

El diseño como hipermediador entre las personas y el acceso al arte y la cultura. Experiencias inclusivas y nuevas tecnologías

Matilde Rosello Capra⁽¹⁾

Resumen: Cuando hablamos de diseño, hablamos de personas, de necesidades, de experiencias, y de poder mejorar la calidad de vida de las mismas. En ese sentido, este artículo investiga las posibles articulaciones entre el diseño de experiencias inclusivas, la accesibilidad de las personas al arte y el patrimonio cultural, y la aplicación de nuevas tecnologías. Asimismo, se ponen en relación el concepto de “museo abierto”, la nueva museología y la construcción de nuevos espacios expositivos inclusivos y accesibles, que puedan ser de utilidad ante escenarios tan inesperados como los acaecidos a lo largo de los últimos tiempos en pandemia.

Palabras clave: diseño - museos - construcción cultural - inclusión - tecnología - experiencia de usuario - espacios inclusivos

[Resúmenes en inglés y portugués en las páginas 229 y 230]

⁽¹⁾ **Matilde Rosello Capra.** Lic. en Diseño (Universidad ORT) Diploma en Edición (Instituto CLAHE) Maestría en Educación Superior (Beca FUNIBER, Universidad Cervantes) Universidad Católica del Uruguay. Docente investigador de alta dedicación, Depto. de Humanidades y Comunicación, y el Instituto de Historia, Arte y Patrimonio.

Introducción

Este artículo forma parte de la investigación para la tesis del Doctorado en Diseño (Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina), en donde se busca entre otros, responder qué rol cumple el diseño en la inclusión de las personas en el acceso al arte y la cultura. A su vez nos preguntamos, si la mayor parte de las personas consideran la inclusión como algo bueno, ¿por qué rara vez se toma como prioritaria? Para ello es necesario partir de la definición de los conceptos de persona, inclusión y diseño inclusivo.

Desarrollo

El antecedente de esta investigación comienza por el encargo de un museo, para diseñar el sistema de señalética. En la investigación previa, de acercamiento a este espacio cultural, nos encontramos a su vez con un hermoso edificio patrimonial, el cual recorrimos una y otra vez, analizamos, entrevistamos a los diferentes usuarios, entre ellos los propios empleados del museo, para conocer de primera mano sus experiencias y necesidades.

En estas recorridas, nos encontramos con un detalle que nos llamó mucho la atención, no encontrábamos los servicios higiénicos. Después de consultar, descubrimos que estaban en el subsuelo, para lo cual había que bajar una muy larga escalera para llegar a ellos. A partir de ese momento empezaron a surgir muchas preguntas que derivaron posteriormente en la primera investigación y propuesta de proyecto para dar de alguna manera, soluciones puntuales a varias de las necesidades que en ese entonces descubrimos, entre ellas, el acceso al patrimonio cultural que se encontraba en el museo, de personas con discapacidad.

Esta fue la piedra fundamental de la que parten varias de las investigaciones posteriores entre las cuales se incluye este artículo como parte de la investigación de la tesis doctoral. Al igual que en aquél momento, continúo recorriendo museos y observando este microcosmos, tratando de entender qué personas vienen y cuales siguen sin venir y por qué. Si bien en los últimos años, el público se ha ampliado, y los museos y espacios culturales tratan de adaptarse a las nuevas corrientes museísticas, creando nuevas propuestas, continúan demasiadas personas quedando por fuera de los circuitos culturales. Así es que podemos dejar asentada la primera afirmación como una de las hipótesis de trabajo: diseñar para la inclusión comienza con el reconocimiento de la exclusión.

Nuestras ciudades, lugares de trabajo, los espacios, los objetos, las diferentes tecnologías como las personas con las que interactuamos, influyen en nuestra capacidad de participar e interactuar, para acceder al mundo que nos rodea. Según las diferentes situaciones a las que nos enfrentamos, podremos acceder más fácilmente, mientras que en otras oportunidades, trataremos de adaptarnos para poder ser partícipes de dicha situación, o quedar totalmente excluidos.

