

EL CANSANCIO EN LOS MUSEOS

Fernando **COLINO POLO**
Paloma **DE LA PEÑA ALONSO**

1. Introducción

1.1 Una definición.

La fatiga museal podemos definirla como aquel cansancio que experimenta el visitante cuando asiste a cualquier centro de educación no formal. Este cansancio será tanto físico como mental. García Blanco señala una serie de causas que pueden influir en ella: edad, tiempo de la visita, compañía durante la misma, motivación que invita al visitante a asistir al museo, las expectativas que posee acerca de la exposición, el tipo de museo, tamaño, nivel de instrucción del visitante, entorno social que le acompaña, número de visitantes que concurran al museo.

1.2 Estudios anteriores sobre la fatiga museal.

El concepto de fatiga museal debemos buscarlo en los estudios de visitantes, que pueden definirse como:

El proceso de obtención de conocimiento sistemático de y sobre los visitantes de museos, actuales y potenciales, con el propósito de incrementar y utilizar dicho conocimiento en la planificación y puesta en marcha de aquellas actividades relacionadas con el público. American Association of Museums, 1991.

Fue en los inicios de estos estudios, a principios del siglo XX, cuando se definió el concepto de *fatiga museal*. Gilman en 1916 definió el término sobre la base del cansancio generado por las exposiciones mal planteadas. También destacan los trabajos de Edward S. Robinson en los años 20 y 30, definiendo conceptos como "warming-up effect" (efecto de recalentamiento), relacionado con la evolución de la atención del visitante.

En España hay que esperar hasta la década de los 80 para encontrar los primeros estudios serios de visitantes a cargo de Sanz, Prats, Flos, García Blanco... (Pérez, 2000).

2. Objetivos

-Determinar porqué se produce el cansancio en los museos y cuáles son las razones más habituales.

-Evaluar si existe algún tipo de público más proclive a cansarse y porqué.

-Observar cuales son los métodos utilizados por los museos para combatir el cansancio y porqué.

-Averiguar la magnitud del cansancio y si es importante tenerlo en consideración dentro de la política del museo.

-Apuntar posibles soluciones para combatir el cansancio en los museos.

3. Metodología empleada para este estudio.

Los estudios que hemos desarrollado se han realizado en tres museos diferentes: el Museo de Ciencias Naturales (MNCN), el Museo Arqueológico Nacional (MAN) y el Museo del Prado (MP). De esta manera trabajábamos con tres tipos diferentes de museos muy visitados que nos permitían realizar comparaciones para poder extraer conclusiones sobre el cansancio en los museos.

3.1. Entrevistas

3.1.1-Una entrevista en profundidad a una persona experta en museología.

Entrevista en profundidad con una conservadora de un museo: Ángela García Blanco.

[La persona experta que elegimos para la realización de la entrevista fue Ángela García Blanco, Directora del Departamento de Difusión del Museo Arqueológico Nacional.](#)

[En la entrevista se nos comentó la existencia de un determinado "ritmo constante" en las visitas, es decir, cada persona posee un determinado ritmo en su visita que no cambia a lo largo de esta. Aunque es indudable que a lo largo del desarrollo de la misma y a medida que avanza el tiempo alguna diferencia con el comienzo debe existir, y el interés decaerá en algún momento. Así también se nos señaló como se ha percibido que, en concreto, el cansancio físico que produce el museo es muy difícil de calibrar y son pocos los trabajos que se dedican a este tema.](#)

[También nos indicó como la fatiga museística \(ya sea física o mental\) conlleva al cambio/falta de interés. Esto es lo que realmente es relevante para los conservadores, el mantener viva la atención hacia lo que se expone durante, toda la visita, a ser posible sin que haya interrupciones, lo podríamos llamar "ruido" en la transmisión del mensaje y, por otra parte, que al mismo tiempo eso implique poco esfuerzo.](#)

[Otro de los datos interesantes que fueron apuntados fue que en el MAN durante los años treinta se detecta esa denominada fatiga museística. Esto ocurría por el tipo de exposición que se realizaba, en la que se exponían piezas clasificadas con cartelas y otro gran número sin especificar sobre el mismo tema en la misma vitrina. Ante el problema se optó por exponer las piezas más importantes y significativas y llevar al almacén el resto.](#)

Por otra parte, a partir de los años ochenta se percibe en la museología una importante tendencia e interés en sus estudios hacia el público.

