las réplicas táctiles mediante impresión 3D). No podemos olvidar la brecha digital o los problemas de cobertura, batería, mantenimiento u obsolescencia que condicionan el éxito de las soluciones digitales accesibles. Los contenidos que ofrecemos en dispositivos tecnológicos accesibles también son un aspecto crucial, porque necesitan su propia accesibilidad intelectual y emocional para todos los públicos que no tienen un alto conocimiento previo de la materia de nuestro museo. Un dispositivo accesible con un contenido inaccesible no es accesible.

Sobre el coste económico hay que reflexionar también en relación con la necesidad de participación del movimiento asociativo en la gestión museística a todos los niveles; necesitamos que el asociacionismo se implique y ayude aún más a hacer museos accesibles. El museo puede hacer un esfuerzo laboral y económico en preparar los textos para, por ejemplo, su grabación en lengua de signos y su inserción en la museografía, pero si este proceso de grabación es económicamente costoso, como sucede en muchos países del mundo, el resultado es museos sin lengua de signos. La sostenibilidad también aumenta si el personal del propio museo se forma en la redacción de textos interpretativos,

en lectura fácil o en audiodescripción, y no nos vemos obligados a recurrir a empresas externas.

No podemos dejar de insistir, como ya se hizo en la anterior edición de este congreso, en a la formación y la gestión institucional del conocimiento como claves de una museología inclusiva enraizada en el ADN de nuestros museos, comprometida, sincera y creíble, capaz de erigirse en motor de transformación social.

## **Bibliografía**

- Ania, M. J. (2016): Exposicions accessibles. Criteris per eliminar les barreres de la comunicació i facilitar l'accés als continguts. Institut de Cultura de Barcelona i Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Aragall, F.; Neumann, P. y Sagramola, S. (2008): European Concept for Accessibility for Administrations. European Concept for Accesibility Network, Luxemburgo.
- Díaz Belardí, I. (2002): «¿Qué fue de la Nueva Museología? El Caso de Québec». Artigrama, núm. 17, pp. 493-516.
- Bonmatí Lledó, C. (2018): «Mediación e interpretación en Vilamuseu», museos.es 11-12 (2015-2016), 136-156.
- Espinosa Ruiz, A. y Bonmatí Lledó, C. (ed.) (2013): Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural. Trea, Gijón.
- (2015): «Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y patrimonio», en Domínguez Arranz, A.; García Sandoval, J. y Lavado Paradinas, P. (coord.): Museos y accesibilidad, Her&Mus 16, 11-22. Trea, Gijón.
- Espinosa Ruiz, A. y Sala Pérez, G. (2016): «Exhibitions that are suitable for all visitors: accessibility and inclusión in XXI century European museography. Marq and Vilamuseu as examples of good practice», en Exposiciones temporales en Europa: nuevos enfoques estratégicos – Temporary Exhibitions in Europe: New Strategic Approaches, Congreso de la European Exhibition Network EEN (Museo Arqueológico de Alicante MARQ, 7-8 de mayo de 2015), 167-182. MARQ, Museo Arqueológico de Alicante, Alicante.
- Espinosa Ruiz, A. (2017): «Design for All in Vilamuseu (Villajoyosa, Spain): How we work day by day to make cultural heritage inclusive in one of the World's main tourist regions», en Bonet, I.: Tourism tailored to human diversity. (En línea). Design for All vol. 12 nº 8, agosto de 2017, 59-76. Design for All Institute of India, <http://www.designforall.in/newsletteraug2017.pdf>. (Consulta: 8/11/2017).

- (en prensa): “Reflexiones sobre museos sociales, inclusión y diseño universal”, Boletín de la Asociación Española de Amigos de la Arqueología 49, Madrid.
- García Muñoz, O. (2013): Lectura fácil: Métodos de redacción y evaluación. (En línea). Dilofácil, Real Patronato sobre Discapacidad, Confederación FEAPS, Feaps Madrid y Creaccessible.  
<https://dilofacil.files.wordpress.com/2013/09/lectura-facil-metodos-de-redaccion-y-evaluacion.pdf>. (Consulta: 14/11/2017).
- García Sandoval, J. (2012): «Acciones de integración y accesibilidad social en el Museo de Bellas Artes de Murcia». I Congreso Internacional de Educación Patrimonial, Mirando a Europa: Estado de la cuestión y perspectivas de futuro. Comunicaciones. Instituto del Patrimonio Cultural de España, pp. 468-479.
- García Sandoval, J. (2014): «Inclusión social en los museos españoles para personas con Alzheimer». Algunas reflexiones y aportaciones al Seminario Internacional de Arte Inclusivo SIAI 2013. Libro de ponencias y comunicaciones. Fernández Ramírez, B. (Ed.). Almería, pp. 65-84.
- García Sandoval, J. (2015): «-Museo, Arte y Salud- como punto de encuentro y cultura inclusiva. Relaciones, experiencias, y buenas prácticas en museos españoles». Actas del II Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio: En y con todos los sentidos, hacia la integración social en igualdad. Huesca los días 2, 3 y 4 de mayo de 2014 / editores, Almudena Domínguez Arranz, Juan García Sandoval y Pedro Lavado Paradinas. Huesca: Universidad de Zaragoza, Máster en Museos: Educación y Comunicación, pp. 525-557.
- García Sandoval, J. (2018): «Puentes y nexos entre iguales». VII Bienal de Arte Contemporáneo. Fundación ONCE, Madrid, pp. 24-27.
- Morales Miranda, J. (2018): «Interpretación del patrimonio y Museografía. Un romance posible», museos.es 11-12 (2015-2016), 9-24.
- Moutinho, M. (1989): « Museus e sociedade». Cadernos de Património, 5. Museu Etnográfico do Monte Redondo.
- Olcina Doménech, M.; Espinosa Ruiz, A.; García Sandoval, J. y otros (ed.), en prensa: Actas del III Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio (Alicante-Villajoyosa, 2016). MARQ, Alicante.
- Picas do Vale, J. y otros, en prensa: Actas del IV Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio (Lisboa-Batalha, 2017).
- Puyuelo Cazorla, M.; Val Fiel, M.; Merino Sanjuán, L. y Gual Ortí, J., 2018: Diseño inclusivo y accesibilidad a la cultura. Editorial Universitat politècnica de València, Valencia.

- Rechena, A. (2012):«Sociomuseología y Género: una experiencia de comunicación inclusiva en el Museo de Francisco Tavares Proença Júnior (Portugal)». ETNICEX, Revista de Estudios Etnográficos, 4, pp. 91-102.
- Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2015: Revista museos.es, 9-10 (2013-2014). (En línea). <http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/museos/mc/mes/portada.html>. (Consulta: 10/10/2018).
- Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2018: Revista museos.es, 11-12 (2015-2016). (En línea). <http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/museos/mc/mes/portada.html>. (Consulta: 10/10/2018).
- Predif, 2017: ¿Cómo organizar eventos culturales accesibles en teatros y museos? (En línea). Real Patronato sobre Discapacidad, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. <http://sid.usal.es/27353/8-1>. (Consulta: 10/9/2018).

## **La politique d'accessibilité du Musée du Quai Branly – Jacques Chirac et sa mise en oeuvre**

Clémence Ros

Responsable de desarrollo de públicos con discapacidad,

Musée du Quai Branly – Jacques Chirac

Le musée du quai Branly - Jacques Chirac présente les arts et cultures non-occidentales ; il est le musée de la découverte de l'Autre, du dialogue des cultures. L'accessibilité à tous les publics fait partie de son ADN, et a toujours été une exigence forte. Dans le cas d'un musée cela implique bien sûr **l'accessibilité aux espaces, mais également aux contenus culturels, et à l'information**. Le musée intègre également un objectif de **sensibilisation du «grand public»** aux enjeux de l'accessibilité, conscient que les actions mise en place pour les personnes en situation de handicap permettent toujours d'améliorer l'expérience de visite de tous les visiteurs.

Le musée s'inscrit dans une démarche d' **«accessibilité universelle»**: il propose dans la mesure du possible les mêmes espaces, les mêmes moments, les mêmes outils à tous ses visiteurs, quelles que soient leurs spécificités. Pour l'accessibilité physique, cela se matérialise dans le bâtiment de Jean Nouvel par peu d'escaliers, de nombreux ascenseurs, un long couloir jalonné de dispositifs sensoriels dans les collections, un travail de la signalétique et de l'éclairage des circulations... En termes d'accessibilité aux contenus culturels, cette démarche d'accessibilité universelle se concrétise par exemple par un atelier de musique adapté aux personnes de tous handicap et de tous âges, des vidéos et une application en langue des signes, sonorisées est sous-titrées, ou encore des événements incluant des activités polysensorielles.

Cette démarche inclusive est toutefois complétée par des offres dédiées uniquement à certains visiteurs, conçues à partir de leurs besoins spécifiques : des visites en langue des signes, un parcours audioguidé incluant des temps de description et de guidage, des horaires aménagés, etc. En termes d'information également, le musée s'attache à communiquer autant via les médias généralistes que via des canaux spécifiques, davantage consultés par les visiteurs en situation de handicap. **C'est cet équilibre entre démarche inclusive et démarche ciblée qui constitue le fil directeur de la politique d'accessibilité du musée du quai Branly.**

Ces offres présentées tout au long de l'année sont complétées par des projets spécifiques: notamment l'organisation de la **Semaine de l'accessibilité**, dédiée particulièrement aux

visiteurs en situation de handicap, ou encore des partenariats ponctuels avec des structures médico-sociales pour la mise en place de programmes culturels au sein du musée et hors-les-murs.

La mise en œuvre de cette politique d'accessibilité est gérée en interne par la Direction des Publics. Celle-ci se charge de concevoir les offres de médiation, de les promouvoir auprès des publics, de mettre en œuvre les partenariats, mais aussi d'assurer l'amélioration de l'accessibilité du musée en lien avec les autres directions.

Le musée reçoit en outre chaque année une dizaine de partenaires associatifs au sein de son **Comité de pilotage Accessibilité**, afin de leur présenter ses réalisations et projets dans ce domaine et de recueillir leurs conseils. Les équipes du musée travaillent également en lien rapproché avec ces associations tout au long de l'année de manière plus opérationnelle, autant pour la conception et le suivi des projets que pour l'organisation de visites au musée pour les publics.

## L'accessibilitat al patrimoni. Reflexions des de l'ètica

Begoña Roman

Professora de la Facultat de Filosofia,

Universitat de Barcelona

Sovint es redueix el concepte d'accessibilitat a la qüestió física, i es pensen les barreres i la discriminació amb aquests termes. Però les formes d'exclusió i les discrepàncies entre accés obert i efectiu ús, posen de relleu que també calen polítiques actives per a apropar el patrimoni a determinats col·lectiu tradicionalment desconsiderat. Tampoc són les persones vulnerables les millor dotades per a constituir-se en lobby i reivindicar els seus drets i tracte no discriminatori.

Si el patrimoni es un bé, ho ha de ser per a tots. La deferència a la diferencia és una qüestió cabdal al s. XXI, així com la participació i quina sigui la millor manera de fer-ho. Tot plegat obliga a canviar la forma habitual de prendre les decisions de com fem accessible el patrimoni cultural a totes les persones. Tradicionalment no ha estat així.

I d'això va la distinció entre ètica i moral (la moral és viscuda, l'ètica és pensada): les maneres habituals de procedir es queden obsoletes, i cal superar-les, màxim quan les trobem estigmatitzants o discriminatòries, o elitistes. Més que una ètica de la convicció (no basta amb la bona voluntat), ens cal una ètica de la responsabilitat: tenir cura de la vulnerabilitat, fer-se'n càrrec i carregar amb la realitat. I es tracta, des d'una ètica cívica que exigeix de l'organitzativa i l'ètica professional, que tota persona pugui decidir, des de la seva ètica personal, si li interessa o no determinat museu. Poder triar és el que cal garantir; però la tria no és només d'anar, sinó de poder enriquir-se culturalment facilitant l'accés en el sentit més extens i profund de la paraula.

Un indicador de la justícia amb que treballa la gestió del patrimoni serà la quantitat de persones diverses funcionals que han accedit, i la qualitat de la seva visita i gaudi, la seva experiència/vivència. I no sempre es tracta d'augmentar encara més l'estigma fent un accés especial per a elles: els dissenys universals exigeixen de creativitat també en aquestes qüestions ètiques.

Les ànimes, com els cossos, també moren de gana; quan la normalitat és excloent; quan la homogeneïtat, sota el paraigües de la igualtat, és el model, el respecte a la persona i a les seves circumstàncies es traïx, apareixen les barreres i les fronteres de la justícia. El nivell de justícia d'un país és inversament proporcional a la incidència en ell de la sort. Independentment de quina hagi estat la sort de les persones en l'assignació de les

capacitats (biològiques i socials) l'esforç les polítiques cultures ha d'anar dirigit a tots, sobre tot als menys avantatjats per la sort.



## **De la planificación a la gestión de l'accessibilitat a la Rede Museística de Lugo**

Encarna Lago

Gerente de la Rede Museística de Lugo

La Red Museística Provincial de Lugo aglutina cuatro museos que dependen de la Diputación Provincial: Museo Provincial de Lugo, Museo Provincial do Mar, Pazo de Tor y Museo Fortaleza San Paio de Narla, gestionados desde su gerencia a través del Departamento de Capacidades Diversas y Accesibilidad.

Desde el año 2000 se cuenta con un Plan Institucional Inclusivo: «Un museo o es social o no es museo», que ha recibido diferentes reconocimientos. Entre otros el Premio de la Crítica de Galicia 2004, el Premio Once Solidaridad 2011, el Premio Mejor Experiencia Didáctica en un Museo, Fundación Rosalía 2008, el Premio Galicia de Inclusión 2018, el Premio Conversaciones Ibermuseos 2018.

Hablar de planificación en la RMP es hablar de cómo definimos nuestra misión y de qué modo encaramos nuestra visión como museo (qué hacer, qué se quiere lograr y hasta dónde se puede avanzar en su consecución) con la comunidad.

Hablar de planificación desde la museología social —socio-museologías— ha supuesto el inicio de un cambio de mentalidad en la manera de gestionar la institución, compartiendo, dialogando, reflexionando, buscando colectivamente soluciones innovadoras y sostenibles que han generado una transformación social y cultural, hasta llegar a lo que define Nayeli Cepeda como museo compartido, autoridad compartida y abierta. Hablamos de un desarrollo sostenible, comunitario, en red. Elegimos implementar un cambio institucional dándonos los plazos necesarios para lograrlo en una lucha vital.

En nuestro plan ampliamos el concepto de accesibilidad para que sea universal. Esto es, referida a todas las personas y no sólo a los colectivos con discapacidad. La accesibilidad no es una necesidad exclusiva de la discapacidad, la accesibilidad es un museo de puertas abiertas a toda la comunidad, y alcanza a todas las personas a las que el museo no ha dado antes acceso.

Concebir un museo desde la idea de la alteridad propuesta por Lévinas (1993), o la alteridad museológica (Alter Museología) contra la indiferencia, de Pierre Mayard (2007), citado por Isabel Victor, supone repensar no sólo los planos físicos que sustentan el edificio sino también las arquitecturas del pensamiento que envuelven la creación y (re)definen el

concepto adaptándolo a las diferentes construcciones sociales que vamos entretejiendo los humanos en torno a lo que entendemos por museo.

Dialogar con otras culturas, favorecer la cohesión social atendiendo al disenso, permitir la creación diversa, establecer puentes inter-generacionales, dibujar fronteras accesibles para todxs, afrontar la investigación de los procesos artísticos, visualizar la impronta del género femenino, son objetivos de esta nueva museología y no se pueden abarcar en solitario. Es necesario buscar en conjunto las herramientas que nos permitan conjugar acertadamente la arquitectura física, cognitiva y sensible, que da cuerpo al nuevo museo.

La creación de redes, la sinergia entre museos, institutos de investigación, empresas, colectivos humanos y grupos universitarios, puede garantizar el flujo universidad-tejido social-procesos creativos-museos, en un movimiento de ida y vuelta, que, a su vez, permite triangular y verificar los resultados conseguidos y reintroducir categorías de análisis a través de metodologías inclusivas y procesuales.

Trabajamos por un nuevo museo con un nuevo discurso en continua transformación, para que cualquiera pueda re-escribirlo. Lo hacemos desde la celebración del conflicto, entendiéndolo como el nacimiento de una nueva discordancia que nos permite redefinir los viejos conceptos. Creemos que la cohesión social deviene, no de la aceptación de la diversidad sino de la alegría de sabernos diversos y festejarlo. Es preciso deshacer los discursos hegemónicos, y *guerrear*, palabra a palabra, desde la frontera de los mil lenguajes, en la búsqueda de un discurso heterogéneo que dé vida a la nueva institución. Tener un plan en un museo es ser palabrerxs (wayú), es tener unas aspiraciones y objetivos concretos a los que llegar y por los que trabajar cada día. Esta es nuestra lucha!!

## **How the Victoria & Albert has created an accessible environment for disabled visitors**

Barry Ginley

Consejero en igualdad y acceso,

Victoria & Albert Museum

Barry Ginley, Equality and Access Adviser at the Victoria & Albert Museum V&A will present how the museum has included accessibility into their everyday work. In 2002, the museum began to take a strategic approach to making the museum accessible for disabled people by considering access as an organisational approach and not an optional add on. This has enabled the museum to be a more inclusive environment and one which aims to welcome all visitors.

Starting the process in 2002, the museum recruited its first Disability and Access Officer, Barry Ginley to oversee how the V&A would become more accessible for both staff and visitors.

The museum began redeveloping the South Kensington site in the late 1990s as part of FuturePlan, the V&A's ambitious project to create galleries fit for the twenty-first century. FuturePlan was the first museum project to use the services of a qualified Access Consultant and the positive experience of working with an access specialist led to the creation of the post of Disability and Access Officer. FuturePlan not only focused on the physical building, it also incorporated new interpretation which gave greater access to the collection. The museum was not content with only showing objects in cases, but revising how it could interact more with visitors. By understanding the needs of all visitors; and implementing a new Gallery Interpretation strategy has helped provide interactives which increase accessibility to the collection. By considering Gallery Interpretation from the outset of a gallery design, the museum has been able to include: touch objects in many of the galleries; large print and tactile books; and interactives such as back packs which provide new methods of interpretation for families.

To further bring the collection to life, the V&A is well known for its talks programme for people with a disability, running touch tours since 1985; British Sign Language talks from 1995; and the first Mental Health arts programme in 2004. The talks programmes are not only targeted to audiences who have not traditionally visited museums, the aim is to show how all of the museums programmes are accessible to all.

In 2014, the V&A worked with Sense, a charity who support people who are deaf/blind. Sense advised the museum in creating the museum's first back pack specifically designed

with disabled people in mind, called Curious Ceramics, linked to the Ceramics Gallery. The design of the back pack has now formed a template for any future back packs.

The museum has put a lot of time and effort into training staff and volunteers to provide an accessible service; if you can't get past the person on the door, you won't be able to enjoy the accessible resources inside. This is why every department in an organisation should work together to provide access.

## **Museos de alta costura: Del museo como instrumento de tortura, al museo orientado al visitante**

Santos M. Mateos-Rusillo

Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya

[santos.mateos@uvic.cat](mailto:santos.mateos@uvic.cat)

### **Resumen:**

Entendiendo el museo como un hábitat (artificial), existen en él dos especies alfa: las colecciones y los visitantes. Mientras la primera recibe todo tipo de cuidados, con los segundos aún se está a años luz de un trato equiparable: si visitar un museo debería ser una experiencia físicamente agradable, nutritiva para el intelecto y transformadora en lo emocional, muchos museos son verdaderos instrumentos de tortura (léase instrumento de tortura como hábitat fatigoso, plagado de prohibiciones, atestado de barreras cognitivas, etc.). Para subvertir este problema ecológico, para orientar el museo al visitante, se podrían desarrollar maneras de hacer de la alta costura, potenciándose la labor de profesionales dedicados exclusivamente a la relación con el visitante, las 'petites mains' del museo.

**Palabras clave:** MUSEOS, Mediación cultural, museografía, cartelas

### **'Haute Couture' Museums**

#### **Abstract:**

If we think of the museum as a habitat (an artificial one), it has two alpha species: the collections and the visitors. While the former receives all sorts of care and attention, with the latter we are still light years away from comparable treatment. Visiting a museum should be a physically agreeable experience that feeds the intellect and transforms emotions, but many museums are real instruments of torture (an instrument of torture as a wearying habitat, plagued with prohibitions, crammed with cognitive barriers, etc.). To overcome this ecological problem, to orientate the museum to the visitor, we could develop the 'haute couture' way of doing things and build up the work of professionals devoted solely to relations with visitors –the 'petites mains' of the museum.

**Keywords:** MUSEUMS, Cultural Mediation, Museography, Labels

“Por encima de todo, necesitamos  
una revolución copernicana que  
ponga el museo en el corazón de la comunidad  
y a los visitantes en el centro del museo”

James Bradburne

## **Introducción. El museo como hábitat<sup>7</sup>**

Decir que el mundo y la sociedad han cambiado sustancialmente desde el siglo xvii, lo que ha generado nuevos escenarios que han afectado al museo,<sup>8</sup> es sin duda una perogrullada. Bien, lo es, pero sirve para explicar y evidenciar que una institución cultural como el museo, al servicio de la sociedad, necesariamente se ha tenido que ir adaptando de forma natural a todos esos cambios como para subsistir hasta nuestros días.

Un devenir histórico del museo que, siguiendo a Iñaki Díaz Balerdi, se puede segmentar en tres grandes etapas: la conservacionista, la didáctica y la relacional (Díaz Balerdi, 2008). En la primera etapa de desarrollo (siglos xvii y xviii), sus funciones tradicionales se centraban en los objetos, en las colecciones, limitándose a su conservación e investigación. Todo cambiará con la llegada del siglo xx; a partir de los años cuarenta y hasta las ochenta se puede fijar un primer punto de inflexión en su devenir histórico, pues como comenta Kenneth Hudson se extiende casi universalmente la convicción de que los museos existen para servir al público, abandonando la idea del museo a la antigua usanza, cuya "prime responsibility was to its collections, not to its visitors" (Hudson, 1998: 43). Adaptándose a aquella convicción democratizadora, el acento pasará al sujeto, al usuario, potenciándose su función educativa. Por último, en una tercera fase que llega hasta nuestros días, ya no importa ni el objeto (las colecciones) ni el sujeto (el público), ahora lo que interesa es la relación que se establece entre uno y otro.

Teniendo presente el momento evolutivo en el que nos movemos, el relacional, imaginamos que museos y equipamientos patrimoniales son hábitats. Por definición, un hábitat o comunidad ecológica es un lugar que reúne las condiciones apropiadas para que vivan en él especies.

En la comunidad ecológica museo, las colecciones y los visitantes son las especies alfa, las dominantes (en un museo torturador se les llamaría simbioses alfa, en un esfuerzo manifiesto para que sólo lo entiendan unos pocos). Dos especies que mantienen una relación mutuamente beneficiosa (una relación simbiótica mutualista, que diría el museo torturador). De hecho, sin ellas no existe el museo: si las colecciones le dan sentido, los visitantes le insuflan vida.

