

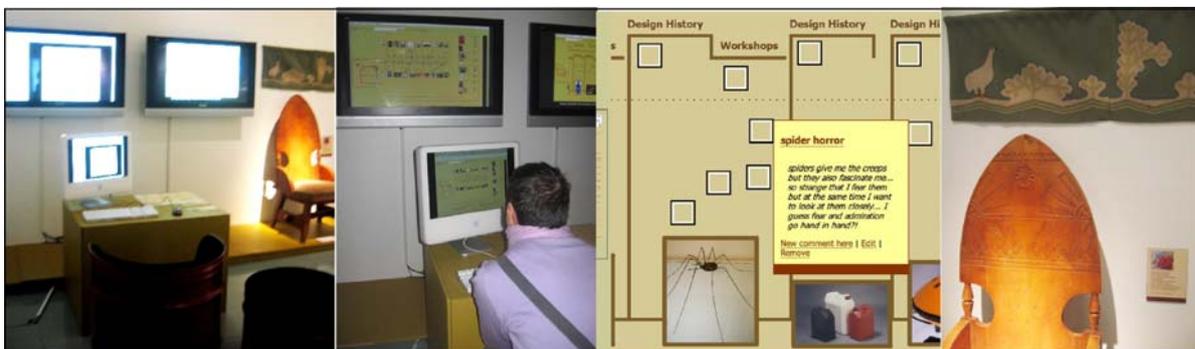
## Estrategias para la incorporación de nuevas tecnologías en el museo.

### Accesibilidad y participación en el Museo de Diseño de Helsinki

Mariana Salgado

Mariana.salgado@gmail.com

Laboratorio de Medios- Departamento de Medios - Universidad de Aalto



**FIGURAS:** 1) 2) Detalles del Stand 3) Interfaz del Mapa interactivo con un comentario de un visitante 4) Comentario impreso embebido en la exposición

#### Sinopsis:

Este artículo explora la relación entre accesibilidad y participación a través de analizar un caso de estudio en el Museo de Diseño de Helsinki. En esta exposición se usaron estrategias de diversa índole para incentivar la participación del personal del museo y sus visitantes. Los comentarios audiovisuales de los visitantes fueron exhibidos, en paralelo, al material generado por el personal del museo a través de un mapa interactivo.

Las nuevas tecnologías nos permiten compartir el material creado por los visitantes, el personal del museo y contribuyentes externos. En este proyecto no detallo las posibilidades de estas nuevas tecnologías sino las estrategias de implementación que hacen posible y fructífera la participación de la comunidad del museo. La hipótesis de trabajo fue que, a partir de incentivar la participación de la comunidad del museo en forma de comentarios, es posible crear una exhibición más accesible para todos.

El material que se compiló puede considerarse parte del patrimonio industrial y cultural de nuestra sociedad ya que posee información relevante respecto al uso y la percepción de los objetos de la colección permanente del museo. Por lo cual, con este artículo, pretendo abrir el debate sobre asuntos relacionados a la conservación y propiedad intelectual de estos comentarios. Así como también motivar a otros museos a colaborar activamente con los visitantes en la creación del contenido general de la exposición, como una manera de desarrollar un concepto de patrimonio industrial y cultural representativo de la sociedad en que vivimos.

#### 1. Introducción: el caso de estudio

*La vida secreta de los objetos, un mapa interactivo del diseño finlandés* (1) fue una exposición temporal (18 de Marzo al 1ro de Junio de 2008) en el Museo de Diseño de Helsinki, Finlandia, que recopiló una

selección de objetos de diseño, que pertenecen a la colección permanente.

El Museo de Diseño se fundó en 1873 con una colección basada en la producción de la escuela de arte y artesanía. Es un museo especializado que selecciona y mantiene una colección de diseño. Es responsable por la investigación y documentación en su área y por la producción de exhibiciones sobre la historia del diseño y productos contemporáneos. El museo también organiza exposiciones internacionales sobre diseño y arte Finlandés. Está situado en el casco céntrico de dicha ciudad, en un edificio de 1894. Funciona en su actual edificio desde 1978. Para más información se puede consultar su sitio web: [www.designmuseum.fi](http://www.designmuseum.fi)

Con esta exposición se buscó reinterpretar los objetos a través de la participación activa de los visitantes del museo, fomentada por una serie de recursos diseñados para tal fin. La estrategia de co-diseño consistió en organizar, conjuntamente con el personal del museo, talleres y evaluaciones de prototipos de varias herramientas interactivas (2) a través de los que se compilaron textos, videos, música y dibujos relacionados con estos objetos de diseño antes de la exposición. Estos materiales editados pasaron a formar parte de un mapa interactivo que invitaba a los visitantes a hacer "comentarios" inspirados en los objetos expuestos.

