

Inclusión en Patrimonio y Museos: más allá de la dignidad y la accesibilidad

Inclusive Heritage and Inclusive Museums: Beyond Dignity and Accessibility

MIKEL ASENSIO BROUARD | JOAN SANTACANA MESTRE | OLAIA FONTAL MERILLAS

Mikel Asensio Brouard. Universidad Autónoma de Madrid
mikel.asensio@uam.es

Joan Santacana Mestre. Universitat de Barcelona
jsantacana@ub.edu

Olaia Fontal Merillas. Universidad de Valladolid
ofontal@mpc.uva.es

Recepción del artículo: 24-11-2016. Aceptación de su publicación: 23-12-2016

RESUMEN. El artículo que aparece a continuación es la presentación de una investigación dedicada a la inclusión en patrimonio y museos, de los equipos de Joan Santacana (Universitat de Barcelona), Mikel Asensio (Universidad Autónoma de Madrid) & Olaia Fontal (Universidad de Valladolid), financiada por el programa RecerCaixa. El artículo revisa algunos supuestos y conceptos, explicar a grandes rasgos la estrategia de investigación y derivar a otros artículos donde se puede encontrar los resultados de dicha investigación. A nivel conceptual, la inclusión supone un importante cambio de mentalidad respecto a la posición anterior centrada en la discapacidad y las necesidades especiales. A nivel de investigación, se defiende que el estudio de la inclusión precisa de metodologías cuantitativas y cualitativas diversas, que incluya aspectos teóricos y aplicados, y el análisis de la intervención, incluyendo la revisión de las mentalidades y los valores desde la que se planifica dicha investigación y dicha intervención.

PALABRAS CLAVE: museología, inclusión, accesibilidad, patrimonio inclusivo, aprendizaje informal

ABSTRACT. The article below is the presentation of a research dedicated to the inclusion in heritage and museums, developed by teams of Joan Santacana (University of Barcelona), Mikel Asensio (Autonomous University of Madrid) & Olaia Fontal (University of Valladolid), and sponsored by the program RecerCaixa from the La Caixa Foundation. The article reviews some assumptions and concepts, explain roughly the research strategy and refer to other articles where you can find the results of that investigation. At a conceptual level, inclusion is an important change of mentality from the previous position centered on disability and special needs. At the research level, it is argued that the study of inclusion requires various quantitative and qualitative methodologies, including theoretical and applied aspects, and analysis of the intervention, including the revision of attitudes and values from which it is planned that research and such intervention.

KEYWORDS: museology, inclusion, accessibility, inclusive heritage, informal learning

INTRODUCCIÓN

En general, hablamos de “exclusión social” en la medida en que grupos de una sociedad se tornan desposeídos o marginados en el uso de sus derechos respecto a un servicio social determinado, sea social, cultural o económico. Aplicándolo al ámbito del patrimonio y de los museos (Sandell, 2012), se daría un fenómeno de exclusión en la medida en que una persona, perteneciente o no a un colectivo más o menos amplio, se viera desposeído o marginado de su derecho a disfrutar de las funciones que provee el bien cultural en la misma medida de satisfacción del resto de los ciudadanos. ¿Cuál debería ser el papel del patrimonio y los museos ante un reto tan amplio y tan cambiante como el de la exclusión social y las políticas de inclusión? ¿Se precisa un nuevo concepto de museo para dar respuesta a este tipo de problemas? ¿Cuáles deben ser los actores y las acciones para desarrollar políticas que desarrollen prácticas eficientemente inclusivas? ¿son este concepto, actores y acciones similares en el ámbito formal y en el informal (aún muy escasamente estudiado y planteado)?

Como queda claramente reflejado en el manual de Espinosa y Bonmatí (2013), la inclusión es un ámbito complejo, con una frontera demasiado porosa con la noción de accesibilidad, en la que incluso los profesionales manejan habitualmente muchas ideas controvertidas que provienen de lecturas erróneas de la realidad, muchas de ellas de carácter ideológico, otras provenientes de mentalidades antiguas de los profesionales y, por último, muchas enmascaradas en falsas justificaciones economicistas. Schallock & Verdugo (2013) proponen 9 estrategias de cambio necesarias para avanzar en el tema de inclusión: nuevos estilos de pensamiento en sistemas integrados; resultados personales y organizacionales basados en indicadores; equipos de alto rendimiento; sistemas de apoyo; prácticas basadas en la evidencia; sistemas de evaluación; crear valor mediante la innovación; vencer la resistencia al cambio. Aunque nacidas en el ámbito de la educación, su aplicación al patrimonio sería casi mimética.

El artículo que aparece a continuación es la presentación de una investigación dedicada a la

inclusión en patrimonio y museos, de los equipos de Joan Santacana (Universidad de Barcelona), Mikel Asensio (Universidad Autónoma de Madrid) & Olaia Fontal (Universidad de Valladolid), financiada por el programa RecerCaixa. El artículo revisa algunos supuestos y conceptos, explicar a grandes rasgos la estrategia de investigación y derivar a otros artículos donde se puede encontrar los resultados de dicha investigación.

MUSEOS SENSIBLES A LOS DERECHOS DEL CIUDADANO

La sociedad tiene cada vez una visión más exigente de los museos. Una posición pareja a nuestra exigencia cada vez más consciente de nuestros derechos. Los museos, como el resto de las instituciones que ofrecen servicios a la ciudadanía, se han ido enfrentando gradualmente a una complejidad progresiva de sus funciones, así como a un aumento en la exigencia de la calidad de sus servicios. La evolución de la sociedad posmoderna, en la que los ciudadanos van conquistando niveles más altos de participación, hace que aumente la conciencia universal para ejercer más derechos de una manera más satisfactoria, haciendo explícitos los viejos valores revolucionarios que pasan así del reconocimiento formal a un ejercicio efectivo. Tal como expresa María Luisa Salas, ex-presidenta del tribunal constitucional: “no puede olvidarse que la imposibilidad del ejercicio de los derechos no es cosa distinta, en sus efectos, a la ablación llana y lisa de su titularidad” (Lorenzo & Cayo, 2007). La ciudadanía debemos exigir no solo el reconocimiento formal sino el “ejercicio natural” de los derechos. Las instituciones nos deben facilitar nuestros derechos, de modo que su recibimiento no se convierta en una batalla legal, ni siquiera en obligarnos a pasar por la tensa situación de la exigencia de su cumplimiento. Si una persona llega a la puerta del museo, no debería tener que esperar a que le indiquen cuál es el recorrido para acceder sin escaleras, una familia con un bebé debería tener un espacio de lactancia o todo visitante debería tener derecho a que se le explique el mensaje expositivo de manera asequible y agradable, y toda persona de cualquier sen-

sibilidad recibir una versión del pasado sensible a otras interpretaciones de hechos controvertidos.

