

El impacto de la pandemia en los museos catalanes

Antoni Laporte

20/09/2022

Abstract

La covid-19 provocó un impacto profundo en el sistema cultural y, por extensión, en el ámbito patrimonial, en Cataluña. El carácter planetario de la pandemia ha supuesto efectos similares en todos los países. El confinamiento domiciliario, primero, y las limitaciones en la movilidad, durante los dos años que ha durado la pandemia, generaron severos impactos en la frecuentación, en los ingresos y muy especialmente en los equipos de trabajo. Desde situaciones más contundentes como el paro y los consiguientes ERTE hasta la paralización de las actividades, la huella de la covid ??ha marcado un antes y un después en el sector. Cabe indicar que los efectos han sido diferentes según tres factores principales: la localización (los museos situados en territorios con una fuerte recepción de turistas han sufrido más), el tamaño (gestionar un equipo amplio en tiempo de confinamiento y teletrabajo ha sido más complejo en las grandes organizaciones) y según la titularidad (aunque el impacto ha sido generalizado y los grandes museos de titularidad pública han sufrido efectos severos, la situación ha sido muy dramática entre el rico entramado de equipamientos de probada titularidad que dependen mayoritariamente de los ingresos procedentes de la frecuentación de visitantes). En estos largos meses de pandemia, el sector ha concentrado una parte muy considerable de sus esfuerzos en aumentar y mejorar su oferta digital. Esperamos que la pandemia haya servido para afianzar aprendizajes y la puesta al día de sus recursos digitales.

1. Introducción

El presente artículo tiene como objetivo describir a grandes rasgos los principales impactos que la pandemia de la covid-19 tuvo en los museos de Cataluña. Los datos que se presentan se refieren fundamentalmente a los ciento quince museos registrados que existían en el año 2020. En algunos casos se citan datos relativos a los otros equipamientos patrimoniales del país, ya sean colecciones, monumentos o centros de interpretación.

El 14 de marzo de 2020 el gobierno español declaró el estado de alarma, con el confinamiento de toda la ciudadanía en su casa y la limitación de la movilidad en las actividades de primera necesidad. Esta circunstancia supuso el cierre de los museos, así como de todos los equipamientos culturales del país: bibliotecas, teatros, cines, auditorios, etcétera.

El Servicio de Museos y Protección de Bienes Muebles dirigió una encuesta⁽¹⁾ a las direcciones de los museos para evaluar la magnitud de la tragedia.

Más del 97% de los museos manifestaron haber sufrido afectaciones en los servicios de atención al público y en los servicios educativos. En el mismo apartado de gestión de los públicos solo el 38% declaró que el cierre había

afectado a las tareas de comunicación, lo que indica la voluntad y el interés de los centros por mantener el contacto con sus públicos más cercanos, ya sea a través de la web o del correo electrónico. Por el contrario, las funciones relativas a la gestión de colecciones (conservación, documentación, restauración) sufrieron tasas de afectación inferiores a la gestión de los públicos, de entre el 55 y el 67%.

Los servicios generales fueron los menos afectados, con tasas todavía elevadas en el caso del mantenimiento y la limpieza (68-70%). En relación con la seguridad, una función básica dado que se trata de unos equipamientos una de cuyas funciones es la protección del patrimonio cultural, el informe indica que “aunque no todos los museos disponen de empresas de seguridad privada, aquéllos que sí tienen no solo las han mantenido, sino que en algún caso han incrementado sus servicios”.

Por otra parte, algo más de la tercera parte de los museos declaraba sufrir afectaciones en la gestión de los recursos humanos y la gestión económica. El hecho de que solo el 19% manifestara afectaciones en los servicios informáticos es un claro indicador de que el mundo digital se convirtió en el principal campo de actuación, tanto para las tareas internas como para la producción de una oferta online que sustituye la presencialidad. Así, el 78% de los museos registrados indicaban que habían pasado a realizar sus labores en un entorno digital. Ya en ese momento inicial —hacía menos de un mes desde el inicio del confinamiento— el informe constata que “un punto positivo es que parte de los museos (33%) están utilizando el teletrabajo para difundir contenidos de diferentes funciones que les son propias”.

El 28 de abril comenzó la paulatina desescalada de las restricciones extremas implantadas hasta junio, y después de tres meses de cierre la mayoría de los museos empezaron a reabrir sus puertas.

El día 3 de julio de 2020, el Departamento de Cultura aprobó los planes de reanudación del sector cultural,⁽²⁾ que establecían pautas de actuación para recuperar la actividad en un contexto de pandemia.