Actividades tan simples como ir al baño a lavarse las manos sin poder llegar al lavatorio, cruzar una calle sin poder ver el semáforo, llamar por teléfono sin poder hablar quizás por una afonía, pedir el almuerzo en un menú escrito en otro idioma que no entendemos, entre miles de otras posibilidades de la vida a las cuales nos enfrentamos a diario, hacen que estemos en una interacción más o menos compatible, que nos genera desesperación, frustración y dolor, por eso la necesidad de hablar de un diseño inclusivo o un diseño para 'todes'. Se trata de romper con las barreras que nos imposibilita interactuar con el mundo que nos rodea, en donde poder llegar a la mayor cantidad de personas posibles, entender sus necesidades y experiencias, para mejorar la calidad de vida de las mismas.

En ese sentido, estamos hablando de cómo está diseñado nuestro mundo, los objetos, los espacios, y la necesidad de entender de qué hablamos cuando hablamos de inclusión, y en particular, de diseño inclusivo.

El diseño inclusivo consiste íntegramente en eliminar las incompatibilidades, dondequiera que las encontremos. Si estas incompatibilidades han sido creadas por el diseño, también

pueden ser remediadas a través del diseño. Construir las herramientas para hacerlo, nos pone en el camino hacia la inclusión (Holmes, 2020, pág. 3).

Por otro lado, a lo largo de la historia, asistimos a un cambio de paradigma desde donde pararnos para entender la relación entre las personas y cómo las mismas interactúan con el medio en la sociedad, lo que implica comprender a las mismas, empatizar, y conocer sus capacidades y discapacidades.

Aunque el concepto más común de ‘persona’ es el de ‘ser dotado de razón, consciente de sí mismo y poseedor de una identidad propia’, entendiendo a la razón como la facultad del ser humano de pensar y reflexionar para llegar a una conclusión o formar juicios de una determinada situación o cosa, resulta interesante pensar en la definición de persona como individuo de la especie humana, cuya identidad se desconoce o no se expresa. Esta última, es una definición generalista, indefinida, tanto así como pensar el significado de “persona” desde diferentes perspectivas, como desde el punto de vista filosófico, que lo aborda desde la «naturaleza humana», pensando en lo supuestamente común que hay entre las personas, en contraposición a la psicología que expresa la singularidad de cada individuo de la especie humana.

Entre las diferentes formas de pensar de cada época, entre similitudes y diferencias, podemos leer a Plutarco en un párrafo de su colección biográfica *Vidas paralelas*, escrita a finales del siglo I y principios del siglo II, en donde se expresa el sentir de la época:

Un padre no era dueño de criar a su hijo. Desde que nacía, se lo llevaba a un lugar llamado lerché, donde se reunían los más ancianos de cada tribu. Allí era visitado y examinado; si estaba bien conformado y si anunciaba vigor, ordenaban que se le criase, y le asignaba como herencia una de las nueve mil partes de tierra. Si era contrahecho o de una débil complexión, lo enviaban para ser arrojado de una cima inmediata al monte Taigeto. Pensaban que, estando destinado desde su nacimiento a no tener ni fuerza ni salud, no era ventajoso ni para él ni para el Estado dejarlo vivir.

Esta manera de entender a la persona desde la diferencia, sienta las bases de la exclusión, entendiendo la discapacidad como defecto y sin derecho siquiera a vivir. Asimismo, podemos diferenciar tres modelos de entender dicha discapacidad dentro de los cambios de paradigma que se han sucedido a lo largo de la historia: el modelo antiguo, el médico y finalmente el social.

El Modelo Antiguo, también llamado de la Prescindencia, queda ilustrado tanto por Plutarco (párrafos anteriores), como por una frase de Aristóteles en donde expresa que “... En cuanto a la exposición o crianza de los hijos, debe ordenarse que no se críe a ninguno defectuoso...”.