El concepto de museo (y el de museología) se ha ido así enriqueciendo y dando respuesta a las tendencias de época (Weil, 2002), mucho más allá de las modas de las etiquetas que lo adjetivan durante tiempos fugaces (Santacana & Hernández, 2006). En este caso sería la de museos sociales, igual de caduca que la de nueva museología (Rivière, 1993), o igual de redundante que el de museo accesible (como apuntaba más arriba María Luisa Salas, si algo no es accesible no existe).



Figura 1: Santiago Fretes, 10 años. Fuente: http://deportes.elpais.com/deportes/2016/05/23/actualidad/1464019804_166149.html

La accesibilidad sería así un derecho básico, y por tanto debería asegurarse institucionalmente lo que ha dado en llamarse el eje de accesibilidad (Asís, 2016), a saber: el diseño universal, las medidas de accesibilidad y los ajustes razonables. En términos generales, se propone asegurar la accesibilidad mediante el desarrollo del diseño universal, aplicable a todas las personas sin necesidad de apoyos específicos. Algo controvertido, ya que una parte muy importante de profesio-

nales en pro de la accesibilidad siguen defendiendo prioritariamente los apoyos asociados, en muchas ocasiones por tipologías de diversidad, y que además tratan por todos los medios de que se aprueben normas y normativas que aseguren por ley unos apoyos concretos. El coste de este planteamiento ha obligado al diseño universal a admitir el adjetivo necesario de “ajustes razonables”. Este modelo, que se aplica a ámbitos tan diversos como la justicia, la educación, la sanidad, o el mundo del trabajo, se debería aplicar igualmente al patrimonio, y tiene como base la llamada Convención de Nueva York (2006), ratificada por la jefatura del estado (BOE, 21-03-2008, nº96, pp20648-20659). La adecuación del diseño universal peca de ‘practicista’, y centrada en los apoyos, demasiado preocupada en las adaptaciones concretas y en generar normativas de referencia, sin reflexionar sobre si realmente ese diseño tiene una base ergonómica basada en procesos básicos, tanto en diseños analógicos como digitales (Asensio & Asenjo, 2011). A nivel teórico debería citarse que desde la psicología del diseño se llevan ya muchos años trabajando desde el enfoque del diseño desde la persona o desde el usuario (*‘human centered design’* o *‘user experience design’*; Norman, 2013, 2016). El cambio de perspectiva es el énfasis en mejorar el diseño a partir de *‘affordances’* amplificadoras dentro de una teoría general del andamiaje de empoderamiento cognitivo, “encorporizado” (*‘embodied’*) y emocional.

Hay una diferencia notable entre la accesibilidad basada en un diseño universal concebido a partir de las tipologías de problemas y el diseño centrado en la persona (por ejemplo, hace ya muchos años que reclamábamos un diseño desde el receptor de la obra de arte; Asensio & Pol, 1997). El primero se realiza a base de demandas parciales, de recortes o retales, que terminan por perder la visión de conjunto y la importancia de la globalidad. El diseño centrado en la persona no pierde de vista los procesos sobre los que se debe asentar el diseño (Casner, Hutchins & Norman, 2016). Un ejemplo claro es el problema de los textos en las exposiciones y la errónea solución de la lectura fácil (propuesta desde la accesibilidad)

frente a una reflexión más amplia y adecuada hecha desde los procesos de diseño desde el usuario (por ejemplo, Serrell, 2015). Otro ejemplo sería la ingenuidad de pensar que los problemas de recorridos de los museos son un problema de señalética o de apoyos no visuales, o que los problemas de comprensión de los interactivos de los museos de ciencias son básicamente problemas de accesibilidad física o los problemas de manejo de la realidad aumentada un problema perceptivo (ver Asensio et al., 2014). No es momento ahora de profundizar en estas áreas, pero queden, como aviso para navegantes, apuntes de temas sobre los que habrá que volver.

COMPLEJIDAD, HOMOGENEIDAD, HETEROGENEIDAD, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Nos guste o nos disguste, una de nuestros mayores esfuerzos como seres humanos consiste en la reducción de la complejidad. Como nos recordaba recientemente el profesor Joan Subirats en unas jornadas en el Museu Marítim, nuestro entorno es (¿cada vez más?) complejo. La solución simple hacia un problema o problemática complejos suele ser la de dar una respuesta homogénea, igual para todo el mundo. Históricamente la homogeneidad ha ido de la mano de la igualdad. Sin embargo, no está claro que la homogeneidad sea la mejor opción, ni siquiera que la igualdad lo sea. Podría resultar superfluo recordar que los retos complejos precisan de estrategias complejas, si no fuera porque socialmente cuesta reconocer que la pauta humana es la diversidad y no la igualdad. Hablar por ejemplo de los mayores como si fueran un grupo homogéneo puede estar bien para los chistes, pero no para un discurso serio. El problema es que se ha asociado injustamente homogeneidad con igualdad y heterogeneidad con desigualdad, de modo que cuando queremos incluir la diversidad, lo identificamos con el segundo par y no con el primero, generando un nuevo binomio, heterogeneidad – diversidad, claramente injusto, y que ha dado lugar a un rechazo de la diversidad como una posición

“injusta”, por ser contraria a la igualdad, como paradigma de la justicia social.

Hay que romper el reduccionismo homogeneidad-igualdad-justicia social frente a la heterogeneidad-diversidad-injusticia. Cuando existe diversidad, la insistencia ciega en la igualdad solo puede provocar falta de equidad.

Resumamos lo que vamos viendo hasta ahora. La diversidad es un principio. La accesibilidad es un derecho. El medio debería ser un diseño centrado en la persona, a la vez universal y situado, donde la racionalidad debe aplicarse no solo al diseño, sino también a las recomendaciones, y tener mucho cuidado con establecer directrices normativas que terminan volviéndose en contra de la propia persona y de la propia diversidad (Guilarte, 2016). Sin embargo, puede existir accesibilidad sin inclusión. La inclusión es un posicionamiento más amplio, una sensibilidad, una filosofía (en el mundo de los museos diríamos que forma parte de la visión); es por tanto una filosofía en tanto discurso global, que termina provocando una cultura que debe impregnar toda la acción y la toma de decisiones, y que debe plasmarse en una mentalidad integrada en los profesionales y los colectivos implicados y en sus prácticas. La inclusión es un proceso (nunca un producto), por tanto, gradual y progresivo, de aproximaciones sucesivas (se suele advertir de que no es una meta porque nunca se alcanza), donde el espíritu crítico es fundamental para mantener las alertas, y que debe aterrizar en evidencias e indicadores concretos dentro de mecanismos explícitos de evaluación, un tema complicado en el caso de museos inclusivos (ver una reflexión reciente en Asensio & Martín, 2014).