El estado de alarma dejó de estar vigente el 21 de junio de 2020. A partir de ese momento, Cataluña recuperó el control sobre las restricciones, que fueron variando según las consecutivas oleadas de la pandemia. El ritmo de la movilidad dependió de los períodos de confinamiento municipal y comarcal que dependían de los indicadores territoriales de la pandemia.

Esta evolución hizo que la recuperación de la actividad por parte de los museos fuese a trompicones. Las diferentes oleadas abrieron y cerraron el grifo. Así, el 30 de octubre de 2020 entra en vigor la resolución que dicta el confinamiento perimetral de Cataluña y la limitación de la entrada y salida de personas de cada término municipal los fines de semana, así como la limitación de la movilidad al mínimo durante el resto de los días. El 14 de diciembre de 2020 entra en vigor la resolución que dicta la limitación de la entrada y la salida de personas de cada comarca los fines de semana. Durante la Navidad se permitió la movilidad en residencias de familiares. El 7 de enero de 2021 entra en vigor la resolución que dicta la limitación de la entrada y la salida de personas de cada municipio.

Estas circunstancias contribuyeron a una ralentización de la recuperación de la frecuentación de los museos y equipamientos patrimoniales muy superior a lo previsto en un inicio.

Cabe indicar que algunos museos y la mayoría de las grandes colecciones vinculadas con el patrimonio Gaudí y de titularidad privada no reabrieron sus puertas después del confinamiento de forma simultánea. Mientras que la mayoría de los museos públicos reabrieron después del confinamiento en junio de 2020, los grandes equipamientos de titularidad privada retrasaron la reapertura. En la mayoría de los casos se vieron obligados a someter a su plantilla a un expediente de regulación temporal del empleo (ERTE). El hecho de necesitar plantillas extensas para dar servicio a un público mayoritariamente turista que iba volviendo con cuentagotas suponía unos elevados costes para poner la maquinaria en funcionamiento. En algunos casos, equipamientos como la Sagrada Familia, la Pedrera o incluso la Fundación Miró empezaron reabriendo los fines de semana y no fue hasta el verano de 2021 que volvieron a abrir con el horario completo.

A continuación, se presentan algunos datos relativos a los impactos en los equipos y en los ingresos, con especial atención a los impactos en la frecuentación, y se cierra con unas referencias a la respuesta digital por parte de los

museos.

2. Impacto en los equipos

Una de las principales derivadas del confinamiento provocado por la pandemia fue los cambios en los hábitos de trabajo, pasando del trabajo presencial al teletrabajo. La encuesta del Servicio de Museos comentada anteriormente indica que el 94% de los museos pusieron a sus equipos a teletrabajar. En el 46% de los casos se establecieron servicios mínimos presenciales.

El cierre tuvo consecuencias graves para los trabajadores de algunos museos, que sufrieron ERTes y, en ocasiones, despidos. Estas consecuencias afectaron en mayor medida a las plantillas de los museos y equipamientos patrimoniales privados y de grandes dimensiones. Así, la Fundación Miró, el Museo del Juguete de Cataluña, el Museo del Chocolate, la Fundación Antoni Tàpies, el Teatro-Museo Dalí y el Museo Pau Casals declararon que habían hecho un ERTE ya fuera al 100% de la plantilla, en algunos casos, o bien a una parte del equipo, mientras el resto teletrabajaba.

En cuanto al personal de las empresas de los servicios externalizados (atención al público, servicios educativos, limpieza...), se trata de un personal bastante precarizado antes de la pandemia y que en muchos casos perdió su trabajo. Según la encuesta elaborada por el Servicio de Museos,⁽³⁾ el 71% de los museos habían suspendido temporalmente el encargo o concesión de algunos de los servicios contratados a empresas externas. Los servicios educativos y de difusión fueron los más afectados: tres museos tuvieron al personal externo con ERTE y diecisiete con suspensión temporal.

Cabe reseñar el caso de los museos municipales de Barcelona que mantuvieron los contratos de las empresas externalizadas. En efecto, el Decreto de Alcaldía, de 23 de marzo de 2020, por el que se establecen medidas y criterios adicionales en la contratación del sector público municipal con ocasión del impacto económico y social por la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, estableció el mantenimiento de los contratos suscritos con las empresas de servicios, lo que permitió el mantenimiento de las condiciones laborales de sus trabajadores.

3. Impactos en los ingresos

Una de las principales derivadas del confinamiento provocado por la pandemia fue los cambios en los hábitos de trabajo, pasando del trabajo presencial al teletrabajo. La encuesta del Servicio de Museos comentada anteriormente indica que el 94% de los museos pusieron a sus equipos a teletrabajar. En el 46% de los casos se establecieron servicios mínimos presenciales.

