
Museos en línea de Cataluña en la web 2.0 y en las redes sociales

Online museums of Catalonia in the Web 2.0 and social networks

Joan-Isidre BADELL

DigiDoc, Grupo de investigación, Universidad Pompeu Fabra, España
Doctorando Universidad de Barcelona, España
jibadell@gmail.com

Resumen

Se analiza la presencia de los museos catalanes participantes en el proyecto Museos en línea en las redes sociales: si están, en cuáles de ellas, qué contenidos difunden, cómo se comunican con los usuarios, y la respuesta de éstos. La metodología utilizada se ha basado en dimensiones, parámetros e indicadores empleados en análisis semejantes por expertos cualificados adaptados al objetivo del estudio. Los resultados obtenidos muestran disparidad y diferencias significativas en relación con la importancia del museo, sus fondos y, previsiblemente, sus recursos económicos y humanos. Pero también demuestran la importancia de ser altamente activos y comunicar contenidos de calidad. Los datos más significativos, lamentablemente, se refieren a la escasa presencia en las redes sociales y a la casi nula implementación de herramientas web 2.0. En las conclusiones se aborda el necesario reto de mejorar en la implementación de las herramientas y en la presencia y actualización de la información que se difunde a través de las redes sociales.

Palabras clave: Museos. Cataluña. Redes sociales. Web 2.0. Comunicación cultural.

1. Introducción

Museos en línea tiene como objetivo poner a disposición del público la información que han ido generando los museos en su trabajo de documentación, conservación e investigación a lo largo de su existencia. Esta información, multiforme y heterogénea, que hasta hace bien poco no podía ser consultada si no era en el mismo museo, o en el mejor de los casos, en publicaciones impresas, ha visto ampliadas sus posibilidades de difusión con la presencia de internet.

Inicialmente, 42 museos catalanes (Anexo I), mayoritariamente de ciencias humanas, de un total de 107, han decidido participar en el proyecto voluntariamente. Según datos del propio proyecto, el resto de museos hasta completar los 107 se está preparando para su progresiva incorporación. En el momento de cierre del artículo (junio 2013) la web del proyecto anuncia

Abstract

The presence of the Catalan museums that participated in the Online Museum project in the social networks is analysed: whether they are present, in which ones, what contents they share, the way in which they communicate with the users, and their users' response. The methodology used was based on dimensions, parameters and indicators applied in similar analysis by qualified experts; and adapted to the specificities of this study. The results show disparity and significant differences among the museums, according to their importance, their funding and the expected financial and human resources. However, they also evidence the value of being highly active and communicate quality contents. Pitifully, the most significant results refer to their low presence in social networks and the almost null implementation of web 2.0 tools. The conclusions state the challenge of improving the implementation of adequate tools, the presence in social networks and the update of the information shared through them.

Keywords: Museums. Catalonia. Social networks. Web 2.0. Cultural communication.

la incorporación al mismo de nuevas instituciones hasta alcanzar los 80 museos participantes.

El proceso de transformación básicamente relacionado con el tratamiento unitario de la documentación de los museos catalanes se inició en 1982 (Museos en línea, s. a.)

[...] con la publicación del libro *Sistema de documentación de museos* que establecía las bases y sistematizaba todo el proceso de cómo documentar los objetos de un museo, homologando un libro de registro, unas fichas de inventario y un método de trabajo con la finalidad de conseguir un sistema unificado, útil a todos los museos de Cataluña y que posibilitara en un futuro el tratamiento informático de la información. Este paso se daba en 1992 con la creación del programa DAC (Documentación Asistida de Colecciones) fruto del acuerdo entre la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona. Los cambios drásticos en las tecnologías de la información y el ritmo vertiginoso con que se produjeron llevaron a la adopción, en 2004, de un nuevo programa informático, MuseumPlus,

que ha supuesto una notable mejoría en muchos aspectos, tanto en lo que respecta al funcionamiento de los propios museos como para los objetivos de documentación que el Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya tiene marcados por la Ley de Museos de 1990.

La primera versión de *Museos en línea* entró en funcionamiento en 2008. Después de las necesarias correcciones tras un período de prueba y de evaluación de las funcionalidades del sistema, desde noviembre de 2009 se utiliza la segunda versión del programa, que posibilita el acceso a una parte importante de la documentación de los museos catalanes”.

El reto final al cual el programa *Museos en línea* se enfrenta ahora es el de una “apertura del programa a la aportación de los usuarios y al intercambio de datos entre instituciones y entre investigadores.” Dicho de otra manera, estar presente e interactuar en las redes sociales.

Este reto del proyecto es el que se ha tomado como referente para el estudio que se presenta a continuación. El objetivo es presentar el resultado de un análisis cuantitativo y cualitativo de las sedes web de los 42 museos (Anexo I) participantes en el proyecto. No se analiza el contenido museístico, las colecciones ni la herramienta de consulta del proyecto; sino que se centra en la presencia en las redes sociales de las instituciones participantes y en el uso de herramientas básicas de comunicación 2.0, es decir, en el estado de situación a día de hoy en estos aspectos. Tomando como referencia los estudios de Arends (2011), Arroyo-Vázquez (2009), Burton (2012), Celaya (2009), Kelly (2010), García Marco (2008) y Quijano (2012) sobre la necesidad de promoción, interacción y difusión de los museos en las redes sociales; y, más específicamente, el estudio de Gómez Vílchez (2012) —dedicado a los museos españoles exclusivamente—, centrado en el proceso de evaluación participativa entre museos y redes sociales.