Frente al modelo de accesibilidad, la inclusión precisaría de un modelo de reflexión mucho más abierto, no ‘dirigista’, ni mucho menos impositivo, sino algo más sugerente y diversificado, en el que se confíe plenamente en la riqueza de la diversidad, y en sus capas sucesivas, como la garantía para acercarse a la diversidad centrada en la persona. Los ámbitos educativo y cultural comparten una parte importante del camino y deberíamos aprovecharnos mutuamente de sus logros y avances (Echeita et al., 2016; Simón et al., 2016).



Figura 2: Escalera de Hart (sobre la versión clásica de Sherry Arnstein).

¿QUÉ ES EL MUSEO Y EL PATRIMONIO INCLUSIVO?

Los museos, y en general todas las instituciones relacionadas con la conservación y gestión del patrimonio, están comenzando a enfrentarse a un cambio de mentalidad respecto a su propia ubicación en el seno de la sociedad, a las funciones que ofrecer al ciudadano y a las sensibilidades con que debe encarar este servicio. De unas instituciones centradas en la conservación e investigación de las colecciones estamos evolucionando, progresiva y aún parcialmente, a unos espacios de participación y re-significación en la co-creación de mensajes culturales (ver una reflexión sobre esta evolución en Asensio & Pol, 2017); sin perder de vista que en museología el objeto es el objeto (Santacana & Llonch, 2012), pero yendo más allá del objeto (Santacana & Llonch, 2015).

En patrimonio y museos estamos acostumbrados a distinguir entre visión y misión institucionales, lo cuál es muy útil en a reflexión que nos ocupa, ya que nos puede permitir aclarar la diferencia entre accesibilidad e inclusión. La accesibilidad forma parte de la misión y los objetivos

de una institución. La inclusión formaría parte de su visión, lo mismo que una posición activa en la generación de conocimiento, la actitud decidida hacia la generación de recursos, o un concepto comprometido de sostenibilidad. La inclusión es una sensibilidad, una toma de postura ideológica. Un museo inclusivo sería aquél que tiene la sensibilidad pro-activa a favor de la diversidad en todos sus órdenes de actuación (patrimonio, colecciones y sus mensajes; funciones, participantes y programas públicos y educativos; gestión de los recursos humanos, de los recursos muebles e inmuebles y de los recursos económicos).

La accesibilidad no garantiza la inclusión, si analizamos las prácticas accesibles vemos que una gran cantidad de ellas generan falsa inclusión. Si aplicáramos la escalera de Hart (1992) a las experiencias que se están haciendo en el patrimonio, nos encontraríamos con que la mayoría de ellas caerían en los tres primeros peldaños, en el tramo llamado de no-participación.

No nos referimos aquí a malas prácticas (aunque demasiado extendidas) en donde se llena el museo con los miembros de una determinada

asociación para que unos y otros se saquen la foto (peldaño 1), sino, lo que nos parece más grave, a muchas de las prácticas que caerían en los peldaños 2 y 3, en los que la participación es meramente simbólica, donde se desarrollan acciones un día determinado, sin continuidad en el tiempo, sin cambio de mentalidad de la institución, sin realizar ajustes en el resto de la institución, o sin evaluación (se pide opinión sin más). Una gran cantidad de las actividades de accesibilidad se realizan de manera segregada, se convocan solo para un tipo de personas diversas, se perfila el llamamiento y se diseña sin inclusión de otros tipos de personas. Estas actividades de falsa inclusión tienen varias consecuencias negativas, pero la más importante es que son excluyentes y transmiten a los asistentes que su acercamiento al patrimonio tiene que realizarse cuando se les organiza una actividad específica y adaptada a su perfil. Preguntada una de las madres por si había vuelto al museo en el último año tras una de estas actividades, la madre reflejaba perfectamente este espíritu cuando decía, “¡Ah! ¿Habéis vuelto a montar algo para nosotros?”. La falsa inclusión no genera fidelización más que para en el mejor de los casos, actividades segregadas.

Muchos museos se comportan como si tuvieran el derecho a tener determinado tipo de visitantes y programan en base a unos intereses que terminan siendo elitistas (aunque sus objetivos sean muy democráticos), ya que al final los que participan en sus propuestas son una élite socio-cultural muy reducida, confiando en que los ciudadanos apreciarán su esfuerzo y llenarán sus salas, sus programas, sus eventos y sus redes sociales. Sin embargo, son los ciudadanos los que tienen el derecho a tener determinados museos y determinados gestores que, entre otras cosas, de manera prioritaria, respeten sus derechos. A los que duden de los argumentos de este párrafo les proponemos un juego sencillo, tomen un mapa de su ciudad y colorean con los tonos de un semáforo los distritos urbanos de los que viene el público de su museo.

Utilizando como referente la definición que manejan sobre educación inclusiva en la plataforma “La Educación para todos” (“Education

for All’), movimiento mundial reconocido por la UNESCO (http://portal.unesco.org/geography/es/ev.phpURL_ID=13595&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html), podríamos definir la inclusión en el ámbito de patrimonio y museos como sigue:

PROPUESTA DE DEFINICIÓN DE

INCLUSIÓN PATRIMONIAL Y MUSEAL:

La inclusión patrimonial y museal es un proceso que identifica, visualiza y responde a la diversidad de todos sus visitantes, usuarios, participantes, clientes y ciudadanos de referencia, a través de una mayor participación en la exposición, los programas y las acciones, de una manera pro-activa que prime la equidad, para provocar la convivencia en la comunidad y el mundo social, educativo y cultural, con la finalidad última de un acercamiento comprensivo al patrimonio material e intangible, que facilite la conciencia en las responsabilidades de su conservación y puesta en valor. La inclusión involucra cambios y modificaciones en contenidos, aproximaciones estructuras y estrategias, con una visión común que incluye a todas las personas diversas, con la convicción de que la responsabilidad de todo el sistema patrimonial es la de alcanzar a toda la ciudadanía.