El cierre tuvo consecuencias graves para los trabajadores de algunos museos, que sufrieron ERTes y, en ocasiones, despidos. Estas consecuencias afectaron en mayor medida a las plantillas de los museos y equipamientos patrimoniales privados y de grandes dimensiones. Así, la Fundación Miró, el Museo del Juguete de Cataluña, el Museo del Chocolate, la Fundación Antoni Tàpies, el Teatro-Museo Dalí y el Museo Pau Casals declararon que habían hecho un ERTE ya fuera al 100% de la plantilla, en algunos casos, o bien a una parte del equipo, mientras el resto teletrabajaba.

En cuanto al personal de las empresas de los servicios externalizados (atención al público, servicios educativos, limpieza...), se trata de un personal bastante precarizado antes de la pandemia y que en muchos casos perdió su trabajo. Según la encuesta elaborada por el Servicio de Museos,⁽⁴⁾ el 71% de los museos habían suspendido temporalmente el encargo o concesión de algunos de los servicios contratados a empresas externas. Los servicios educativos y de difusión fueron los más afectados: tres museos tuvieron al personal externo con ERTE y diecisiete con suspensión temporal.

Cabe reseñar el caso de los museos municipales de Barcelona que mantuvieron los contratos de las empresas externalizadas. En efecto, el Decreto de Alcaldía, de 23 de marzo de 2020, por el que se establecen medidas y criterios adicionales en la contratación del sector público municipal con ocasión del impacto económico y social por

la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, estableció el mantenimiento de los contratos suscritos con las empresas de servicios, lo que permitió el mantenimiento de las condiciones laborales de sus trabajadores.

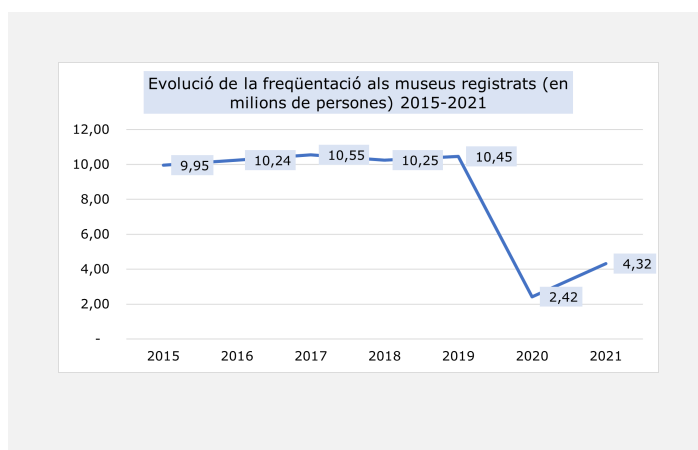
4. Los efectos en la frecuentación

La pandemia elevó su incertidumbre hasta puntos desconocidos hasta entonces. Al principio algunas voces consideraban que se trataría de una crisis de corta duración. Así, los primeros informes sobre el impacto elaborados por el Observatorio de los Públicos del Patrimonio Cultural de Cataluña emitieron previsiones que partían de la hipótesis de una lenta recuperación ya a finales de 2020.⁽⁵⁾

En este primer informe, elaborado en pleno confinamiento, se estimó el número de visitantes que recibirían los museos registrados de Cataluña en 2020, así como las pérdidas de visitantes durante los meses de cierre y la merma de turistas en los meses posteriores a la reapertura.

Se presentaron tres escenarios, en función de tres posibles fechas de reapertura de los museos: el 1 de junio, el 1 de julio y el 1 de agosto. El escenario más optimista (reapertura el 1 de junio) estimaba que los museos registrados de Cataluña recibirían en el 2020 cerca de cinco millones de visitantes, una pérdida del 51% de los que recibieron en el 2019. En el otro extremo, el escenario más pesimista estimaba que el total de visitantes que recibirían en 2020 los museos reabriendo el 1 de agosto sería de 3,3 millones, lo que supondría una pérdida del 67,7% de los que recibieron en 2019.

Los efectos de la pandemia en la frecuentación de los museos y equipamientos patrimoniales fueron más profundos que los estimados en las previsiones. La gran mayoría no imaginábamos entonces que estaríamos dos años largos para pasar página.



Tal y como muestra el gráfico, los museos registrados pasaron de casi 10.452.744 visitantes en 2019 a 2.422.367 en 2020, lo que supone una pérdida superior al 76%. Cabe indicar que este descenso fue más acusado en el caso de las colecciones (79%).