Estas palabras dejan entrever el sentimiento que había respecto a las personas con discapacidad, en donde se presupone que las causas de la misma, estaban dada por motivos religiosos, castigo divino, o posesiones demoníacas. Tanto en la Antigüedad como en la Edad Media en occidente, la persona con algún tipo de discapacidad se sentía como una carga familiar y social, que no tenía nada que aportar, por lo cual se marginaba y excluía de la sociedad. Según el submodelo eugenésico dichas personas eran seres no merecedores de la vida.

En cuanto al Modelo Médico, establece sus antecedentes en la Modernidad a inicios del Siglo XX, en donde se creía que la discapacidad era una enfermedad de la persona, la cual debe ser rehabilitada por el médico, reduciendo a la persona a la deficiencia que tiene, la cual debe adaptarse al medio. Dicha persona se entiende que sólo aporta a la sociedad si logra rehabilitarse. Como consecuencia, se depende de la asistencia pública, de un trabajo protegido, de tratamientos médicos (institucionalización) y de educación especial.

En la Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 1º de diciembre de 1948, en especial, el artículo 22, se reconoce el derecho de toda persona a (...) obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.”

Finalmente, el Modelo Social surge a fines de los años 60, en el Siglo XX, en rechazo a los demás modelos. Como dice Jenny Morris: “Una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones es una discapacidad”. De estas palabras se puede inferir que en oposición al modelo anterior, la discapacidad no es un problema de la persona, pasando a ser del entorno. Dicha discapacidad no define a la persona, sino que simplemente es una característica más. Este modelo surge a partir de la lucha de las organizaciones de la sociedad civil (OSC), en donde se establecen los derechos de las personas con discapacidad, la dignidad y autonomía de las mismas, la aceptación de la diferencia, y como paradigma de los DDHH.

Por su parte el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, en la Observación general del 20 de noviembre de 2009, ha establecido que: “Los derechos culturales son parte integrante de los derechos humanos y, al igual que los demás, son universales, indivisibles e interdependientes. Su promoción y respeto cabales son esenciales para mantener la dignidad humana y para la interacción social positiva de individuos y comunidades en un mundo caracterizado por la diversidad y la pluralidad cultural”. En este sentido, “Las normativas nacionales e internacionales consagran el derecho a acceder al deporte, a las actividades culturales y a sitios de esparcimiento. Hasta el momento las personas con discapacidad han visto limitado el ejercicio de este derecho por la falta de accesibilidad (...). Las barreras físicas, de información, de comunicación y actitudinales son los principales obstáculos con los que se encuentra a diario una persona con discapacidad en su entorno.” (MEC, DNC, MIDES, PRONADIS, 2014), quedando excluidos de acceder al patrimonio cultural.

Según la UNESCO, el ‘patrimonio cultural’ de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas (Unesco Conferencia Mundial de la UNESCO sobre el Patrimonio Cultural, 1982).

En síntesis, podemos definir al ‘patrimonio cultural’, como el conjunto de todos los bienes materiales (tangibles) o en su caso no materiales (intangibles) que son considerados de

interés relevante para la permanencia de la identidad y cultura de un pueblo. Es la herencia propia del pasado con la que en el presente vive el pueblo, mismo que en un futuro se transmitirá a las próximas generaciones.

Asimismo, además de quedar plasmada la importancia de que las personas puedan acceder al patrimonio cultural y lo que implica, se establece tanto en organismos nacionales como internacionales, que este acceso es un derecho de todas las personas.

Según Álvarez (2013, p.14), “A través de las obras de arte, los museos pueden proporcionar experiencias únicas a los ciudadanos asociadas con los significados colectivos, lo que es compartir patrimonio y a través de él generar discusión y debate, cuestiones esenciales de la democracia”.

Si bien la posibilidad de acceso a la cultura se multiplica día a día con la aparición de nuevos mecanismos de producción y difusión de obras creativas, que convierten a la cultura en un instrumento cada vez más idóneo para erradicar las desigualdades y contribuir al desarrollo equitativo de la sociedad, el Tercer Informe de Imaginarios y Consumo Cultural realizado por el MEC en el año 2014, dice que cuatro de cada diez montevideanos sostienen que no asiste a los museos porque no le interesa y en segundo lugar, porque prefiere hacer otra cosa.

