



DERECHOS DEL USUARIO DE LOS MUSEOS Y CENTROS DE ARTE

La idea de extender las “buenas prácticas” a todos los ámbitos de la vida artística nos obliga a contar también con los espectadores, el público usuario. Se trata de una entidad heterogénea, pues es obvio que no todos los visitantes de los museos y centros de arte poseen el mismo nivel social o cultural. Tampoco son de la misma edad, ni del mismo género, ni poseen las mismas condiciones físicas. Pero el enfrentamiento a la experiencia artística en unos lugares y momentos determinados hace de ellos, temporalmente, un ente relativamente homogéneo susceptible de ser sometido a normas comunes. De ahí la existencia de algunas “reglas” marcadas por la dirección de muchas de estas instituciones.

Hay, en suma, cosas que los espectadores pueden (o deben) hacer y otras que no están permitidas. Algunas prohibiciones parecen adecuadas a la naturaleza y a los fines del museo o centro de arte, pero no es infrecuente que el espectador se sienta intimidado o gravemente condicionado, con la sensación de hallarse en un lugar mal adaptado a su función. Parece necesario, pues, extender el concepto de que existen unos *derechos básicos del usuario de arte* que deben ser atendidos (y adaptados a las circunstancias de cada caso particular) por los responsables de las instituciones artísticas.

0. El museo debe hacer públicas las normas que regularán la visita, tanto en su página web como en el área de recepción. En ella, debe contar con personal que solucione cualquier duda sobre los contenidos, las actividades y los servicios del museo. Todo lo cual debe estar bien señalizado.

1. **Derecho de acceso.** Cada museo es libre de decidir los precios de sus entradas, pero es necesario que sea gratuito o que cuente con tarifas muy especiales para estudiantes, profesionales acreditados y personas mayores. Debería fijarse un día a la semana, o un horario, en que la entrada sea libre. Asimismo, se recomienda el establecimiento de convenios con asociaciones profesionales del sector para la entrada libre o a precio reducido de sus asociados.

2. **Derecho a una razonable comodidad física y psicológica.** Las obras deben estar bien expuestas, con visibilidad adecuada, respetando su naturaleza, y teniendo en cuenta las intenciones de los artistas y-o comisarios. En condiciones normales no hay por qué exagerar las medidas de seguridad imponiendo restricciones innecesarias o distancias perceptivas desmesuradas que impidan la libertad del espectador de ver las obras desde varios puntos de vista. Los lugares de descanso deben ser confortables y abundantes. Los asientos, especialmente, deberían colocarse también, siempre que sea posible, en el interior mismo de los espacios expositivos y frente a todas las obras que requieran un tiempo fijo de presentación (vídeos y películas).

Asimismo, hay que favorecer la accesibilidad física a todas las instalaciones públicas, no sólo cumpliendo con las medidas arquitectónicas pertinentes (rampas, ascensores o servicios adaptados en cada planta) sino poniendo a disposición del público sillas de ruedas, bastones-banqueta y similares para personas

con dificultades de movilidad. Es necesario también contar con instalaciones específicas donde los visitantes que lo requieran puedan atender sus obligaciones de lactancia y atención a bebés. Los museos y centros de arte han de disponer de servicios de guardarropa y objetos personales con capacidad y personal en número proporcional al de visitantes del centro.

3. Derecho a recibir información adecuada. Las cartelas y los textos, los paneles, las audioguías, folletos, conferencias y otros recursos didácticos, tienen que potenciarse. La comprensión y la valoración del arte necesitan el apoyo de un contexto cultural, y aunque los museos, centros de arte y galerías no pueden suplantar a las instituciones educativas propiamente dichas, sí deben atender la demanda de datos e informaciones básicas sobre las obras que exponen y custodian.

En las salas, el personal de vigilancia debería tener información básica sobre el museo y sus instalaciones. Su actitud debe ser respetuosa con los visitantes, y deben ser discretos en sus comunicaciones personales y por radio.