¿CÓMO MEDIR LA INCLUSIÓN?

Todo proyecto de investigación debería surgir de una preocupación y de unas preguntas iniciales. En este caso el problema inicial era la percepción del patrimonio como algo inclusivo o exclusivo por parte de la población concreta de adolescentes escolarizados.

Nuestro plan de investigación parte del planteamiento previo de revisar el tema de la inclusión desde la base. Con todo respeto a la investigación y a las prácticas previas, creemos que era necesario revisar la consideración, las dimensiones y las actuaciones que se están identificando

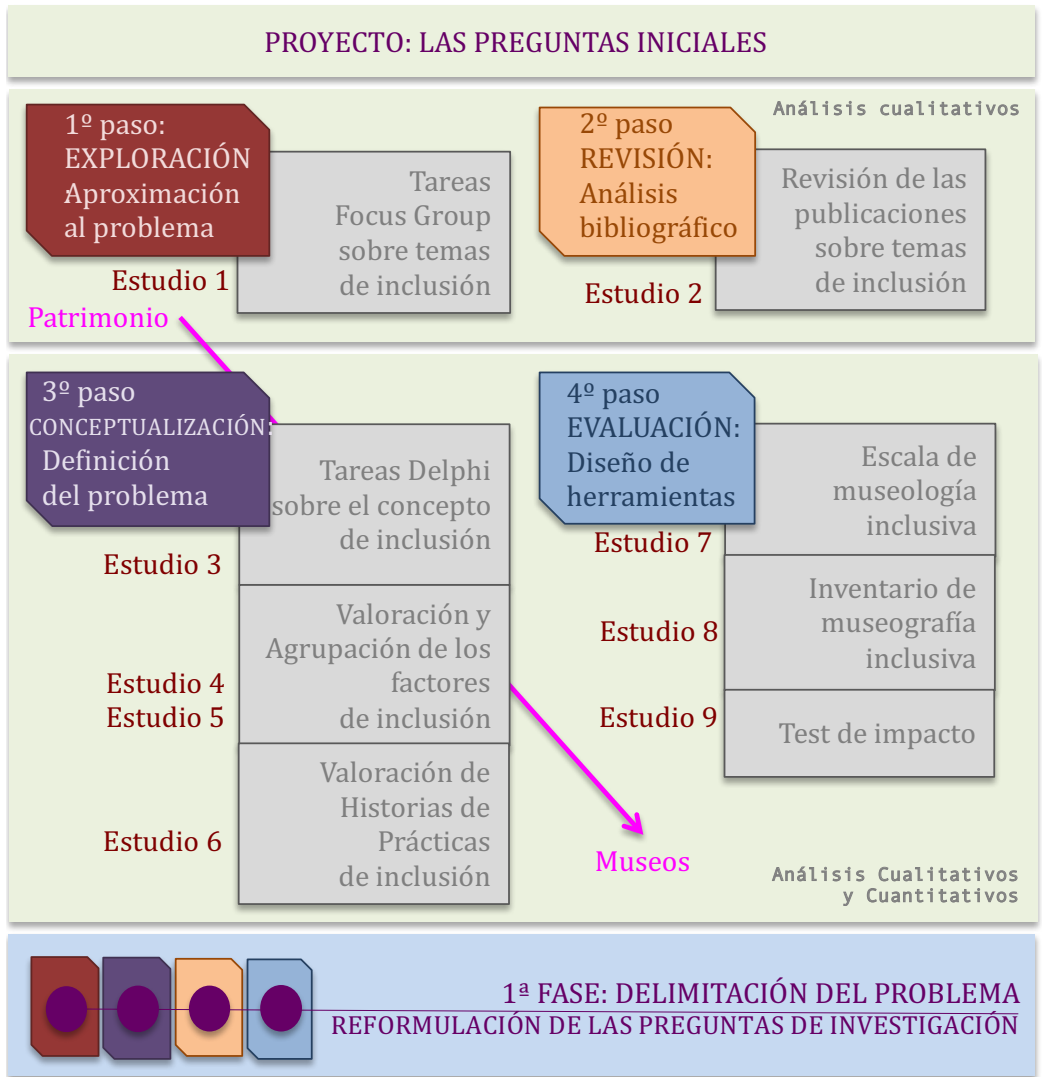


Figura 3. Esquema General de la investigación.

con estos conceptos. Dado el cambio sustancial de perspectiva que se está produciendo en este tema en los últimos años era importante revisar si lo que se está haciendo tiene una red conceptual sólida, y responde a una estructura dimensional coherente, así como el que se estén identificando las buenas y malas prácticas de una manera unívoca. La finalidad de esta primera fase era la construcción de herramientas que nos permitan empezar a medir la complejidad del fenómeno

de la inclusión en el ámbito de los museos y patrimonio; una tarea que, dada su amplitud, asumimos de entrada que precisará de aproximaciones sucesivas.

Nuestra primera fase de investigación viene reflejada en el esquema que aparece a continuación y que trata de resumir las tareas diseñadas.

El primer paso en toda investigación es la delimitación del problema. En nuestro caso, el objetivo genérico era la definición del ámbito de la in-

clusión en el ámbito del patrimonio. Se dejó, para una segunda fase de investigación, el desarrollo y evaluación de experiencias de inclusión. La tarea inicial enseguida se reveló y rebeló ardua y compleja. En primer lugar, por la amplitud de manifestaciones del patrimonio en nuestra sociedad actual, que progresivamente y en especial a partir de la primera tarea exploratoria, nos fue aconsejando la reducción del problema al ámbito de los museos y dejar para más adelante la complejidad del resto de ámbitos del patrimonio, en el que la problemática de la inclusión tiene aspectos similares, pero también matizables y hasta singulares.

La investigación comenzó con un primer paso de ‘exploración’, que sirviera de aproximación al problema y estado de la cuestión. Se diseñó un conjunto de reuniones de “*Focus Group*”, realizadas sobre una selección de personas expertas en el desarrollo de acciones de inclusión en el mundo del patrimonio, en general, y de los museos, en particular¹.