La literatura profesional es muy amplia en estudios sobre museos, redes sociales y aplicaciones tecnológicas. De hecho, existen dos congresos internacionales dedicados a ello: *Museum and the web*, que se celebra anualmente en Estados Unidos o Canadá; y *Museum Next*, el equivalente del anterior a nivel europeo, que celebró su primera edición en Barcelona el 2012. En España, el Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León (MUSAC) ha celebrado dos jornadas de trabajo sobre el tema en 2011 y 2012; y la asociación española *DosDoce.com* ha elaborado interesantísimos estudios (2006, 2009 y 2013) sobre la situación de los museos con las redes sociales y las últimas herramientas tecnológicas en nuestro país.

La pregunta de investigación planteada es la siguiente: ¿los museos participantes en el proyecto *Museos en línea* están utilizando las herramientas básicas de comunicación de última generación y están presentes informando, actualizando e interactuando con los usuarios a través de las redes sociales? Se parte de la premisa que estos museos, por el mero hecho de participar en un proyecto colaborativo de difusión de sus fondos en internet, estarán predispuestos a estar presentes en las redes sociales y a la implementación en sus webs de herramientas de comunicación de última generación.

2. Metodología

Se ha tomado la lista de museos participantes para su análisis de la sede web del proyecto. El análisis se ha realizado durante el mes de febrero de 2013. El primer paso ha sido verificar la dirección web que consta en el directorio del proyecto, disponible desde la página web del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, con la real del museo. Se constató que no constaba la url en algunos museos, tres en concreto, en el directorio; y que otros tres museos no tenían la url actualizada y daban error en la conexión.

Para la realización del análisis se ha definido la necesidad de obtención de datos de tipo cuantitativo y de tipo cualitativo aplicado a los cibermedios según las indicaciones de Rodríguez-Martínez, Codina y Pedraza (2012) y Monistrol, Codina y Rovira (2006), adaptándolas al escenario de los museos, caso de nuestro estudio.

El escenario en el que se despliega la metodología es el contenido de los sitios web de los museos, con especial atención a los recursos digitales que éstos han desarrollado o aplicado para hacerlos llegar de forma adecuado a sus usuarios.

Los indicadores adaptados seleccionados han sido agrupados en dimensiones y parámetros.

Las dimensiones, consideradas partes mesurables de un cuerpo, en nuestro estudio, la sede web, nos facilitan la proporción o la forma de la misma para su análisis. Dicho de otro modo, son la expresión de una magnitud en relación a una serie de parámetros asignados. Se han estudiado seis dimensiones: cooperación, participación, creación de contenidos, acceso al contenido, socialización y comunicación.

En lo que se refiere a los parámetros analizados, se han evaluado seis —que nos permiten valorar, especialmente, la adaptación del museo a la interacción de la web 2.0—: interacción usuario-institución, publicación de contenidos,

registro de usuarios y seguidores, acceso a la información, empleo de herramientas web 2.0, y plataformas de la web 2.0 en las que tiene presencia la institución.

En lo que respecta a los indicadores se han seleccionado los cuatro siguientes:

- Creación y mantenimiento de blogs, publicación de textos, publicación de fotos y/o vídeos.
- Registro por parte del usuario, contacto con otros usuarios, y los "Me gusta".
- Acceso a la información en portada, secciones, noticias, buscador, web, mapa web, recomendación de otros usuarios, suscripción de alertas, boletines y RSS.
- Presencia en servicios o plataformas de redes sociales, fecha de alta de la institución, actualización de la información, presentación, finalidad de los contenidos, y público de destino.

Además se ha analizado la sede web de los museos para comprobar la adaptación y utilización de herramientas de interacción, como la posibilidad de visitar el museo a través de un recorrido virtual (visita o tour virtual), la suscripción a servicios sindicados de noticias (RSS) desde la web y el contacto con la institución y responsable de la web, en la misma línea de otra investigación previa realizada anteriormente con otros casos (Badell, 2011; Badell, Rovira, 2010).

3. Resultados

Se ha realizado un análisis de los museos participantes en el proyecto comprobando si están registrados oficialmente en servicios de redes sociales. De los 42 museos participantes, 24, (Gráfico I y Tabla I) están presentes en alguna plataforma. Poco más de la mitad (57%), no parece un resultado muy alto a tenor de uno de los objetivos del proyecto, aunque se defina como objetivo de futuro.