En los territorios donde más peso tenía el turismo, los impactos fueron de mayor dimensión. Barcelona ciudad (-79,1%) fue el territorio con mayor descenso de públicos en 2020 respecto a 2019, mientras que los territorios menos afectados fueron las Tierras de Lleida y Aran (-58,5%) y el Penedès y la Cataluña Central (-61,7%).

Los museos que recibían más volúmenes de público fueron los que experimentaron un mayor descenso de visitantes en 2020 respecto a 2019. Éste es otro efecto de la bajada del turismo, que es porcentualmente más numeroso a medida que aumenta el volumen de visitantes.

Los datos de público para el año 2021 permiten observar cierta recuperación de la frecuentación. Así, se estima que los museos de Cataluña en 2021 han recibido a 4.321.399 visitantes. Esto supone un aumento superior al 78% respecto a 2020. Sin embargo, los visitantes recibidos durante 2021 son todavía un 59% inferiores a los de 2019.

Hay que tener en cuenta que en 2021 la pandemia todavía experimentó períodos de elevada incidencia, lo que restringió la movilidad de los ciudadanos. El año 2022 es el primero sin restricción alguna y con la incidencia de la pandemia más controlada, gracias a la vacunación masiva de la población.

Para adaptarse a las nuevas condiciones después del confinamiento, los museos trabajaron para ofrecer seguridad sanitaria a los visitantes (limitación de la capacidad, recorridos definidos, obligatoriedad del uso de la mascarilla, etcétera), y ajustaron la gestión al nuevo contexto con reservas y compras de tiques online.

Todos los segmentos de público experimentaron un bajón en 2020.

4.1. Turismo versus población local

La pandemia tuvo un impacto en el turismo exterior. Los confinamientos al inicio y las restricciones de movilidad posteriores redujeron drásticamente el volumen del turismo, tanto internacional como del resto del Estado.

La encuesta de 2020 de los museos de Barcelona(6) permite observar cómo el bajón en la frecuentación fue mucho más acusado en aquellos museos que tradicionalmente recibían más público turista, como el Museo Picasso o la Fundación Miró, frente a los equipamientos más visitados por el público local, como es el caso del CCCB o el Museo de Ciencias Naturales.

Cabe indicar que mientras caía el turismo exterior, se produjo un repunte del turismo interior. Pasado el período de confinamiento, la ciudadanía mostró una fuerte necesidad de salir de casa y disfrutar de destinos cercanos y al aire libre. Estas salidas fueron adaptándose a los requerimientos de las restricciones de la movilidad.

Esta circunstancia hizo que, paradójicamente, algunos equipamientos aumentaran la frecuentación en agosto de 2020, con cifras que superaban las del mismo mes en 2019. El Observatorio de Públicos del Patrimonio Cultural de Cataluña analizó los casos de doce museos y otros equipamientos patrimoniales en esta situación.(7) Todos los museos analizados coincidieron en que el incremento de la frecuentación se debía al aumento de los visitantes locales y los procedentes del resto de Cataluña, que buscaban principalmente actividades en el exterior, muy participativas y cercanas (actividades al aire libre combinando naturaleza y cultura, visitas guiadas, visitas teatralizadas, exposiciones temporales de temáticas muy próximas a los visitantes y su cotidianidad).

En cuanto al público local, los museos llevaron a cabo acciones y alianzas con agentes del territorio, considerando muy importante su presencia y participación en las dinámicas locales para ganar visibilidad en su entorno.

Por lo general, se observó un incremento del público local en la frecuentación de los museos. La encuesta anual de 2020 del ICUB(8) constata que, si bien el total de los visitantes de los museos de Barcelona se redujo en más de un 70% en 2020 respecto a 2019, en el caso del público local esta reducción fue del 25%. Así, el 79% de las personas que visitaron los museos municipales de Barcelona en 2020 procedían de Barcelona y del resto de Cataluña. Este porcentaje era del 25% con anterioridad a la pandemia. Los datos de 2021(9) apuntan al inicio de la recuperación. Los turistas han empezado a regresar paulatinamente, lo que se observa en la frecuentación de los museos de Barcelona: los visitantes de Barcelona y del resto de Cataluña caen hasta el 47,2%, mientras que los visitantes procedentes del Estado español y del resto del mundo suben a más del 48%.

Todo indica a que esta recuperación del turismo iniciada en 2021 continuará en 2022, año con unas previsiones turísticas que apuntan a niveles anteriores a la pandemia. Según datos de Turismo de Barcelona,(10) el 78,1% de los turistas que han visitado Barcelona en mayo de 2022 declaran realizar visitas culturales. Por tanto, se puede deducir que esta recuperación tendrá un fuerte impacto en la frecuentación de los museos.