Si ambas especies son fundamentales, ¿cómo puede ser que todavía muchos museos se comporten como instrumentos de tortura pensados para atormentar al visitante?

---

<sup>7</sup> Como ya alerté en mi ponencia oral, no hablo de diseño universal o para todos. Cuando todavía se continúa diseñando para pocos y mal, me centraré en lo básico; lo que evidencia el largo camino por recorrer. Sin duda, el resto de ponentes suplirán con creces las limitaciones de mi texto.

<sup>8</sup> Cuando hablo de museo también me estoy refiriendo a otros equipamientos patrimoniales como monumentos o yacimientos arqueológicos musealizados.

## 1. Museos 'instrumentos de tortura' vs. Museos orientados al visitante

"No tocar, no correr, no hablar alto.

Esta es la idea gélida con la que se quedan muchos niños si la visita al museo no se organiza de manera inteligente. Prohibición, control y muermo"

David Trueba

Un buen punto de partida para entender las características de un museo torturador es el irónico decálogo para conseguir un museo inexpugnable que redactó en 1994 el museólogo Daniel Solé i Lladós (1994: 29). En él, y centrándonos en la cuestión que más nos interesa en este artículo, los dispositivos de mediación, esto es lo que decía su sexta ley:

"Las exposiciones deben ser aburridas, con mucha letra pequeña e ilegible. Deben ser muy científicas, porque el museo es "la casa de las musas", las cuales siempre acompañan a las artes, la sabiduría y la ciencia. Los medios audiovisuales, las reconstrucciones de ambientes y los montajes atractivos y didácticos son propios de parques de atracciones y exposiciones de ciencia pero nunca de un lugar serio y aristocrático como el museo." (Solé, 1994: 29).

Si se reescribe en sentido contrario el decálogo de Solé, tendríamos en esencia a un museo claramente orientado al visitante, con unos horarios de visita claros y acomodados a la realidad de la vida de hoy día, con un sistema señalético exterior que permita llegar hasta él con facilidad, con un personal de recepción y de sala solícito y amable, con dispositivos de mediación que permitan acceder a los contenidos a la mayoría no erudita, con una buena señalética interior, con espacios de descanso y servicios como lavabos para conseguir que se circule y se esté cómodamente en sus instalaciones, que permita la fotografía sin flash y deje acercarse razonablemente a las obras. En resumen, un hábitat donde el visitante no es un problema, todo lo contrario, donde es la variable esencial para darle sentido.

### 1.1. Lo que hay que tener (para ser un museo orientado al visitante)

Para que un museo pueda considerarse como orientado al visitante, debería contar con un conjunto de servicios que permitan a éste extraer el máximo provecho a su visita. A grandes rasgos, se pueden dividir en dos grandes grupos: servicios de apoyo y dispositivos de mediación.

Los **servicios de apoyo** son aquellos que crean un ambiente propicio, facilitando una visita óptima desde todos los puntos de vista (confortable, agradable). Servicios que van desde la señalética, la recepción, pasando por los indispensables aseos, la tienda-librería,

espacios y mobiliario de descanso (vid. Fig. 01), cafetería, restaurante o zona de refrigerio, etc.

Los **dispositivos de mediación** son aquellos que permiten conectar al visitante con el bien patrimonial a nivel emocional, intelectual y lúdico. Serían realmente el centro nuclear del hábitat museo, aquellos elementos que le dan su sentido cultural, todos aquellos componentes de mediación que permiten al visitante hacerse una idea cabal del mismo. Los dispositivos de mediación pueden ser personales o impersonales. Si se habla de dispositivos de mediación impersonales lo estamos haciendo de guías en papel, textos de sala, imágenes e ilustraciones, infografías,<sup>9</sup> audiovisuales, maquetas, recreaciones escenográficas, audioguías, aplicaciones móviles, estaciones multimedia, puestos de Realidad Aumentada, etc.

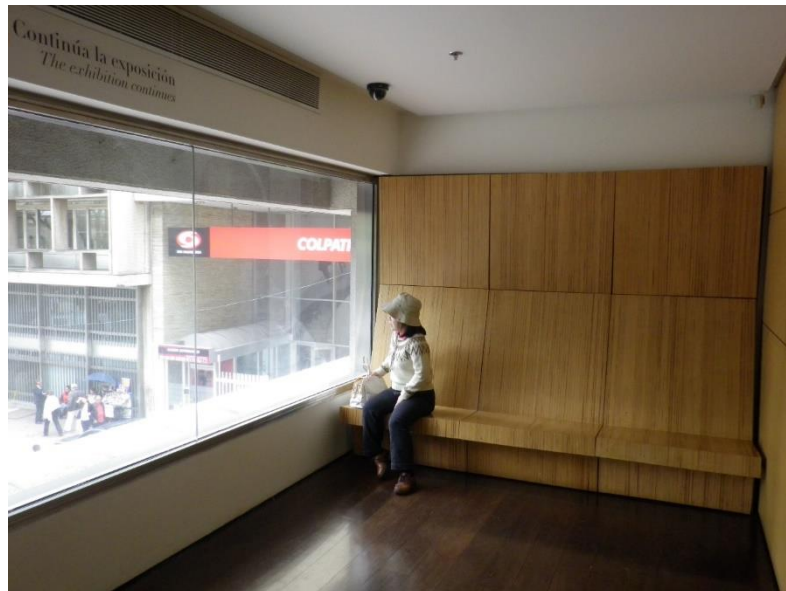


Fig. 01. En el Museo del Oro de Bogotá (Colombia), este espacio de descanso para que el visitante se tome un respiro demuestra que desde la configuración arquitectónica del proyecto es algo que se ha tenido muy presente. Fuente: Santos M. Mateos

---

<sup>9</sup> La infografía es una excelente opción, poco explorada y explotada por los museos, pues es capaz de sintetizar información para ofrecérsela al lector de forma clara y visualmente atractiva.



En cuanto a los dispositivos de mediación personales, se trata de personas, profesionales de la mediación como guías intérpretes y educadores; o actores y actrices de recreaciones históricas (vid. Fig. 02).



Fig. 02. Un buen guion y buenos actores y actrices permiten una aproximación muy nutritiva al patrimonio cultural. Aquí, es el propio Berenguer de Montagut el que explica algunos detalles de la construcción de la Basílica de Santa María del Mar de Barcelona. Fuente: Santos M. Mateos

Aunque ya existen experiencias robóticas, a partir de las cuales se puede vislumbrar un futuro plagado de clones de R2-D2 o C-3PO (Mateos, 2008: 46), hoy por hoy una persona sigue siendo el mejor médium<sup>10</sup> que pueda existir, quedando los artilugios como valiosas alternativas o complementos que no pueden reemplazar el contacto personal (Tilden, 2006: 144-149).

Si nos ceñimos a los dispositivos de mediación, las cartelas y textos sala han sido de los más utilizados en los museos, por lo que interesa dedicarle un capítulo específico, pues como recogían Barry Lord y Gail Dexter Lord, “los textos son la infantería en las batallas que se libran en los museos” (Lord y Dexter Lord, 1998: 118).

## 2. Cartelas y otros textos de sala

“Me parece que la frase de que ‘vivimos en la era de la imagen’ nos ha servido de excusa para escribir textos mediocres.

Ya sabes, total nadie los va a leer... ¿No será al revés?

¿No será que no se lee porque no merece la pena leer lo que escribimos?”

Óscar Bilbao

---

<sup>10</sup> Efectivamente, médium: si un médium tiene supuestamente la capacidad de ponerse en comunicación con los espíritus de los muertos, un médium del patrimonio tiene la capacidad real de ponerse en comunicación con el espíritu del recurso patrimonial, permitiendo así que los mortales podamos acceder a él.

Aceptando que el primer museo de la historia fue el organizado por la Princesa Bel-Shalti-Nanar en su palacio de la ciudad de Ur (al sur de antigua Mesopotamia) durante el siglo vi aC, y que la primera cartela<sup>11</sup> de la historia de los museos fue exhumada allí e identificada como tal por el arqueólogo Sir Leonard Woolley, entonces la historia de los museos, de la mediación cultural y de las cartelas tiene más de 2500 años de vida.

Pues bien, se saca a pasear esa primera cartela, porque parece mentira que, tras más dos milenios de experiencia en su redacción y diseño, todavía se cometan errores que las hacen tan ilegibles e incomprensibles como si estuviesen escritas sobre arcilla y en escritura cuneiforme: tipos de reducidas dimensiones, sin contraste o con contenidos que basculan entre el panettone y sus migajas, que empachan por excesivos o que no alimentan por exiguos, olvidando que lo óptimo es la magdalena (Mateos Rusillo, 2012: 83). En 1991, Stephen Bitgood ya lo dejaba meridianamente claro en un artículo fundamental sobre el diseño de cartelas: “Desde el inicio de los museos, las cartelas de las exposiciones han sido utilizadas como instrumentos de tortura para visitantes indefensos.” (Bitwood, 1991: 115). Ciertamente, la palabra técnica utilizada en inglés para identificarlas, ‘tombstone’, hace honor a lo que muchas veces son: pesadas lápidas de cementerio que, lamentablemente, hacen sentir estúpida a mucha gente (Idema: 2016).

En la redacción de textos de sala (de hecho, en la elaboración de cualquier contenido dirigido a un visitante no especializado), no habría que olvidar lo que nos recuerdan Eileen Hooper-Greenhill y Renée Sivan:

“Las exposiciones no son libros en la pared. No es aconsejable redactar un texto sin tener en cuenta cómo se va a leer y quién lo va a leer. Los textos que se utilizan en las exposiciones deberían tener una lectura fácil, y quizás su función debería parecerse más a un diálogo en una obra de teatro, para abrir paso al efecto emotivo de la exposición. Los textos impersonales, académicos y eruditos quizá se lean durante un cuarto de hora al comienzo de cada visita; más tarde se pasará de largo delante de ellos.” (Hooper-Greenhill, 1998: 177-178).

“El público no somos nosotros, no se trata de un grupo de entendidos en la materia, y nuestro deber es ilustrar al gran público; contextualizar los fragmentos, en el espacio, tiempo y cuadro humano; introducir al visitante en los secretos del pasado de tal manera que los fascine y emocione.” (Sivan, 1996: 41).

---

<sup>11</sup> La cartela, una tableta de arcilla cilíndrica, identificaba un objeto en tres lenguas diferentes escritas en escritura cuneiforme.

Una vez asumido a quién nos dirigimos, un buen punto de partida para empezar la redacción es seguir la siguiente reflexión del escritor francés Anatole France:

“No hay que satisfacer la vanidad intentando enseñar demasiadas cosas. Debemos suscitar la curiosidad de las personas. Es suficiente con abrir las mentes; no es necesario sobrecargarlas. Deja caer sólo una chispa. Si la materia inflamable es adecuada, se encenderá el fuego.” (citado en Tilden, 2006: 18).

La base a la hora de redactar buenos textos es escribir con inteligencia, siendo plenamente conscientes que el problema de los visitantes no es su torpeza o ignorancia, sino su poco o nulo contacto con el patrimonio cultural (Yenawine, 1997). En este sentido, el actual director de la Pinacoteca di Brera (Milán), David Bradburne, ya lo tenía claro cuando dirigía el Palazzo Strozzi de Florencia: “Nuestras cartelas reconocen el hecho que nuestros visitantes son inteligentes, pero no suponemos que tengan un doctorado en Historia del Arte” (Moore, 2011: 36).

La experta en psicología del turismo, Gianna Moscardo (1999), fijaba cinco premisas que los gestores deberían tener presentes para mejorar la comunicación con los visitantes:

1. Ayudar a los visitantes a encontrar su camino;
2. Conectar con los visitantes y hacer que participen;
3. Ofrecer variedad;
4. Contar buenas historias que tengan sentido; y
5. Conocer y respetar a los visitantes.

Aunque son muchos los artículos y manuales de referencia sobre redacción de textos expositivos (primordiales son Kentley y Negus, 1989; Bitgood, 1991; Serrell, 1996), vale la pena comentar brevemente algunas consideraciones técnicas para redactar buenos textos que los visitantes no ignoren pasados unos pocos minutos. Es más, tan rematadamente buenos que el visitante tenga la imperiosa necesidad de leerlos; algo realmente difícil, sobre todo si se tiene en cuenta que en general los textos expositivos no se leen (Asensio y Pol, 2002: 126).

Para conseguir buenos textos, hay que grabarse a fuego en sitio bien visible la siguiente máxima: si se trata de un elemento de mediación cuyo objetivo es decodificar la información intrínseca de un artefacto o espacio patrimonial, ayudando a su comprensión (en pocas palabras, facilitar la vida al visitante), nunca debería ser algo que complicase aún más el mensaje expositivo, como ocurre más de lo que sería deseable (Asensio y Pol, 2002: 125).

Una vez que se tiene claro este principio innegociable, hay tres esferas que se deberían trabajar correctamente: la construcción del relato, su articulación léxica y sintáctica y su estructuración visual.

Teniendo en cuenta que se trata de transmisión cultural, no basta solamente con enviar unos pocos mensajes más o menos conexos. Se trata de un cuadro mucho más complejo, en el que partiendo de la noción de narrativa museológica propuesta por Isidro Moreno (2000) se tiene que construir todo un hilo argumental que permita conectar los valores del museo con los intereses, expectativas y necesidades del visitante. Ayudando así a que estos lo comprendan, lo valoren y se lo apropien.

Partiendo de una idea basada en aquello que de original o singular es capaz de ofrecer el museo, se debería conceptualizar una historia (entendida como una narración con introducción, nudo y desenlace) de la que obviamente se derivarán un conjunto de temas o mensajes básicos que, inyectados, se llevará consigo el visitante. Cantidad de temas o mensajes que siempre dependerán del grado de riqueza cultural del museo, aunque teniendo en cuenta la capacidad de atención y retención de los visitantes nunca se deberían superar los límites de lo razonable. Como decía Anatole France, es mejor no sobrecargar con muchas ideas la mente de los visitantes, so peligro de embotarla peligrosamente.

Una narración que debería ser capaz de difundir unos determinados contenidos culturales mediante un conjunto de criterios generados de la conjugación de los verbos adecuar, prever, suscitar, despertar y sensibilizar:

1. **Adecuar** los contenidos a cada tipo de público.
2. **Prever** más de una línea interpretativa, dejando que el público decida el grado y el ritmo de profundización al que desea llegar.
3. **Suscitar** la curiosidad por saber más, extendiendo la visita más allá.
4. **Despertar** la imaginación, al plantear preguntas sin respuesta.
5. **Sensibilizar** a los visitantes sobre la fragilidad del patrimonio cultural.

Esta historia no nace de los propios vestigios por generación espontánea, sino que se debe construir. Y si la mayoría de museos proponen un enfoque cognoscitivo, cerebral y cronológico, se debería primar una orientación hacia lo narrativo, emotivo y temático que tenga muy presente al visitante como marco de referencia desde el que partir (Schouten, 1998: 29).

Como resume de forma ingeniosa Frans Schouten con la letra inicial de sus seis palabras claves (1995: 260), un relato capaz de generar una experiencia UNIQUE («única») durante la visita, es decir:

- Uncommon:** «No común», al salirse de lo ordinario,
- Novelty:** «Novedosa», ser algo novedoso,
- Informative:** «Inspiradora», estimular la imaginación y hacer reflexionar,
- Quality:** «Calidad», orientada hacia el visitante,
- Understanding:** «Comprensión», llevar a un conocimiento más refinado, y
- Emotions:** «Emoción» induciendo a una mayor participación.

El arte de escribir para que se nos entienda implica que el lenguaje utilizado nunca debería ser críptico. Como no estamos trabajando para la inteligencia militar y, por tanto, no hay que escribir en clave secreta o de un modo enigmático, hay que arrinconar el vocabulario especializado y los términos técnicos con los que no están familiarizados los visitantes. Cuando se considere absolutamente necesario incluir vocabulario especializado, como deferencia al visitante se debería contextualizar de modo que se explique su significado. En este sentido, un Doctor en Historia del Arte es más que probable que no sepa de qué animal le están hablando en un museo de ciencias naturales si se refieren a él como *Tyto alba*; como una Doctora en Biología no sabrá de qué demonios le hablan en un museo de arte cuando lee 'ready-made' ante una obra de Marcel Duchamp.<sup>12</sup> En resumen, debería ser un lenguaje claro y directo, rasgos que, huelga decirlo, no están reñidos con el rigor científico.

En cuanto a la articulación sintáctica de los textos, es recomendable utilizar oraciones cortas y construcciones simples desde el punto de vista sintáctico (olvidando las oraciones con estructuras complejas y las subordinadas). En cualquier texto de sala habría que evitar lo que Freeman Tilden llamaba "the last tap", el último martillazo, esa tendencia al exceso (Tilden, 2006: 123-130).

Por último, para conseguir textos de sala atractivos, una estructura visual bien organizada y jerarquizada es un detalle definitorio para conseguirlo (vid. Fig. 03). Luego entra en juego

---

<sup>12</sup> Curiosidades de la mediación cultural: un Doctor en Historia del Arte será un visitante erudito en un museo de arte, pero no lo será en uno de ciencias naturales; exactamente lo mismo, pero a la inversa, de lo que le ocurrirá a la Doctora en Biología. Nos lo recordaba un referente de la especialidad, Carmen Valdés: "Sin olvidar que una misma persona puede ser élite en un ámbito, en un museo, y ser totalmente profano en otra materia, en otro museo, según la naturaleza de las colecciones del museo en cuestión y de los conocimientos previos de dicha persona." (Valdés, 2008: 68).

la capacidad de los propios textos para atraer e interesar al visitante: en este aspecto un buen titular es una pieza clave para conseguirlo.



Fig. 03. En el Ellis Island National Museum of Immigration (New York, USA) la organización y jerarquización del material está tan bien resuelta que resulta visualmente agradable. Fuente: Santos M. Mateos

## 2.1. La Pinacoteca di Brera de Milán como paradigma

Una muestra que permite ilustrar la importancia y como deberían desarrollarse los textos de sala se puede encontrar en la Pinacoteca di Brera de Milán. Desde que en 2015 se hiciera cargo de la dirección de la institución museística el museólogo David Bradburne, este aspecto ha sido uno de los trabajados en el museo milanés. Algo que no debería extrañar cuando a Bradburne se le conoce como ‘the label guy’ gracias a su (pre)ocupación por el tema e impulsado por lo que no desea que pase en los museos: “I don’t want to see museums with people shuffling listlessly in front of paintings they look at for six seconds.” (Christie’s, 2016).

El proyecto de cartelas se divide en tres tipologías básicas: “didascalie scientifiche” (redactadas por historiadores del arte), “didascalie par famiglie” (redactadas por el servicio educativo del museo) y “didascalie d’autore” (redactadas por profesionales del mundo de la cultura). Para facilitar su usabilidad, el museo dedica un espacio al principio del recorrido para explicar sus características:

“Dipinti e parole

Tutti i musei hanno delle didascalie, ma le didascalie di Brera sono diverse. Oltre a quelle scritte da storici delle’arte, che forniscono informazioni specifiche suim dipinti, ci sono didascalie per le famiglie (su sfondo colorato) e didascalie speciali scritte da “outsider”, scrittori, poeti e scienziati. Cercatele: sono quelle firmate dall’autore.”

Tomando el caso del “Cristo morto nel sepolcro e tre dolenti” de Andrea Mantegna (vid. Fig. 04), podemos ver que se ofrecen al visitante dos cartelas: de derecha a izquierda, una con la explicación general de la obra (en formato bilingüe italiano e inglés) y otra redactada por la escritora británica Sarah Dunant (también bilingüe).



Fig. 04. Cartelas en una de sus obras maestras. Fuente: James O'Mara, Pinacoteca di Brera

Para la “Adorazione dei Magi” de Stefano da Verona (vid. Fig. 05), el visitante dispone de la explicación general de la obra, pero en este caso se le suma otra dirigida a aquellos que realizan la visita en familia.

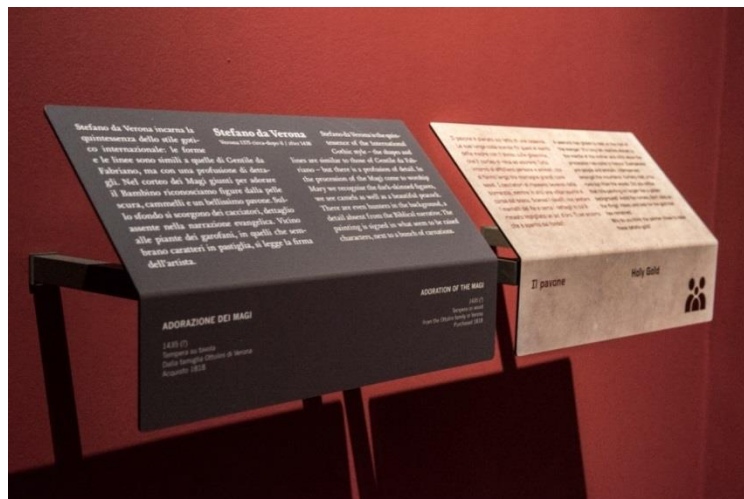


Fig. 05. Para algunas piezas, el museo prevé una cartela para público familiar, que se suma a la genérica. Fuente: James O'Mara, Pinacoteca di Brera

Por último, se ha incorporado una cuarta tipología, la “didascalie tessile”, que permite una aproximación táctil al reproducir los tejidos representados en algunas obras de arte (vid. Fig. 06). Un tipo de cartela que pone en juego el sentido del tacto.



Fig. 06. Tipología de cartela que pone en juego el sentido del tacto. Fuente: James O'Mara, Pinacoteca di Brera

Cuando se acabe de desplegar el proyecto, todas las obras expuestas contarán con una cartela con su correspondiente explicación general, destinándose las otras tipologías a casos concretos.

Aunque a muchos gestores de museos, concretamente los de arte, todavía les producen escalofríos e incluso taquicardias las imágenes de la Pinacoteca di Brera y sus cartelas, cada vez somos más los que simplemente vemos en ellas lo que debe ser un museo de arte del siglo XXI.

### **3. El prohibir se va a acabar. Difusión preventiva**

“La protección del patrimonio no se tiene que hacer contra el público, más bien con el público”

Gaël de Guichen

Punto y aparte merece una cuestión que demuestra definitivamente que el museo está orientado al visitante: de qué manera se le comunican las normas de comportamiento y lo que se espera de él durante su visita. Si se le comunican exclusivamente con los típicos pictogramas de prohibición, está claro que se limita a cumplir con lo básico. Ahora bien, si se preocupa por justificar y explicar las razones por las que se le pide que tenga una determinada actitud y comportamiento, entonces ya se está hablando de algo muy distinto.



Se habla entonces de la Difusión preventiva, una estrategia comunicativa que en determinados casos es la única herramienta para solucionar o disminuir los problemas que genera el uso cada vez más intenso de los bienes patrimoniales.

“La Difusión preventiva es la estrategia de sensibilización para informar y persuadir al visitante de la extrema fragilidad de los recursos patrimoniales, con la intención de incidir en su actitud y fomentar así comportamientos respetuosos y colaborativos.” (Mateos, Marca y Attardi, 2016: 56).