Figura 4: ‘Focus Group’ realizado en el MUNCYT

El segundo paso consistió en una ‘revisión’ exhaustiva de análisis sobre la bibliografía específica acumulada en estos años sobre los temas de inclusión. La revisión no se realizó exclusivamente sobre temas de patrimonio y museos, de hecho se utilizó una estrategia en embudo en donde se comenzó revisando temas generales de inclusión social, lo cual permitió observar las problemáticas de una manera transversal y comprobar muy diferentes tipos de estrategias de intervención; posteriormente se rastrearon

¹ Ver el artículo “Mirando el museo: desarrollo de dos instrumentos para evaluar la inclusión”. Nota del editor.

los temas de inclusión en el ámbito educativo, en donde se lleva mucho tiempo trabajando sobre estos temas y hay una gran cantidad de experiencias bajo sucesivos modelos de intervención.

La revisión se completó a través de un estudio sistemático de publicaciones sobre el ámbito de inclusión en museos, que permitió el análisis de los planteamientos y experiencias llevados a cabo en el ámbito del patrimonio y los museos².

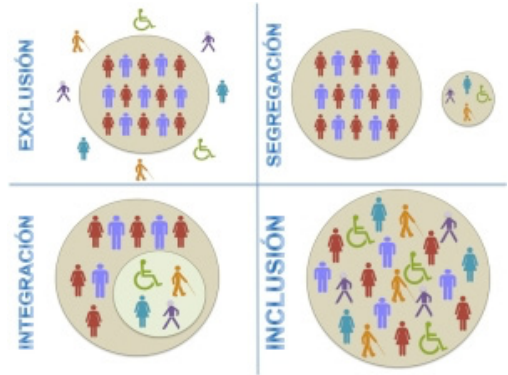


Figura 5. Modelos de inclusión educativa. Doble Equipo (2013).

El tercer paso consistió en el estudio de la ‘conceptualización’ del concepto de inclusión. Se diseñaron tres tipos de tareas sucesivas y progresivas sobre la definición del problema. Las primeras (tarea 3, ‘a’ y ‘b’) utilizaba la técnica “*Delphi*”, aunque con variaciones, para estudiar propiamente la definición de inclusión, analizando por partes sus rasgos constitutivos. Se partió de dos definiciones complementarias sobre inclusión, la primera (3a) tomando como referente la definición paradigmática de inclusión de Ainscow, Booth & Dyson (2006), aceptada por la UNESCO. La segunda (3b) sobre museo inclusivo, se tomó como referente la definición de Sabaté & Gort (2012). Las tareas 4 y 5 se dedicaron a revisar los factores de inclusión: la tarea 4, usando una escala “*Likert*”, permitía la valoración de los pesos asignados a los diferentes tipos de factores aparecidos en los ‘focus’ y en la revisión de la literatura.

² Ver el artículo “Una revisión sobre Accesibilidad e Inclusión en Museos y Patrimonio”. Nota del editor.

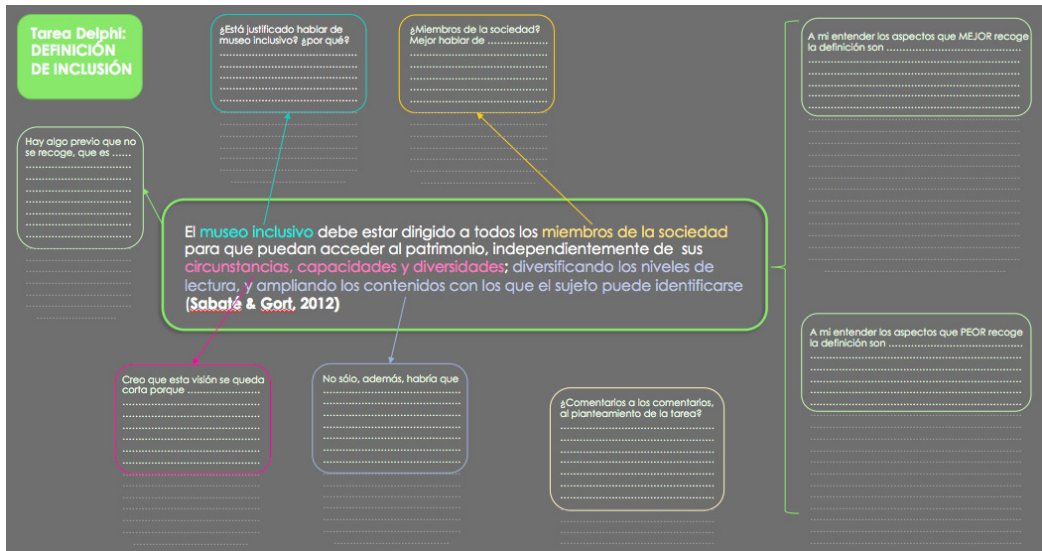


Figura 6. Adaptación de la técnica Delphi, para definir el concepto de inclusión (Tarea 4a).

La Tarea 5 permitía comprobar las agrupaciones de factores de inclusión. La tarea 6 ('a' y 'b') eran dos versiones de la misma tarea que permitían la valoración de Historias de Prácticas de inclusión a partir de dos ejemplos³.

El cuarto paso que desarrollaba la 'evaluación' supuso el diseño de herramientas de diagnóstico de los aspectos de inclusión en el ámbito de museos (como hemos comentado, se decidió focalizar el tema en museos para reducir razonablemente la complejidad respecto a diferentes escenarios patrimoniales). Se diseñaron dos grandes herramientas que reflejaran las características de inclusión en la institución museística, de una parte, aquellos rasgos que tienen que ver con la museología, es decir, con las grandes decisiones sobre cómo desarrollar el mensaje desde la cultura material e intangible; y de otra, las cualidades en las que se aterrizan las disposiciones museográficas, incluyendo los espacios expositivos, los tratamientos de las colecciones y el uso de elementos y recursos expositivos. Ambas tareas se

diseñaron para ser administradas en una plataforma digital de mandos de respuesta (tipo 'clickers'), que mejora la eficiencia en la administración de las tareas.



Figura 7. Los 'clickers' son muy motivadores para los jóvenes.

La tarea 7, el "escala de rasgos de museología inclusiva", se basa en el *index* de Booth & Ainscow (2011), respetando su estructura de tres factores, que hacen referencia a la inclusión compartida con el mundo educativo e incluyendo un factor nuevo y específico de problemas de inclusión en museos. La tarea 8, el "inventario⁴ de cualida-

³ Las tareas 4, 5 y 6 se describen con detalle en el artículo "Mirando el museo: desarrollo de dos instrumentos para evaluar la inclusión". Nota del Editor.