4.2. Grupos

La frecuentación de los **grupos escolares** se redujo en mayor proporción que otros segmentos en 2020 a causa de la pandemia.

En 2020 los visitantes escolares en los equipamientos patrimoniales de Cataluña cayeron un 74,5% respecto a 2019, pasando de 2.161.291 a 550.597.(11) Los museos con mayor volumen de visitantes experimentaron una bajada superior de los públicos escolares. Los museos registrados son los equipamientos que sufrieron una disminución de menor magnitud (-73,2%). En cambio, las colecciones sufrieron un bajón superior (91,6%).

En 2021 los escolares empezaron a visitar museos de nuevo, principalmente los de su entorno más cercano, para minimizar el riesgo que podía comportar el transporte colectivo. La normalización progresiva de la situación en las escuelas hace prever una normalización en cuanto a la realización de actividades fuera de los centros y, por tanto, un incremento de las visitas a museos.

Otro segmento que cayó a causa de la pandemia fue el de los **grupos de mayores**. Se trata de un colectivo de riesgo en relación con la covid-19, y, por ello, suprimieron las salidas y los contactos sociales durante mucho tiempo. Y esto impactó en las visitas a los museos. Según algunos directores y directoras de museos consultados a mediados de 2021, este colectivo todavía se mantenía desaparecido del mapa.

4.3. Los fenómenos subyacentes

La pandemia ha tenido un impacto evidente en las prácticas culturales de la ciudadanía, incluyendo la visita a museos y otros equipamientos patrimoniales. Sin embargo, también ha impactado en las motivaciones para visitarlos.

En este sentido, se han realizado estudios a nivel internacional que analizan las implicaciones de la pandemia en relación con los comportamientos culturales de las personas. Es el caso de la edición especial de “Culture Track, Culture+Community in a time of crisis”,(12) sobre el impacto de la crisis de la covid-19 en las prácticas culturales de los estadounidenses. O el estudio elaborado por The Audience Agency “Between Lockdowns: Attendance by Audience Spectrum Types & Attendance by Distance”,(13) que analiza los modelos de comportamiento y su evolución entre los distintos períodos de confinamiento.

En Cataluña, la “Encuesta de Prácticas Culturales en Cataluña. Museos y otros equipamientos patrimoniales” relativa a 2020 indica que el 35% de los catalanes mayores de 14 años declararon haber visitado exposiciones, museos, monumentos o galerías de arte durante 2020, 18,4 puntos menos que en 2019 (53,4%). Una bajada muy considerable después de varios años en los que la tasa de visita a museos había mostrado una tendencia creciente sostenida. También se observa que, además de la reducción en la proporción de personas que declara visitar museos, también existe una fuerte disminución en el número de visitas realizadas. Seguramente debido al temor a salir de casa provocado por la covid, los mayores de 55 años son el grupo que se ha visto más afectado por la pandemia con una pérdida relativa de casi cuatro de cada diez visitantes respecto a 2019. Asimismo, la pandemia ha impactado de forma diferente según el nivel de estudios de la población, el principal factor sociodemográfico que discrimina el interés por visitar museos. En efecto, las personas que más han disminuido la propensión a visitar museos y otros equipamientos patrimoniales en 2020 respecto a 2019 han sido las que pertenecen a las dos categorías que presentaban los niveles de visita más bajos: entre las personas sin estudios y las personas con primer grado la visita a centros expositivos ha caído en más de la mitad. En cambio, entre las personas con niveles de estudios que tienen mayor propensión a visitar —con estudios de tercer grado—, la caída relativa no llega a una tercera parte.

A nivel del Estado español, el Laboratorio Permanente de Públicos de Museos elaboró un estudio para analizar los cambios que se produjeron en el hábito de la visita a museos, con especial énfasis en las motivaciones que llevaron a los ciudadanos a reanudar o no sus prácticas culturales previas a la pandemia, a partir del conocimiento y el grado de implicación de la población con los museos apoyándoles a reubicarse en el nuevo escenario.(14) La encuesta se realizó en diciembre de 2020, es decir, seis meses después del levantamiento del confinamiento y poco antes del inicio de la vacunación.

El análisis comparativo de las personas que visitaban regularmente museos antes de la pandemia y las que lo hicieron después del confinamiento permitió identificar cuatro perfiles en relación con la visita a museos después del confinamiento:

—Vuelve a visitar: algo menos de la mitad de quienes visitaban regularmente museos antes de la pandemia visitó un museo o una exposición durante los seis meses posteriores al confinamiento (10,3%).