Durante el tiempo en que duro la exhibición, el mapa interactivo recaudó alrededor de 110 comentarios hechos por visitantes y personal del museo, que variaban mucho en el tono y el contenido. En algunos casos, los visitantes criticaron o halagaron los objetos, mandaron mensajes personales a los diseñadores, contaron historias de uso de los objetos, propusieron preguntas, sumaron material informativo o generaron una atmósfera sonora. Por ejemplo, en relación a un objeto llamado "Araña", Otto un niño de 6 años, dejó el siguiente comentario: "fgyhfgcbvgfhdg ffetrrdfvvgbvvcg ffddsdsfssssdvc cdbdcvdfgghghghghgh" (refiriéndose al sonido que las caracteriza). A la vez, al mismo objeto le fueron adjudicados comentarios de matiz filosófico: "las arañas me asustan y me fascinan... tan extrañas que me dan miedo pero al mismo tiempo quiero verlas de cerca... Supongo que el miedo y la admiración van de la mano!?".

## **2. Estrategias para la participación.**

Las estrategias que se usaron para lograr una activa participación y apropiación de la exhibición fueron de diferente índole. Considero importante describirlas porque pueden ser herramientas de diseño en futuros proyectos.

2.1 ACENTUADA PRESENCIA EN LA EXPOSICIÓN. Había varios elementos que se potenciaban para comunicar las posibilidades de participación en la exposición: a) el stand desde el cual se accedía al mapa interactivo servía de navegador de los comentarios; b) los textos en los que los curadores dan más información, en relación a los objetos, fueron reemplazados por comentarios de los visitantes impresos, elegidos entre los existentes en el mapa. Por ejemplo, al lado de las tijeras de Fiskars se leía: "Usé estas tijeras para cortarle el pelo a mi hermanita cuando era chico"; c) el cartel introductorio que habitualmente se usa para describir el objetivo principal de la exposición fue reemplazado por una carta de los objetos a

los visitantes del museo pidiéndoles que contaran historias que los relacionaran a sus vidas.

2.2 USO DE RECURSOS EN LA EXPOSICIÓN Y REMOTOS. El mapa interactivo está basado en un plano que representaba el área de la exposición y los objetos exhibidos. Permitía ser navegado desde el stand o desde Internet, por ejemplo, desde la casa. Esto posibilita un acercamiento al material expuesto antes, durante y después de la visita. Y al darles más tiempo, abre la posibilidad de reflexión dado que la visita al museo es durante un lapso limitado.

2.3 INTEGRACIÓN CON LAS PRÁCTICAS DEL MUSEO. Durante un semestre previo a la exposición, colaboramos con el personal del museo del área de educación para integrar los talleres, organizados en el mismo museo, como espacios generadores de material para la futura exhibición. De esta manera, contenidos (en forma de video, audio, o fotografías) recopilados durante los talleres se convirtieron en disparadores de comentarios para los visitantes casuales al museo.

2.4 COLABORACIÓN ENTRE MUTIPLES VOCES Y MODOS DE EXPRESIÓN. Los comentarios inspiradores creados antes de la exhibición por participantes de los talleres reunieron poesías, cuentos, improvisaciones musicales y actividades plásticas. Esta producción permitió que visitantes con diferentes afinidades pudiesen contactarse con los objetos de la exposición. Por ejemplo, un músico que no tiene formación en artes visuales, pudo escuchar una improvisación en guitarra basada en un objeto de diseño y así vincularse con la obra.

