¿Usuarios o Visitantes?

LUCÍA CASTAÑEDA ALAÑÓN

Voy a enfocar mi intervención desde la visión de un profesional del sector turístico y, en concreto, desde la experiencia como guía turístico en Santiago de Compostela y de las opiniones que con motivo de esta Mesa Redonda he recogido del colectivo que formamos la Asociación Cultural de *Guías* de Galicia.

Ante la cuestión *¿Usuarios o Visitantes?* lo primero que nos planteamos es qué se entiende por «Usuario» y qué se entiende por «Visitante». Si acudimos a la Real Academia de la Lengua vemos que **Usuario** es *«aquel que usa ordinariamente una cosa»,* entendiendo usar como «acostumbrar, pracxticar alguna cosa habitualmente», y **Visitante** es *«aquel que visita».* Entonces, en un primer momento, dirámos que hay más visitantes que usuarios. Pero, profundizando más en el hecho, tenemos que afirmas que la respuesta no es tan sencilla. Esta vendría dada por el tipo de «grupo turístico» con el que nos encontrásemos. Y decimos grupo turístico porque habitualmente los servicios de un guía son requeridos por grupos y no tanto por personas individuales. Quede claro, pues, que las opiniones aquí recogidas se limitan, exclusivamente, al colectivo turístico que demanda los servicios de un guía especializado.

Matizado esto es conveniente exponer que el guía se enfrenta con varias tipologías de grupos a la hora de invitar/a y visitar/con un museo.

1° Hay un número importante de grupos que debido a que realizan visitas «relámpago» tienen muy poco tiempo de estancia en una ciudad, se dedican simplemente a verla y en raras ocasiones se acercan a los museos, apesar de que

Museo N° 6, 2002: 1-3

el guía, y de hecho es una de nuestras funcioanes, les animamos a complementar su viisita con un recorrido por los museos locales. En el caso concreto de Santiago, muchas veces prefieren un paseo por las «rúas» y «las tiendas». Si finalmente deciden acercarse a visitar algún museo lo hacen de una manera rápida y casi no aprecian lo que ven: el tiempo les apremia. Y, por otra parte, lo hacen de manera individual, con lo cual el sentir de las personas al salir del museo es: *«No había nadie que no los explicase»* y *«No hemos entendido apenas nada»*.

2° Hay otra serie de grupos que viajan a muy bajo coste o bien subvencionados de alguna manera. Un ejemplo claro lo tenemos en los grupos de Tercera Edad que acuden con viajes del INSERSO. En este caso son muchas veces llevados a los museos *«para rellenar tiempo»* o *«para tener un espacio donde poder ir al baño»*, y especialmente son llevados a museos cuyo coste es cero pesetas. Se les lleva, se les deja alli, se les da un tiempo libre y nada más. Estas grupos son simples visitantes.

Se les oferta el museo, pero no el profesional que se lo explique. En su mayoría *«son usuarios del baño»* y *«visitantes del museo»*.

3° Los grupos escolares: casi siempre demandan la visita a un museo acompañados por un guía. En este caso el colegio, como Institución, es Usuario, y en la mayoría de los casos los alumnos son Visitantes que viven la visita al museo como una simple excursión. Es difícil aquí para el guía acercar el museo al alumno. Hay una gran diferencia si el tema se ha trabajado antes en la clase y si los chicos acuden concienciados de lo que van a ver. Creemos que la instrucción escolar en materia de museos es la mejor forma de convertir, en un futura, a los simples Visitantes en Usuarios.

4° Y, por último, hay otros grupos, los menos, donde verdaderamante saben ya antes de entrar al museo con lo que se van a encontrar y son los que más *«usan y disfrutan»*. Aquí ya estamos hablando de Usuarios. Son aquellos colectivos amantes del Arte, Asociaciones de Amigos de los Museos, etc.

Por supuesto esto es a un nivel general; siempre hay excepciones y, además, aplicado a un caso concreto: Santiago de Compostela. Una ciudad santuario, una ciudad religiosa, centro de peregrinación, donde un porcentaje elevado de turistas no viene precisamente demandando las visitas a los museos locales, sino más bien la visita a la ciudad monumental, la catedral, la asistencia a la Misa del Peregrino, la visión del Botafumeiro…

Como colectivo de *Guías* que estamos en contacto directos con los turistas, creemos que muchas veces la gente no puede ser Usuario, sino un simple Visitante, porque tenemos que asumir que hay museos difíciles de entender y de llegar al público.

De ahí que muchas veces los Informadores de Turismo, después de recomendar una visita concreta a un museo local, recogemos el sentir de la persona que sale del museo con una actitud, en muchas ocasiones, negativa. Actitud provocada por *«No hay nadia dentro que lo explique»*,

«Los carteles informativos están en una lengua que no es la mía», «Para ver unas cuantas piedras no voy», «Es demasiado caro», etc.

Otro hecho constatable es que hay muchos museos pensados sólo para eruditos: si queremos Usuarios tenemos que acercar el museo a algente. No podemos olvidar que los museos son instituciones permanentes al servicio de la sociedad. Hay que buscar el enriquecimiento del visitante, cualquiera que sea su nivel social, cultural u origen. Un museo es un punto de encuentro; no pueden ser espacios que sirvan sólo para exponer objetos. Ha de ser un centro de creación, de difusión de la cultura.

Para acercar el museo a la gente es imprescindible una gestión eficaz por parte de la Administración, y por parte de las Instituciones que rigen esos propios museos. Esto se traduce, en primer lugar, en que los carteles, los folletos, los catálogos... deben ser de fácil comprensión. Así como estar escritos en varias lenguas.

También es muy importante que el que enseñe el museo lo presente de una manera amena, comprensible. Aquí se requiere y desde nuestro colectivo de *Guías* demandamos una mejor cualificación de profesionales. Nosotros pensamos que sería altamente beneficioso que cada museo cuente con su propio *Guía,* especializado en ese sector. Debe ser una persona que, además de poseer conocimientos, sea buen comunicador. Las lecciones magistrales y las descripciones pormenorizadas de los contenidos museísticos sólo consiguen como resultado final el aburrimiento y el desinterés.

La declaración de Quebec[1] recoge los principios básicos de una nueva museología: «La museología recurre cada vez más a los nuevos métodos de comunicación, comunes a todo tipo de acción cultural, y a nuevos métodos de gestión capaces de integrar a los Usuarios».

1 Declaración de Quebec. Celebrada en Quebec, 12 de Octubre de 1984.