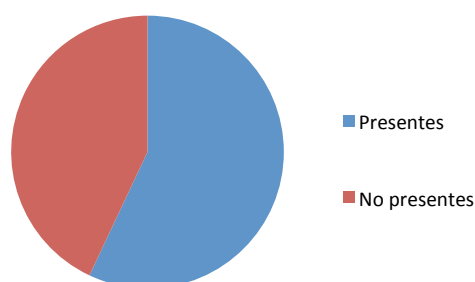


Gráfico I. Presencia en las redes sociales

Museo	Tipología de redes sociales
Biblioteca Museo Víctor Balaguer. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Flickr, Facebook, Blog (des 12-2011)
Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	Flickr, Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest, Foursquare, Google+
Museo de Arte Moderno de Tarragona	Flickr, Facebook, YouTube, Twitter,
Museo de Historia Sant Feliu de Guixols (Girona)	Facebook, Twitter, Google+
Museo de Badalona. Badalona (Barcelona)	Facebook, YouTube
Thermalia. Museo de Caldes de Montbui (Barcelona)	Facebook
Museo Comarcal de Cervera (Lleida)	Facebook
Museo de Gavà (Barcelona)	Facebook- Twitter, YouTube
Museo de l'Empordà. Figueres (Girona)	Facebook
Museo de Montserrat. Monistrol de Montserrat (Barcelona)	Facebook, Twitter, Blog
Museo del Cine. Girona	Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn
Museo del Juguete de Catalunya. Figueres (Girona)	Facebook
Museo de la Ciencia y la Técnica de Catalunya. Terrassa (Barcelona)	Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn
Museo Episcopal de Vic (Barcelona)	Flickr, Facebook, Twitter, Delicious, Vimeo
Can Quintana. Museo de la Mediterránea. Torroella de Montgrí (Girona)	Facebook, Twitter
Museo Marítimo de Barcelona. Barcelona	Flickr, Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Blogs
Museo Molí Paperer de Capellades (Barcelona)	Facebook, Twitter
Museo Industrial del Ter. Manlleu (Barcelona)	Facebook, Twitter, YouTube
Museo Nacional de Arte de Catalunya. Barcelona	Flickr, Facebook, Twitter, Vimeo
Ecomuseo de les Valls d'Aneu (Lleida)	Facebook
Museo de la Vida Rural. L'Espuga de Francolí (Tarragona)	Flickr, Facebook, Twitter, YouTube, Issuu, Blog
Vinseum. Museo de las Culturas del Vino de Catalunya. Vilafranca del Penedès (Barcelona)	Facebook, Twitter, YouTube
Museo Romántico Can Papiol. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Facebook
Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Flickr, Facebook, Twitter, YouTube, Issuu

Tabla I. Museos presentes en redes sociales

Los servicios de redes sociales presentan una clara diversificación, que permite agruparlos en dos bloques bien diferenciados. El primero incluye a los servicios más populares o utilizados (Gráfico II): Facebook, que con 24 museos (todos los que tienen alguna cuenta) representa el 57%; Twitter, con 16 museos, un 38%; YouTube

lo usan 11 museos, un 26%; y finalmente Flickr solo 8, lo que representa el 19%. El otro bloque (*Otros* en el gráfico) viene representado por espacios colaborativos menos conocidos. Así, Issuu y Vimeo aparecen en dos museos, y Delicious, Pinterest y Foursquare solo contabilizan uno. Exclusivamente tres museos están presentes en LinkedIn, la red entre profesionales más utilizada a nivel mundial.

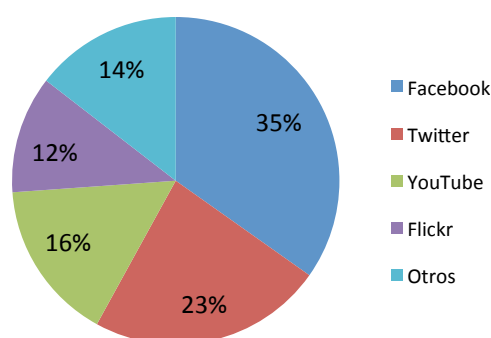


Gráfico II. Redes sociales

Es destacable, de forma negativa, que 7 museos no disponen de web propia, sino que dependen de la de su institución, mayoritariamente del Ayuntamiento correspondiente. La información facilitada suele ser meramente informativa: dirección, contacto, acceso, horarios, información general, fondos o colecciones más importantes y poca cosa más. Por tanto, son 35 los museos que disponen de una web propia.

Resumiendo este apartado, el 57% de los museos participantes en Museos en línea están presentes de alguna manera en las redes sociales y un 43% no lo están de ninguna de las maneras, es decir, están completamente ausentes (Anexo II). Sólo 11 museos (26%) tienen suscripción sindicada de noticias RSS, y todavía muchos menos, sólo 3 museos (7%) —aunque 5 lo indican— disponen de visita o tour virtual en su web; los otros 2 tienen disponible videos de presentación.

De los 4 museos que mantienen un blog (Tabla II), hay dos que mantienen un buen nivel de actualización con comentarios, noticias, actividades, etc., que son la Biblioteca Museo Víctor Balaguer y el Museo Marítimo. Los otros dos son el Museo de la Vida Rural —que se registró en 2009, pero ha ido perdiendo actualización hasta el 2012 en que hay pocas entradas—, y el Museo de Montserrat —que, teniendo el blog bajo la responsabilidad del director, apenas se actualiza—. Hay un quinto museo que mantiene un blog, el Diocesano de Tarragona, que no es propio del museo, sino que pertenece al Arzo-

bispado; y por eso no se ha tenido en cuenta en el análisis. El museo más activo y participativo es el Marítimo de Barcelona, que mantiene 4 blogs diferenciados: Actividades, Bitácoras, Educación, y FotoMar. El segundo, Bitácoras es el más activo, además de ser el más antiguo (2 de octubre de 2008). Ya cuenta con 13 entradas este 2013 (hasta mediados de febrero); y publicó 47 en el 2012 y 57 en el 2009, por proporcionar una perspectiva histórica. La participación de los ciudadanos es escasa en general en todos ellos, los más activos son los usuarios del Marítimo. Este dato plantea un par de preguntas: ¿el esfuerzo que conlleva mantener un blog merece la pena ante tan poca participación de los usuarios? ¿Utilizan el blog los usuarios como un mero servicio de información más y no lo ven como un canal de participación, opinión y de interactuar? Cuestiones que Simon (2007) ya planteaba en su obra y que no parecen todavía haberse resuelto.