2.5 INCLUSIÓN DE MINORIAS LINGUISTICAS. Los comentarios que se recopilaron en forma de texto fueron traducidos en tres idiomas: sueco, inglés y finés. Esta decisión permitió que visitantes pertenecientes a minorías lingüísticas en el país pudieran acceder al mismo material (Finlandia tiene una minoría de habitantes de habla sueca y un creciente numero de inmigrantes y turistas).

2.6 USO DE VOCABULARIO CASUAL. Los visitantes, al ver expuestos otros comentarios personales, se animaron a compartir sus ideas con otros visitantes. No están conversando con el curador de la exposición, que posee más información acerca del material expuesto, sino con un semejante. Creo que incorporar al discurso general de la exposición la interpretación de los visitantes es un recurso importante para validar su opinión personal.

2.7. PRESENCIA DE CONTENIDO CONTRADICTORIO. La exposición de comentarios diversos permite mostrar una visión no consensuada, sino por el contrario abrirse a la pluralidad de voces, y generar nuevas discusiones basadas en el material de la exposición.

2.8 USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS BASADAS EN VIEJOS HÁBITOS. Los visitantes a una exposición generalmente intercambian opiniones, memorias, sentimientos que los relacionan a los objetos. Nuestra propuesta es compartir esos comentarios con futuros visitantes al museo, o el sitio en

Internet a través del uso de nuevas tecnologías. La familiaridad de la propuesta se complementa con el desafío de anotar en un mapa que, para la mayoría de los visitantes, es una práctica nueva.

2.9 MEDIOS SOCIALES Y SOFTWARE DE CÓDIGO ABIERTO. Dado que este proyecto no contaba con un presupuesto se utilizaron recursos a nuestra disposición. Un software de código abierto en desarrollo en el grupo de investigación donde trabajo: ImaNote (3) fue adaptado. Este software creado como una herramienta para investigadores, con el fin de anotar elementos cartográficos, se utilizó en el museo para que los visitantes y el personal del museo agregaran sus comentarios. Los videos de los talleres se difundieron a través de un sitio en Internet para compartir videos (4). Y por último, se utilizó un servicio de blog (5) para difundir el proyecto e intercambiar material.

### **3. Accesibilidad y participación.**

El caso del museo de diseño que analizo en este artículo es solo un ejemplo de una tendencia hacia la incorporación de la voz del visitante como parte de la exposición. Aparecen continuamente proyectos en los que la participación activa de los visitantes se utiliza como medio para enriquecer la experiencia de la visita, tanto virtual como en el espacio de exhibición. Muchos de estos proyectos incorporan las posibilidades de weblogs, podcasts, vblogs, etc. (6) (7) (8). Existen algunos puntos contradictorios e interesantes de discutir cuando se incorpora la participación de los visitantes.

Las consecuencias positivas tienen que ver con que a, mi entender, la participación posibilita el acceso a diferentes audiencias (9). En este caso, el proyecto está abriendo la colección del museo, entre otras cosas, a un diálogo intergeneracional donde niños y adolescentes se convierten en los contribuyentes principales durante los talleres, en tanto la mayor parte de los visitantes al museo son adultos. Por otra parte, existe un público como los visitantes jóvenes, que están ávidos de material audiovisual para quienes el mapa representa un contenido no solo textual. A su vez, también comunidades virtuales pueden acceder al material del mapa interactivo y del blog, aunque no tengan la posibilidad de llegar al el museo.

En la misma línea, diferentes perspectivas y vocabularios representados en los comentarios posibilitan, a gran parte de la audiencia, a relacionarse con el material expuesto. La voz del curador en la exposición suele aparecer como lejana y poco personal, en cambio, los comentarios de los visitantes son frescos y comprometidos. Minorías lingüísticas ven facilitado su acceso y estimulada su participación al dejar sus comentarios y leer otros en su propio idioma. Visitantes con diferentes antecedentes profesionales, no necesariamente ligados a una educación visual, pueden vincularse con el material expuesto.

A la vez, las posibilidades de incorporar comentarios en el sitio en Internet permiten que los visitantes elijan el mejor momento para hacerlo. Algunos preferirán apreciar y dejar sus comentarios durante la visita y otros, tiempo después.