⁴ Una descripción técnica de las tareas 7 y 8 puede verse en el capítulo "Del lento e ineludible camino de abarcar la variedad de los públicos en los museos: entrevista a Magdalena Mieri". Nota del editor.

des de museografía inclusiva”, se construyó a partir de una acumulación de más de 400 imágenes de museos que se sometieron a un estudio interjueces para asegurar su asignación inequívoca a un formato determinado de características museográficas que permitiera interpretar los resultados respecto a una ordenación de una escala de “smile test”. La tarea 9, el test de impacto, consistía en una tarea de memoria sobre el recuerdo a largo plazo de los participantes, mediante un conjunto de preguntas abiertas dirigidas a comprobar el impacto de su experiencia en los museos⁵.

Ya hemos comentado que el proyecto inicial partía de una idea más amplia de patrimonio y de su uso, tanto en la enseñanza formal como informal (Asensio, 2015). Al comenzar a diseñar las herramientas de investigación se vio que esta problemática era demasiado amplia y que



Figura 8: Tarea 8: Inventario de cualidades de Museografía inclusiva.

Participantes por tareas		
	TAREAS	PARTICIPANTES
Estudio 1	Focus Group	44 personas expertas (profesorado, profesionales del ámbito escolar y museal, de fundaciones, y de empresas)
Estudio 2	Revisión bibliográfica	Estudio no empírico sobre más de cien publicaciones
Estudio 3	Tareas Delphi	27 personas expertas
Estudio 4	Valoración de factores	17 personas expertas
Estudio 5	Agrupación de factores	12 personas expertas
Estudio 6	Valoración de Prácticas	27 personas expertas
Estudio 7	Escala de rasgos de museología inclusiva	Adolescentes (788) Jóvenes (344) Sub-Total = 1.132
Estudio 8	Inventario de cualidades de museografía inclusiva	Adolescentes (788) Jóvenes (344) Sub-Total = 1.132
Estudio 9	Test de impacto	Adolescentes (788) Jóvenes (344) Sub-Total = 1.132
	Totales	127 tareas a personas expertas 3.396, tareas a adolescentes y jóvenes

Tabla 1: Cuadro de participantes en los distintos estudios.

⁵ Ver el artículo “Mirando el museo: desarrollo de dos instrumentos para evaluar la inclusión”. Nota del editor.

precisaba de estudios y herramientas muy heterogéneos. Haber seguido con la intención inicial hubiera supuesto trabajar sobre escenarios alejados que difícilmente hubieran aportado una imagen unitaria del problema. Además, el hecho de trabajar sobre herramientas muy distintas nos hubiera dado una menor capacidad de síntesis de los resultados y, por tanto, de eficacia en la delimitación de una propuesta de modelo de diagnóstico. Por todo ello, se decidió delimitar el problema focalizándonos en el tema de museos y en el tema de la enseñanza informal, eso sí, manteniendo el foco en los adolescentes escolarizados.

La investigación se ha desarrollado sobre un total de 127 tareas a personas expertas y 3.396 tareas aplicadas a adolescentes y jóvenes, distribuidos según las distintas tareas como se recoge en el cuadro siguiente:

Respecto a la vieja polémica entre los tipos de métodos se apostó por un modelo mixto: Análisis cualitativos *add.* Análisis cuantitativos (*add.: additio*, significa adición y complementariedad, lo contrario de *vs.: versus*). Este enfoque mixto es mucho más inclusivo que las cansinas diatribas entre ‘cualitativismo’ y ‘cuantitativismo’ provenientes en su mayoría de ‘pedagogismos’ ociosos.

“No dejar a nadie detrás”

La dinamización de la participación en un tema como el de inclusión resulta muy importante al menos por cinco razones principales. Primero, se trata de un tema socialmente conflictivo, en el que se precisa de un pacto social, ya que los costes son sustanciales. Segundo, es un tema complejo, que precisa de soluciones también complicadas, muchas de ellas sin ruta o experiencia previa. Tercero, es un tema en el que ha habido un cambio sustancial de perspectiva en un corto espacio de tiempo. Cuarto, como consecuencia de lo anterior, los profesionales han sido formados en un paradigma distinto al actual, y se precisa de una revisión de las mentalidades de una cantidad sustancial de profesionales, no solo aquellos directamente relacionados con el tema (a los que sería más fácil llegar), sino en general con grandes sectores que indirectamente toman

decisiones sobre gestión social, cultural y educativa (incluso cuando no se consiguen buenos resultados a pesar de desarrollar buenas prácticas, por ejemplo ver Betancourt & Salazar, 2014). Y quinto, y no por último lo menos importante, se trata de un tema muy delicado, ya que afecta a personas y a sus derechos fundamentales, que además han sido denegados durante mucho tiempo y en el que se precisa de una toma de posición proactiva por parte de las instituciones y de la sociedad, y el que la ayuda de los propios implicados, sus familias, sus asociaciones y sus instituciones relacionadas resulta fundamental. Unas voces tradicionalmente poco escuchadas por las administraciones y por las élites que toman sus decisiones.

Las investigaciones desarrolladas sobre temáticas como la inclusión tienen un componente ideológico que supone una implicación ética, en el que se asuma la equidad como visión inexcusable, y la asunción de la discriminación positiva como mecanismo estratégico razonable.

En este sentido, nuestra investigación cuenta con un plan de comunicación ordenado en cuatro tipos de acciones: divulgación, diseminación, difusión y formación. En primer lugar, se diseñó un espacio de divulgación que consistió en una web y en un blog, con una doble función de divulgación y participación, recogiendo comentarios e incluso aportaciones a las tareas empíricas por parte de investigadores y profesionales interesados.

En paralelo, a través del correo electrónico se diseñó un sistema de diseminación de informaciones sobre la investigación que tenía tres anillos complementarios: el primer anillo lo constituían las personas directamente relacionadas con el proyecto de investigación, los investigadores de los distintos equipos implicados en las tres universidades, más los investigadores y profesionales que de alguna manera iban colaborando en las diferentes tareas propuestas (*Focus Group, Delphi, Likerts*, escalas, registros, inventarios, tareas de impacto, etc.); el segundo anillo lo formamos con investigadores y profesionales de los que nos constaba directamente su interés en el tema de la inclusión en patrimonio; el tercer anillo refería a

asociaciones, instituciones o canales de difusión relacionados con los temas de museos y patrimonio. Los tres anillos tienen diferente nivel de convocatoria para distintas actividades, en función de su cercanía e interés al tema y al equipo de investigación.

La difusión de la investigación se complementaba con presentación en paneles de expertos (autogenerados y específicos) y conferencias o congresos (externos y genéricos). Finalmente, en el plano de la formación, se están organizando cursos, jornadas y herramientas específicas (tipo 'MOOC), que, unidos a los productos bibliográficos, deberían ser la base para sostener la participación en los foros profesionales, la base para propiciar el necesario cambio de mentalidad que se precisa.