Una herramienta estratégica que, de forma independiente o integrada en la elaboración del discurso divulgativo o educativo, es capaz de sensibilizar al público visitante de la fragilidad de los recursos patrimoniales fomentando actitudes activas de respeto y buen uso.

Su objetivo esencial es la sensibilización entre los usuarios de los bienes culturales activados, mediante recursos comunicativos, de su fragilidad y de las dificultades para mantenerlo en buenas condiciones de conservación, potenciando entre ellos actitudes activas de respeto y protección (Guichen, 2000: 13-23; Ardemagni, 2008: 111-129). Como bien expresa Monica Ardemagni, hasta 2004 responsable de proyectos para la sensibilización del público del ICCROM: “Prevenir no quiere decir solamente tomar determinadas medidas para impedir el deterioro del bien, sino también informar al público que ese bien es frágil, que puede desaparecer para siempre y que necesita particular atención. La relación con el bien cultural se limita todavía al conocimiento de su existencia o de su importancia; hoy es necesario agregar otro elemento: la conciencia de su fragilidad” (Ardemagni, 1997: 89). Un nuevo planteamiento que supone un cambio de paradigma sobre el papel y la responsabilidad de los usuarios: de consumidores predadores a consumidores protectores.

Una estrategia comunicativa preocupada por conseguir ese cambio de actitud y comportamiento y basada en dos verbos: justificar y explicar (vid. Figs. 07 y 08). Justificar con determinadas recomendaciones el comportamiento que se les invita a tener durante la visita, colaborando en su uso correcto y respetuoso. Explicar determinadas actuaciones o políticas de conservación preventiva que permiten visualizar de manera explícita el trabajo activo y continuado para conseguir su preservación.



Fig. 07. Esta píldora en CosmoCaixa (Barcelona) utiliza el sentido del humor (negro) para conseguir que los visitantes no introduzcan las manos en la zona acuática del Bosque Inundado, un fragmento de la selva amazónica en el que nadan peces carnívoros. Fuente: Santos M. Mateos



Fig. 08. En The Met Cloisters (New York, USA) tenemos un ejemplo histórico de Difusión preventiva: la estrategia pasa por explicar al visitante las consecuencias de tocar las piezas expuestas, utilizando para ello la demostración de lo que ha pasado realmente en el conjunto funerario de los condes de Urgell. Fuente: Santos M. Mateos

Los recursos patrimoniales, ya sean museos, yacimientos arqueológicos o monumentos, verdaderos espacios de transmisión educativa y cultural, no deberían continuar utilizando exclusivamente medidas restrictivas para informar a sus usuarios de la actitud y comportamiento que se espera mantengan durante su visita. Las largas listas de prohibiciones pueden llegar a ser efectivas, pero sin lugar a dudas son nada o escasamente educativas. Cambiar el tono y explicar los motivos por los cuales se recomienda una determinada acción están más acordes con esos lugares de educación y cultura. Aunque bien es cierto que no se debe pecar de ingenuos como para creer que se deba abandonar totalmente la actual política de control y seguridad, cuando con bastante asiduidad nos asaltan y sobresaltan noticias de actos vandálicos perpetrados contra bienes culturales. Más bien lo que se propone es la utilización conjunta de ambas estrategias, la coercitiva y la educativa, planteando un futuro (idílico y quizá utópico) en el que la primera ya no sea necesaria.

Más allá del objetivo preventivo, la Difusión preventiva también repercute en otro aspecto: el de imagen o reputación (Mateos, Marca y Attardi, 2016: 83-98). La inclusión de mensajes preventivos en los discursos que se trasladan a los visitantes de nuestro patrimonio es una magnífica herramienta al servicio de la identidad corporativa de los propios recursos patrimoniales y de sus gestores. Muchas de esas cuestiones del día a día que normalmente no se explicitan a los visitantes, al ser integradas en el discurso que se les traslada favorece que tengan una idea cabal de esos esfuerzos, lo que redundará en la imagen que tendrán del equipamiento en cuestión y de sus gestores-conservadores.

#### **4. Museos de alta costura, departamentos de ‘petites mains’<sup>13</sup>**

“La pasión es el ingrediente esencial para una interpretación poderosa y efectiva; pasión por el recurso y por aquellos que vienen a inspirarse en él”  
Larry Beck y Ted Cable

Afrontando el problema ecológico que existe en el hábitat museo, para orientar el museo al visitante se podrían desarrollar maneras de hacer de la alta costura, potenciándose la labor de profesionales dedicados exclusivamente a la relación con el visitante, las ‘petites mains’ del museo.

Para que ningún lector interprete de forma incorrecta la metáfora, es necesario aclarar que la asociación del museo con la alta costura nada tiene que ver con la frivolidad o el elitismo que algunos asocian al mundo de la moda. Se establece el puente con la alta costura por

---

<sup>13</sup> Esta metáfora nació a dos cerebros, fruto de una conversación sobre el tema con Yrene Bueno López. Para entenderla correctamente, recomiendo ver el siguiente vídeo en el que se puede conocer el trabajo de uno de estos departamentos de ‘petites mains’, concretamente el de Chanel: <<https://www.youtube.com/watch?v=ByNRmDF0JGA>>.

su culto obsesivo (entiéndase este sintagma de manera positiva) a los detalles. Y la responsabilidad de crear esos detalles es el departamento de 'petites mains': las (y los) artesanas capaces de bordarlos gracias a su conocimiento y pericia.

Pues bien, los museos, para orientarse claramente al visitante, necesitan funcionar como la alta costura: trabajando obsesivamente para ofrecerle detalles que les demuestren que detrás hay profesionales que se (pre)ocupan por ellos. Por eso, los museos deberían contar con 'petites mains', los profesionales encargados de hilvanar esos detalles.

Como en los departamentos de investigación y de conservación, que registran, catalogan, investigan, conservan o restauran las piezas del museo, también deberían existir un buen nutrido grupo de profesionales que se preocupasen de los visitantes: especialistas en estudios de público, diseñadores (especializados en museografía y en diseño universal), mediadores culturales (especializados en divulgación, interpretación y educación), etc.

Por el contrario, si se opta por la inacción, una de las especies que da sentido al hábitat museo, el visitante, continuará en peligro de extinción tras años y años de torturas. Y si acaba desapareciendo, el hábitat museo perderá el equilibrio ecológico que le da sentido y justifica su funcionamiento, convirtiéndose en un congelador gigante que nadie abrirá nunca más.

## **Bibliografía<sup>14</sup>**

- Ardemagni, Monica (1997): "La conservación preventiva y el gran público", en Hidalgo, José Manuel (coord.), Actas del Coloquio Internacional sobre la conservación preventiva de bienes culturales, Excma. Diputación provincial de Pontevedra, Vigo, 89-104.
- (2008): "El público y la conservación del patrimonio", en Mateos Rusillo, Santos M. (coord.), La comunicación global del patrimonio cultural, Trea, Gijón, 111-129.
- Asensio, Mikel, Pol, Elena (2002): Nuevos escenarios en educación. Aprendizaje informal sobre el patrimonio, los museos y la ciudad, Aique, Buenos Aires.

---

<sup>14</sup> No, la selección bibliográfica no está desactualizada. He querido hacer un ejercicio demostrativo: la mayoría de los aspectos tratados en mi conferencia y texto ya han sido comentados desde hace bastantes décadas por otros autores, algunos considerados ya clásicos como Gaël de Guichen, Eilean Hooper-Greenhill, Barry Lord y Gail Dexter Lord, Gianna Moscardo, Frans Schouten, Beverly Serrell, Renée Sivan o Carmen Valdés. En un caso, incluso la etiqueta de clásico se queda corta para explicar la relevancia, el impacto y la resistencia de sus ideas pasados más de cincuenta años: Freeman Tilden.

- Beck, Larry, Cable, Ted (2002): Interpretation for the 21st Century. Fifteen Guiding Principles for the Interpreting Nature and Culture, Sagamore Publishing, Champaign, Illinois.
- Bitgood, Stephen (1991): "The ABCs of Label Design", en Bitgood, S., Benefield, A. y Patterson, D. (ed.), Visitors Studies: Theory, Research, and Practice, vol. 3, Center for Social Design, Jacksonville, Alabama, 115-129.
- Christie's (2016): Interview: James Bardburne, Pinacoteca di Brera, disponible en: <https://www.christies.com/features/Interview-James-Bradburne-Pinacoteca-di-Brera-7552-1.aspx>. Consultado: 20/06/2018.
- Díaz Balerdi, Iñaki (2008): La memoria fragmentada. El museo y sus paradojas, Ediciones Trea, Gijón.
- Guichen, Gaël de (2000): "Introduction. Notre patrimoine est fragile: protégeons-le!", en Blondé, Alice (ed.), Jeunes et sauvegarde du patrimoine. Cahier de sensibilisation des jeunes à la fragilité et à la conservation du patrimoine, ICCROM, Roma, 13-23.
- Hooper-Greenhill, Eilean (1998): Los museos y sus visitantes, Ediciones Trea, Gijón.
- Hudson, Kenneth (1998): "The museum refuses to stand still", Museum International, 197 (vol. 50, n.º1), 43-50.
- Idema, Johan (2016): Cómo visitar un museo de arte y convertir tu visita en una experiencia gratificante, Gustavo Gili, Barcelona.
- Kentley, Eric, Negus, Dick (1989): Writing on the wall: A guide for presenting exhibition text, National Maritime Museum, London (versión en francés: Écrire sur les murs. Un guide pour la présentation des textes dans une exposition, 1993, OCIM, Dijon).
- Lord, Barry, Dexter Lord, Gail (1998): Manual de gestión de museos, Editorial Ariel, Barcelona.
- Mateos Rusillo, Santos M. (2008): "Hacia una comunicación global del patrimonio cultural, o cómo potenciar su uso fomentando su preservación", en Mateos Rusillo, Santos M. (coord.), La comunicación global del patrimonio cultural, Trea, Gijón, 19-50.
- (2012): "Difusión cultural. La magdalena de los productos patrimoniales", e-rph. Revista Electrónica de Patrimonio Histórico, 10, 69-89.
- Mateos, Santos M., Marca, Guillem, Attardi, Oreste (2016): La difusión preventiva del patrimonio cultural. Trea, Gijón.
- Moore, Susan (2011): "The Palazzo Strozzi. An Italian Phoenix", Apollo. The International Art Magazine, september, 34-36.
- Moreno, Isidro (2000): "El relato del arte, el arte del relato", Museo, 5, 25-35.

- Moscardo, Gianna (1999): *Making Visitors Mindful: Principles for Creating Quality Sustainable Visitor Experiences through Effective Communication*, Sagamore Publishing, Champaign, Illinois.
- Schouten, Frans (1995): "Improving Visitor Care in Heritage Attractions", *Tourism Management*, (vol. 16, n.º 4), 259-261.
- (1998): "Profesionales y público: un acercamiento necesario", *Museum Internacional*, 200, 27-30.
- Serrell, Beverly (1996): *Exhibit Labels: An Interpretative Approach*, AltaMira Press, Walnut Creek, California.
- Sivan, Renée (1996): "El futuro del pasado. El producto turístico y la conservación de los bienes culturales", en AA. VV., *Difusión del Patrimonio Histórico*, Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Sevilla, 38-43.
- Solé i Lladós, Daniel (1994): "El museo inexpugnable: decálogo", *PH. Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, 6, 29.
- Tilden, Freeman (2006): *La interpretación de nuestro patrimonio*, Asociación para la Interpretación del Patrimonio, Sevilla (traducción de *Interpreting Our Heritage*, 1957, The University of North Carolina Press, Chapel Hill, Carolina del Norte).
- Valdés Sagüés, Carmen (2008): "La difusión, una función del museo", *Museos.es*, 4, 64-75.
- Yenawine, Philip (1997): *Cómo escribir para los visitantes adultos de los museos*, *Visual Understanding in Education*, New York.

## **ARCHES, un proyecto para la creación de entornos inclusivos en museos**

Felicitas Sisinni

Educadora y coordinadora del proyecto ARCHES

Museo Thyssen Bornemisza

Desde hace más de una década el departamento de educación del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza tiene como una de sus líneas principales de trabajo el desarrollo de proyectos de colaboración que contribuyen a la accesibilidad y la participación de personas con discapacidad. El proyecto europeo ARCHES (Accessible Resources for Cultural Heritage Ecosystems) en el que colabora desde septiembre del año 2017, se enmarca dentro de este contexto y ofrece una oportunidad para compartir y evaluar prácticas y aprendizajes en un plano internacional. ARCHES es una investigación de carácter participativo que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de tecnologías accesibles y la creación de entornos inclusivos en instituciones culturales. Es una investigación en la que participan otros 13 socios, entre los que encontramos universidades, museos y empresas de tecnología.

El proyecto se apoya fundamentalmente en la actividad que realizan las personas con discapacidad sensorial y/o cognitiva en los museos que forman parte del proyecto. En las ciudades de Londres, Viena, Oviedo y Madrid se han formado grupos estables de aproximadamente 20 personas. En Madrid, el Museo Lázaro Galdiano y el Museo Thyssen-Bornemisza comparten un único grupo que trabaja con las colecciones de ambos museos.

Esta experiencia ha ofrecido al departamento de educación del museo Thyssen-Bornemisza la oportunidad contribuir con aprendizajes realizados en experiencias anteriores y evaluar su aplicación en un nuevo contexto. Por otro lado, a través de esta colaboración con otras instituciones, el museo se ha beneficiado de un impulso en la investigación de otras formas de trabajo con discapacidad. La experiencia de trabajo ha sido especialmente rica al colaborar mano a mano con un museo local, el museo Lázaro Galdiano, y ha permitido crear esos espacios de intercambio que enriquecen tanto la práctica diaria, permiten cuestionar los procesos y facilitan un mejor funcionamiento de las sesiones de trabajo.

Al tratarse de un proceso de carácter participativo de largo plazo, la investigación y el resultado esperado va tomando forma y modificándose paulatinamente. En el ecuador del proyecto y con muchas cuestiones todavía por desarrollar, se busca esbozar algunas de las complejidades que surgen de manera intrínseca a estos proyectos. Cabe una reflexión final sobre las dificultades de afrontar un proyecto que incluye diferentes culturas, idiomas

y formas de trabajo, y la necesidad de superar estas diferencias para contribuir de manera significativa al desarrollo quienes participan en este tipo de proyectos.



## **Museos + Sociales, Museos +Acesibles: Planos y guías para la accesibilidad cognitiva, un proyecto participativo e inclusivo**

Ana Gallardo

Plena Inclusión Madrid

Óscar García Muñoz

Plena Inclusión Madrid

Virgínia Garde López

Subdirección General de Museos Estatales,

Ministerio de Cultura y Deporte

### **Resumen**

La incorporación de recursos en lectura fácil a los museos es una iniciativa reciente dentro de las líneas de actuación del Ministerio de Cultura y Deporte que, en colaboración con Plena Inclusión Madrid, ha comenzado su implantación progresiva en los museos de la Dirección General de Bellas Artes. Además de facilitar la accesibilidad cognitiva a un amplio espectro de personas (con problemas de lecto-escritura, con bajo conocimiento del idioma...), es preciso resaltar la gran importancia de haber contado con la participación activa del colectivo de personas con discapacidad intelectual en el diseño, evaluación y validación del mismo.

### **Palabras clave**

ACCESIBILIDAD COGNITIVA, evaluación, participación, inclusión, discapacidad intelectual

### **Abstract**

The implementation of easy-to-read resources in museums is a recent initiative in the action guidelines of the Ministry of Culture and Sports of Spain. This institution, in collaboration with the charity Plena Inclusion Madrid, has begun to include them progressively in the museums owned by the General Direction of Arts. Besides of making easier the cognitive accessibility to a wide range of people (with low literacy or low Spanish comprehension, amongst others), it is relevant to highlight the great importance of the active role of people with intellectual disabilities in the design, assessment and validation of the results.

### **Keywords**

COGNITIVE ACCESSIBILITY, assessment, participation, inclusion, intellectual disability

## 1. El Plan Museos + Sociales

La accesibilidad forma parte hoy de un conjunto de derechos específicos para las personas con discapacidad dentro de la legislación. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social introduce la accesibilidad dentro del capítulo de derecho a la vida independiente. El concepto social de la discapacidad plantea que esta surge por la interacción de la persona con un entorno en el que existen barreras, desplazando la responsabilidad de la persona, como proponían modelos anteriores, al conjunto social.

La accesibilidad tiene diversas ramificaciones según las soluciones que se proponen para diversas circunstancias. Una de esas ramificaciones es la accesibilidad cognitiva, de acuñación reciente, que está vinculada al concepto de fácil comprensión. Según el acuerdo alcanzado en la Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), esta rama de la accesibilidad se define como el conjunto de características de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

La accesibilidad cognitiva plantea una diversidad de soluciones en función del ámbito de aplicación, desde la señalización, pasando por los iconos, la lectura fácil, la navegación web sencilla o los sistemas de orientación accesible, por citar algunos.

Las Administraciones Públicas, en su obligación de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todos los ciudadanos, llevan tiempo trabajando en esta línea y dedicando esfuerzos y recursos a mejorar, en su sentido más amplio, los servicios que prestan a la ciudadanía en todos sus ámbitos de competencia. Esta tarea se ha convertido en un verdadero reto en instituciones como los museos, que al tiempo que deben cumplir con el mandato constitucional de promover y tutelar el igual acceso a la cultura para todos los ciudadanos, deben repartir sus recursos para atender a muy diversos grupos de públicos con necesidades dispares que requieren de soluciones no siempre fáciles de implantar ni conocidas por sus técnicos.

Consciente de estas dificultades, el Ministerio de Cultura y Deporte lleva ya tiempo trabajando en distintos frentes para promover el acceso universal e igualitario a la cultura, incluir a todos los públicos en sus diversas instituciones y hacer de los museos en concreto espacios abiertos, comprometidos con ese mandato y con el servicio a la sociedad que deben prestar entendido este como prestación pública y universal.

Diversos proyectos se encaminan a alcanzar estos objetivos, de los que aquí solo destacaremos dos vinculados al origen de esta iniciativa: el Laboratorio Permanente de Público de Museos (en adelante, Laboratorio) y el Plan Museos + Sociales.

Para situar su papel dentro de esta iniciativa, conviene indicar que el Laboratorio es un proyecto de investigación, formación e comunicación sobre temas relacionados con el público de los museos estatales dependientes de la Dirección General de Bellas Artes, y de todos aquellos museos que se quieran adherir al proyecto. Desde su creación en 2008 el Laboratorio se concibe como un instrumento para la mejora de la gestión que permita a los profesionales de los museos y a los gestores estatales disponer de datos significativos sobre los visitantes. Su finalidad es por tanto proporcionar datos, herramientas y conocimientos que permitan orientar todas las actuaciones de los museos que tienen como destinatario último al público, de modo que a través de la relación con el mismo se optimice el cumplimiento de la función social de los museos. Gracias a sus análisis sabemos que las personas con discapacidad no están suficientemente representadas entre el quienes visitan nuestros museos (Laboratorio Permanente de Público de Museos, 2010), ni perciben estas instituciones como espacios acogedores asociados al disfrute del tiempo libre.

Por el otro lado, el Plan Museos + Sociales, surge en 2015 con el objetivo de hacer de las instituciones museísticas lugares abiertos a todos, atentos a las inquietudes de sus públicos y a sus distintas sensibilidades, reforzar su papel como espacios de diálogo y participación, que den respuesta a las necesidades de toda la ciudadanía, y en especial, una vez conocidos los datos de públicos proporcionados por el Laboratorio, a aquellos colectivos que mayores dificultades tienen para la visita. Pero también Museos + Sociales es un plan para demostrar que muchos museos ya estaban trabajando en esa línea, intentando dar respuesta a los cambios sociales, económicos y culturales, y tratando de establecer un diálogo fluido con la sociedad: el plan aspira a mostrar la dedicación de recursos, tiempo y esfuerzo de muchos profesionales de los museos que han trabajado en esta línea para que sus actuaciones -poco conocidas y escasamente reconocidas-, fueran más visibles y tuvieran un eco mayor tanto en acogida de sus públicos como en estímulo e inspiración para otros colegas e instituciones.

El Plan Museos + Sociales, incluido como proyecto estratégico en dos legislaturas sucesivas, se articuló inicialmente en una serie de líneas dirigidas a atraer a todos aquellos segmentos de público detectados como escasamente representados en el perfil general de los museos del ámbito de la entonces Secretaría de Estado de Cultura: además del público familiar, jóvenes, mayores, personas en riesgo de exclusión, con bajo nivel de formación... las personas con discapacidad constituían claramente uno de estos segmentos. Por ello, se contemplan como un objetivo específico de alto interés: una de las

líneas estratégicas del Plan es la integración y accesibilidad de ciudadanos con necesidades especiales, que contempla a su vez un programa dedicado a la mejora de la accesibilidad y la atención a personas con discapacidad.

La Subdirección General de Museos Estatales ya venía prestando una atención especial a los distintos colectivos de personas con discapacidad desde hacía tiempo. La formulación del Plan Museos + Sociales ha servido, además de para poner de relieve lo ya realizado, para evidenciar también lo pendiente: que aún no se había abordado ningún proyecto en el seno de los museos de la SGME que atendiera las necesidades específicas del colectivo de personas con discapacidad intelectual, frente a la multiplicidad de acciones puestas en marcha para facilitar la accesibilidad física y la sensorial.

## **2. El proyecto Museos + Sociales, Museos + Accesibles**

Por otra parte, y de manera simultánea, la actividad de Plena Inclusión Madrid en el ámbito de la cultura y la accesibilidad permitió abrir una nueva puerta para que los museos fueran espacios más cercanos para las personas con discapacidad intelectual.

En 2014, Plena Inclusión Madrid (antes, Feaps Madrid) publicó el “Manifiesto por una cultura inclusiva” (Lozano, 2014), en el que se plantea que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo tienen las mismas necesidades expresivas, comunicativas, lúdicas, emocionales y espirituales, y cuentan con capacidad creadora. En este mismo documento, se considera que la participación de este colectivo en la cultura puede ser en 3 ámbitos: como espectadores, como creadores y como profesionales. Para ello, deben darse una serie de circunstancias favorecedoras. Por ejemplo, en el caso de ser espectadores, deben disponer de información y comunicación comprensible y accesible a los lugares y equipamientos.

El proyecto Más Cultura, Más Inclusión de Plena Inclusión Madrid, que cuenta con el apoyo de Fundación Repsol, ha permitido poner en marcha en estos años varias acciones encaminadas a cumplir las premisas propuestas en el Manifiesto. Una de esas acciones fue la realización de informes de evaluación de la accesibilidad cognitiva de 3 museos del entonces Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: el Museo Nacional de Artes Decorativas, el Museo del Traje y el Museo de América. Estos informes analizaron la información proporcionada por estas instituciones a través de la web, la atención telefónica, la atención personal, la señalización y orientación en su interior, así como la información a disposición del público en diversos formatos (folletos, cartelas, mapas, fichas de sala, etc.). En estas evaluaciones participaron grupos de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que realizaban visitas de campo con técnicos de asociaciones vinculadas a

Plena Inclusión Madrid. Estas visitas se hacían siguiendo un planteamiento metodológico con fichas de evaluación extraídas a partir de los trabajos del Observatorio de Accesibilidad Cognitiva de Plena Inclusión Madrid y de la publicación “Guía de recomendaciones en accesibilidad cognitiva” (Gallardo, 2014). Los grupos de campo realizaban visitas que permitían detectar las barreras. Este trabajo tenía su continuación en los respectivos centros, donde el técnico y el grupo de evaluadores se reunían para revisar las fotografías y los datos anotados en las fichas durante la visita, confirmar las dificultades encontradas y debatir propuestas de mejora.