—Deja de visitar: algo más de la mitad de quienes visitaban regularmente museos antes de la pandemia no volvieron a visitar un museo o una exposición después del confinamiento (12,3%).

—Nuevo visitante: surge un nuevo visitante, una de cada ocho personas que no visitaba museos regularmente antes de la pandemia y que, en cambio, visitaron un museo o una exposición después del confinamiento (12,2%).

—Sigue sin visitar: casi dos terceras partes de los entrevistados no visitaba antes y continuó sin visitar museos después del confinamiento (65,3%).

La investigación pone de manifiesto que el nuevo visitante de museos después del confinamiento ha visitado un museo o una exposición como alternativa frente a la dificultad para realizar turismo en las condiciones anteriores a la pandemia, realizando una parte de las actividades que solía realizar cuando viajaba. Hay que tener en cuenta que entre quienes declararon no visitar museos regularmente se concentraba una alta proporción de personas que manifestaban visitar museos solo cuando viajaban. Así pues, entre este grupo ha habido un proceso de sustitución de los destinos internacionales por destinos en territorio español, manteniendo la misma gama de actividades que se realizaban en viajes internacionales anteriores a la pandemia.

La visita a museos, así como las demás prácticas culturales de la población antes de la pandemia, tanto en lo referente a la tipología como a la intensidad, se ha visto afectada principalmente por los cambios en el estado de ánimo de la población debido a la situación generada por la covid-19.

La investigación ha permitido visualizar que el temor ha sido el principal factor que ha incidido en los cambios de comportamiento.

Así, la población ha vivido de forma distinta el impacto de la pandemia, con más temor a la interacción social en unas personas que en otras. En definitiva, aquellas personas que han tenido mayor temor a la interacción social han tomado más precauciones y han reducido sus actividades culturales y de ocio fuera del hogar después del confinamiento. Por otra parte, otras personas han tenido una menor percepción de riesgo en la interacción social y una mayor necesidad de salir de casa después del largo periodo de confinamiento domiciliario. Así, a partir de los antecedentes personales de cada uno en relación con sus prácticas culturales antes de la pandemia, tanto en lo que se refiere a la tipología como a la intensidad, la sensación de temor ha resultado ser la principal variable que ha diferenciado los comportamientos de la población en relación con la visita a museos. La combinación del temor percibido junto a la práctica de visitar museos antes de la pandemia de cada persona ha conformado grupos diferenciados según su comportamiento después del confinamiento.

5. La respuesta digital

5.1. Incremento de la oferta

La gran mayoría de los museos catalanes ya disponían de una oferta virtual previamente a la pandemia, tanto en lo referente a recursos (colecciones digitalizadas, documentación...) como a actividades (visitas virtuales, exposiciones virtuales...).

Los museos reaccionaron con rapidez, dedicando esfuerzos y recursos a incrementar notablemente su oferta digital. En la mayoría de los casos, la nueva oferta consistió en la reproducción digital de una oferta ya existente.

Los museos focalizaron muchos de sus esfuerzos en crear una oferta pedagógica digital, aportando recursos a un público escolar que también había pasado a ser público virtual.

Según un estudio del Observatorio de los Públicos del Patrimonio Cultural de Cataluña,[\(15\)](#) el 32,5% de los

equipamientos patrimoniales de Cataluña crearon nueva oferta pedagógica digital, con una media de 2,7 actividades por equipamiento. Casi el 30% de los equipamientos adaptaron la oferta pedagógica presencial existente al formato digital, con una media de 3,1 actividades por equipamiento.

Los museos registrados han sido la tipología de equipamientos patrimoniales más activa en la adaptación de la oferta pedagógica, muy por encima de las colecciones y los monumentos. Asimismo, los equipamientos públicos han sido más activos que los privados en la creación de nueva oferta pedagógica digital, un 36,9% frente al 20%.

5.2. Respuesta de la demanda

La pandemia supuso que, en una primera situación de confinamiento y durante los largos meses de limitaciones en la movilidad, el público virtual sustituyera a una parte del público presencial. Una cuestión que se planteó fue el interés por medir la repercusión que tuvo la oferta digital en el público virtual. Para dar una respuesta a esta cuestión, el Observatorio de los Públicos del Patrimonio Cultural elaboró entre febrero y abril de 2020 un estudio para evaluar la respuesta ciudadana a la producción cultural digital de los equipamientos patrimoniales de Cataluña en el período de confinamiento de los ciudadanos y de cierre de los equipamientos a causa de la pandemia.⁽¹⁶⁾ La respuesta ciudadana se evaluó desde dos puntos de vista: por un lado, el nivel de visita a las webs de los museos y equipamientos patrimoniales y, por otro, el tipo de contenido consultado en las webs.