Los museos deberían imprimir folletos de mano suficientemente amplios, con textos introductorios, sobre sus colecciones y sus exposiciones, que se entreguen de forma gratuita al usuario. Los catálogos son una herramienta de investigación, pero también un importante instrumento formativo. Recomendamos que se opte por formatos y calidades que permitan hacer ediciones de precio asequible. Junto a la publicación en papel deberían promoverse las ediciones digitales, en formato CD o disponibles en la web, de precio menor o de descarga libre.

Son muy importantes los gabinetes didácticos, que incluirán entre sus funciones el prestar una atención específica a los niños y a las personas con necesidades especiales (físicas o psíquicas). Los museos y centros de arte deben ofrecer servicios web actualizados que cubran las necesidades informativas de sus usuarios, entre las cuales se incluyen: horarios, condiciones de acceso, precios, información sobre las obras expuestas, datos sobre las exposiciones temporales, actividades del museo y anuncios sobre eventuales obras de reforma, convocatorias, puestos de trabajo, etc.

El componente educativo y cultural de los museos y centros de arte, en conjunción con los nuevos usos sociales de las tecnologías de la información, hace necesario el establecimiento de canales de comunicación de doble dirección que integren las instituciones culturales con sus usuarios. Por eso es recomendable que existan libros en los que dejar opiniones o sugerencias por escrito y el uso de las herramientas de la web social (web 2.0) con servicios de conectividad, accesibilidad y participación ciudadana, como pueden ser blogs, wikis, comunidades virtuales y herramientas de sindicación en internet.

4. Derecho a ejercer la docencia en el museo. Es lógico que, en el caso de los grupos, se deba pedir permiso para recorrer colecciones o exposiciones, sobre todo para que no coincidan entre sí y con los momentos de mayor afluencia de público. Es conveniente que el museo ofrezca de forma gratuita a los docentes un equipo de transmisión cerrada que les permita dar explicaciones sin elevar el tono de voz. No puede prohibirse a ninguna persona que hable sobre la arquitectura o las obras a otros, aunque el museo tenga sus propios guías, siempre que lo haga sin molestar a otros usuarios.

5. Derecho a que los usuarios puedan generar su propia información realizando fotografías o vídeos personales. La realización de fotografías privadas (que no generan ningún beneficio económico) no es contraria al respeto a los derechos de autor, y siempre que el artista o el dueño de esos derechos

no lo haya prohibido expresamente o que deba impedirse por razones de conservación de la obra, debe permitirse.

La restricción del derecho a la fotografía privada supone una grave limitación de los derechos profesionales de artistas, críticos o profesores de historia del arte: algunas obras de arte sobre las que pesan esas prohibiciones no pueden ser analizadas, divulgadas o reevaluadas en las mismas condiciones que otras que sí se pueden fotografiar o grabar en vídeo, disminuyéndose así las libertades de investigación, de expresión y de cátedra. Es cierto que la utilización generalizada de las cámaras puede producir incomodidad en otros usuarios, pero puede establecerse un rápido y sencillo sistema de obtención de permisos mediante el que cualquier estudiante, profesor, artista, crítico o profesional de la cultura pueda, mediante las acreditaciones más habituales, hacerse con un distintivo que le permita realizar fotografías sin problemas. Por otra parte, los museos tienen la obligación de catalogar y documentar las obras que custodian, y deben planificar sus archivos teniendo en cuenta la conveniencia de disponer de imágenes digitalizadas que puedan entregarse a quienes las soliciten.

Finalmente, hay que recordar que el interés por realizar grabaciones personales se extiende a la arquitectura y a las instalaciones de los museos y centros de arte: estudiantes, docentes y profesionales de museología, así como arquitectos y montadores de exposiciones, pueden necesitar también registrar cosas relacionadas con la circulación de los visitantes, el diseño de las exposiciones temporales, iluminación, etc. No es razonable impedirles el desarrollo de esta actividad.