Estos tres informes se entregaron a la Subdirección General de Museos Estatales, que propuso empezar a aplicar alguna de las propuestas realizadas, en tanto que estaban en sintonía con el Plan Museos + Sociales. Como fruto, se lanzó el proyecto Museos + Sociales, Museos + Accesibles, dirigido a dotar a las 16 instituciones dependientes de la Dirección General de Bellas Artes de los recursos básicos para garantizar a las personas con discapacidad intelectual o con algún tipo de dificultad de comprensión del lenguaje, el poder visitar los museos, recorrerlos y disfrutarlos facilitando la orientación espacial, conociendo su oferta de servicios, y accediendo a los contenidos básicos de la exposición permanente con textos fácilmente comprensibles. De este modo, los museos quieren mostrarse como entornos amigables, preocupados por un público que no está en absoluto familiarizado con ellos pero que puede cuando quiera acercarse a ellos y sentirse bienvenido y tenido en cuenta.

Estos recursos, que se implantarían de modo progresivo comenzando con una prueba piloto en 3 museos, son los planos con las piezas recomendadas que se distribuyen al público general, pero adaptados en este caso con textos en lectura fácil para hacerlos comprensibles, y unos folletos realizados expresamente para este público con información un poco más amplia sobre las colecciones seleccionadas, igualmente en lectura fácil.

Para la realización de este o de cualquier otro proyecto en el marco de Museos + Sociales, este plan propone una metodología basada en el diálogo constante, la reelaboración permanente, la flexibilidad en la implantación moldeada por los errores y los aciertos que se vayan sucediendo en el desarrollo de los proyectos, especialmente en un ámbito como este, en el que la voluntad de muchos profesionales autodidactas ha sido la que guiado las iniciativas que han ido abriendo poco a poco este camino. En todo caso, una serie de aspectos clave que se plantean como necesarios en cualquier actuación serían:

1. El conocimiento de la realidad de las personas destinatarias de cada proyecto y de sus necesidades específicas. En este proyecto concreto se ha contado con la información proporcionada por los estudios del Laboratorio y la formación que en

el marco de este proyecto se facilita a los integrantes del mismo. Para esta ocasión se organizaron dos sesiones formativas centradas en la discapacidad intelectual: una primera a modo de introducción general en la que se mostraron distintas experiencias realizadas en otras instituciones y otros entornos, y se entró además en contacto con la visión directa de las personas con discapacidad que acudieron a la jornada. Unos meses después se realizó un curso taller específico de lectura fácil para textos de museos, en el que participaron todos los museos integrados en este proyecto junto con los especialistas y evaluadores aportados por las organizaciones de referencia de esta materia. Así los profesionales de los museos pudieron conocer el concepto de lectura fácil y su alcance, las pautas de redacción y diseño recomendadas para elaborar materiales accesibles, y poner todo ello en práctica con ejercicios introductorios y específicos relacionados con su actividad en los museos. De este modo, proporcionando a los profesionales conocimientos básicos relativos a las necesidades y expectativas de este colectivo se posibilita la comprensión de sus dificultades para acceder al museo y se facilita la toma de decisiones correctas para subsanarlas.

2. El diálogo y la implicación de los destinatarios. Desde el primer momento la interlocución con los colectivos a los que nos queríamos dirigir se consideró absolutamente necesaria, así como su participación activa a lo largo de todas las fases del proceso. Este modo de trabajo nos aseguró que las necesidades específicas de este colectivo que queríamos solucionar quedaban cubiertas, y los resultados de este trabajo tendrían posteriormente un eco dentro del propio colectivo, que sería el mejor portavoz y de la actuación realizada.
3. La evaluación, idealmente integrada en el proceso y realizada en distintas fases para garantizar unos resultados acordes a la planificación prevista y tender a la mejora continua. Particularmente en este caso, la evaluación la realizaron las propias personas con discapacidad en equipos coordinados por una persona de apoyo, de modo que esta actuación estaba teniendo una doble vertiente: por una parte, se estaba fomentando una línea de empleo especializado, ya que los evaluadores de la accesibilidad cognitiva de entornos son personas con discapacidad intelectual formadas para esta tarea; por otra, se introdujo un planteamiento que cuenta con el usuario final para encontrar las barreras y las soluciones óptimas de accesibilidad.
4. La especialización y el diseño de modelos de actuación. El Plan Museos + Sociales propone que cada institución se convierta en modelo de referencia capaz de generar ejemplos de buenas prácticas por su trayectoria y actuaciones en relación a un determinado público o en el marco de un programa específico, y que puedan plasmarse en guías de actuación o pautas de procedimiento básicas. La importancia de esta propuesta radica en el hecho de apoyarse en modelos ya experimentados, que pueden servir de norma de actuación común, y en que a largo plazo este proceder facilita la homologación de procesos y el establecimiento de estándares de calidad, además de la rentabilización de esfuerzos entre instituciones.

### **3. Sistematización del trabajo de accesibilidad cognitiva en museos**

Con estas claves, el proyecto se ha desarrollado ya en cinco museos a lo largo de dos años de trabajo, si bien continúa en otros centros. Los cinco ya implantados son el Museo de América, el Museo de Traje y el Museo Arqueológico Nacional en Madrid, y el Museo

Nacional de Escultura y el Museo Casa de Cervantes en Valladolid. Las actuaciones, comunes a todos ellos, se concretan en:

1. La adaptación a un formato comprensible del plano informativo que se entrega en la recepción de los museos al público general: ello comprende el rediseño del propio plano, si ello fuera preciso para garantizar la orientación espacial y circulación ordenada y controlada por el propio visitante por el museo; la adaptación de los contenidos, y muy especialmente de los relativos a las obras o bienes culturales, generalmente diez hitos, que en el reverso de los planos se ofrecen como recomendación de visita por parte del Museo; y finalmente la remaquetación siguiendo las pautas de diseño universal.
2. Con respecto a los bienes seleccionados en el plano, la adaptación a lectura fácil de un texto más amplio facilitado por el museo para la elaboración de un folleto independiente de unas 15 páginas, que se ofrecerá también a las visitas.
3. En función de los bienes seleccionados y del espacio expositivo en cada museo, se realiza una propuesta para la señalización de las obras recomendadas en las propias salas, vitrinas... en que se ubican las piezas, según el procedimiento que se considera más adecuado en cada caso.

La experiencia adquirida a lo largo de este tiempo ha permitido sistematizar el trabajo en una serie de fases que se han estandarizado para este tipo de proyectos, y que son las siguientes:

1. Reunión inicial con el museo en donde se va a realizar el trabajo para definir los objetivos, el calendario de trabajo y las necesidades de materiales para trabajar.
2. Ejecución del trabajo del plano comprensible con las siguientes actividades:
  - 2.1. Primera visita de campo con un grupo que trabajaba para detectar las dificultades de comprensión del plano existente mientras recorre el museo. Los objetivos son:
    - Localización de la entrada y accesos al museo.
    - Seguimiento de la continuidad del recorrido y deambulación por el museo.
    - Diferenciación de los espacios y salas.
    - Localización de servicios e instalaciones del museo relevantes para el público, como la compra de entradas, los ascensores o los aseos.
    - Localización de las 10 piezas seleccionadas para la visita según el plano original.
  - 2.2. Presentación de un primer informe con las barreras detectadas para la elaboración de la primera versión del nuevo plano comprensible.
  - 2.3. Diseño de la primera versión del plano.
  - 2.4. Segunda visita con un grupo distinto del primero para comprobar el funcionamiento del nuevo plano. Se analizan los mismos aspectos que en la primera visita.
  - 2.5. Presentación de un segundo informe con indicaciones de dificultades encontradas en la primera versión del plano.
  - 2.6. Corrección de diseño del plano y presentación de una segunda versión.
  - 2.7. Tercera visita con el grupo de la primera visita y la segunda versión del plano. De nuevo, se analizan los mismos aspectos.
  - 2.8. Presentación de un tercer informe con indicaciones de dificultades encontradas en la segunda versión del plano.
  - 2.9. Corrección de diseño del plano y ajustes finales con la tercera versión.
3. Adaptación de textos a lectura fácil y validación con grupos con dificultades de comprensión lectora, para los 2 tipos de textos:
  - 3.1. Textos breves de las 10 piezas o salas relevantes, que se incluyen en los planos.

3.2. Textos más extensos sobre las mismas piezas o salas, para la publicación de un folleto separado.

De este modo, se pretende atender a dos niveles de lectura y a necesidades diferentes para el disfrute de la visita.

4. Entrega final y ajustes para la publicación con el museo y la Subdirección General de Museos Estatales.
5. Lanzamiento, publicación en internet y difusión impresa en museos.

#### **4. Principales dificultades detectadas**

Desde el punto de vista de las dificultades encontradas en los planos, el proyecto ha permitido poner de manifiesto los problemas globales que existen a la hora de interpretarlos, con su carácter bidimensional, para proyectarlo sobre un espacio tridimensional, si bien los ejemplos sobre los que se ha trabajado ya respondían a las recomendaciones y conclusiones de muchos estudios y análisis previos sobre el tema. De hecho, el Laboratorio ya había realizado con anterioridad una evaluación de estos recursos (Laboratorio Permanente de Público de Museos, 2013), y los planos existentes en los museos incorporaban los sistemas de representación y señalización más adecuados según la bibliografía consultada y la propia evaluación para facilitar el confort, la orientación y la circulación del público.

En las visitas se pudo percibir que ciertos elementos dibujados que correspondían a pilares, por ejemplo, se interpretaban como huecos en el suelo, dado que no se entendía el código. En general, se observó que un plano basado en la planimetría arquitectónica es más difícil de comprender.

Otros aspectos relevantes de la comprensión espacial tenían que ver con la relación entre plantas distintas presentes en un mismo plano. Las personas de los grupos de validación percibían cada planta como un bloque separado. En cada planta necesitaban tener la referencia del punto de inicio, sin tener en consideración la relación con la planta anterior.

En cuanto a la deambulación, los espacios ordenados y lineales eran más fáciles de proyectar e interpretar sobre el plano que aquellos que tenían formas menos ortogonales. También se vio que la diferenciación de espacios se relacionaba con elementos singulares en las salas o con la proyección de colores diferentes en los planos.

A la hora de localizar las piezas relevantes, se observaba que las piezas resultaban complejas de localizar si no tenían una señalización coherente con el plano, o destacada, o si la pieza no tenía un lugar preeminente dentro del museo.



En relación a las imágenes de las piezas presentes en el plano, despistaba la proyección del tamaño, ya que los validadores desconocían si dichas imágenes eran proporcionalmente grandes o pequeñas en relación a la pieza física.

Por último, una cuestión fundamental fue la constatación de que el plano, por sí solo, es una herramienta insuficiente si no está acompañada de un sistema de señalización y orientación comprensible y claro.

En cuanto a los textos originales, las principales dificultades detectadas tenían que ver, por una parte, con la propia redacción, con frases extensas, complejas y con un vocabulario muy específico y, por otra, con los sobreentendidos y conocimientos dados por sabidos a la hora de redactar. El nivel de los textos estaba enfocado a un público general, en vez de tener un carácter más divulgativo.

## **5. Propuesta de soluciones**

A la hora de plantear las soluciones, si bien cada plano responde a las características propias del museo y al no ser iguales tampoco lo son sus representaciones, los planos testados presentan varios rasgos comunes:

1. El diseño se aleja de lo planimétrico para incidir en lo simbólico, al introducir formas más simplificadas que permiten fijar la vista en el propio recorrido más que en las formas exactas de cada espacio o de la arquitectura. Se incide también en elementos destacados y singulares de cada sala, por ejemplo, el color del suelo o algún elemento de la entrada.
2. La proyección de los planos es en tres dimensiones, de modo que la correspondencia entre plano y realidad sea más fácil de comprender, por ejemplo, para que un pilar que tiene un lugar relevante no se perciba como un hueco.
3. El recorrido recomendado por todo el museo se marca de forma continua en vez de discontinua como en el plano para el público general. De este modo, el visitante tiene la percepción más clara del camino a seguir. En algunos casos, como el Museo Arqueológico Nacional, se opta por hacer una línea para marcar el recorrido por todas las salas sin tener en cuenta la deambulación entre vitrinas, que elevaría en exceso el número de objetos sobre plano y dificultado la comprensión.
4. Las piezas se marcan de forma explícita y en el lugar exacto. Este es un aspecto en el que inciden mucho los evaluadores en el recorrido cuando descubren una falta de exactitud entre la posición de la pieza en la sala y su correspondiente representación en el plano.
5. Se refuerza de forma explícita lo evidente, por ejemplo, se indica de forma textual a dónde llevan unas escaleras.

A la hora de situar los textos en lectura fácil junto al plano, se tiende a dos soluciones:

1. Colocar cajas de texto unidas con una flecha hacia el punto donde está la obra.
2. Situar los textos en la misma cara que la planta con la que se corresponden y reforzar el vínculo entre el número que aparece en el plano y junto al texto.

Por último, el folleto separado con textos más extensos tiene la siguiente estructura:

1. Una página introductoria sobre el propio museo y la colección que alberga.
2. Un sistema de dobles páginas con el texto descriptivo en una y una ilustración que ocupa la mayor parte de la otra. En algunos casos, como en el Museo Arqueológico Nacional, se introduce una frase para indicar si la pieza es exenta o en vitrina. Además, respecto a las fechas, se opta por plantear un modelo de edad (la pieza tiene N años) frente al de fecha exacta, de modo que se puede percibir que unas son más antiguas que otras, aunque los públicos con dificultades de comprensión lectora pueden tener también dificultades en la comprensión de la dimensión temporal.

Los planos comprensibles y folletos en lectura fácil de los museos participantes hasta la fecha de publicación de este artículo se pueden obtener en el siguiente enlace: <http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/museos/mc/nuestros-museos/guias.html>

## **6. Conclusión**

La participación en este proyecto ha sido amplia a lo largo de sus distintas fases: además de la dirección y los técnicos de museos de cada institución, y de profesionales de la edición tanto de empresas externas como del Ministerio para la publicación de los materiales, participaron también cerca de 40 personas con discapacidad intelectual de 10 entidades de la Comunidad de Madrid y la Comunidad de Castilla y León, vinculadas a las federaciones de Plena Inclusión en ambas comunidades autónomas. El proyecto ha permitido, por una parte, iniciar una vía de colaboración con los distintos profesionales de museos que les ha permitido conocer la realidad de las dificultades de comprensión de públicos con discapacidad y, por otra, acercar a las personas con discapacidad a conocer los museos y a participar en su mejora para hacerlos más cercanos a un colectivo que todavía vive estos espacios como lugares lejanos y poco adaptados a sus necesidades.

Con la extensión progresiva de este proyecto, tanto el Ministerio como Plena Inclusión Madrid pretenden que los museos empiecen a formar parte de las posibles alternativas de ocio cultural de las personas con discapacidad intelectual y que las acciones de accesibilidad realizadas beneficien también a otros públicos con dificultades de comprensión o necesidades de apoyo.

## 7. Bibliografía

- GALLARDO, ANA (Coord.) (2014) *Guía de recomendaciones de accesibilidad cognitiva*. Madrid: Feaps Madrid:

<https://plenainclusionmadrid.org/recursos/guia-recomendaciones-accesibilidad-cognitiva/> (Consultado: 11/10/2018)

- LABORATORIO PERMANENTE DE PÚBLICO DE MUSEOS (2011) *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura*, Madrid: Ministerio de Cultura:

<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/13882C/19/0>

(Consultado: 11/10/2018)

- LABORATORIO PERMANENTE DE PÚBLICO DE MUSEOS (2013) *Una evaluación sobre planos de mano en museos*, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Madrid. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/una-evaluacion-sobre-planos-de-mano-en-museos/museos/14552C> (Consultado: 11/10/2018)

- LOZANO, ANA (Coord.) (2014) *Manifiesto por una cultura inclusiva*. Madrid: Feaps Madrid.

<https://plenainclusionmadrid.org/recursos/manifiesto-una-cultura-inclusiva/>

(Consultado: 11/10/2018)

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2015) *Museos + Sociales. Un mayor compromiso social de los museos de la Secretaría de Estado de Cultura*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

<http://www.mecd.gob.es/dms/microsites/cultura/museos/museosmassociales/presentacion/plan-museos-soc.pdf> (Consultado: 11/10/2018)

## **Del Prehistomuseum al Museo L: planificación y gestión innovadora del acceso de los contenidos de algunos museos belgas**

Nicole Gesché-Koning

Profesora honoraria, Academia real de Bellas Artes, Bruselas

Ex-presidenta del comité ICOM-CECA

[ngesche@me.com](mailto:ngesche@me.com)

### **Resumen**

Este trabajo<sup>15</sup> trata de explicar cómo los museos han interpretado la accesibilidad desde fines del siglo XIX hasta nuestros días. ¿Eran utópicas las ideas de algunos pioneros o son todavía pertinentes? ¿Cómo consideran sus sucesores su misión en el siglo XXI ahora que la UNESCO ha recomendado la protección y promoción de los museos? ¿Cómo se debería definir hoy en día el museo dados los tiempos difíciles que vivimos? ¿Cómo planificar el acceso a los contenidos y los mensajes que queremos transmitir a los públicos? Todas estas preguntas han sido y son analizadas desde hace más de cuarenta años por el Comité para la Educación y la Acción cultural del Consejo internacional de museos (ICOM-CECA) que siempre tuvo como misión acoger a todos los públicos. En el presente trabajo se analizan ejemplos belgas de planificación y gestión innovadora y de programas que desarrollan el acceso a los contenidos de manera participativa, ciudadana e innovadora.

**Palabras claves:** ACCESIBILIDAD COGNITIVA, confort, acogimiento, cuestionamiento, curiosidad

### **Abstract**

This paper will focus on the various ways in which museums have tackled the issue of accessibility since the end of the 19th century. Are these ideas still relevant? How do their successors consider their mission in the 21st century now that UNESCO has recommended to protect and promote museums and how should one define a museum today?

All these questions will be analyzed through some forty years as museum educator within the Committee for Education and Cultural Action of the International Council of Museums, which has always played a very active role in society helping the museum visitors to evolve positively getting them involved in the visit to become curious and active responsible citizens. Some Belgian innovative examples are analyzed here.

**Keywords:** INTELLECTUAL ACCESSIBILITY, comfort, welcome, questioning, curiosity.

---

<sup>15</sup> Mi agradecimiento a Alejandra Alonso Tak por su revisión de este texto.

## 1. ¿Qué se entiende por accesibilidad?

Todo depende de que lo que uno entienda por accesibilidad. La noción de accesibilidad no es nueva; en este caso no nos referimos a la accesibilidad física sino, a las condiciones necesarias para acceder a los contenidos que los museos nos ofrecen. A través de varios ejemplos belgas podemos ver que una buena planificación y gestión son elementos claves e indispensables para este acceso.

### 1.1. *La carta del visitante de Judy Rand* (Rand, 2000)

Para muchos profesionales uno va al museo para aprender e, incluso, a aprender divirtiéndose. Todos deberíamos tomar como referencia *La carta del visitante de Judy Rand*; en ella se muestra que aprender se encuentra tan sólo en octava posición entre los objetivos del público. El acceso a los contenidos expuestos por el museo depende pues de varios factores, que son presentados por Judy Rand en este orden:

*Confort*: El público merece consideración y tiene que sentirse cómodo, debiendo tener a su disponibilidad asientos, aseos, etc. Esta necesidad de asientos ya defendida por Kenneth Hudson (Hudson, 1987), iniciador del Premio europeo de museos. También fue el lema de la exposición comisariada por Mieke Bal en 2017, en el museo Munch de Oslo (28/01/17 — 17/04/17) sobre Emma & Edvard – Move in the Time of Loneliness. Los argumentos expuestos no insisten tanto en la necesidad de lugares de descanso, sino más bien, en el hecho de que las obras merecen que uno las pueda observar y disfrutar de manera óptima (Fig.1).

*Orientación*: el público debe poder moverse sin problemas pudiendo ubicarse con indicaciones claras y con explicaciones de los contenidos del museo.

*Acogimiento*: el visitante quiere sentirse bienvenido en el museo. No quiere sentir temor por entrar en el museo.

*Diversión*: el visitante desea pasar un momento agradable, sin sentirse frustrado, aburrido o confundido frente a carteles que lo intimidan o por actividades que no comprende.

*Socialización*: el visitante viene con familiares y/o amigos o para conectarse con la sociedad. Quiere poder hablar, intercambiar, compartir su experiencia.

*Respeto:* el público desea ser aceptado por lo que es y lo que sabe. Quiere ser aceptado desde su nivel de conocimiento y de interés. No quiere exposiciones, carteles o personal que lo excluyan, que lo traten de manera paternalista o que le den la impresión de no estar cualificado.

*Comunicación:* también quiere ser ayudado para poder comprender, al mismo tiempo que se le permita expresarse: dar la oportunidad de hablar. Los visitantes quieren honestidad, comunicación clara de parte de los carteles, programas y personal. Quieren poder pedir preguntar y oír y expresar sus diferentes puntos de vista.

*Aprendizaje:* el visitante quiere aprender algo nuevo, pero hay diferentes maneras de aprender. Es importante saber cómo aprenden los visitantes y evaluar sus conocimientos e intereses. Debemos tomar en consideración que demasiado visitantes o demasiado ruido pueden distraer del aprendizaje.

*Elección y control:* los visitantes necesitan autonomía, la libertad de poder escoger hacia dónde dirigirse y qué movimientos realizar.

*Desafío y confianza:* si el museo desafía al visitante, éste/ésta quiere poder superar el reto que le ha sido presentado. Tareas demasiado simples acaban generando aburrimiento, pero ejercicios demasiado difíciles causarán una reacción negativa de ansiedad. Por eso hay que concebir las visitas con una gran variedad de experiencias que se adapten a las necesidades de cada uno.

*Revitalización:* el visitante desea salir del museo con una actitud revitalizada, casi sin darse cuenta del tiempo transcurrido. La sensación de que la visita en el museo transcurrió veloz debido a que fue un auténtico placer<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Traducción libre de los comentarios de Judy Rand © 1996 Judy Rand.