Museo	Características
Biblioteca Museo Víctor Balaguer. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Fecha de alta: 1/12/2011. Buena actualización. Novedades, noticias sobre actividades, comentarios. Incluyen fotos de calidad. Bien redactado, ameno. Nula participación de usuarios, sin comentarios en la mayoría de entradas.
Museo de Montserrat. Monistrol de Montserrat (Barcelona)	Fecha de alta: 1/11/2009. Realizado por el director del museo. No está actualizado, consultado el 12/02/13, última entrada del 16 de enero. Solo dos entradas en todo el año 2012 comparado con las 11 del 2011 y las 10 del 2010. Entradas muy largas y densas. Incluyen fotos e ilustraciones. Pocos comentarios (uno o dos a lo sumo) en algunas entradas.
Museo Marítimo de Barcelona.	4 blogs diferenciados: 1. Actividades familiares (desde 20/01/2010); 2. Bitácora (desde 2/10/2008); 3. Educación (desde 15/12/2009) —dividido a su vez en secciones: programa pedagógico, actividades, experiencias, etc.—; y 4. FotoMar (archivo fotográfico). Todos están muy bien realizados, imágenes, dibujos, videos. En general actualizados. Destaca el blog Bitácora desde el 2008, muy activo con 57 entradas en 2009, o, las 47 del 2012; ya llevan 13 entradas en febrero de 2013.
Museo de la Vida Rural. L'Espluga de Francolí (Tarragona)	Fecha de alta: octubre de 2009, la actualización ha ido perdiendo con el tiempo, última entrada de noviembre de 2012 (consultado 12/02/13). Se aprecia en el histórico: en 2010 hay entradas en todos los meses; en 2011 en todos excepto en septiembre; y ya en 2012 no las hay en cuatro meses. Sin apenas comentarios.

Tabla II. Museos que mantienen un blog

En Flickr (Tabla III) tienen cuenta un total de 8 museos, datos que se antojan francamente bajos. Flickr es idóneo para colgar los reportajes fotográficos, álbumes de fotos para compartir, opinar sobre ellas o para descargarlas. Ideal para mostrar gráficamente el edificio, las salas, la colección y las actividades realizadas.

En Youtube (Tabla IV), servicio de red social caracterizado por el intercambio de videos, tienen cuenta 11 museos del proyecto. El primer museo en tener cuenta en Youtube fue el Museo de la Ciencia y la Técnica de Terrassa en noviembre de 2007. Durante el año siguiente, 2008, se incorporaron el Museo de Badalona, el Museo Industrial del Ter y el Museo de la Vida Rural. Los once museos cumplen de sobras con la función específica de este espacio, subir y mantener

al día los videos y video-reportajes de las actividades y acontecimientos del museo. En cuanto al número de visualizaciones como podemos observar es muy divergente según las características de cada centro. Se observa que los acontecimientos locales o de interés local son los más vistos, como ejemplo, el video de la llegada de la locomotora Talgo en el Museo del Ferrocarril o, la cata de vinos en el Museo del Vino.

<i>Museo</i>	<i>Características</i>
Biblioteca Museo Víctor Balaguer. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Galería fotográfica actualizada desde marzo de 2011
Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	Galería fotográfica y videográfica actualizada desde enero de 2010
Museo de Arte Moderno de Tarragona	Galería fotográfica y videográfica actualizada desde julio de 2010
Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	Galería fotográfica desde mayo de 2011
Museo Episcopal de Vic (Barcelona)	Galería fotográfica desde mayo de 2009
Museo Marítimo de Barcelona	Galería fotográfica desde febrero de 2010
Museo Nacional de Arte de Catalunya. Barcelona	Numerosa galería fotográfica desde enero de 2012
Museo de la Vida Rural. L'Espluga de Francolí (Tarragona)	Galería fotográfica desde septiembre de 2009