El museo no logra aumentar los usuarios, y exceptuando por exposiciones puntuales, el público que concurre es siempre el mismo. De acuerdo a diferentes entrevistas realizadas en la investigación, cuando los uruguayos tienen la posibilidad de viajar al exterior sí visitan museos, aun teniendo que pagar entradas y desplazarse en transporte público para hacerlo. Sin embargo en nuestro país, donde las entradas son gratuitas, las distancias cortas, y muchas veces se cuenta con la facilidad de un vehículo propio, no se visitan los museos. En este escenario, las personas con discapacidad se encuentran aún más lejos de participar de estos espacios, históricamente excluyentes para ellos.

Asimismo, desde hace aproximadamente dos décadas se viene desarrollando una corriente llamada “Nueva Museología” que busca la democratización y el acceso a la cultura. A decir de Cristina Álvarez (2013, 1): “Los museos han cambiado su centro de interés del objeto al visitante: se han multiplicado las exposiciones temporales, los eventos culturales, la tecnología audiovisual ha invadido espacios donde antes reinaban frías vitrinas repletas de antigüedades.” El museo se transforma en un centro vivo, activo, un punto de encuentro para todas las personas. Pasa de ser una institución fundamentalmente de recepción y conservación, siguiendo pautas decimonónicas, a ser una entidad dinámica capaz de generar cultura.

Esto plantea al museo un sistema de funcionamiento análogo al de una empresa, y como tal sus miras deben aspirar a ser cada vez mejores y competitivas, promoviendo un modelo de gestión sustentable. Bajo este nuevo paradigma, y en conjunto con la corriente de “Museología crítica”, cobran vital importancia aspectos como el visitante, el museo como espacio educativo, participativo y espacio de inclusión social (Soler, 2013).

Este cambio de paradigma trajo consigo la creciente utilización de tecnología dentro del entorno de los museos y espacios culturales. Gracias a la tecnología, los museos han aumentado la cercanía con su público y la comunicación en sentido bidireccional.

Las tecnologías multimedia son una fuente de atracción para los usuarios que buscan una experiencia museística interactiva, como forma de sentirse parte, de apropiarse del

conocimiento “jugando”, involucrándose desde el hacer-pensar-sentir. “Las instituciones están cambiando su mentalidad, y en la actualidad entre sus objetivos está el uso de la tecnología en su intención de hacer del museo un lugar más social y experiencial, conseguir satisfacer las necesidades de los visitantes y tentarlos a volver. Para ello, la innovación, tanto en contenidos como en tecnologías, es una baza que juega un importante papel a su favor.” (ACE, 2015, p. 241)

Algunas de las tecnologías que se utilizan actualmente en las visitas físicas a los museos son las pantallas, pantallas táctiles, los códigos QR, la geolocalización, los sensores y el reconocimiento facial, los *wearables*, las tecnologías 3D, la realidad aumentada y las balizas digitales (los más conocidos son los *beacons*).

A pesar del uso de las nuevas tecnologías y experiencias puntuales, en términos generales la inclusión de personas con discapacidad es uno de los principales “debes” de los entornos culturales. La mayoría de las inversiones hechas en museos no contemplan su accesibilidad integral como una prioridad. Además, una vez hechos los montajes y modificaciones, se vuelve cada vez más lejana su adaptación para el público con discapacidad (Álvarez, 2013). Sumado a esto, el concepto de accesibilidad generalmente se ve reducido a la utilización de rampas o ascensores, dejando de lado el acceso a la propia experiencia museística, sus contenidos y su entorno.

Según Silvia Soler, a nivel mundial: “los museos que han puesto en práctica planes de accesibilidad exhaustivos son un número aún reducido y coinciden con aquellas instituciones de mayor prestigio internacional por el valor de sus colecciones y su consecuente elevada afluencia de público.” (2013, 73).