Fig1. Vista de la instalación de la exposición Emma & Edvard: Love in the Time of Loneliness, Munch Museum Oslo, Enero-Abril 2017. Foto: Ove Kvavik, Munch Museum

Estas ideas son llevadas aún más lejos a través de las reflexiones de Jacques Hainard, ex director del museo de etnografía de Neuchâtel y de Ginebra, en su entrevista del 1997 en Peseux con Jean-Philippe Rapp (<https://vimeo.com/128450743> - última consulta 15/10/2018). Hainard aconseja « transformar el museo en un lugar donde preguntar (se), un lugar de desestabilización cultural, que cuestiona nuestros conocimientos y dirige sus preguntas al visitante, reforzando o incluso generando su sentido de libertad » (traducción mía).

## 1.2. Ideas pioneras de accesibilidad en el pasado

Contrariamente a las ideas generalmente recibidas de museos polvorientos destinados a una élite de la sociedad, merece la pena recordar algunas ideas pioneras. Debemos el primer tratado de museología al belga Samuel Quiccheberg (1529-1567), cuyas ideas de presentación de los objetos ordenados por categorías debían favorecer la comprensión de los mismos y la posibilidad de dar al visitante condiciones óptimas de visita frente a los gabinetes de curiosidades. No obstante, él había ya desarrollado medios de educación para los públicos, dando recomendaciones sobre textos, carteles, maquetas e ilustraciones que deberían acompañar las obras (Quiccheberg, 1565). Las traducciones de estas ideas al alemán (Roth, 2000), francés (Brout, 2004) e inglés (Meadow & Robertson, 2013) vieron sólo la luz a principios del siglo XX.

Los americanos George W. Stevens (1866-1926) - y su Museo de Arte en Toledo (Ohio) fundado en 1901 (Stevens, 1913) -, John Cotton Dana (1856-1929) - fundador del Newark Museum (Dana, 1917a & b) - y John Dewey (1859-1952) - con su publicación *Art as Experience* (Dewey, 1934) - trataron las temáticas de la accesibilidad, la comunicación, la construcción, la búsqueda del conocimiento y el replanteamiento sobre la percepción. El Museo de Arte de Toledo fue creado por un procurador, un arquitecto, un industrial, un

agente inmobiliario, un periodista y dos artistas cuya visión era la de crear una institución que realzara o elevara la comunidad gracias al arte y la educación en el arte. Cien años más tarde, de su misión nos queda el concepto de Integrar el arte dentro de las vidas de la gente. Las ideas de John Dewey fueron utilizadas repetidas veces por el constructivista George E. Hein (Hein, 1998, 2012).

En Bélgica, el Museo de Mariemont debe mucho a su fundador Raoul Warocqué (1870-1917), quien encarna la tendencia social y filantrópica de la época, completando las colecciones con el objetivo de presentar una mayor diversidad de países y épocas con fines de “emancipación”. Así, el museo servía a sus tres objetivos: científico, educacional y ¡patriótico! (Parée, 2017). Los dos primeros objetivos fueron posteriormente desarrollados por Paul Faider y su esposa Germaine Faider-Feytmans, quien fundó en 1946 el departamento educativo del museo.

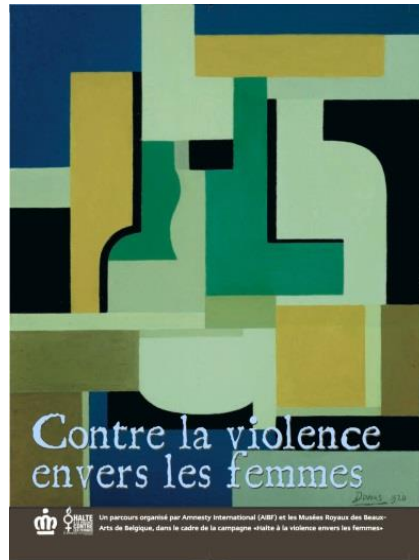
Antes de Germaine Faider-Feytmans, fue Jean Capart (1877-1947) el verdadero pionero de educación en los museos, con su visión educativa hacia el exterior del museo y científica hacia el interior de la institución (Capart, 1932). Tiempo antes, el director del museo de Antigüedades, Armaduras e Artillería - como se denominaban en esa época a los Museos reales de Arte e Historia, recientemente renombrados Museo de Arte e Historia - escribía en un correo del 18 de mayo de 1863: « El museo no existe sólo para satisfacer la curiosidad del ocioso. Forma al arqueólogo, ayuda al artista en su trabajo y propaga la idea de belleza dentro de la clase industrial » (traducción mía). El egiptólogo Jean Capart, de regreso de un viaje a Estados Unidos, decidió crear en 1922 un departamento educativo en Bélgica. Consideraba la investigación, la educación y la comunicación como disciplinas paralelas y de igual importancia. Así pues, se debe a Jean Capart la creación del primer servicio educativo belga en el cual tuve el privilegio de trabajar unos veinte años y donde ejercí también como secretaria del Comité para la Educación y Acción Cultural del Consejo Internacional de Museos (ICOM-CECA), que presidí ulteriormente (1995-1998) y para el cual fui durante veinte años la redactora de la revista ICOM Education (1987-2007). Para Capart, investigación y educación tenían igual valor: «Lo científico tiene que determinar lo educativo pero sin confundir las dos funciones. Un experto no tiene necesariamente las cualidades de un pedagogo y el educador no es necesariamente un buen experto» (Capart, 1932) (traducción mía). Capart sirvió aun de modelo para autores de cómics como Hippolyte Bergamote, en *Tintin* de Hergé (1984), o como para el profesor Grossgrabenstein de Jacobs en su *Misterio de la gran pirámide* (1987).

En una ponencia pronunciada en 1929, Capart hizo referencia al director del British Museum y a su discurso de 1927 en Oxford: «Los museos se están ofreciendo al público como medio de recreación, como instrumento de educación y de encanto. Los museos



reúnen y estimulan tres fuerzas de la naturaleza: el sentido de belleza que hace al público desear ver bellos objetos; el sentido de curiosidad, que le hace desear ampliar su experiencia y aumentar su conocimiento; y lo que podemos denominar como el sentido de continuidad, que le invita a interesarse por sus fundaciones en el pasado» (Capart, 1932). Capart concluyó evocando en francés el manifiesto del Museo de arte de Toledo de George W. Stevens: «La ciudad la mas animada sobre la tierra está profundamente dormida si no hace nada por la educación superior de su gente. El trabajo debería ser un medio de recreación con el que disfrutar las sublimes creaciones de la ciencia, la literatura, la música y el arte. Ninguna ciudad es grande hasta que delecta los ojos, alimenta el intelecto y conduce su gente más allá de lo ordinario. Los hospitales hacen mucho: mejoran a los enfermos. Los museos de arte hacen más: hacen de personas sanas seres mejores» (Stevens, 1913; Capart, 1932).

Las ideas de Capart siguieron alimentando a sus sucesores, como el director Pierre Gilbert: «La belleza de una obra hace mucho más que instruir: nos forma, revelando el mundo de manera mas verdadera y clara, liberada de los detalles fútiles que la oscurecen. Nos previene de concentrarnos sobre lo accidental y nos induce a reconocer que en el mundo existe un orden en el cual las tensiones complementarias de las leyes de la vida y de la existencia consiguen su equilibrio» (Gilbert, 1967). René De Roo, quien le sucedió fue el instigador de uno de los primeros museos para ciegos e invidentes, creado poco tiempo después del de Berlín, en el que confió la organización de exposiciones anuales a los miembros del servicio educativo. Si hoy día estas exposiciones no siguen siendo organizadas es por restricciones de presupuesto. Por suerte, sus ideas fueron desarrolladas en los Museos reales de bellas artes con el programa “Museo a medida” (musée sur mesure) (<http://www.extra-edu.be/MSM> - consultado 15/10/2018) y su variedad de programas de accesibilidad, entre los que se encuentran la implantación de la Lengua de signos y Sésamo. Este último programa de inclusión social fue creado por Anne Querinjean, directora del nuevo museo universitario Museo L, que será analizado más adelante. En 2005, los museos de bellas artes colaboraron con Amnistía Internacional en torno a la violencia hacia las mujeres frente a temas como los de la guerra, de la muerte, de la violencia, de la barbaría, de las mentiras, con pinturas de Cranach (1471-1553) – y su visión de la mujer -, Van Orley (1478/88-1541) – y su visión de la mujer en la constelación familiar -, Rubens (1577-1640) – con la mujer como martirio -, o Wilfredo Lam (1902-1982) – sobre la atrocidad de la realidad -, anticipando quizás los movimientos feministas de hoy (Fig. 2).



2. Catalogo de la exposición Contre la violence envers les femmes, Bruselas, Museos reales de Bellas artes de Bélgica, diciembre 2005.

De estos ejemplos se puede decir que, más relevante que cualquier planificación o gestión, para alcanzar una accesibilidad universal, se depende aún de los lemas que acompañaron a la creación del museo, como en el museo de arte contemporáneo de la Federación Walonia-Bruselas del Grand-Hornu: «El museo de todos es primero el museo de cada uno» (<http://www.mac-s.be> - Consultado 15/10/2018). Esto se concretiza gracias al trabajo en equipo de todo el personal del museo y también de sus vecinos. Para ellos se organiza a cada exposición una inauguración VIP privada antes de la apertura oficial para las autoridades y el público. ¡Que satisfacción ver a un vecino preferir venir diariamente a la cafetería del museo en vez de a una cafetería en la calle!

### 1.3 Accesibilidad en algunos museos belgas en el siglo XXI

#### 1.3.1 El Prehistomuseum de Ramioul

Estas mismas ideas las encontramos también en el Prehistomuseum de Ramioul, cerca de Liège. Éste es un museo pionero en su manera de considerarse en su totalidad como un acto educativo. Les invito a descubrir su sitio Web y toda la filosofía de su director Fernand Collin, planteada desde el inicio hasta la renovación y extensión del museo. Aquí no se paga al entrar al museo, ¡sólo a la salida! El precio depende del tiempo pasado en el museo y de cuántas personas se presentan: cuatro personas ya pueden beneficiarse de un descuento porque se les concede el estatus de tribu. Además, el tiempo eventualmente pasado en la cafetería se descuenta del tiempo pasado en el museo. A los visitantes se les ofrece una gran variedad de actividades y preguntas, invitándoles a una reflexión sobre

sí mismo y sobre el mundo de hoy, sobre la Prehistoria y nuestra época: « Somos todos parientes y todos diferentes. Somos todos Homo sapiens con un físico que expresa la diversidad de nuestras orígenes geográficos y de nuestros mestizajes » (Fig. 3).

(<https://www.prehisto.museum> - Consultado 16/09/2018).



Fig. 3. Vista del Préhistomuseum de Ramioul (Foto: Nicole Gesché-Koning)

### 1.3.2 El Museo L de Lovaina la Nueva

El museo de la Universidad de Lovaina la Nueva abrió sus puertas en un edificio renovado en noviembre del 2017. Fue fundado en 1979 cuando la universidad más antigua del país - creada en 1425 - fue dividida en la universidad flamenca, ubicada en Lovaina, y la francófona, en un nuevo emplazamiento en Walonia (Gesché-Koning, 2017). Los tres fundadores del museo - Ignace Vandevivere, Bernard Van den Driessche y Jazeps Trizna - convencidos del rol educativo del museo, decidieron hacer dialogar las obras, idea que sigue aplicándose hoy en día. Para establecer este diálogo (Vandevivere, Van den Driessche, Trizna, 1979/81), era necesario aprender a mirar. Por ello fue creada una «Escuela de la mirada» (Ecole du regard), con el fin de instigar en el visitante deseos de conocimiento y de curiosidad. La presente directora, Anne Querinjean, educadora de los Museos reales de bellas artes e iniciadora del programa de inclusión social Sésamo (ver supra), sigue la idea de diálogo y de aprendizaje de la mirada, enriqueciendo estos conceptos con una reflexión más amplia sobre nuestra sociedad.

En el museo de hoy en día las ideas de Judy Rand siguen, sin duda alguna, presentes. El público es interpelado con algunas preguntas claves cuyas repuestas aparecerán a lo largo de su visita: ¿por qué busca e investiga el hombre?, ¿qué relaciones hay entre las culturas?, ¿qué nos revela el arte? Para iniciar al visitante a la noción misma del museo y de su origen, dos vitrinas llenas de objetos abren la visita sugiriendo la idea de continuidad del museo desde los primeros gabinetes de curiosidades. Los arquitectos responsables de

la renovación de esta antigua biblioteca de ciencias han respetado el edificio inicial, pero logrando aprovechar las múltiples perspectivas que permiten que el visitante esté continuamente en contacto visual con las obras de varios pisos del edificio (Fig. 4).



Fig. 4. Vista general del Museo L, Lovaina-la-Nueva (Foto: Nicole Gesché-Koning)

El Museo L sigue sugiriendo interesantes diálogos entre las obras, como ya lo habían hecho los primeros directores de los museo del dialogo y la escuela de la mirada (Fig. 5). El Museo L no quiere ser un museo como cualquier otro. Su lema es ser « un lugar de intercambio y de vida, dedicado a la emoción y a la exploración », idea que se va concretizando cada día más, asegurando su éxito un año después de su inauguración (<http://www.museel.be/fr> - Consultado 15/10/2018).



5. Obras en diálogo en el Museo L, Lovaina-la-Nueva (Foto: Nicole Gesché-Koning)

### 1.3.3 Kanal Pompidou

La gestión del centro cultural Kanal – Pompidou, abierto en mayo 2018 en el tristemente célebre ayuntamiento de Molenbeek (ciudad de Bruselas), es innovador por el hecho de que, durante este año, la nave industrial – antiguos taller y show-room de la firma Citroen, que cerró definitivamente sus puertas y vendió sus espacios y taller a la región de Bruselas Capital – es presentado al público en su estado “crudo” bajo el nombre de Kanal brut. De esta manera, se ofrece al numeroso público la oportunidad de apropiarse del edificio antes de su transformación (planificada a fines del 2019). Varias actividades son propuestas y el jefe de misión Yves Goldstein – no se habla por el momento de director o de conservador – está en busca de diálogos con sus vecinos, los jóvenes y niños que, por el momento, tienen un lugar fantástico para jugar fútbol cuando llueve! Para atraer a públicos nuevos, Kanal está abierto hasta las diez de la noche y el fin de semana hasta medianoche ([www.kanal.be](http://www.kanal.be)). Una convención fue firmada con el Centro Pompidou de Paris para los próximos diez años.

### 1.3.4 Museo como a casa

El Museo de Ixelles (ayuntamiento de Bruselas) cerrará sus puertas durante tres años para su extensión y renovación, pero seguirá presentando sus obras. A continuación, una de sus ideas para guardar el contacto con su público: El programa El museo como en casa, conducido con la asociación “Patrimoine à roulettes” (Patrimonio con ruedas), invitó a algunos vecinos a venir a escoger una obra en el museo para colgarla en su casa durante un fin de semana. Los primeros vecinos abrieron su casa el 23 y 24 de junio. El primer día, sábado, para familiares y amigos; y el domingo, para todo el público. Todos podrán de esta manera descubrir unas 60 obras relocalizadas durante los tres años de clausura del museo. Todas las gestiones de seguridad son garantizadas: las obras vuelven a las reservas del museo durante la noche y las condiciones de exposición en las casas privadas ¡son supervisadas por el equipo del museo! Un segundo encuentro privado está previsto para final de año, el 8 y 9 de diciembre.



Fig. 6. & 7 : Museo como en casa: cuando las obras dejan el museo para casa de particulares (junio 2018). Obra de Jo Delahaut (1911-1992) , Rumeurs (Rumores), 1956 y animación in situ (Foto: Nicole Gesché-Koning)

En primer lugar, las obras fueron un objeto de diversión por parte de los habitantes, como se puede ver en las obras revisitadas del arquitecto Paul Hankar (1859-1901) por Adolphe Crespin (1859-1944), o la Virgen loca (Vierge folle) del pintor Rik Wouters (1882-1916), o el El desafío de Fernand Khnopff (1858-1921). Durante la primera visita, se pudo constatar el orgullo y el disfrute de cada “propietario” de poder no sólo disfrutar de una obra célebre en su casa durante dos días, sino también de conseguir la mejor manera de exponerla con el fin de poder presentarla muy a los diferentes visitantes, encantados de ver obras conocidas en otros ambientes. Las obras parecían haberse (re)animado (Fig. 6-7-8). Fue también de enorme interés analizar la variedad de expositores ocasionales: solteros, parejas, jóvenes, mayores, familias.



Fig. 8. Museo como en casa: cuando las obras dejan el museo para casa de particulares (junio 2018). Obra de Georges Morren (1868-1941) Mujer fijando su sombrero, 1901 (Foto: Nicole Gesché-Koning)

## Conclusión

Todos estos ejemplos dan la razón a Sofía, del cómic belga Jidehem alias Jean de Mesmaeker (1935-2017), quien nos cuenta mientras camina por una de las salas de arte egipcio de los Museos reales de arte e historia de Bruselas, que los museos le hacen soñar (« Moi, les musées, ça me fait rêver »). Para que este sueño sea realidad, gestión y planificación deben ser concebidos concienzudamente y situar, en la cima del espíritu del museo, un lema pensado y aceptado por todo el personal, trabajando en equipo hacia su concretización.

## Bibliografía

- Brout, Nicolette (2004), Samuel Quiccheberg: Inscriptions ou titres du théâtre immense, en Mairesse, François (ed.), L'extraordinaire jardin de la mémoire, Morlanwelz, Musée royal de Mariemont, 69-135.
- Capart, Jean (1932), Le Temple des Muses, Bruxelles, Musées royaux d'Art et d'Histoire.  
<https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k65737814.textelImage> -consultado 15/10/2018.
- Dana, John Cotton (1917a), The New Museum, ElmTree Press, Woodstock, Vermont
- Dana, John Cotton (1917b), The Gloom of the Museum, ElmTree Press, Woodstock, Vermont.
- Dewey, John (1934), Art as experience, New York, Minton, Balch & Company.
- Gesché-Koning, Nicole (2014), Creativity in Museum Education To Help Facing Changes, Cabral, Magaly (ed.), Museums (Memory + Creativity = Social Change), 23ra Conferencia General del ICOM | CECA 2013 Conferencia Anual, Rio de Janeiro, 2013, 109-118.  
<https://drive.google.com/file/d/0B8yHu7SudP4kcENWMHVrR2JhZig/view-consultado> 15/10/2018
- Gilbert, Pierre, The Museum and the Art of Teaching, Museum, XX, n°4, 1967, 295-299.
- Hein George (1998), Leaning in the museum, London, Routledge.
- Hein, George (2012), Progressive Museum Practice: John Dewey and Democracy, Left Coast Press Inc. Walnut Creek, California.
- Hudson, Kenneth (1987), Museums of Influence, Cambridge University Press.
- Meadow, Mark A. & Robertson, Bruce (2013), The First Treatise on Museums. Samuel Quiccheberg's Inscriptiones, 1565, Getty Research Institute Series, Texts and Documents.
- Parée, Daphné (2017), Du rêve du collectionneur aux réalités du musée: l'histoire du musée de Mariemont, 1917-1960, Editions de l' Université de Bruxelles.
- Quiccheberg, Samuel (1565), Inscriptiones vel Tituli Theatri Amplissimi, Complectentis Rerum Universitatis Singulas Materias et Imagines Eximias, ut idem Recte quoque dici possit, Muenchen.
- Rand, Judy (2000), "The 227-Mile Museum, or a Visitors' Bill of Rights", Curator: The Museum Journal , 44, N° 1, January, 7-14.

- Roth, Harriet (ed.)(2000), Der Anfang der Museumslehre in Deutschland. Das Traktat „Inscriptiones vel Tituli Theatri Amplissimi“ von Samuel Quiccheberg. Lateinisch – Deutsch. Akademie-Verlag, Berlin.
- Stevens, George W. (1913), A Small Museum: The Toledo Museum of Art, Art and Progress, vol. 4, N° 10, Special Museums Number (August), 1057-1062.
- Vandevivere, Ignace, Trizna Jazep, Van den Driessche, Bernard (1979/81), The Museum of Louvain-la-Neuve. A Tam Enterprise, ICOM Education 9, 35-36  
<https://drive.google.com/file/d/0B8yHu7SudP4kWERoWFZQU0JIY0E/view> - consultado 15/10/2018.  
<https://vimeo.com/128450743PF1149> Jacques Hainard - Ethnologue - Conservateur du Musée d'ethnographie de Neuchâtel – Consultado 15/10/2018.  
<http://www.miekebal.org/research/curating/emma-and-edvard> - consultado 15/10/2018.



## **Apropa Cultura, para el acceso a la cultura de las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad**

Sonia Gainza,  
Directora de Apropa Cultura  
Claudia Torner  
Apropa Cultura

Apropa Cultura es un programa **que facilita a las entidades sociales del ámbito de la discapacidad y de la exclusión social, el acceso a la programación habitual** de teatros, auditorios, museos, espacios singulares y festivales.

Se inició el 2006 en el Auditori de Barcelona. Actualmente forman parte de **la red 93 equipamientos culturales de todo Catalunya**, de los cuales 23 son museos o espacios singulares, y más de **1.500 centros o servicios sociales registrados** en el programa.

En el portal web [www.apropacultura.cat](http://www.apropacultura.cat) los equipamientos culturales publican su programación y número de plazas reservadas para las entidades sociales. Estas entidades, una vez autorizadas, pueden hacer reservas de salidas en grupo. Consideramos que **cualquier salida cultural debe tener un precio simbólico entre 0 y 3€** por persona, ya sea una entrada a la ópera o a un taller de un museo. El web permite realizar las peticiones de **salidas culturales sin necesidad de pedir caridad, y además con antelación** para poderse organizar. En la web, en el momento de reservar una actividad, **la entidad social tiene la opción de cumplimentar un breve cuestionario** sobre las características, necesidades y preferencias del grupo que permitirá al museo ofrecer **una mejor atención el día de la visita**.

El encuentro con la diversidad puede poner en evidencia nuestras limitaciones e inseguridades **La adhesión de un museo a Apropa Cultura** implica un proceso de trabajo previo a la publicación de la oferta en el portal web. **Se organizan reuniones de diagnóstico, recogida de necesidades, así como formación al personal, orientaciones acompañamiento y posterior supervisión**. Sabemos que los recursos ayudan, pero a menudo hay situaciones que se resuelven desde la actitud. Cada equipamiento necesitará un tipo de acompañamiento y procuramos que sea un trabajo conjunto, orgánico, y en colaboración con las entidades sociales.

Se seleccionan las experiencias **y se asesora sobre la necesidad de adaptaciones** para colectivos con necesidades especiales. También presentamos la necesidad **de elaborar materiales previos a la visita**, documentación de cómo llegar teniendo en cuenta las adaptaciones en su comunicación: fotografías, lectura fácil y pictogramas, audio, guías narrativas que permiten identificar el museo y sus servicios a personas con TEA.

Se intenta **siempre que haya oferta para cualquier tipo de colectivo social** y a ser posible en varias modalidades: visita libre, guiada, actividad participativa y visita inclusiva (con el público general). Intentamos trabajar entre todas y todos para **llegar al diseño universal**, actividades diseñadas desde un inicio teniendo en cuenta todo el mosaico posible de públicos y diversidades.