Tabla III. Flickr

<i>Museo</i>	<i>Creación</i>	<i>Repr.</i>	<i>Videos</i>	<i>Más reproducido</i>
Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	27-11-2009	2.612	20	Documental sobre el Museo del Agua de Lleida (3.495)
Museo de Arte Moderno de Tarragona	03/10/2010	851	10	La obra "La Comella" Rufino Mesa (303)
Museo de Badalona. Badalona (Barcelona)	04/03/2008	1.186	5	Inauguración del museo (480)
Museo de Gavà (Barcelona)	25/05/2011	1.176	8	Sobre el Museo de Arqueología de Catalunya (348)
Museo del Cine. Girona	09/11/2009	150.652	94	Varios superan las 6.000 visualizaciones
Museo de la Ciencia y la Técnica de Catalunya. Terrassa (Barcelona)	01/11/2007	622.360	30	Sobre el Museo de la Minas de Bellmunt (7.089)
Museo Industrial del Ter. Manlleu (Barcelona)	25/03/2008	4.825	38	Sobre la oferta educativa del museo (800)
Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	11/05/2011	3.008	17	Sobre la llegada de la locomotora Talgo (974)
Museo Marítimo de Barcelona.	19/04/2011	236	2 [46]	De Travesía con Sta. Eulalia (165)
Vinseum. Museo de las Culturas del Vino de Catalunya. Vilafranca del Penedès (Barcelona)	14/03/2012	2	1 [7]	Taste (I) (237)
Museo de la Vida Rural. L'Espluga de Francolí (Tarragona)	27/05/2008	9.497	24	Joan Ponç – JV Foix, la obra "La pell de la pell" (1.537)

Tabla IV. Youtube

El servicio de Twitter (Tabla V) es, tal vez, el que en estos momentos goza de mayor uso entre la ciudadanía, por lo que resulta todavía más abrumadora la cifra tan baja de museos registrados, solo 16. Es realmente preocupante esta masiva ausencia ante la realidad de difusión y participación de Twitter en todos los ámbitos. En líneas generales, el nivel de participación es alto y la actualización al día. No obstante, se ha detectado que algunos museos no ofrecen los datos públicamente. Alguno tiene

una actualización discontinua; e incluso uno ha dado error en el enlace. El museo con mayor número de seguidores es el Museo Nacional de Arte de Catalunya con más de 15.000, seguido del Museo de la Vida Rural —una sorpresa, ya que se trata de un museo local, muy activo por cierto en todas las redes sociales, pues, como se observa en la tabla V, es el que más publica— y a continuación el Marítimo de Barcelona con casi 2.000 seguidores y el de la Ciencia y la Técnica de Terrassa con cerca de los 1.500.

<i>Museo</i>	<i>Tuits</i>	<i>Siguiendo</i>	<i>Seguidores</i>	<i>Último publicado</i>
Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	383	930	1.108	09/02/13
Museo de Arte Moderno de Tarragona	Error en el enlace "Disculpa. No existe"			
Museu de Historia de Sant Feliu de Guíxols (Girona)	No actualizado. Sin datos. Último publicado: julio 2012			
Museo de Gavà (Barcelona)	438	255	503	08/02/13
Museo de Montserrat. Monistrol de Montserrat (Barcelona)	847	356	704	13/02/13
Museo del Cine. Girona	1.391	1.813	2.187	13/02/13
Museo de la Ciencia y la Técnica de Catalunya. Terrassa (Barcelona)	1.620	609	1.451	13/02/13
Museo Episcopal de Vic (Barcelona)	Actualizado, pero sin datos			
Can Quintana. Museo de la Mediterránea. Torroella de Montgrí (Girona)	1.594	707	1.100	13/02/13
Museo Marítimo de Barcelona	996	1.086	1.931	13/02/13
Museo Molí Paperer de Capellades (Barcelona)	Actualización discontinua. Últimos tuits de febrero de 2013 y noviembre 2012			
Museo Industrial del Ter. Manlleu (Barcelona)	2.076	431	1.096	13/02/13
Museo Nacional de Arte de Catalunya. Barcelona	1.864	473	15.014	13/02/13
Museo de la Vida Rural. L'Espluga de Francolí (Tarragona)	2.871	2.315	2.771	13/02/13
Vinseum. Museo de las Culturas del Vino de Catalunya. Vilafranca del Penedès (Barcelona)	203	282	393	13/02/13
Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	347	99	431	11/02/13

Tabla V. Twitter

<i>Museo</i>	<i>Fecha alta</i>	<i>Amistades</i>	<i>"Me gusta"</i>
Biblioteca Museo Víctor Balaguer. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	14/10/2009	No informa	1.118
Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	Febrero 2010	No informa	1.156
Museo de Arte Moderno de Tarragona	Enero 2011	No informa	494
Museo de Historia Sant Feliu de Guíxols (Girona)	Problemas de acceso. En realidad, es de la Asociación de Amigos, no del museo		
Museo de Badalona. Badalona (Barcelona)	Error en el enlace: Desde Facebook se accede, indica que han cambiado url		
Thermalia. Museo de Caldes de Montbui (Barcelona).	10/08/2010	973	No informa
Museo Comarcal de Cervera (Lleida)	13/11/2009	2.575	No informa
Museo de Gavà (Barcelona) (No propio, pertenece a Arqueoxarxa)	24/05/2011	No informa	500
Museo de l'Empordà. Figueres (Girona)	04/01/2010	No informa	1.267
Museo de Montserrat. Monistrol de Montserrat (Barcelona)	06/10/2009	5.124	No informa
Museo del Cine. Girona	31/01/2011	No informa	1.138
Museo del Juguete de Catalunya. Figueres (Girona)	16/09/2011	No informa	381
Museo de la Ciencia y la Técnica de Catalunya. Terrassa (Barcelona)	12/12/2008	No informa	1.648
Museo Episcopal de Vic (Barcelona)	08/05/2012	52	No informa
Can Quintana. Museo de la Mediterránea. Torroella de Montgrí (Girona)	21/01/2009	No informa	1.960
Museo Marítimo de Barcelona	Julio 2012	No informa	2.129
Museo Molí Paperer de Capellades (Barcelona)	2010	4.991	No informa
Museo Industrial del Ter. Manlleu (Barcelona)	27/01/2009	No informa	2.284
Museo Nacional de Arte de Catalunya. Barcelona	24/06/2009	No informa	11.487
Ecomuseo de les Valls d'Àneu (Lleida)	02/11/2011	No informa	279
Museo de la Vida Rural. L'Espluga de Francolí (Tarragona)	20/01/2009	No informa	2.337
Vinseum. Museo de las Culturas del Vi de Catalunya. Vilafranca del Penedès (Barcelona)	20/07/2010	No informa	1.010
Museo Romántico Can Papiol. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	27/09/2011	No informa	479
Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona) (2)	Marzo 2012	No informa	1.200