Para la evaluación del volumen de visitas a las webs se llevó a cabo el análisis del tráfico de las webs durante las tres semanas previas al cierre y las seis semanas siguientes al inicio del período de cierre.

La investigación permitió constatar que el número de usuarios, sesiones y páginas vistas durante las seis semanas después del inicio del confinamiento se mantenían sin grandes variaciones, y siempre por debajo de las magnitudes previas al cierre. Hay que tener en cuenta que durante las semanas de cierre de los museos una parte muy significativa de las consultas que se hacían en las páginas webs de los museos que se dedicaban a informarse sobre aspectos de accesibilidad (horarios, tarifas, cómo llegar, etcétera) ya no se hicieron.

Por tanto, aunque los indicadores de usuarios, sesiones y páginas vistas indicaban unas magnitudes ligeramente inferiores a las de antes del cierre, se puede deducir que hubo un aumento del tráfico para consultar contenidos de naturaleza más profunda.

A partir del cierre, se observó un ligero aumento del porcentaje de nuevos usuarios, posiblemente relacionado con los esfuerzos dedicados por parte de los museos a realizar campañas para captar nuevos usuarios, viralizando sus contenidos en las redes sociales. Esto, unido a la ligera bajada de los usuarios totales respecto a antes del inicio del confinamiento, indicaba que no se logró una recurrencia en las visitas y buena parte de los nuevos usuarios no se fidelizaron.

Teniendo en cuenta que las webs en las semanas posteriores al cierre buscaron sustituir la experiencia presencial proporcionando contenidos, el aumento moderado registrado de páginas por sesión indicaba cierto éxito durante las tres primeras semanas después del inicio del confinamiento. Sin embargo, durante las tres semanas siguientes este indicador volvió a situarse en los niveles previos al confinamiento.

Se puede concluir, pues, que la nueva oferta digital no tuvo el impacto que podía esperarse entre el público, en un momento en el que no tenía acceso a la oferta presencial. Hay que tener en cuenta que la competencia en las pantallas era enorme en aquellos momentos.

Un segundo estudio⁽¹⁷⁾ analizaba la tipología de páginas visitadas: las visitas a páginas de acceso se redujeron drásticamente, mientras que aumentaron las visitas a las páginas de contenidos. Se consideran páginas de contenidos las que tienen como principal objetivo la presentación de material escrito, fotográfico, audiovisual o de referencia, mientras que no se consideran páginas de contenidos aquellas que tienen como objetivo principal fomentar la visita presencial.

Durante las dos primeras semanas de confinamiento, la consulta de páginas de contenidos se duplicó en relación con

las semanas previas, y siguió creciendo hasta las semanas quinta y sexta, cuando empezó a retroceder.

Se observó un fuerte aumento de tráfico proveniente de páginas de temática educativa/familiar, así como de medios de comunicación y revistas, durante las dos primeras semanas, lo que denota el esfuerzo invertido en campañas de comunicación en estos medios.

Finalmente cabe reseñar que según la Encuesta de Prácticas Culturales en Cataluña relativa a 2020, [\(18\)](#) el 7,2% de la población de Cataluña mayor de 14 años declara haber visto una actividad durante el confinamiento registrada o programada especialmente para la ocasión por museos, galerías de arte o salas de exposiciones.