Con la voluntad de ayudar a mejorar la experiencia de los grupos con diversidad en los equipamientos culturales, organizamos periódicamente **jornadas de formación en accesibilidad y diversidad** al personal directo e indirecto de los equipamientos culturales y editamos una publicación digital.

La voluntad de Apropa Cultura es **construir puentes de conocimiento y de relación entre el ámbito cultura y el ámbito social**. Si buscamos una experiencia completa y satisfactoria es necesario pensar en todos los detalles: la señalización, la recepción, la atención personal... y con la visión de que la persona que viene con el grupo pueda regresar por su cuenta de forma autónoma y emancipada

## La dimensió social del Pla dels Museus de la Generalitat de Catalunya

Oriol Picas

Departament de Cultura,  
Generalitat de Catalunya

### Introducció

Les actuacions de la Generalitat de Catalunya de foment de l'accessibilitat als museus catalans es despleguen a través del Pla de Museus de Catalunya (PMC). El propòsit de la comunicació és explicar aquestes actuacions que impregnen una gran part del PMC, a través dels seus diferents objectius estratègics. Es vol explicar també **com es duen a terme** aquestes actuacions, en un context de limitació de recursos i, a la vegada, de demanda d'una nova manera d'actuar per part dels museus, en què la seva participació és decisiva.

**Museus 2030, Pla de Museus de Catalunya** va ser presentat pel Conseller de Cultura Lluís Puig el setembre de 2017 i s'està desenvolupant amb efectivitat, malgrat la intervenció de l'Estat en la institució catalana.

És un pla estratègic de govern amb set grans objectius a assolir progressivament, a través de plans d'actuacions a quatre anys. L'actual **Pla d'Actuacions 2018 -2021** compta amb trenta-un objectius específics i seixanta-set actuacions. Amb una clara vocació inclusiva, el PMC va comptar des de l'inici amb els museus catalans i els professionals del sector: hi varen participar més de dues-centes persones, en un procés de diagnòsi i d'elaboració de propostes, d'un any i mig de durada. Vàrem conèixer de primera mà la situació dels museus, en molts aspectes difícils, i vàrem debatre i definir les estratègies per resoldre-les. Una de les preocupacions del PMC és que s'implementés efectivament. Les amenaces més evidents eren la migradesa de recursos econòmics i d'equips humans.

### El museu de valor públic

Previ als objectius i actuacions, el PMC proposa una visió del museu que remarca el seu valor públic. En el seu anunciat, l'accessibilitat es situa al capdavant.

***“Els museus seran accessibles, tant físicament com sensorialment, intel·lectualment, culturalment i econòmicament, per facilitar-ne l'ús i el gaudi a totes les persones. Seran centres de coneixement i de debat. Contribuiran, amb la seva acció, a abordar els grans reptes socials, ambientals i culturals que la societat i el país afronten. Faran recerca orientada al valor públic, que nodreix l'activitat pública i educativa, i aporta noves perspectives al diàleg. Presentaran narratives actualitzades, que reflectiran el conjunt de la societat catalana en la seva diversitat, incorporant mirades de col·lectius fins***

*ara poc representats, culturals i de gènere. Implicats en la vida pública i cultural, col·laboraran regularment amb altres equipaments culturals, amb la comunitat educativa, amb el turisme i les indústries creatives. Estimularan els ciutadans i enriquiran la vida de la comunitat local. Reforçaran vincles amb la comunitat mitjançant programes de voluntariat. Però també els museus es veuran enriquits com a institucions culturals per les aportacions que els ciutadans i la comunitat els fan. Seran socialment compromesos. Molts hauran assumit la responsabilitat de contribuir al procés de canvi social i jugaran un paper en l'ajuda als que tenen problemes d'exclusió o en la promoció de la consciència ambiental".*

Fem notar que vinculem la idea d'accessibilitat a la d'**inclusió social**, per això la definició incorpora l'accessibilitat econòmica i cultural.

Tot i que les mesures per aconseguir que els museus siguin accessibles s'expandeixen al llarg del PMC, hi ha unes actuacions específiques que s'inclouen en l'objectiu 5.1.

Promoure l'accessibilitat universal al conjunt dels museus.

Es proposa, per als propers 4 anys **“augmentar l'accés físic, intel·lectual, cultural, emocional i social als recursos patrimonials per al benefici de tothom.”**

Aquest objectiu es desenvolupa en dues actuacions

#### *Actuació 5.1.1 Suport a l'elaboració de plans d'accessibilitat universal als museus*

- Suport a la realització d'auditories sobre l'accessibilitat dels museus, la planificació i la implementació de millores. Es crea un programari específic (MUSA) per tal que els museus puguin tenir un diagnòstic sobre el seu nivell d'accessibilitat i les mesures de millora que han d'emprendre.
- Creació d'un espai virtual d'informació sobre accessibilitat. Es dona suport al “grup de museus i accessibilitat” que coordina el Museu Marítim, format per professionals experts, mitjançant una plataforma digital que genera, recull i comparteix recursos informatius, casos exemplars i pautes sobre accessibilitat i inclusió als museus.

#### *Actuació 5.1.2 Acord amb el programa Apropa Cultura per crear, a les xarxes territorials, un servei de promoció dels públics amb dificultats als museus.*

Creació, a cada xarxa territorial, d'un servei que faciliti la visita dels museus als diversos col·lectius amb risc d'exclusió, mitjançant professionals formats en el programa **Apropa Cultura**, que coneixin les entitats i les equipaments que treballen amb aquests col·lectius

(residències, associacions, escoles especials, etc.), i l'oferta i el condicionament dels museus, amb la finalitat de mitjançar entre ambdós i aconseguir que aquests públics en siguin usuaris.

### **Les actuacions de suport a l'accessibilitat universal no específiques**

Destaquem les actuacions d'altres objectius que afavoreixen la incorporació de l'accessibilitat als museus. En alguns casos la seva transcendència és molt alta, com és el cas del programa d'inversions.

#### *2.4.2. Programa d'inversions per a la renovació museogràfica i d'infraestructures dels museus.*

Programa de subvencions per a inversions destinades a la renovació museogràfica i de les infraestructures. Les subvencions estaran condicionades a la resolució de les problemàtiques principals dels museus, com són la supressió de barreres arquitectòniques, sensorials, idiomàtiques o intel·lectuals, així com les mediambientals.

#### *5.3.2. Impulsar i finançar un nombre determinat d'intervencions i projectes d'innovació social.*

Projectes d'interès comú amb d'altres departaments de la Generalitat i entitats, alguns dels quals poden ser fora murs —en residències, hospitals, centres penitenciaris o centres cívics, entre altres llocs.

#### *5.4.4. Ampliar el programa d'ajuts a les sortides escolars als espais patrimonials ArGO!nautes.*

Impulsat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, el programa dona ajuts econòmics a les escoles pels seus desplaçaments als museus

#### *6.1.1. Programa de suport a la innovació museogràfica i la interacció amb els públics.* Entre altres actuacions, inclou:

La realització de projectes pilot amb tecnologies digitals i de projectes de visita innovadors que milloren l'experiència de l'usuari.

La implementació de metodologies d'avaluació de la interacció dels públics amb les museografies i les activitats dels museus, incloent-hi l'avaluació preliminar i formativa en el seu disseny.

### *6.3.2. Elaboració d'un baròmetre social dels museus com a eina bàsica per donar a conèixer el valor públic dels museus.*

El valor públic dels museus és molt més que els seus visitants i usuaris; impregna tota la seva activitat, la preservació del patrimoni, la recerca, l'acció educativa, i la manera en què es gestiona, la transparència, les condicions laborals justes, la millora continua. El Baròmetre és un conjunt d'indicadors que mostra els rendiments socials del museu, d'entre els quals consten els d'avenç en matèria d'accessibilitat.

El Baròmetre esdevé també un important instrument d'avaluació tant de cada museu, com dels impactes que assoleixin les actuacions del PMC per al conjunt dels museus

#### **Els resultats esperats**

Al final del primer Pla d'Actuacions, el 2021, es pretenen els següents assoliments:

- Tots els museus tenen un pla d'accessibilitat universal i són proactius en la participació de col·lectius amb dificultats.
- L'accessibilitat es demana com a requeriment per obtenir inversions del Govern, i totes les renovacions museogràfiques fetes durant el període l'han incorporat.
- S'han incrementat els visitants de grups de discapacitats o en risc d'exclusió.

#### **Com fer possible aquestes propostes?**

A la introducció remarcàvem la gran preocupació per fer un pla viable, amb la finalitat que les seves actuacions es duguin a terme efectivament i amb els resultats esperats. En aquest apartat expliquem breument les mesures que hem plantejat en aquest sentit. No són mesures solament per economitzar, també busquen en una nova manera de treballar entre els museus i amb les institucions que els donen suport.

#### **Cooperació multinivell i economies d'escala**

Incorporar l'accessibilitat als museus requereix d'uns recursos, en inversió, en despesa ordinària, en persones, que la majoria de museus no disposen. L'estratègia escollida per superar el mur de la manca de recursos és la cooperació i la generació d'economies d'escala. Les xarxes temàtiques i territorials de museus són l'instrument fonamental per exercir-les. El programari MUSA ha estat impulsat des de la Xarxa territorial de museus de les comarques de Girona i ara beneficia al conjunt de museus catalans. En un altre projecte, el de promoure activament la relació entre els museus i els col·lectius amb risc d'exclusió, els mediadors del programa Apropa Cultura ho faran des de les xarxes territorials per tots els museus membres.

## **Empoderament dels museus**

Sembla una evidència, però sovint no és així: per aconseguir que una actuació sigui efectiva, els museus han de participar en la decisió de fer-la i com fer-la. Els museus de cada xarxa són els seus dirigents, proposen, defineixen, segueixen i avaluen els projectes de les xarxes. Amb la resta de membres de les (les diputacions provincials i la Generalitat de Catalunya) acorden les grans línies d'acció i aquestes institucions els donen suport econòmic i tècnic.

## **Partenariat**

La cooperació no concerneix solament als museus. També és un valor i estratègia de l'administració de govern, per compartir criteris i sumar esforços. Treballarà per establir partenariats amb altres departaments de l'Administració (Treball, Afers Socials i Família; Salut; Territori i Sostenibilitat; Empresa i Ocupació) i agents socials (entitats i fundacions) d'àmbit nacional o supralocal per acordar programes conjunts i ajudar a finançar projectes innovadors dels museus.

## **El pla financer**

Sovint una de les febleses dels plans estratègics sectorials és la manca d'una anàlisi financera rigorosa. Hem elaborat un estudi específic sobre el finançament del PMC<sup>3</sup> que identifica quatre fonts possibles: 1. L'evolució de la despesa en museus de la Generalitat de Catalunya per al període 2018-2021 2. El possible creixement de la despesa dedicada a cultura en el conjunt del pressupost de la Generalitat de Catalunya 3. La participació de departaments de la Generalitat de Catalunya en programes de suport a la inversió en museus 4. El cofinançament de projectes d'interès comú amb tercers.

Aquesta anàlisi no amaga riscos de finançament del Pla, sobretot els sotmesos a acords amb tercers, però indica el full de ruta i la direcció a emprendre per aconseguir els recursos previstos.

## **La reorganització de les estructures de suport als museus catalans**

El PMC crea el Sistema de Museus de Catalunya que, a més d'una nova classificació dels museus, estableix les estructures de suport. Aquestes són les xarxes temàtiques i les xarxes territorials de museus i les unitats de la Direcció General del Patrimoni Cultural, el Servei de Museus i l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural. Aquí ens interessa sobretot comentar aquestes dues unitats de la Direcció General. Els esforços es centren en incrementar la cooperació entre les dues unitats, donant un paper de coordinació del PMC al Servei de Museus i un d'execució de projectes d'escala nacional, a l'Agència. A la vegada, s'opera un canvi en les funcions de una part dels equips (cosa que comporta un cert canvi en la identitat professional de les persones), centrat sobretot en l'impuls de

projectes i en la coordinació amb les altres estructures de suport, les xarxes, que en la seva execució directa.

## **Conclusions**

Les polítiques d'accessibilitat de la Generalitat de Catalunya s'emmarquen en la voluntat d'aconseguir uns museus inclusius. La visió que tenim del museu del futur és que superi les barreres físiques, sensorials, intel·lectuals, econòmiques i culturals, i aconsegueixi incorporar a qualsevol persona. Aquesta voluntat també s'ha d'aplicar al si de les organitzacions dels museus.

L'eina amb què s'ha dotat la Generalitat de Catalunya és Museus 2030, Pla de Museus de Catalunya. És un pla que, gràcies a comptar amb un ampli consens del sector, dóna estabilitat i orienta les accions a dur a terme a mig i llarg termini.

Per aconseguir uns museus accessibles, no en tenim prou en invertir en la supressió de barreres arquitectòniques o en resoldre els dèficits de comprensió de certes museografies. Cal també una gestió proactiva dins del museu (en l'atenció als públics, en el procés de produir una exposició o una acció educativa, ...) i fora (mediació amb entitats socials, col·lectius específics, institucions...).

Els plans han de poder executar-se, i les actuacions a favor de tenir uns museus més accessibles, també. En un context de restricció de recursos, la cooperació és imprescindible, entre museus i entre les institucions que els donen suport, especialment les diputacions provincials i la Generalitat de Catalunya.

A la vegada, aquesta cooperació ens porta a noves maneres d'organitzar-nos, més horitzontals, en què el protagonisme el prenen el conjunt de museus i estructures de suport que conformen un sistema de museus dinàmic, que funciona més en les lògiques d'un organisme viu que en les d'una estructura jeràrquica.

I per acabar, una reflexió. L'accessibilitat també ha d'entrar en el si de les organitzacions dels museus: els espais i els equips han de ser adequats. Però si no restringim l'accessibilitat a les limitacions físiques, sensorials o intel·lectuals, i incorporem les econòmiques i culturals, no hem de reflexionar sobre les dificultats d'incorporació als museus de les noves generacions de professionals? o de la paritat de gènere, especialment en els nivells de decisió, o de la diversitat d'origens dels equips?.

## **Bibliografia**

- DEPARTAMENT DE CULTURA (2017). Museus 2030. Pla de Museus de Catalunya:



URL:<http://cultura.gencat.cat/ca/departament/plans-i-programes/ambit-sectorial/museus-2030-pla-de-museus-de-catalunya>

- MUSEUMS GALLERIES SCOTLAND (2012). Going further. The National Strategy for Scotland's Museums and Galleries.  
<https://www.museumsgalleriesscotland.org.uk/media/1094/going-further-the-national-strategy-for-museums-and-galleries-in-scotland.pdf>
- AMERICAN ALLIANCE MUSEUMS (2016). American Alliance of Museums 2016-2020 Strategic Plan  
<https://www.aam-us.org/programs/about-aam/american-alliance-of-museums-strategic-plan>
- XARXA TERRITORIAL DE MUSEUS DE LES TERRES DE LLEIDA I ARAN (2016). Programa d'actuacions 2016-2019:  
<http://patrimoni.gencat.cat/sites/default/files/hd-images-zip/descarregues/PROGRAMA%20ACTUACIONS%202016-19.LLEIDA.19.04.16.pdf>
- LALOUX, Frederic (2015). Reinventar las organizaciones. Ediciones ARPA. DIRECTORATE GENERAL FOR EDUCATION, YOUTH, SPORT AND CULTURE (EUROPEAN COMMISSION (2018). Participatory governance of cultural heritage  
URL:<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b8837a15-437c-11e8-a9f4-01aa75ed71a1/language-en>
- MUSEUMS ASSOCIATION (2013). Museums Change Lives.  
URL: <https://www.museumsassociation.org/download?id=1001738>
- ORR, Joanne (2013). 'Going Further: Public Value in Scotland', dins Carol A. Scott (ed.),  
Museums and Public Value: Creating Sustainable Futures, Farnham: Ashgate, pp. 174-184.
- SELWOOD, Sara (2010). Making a difference: the cultural impact of museums.  
An essay for NMDC.  
URL:[https://www.nationalmuseums.org.uk/media/documents/publications/cultural\\_impact\\_final.pdf](https://www.nationalmuseums.org.uk/media/documents/publications/cultural_impact_final.pdf)
- ESPINOSA RUIZ, A., BONMATÍ LLEDÓ, C. (2014). Manual de accesibilidad e inclusión en los museos y lugares del patrimonio cultural y natural. Ediciones TREA.
- MUSEUS I ACCESSIBILITAT:  
<http://mmb.cat/blog/educacio/museus-i-accessibilitat>

## **Jardí Botànic de Barcelona, una aposta per l'accessibilitat universal**

Elisabet Serra

Codirectora de l'Associació Lectura Fàcil

Lina Ubero

Cap d'Àrea de Programes Públics,

Museu de Ciències Naturals de Barcelona

El Jardí Botànic Barcelona és un dels centres del Museu de Ciències Naturals de Barcelona, un espai amb valor científic i divulgatiu que permet acostar-nos a les cinc regions del món amb clima mediterrani. Amb una superfície de 14 hectàrees, el Jardí posa a l'abast del visitant una passejada diferent en cada estació de l'any a través de la vegetació de les mediterrànies del món. L'objectiu principal del Jardí és estudiar, conservar i difondre la biodiversitat vegetal, promoure el coneixement i el respecte per la natura d'una manera accessible per a tota la ciutadania.

El 2013 el Museu va encarregar un informe sobre les condicions d'accessibilitat del Jardí on s'estableixen els dèficits i es defineixen els paràmetres per a futures actuacions en què s'implementin mesures, dispositius i suports per a l'accessibilitat universal al Jardí Botànic. Una de les primeres accions que es va plantejar fou la renovació dels elements informatius atesa la degradació soferta al llarg dels 20 anys de funcionament. L'objectiu però, no era només la reparació o substitució de les estructures museogràfiques malmeses, sinó fer accessibles els continguts, per tal que tots els visitants siguin quines siguin les seves capacitats lectores, poguessin accedir al coneixement científic i al gaudi de la col·lecció viva que el Jardí custodia.

Per fer-ho possible vàrem comptar primer amb la implicació del director, els conservadors i els tècnics del Jardí. També vam comptar amb el suport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que va implicar a l'Associació Lectura Fàcil en el procés.

Ha estat un procés complex basat en el treball en equip de tècnics molt especialitzats com són els conservadors, els documentalistes, els traductors, el dissenyador gràfic i les professionals de l'Associació Lectura Fàcil.

Des de l'Associació Lectura Fàcil s'han adaptat els continguts de 34 elements que expliquen l'exposició permanent del Jardí, seguint les pautes de Lectura Fàcil, avalades per l'IFLA (Federació Internacional d'Associacions i Institucions Bibliotecàries) i Inclusion Europe.

El concepte de Lectura Fàcil comprèn tant el llenguatge i el contingut, com també les il·lustracions, el disseny i la maquetació. Els nous continguts de Lectura Fàcil s'identifiquen,

entre d'altres característiques, per utilitzar expressions precises i directes, estructures lingüístiques ordenades, i un format clar i atractiu amb imatges que complementen el text. En aquest sentit, la Lectura Fàcil ha estat una eina clau per oferir uns continguts científics clars i accessibles per a totes les persones, i especialment per a les que tenen dificultats lectores transitòries o permanents.

Durant aquesta ponència es presentarà el procés de creació dels continguts dels nous cartells del circuit de visita; les dificultats metodològiques des del punt de vista de la comunicació científica, els dubtes, les solucions i les conclusions al voltant de l'experiència que pel Museu obra tot un camp de reflexió molt interessant i de conseqüències directes en la comunicació amb els nostres públics.

## Una mirada háptica a la red de Museos Locales, la experiencia del visitante

Lluís Rius Font

Oficina de Patrimoni Cultural,

Diputació de Barcelona

Josep Maria Llop Rigol

Àrea de Atenció a las personas,

Diputació de Barcelona

Frances Vila

Miembro de l' Associació Catalana per a la Integració del Cec (ACIC).

Casellas Garriga, Albert R.

President de la Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA).

### Resumen:

Desde el año 2007, la Oficina de Patrimonio Cultural de la Diputació de Barcelona realiza distintas acciones para acercar los museos y su patrimonio a todos los ciudadanos a través de la Red de Museos Locales que abarca 67 museos de 52 municipios de la provincia.

La Mirada Táctil es un programa de accesibilidad cultural cuyo objetivo es el de adaptar las exposiciones permanentes para hacerlas accesibles a todos los visitantes. Este programa se centra en el desarrollo de elementos museográficos táctiles, en canales de comunicación específicos para cada colectivo, que al mismo tiempo facilitan experiencias culturales para todos.

El programa comprende también un canal en youtube

[www.youtube.com/user/LaMiradaTactil](http://www.youtube.com/user/LaMiradaTactil) que ofrece todos los contenidos de los museos en lengua de signos, con subtítulos, para la comunidad de sordos orales, también locutado en catalán que garantiza su uso universal para la comunidad local.

**Palabras clave:** MIRADA TÁCTIL, red de museos locales, comunidad sorda, lengua de signos, accesibilidad.

### Abstract:

Since the year 2007, the Office of Cultural Heritage of the Diputació de Barcelona (Provincial Council of Barcelona), carries out different actions, to bring museums and their heritage closer to all citizens through the Local Museums Network , of 67 museums in 52 municipalities within the province.

The Tactile Gaze is a program of cultural accessibility to adapt permanent exhibitions to the society at large. This program focuses on the development of different elements at the museums, the communication channels specific to each group, with the aim of becoming cultural experiences, museums and sites for all.

In addition, for the deaf community we have a channel on youtube [www.youtube.com/user/LaMiradaTactil](http://www.youtube.com/user/LaMiradaTactil), which provides all the contents in sign language, subtitled for the oral deaf community and spoken in Catalan to offer a more universal use for de local community.

**Keywords:** TACTILE GAZE, local Museums network, deaf community, sign language, accessibility,

## La Mirada Tàctil

El Programa La Mirada Tàctil, iniciado en el año 2007, por la Red de Museos Locales de La Diputació de Barcelona, persigue hacer accesibles los contenidos y colecciones de los museos y de los centros patrimoniales.

La Red de Museos Locales de la Diputació de Barcelona, está integrada por 67 equipamientos de 52 municipios y se coordina a través de la Oficina de Patrimonio cultural de la Diputació Barcelona.

En un primer estadio el programa perseguía garantizar el acceso a los contenidos imprescindibles y genéricos de cada museo.



F1 Museu de l'Estampació de Premià de Mar. Distribución de las amforas originales en la época romana

Se abordaba la temática o introducción general de los diferentes centros patrimoniales, utilizando sobre todo elementos táctiles (de ahí el nombre del programa). El objetivo era el de potenciar nuevos canales de representación del patrimonio, más allá del meramente visual. Con los años el proyecto ha ido avanzado tanto en cuanto a los contenidos abordados, como en cuanto a las estrategias comunicativas, así como también en cuanto a los usuarios o destinatarios a los que se dirige.



F2 Museu d'Història de Sabadell. Ceràmica cardial original y concha como instrumento para su impresión

En esta línea, a partir del año 2015 los contenidos abordados pasaron de la introducción general, de las breves pinceladas acerca del museo, para centrarse en el conjunto de los contenidos de las exposiciones, tanto permanentes como temporales.