Ya por último la conservadora nos comentó como los museos conocen en teoría que deben existir áreas de descanso. Así como también que debería existir una amplia oferta para combatir el cansancio, es decir, que no sólo haya sillas para que la gente se siente, sino que también existan lugares como por ejemplo cafeterías que permitan interrumpir la visita y reanudarla más tarde, áreas de descanso, etc.

3.1.2 -Entrevistas a vigilantes de sala y a público.

La observación del cansancio a través de otros medios como, vídeo, grabación de conversaciones, etc. son complejos y requieren mucho tiempo. Por ello y porque es un modo bastante directo para la evaluación elegimos la entrevista.

Para la entrevista a visitantes elaboramos un cuestionario de 10 preguntas, donde la mayoría eran cerradas; con el cuestionario queríamos determinar: si existía ese cansancio, estimar la magnitud de la visita, si se había descansado, porqué, si se había reparado en algún elemento de descanso, y si le gustaría que existiese algún otro. Además introdujimos alguna pregunta que nos pudiera servir para controlar al entrevistado.

Las entrevistas a los vigilantes tenían el objetivo de contar con la opinión de personas que pasan el día entero pendiente de los visitantes y pueden advertir el comportamiento de estos. En concreto nos interesamos por: si a su juicio existía el cansancio físico en los visitantes, si estos usaban los medios de descanso del museo (suponiendo que hubiese), quiénes eran los que más los usaban, porqué razón lo hacían y si recibían alguna vez quejas o peticiones sobre los elementos de descanso. Los resultados de ambos tipos de entrevistas serán comentados en las conclusiones.

-

3.2. Observación participante: observación en salas con áreas de descanso del comportamiento, tiempo y tipo de público a través de muestreos en tres Museos diferentes.

Los tres museos que seleccionamos poseen elementos para el descanso e incluso el MP posee cafetería-restaurante. Los bancos y asientos han sido objeto de nuestra observación, para ello diferentes salas fueron seleccionadas procurando que los visitantes hubiesen realizado parte de su visita en ese momento. La observación poseía un tiempo predeterminado, 30 minutos. De cada persona estimábamos su edad y medíamos el tiempo de uso, además de alguna observación que pudiera evidenciar cansancio o no, así como intentábamos anotar su comportamiento en general.

-

3.2.1 Resultado de los muestreos

-Museo Nacional de Ciencias Naturales

El muestreo se realizó en la planta baja del área de biología, durante treinta minutos observando siete asientos que permitían leer carteles y observar paneles. Era 8 de diciembre, festivo, el museo estaba lleno de gente. Ninguna de las personas que se sentaron leyó ni observó ninguno de estos carteles. Creemos que uno de los factores que más influyeron en el posible cansancio fue la gran cantidad de gente que visitaba el museo aquel día, que formaba "coágulos" en determinadas zonas y producía un enorme ruido.

El MNCN no es extremadamente grande, el tiempo aproximado que calculan los vigilantes de sala para la visita es de dos horas, una para cada área (Biología y Geología).

Creemos que necesitaría un mayor nº de asientos para descansar en los días en que es más visitado, como festivos y fines de semana en los que el museo se llena. A diario los asientos suelen estar vacíos y el nº de asientos es adecuado, ya que creemos que no genera tanta fatiga.

-

-Museo del Prado

En nuestro estudio sobre el MP decidimos realizar muestreos en varias de las salas dada su amplitud y la gran cantidad de gente que visita el museo. Los muestreos se realizaron también el día 8 de diciembre, el museo estaba también lleno de gente. En los muestreos de pasillos, donde su finalidad es exclusiva para el descanso, observamos los mismos grupos de edad y las mismas frecuencias de tiempo de uso que en el resto de las salas.

-

-Museo Arqueológico Nacional.

Las observaciones se hicieron el 4 de diciembre, sábado; la afluencia no es tan amplia como la del MP pero el volumen de visitantes era superior a la de otros fines de semana, en los cuales también hicimos observaciones de tanteo. Registramos un número elevado de personas no residentes en Madrid que vinieron a visitar el museo, pensamos que con motivo del puente de la Constitución.

En este museo pudimos observar que los bancos no están permanentemente ocupados, quedando muchos de ellos libres.

-

3.2.2. Conclusiones de los muestreos.

A la vista de los muestreos hemos llegado a las siguientes conclusiones: todos los grupos de edad utilizan los elementos de descanso, pero el grupo de edad que más hace uso de los bancos son aquellos que se encuentran por debajo de los 25 años;

la amplitud de su uso, para cualquier grupo de edad, normalmente no es nunca superior a cinco minutos; en el MP además se hace habitual la ocupación temporal inferior a menos de un minuto.