Tabla VI. Facebook

Finalmente analizamos Facebook (Tabla VI, en la página anterior) donde todos los museos que tienen alguna cuenta en redes sociales —24 para ser exactos—, la tienen en Facebook. Si bien es cierto que Facebook es todavía la más popular, sobre todo entre el público joven, recientemente se han oído voces críticas, entre ellas las del mismo creador, Mark Zuckerberg, que reconoce la pérdida de referencia y uso entre los jóvenes. Sea como fuere el 57% es realmente bajo si, además, tenemos presente el objetivo del proyecto y su proyección de futuro.

El primer museo que creó una cuenta en Facebook fue el de la Ciencia y la Técnica de Terrassa en diciembre de 2008; el último en incorporarse ha sido el Museo Marítimo de Barcelona en julio de 2012. Sobre la cantidad de seguidores debemos distinguir entre las llamadas “amistades” o los más actuales de la última versión del sistema, los “me gusta”. Esta opción puede reflejarse en el conjunto de la institución, “me gusta” el museo tal, o sobre cualquiera de las actividades o entradas registradas. Algunos museos no ofrecen estos datos. Se ha observado algún error de enlace o problemas de acceso, así como una cuenta común para varios museos en red y no para cada institución, como en la red de museos de arqueología (Arqueoxarxa).

Se cumple el criterio en cuanto que el mayor número de seguidores corresponde al museo más grande, el Nacional de Arte de Catalunya, con casi 11.500; pero no para los dos siguientes: el Museo de Montserrat con algo más de 5.000 y el Molí Paperer con casi los 5.000.

Una vez más, se demuestra que la actividad de publicar resulta clave para conseguir la atención y seguimiento de fans, utilizando el término popular de seguidores, más que el tiempo de permanencia en la red. Lo demuestra también el Museo Marítimo de Barcelona, que en solo siete meses ha superado los 2.100 seguidores.

Se observa una buena interacción en general, salvo algún caso entre la institución y sus seguidores (véase tabla VI). El nivel de respuesta por parte de la institución es en general rápido.

4. Conclusiones

A partir de la pregunta de investigación planteada —¿Los museos participantes en un proyecto de museos en línea están utilizando las herramientas básicas de comunicación en la web 2.0 y están presentes informando, actualizando e interactuando información y contenidos con los usuarios a través de las redes sociales?— es necesario valorar los resultados obtenidos.

La respuesta podría ser perfectamente dual: sí, porque un 57% de los museos participantes en el proyecto están presentes en redes sociales; y no, porque un 43% no lo están, y los que están plantean problemas: no siempre disponen de información actualizada; algunos enlaces dan error; hay algunos problemas de acceso; el mismo directorio de la Generalitat no tiene las URL actualizadas; presentan muy escasa presencia en Twitter, en blogs, etc. El proyecto funciona bien en su base, ofrecer vía internet acceso a las colecciones y fondos museísticos, sin duda de gran valor, pero debe mejorar —y mucho— en la implementación de herramientas básicas web 2.0 —¡no digamos de última generación para dispositivos móviles!— y en la presencia y actividad en las redes sociales.

De los museos estudiados destacan tres por su participación en las redes y por la aplicación de las herramientas tecnológicas: el Museo Nacional de Arte de Catalunya, el Museo Marítimo de Barcelona y el de la Vida Rural de l'Espluga. Podemos tomar estas instituciones como ejemplo de buenas prácticas para otros centros. Ejemplos de referencia son dos líderes mundiales —el Louvre y la Tate Modern—, aventajados en la aplicación de tecnologías de última generación y en el uso estratégico de las redes sociales como medio de comunicación. No obstante, encontramos excelentes ejemplos de buenas prácticas más cercanos. Sin duda, el Museo Picasso de Barcelona, ganador en 2010 del premio Best of the Web Social Media, concedido en el congreso Museums and the web. Así mismo, una votación de internautas en la web MediaMusea.com en 2011 sobre las mejores experiencias en redes sociales y aplicaciones tecnológicas en España, señaló el Museo Thyssen Bornemisza de Madrid como el mejor; seguidos del Museo del Prado, el Picasso de Barcelona y el Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA).

En cualquier caso, el auténtico cambio debe producirse desde dentro de la institución, y quedar fundamentado en un plan de comunicación web —incluido en el plan general de comunicación— que esté basado en el nuevo concepto de comunicar y conversar frente a los tradicionales conceptos de comunicación (1), como confirma también, Martínez-Sanz en su artículo (2012) sobre la estrategia comunicativa digital en el museo.

