La sala de los espejos

Estudios de público y evaluación en Papalote Museo del Niño

Por Paulina Rojas Sánchez



Fotos: papalote.org.mx

¿Te ha pasado que vas a un museo y de pronto se te acerca una persona para hacerte miles de preguntas sobre tu visita? o ¿que, a veces, alguien del *staff* de un museo te sigue durante todo el recorrido sin que te des cuenta? Estas dos actividades, entre muchas otras, son fundamentales para que, quienes trabajamos en estas instituciones, conozcamos a nuestros visitantes, comprendamos cómo suelen recorrer las salas, sepamos qué les gusta y qué no. Esto nos ayuda a entender sus motivaciones e intereses y valorar si la oferta y temáticas que ofrecemos son de su agrado. Si se pudiera poner un nombre a estas actividades sería Estudios de público y evaluación.

Cuando me preguntan a qué me dedico, usualmente termino explicando que esta especialidad es como la mercadotecnia, pero sin la intención de vender. Nuestro objetivo en esta rama de la educación museística es indagar en las necesidades y experiencias que son relevantes para las personas; somos ese vehículo que recoge toda la información posible acerca de nuestros visitantes y lo que tienen que decir: antes, durante y después de su visita. Compartimos esta información con los curadores, educadores y programadores y, en este camino, diseñamos experiencias significativas a través de las colecciones, exhibiciones, actividades o servicios.

En estos tiempos en los que muchos museos están cerrados o tal vez reciben pocos visitantes, podríamos pensar que gran parte de este quehacer se vuelve obsoleto. No obstante, conocer a los públicos de museos nos ayuda a explorar y mejorar las nuevas formas que las instituciones culturales utilizan para estar en contacto con sus comunidades. En este sentido, me gustaría pensar que todas las personas que colaboramos en estos recintos aprendimos, de manera rápida e incidental, que los museos dejaron de ser los de antes: ya no pueden ni deben responder a prácticas inamovibles y lejanas a las sociedades a las que sirven.

En el caso del Papalote Museo del Niño, esta pandemia y la distancia social paradójicamente nos acercaron a una nueva comunidad. Así, como las aves que aprenden a volar de manera un tanto abrupta, el museo aprendió que hay



un público en la lejanía de lo físico pero cercano en la virtualidad. Como respuesta al cierre provisional de nuestras tres sedes a causa de la pandemia, y con el objetivo de seguir presentes en la mente de nuestros visitantes, pusimos en práctica en tiempo récord un programa llamado Papalote en Casa que buscó –y sigue buscando– acompañar a los niños, niñas, mamás, cuidadores y papás en esta temporada tan difícil y, por lo tanto, a veces agresiva. La respuesta del público superó nuestras expectativas. Pronto nos dimos cuenta de que este nuevo grupo de usuarios esperaba y se apropiaba de los contenidos y experiencias que desarrollamos para ellos.

El éxito de esta iniciativa no hubiera sido posible sin el conocimiento previo de los visitantes del Papalote. Este trabajo de investigación, que lleva ya diez años realizándose, nos permitió entender que las familias no necesitaban más recorridos virtuales por los museos, sino que buscaban contenidos que les ayudaran a comprender y manejar sus emociones.

Nos dimos cuenta de que, especialmente las mamás, quienes están en mayor medida a cargo del cuidado familiar, intentaban ayudar a sus hijos a controlar la ansiedad y los miedos que genera el confinamiento. Además, buscaban actividades que les permitieran ocuparse en sus propias actividades, como el trabajo en casa o los quehaceres del hogar.

Quizá uno de los momentos que más me gustan de mi trabajo como profesional de los museos es la oportunidad de leer opiniones y comentarios que nos comparte nuestra comunidad, ya sea física o virtual. Para mí, esto representa la certeza de que los museos tienen la oportunidad de cambiar, o al menos alegrar la vida de las personas. A continuación, algunos ejemplos de comentarios:

¡Muchas gracias! Necesitamos estos momentos para sanar el alma.

Genial, buena idea, sobre todo por la posibilidad de convivir y apartar por un momento el estrés en que viven los pequeños. Este tipo de actividades alegra los corazones.



Paulina Rojas Sánchez estudió Lengua y Literaturas Hispánicas en la UNAM. Es compiladora de la antología *Versas y diversas. Muestra de la poesía lésbica mexicana contemporánea*, publicada por la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Fue coordinadora de Estudios de público en el Museo Interactivo de Economía (MIDE), desde septiembre del 2019 es gerente de Evaluación del Sistema Papalote Museo del Niño y de manera frecuente participa en eventos internacionales.