Otras ventajas que ofrece la recolección de comentarios abiertos es que el museo tiene la oportunidad de abrir un nuevo canal de diálogo con la audiencia, a partir de un conocimiento holístico y no basado, por ejemplo, en datos demográficos.

Sin embargo, no puedo dejar de mencionar los riesgos que conlleva esta participación. El museo es considerado un sitio respetado, con connotaciones de templo (10). Eso hace que los comentarios casuales, personales, creativos y con humor puedan ser percibidos fuera de lugar por parte de algunas audiencias e, incluso, para el personal del museo. Creo que, en el caso de la experiencia en el museo de diseño, la propuesta fue valorada por la estrecha colaboración en la que se trabajó con el personal para preparar el material que, luego, se incorporó en la exposición. El rol del personal del museo, en este caso, no fue solo generar la información que se necesita sobre la exposición y sus objetos sino también elegir entre los comentarios de los visitantes que serían expuestos. Esta selección se hizo durante el tiempo de la exposición.

Opiniones adversas pueden sugerir que el museo no tiene recursos para la tarea de moderador de comentarios o bien desvalorizar la calidad del contenido de los comentarios de los visitantes. De acuerdo con nuestra experiencia solo dos veces hubo comentarios que no se relacionaban con el contenido de la exposición. Por ello el trabajo de moderación no fue arduo. Considero que la calidad de los comentarios producidos está directamente relacionada con las estrategias de participación que se implementan en un proyecto específico.

### **Conclusiones**

En la actualidad, cada vez más, el paradigma dentro del museo pasa de estar basado en el objeto que se exhibe, a considerar el contexto que lo rodea. Entonces resulta crucial proponer la exposición como un elemento vivo. Los visitantes, entonces, le darán contexto a los objetos expuestos a través de sus historias de uso, percepciones o interpretaciones. Por este motivo considero que los comentarios generados durante la exposición tendrían que considerarse seriamente como parte de nuestro patrimonio cultural e industrial. Esta intervención de los visitantes en el museo representa la relación afectiva y las situaciones de uso de los objetos en nuestra sociedad.

Después de esta experiencia en el museo de diseño parece necesario formular la exposición no como una obra cerrada sino como un boceto que necesita ser ultimado. Plantear la exposición como un ente incompleto, en este caso, fue la clave para motivar la participación y enriquecer la visita.

Abrir la exposición hacia la controversia, a partir de aceptar varias voces, es una manera de proponer un museo para todos. Mostrar y exhibir la diferencia en la forma de interpretar la exposición es una táctica para propiciar el debate y facilitar el diálogo. En este caso, los visitantes y el personal del museo expusieron, en paralelo, a través de un mapa de la exhibición sus puntos de vista que, a veces, diferían.

El museo al ser receptivo a las nuevas tendencias que se producen en otros medios puede sacar ventaja de la participación activa de sus visitantes, y del personal, en otros foros de discusión. Incluso, existe la posibilidad que los visitantes estén discutiendo en otros foros cuestiones relacionadas al tema que el museo expone. Incluir a visitantes activos en otros espacios virtuales es una estrategia de llegar a otros grupos que no son público habitual de museos. Las nuevas tecnologías si son puestas en acción en

conjunto con una buena selección de estrategias para su adopción pueden facilitar la inclusión de diferentes miembros de la comunidad del museo como visitantes, visitantes al sitio web, colaboradores externos y también del personal del museo. A la vez, resulta valioso que el museo acepte su rol en la introducción de nuevas tecnologías, ya que posee un espacio y recursos diferentes a los de los visitantes que pueden acceder, en general, solo a configuraciones de escritorio. Hay muchas maneras de brindar posibilidades de interacción con el contenido de la exposición, la que se propuso en este caso fue una contribución principalmente enfocada en desatar la discusión y enriquecer las perspectivas que ofrece el museo.

La audiencia, una vez motivada a participar, quiere ser escuchada a través de estas historias. En este caso las historias fueron expuestas dentro de la exposición como manera de valorarlas. Pero esta no es la única estrategia. El museo puede implementar una red de recursos y prácticas no solo para motivar sino para respetar la contribución de sus visitantes. El material que se compile estará relacionado con la manera de comunicarle al público las posibilidades de publicación de su comentario. El visitante necesita saber si el comentario será usado con fines educativos o comerciales, en foros virtuales, o en cualquier otro formato de publicación. ¿Cómo comunicarles a los visitantes el uso que el museo puede darle a su contribución? ¿Cómo respetar la propiedad intelectual del que los genera? Aparecen también otros desafíos como la conservación de estos comentarios y las vías para hacerlos accesibles al público en general.