Estas acciones comportan mejoras museográficas de presentación táctil de los elementos que pueden sorprender al visitante y reforzar el discurso interpretativo.

- Un guion de visita para los usuarios con dificultad visual, imprescindible para reforzar los contenidos visuales no accesibles, aquellos que no se pueden tocar.



F3 Exposición itinerante “El Modernisme i les flors” Guia del visitante con algunos motivos florales.

- La incorporación de experiencias olfativas, novedad que sin duda ha contribuido a la creación de espacios simbólicos. Se trata de aprovechar el efecto multiplicador de los sentidos para, de forma indirecta, a través de la suma de los diferentes sentidos, conseguir una percepción que va más allá de la realidad meramente visual.



F4 Exposición itinerante “Xilografies, la fustafeta imatge”. Una esencia asociada para cada uno de los antiguos oficios del siglo XVII

- Producción de vídeos con audio que además incorporan la lengua de signos y subtítulos, para la comunidad de sordos orales, también locutado en catalán, relativos a los contenidos de la exposición que permiten garantizar la plena autonomía de la comunidad sorda firmante y oralista, un colectivo poco mimado en la mayoría de los museos. Además, por sus características, este recurso puede ser utilizado por el conjunto de la comunidad local lo que lo convierte en una ágil, útil y potente estrategia comunicativa. Los vídeos pueden descargarse fácil y gratuitamente en el canal de YouTube <https://www.youtube.com/user/LaMiradaTactil>, incluso antes de la visita. La consulta del canal de “La Mirada Táctil” en YouTube nos permite, a través de Google analytic, una primera valoración de las visualizaciones.



F5 Museu de L'Hospitalet," Forma, color i volum. L'esglèsia de L'Hospitalet" Gárgolas como motivo táctil i su interpretació en la llengua de signes.

Actualmente (3/10/2018) el canal (que comprende exposiciones permanentes, itinerantes y módulos introductorios de interpretación táctil) muestra 17.530 visualizaciones. Curiosamente, entre los 10 vídeos más visitados, y cuatro de ellos los top ten, corresponden a exposiciones itinerantes adaptadas, lo que nos demuestra la importancia de los productos audiovisuales adaptados; mientras que con dos vídeos encontramos las modalidades de maquetas táctiles relativas a edificios o yacimientos arqueológicos; sobre audiovisuales adaptadas a las exposiciones permanentes y sobre vídeos de matiz más institucional sobre el programa de accesibilidad.

Finalmente en cuanto a los destinatarios, querríamos señalar que todas las acciones realizadas para garantizar la accesibilidad de los museos a usuarios con dificultades sensoriales, por su diseño y enfoque, permiten **mejorar y enriquecer** la visita al conjunto de visitantes convirtiéndola en una experiencia, en una vivencia.F2

En esta presentación planteamos un cambio estratégico para hacer de los museos un espacio multi cultural, multi comunicativo y presentamos la valoración que los representantes de las asociaciones de colectivos con dificultad visual y auditiva han



realizado de los centros en los que se ha implementado. Para hacerlo, para obtener una valoración sobre la experiencia del usuario hemos invitado a tres visitantes representativos de los colectivos con dificultades visuales y auditivas:

- Josep Maria Llop Rigol, Área de Atención a las Personas, Diputación de Barcelona, [lloprj@diba.cat](mailto:lloprj@diba.cat)
- Francesc Vila, miembro de L' Associació Catalana per a la Integració del Cec, (ACIC). Barcelona, [acic@webacic.cat](mailto:acic@webacic.cat)
- Albert R Casellas Garriga, Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA), [presidencia@fesoca.org](mailto:presidencia@fesoca.org)

**Josep Maria Llop Rigol:**

¿Cuántas veces en los museos las vitrinas permiten una percepción estrictamente visual, una mera descripción, bienintencionada pero subjetiva, de las piezas lo que acaba convirtiéndose en un elemento disuasorio para visitarlos?

En efecto, la falta de vivencia personal sobre los objetos, las obras de arte y el espacio acaban siendo un obstáculo para que las personas ciegas podamos tener algún interés en todo lo que se exhibe en un museo. La Mirada Táctil supone un intento muy logrado de hacer accesible, la historia artística y patrimonial de nuestras comunidades locales a las personas ciegas.



F6 Maqueta del yacimiento de Mons Observans, Museu de Montmeló. Maqueta interpretativa y itinerario táctil

Tocar los elementos originales paleontológicos; cerámicas prehistóricas; ánforas romanas y arte románico; los Tejidos y ropas con las que se atuendaban nuestras gentes durante el curso de la historia; conocer sus objetos y sus oficios; tener la oportunidad de oler los perfumes y efluvios de aquellos tiempos;..... Permite adentrarse en la vivencia de la historia de nuestras comunidades, e imaginar cómo sentían las gentes de aquellos tiempos. El

tacto, el olfato y la lectura reposada de las piezas que se exhiben, nos hace copartícipes de nuestro acervo de conocimiento compartido que explica parte de nuestro presente. Tocar telares, cántaros, esculturas en relieve, parte de nuestros animales prehistóricos, las máquinas del inicio de la revolución industrial, etc. nos permite revivir desde una perspectiva realista, aquello que con frecuencia nos hemos visto obligados a concebir en nuestra imaginación, desde un constructo estrictamente racional.

Des de la óptica de las personas ciegas, sorprende el empeño con el que los iconoclastas de los museos se empecinan en reproducir la faz de figuras relevantes. Este hecho, que desde la perspectiva de la percepción visual es relevante, carece de casi todo el sentido en el ámbito de la ceguera, puesto que en la identificación de personas, su efigie no supone elemento distintivo alguno. No obstante, en el proceso de aproximación de los espacios perceptuales compartidos entre personas ciegas y videntes, la apuesta por destacar el rostro de personajes relevantes es un elemento adicional que contribuye al alcance de este objetivo.

La Mirada Táctil supone pues, un cambio de paradigma, a través del que los museos dejan de ser espacios racionales, para convertirse en vivencia e introspección personal para aprehender experiencias y conocimientos de nuestro pasado. En este sentido, las breves descripciones en sistema Braille ayudan a la reflexión personal y previa sobre el elemento que vamos a tocar y nos predispone (como sucede también con nuestros compañeros videntes) a fijar nuestra atención en aquellos detalles y aspectos que destacarán la relevancia de la pieza.

En algún momento, seguramente será oportuno plantearse la ampliación del espacio museístico para combinar piezas originales y réplicas de aquellas piezas que por su delicado estado de conservación no puedan ser accesibles al tacto. Y, a su vez, precisamente para favorecer que cada persona pueda descubrir los tesoros de cada momento a su ritmo, se diseñen los elementos tecnológicos necesarios, para que la visita pueda producirse de forma autónoma.

**Francesc Vila:**

Es importante remarcar la diferencia que hay entre la situación actual y la de hace años. Mis primeras experiencias museísticas fueron cuando hacía bachillerato en el instituto. Visitábamos museos para ilustrar asignaturas como Historia del Arte. Una de ellas, en 1965, fue la del entonces Museo de Arte Románico, ahora Museo Nacional de Arte de Catalunya, y salí bastante frustrado porque, aparte de las explicaciones, no había nada accesible.

Casi a título anecdótico, querría decir que la primera visita que me impactó muy positivamente fue una que hicimos en los años ochenta, organizada por una entidad que había en aquellos momentos, que se llamaba ARCE, dirigida por Jordi Pons, que fue también director de la Biblioteca de la ONCE. Entonces había que preparar las visitas previamente. Ir a hablar con el director del museo, seleccionar las piezas que se podrían tocar, incluso en este caso hicimos un mapa en plástico del Barrio Gótico, y más concretamente del perímetro de la ciudad romana. Pudimos acceder a muchas cosas. Este mismo esquema fue continuado por la escuela de la ONCE que hizo distintas visitas pedagógicas en el mismo recinto. Aparte de eso no había nada, a menos que se preparara con antelación.

A partir del año 2007, aparece La Mirada Táctil, que realmente abre muchas perspectivas. Primero era como una cata, como un principio de intuición de lo que podría ser. A medida que se ha ido desarrollando el proyecto, se ha podido disfrutar de visitas muy completas. Para mí resultó una visita muy provechosa la llevada a cabo en el Museo de las Minas Neolíticas de Gavà. También la del museo dedicado a Manolo Hugué en el museo de Caldes de Montbui, la del museo Víctor Balaguer en Vilanova i la Geltrú, la casa museo Verdaguer en Folgueroles, el de Canet de Mar, dedicado a Domènech y Montaner, con la maqueta del Palau de la Música Catalana, si bien sólo abarca la mitad de la representación escultórica del escenario.



F7 Casa Museu Lluís Domènech i Montaner, Canet de Mar. Detalle de la escultura de Pablo Gargallo del escenario del Pau de la Música Catalana de Barcelona

Para nosotros es muy importante tener acceso a las maquetas. Cada vez hay más, no sólo en el proyecto de Mirada Táctil. Recientemente se ha inaugurado la del Palau Güell de la Rambla, que es una maravilla, como lo es toda la visita del recinto. Tenemos maqueta en el Monasterio de Pedralbes; pero nos faltan muchas. Una de las que siempre he echado de menos es la de Santa María del Mar.

Des de la ACIC se ha trabajado siempre en todas las líneas de integración: Integración laboral, cultural. Precisamente sobre este tema de la integración cultural hicimos un video

donde se exponen las diferentes situaciones en las que se puede encontrar una persona ciega o de baja visión, en su acceso a los bienes del patrimonio cultural, y tratamos de dar posibles soluciones, es decir, líneas de actuación, que muchas veces son sencillísimas. Este video, lo podéis consultar en nuestra la página web de la ACIC “Una cultura al alcance de todos”, en [www.webacic.cat/](http://www.webacic.cat/)

Una última cosa querría decir: con respecto a la información contenida en los paneles braille, hay que señalar, que cuando se hace la visita a un museo, no se tiene tiempo de leerlos porque hay que desplazarse de un objeto al otro. Creo que sería importante que esta información fuera transcrita en archivos braille o sonoros, para que se pudiera consultar independientemente del momento en que se hace la visita.

### **Albert R Casellas Garriga:**

La lengua de signos en los museos (Resumen)

Muchas personas sordas se encuentran con problemas de acceso a la información a causa de no poder tener una adecuada comunicación por falta de accesibilidad o de información en lengua de signos. Los museos deberían ofrecer de modo accesible todo su contenido de manera que un visitante oyente o sordo esté en igualdad de condiciones para entender lo que se les está ofreciendo.

La *Federació de Persones Sordes de Catalunya* (FESOCA) es una organización no gubernamental (ONG), sin ánimo de lucro, fundada hace 40 años, que representa a la comunidad sorda catalana y a sus asociaciones afiliadas. Forma parte del COCARMÍ (Comité Catalán de Representantes de Personas con Discapacidad), de la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y a su vez de la World Federation of the Deaf (WDF).

Entre nuestros objetivos principales se encuentra el romper las barreras de comunicación del colectivo con discapacidad auditiva en espacios como museos, entre otros, ya que por desgracia son muchos los que a día de hoy aún no están adaptados para las personas sordas, según exigiría la ley de accesibilidad y lo establecido en la convención de ONU. Hay que destacar que la Lengua de Signos Catalana es una lengua reconocida, por la Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana y también en el Estatut d'Autonomia de Catalunya (artículo 50.6). Y además, a nivel estatal, por la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.



F8 Casa Museu Verdaguer, Folgueroles. Busto del poeta Jacint Verdaguer y su información en lengua de signos.

La mayoría de museos tienen un déficit en cuanto a accesibilidad y la atención a las personas sordas. Esta situación es grave, ya que el acceso a la información es fundamental para las personas con sordera, por lo que se debería ampliar la atención a los usuarios sordos, a través de formación a los empleados de los museos y los recursos disponibles en los mismos (video-signoguías, intérpretes de LS, etc.).

La sordera es una discapacidad invisible en comparación con otros colectivos, lo que hace que en muchos casos queden olvidadas nuestras necesidades. Para evitar esta situación, hay que conseguir una total visibilidad, sensibilidad en la sociedad y accesibilidad (entre ellas, la adaptación de museos).

Los museos o entidades que quieran conocer más sobre cómo adaptarse a las personas sordas pueden contactar con FESOCA, y les informaremos y ayudaremos encantados, desde todos nuestros departamentos.

Cualquier interesado puede escribirnos a: [fesoca@fesoca.org](mailto:fesoca@fesoca.org) / 93.278.18.42 o al departamento audiovisual: [domad@fesoca.org](mailto:domad@fesoca.org) / 93.351.00.33

Esperamos seguir trabajando juntos para conseguir una total igualdad y no discriminación. Estamos en pleno siglo XXI, no podemos esperar más.

### **Bibliografía básica:**

- Rius Font, Lluís y Carbonell Basté, Silvia ( 2011). LA IMPORTÀNCIA D'UN GUIÓ DE VISITA PER COMUNICAR ELS CONTINGUTS VISUALS.. Museus i accessibilitat <http://museusiaccessibilitat.blogspot.com/2017/02/poemari-onna-kasen-original-poemari.html>
- Rius Font, Lluís y Tenas Montse ( 2017) LA HISTÒRIA A LES TEVES MANS, LA MIRADA TÀCTIL A MONS OBSERVANS <http://museusiaccessibilitat.blogspot.com/2017/07/la-historia-les-teves-mans-la-mirada.html>
- Rius Font, Lluís y Llop Rigol ,Josep Maria ( 2018) LES ESSÈNCIES DEL MUSEU <http://museusiaccessibilitat.blogspot.com/2018/03/les-essencies-del-museu.html>
- Rius Font, Lluís Josep Maria Llop Rigol, Josep Bosch Argilagós, Joan Comasòlivas Font, Joan Francès Ferré, Imma Mestres Santacreu, Maria Ocaña Subirana, Montse Tenas Busquets ( 2018) HE TACTILE GAZE, PLAY THE STORY. 24th Annual Meeting of the European Association of Archaeologists. Reflecting futures This abstracts is part of session #674: [Archaeology for all: social impact of archaeological research in collectives with social and special needs and newcomers](#)
- Rius Font, Lluís ( 2018) The Tactile Gaze: Museums with the Five Senses. The Regional and Local Dimension under the Cultural Heritage. Brussels organized by the Regional Initiative for Culture and Creativity/RICC in collaboration with EUROPA NOSTRA, NECSTOUR and ERRIN <http://www2.regione.veneto.it/cultura/cms/allegati/EYCH-2018/RICC-EVENT-CH-VERSION-7-MAY.pdf>
- Vila Francesc. (2011) Jordi Pons, una figura clau.Revista El seté Punt, Núm. 15 Monogràfic ARCE [http://www.webacic.cat/ca/setepunt/setepunt\\_art.php?id=85](http://www.webacic.cat/ca/setepunt/setepunt_art.php?id=85)

## **El Grupo de Museos y Accesibilidad, una experiencia de reflexión e intercambio de información entre profesionales de museos**

Rosa Eva Campo

Fundació Antoni Tàpies

Patricia Puig de Carrasco

Institut de Cultura de Barcelona (ICUB),

Ajuntament de Barcelona

Montse Quer Sopeña

Fundació Joan Miró de Barcelona

Teresa Soldevila Garcia

Museu Marítim de Barcelona

### **Resumen**

El grupo de trabajo Museos y accesibilidad está formada por un grupo de profesionales de museos e instituciones culturales que nos reunimos una vez al mes con la voluntad de compartir conocimientos, recursos, plantear dudas, impulsar estrategias comunes, sensibilizar y trabajar en red sobre temas de accesibilidad, con el propósito firme de continuar esta tarea en los años sucesivos.

Creado en mayo de 2013, el grupo actúa de manera horizontal, sin fronteras departamentales ni orgánicas, siempre a partir de un acuerdo entre los profesionales sobre el tema de interés, los objetivos y la manera de trabajar. Por ello, los temas de las reuniones se consensuan a partir de las aportaciones de cada uno. Las actas de las reuniones y las memorias anuales dejan constancia del trabajo hecho.

**Palabras clave:** TRABAJAR EN RED, museos, accesibilidad, compartir conocimiento.

### **The Museums and Accessibility Group, an experience of reflection and information exchange between museum professionals**

#### **Summary**

The working table Museums and accessibility is formed by a group of professionals from museums and cultural institutions that meet once a month with the will to share knowledge, resources, raise doubts, promote common strategies, raise awareness and work in a network about issues of accessibility, with the firm intention of continuing this task in the following years.

Created in May 2013, the group acts in a horizontal manner, without departmental or organizational boundaries, always based on an agreement between the professionals on the topic of interest, the objectives and the way of working. For this reason, the topics of the meetings are agreed on from the contributions of each one. The minutes of the meetings and the annual reports record the work done.

**Keywords:** WORKING ON THE NETWORK, museums, accessibility, sharing knowledge

### **1. ¿Cómo surgió el grupo de Museos y Accesibilidad?**

El Grupo de Museos y Accesibilidad surgió en mayo de 2013. De forma casual, hablando con compañeros de diferentes museos cuando coincidíamos en jornadas, conferencias o inauguraciones comentábamos los proyectos que estábamos desarrollando, o cómo funcionaban, los problemas a que debíamos hacer frente, lo que nos faltaba... En seguida nos dimos cuenta de que las inquietudes eran comunes y que podíamos apoyarnos ayudándonos mutuamente, solo con compartir lo que funcionaba y lo que no; lo importante era cooperar y aprender unos de otros. Luego alguien dijo que en vez de hablar, sería más productivo reunirnos periódicamente y compartir información para ver cómo podíamos mejorar la accesibilidad de los museos en los que trabajábamos. Así, un pequeño grupo decidimos reunirnos el primer martes de cada mes en el Museu Marítim de Barcelona y formar el Grupo de Museos y Accesibilidad.

Surgió sin estar planificado, sin saber cómo funcionaría, primero poniendo sobre la mesa lo que nos preocupaba, compartiendo soluciones que funcionaban por si la experiencia podía sernos útil. Gradualmente, fue corriendo la voz, y de un grupo inicial de seis personas fuimos creciendo y mejorando el funcionamiento sobre la marcha, según constatábamos lo que necesitábamos para aprender más y poder ser más eficientes. Y sorprendentemente, además de crecer en cuanto a número de instituciones implicadas, aun siendo un grupo que empezó de forma muy informal, no solíamos faltar ni solemos faltar a las reuniones, y en estos cinco años de funcionamiento, no hemos perdido la ilusión de formar parte del grupo, las ganas de apoyarnos y ayudarnos mutuamente y de seguir compartiendo información.

En estos cinco años de trayectoria el grupo ha crecido tanto en número de personas como en instituciones representadas. De los seis museos iniciales en 2013, hemos pasado a ser veinte instituciones.



## 2. ¿Quiénes somos?

- Agència Catalana del Patrimoni Cultural. Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya
- Apropa Cultura
- Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)
- Direcció de Memòria, Història y Patrimoni, Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), Ajuntament de Barcelona
- Fílmoteca de Catalunya
- Fundació Antoni Tàpies
- Fundació Joan Miró
- Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)
- Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA)
- Museu de Ciències Naturals de Barcelona
- Museu del Ferrocarril de Catalunya, Vilanova i la Geltrú
- Museu Marítim de Barcelona
- Museu de la Música de Barcelona
- Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)
- Museu Picasso de Barcelona
- Museus de Sant Cugat
- Oficina de Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona
- Palau Güell
- Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes

Cabe destacar la heterogeneidad de los participantes, entre los que están más de una docena de museos y centros patrimoniales de Barcelona y otras localidades; instituciones públicas como el Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) o el Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) del Ayuntamiento de Barcelona; la Oficina de Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona; la Agència Catalana de Patrimoni Cultural de la Generalitat de Catalunya; instituciones culturales, como la Fílmoteca de Catalunya, y programas como Apropa Cultura. Esta diversidad enriquece los objetivos y el funcionamiento del grupo.



Reunión del grupo de Museos y Accesibilidad en febrero del 2017

### 3. ¿Qué hacemos?

Quizás la mejor manera de definir qué es el Grupo de Museos y Accesibilidad sería un grupo de trabajo formado por profesionales de museos para compartir conocimientos, recursos, plantear dudas, impulsar estrategias comunes, sensibilizar y trabajar en red sobre temas de accesibilidad. Otro de los objetivos es mejorar nuestra formación, aprender día a día. Por este motivo, a menudo, en estas reuniones participa un especialista sobre un tema que consideramos importante, que nos cuenta su experiencia y responde las dudas que le planteamos.

Aunque al principio todo era muy informal, ya que hablábamos de lo que en aquel momento nos preocupaba o nos parecía importante, poco a poco fuimos mejorando la organización interna. Actualmente, consensuamos el tema central de cada reunión y siempre dejamos un tiempo al final para poder expresar temas o experiencias que hemos conocido por otras fuentes. Aunque no consten en el orden del día, nos sirven para plantear los próximos temas a debatir o las necesidades formativas que requieren la participación de un especialista. También realizamos visitas a museos para conocer sus proyectos o novedades de la mano de sus responsables. De cada reunión se elabora el acta y cada dos años realizamos una pequeña memoria, que nos sirve para dejar constancia del trabajo realizado.

Es importante mencionar también, que impulsamos el blog <http://museusiaccessibilitat.blogspot.com.es>, desde el que compartimos y difundimos los proyectos y experiencias accesibles que llevamos a cabo, pero que está abierto a cualquier profesional o institución que quiera publicar su proyecto o propia experiencia.



Compartiendo conocimientos en la reunión de mayo de 2018

#### **4. ¿Qué nos aporta? El caso de la Fundació Joan Miró**

En el caso de la Fundació Joan Miró, pertenecer al grupo supone una ayuda remarcable y significa avanzar en el proceso hacia la accesibilidad. Pondré un ejemplo que creo que explica nuestra forma de trabajar.

Hace un par de años en la Fundació Joan Miró planteamos la necesidad de elaborar un plan de accesibilidad: ¿En qué debía consistir? ¿Cómo elaborarlo? Inmediatamente compartí estas cuestiones con algunos miembros del grupo que pensé que podrían asesorarme. Desde el IMPD me informaron de la necesidad de partir de un diagnóstico, de conocer perfectamente la Ley de accesibilidad para poder defenderla. Me enteré de que otro miembro del grupo, concretamente el MNAC, acababa de elaborar un plan, y compartieron conmigo su experiencia.

Elaboré el Plan de accesibilidad, lo presenté a la Fundació Joan Miró, a dirección, a los jefes de departamento y a todo el personal. El plan es una herramienta que, efectivamente, facilita el camino, porque define objetivos, concreta acciones y marca plazos. Aglutina esfuerzos y, lo más importante, su aprobación supone el compromiso de la institución hacia la accesibilidad.

Poco después, en el grupo, les expliqué que había presentado el plan y que a raíz de ello podía dedicar el 80 % de mi tiempo a llevarlo a cabo. Hablamos de la importancia o no de realizar un plan. Los compañeros de mesa pidieron más información y decidimos dedicar una sesión específica a planes de accesibilidad. Las tres instituciones que hemos aprobado recientemente un plan (MNAC, MACBA y Fundació Joan Miró) nos reunimos para preparar una breve presentación, que ayudara a todos los museos que desearan confeccionar uno para sus respectivos museos. En definitiva, compartimos experiencias, intercambiamos información y nos ayudamos sin competencia.