Notas

- (1) Sobre lo apuntado anteriormente, los resultados de la última encuesta anual (marzo 2013) de navegantes en red que realiza la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (<http://www.aimec.es/>-Navegan

tes-en-la-Red-.html) es abrumadora respecto al uso de las redes sociales: el 67,4% de internautas las utilizan a diario; de ellos, el 90,5% usan Facebook, el 43,9% Twitter, el 24,3% LinkedIn y un 19% Tuenti.

(2) Tiene otro perfil con "Me gusta": 2.604.

Referencias

- Arends, Max; et al. (2011). Museums on the web: interaction with visitors. // Handbook of research on technologies and cultural heritage: applications and environments. Hershey: IGI-Global, 2011.
- Arroyo-Vázquez, Natalia; et al. (2009). Promoción de servicios de información en las redes sociales: cómo difundir nuestros servicios en la web social. [Library Instructional Material]. <http://eprints.rclis.org/16587>.
- Badell, Joan-Isidre; Rovira, Cristòfol (2010). Visibilidad de las sedes web de los museos de Cataluña. // Revista Española de Documentación Científica 33:4: 531-52.
- Badell, Joan-Isidre (2011). Museus de Catalunya i web 2.0: estudi de casos. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/15062>.
- Burton, Jane (2012) Innovation and Content in Museum Website. // II Encuentro Sobre Redes Sociales en Museos y Centros de Arte Contemporáneo, León, 11 febrero 2012. <http://musac.es/index.php?ref=142400>.
- Celaya, Javier (2009). Más allá de la web tradicional: los museos en la web 2.0: El sector cultural en las redes sociales. // DosDoce.com
- Codina, Lluís (2004). Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea: Información y documentación digital, Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra, 2004.
- Estudio las nuevas tecnologías web 2.0 en la promoción de museos y centros de arte. (2006). Estudio elaborado por DosDoce y NV Asesores.
- Estudio visibilidad de los museos en la web 2.0. (2009). Estudio elaborado por DosDoce.com y Abanlex Abogados.

Estudio de los museos en la era digital. (2013). Estudio elaborado por DosDoce.com.

Gómez Vilchez, Soledad (2012). Museos españoles y redes sociales: evaluación de preferencia y participación. // Telos: cuadernos de comunicación e innovación. 90, 79-86.

II Encuentro sobre redes sociales en museos y centros de arte contemporáneo. Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León. León, 11 de febrero de 2012. <http://musac.es/index.php?ref=142400>

Kelly, Lynda (2010). How Web 2.0 is changing the nature of museum work. // Curator: the Museum Journal. 53:4, 405-10.

García Marco, Francisco Javier (2008). El Reto de difundir el patrimonio cultural en Internet: perspectivas y experiencias. // Scire: representación y organización del conocimiento. 14:2.

Martínez-Sanz, Raquel (2012). Estrategia comunicativa digital en el museo. // El Profesional de la Información. 21:4, 391-95.

Monistrol, Ricard; Codina, Lluís; Rovira, Cristòfol (2006). Sitios web de museos de Cataluña: análisis y propuesta de evaluación. // Hipertext.net. 4:1.

Museos en línea. <http://museusenlinea.gencat.cat/>

Quijano Pascual, Mario (2012). La Revolución de los museos y las instituciones culturales. // Telos: cuadernos de comunicación e innovación. 90, 55-60.

Rodríguez-Martínez, Ruth; Codina, Lluís; Pedraza, Rafael (2012). Indicadores para la evaluación de la calidad en cibermedios: análisis de la interacción y de la adopción de la Web 2.0. // Revista Española de Documentación Científica. 35:1, 61-93.

Simon, Nina (2007). Discourse in the Blogosphere: what museums can learn from Web 2.0. // Museums & Social Issues. 2:2, 257-74.

Enviado: 2013-03-28. Segunda versión: 2013-06-12.
Aceptado: 2013-08-26.

5. Anexo: Listas de museos estudiados y de museos sin presencia web 2.0

Nº	Museo	Dirección web
1	Biblioteca Museo Víctor Balaguer. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	http://www.victorbalaguer.cat/
2	Museo de Arte Jaume Morera. Lleida	http://www.paeria.cat/mmorera/
3	Museo de Arte Moderno de Tarragona	http://www.altanet.org/MAMT/
4	Museo de Historia de l'Hospitalet (Barcelona)	http://www.museul-h.cat
5	Museo de Historia de Girona	http://www.ajuntament.gi/museuciutat
6	Museo de Historia Sant Feliu de Guíxols (Girona)	http://www.guixols.cat/museu/index.html
7	Museo de Badalona. Badalona (Barcelona)	http://www.museudebadalona.cat
8	Thermalia. Museo de Caldes de Montbui (Barcelona)	http://www.thermalia.cat
9	Museo Comarcal de Cervera (Lleida)	http://www.museudecervera.cat
10	Museo de Gavà (Barcelona)	http://www.arqueoxarxa.cat/Museus/MUSEU-DE-GAVA
11	Museo de l'Empordà. Figueres (Girona)	http://www.museuemporda.org
12	Museo de la Noguera. Balaguer (Lleida)	http://www.museucn.com
13	Museo de la Piel de Igualada y Comarcal de Anoia (Barcelona)	http://www.igualadaturisme.cat/institucio.php
14	Museo de Montserrat. Monistrol de Montserrat (Barcelona)	http://www.museudemontserrat.com/
15	Museo Etnográfico de Ripoll (Girona)	http://www.museuderipoll.org/