### **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a mi colega Andrea Botero, quien dio importantes comentarios para la edición de este artículo y participó del proyecto. Muchas gracias a todo el equipo que colaboró con el proyecto: Leena Svinhufvud, Mirjam Krafft, Hanna Kapanen, Elina Eerola, Anna Louhelainen, Susanna Vakkari, Jukka Savolainen, Merja Vilhunen, Marianne Aav, Harri Kivilinna, Diana DeSousa, Tommi Jauhiainen, Matti Luhtala, Mikko Laitinen, Ilpo Kari, Atte Timonen, Vennu Nivalainen y Lily Diaz. Por supuesto no quiero olvidarme de los participantes de los talleres y sus líderes: Rody Van Gemert, Outi-Maria Takkinen, Nana Smulovitz-Mulyana y al jardín infantil Onnela: gracias.

### **NOTES**

- (1) The Secret Life of Objects weblog: <http://thesecretlifeofobjects.blogspot.com/> Consultado el 19 de Agosto de 2008.
- (2) Salgado, M., Savolainen, J., Svinhufvud, L., Botero, A., Krafft, M., Kapanen, H., DeSousa, D., Eerola, E., Louhelainen, A. and Vakkari, S. Co-designing Participatory Practices around a Design Museum Exhibition. Forthcoming in the proceedings of the international Conference of Design History Society 2008.
- (3) ImaNote. <http://taik.fi/imanote/> Consultado el 19 de Agosto de 2008.
- (4) YouTube: <http://www.youtube.com/> Consultado el 19 de Agosto de 2008.
- (5) Blogspot. <http://www.blogger.com/> Consultado el 19 de Agosto de 2008.
- (6) Salgado, M. and L. Diaz-Kommonen. "Visitors' Voices". In J. Trant and D. Bearman (eds). Museums

and the Web 2006: Proceedings. Toronto: Archives & Museum Informatics, Published March 1, 2006.

(7) Salgado, M., Breaking Apart Participation in Museums, in J. Trant and D. Bearman (eds.). Museums and the Web 2008: Proceedings, Toronto: Archives & Museum Informatics. Published March 31, 2008. Consulted May 9, 2008.

(8) Von Appen, K., B. Kennedy and J. Spadaccini. "Community Sites & Emerging Sociable Technologies". In J. Trant and D. Bearman (eds). Museums and the Web 2006: Proceedings. Toronto: Archives & Museum Informatics, published March 1, 2006.

(9) Salgado, M. 2008. The Secret Life of Objects. In From Monologue to Dialogue. Compilation of cultural accessibility projects. European Year of Intercultural Dialogue. April 2008, Turku, Finland.

(10) Duncan, F. C. "The Museum, A Temple or the Forum" in Reinventing the Museum. Historical and Contemporary Perspectives on the Paradigm Shift. Edited by Gail Anderson Altamira Press. USA. 2004. Pp. 61-73

BIOGRAFÍA: Mariana Salgado estuvo radicada en Finlandia por diez años (2000-2010) durante los cuales completó una maestría en Diseño y Producto Estratégico y un doctorado en el Media Lab de la Universidad de Arte y Diseño de Helsinki. Como parte de su investigación de doctorado asesoró a varios museos en la implementación de nuevas tecnologías y llevó a cabo proyectos de diseño de interacción en conjunto con algunas instituciones culturales finesas. Más información sobre su trabajo pueden encontrar en el blog que escribe en castellano: <http://pinatasdigitales.wordpress.com/>

NOTA:

Este artículo es una versión revisada de un artículo publicado en el 2008 en el Informativo del Sistema Territorial del Museo de Ciencia y Técnica de Cataluña, Numero 16. Noviembre 2008, España. El título original del artículo era: Enlaces entre accesibilidad y participación. Múltiples voces en el Museo de Diseño de Helsinki.