Hay que tener en cuenta que la mayoría de los componentes de la mesa procedemos de departamentos de comunicación o educación. En general, tenemos mucha experiencia en el campo museístico, pero pocos conocimientos concretos sobre accesibilidad e inclusión social. El grupo es para nosotros un espacio de aprendizaje y puesta en común.

También es muy importante el ánimo, el apoyo moral que nos damos unos a otros.

En nuestras instituciones, en unas más que en otras, la accesibilidad figura como objetivo. Pocas son las que, actualmente, no hablan de la responsabilidad social del museo, pero la realidad es otra.

Dentro de los equipos de los museos la accesibilidad es algo nuevo. La formación en este sentido es importante y es el primer paso para implantar un plan de accesibilidad. Pero más que formación se necesita empatía. La empatía de nuestros compañeros, de los departamentos de exposiciones, de comunicación, de conservación, de los que están de cara al público. Sin la empatía de todos ellos, llevar a cabo un plan supone un esfuerzo desmesurado y un gran desgaste personal, porque hemos de desempeñar el incómodo papel de la insistencia para convencer de que las «cosas deben hacerse de otra forma». En este sentido el grupo supone una inyección de ánimo, de coraje, de fuerza. Sus miembros son mi equipo, mi equipo para la accesibilidad.

## 5. Relevancia del grupo

Creemos que formar parte del Grupo favorece el **desarrollo personal y profesional** en temas de **accesibilidad**. El **intercambio de conocimientos y experiencias** mejora nuestra labor diaria y facilita la **concienciación** de las instituciones que representamos respecto a la importancia de avanzar hacia la accesibilidad universal al patrimonio y la cultura. Mediante el **aprendizaje colaborativo** y el **trabajo en red**, el grupo tiene un impacto real en los museos y genera un cambio de la base hacia arriba. El modelo de **organización horizontal** del grupo nos permite trabajar de manera fluida y al mismo tiempo coordinada. Así, algunos miembros desempeñan un papel específico, como la coordinación general y redacción de documentación o la alimentación de contenidos del blog.

A lo largo de estos últimos años, nuestra experiencia ha despertado interés; de ahí que nos hayan pedido compartir esta experiencia en diferentes **jornadas y encuentros de profesionales**. Asimismo, nos alegra la relevancia del grupo cuando, por ejemplo, se nos invita a participar en la mesa de trabajo sobre la dimensión social del museo, para la elaboración del Plan de museos 2030 de la Generalitat de Catalunya, o bien cuando profesionales o estudiantes nos visitan para contar con nuestra opinión o pedir consejo.

## 6. ¿Y el futuro? ¿Hacia dónde nos gustaría ir?

Algunas líneas de trabajo que nos gustaría abrir, o sobre las que nos gustaría seguir creciendo, sin perder el carácter horizontal y la ausencia de fronteras departamentales y orgánicas que nos caracterizan, son las siguientes:

- Empezar proyectos conjuntos, que visibilicen el trabajo en red más allá del impacto en nuestras propias instituciones.
- Organizar formación específica más allá de la formación reglada a la que tiene acceso cada profesional en el marco de su museo o institución, en cuestiones como la accesibilidad web, la lectura fácil, etc.
- Ampliar nuestro radio de acción: trabajar colaborativamente con otras redes de profesionales implicadas en el acceso universal a la cultura, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- Consolidar la herramienta fundamental de difusión del grupo: blog / web.

## **Cultura y Alzheimer, sumando esfuerzos**

Teresa Perez Testor

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona -[alzheimers@cccb.org](mailto:alzheimers@cccb.org)

Teresa Angles Pérez

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

Susana Garcia San Vicente

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

### **Resumen**

Después de un recorrido de siete años el CCCB programa Alzheimer se plantea la creación de una red entre diferentes instituciones que estamos trabajando con el mismo objetivo, implementando programas culturales para personas con Alzheimer, sus familiares y cuidadores y tenemos el mismo foco, la inclusión de la cultura como medio de integración social. Relatamos como se han ido tejiendo los diferentes programas para llegar a la necesidad de establecer una red entre nosotros.

**Palabras clave:** ALZHEIMER, cultura, red, museo, colaboración.

### **Summary**

After seven years in existence, the CCCB's Alzheimer programme is contemplating creating a network of the various institutions we work with to achieve the same goal and with the same focus: to implement cultural programmes for people with Alzheimer's, their families and carers, thereby making culture a means for social integration. We describe how the various programmes have gradually been fashioned and how the creation of a network centralises and facilitates information.

**Keywords:** ALZHEIMER, culture, net, museums, collaboration

**CCCB Programa Alzheimer** nació en octubre del 2010, en un momento de incremento de la sensibilización por parte de los museos hacia los temas de accesibilidad. El CCCB no disponía de ningún programa y se centró en el colectivo de las personas con enfermedad de Alzheimer, así como en sus familiares y cuidadores. Estudiando el programa Meet Me, del Moma, y el del Museo de Bellas Artes de Murcia comenzamos a ofrecer visitas adaptadas a nuestras exposiciones temporales. El Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB), inaugurado en febrero del 1994, organiza y produce exposiciones, debates, festivales y conciertos. Programa ciclos de cine, cursos y conferencias. Y, además, fomenta la creación a partir de las nuevas tecnologías y lenguajes.

Al no disponer de colección propia, nos era prácticamente imposible aplicar la propuesta del MoMA. El primer reto, pues, fue adaptar la visita a las exposiciones temporales. Poco a poco nuestra oferta fue creciendo al incluir también otras actividades relacionadas con nuestro programa institucional y alternativas a las exposiciones cuando estas presentaban alguna dificultad, por nuestra parte, de cómo explicar el concepto o incluso por dificultades de accesibilidad a lo largo del recorrido. De este modo nació el programa “Vamos al cine”. La propuesta se realiza en el auditorio del CCCB. Consta de cuatro pequeños audiovisuales de unos cinco minutos cada uno: Las divas de los años 50 -60, un baile de Fred Astaire, un capítulo de Tom y Jerry y la canción que da nombre a la película “Cantando bajo la lluvia” con Gene Kelly. Entre corte y corte, se habla con los visitantes de cuando iban al cine, de las sesiones dobles, el NODO, o cuáles eran sus actores-actrices preferidas, entre otros temas.

Y una segunda propuesta sobre la historia del edificio que alberga el CCCB, que había sido el orfanato de Barcelona hasta el año 1955. A partir de las magníficas fotografías históricas de Brangulí, podemos recuperar la memoria de la época de la postguerra. Esta actividad tiene una carga emocional interesante dado que, explicando la vida de los huérfanos, las fotos aluden a sus propias vidas por ser de la misma época y, en muchos casos, por las penurias de la situación de aquellos años, pero también por los recuerdos de como era la vida cotidiana, los juegos, las celebraciones, los coches, las ciudades, los vestidos, etc.

En el año 2012 iniciamos un proyecto llamado *Movimiento y Cultura* junto a la Facultad de Psicología i Ciencias de la Educación i el Deporte de la Universidad Blanquerna, Ramon Llull, de Barcelona, a partir del programa Aprendizaje y Servicio, que a día de hoy continúa activo, y donde sumamos a los alumnos de tercer curso, a los usuarios de la Asociación de familiares de Alzheimer de Barcelona y al equipo del CCCB.

En el 2014 realizamos un documental con el título “La memoria externa” para el programa Soy Cámara que emitía la 2 de TVE. Y, además, creamos el primer mapa de España con todos los museos que presentaban programación para el mismo colectivo en nuestro país. El número de museos era ya importante y fue un primer contacto entre nosotros, para saber quiénes éramos, que hacíamos y como lo hacíamos.

En 2016 realizamos nuestra primera evaluación con la Universidad de Vic que confirmó que la cultura es un camino de bienestar e inclusión para este colectivo. Confirmó nuestra intuición sobre lo que observábamos y nos enseñó que mas allá de nuestro trabajo se consolidaba el hecho de que las personas con este tipo de enfermedad tenían recorrido

vital para aprender, interesarse, socializar y poder, en definitiva, seguir viviendo con la cultura.

A partir de ese momento y de acuerdo con la máxima del Consejo de las Artes de Inglaterra estamos convencidos de que: “Los tres ejes que conforman la música, la danza y las artes plásticas y visuales, forman parte de la cultura y ésta tiene un impacto en la mejora de la salud y el bienestar de las personas en general y en el bienestar de las personas con problemas de salud mental o con enfermedades neurodegenerativas.”

Todo ello nos animó a que nuestro próximo objetivo fuera el proyecto *Cultura y Alzheimer*, donde pretendemos animar a los equipamientos de municipios cercanos a crear contenido y visitas para este colectivo. No solo el museo sino los demás equipamientos creadores de cultura ya sea teatro, música, danza, o cine, y de entrada hemos empezado por la provincia de Barcelona.

Siempre iniciamos el contacto con el museo de la ciudad, y los animamos a realizar visitas a sus colecciones. Y el primer cómplice fue el Museo de Historia de L’Hospitalet de Llobregat seguido del EMMCA, la escuela municipal de Música y Centro de las Artes de la misma ciudad.

Y seguidamente Vic, donde el programa se consolida como un proyecto de ciudad. El Área de Cultura del Ayuntamiento de Vic ha implicado a todas las instituciones culturales de la ciudad (Museo Episcopal, ACVic Centre de arte contemporáneo, EMVic escuela municipal de Música y Conservatorio, Instituto del Teatro, Atlántida Centro de artes escénicas y cine-club) y además se coordina también con el Área de Bienestar y Familia, para tener el contacto directo con los posibles usuarios a los que ofrecerles el programa. En octubre del 2017 se realizó una prueba piloto, que tuvo lugar en el Museo Episcopal y se desarrolló conjuntamente con el Institut del Teatre de Vic.

En paralelo la ODA -Oficina de Difusión Artística de la Diputación de Barcelona- nos animó a iniciar un proyecto de visitas adaptadas para las personas con Alzheimer y sus cuidadores por toda la provincia de Barcelona, aprovechando de su exposición de arte contemporáneo itinerante, con el objetivo de que en el futuro queden incorporados estos usuarios en el programa educativo de sus exposiciones. Actualmente la exposición es “Entusiasme”, y está comisariada desde el MACBA.

El CCCB programa Alzheimer tiene siete años de recorrido, ha realizado más de 100 visitas, y ha atendido a mas de 1000 usuarios.

Todos estos factores nos empujan a que en el año 2017 podamos hablar de la voluntad de creación de una red y ya en 2018 estamos trabajando para estructurar esta red y darle forma aprovechando que hemos ido tejiendo durante este tiempo una serie de relaciones personales y de trabajo con otros museos, con universidades que crean el marco teórico, y con otros equipamientos culturales, en diferentes ciudades.

Los objetivos son:

- Estimular la participación de Nuevos públicos.
- Consolidar los museos locales como espacios culturales de proximidad.
- Conseguir que todos los equipamientos culturales de un municipio establezcan colaboraciones.

Aunque iniciamos el proyecto con el foco en las personas con enfermedades neurodegenerativas, cuando hablamos del proyecto Cultura y Alzheimer queremos ir ampliándolo a las personas mayores que viven solas o que presentan alguna otra dificultad para la socialización e incluso llegar al concepto más amplio de ciudades amigables para la gente mayor.

Lo que ofrecemos es:

- Un primer contacto del equipo del CCCB para explicar nuestro modelo de visitas, exponer el bajo coste económico y facilitar su implantación.
- Realizamos, en primera persona, la primera visita a la exposición de museo local.
- Ofrecemos facilidades para que nos consulten siempre que lo necesiten vía mail o teléfono.
- Organizamos una jornada anual para valorar como se ha realizado la actividad, que mejoras se podrían hacer, establecer contacto con otras instituciones con programas similares, impulsar publicaciones sobre la experiencia, compartir la información sobre congresos que se realizan o buenas prácticas de otros municipios o países.
- Publicar la revisión, a día de hoy, del mapa del 2014.

Nuestra experiencia es positiva. En general, somos optimistas, pero sabemos que se necesita mucho tesón y muchas complicidades. Somos conscientes de que se trata de un trabajo lento que además necesita apoyo de las instituciones.



## Bibliografia

- Meet me, Moma, Acces Program,  
<https://www.moma.org/visit/accessibility/meetme>
- Mapa de museos:  
[http://www.cccb.org/rcs\\_gene/extra/alzheimer/mapa\\_museos\\_alzheimer\\_2016.pdf](http://www.cccb.org/rcs_gene/extra/alzheimer/mapa_museos_alzheimer_2016.pdf)
- -Brain film fest 2018, <http://brainfilmfest.com/es/home-2/>
- Consell de las Artes de Inglaterra  
<http://www.gov.scot/Resource/0043/00430649.pdf>
- Notas de prensa: 9nou Osona i Ripolles-(ES)- (24/9/2018), Cultura Inclusiva amb l'Alzheimer, Miquel Erra; 9Nou Osona i Ripolles- (ES)-(08/10/2018), Art, cultura i demencia, Salvador Simo

## **El projecte Guia'm pel monestir. Oportunitats per donar veu a l'autisme**

Helena Minuesa

Tècnica Educació i públics dels Museus de Sant Cugat

Els Museus de Sant Cugat duen a terme diversos programes que tenen com a objectiu l'accessibilitat real a la cultura, la integració de persones en risc d'exclusió social i la millora de la qualitat de vida d'aquestes persones.

Actualment són 3 les accions principals que els museus de la ciutat duen a terme en relació a l'accessibilitat i la lluita contra l'exclusió social a partir del fet cultural i la posada en valor del patrimoni:

- Fem un Museu (creat el 2010): projecte artístic que vol trencar l'estigma de la discapacitat intel·lectual mitjançant la creació col·lectiva
- Explica'm Teixint (creat el 2013): Un projecte creatiu entorn al món tèxtil on l'art esdevé curatiu i dignificant Museus de Sant Cugat, creat el 2013
- Projecte Guia'm pel Monestir (creat el 2014), projecte que presentem a continuació

### **Resum del projecte:**

La Fundació Friends és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 2004 amb la finalitat de donar suport als joves i adults amb la Síndrome d'Asperger (trastorn de l'espectre autista) i/o amb problemes de comunicació social, relació i empatia per tal de facilitar la seva autonomia i inclusió social i millorar la seva qualitat de vida.

Dues persones sòcies de la Fundació Friends duren a terme visites dinamitzades, cada diumenge a les 13h, al Museu del Monestir.

El projecte GUIA'M pel Monestir va néixer l'any 2014 com una nova alternativa laboral des de la Fundació Friends i amb la col·laboració de l'Ajuntament de Sant Cugat a través dels Museus de Sant Cugat.

Les visites comentades començaran a partir del proper diumenge 21 de febrer, dia en què la Fundació durà a terme un seguit d'activitats de sensibilització ciutadana per a commemorar el Dia Mundial de la Síndrome d'Asperger (18 de febrer).

## Objectius:

- Aquest projecte té com a principals objectius:
- Posar en valor el patrimoni mitjançant una nova mirada
- Aconseguir trencar estigmes i prejudicis envers les persones afectades per la Síndrome d'Asperger
- Apostar per la integració laboral i real de les persones amb Síndrome d'Asperger, tot propiciant un entorn agradable i proper on es puguin treballar l'empatia i la socialització, dos aspectes fonamentals per a la millora de la seva qualitat de vida  
Apostar pels museus com a llocs d'integració, diàleg i creixement cultural

El projecte és possible gràcies a la col·laboració de l'Ajuntament de Sant Cugat, els Museus de Sant Cugat, la Fundació Agrupació i un grup de voluntaris i voluntàries que l'ajuden a tirar endavant. Durant el procés de formació, les dues persones que duran a terme les visites han comptat amb l'assessorament del servei educatiu dels Museus de Sant Cugat i d'una psicòloga especialista.



Educadora de la Fundació Friends fent una visita guiada al Monestir de Sant Cugat

Podeu veure el vídeo resum del projecte en aquest enllaç:

<http://www.cugat.cat/noticies/videos/117167>

## **Presentació MUSA, l'aplicació d'autoavaluació i millora de l'accessibilitat als museus. La seva aplicació al Museu de la Garrotxa d'Olot**

Carme Martinell

Museu d'Art de Girona

Montserrat Mallol

Directora dels Museus d'Olot

L'accés a la cultura és un dret inalienable emparat legislativament, però les persones amb diversitat funcional rarament el poden exercir, fet que es pot considerar una greu vulneració del dret a la igualtat d'oportunitats. L'accessibilitat no és merament una responsabilitat en l'elaboració d'un model de cultura accessible, també és una oportunitat pel desenvolupament i creixement econòmic i social de qualsevol societat. La Xarxa de museus de les comarques de Girona, conscient de la importància que ha adquirit aquest tema en el sector i amb la voluntat de diversificar els seus públics, està treballant des del 2015 en l'àmbit de l'accessibilitat i la inclusió.

La Xarxa, amb el suport del Museu d'Art de Girona, la Diputació de Girona i la Generalitat, ha desenvolupat una eina dinàmica i completa per una anàlisi de l'accessibilitat als museus des de múltiples punts de vista. Aquesta aplicació s'anomena MUSA i el seu objectiu principal és, en primer lloc, definir un model museístic accessible a través de l'elaboració d'una **guia consultable** amb pautes i recomanacions necessàries per a la millora de l'accessibilitat dels equipaments respecte **l'edificació, la comunicació i informació i la gestió**. I en segon lloc, dissenyar una **eina d'autoavaluació** per identificar barreres no accessibles que haurien de ser objecte d'intervencions de millora.

La responsabilitat tècnica de la conceptualització del projecte és del Museu d'Art de Girona, desenvolupat per la conservadora Carme Martinell, i es compta amb la participació de professionals externs: Zaida Picart i Sixtemia Mobile Apps Studio. No obstant, el MUSA és un projecte work in progress, obert, en el que es teixeixen complicitats i hi col·laboren en diferent grau d'implicació: la Comissió d'Accessibilitat de la Xarxa de Museus de les comarques de Girona, la Direcció General de Cooperació del Departament de Cultura, el Departament de Treball, Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona, el Museu Marítim de Barcelona, la taula de treball Museus i Accessibilitat, Grup de Recerca en Diversitat de la Universitat de Girona (UdG), l'Associació Síndrome d'Asperger de Girona (SAGI), el Grup MIFAS, l'Agència Provincial de Girona de l'ONCE, entre d'altres.

Un dels museus que ha aplicat el MUSA és el Museu de la Garrotxa d'Olot, membre actiu de la Comissió d'Accessibilitat de la Xarxa de museus de les comarques de Girona. La

institució, molt sensibilitzada amb el tema, durant els últims anys ja ha estat treballat en la millora i la democratització de l'equipament i en la progressiva supressió de les barreres arquitectòniques i comunicatives. Des del 2014 que treballa colze a colze amb diferents empreses i institucions relacionades amb l'acció social i la diversitat funcional, sinergies que s'evidencien en el nivell d'inclusió dels públics amb altres capacitats en les seves activitats. Aquesta fou la primera fase de tot un projecte que té l'objectiu de revisar la institució per fer-la més accessible a tots els públics. Al 2016, mitjançant els indicadors el MUSA, s'hi realitza una diagnosi sobre l'accessibilitat física de l'edifici, resultats que s'aplicaran posteriorment en la reforma de l'exposició permanent de l'any següent. En la intervenció no només es va actuar en l'accessibilitat dels elements arquitectòniques, sinó que també es va incidir en l'accessibilitat comunicativa dels objectes i els suports informatius de totes les unitats expositives. Actualment, s'està dissenyant i redactant diferents manuals on es recolliran les pautes per elaborar diversos materials: lectura fàcil, audiodescripció, wayfinding, etc. Aquest és un projecte que s'està desenvolupant gràcies als continguts del MUSA del bloc 2: informació i comunicació.

## Conclusiones

Las conclusiones de un congreso son la esencia de su aportación al campo del conocimiento en el que se enmarca, y con ello, a la sociedad. Las de este V Congreso se han generado, como en las anteriores ediciones, de forma participativa. Los y las asistentes tuvieron ocasión, en la última jornada, de aportar sus propias conclusiones por escrito o señalar aquellas ideas que consideraban que habían cobrado mayor fuerza durante las sesiones. El siguiente decálogo sintetiza todas esas contribuciones:

1. Es necesario conocer y aplicar los principios del diseño universal de forma integral a todos los equipamientos, servicios y productos de los museos y sitios patrimoniales, poniendo el acento en la humanización y en la normalización. Si no diseñamos para todas las personas estamos humillando a muchas de ellas. El acceso a la cultura es una cuestión de derechos, dignidad y justicia, no un negocio. Un museo que no es social, no es un museo.
2. Es necesario democratizar los museos, trabajar por un nuevo modelo de relaciones internas y abrirse a la sociedad. Constatamos que muchas y muchos conservadoras y conservadores de museos ponen muchas trabas a la implantación del diseño universal: es necesario que reciban formación específica para favorecer su sensibilización e implicación. La gestión y la planificación de la accesibilidad en los museos requiere de políticas impulsadas por las administraciones y asumidas por las organizaciones desde la responsabilidad compartida y la participación de todos los agentes. Es necesario explorar nuevas metodologías compartidas de trabajo, traspasar nuestra zona de confort: una forma es el comisariado inclusivo, participativo y comunitario.
3. La planificación y gestión de un diseño museístico universal requiere de la figura de un/a referente o coordinadora/coordinador (ya sea de “responsabilidad social”, de “inclusión” o como se quiera denominar) en cada institución patrimonial.
4. Reivindicamos la importancia de la incorporación de la diversidad en las plantillas de las instituciones patrimoniales.
5. El trabajo compartido, en red, es ya un éxito en algunos lugares. La propia Barcelona es uno de los ejemplos destacables. Se ha demostrado que el trabajo en red es una de las claves del desarrollo del Diseño Universal en las instituciones patrimoniales.
6. El papel de la dirección y de quienes tienen la responsabilidad política de los museos es fundamental. Necesitamos que impulsen la implantación y la formación en diseño universal y responsabilidad social de TODO su personal.
7. Es crucial que los programas de responsabilidad social se consoliden en el tiempo, que no sean solo acciones puntuales o piloto. La continuidad de los programas inclusivos y su buena comunicación, así como el mimo con el que se tratan los detalles y a las propias personas que nos visitan, generan confianza, y esta tiene mucho que ver con la participación de las personas con discapacidad: a fin de cuentas queremos que vuelvan a nuestro museo.

8. Constatamos que los museos pequeños pueden tener desventajas en la aplicación del diseño universal (por ejemplo, presupuestarias), pero también son más ágiles y flexibles en la toma de decisiones y la puesta en marcha de programas y acciones.
9. Es importante realizar materiales y hacer actuaciones que después pueda utilizar toda la gente, no solo el público con discapacidad.
10. El diseño universal en los museos no es todo o nada, sino un proceso en el que intervienen la planificación, el diagnóstico, la evaluación y la formación, y en el que tiene gran importancia el aprendizaje de los errores.