16	Museo de Terrassa (Barcelona)	http://www.terrassa.org/museu
17	Museo del Cine. Girona	http://www.museudelcinema.cat/cat/index.php
18	Museo del Conca Dellà. Isona i Conca Dellà (Lleida)	http://www.parc-cretaci.com
19	Museo del Juguete de Catalunya. Figueres (Girona)	http://www.mjc.cat/
20	Museo de la Ciencia y la Técnica de Catalunya. Terrassa (Barcelona)	http://www.mnactec.cat
21	Museo Diocesano de Tarragona	http://www.arquebisbattarragona.cat
22	Museo Episcopal de Vic (Barcelona)	http://www.museuepiscopalvic.com/
23	Museo del Mar de Lloret de Mar (Girona)	http://www.lloret.org/catala/Cultura/A0EDA3A35FF34773B57B0F8B904A5E71.asp
24	Can Quintana. Museo de la Mediterránea. Torroella de Montgri (Girona)	http://www.museudelamediterrania.org
25	Museo Marítimo de Barcelona. Barcelona	http://www.museumaritimbarcelona.cat
26	Muse Molí Paperer de Capellades (Barcelona)	http://www.mmp-capellades.net
27	Museo de las Minas de Cercs (Barcelona)	http://www.mmcercs.cat
28	Museo Municipal de Náutica del Masnou (Barcelona)	http://www.elmasnou.net/museu/
29	Museo Industrial del Ter. Manlleu (Barcelona)	http://www.mitmanlleu.org
30	Museo Municipal de Montmeló (Barcelona)	http://www.montmelo.es/ca/Municipi/Equipaments.htm?id=6&pl=68
31	Museo Municipal de Tossa de Mar (Barcelona)	http://www.tossademar.com/museu/home.htm
32	Museo Nacional de Arte de Catalunya. Barcelona	http://www.mnac.es
33	Museo dera Val d'Aran. Vilha e Mijaran (Lleida)	http://www.cultura.conselharan.org
34	Ecomuseo de las Valls d'Àneu (Lleida)	http://www.ecomuseu.com
35	Museo de la Vida Rural. L'Espuga de Francolí (Tarragona)	http://www.museuvidarural.com
36	Centre de Documentación y Museo Textil de Terrassa (Barcelona)	http://www.cdmt.es
37	Museo Torre Balldovina. Santa Colona de Gramenet (Barcelona)	http://www.gramenet.cat/index.php?id=3699&no_cache=1
38	Museo de Valls (Tarragona)	http://www.ajvalls.org/obrepag.asp?web=museu&car=turisme
39	Museo Arqueológico Comarcal de Banyoles (Girona)	http://www.museusdebanyoles.cat
40	Vinseum. Museo de las Culturas del Vino de Catalunya. Vilafranca del Penedès (Barcelona)	http://vinseum.cat
41	Museo Romántico Can Papiol. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	http://www.vilanova.cat/html/papiol/index.html
42	Museo del Ferrocarril. Vilanova i la Geltrú (Barcelona)	http://www.museudelferrocarril.org/

Tabla VII. Museos participantes en el proyecto Museos en línea

<i>Museo</i>	<i>Comentarios</i>
Museo de Historia de l'Hospitalet (Barcelona)	
Museo de Historia de Girona	
Museo de la Noguera. Balaguer (Lleida)	
Museo de la Piel de Igualada y Comarcal de l'Anoia (Barcelona)	
Museo Etnográfico de Ripoll (Girona)	Web en remodelación
Museo de Terrassa (Barcelona)	Sin web propia. Cuelga de la del Ayuntamiento. No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Museo del Conca Dellà. Isona i Conca Dellà (Lleida)	
Museo Diocesano de Tarragona	Con web propia, pero no dispone de cuenta propia en redes sociales. Depende del Arzobispado de Tarragona que sí tiene, incluso un blog.
Museo del Mar de Lloret de Mar (Girona)	Sin web propia, cuelga de la del Ayuntamiento. No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Museo de las Minas de Cercs (Barcelona)	
Museo Municipal de Náutica del Masnou (Barcelona)	Sin web propia, cuelga de la del Ayuntamiento. No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Museo Municipal de Montmeló (Barcelona)	Sin web propia, cuelga de la del Ayuntamiento. No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Museo Municipal de Tossa de Mar (Girona)	
Museo dera Val d'Aran. Vilha e Mijaran (Lleida)	Sin web propia, cuelga de la del <i>Consell</i> . No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Centre de Documentación y Museo Textil de Terrassa (Barcelona)	
Museo Torre Balldovina. Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)	
Museo de Valls (Tarragona)	Sin web propia, cuelga de la del Ayuntamiento. No dispone de cuenta propia en redes sociales.
Museo Arqueológico Comarcal de Banyoles (Girona)	

Tabla VIII. Museos que no están presentes en redes sociales