Notes

1. Servei de Museus (2020). “Valoració de les afectacions del virus SARS CoV-2 en els museus de Catalunya. Primers resultats”.
<https://cultura.gencat.cat/ca/temes/museus/espai-covid-19.-recursos-per-al-sector-museistic/impacte-de-la-covid-19-als-museus/>.
2. https://cultura.gencat.cat/web/.content/dgpc/museus/01-inici/covid-19/llista_index/01_normativa/05_20200703_Departament-de-Cultura_Pla-Represa-Museus.pdf.
3. Servei de Museus (2020). “Valoració de les afectacions del virus SARS CoV-2 en els museus de Catalunya. Primers resultats”.
<https://cultura.gencat.cat/ca/temes/museus/espai-covid-19.-recursos-per-al-sector-museistic/impacte-de-la-covid-19-als-museus/>.
4. <https://www.lavanguardia.com/cultura/20200610/481700182502/pepe-serra-mnac-debate-museos-financiacion-politica-cultural.html>.
5. “Impacte de la covid-19 en la freqüentació dels equipaments patrimonials de Catalunya. Març 2020”. Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya.
<http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/impacte-covid-19-en-la-frequentacio-equipaments-patrimonials-2020.html>.
6. “Museus de Barcelona: Les persones visitants als museus l'any de la covid. Dades 2020”. Ajuntament de Barcelona, Institut de Cultura.
<https://barcelonadadescultura.bcn.cat/perfil-del-public-dels-museus-enquesta-2020/>.
7. “Museus que van incrementar visitants l'agost de 2020 respecte 2019. Anàlisi de casos. Març 2021”. Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya.
<http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/museus-i-equipaments-patrimonials-que-van-augmentar-public-lagost-2020-respecte-2019.html>
8. “Museus de Barcelona: Les persones visitants als museus l'any de la covid. Dades 2020”. Ajuntament de Barcelona, Institut de Cultura.
<https://barcelonadadescultura.bcn.cat/perfil-del-public-dels-museus-enquesta-2020/>
9. “Museus de Barcelona: Les persones visitants als museus l'any de la covid. Dades 2021”. Ajuntament de Barcelona, Institut de Cultura.
<https://barcelonadadescultura.bcn.cat/perfil-del-public-dels-museus-enquesta-2021/>.
10. <https://www.observatoriturisme.barcelona/ca/not%C3%ADcies/durant-el-maig-del-2022-els-turistes-que-han-v>

[isitat-la-destinaci%C3%B3-barcelona-primer-vegada.](#)

11. “Impacte de la covid-19 en la freqüentació dels públics escolars dels equipaments patrimonials de Catalunya. Març 2021”.
[http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/impacte-de-la-covid-19-en-la-freqentacio-dels-publics-escolars.html.](http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/impacte-de-la-covid-19-en-la-freqentacio-dels-publics-escolars.html)
12. “Culture Track, Culture+Community in a time of crisis”. La Placa Cohen i Slover Linett.
[https://culturetrack.com/research/covidstudy/.](https://culturetrack.com/research/covidstudy/)
13. “Between Lockdowns: Attendance by Audience Spectrum Types & Attendance by Distance”. The Audience Agency. [https://www.theaudienceagency.org/evidence/covid19/audience-spectrum-between-lockdowns.](https://www.theaudienceagency.org/evidence/covid19/audience-spectrum-between-lockdowns)
14. “Estudio sobre el impacto de la covid-19 en el público de los museos”. Laboratorio Permanente de Públicos de Museos.
[https://www.libreria.culturaydeporte.gob.es/libro/estudio-sobre-el-impacto-de-la-covid-19-en-el-publico-de-los-museos_8881/.](https://www.libreria.culturaydeporte.gob.es/libro/estudio-sobre-el-impacto-de-la-covid-19-en-el-publico-de-los-museos_8881/)
15. “Impacte de la covid-19 en la freqüentació dels públics escolars dels equipaments patrimonials de Catalunya”. Marzo 2021.
[http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/impacte-de-la-covid-19-en-la-freqentacio-dels-publics-escolars.html.](http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/impacte-de-la-covid-19-en-la-freqentacio-dels-publics-escolars.html)
16. “Avaluació de l’ús de l’oferta digital del patrimoni cultural a Catalunya durant la covid-19”. OPPCC, mayo 2020.
[http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/avaluacio-de-lus-de-loferta-digital-del-patrimoni-cultural-a-catalunya-durant-la-covid19.html.](http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/avaluacio-de-lus-de-loferta-digital-del-patrimoni-cultural-a-catalunya-durant-la-covid19.html)
17. “Anàlisi dels continguts consultats a les pàgines web dels museus i d’indicadors de xarxes socials durant el confinament de la covid-19. Octubre 2020”.
[http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/analisi-dels-continguts-consultats-a-les-pagines-web-dels-museus-i-dindicadors-de-xarxes-socials-durant-el-confinament-de-la-covid-19.html.](http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/analisi-dels-continguts-consultats-a-les-pagines-web-dels-museus-i-dindicadors-de-xarxes-socials-durant-el-confinament-de-la-covid-19.html)
18. Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya (2021). “Enquesta de participació cultural a Catalunya 2020. Museus i altres centres expositius i afectació de la covid-19”.
[http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/enquesta-de-participacio-cultural-a-catalunya-2020-museus-i-al-tres-centres-expositius-i-afectacio-de-la-covid-19.html.](http://observatoripublics.icrpc.cat/cat/projectes/enquesta-de-participacio-cultural-a-catalunya-2020-museus-i-al-tres-centres-expositius-i-afectacio-de-la-covid-19.html)