PRIMEROS RESULTADOS

Los resultados confluente de las tareas evidencian, en primer lugar, la intuición de la complejidad del problema. Los *Focus Group* de los profesionales, así como los *Delphi* y las tareas de factorialización muestran que el concepto de inclusión es muy ambiguo para los profesionales y que el análisis de sus dimensiones mezcla las causas y las consecuencias en un conjunto borroso. La ausencia de este marco claro de análisis se propone como una de las causas de la dificultad de desarrollar modelos que permitan orientar las acciones a poner en marcha para mejorar la calidad de la inclusión.

Los resultados recogidos sobre las historias de prácticas, muestran igualmente unos parámetros acusados de superficialidad y circularidad, que confirman la ausencia de modelo, y demuestran que estas prácticas cortoplacistas no están modificando ni la mentalidad ni los resultados de intervención.

Desde el punto de vista estadístico las herramientas construidas para la medición de la inclusión han resultado consistentes, con un buen comportamiento en los índices de consistencia interna y de formas paralelas, tanto en el caso de la escala de rasgos museológicos como en el inventario de cualidades museográficas, los dos ámbitos fundamentales en que se materializan

las exhibiciones y programas de museos y patrimonio. Ambos test se han aplicado a grandes muestras de escolares adolescentes y jóvenes. Los resultados muestran que, además de las bondades estadísticas de ajuste de las herramientas, los resultados descriptivos son interesantes y discriminativos entre modelos de museos, planteamientos museográficos y sus planteamientos de gestión.

Estos resultados, junto a la clarificación entre accesibilidad e inclusión, misión y visión, nos permitiría una mayor reflexión compartida que supere entre todos el discurso actual -en el que se vienen confundiendo no solo las acciones con las metas, sino también las acciones con las visiones-, que implica una planificación mucho más reflexiva y general, que afecta a toda la institución y no solo a programas concretos; que, además, permitiría generar un modelo de evitación de la falsa inclusión, que propician acciones que actualmente "marcan" de manera explícita al colectivo de personas diversas, aunque sea con buenas intenciones.

Tal como recogíamos en el cuadro general de la investigación, esta primera fase estaba dedicada a un proceso de conceptualización, a plantearnos las preguntas y el marco inicial. Nuestro foco eran los adolescentes y jóvenes. Y aunque se partió de la opinión de los profesionales, tanto del mundo de la inclusión, como de los de la cultura, el patrimonio y el mundo de los museos, es cierto que habrá que esperar a una segunda parte dedicada a las prácticas, donde cobrará aún mayor peso la perspectiva de análisis desde la visión de los profesionales. Ahí deberán tomar más pero temas que apenas se han tocado en esta parte como la mediación, diferentes mecanismos para diferentes públicos, formación y recurso de los profesionales implicados, el peso relativo de estos temas en los organigramas y los planes estratégicos de las instituciones frente a otros departamentos y/o prioridades, las prioridades en los recursos humanos y materiales y en el presupuesto, la creación de canales de participación incluyendo a los no participantes (Sabaté, 2015). Todo ello es lo que puede inducir al museo a ser un verdadero agente activo de cohesión social y cultural.

HORIZONTE DE TRABAJO: UN MODELO DE INCLUSIÓN PARA EL PATRIMONIO

Ya hemos dicho que una sensibilidad inclusiva proactiva se basa en un proceso de planificación de una reflexión compartida, que lleva a desarrollar las mentalidades inclusivas.

En el museo, lo mismo que en la escuela, el mensaje expositivo puede resultar más o menos inclusivo en base a un amplio conjunto de dimensiones que tienen que ver con aspectos muy diferentes: desde sus contenidos, al tratamiento de sus colecciones; desde sus recursos expositivos, a los apoyos específicos. Modificar esos aspectos va a ser central, pero además habrá que moverse en un plano más general donde habrá que trabajar, de una parte, las políticas y, de otra, la cultura institucional. Para terminar, finalmente modificando las prácticas, que en nuestro caso no es otra cosa que modificar el patrimonio y el museo a través de su exposición.

Haciendo una analogía del mundo educativo al cultural y siguiendo la edición castellana del *index* de Booth & Ainscow (2011), la creación de culturas inclusivas supone trabajar en dos niveles: 1) Construyendo comunidad, y 2) Estableciendo valores inclusivos. Por su parte, el establecimiento de políticas inclusivas supondría trabajar: 1) Desarrollando un centro cultural para todo el mundo, y 2) Organizando el apoyo a la diversidad. Y, por último, el Desarrollo de prácticas inclusivas se basa en el trabajo de: 1) Construcción de un mensaje expositivo para todas las personas diversas, y 2) la Coordinación de una experiencia museística envolvente.

Tal como apuntó hace tiempo nuestra compañera María Sotillo, la inclusión no es fenómeno de todo o nada, sino una realidad continua en la que todo el mundo debe colocarse como un agente más para mejorarla juntos.