En cuanto a la densidad de su uso, el MP ofrece, con diferencia, cotas altas, donde es raro que los bancos no posean ni un solo visitante y la afluencia de público es constante. No obstante, el MNCN nos aportó datos similares, pero hemos de tener en cuenta que era un día festivo y que el tiempo de espera para acceder al museo era de aproximadamente 30 ó 40 minutos.

La razón del uso de estos elementos de descanso es variada. En primer lugar debemos señalar que los bancos del MAN no permiten una buena visión de la sala, mientras que los del MNCN y el MP sí; de ello inferimos que los usuarios del MAN lo hacían en razón exclusiva a su cansancio. No obstante, algunos de los usuarios de los otros museos, a la vista de su actitud, también evidencian su uso por motivo de cansancio; el resto aprovechaban para ver algún elemento expuesto a la par que descansaba. La razón por la cual no todos los bancos pueden cumplir la misma función se basa en su disposición dentro de la exposición, que vendrá condicionada por el tipo de museo. Así el MAN posee sus bancos en lugares marginales ya que compiten directamente con lo expuesto, lo que hace que los bancos pasen más desapercibidos para el visitante, todo lo contrario que en el MP; el MNCN es un caso especial ya que posee unas características que le permiten compaginar ambas realidades.

-

3.3 Seguimiento de itinerarios de visita a personas de diferentes rangos de edad (sólo en el Museo Arqueológico)

El objetivo era seguir durante la visita a personas de diferentes edades para ver como desarrollaban su visita y si hacían uso de los elementos de descanso. Este estudio se ha realizado sólo en el MAN con tres grupos de edad. Al desarrollar el mismo descubrimos que era inviable realizar este método en los tres museos, ni siquiera sólo en el MAN, ya que no disponíamos del tiempo suficiente. Suponiendo que el tiempo medio de una visita a un museo sea de una hora y media y que tendríamos que seguir dentro de cada rango de edad a un número n suficiente para poder extraer conclusiones, el estudio resultante implicaría un gran número de horas de trabajo, las cuales exceden los objetivos de este estudio que es simplemente un acercamiento al problema del cansancio en los museos.

-

4. CONCLUSIONES

4.1 ¿Existe la fatiga museística?...Razones para la misma

Creemos que sí existe el cansancio en los museos. Las razones más habituales, que hemos extraído a raíz de nuestro estudio, son: la amplitud del museo en una relación directamente proporcional tamaño-cansancio, la afluencia de público de nuevo en una relación directamente proporcional (> nº de gente > cansancio), la

distribución espacial del museo y sus posibilidades, la monotonía de lo expuesto (por ejemplo los museos de arte), el volumen de lo expuesto (>volumen >cansancio), el tipo de visitante condicionado por: si es residente o visitante, su estado vital, etc. Todas ellas vienen a sumarse a lo dicho por los diversos estudios de visitantes.

Uno de los elementos que la lógica y la bibliografía parece señalar como factor de cansancio es la extensión de la exposición. Nuestro análisis de museos ha incluido tres museos de diferente magnitud. En la comparación del MAN y MNCN hemos observado que mientras todas las personas son capaces de visitar la totalidad del MNCN sin cansarse, no todo el mundo puede hacerlo en el MAN, donde aquí sí tenemos personas que registran claramente fatiga. En cuanto a la gente que admite que descansó durante la visita, de nuevo el MAN posee una mayor proporción que el MNCN, algo que también se evidencia en los muestreos de sala. En el MP es donde se registra más cansancio, para todos los grupos de edad y en todos los rangos de amplitud de visita, sin lugar a dudas su tamaño influye.

Pero lo más significativo es que la gran mayoría de las personas que visitaron el MNCN admitieron que no visitarían otro museo ese día, mientras que las del MAN aunque admitían su cansancio sí estaban dispuestas a realizar otra visita. Quizá el cansancio se muestre durante o al final de la visita respectivamente en cada museo. No obstante hay un dato que puede ser significativo a la hora de establecer una causa: el público visitante era muy superior en el MAN, lo que influye decididamente en la intención de visitar otro museo en el mismo día. Tomando solo el MAN es claro que las diferencias en este aspecto entre público residente y visitante son claras. Por ello es muy probable que nos encontremos ante un problema también de interés.