Figura 9. Modelo de Planificación del proceso de reflexión compartida

REFERENCIAS

- AINSCOW, M.; BOOTH, T. & DYSON, A. (2006). *IMPROVING SCHOOLS, DEVELOPING INCLUSION* LONDRES: Routledge.
- ASENSIO, M. (2015). EL APRENDIZAJE NATURAL, LA MEJOR VÍA DE ACERCARSE AL PATRIMONIO. *REVISTA EDUCATIO SIGLO XXI*, 33(1), 55-82.
- ASENSIO, M. & POL, E. (2017). A PERSPECTIVE ON THE EVOLUTION OF DISCOURSE MODELS IN MUSEUMS AND HERITAGE PRESENTATION SPACES. IN: Carretero, M., Berger, S. & Grever, M. (Eds.) *Handbook of Research in Historical Culture and Education*. (pp. 755-780). N.Y.: Palsgrave.
- ASENSIO, M. & ASENJO, E. (EDS.) (2011). LAZOS DE LUZ AZUL: Museos y Tecnologías 1, 2 y 3.0. Barcelona: UOC.
- ASENSIO, M., ASENJO, E., CASTRO, Y. & POL, E. (2014). EVALUACIÓN IMPLICATIVA: hacia una visión generativa y participativa en la gestión de audiencias. En: Arrieta, I. (Ed.) *La sociedad ante los museos: públicos, usuarios y comunidades locales*. (pp. 79-119). Bilbao: EHU-UPV.
- ASENSIO, M. & MARTÍN, E. (2014). EVALUACIÓN (IMPLICATIVA) DE PROGRAMAS (COLABORATIVOS) EN EL MUSEO (PARTICIPATIVO): una reflexión de caso sobre el programa *Conect@*, del MNCARS. En: González d'Ambrosio, S. (Ed.) *Conect@. Un proyecto de colaboración entre personas con diferentes capacidades para promover la plena accesibilidad a la cultura*. (pp.175-197). Madrid: Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- ASENSIO, M. & POL, E. (1997A) OBJETOS POR EL AMOR INANIMADOS: de la contemplación al entendimiento. *AMBAR. Revista de la Asociación de Amigos del Museo de Bellas Artes de Vitoria*, 6, 26-41.
- ASIS, R. DE (2016). EL EJE DE LA ACCESIBILIDAD. PAPER PRESENTADO AL CONGRESO ACCESIBILIDAD, AJUSTES Y APOYOS. UC3M. PROYECTO "MADRID SIN BARRERAS". [HTTP://www.madridsinbarreras.org/accesibilidad-universal-ajustes-razonables/](http://www.madridsinbarreras.org/accesibilidad-universal-ajustes-razonables/)
- BETANCOURT, V. & SALAZAR, M. (2014) ENGAGING LATINO AUDIENCES: Visitor Studies in Practice at the Denver Art Museum. In: Acuff, J.B. & Evans, L. (Eds.) *Multiculturalism in Arts Museums Today*. (pp. 181-196). Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- BOOTH, T. & AINSCOW, M. (2011). *INDEX FOR INCLUSION: developing learning and participation in schools* (3rd edition). Bristol: Centre for Studies in Inclusive Education (CSIE). trad. cast. de G. Echeita, Y. Muñoz, C. Simón & M. Sandoval. (2015) *Guía para la Educación Inclusiva: Desarrollando el aprendizaje y la participación en los centros escolares*. Madrid: FUHEM.
- CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PROTOCOLO FACULTATIVO (2006). NEW YORK, NY: ONU. <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>
- CASNER, S.M., HUTCHINS, E.L. & NORMAN, D. (2016). THE CHALLENGES OF PARTIALLY AUTOMATED DRIVING. *COMMUNICATIONS OF THE ACM*, 59(5), 72-77.
- DOBLE EQUIPO (2013). INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN: 10 diferencias. [www.dobleequipovalencia.com](http://dobleequipovalencia.com)
- ECHAITA, G., SANDOVAL, M. & SIMÓN, C. (2016). NOTAS PARA UNA PEDAGOGÍA INCLUSIVA EN LAS AULAS. *ACTAS IV CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE EL SÍNDROME DE DOWN*. SALAMANCA. RECUPERADO DE: <http://cddown-inico.usal.es/docs/045.pdf>
- ESPINOSA, A. & BONMATÍ, C. (2013). *MANUAL DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN MUSEOS Y LUGARES DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL*. GIJÓN: TREA.
- GUILARTE, C. (2016). AUTONOMÍA Y APOYOS: el nuevo paradigma de la sala primera. Paper presentado al *Congreso Accesibilidad, Ajustes y Apoyos. UC3M. Proyecto "Madrid sin barreras"*. <http://www.madridsinbarreras.org/wp-content/uploads/2016/06/AUTONOMIA-Y-APOYOS.pdf>

- HART, R.A. (1992). *CHILDREN'S PARTICIPATION. FROM TOKENISM TO CITIZENSHIP*. FLORENCE: UNICEF International Child Development Center / Spedale degli Innocenti.
- LORENZO, R. DE & CAYO, L. (EDS.) (2007). *TRATADO SOBRE DISCAPACIDAD*. MADRID: Aranzadi / Thompson.
- NORMAN, D. A. (2013). *DESIGN OF EVERYDAY THINGS: Revised and Expanded*. New York: Basic Books. London: MIT Press.
- NORMAN, D. A. (2016). THE FUTURE OF DESIGN: When you come to a fork in the road, take it. Essay: http://www.jnd.org/dn.mss/the_future_of_design.html
- RIVIÈRE, G.H. (1993). *LA MUSEOLOGÍA. CURSO DE MUSEOLOGÍA. TEXTOS Y TESTIMONIOS*. MADRID: Akal.
- SABATÉ, M. (2015). LA MULTICULTURALIDAD EN EL MUSEU DE LLEIDA: Reflexiones. A. Domínguez, J. García & P. Lavado (Eds.) *Actas del II Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad*. (pp. 459-469). Huesca: Universidad de Zaragoza.
- SANDELL, R. (2012). MUSEUM AS AGENTS OF SOCIAL INCLUSION. IN: Carbonell, B.M. (Eds.) *Museum Studies. An Anthology of Texts*. (pp. 562-574). Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- SANTACANA, J. & HERNÁNDEZ, F.X. (EDS.) (2006). *MUSEOLOGÍA CRÍTICA [CRITICAL MUSEOLOGY]*. GIJÓN: Trea.
- SANTACANA, J. & LLONCH. (2012). *LA DIDÁCTICA DEL OBJETO EN EL MUSEO*. GIJÓN: Ediciones Trea.
- SANTACANA, J. & LLONCH, N. (EDS.) (2015). *EL PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL Y SU DIDÁCTICA [TEACHING INTANGIBLE HERITAGE]*. GIJÓN: Trea.
- SCHALOCK, R.L. & VERDUGO, M.A. (2013). *EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES DE DISCAPACIDAD*. MADRID: Alianza Editorial.
- SERRELL, B. (2015). *EXHIBIT LABELS. AN INTERACTIVE APPROACH*. LANHAM: Rowman & Littlefield.
- SIMÓN, C., ECHEITA, G., SANDOVAL, M., MORENO, A., MÁRQUEZ, C., FERNÁNDEZ, M.L. & PÉREZ, E. (2016). DE LAS ADAPTACIONES CURRICULARES AL DISEÑO UNIVERSAL PARA EL APRENDIZAJE Y LA INSTRUCCIÓN: un cambio de perspectiva. Paper presentado al *Congreso Accesibilidad, Ajustes y Apoyos. UC3M. Proyecto "Madrid sin barreras"*. <http://www.madridsinbarreras.org/accesibilidad-universal-ajustes-razonables/>
- WEIL, S. (2002). *MAKING MUSEUM MATTERS*. WASHINGTON, DC: Smithsonian Institution Press.