Tanto en el MAN como en el MP hemos observado una serie de problemas que producen fatiga museal: ambos poseen un modelo arquitectónico clásico, su organización induce a que la gente se pierda dentro del museo, la densidad de lo expuesto (*horror vacui*) para la amplitud de las salas y que ambos llegan a hacerse monótonos al visitante.

Como ya apuntamos las áreas de descanso y los bancos, se supeditan al espacio del museo y al "tráfico" dentro del museo, por ejemplo, en el MP en la sala 12, una de las salas estrella, no posee ningún elemento de descanso ya que probablemente generaría tapones o "coágulos" de visitantes.

De forma particular en el MP hemos observado que existe un gran número de visitantes que tienen como motivación ver todo el museo (esto parece generalizado en los visitantes de fuera de Madrid) y que el volumen de visitantes es enorme, lo cual genera fatiga.

En el MAN creemos que una de las causas principales del cansancio es que los objetos expuestos no son bien comprendidos (a la larga esto genera aburrimiento y cansancio), esto en el MP no ocurre ya que lo que se expone son obra de arte que constituyen mensajes en sí mismas, aunque al mismo tiempo éstas saturan. Por tanto la monotonía, cierta incomprensión y falta de interés, en muchos casos, genera en este museo el cansancio.

4.2 ¿Quién se cansa?

En nuestro estudio hemos observado que todos los rangos de edad son proclives a la fatiga museal; no obstante como ya hemos apuntado en los muestreos, para determinados museos existen determinados grupos de edad más proclives al cansancio. Aquí nos gustaría puntualizar y señalar que los niños son los que más acusan la fatiga, tal y como hemos reflejan las encuestas a vigilantes de sala. En contra de lo que se pudiera esperar, el público de mayor edad no es el que mayoritariamente usa los medios de descanso, que además posee una resistencia mayor a la de otros grupos de edad. De hecho en las entrevistas a público no existe una mayor demanda de elementos de descanso por este grupo. No obstante, la observación no es absoluta, ya que ello requeriría un estudio más exhaustivo.

4.3 ¿Qué métodos aplican los museos?

El método más usado en los museos estudiados son los bancos y sillas; el MP es el único que posee además una cafetería-restaurante. No obstante ningún otro tipo de área ha sido contemplado para combatir este problema museológico. Creemos pues que la atención al público es una asignatura pendiente en la organización del museo, labor que atañe principalmente a los arquitectos y que debería interesar a los comisarios y conservadores, ya que el cansancio físico repercute directamente en la eficiencia de la difusión, esto se acusa mucho más para grandes museos como el MAN y el MP.

4.4 Remedios para la fatiga museal.

Como soluciones planteamos:

1. El número de medios de descanso, bancos, sillas, sofás, etc., no esté condicionado por el espacio sobrante del museo, sino que la exposición se conciba como un todo, para lo cual es imprescindible un estudio de visitantes que contemple este problema.
2. La existencia de una mayor gama de áreas de descanso, las cuales debería permitir descansar física y psíquicamente, como espacios abiertos con luz natural
3. Una atención especializada al público infantil, que es uno de los que más acusan el cansancio.
4. El tamaño de la exposición debería adecuarse al visitante; para ello proponemos la elaboración de itinerarios en función del tiempo, edad,

motivación, etc., de cada visitante, como por ejemplo se hace en el Louvre.

5. Una adecuada señalización del museo.

5. Bibliografía

García Blanco, A. (1999): *La exposición un medio de comunicación*. Madrid.

Robinson, E. S. (1931): Exit the typical visitor, *Journal of Adult Education*, 3, (4), 418-423.

Gilman, B. I. (1916): Museum fatigue, *Scientific Monthly*, 12:177-189.

Pérez Santos, E. (2000): *Estudio de visitantes en museos: Metodología y aplicaciones*. Gijón.

Agredecemos a Ángela García Blanco la atención que nos dedicó y las propuestas e ideas que apuntó durante esta entrevista que nos han ayudado en el replanteamiento de nuestro trabajo.

El día que realizamos el estudio en el MNCN era el 8 de diciembre, donde la afluencia de público era enorme, por lo que los resultados pueden verse afectados por ejemplo en la masificación del público y el ritmo de la visita que se haría más lento lo que, a nuestro juicio, puede influir en el cansancio.

Desgraciadamente en nuestras entrevistas del MP no se vio reflejado el rango de edad menor de 25 años, no obstante, en los muestreos en sala observamos como este grupo era uno de los mayores usuarios de los medios de descanso .El público más joven: niños y adolescentes también nos ha sido imposible acceder a él, en el marco general de este trabajo.