Algunos ejemplos de museos que tienen propuestas de accesibilidad en Europa y USA son: Thyssen Bornemisza, Museo Nacional del Prado, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y Guggenheim Bilbao en España; *Tate Britain, Tate Modern, British Museum, The National Gallery en el Reino Unido; Louvre, Cité de Sciences et de l'Industrie y Centre Pompidou en Francia; LVR Landesmuseum Bonn, Landesmuseum Mainz y Jüdisches Museum Berlin en Alemania; NY MoMA, National Gallery of Art de Washington, Guggenheim, Metropolitan Museum of Art y Rubin Museum of Art: Art of the Himalayas en EE.UU.; y Melbourne Museum y National Gallery Victoria en Australia* (Soler, 2013).

A estas propuestas, se le pueden sumar experiencias de acceso a museos para poblaciones específicas, como es el caso del Museo Tifológico de la ONCE en Madrid y las nuevas exposiciones que apuntan a la interactividad y a la inmersión, pero aún en estos casos en donde se destaca el uso de las nuevas tecnologías, los espacios expositivos siguen siendo excluyentes.

En nuestro país existen algunas experiencias de accesibilidad en algunos museos de la ciudad de Montevideo. Tal es el caso del Museo Nacional de Artes Visuales, que cuenta con rampas de acceso, ascensor, señalización en el suelo, reproducciones táctiles y audio-descripción de obras plásticas. Mientras tanto, el Museo Naval cuenta con un camino ya recorrido en su accesibilidad física, y algunos pasos dados en lo referente a accesibilidad auditiva y visual. Lo mismo sucedía con la propuesta de Ciencia Activa en el LATU o el Museo de la Moneda antes de la pandemia.

Con respecto a la accesibilidad física, algunos museos como el del Fútbol o el Museo de la Memoria cuentan con ascensores o rampas de acceso. En su mayoría, el acceso a los

museos está dirigido a eliminar las barreras físicas. En relación al acceso a los contenidos o la experiencia, la mayoría de las iniciativas son puntuales, y no se transforman en una política de inclusión sostenida por parte de la institución.

En este sentido, es imperioso entender el museo como un espacio inclusivo, para la educación no formal, el ocio y la recreación, de la mano del diseño de experiencias, la tecnología y la interactividad, crear nuevos espacios expositivos inclusivos y accesibles, que puedan ser de utilidad ante escenarios tan inesperados como los acaecidos a lo largo de los últimos tiempos en pandemia.

En su investigación Salgado (2013), presenta las posibilidades del diseño de interacción como motivador de participación en los museos, y la importancia de que diseñadores y el personal del museo, tengan nuevas herramientas para construir un museo abierto. El análisis de las piezas interactivas exhibidas, contribuye a la discusión sobre el uso de recursos multimediales y creativos, conectados con el material de la exposición.

Por su parte García, Gutiérrez (2018), desarrollan la experiencia en el museo, como espacio multicultural y de aprendizaje, desde algunas experiencias inclusivas, a partir de lo cual se considera al museo como espacio de comunicación cultural y ciudadana que promueve la interacción entre los visitantes y las obras expuestas. Desde sus resultados, se enfatiza que en los “nuevos” museos tienen cabida todas las culturas y grupos sociales por lo que se convierten en espacios multiculturales e inclusivos concebidos para recibir a todo tipo de públicos.

A su vez, Zurc, Arias, Serrano, Valencia, Taborda, Rodríguez (2019), plantean la necesidad de generar estrategias de comunicación que permitan acercar al público con discapacidad visual a los museos, lo cual se ha convertido en un desafío importante para la museología. Como respuesta a esta necesidad se diseñó, prototipó y evaluó un sistema de navegación para ambientes internos que permite a las personas con discapacidad visual acceder a exposiciones como en el Museo de Ciencias Naturales de La Salle del Instituto Tecnológico Metropolitano (Medellín, Colombia).

El procedimiento utilizado se presenta como una metodología con dos etapas. La primera consistió en el diseño y desarrollo del prototipo del sistema de navegación y la segunda consistió en la evaluación del sistema. El diseño del sistema fue el resultado de la adaptación de metodologías contemporáneas de innovación tales como el *Design Thinking* y el *Creative Problem Solving* (CPS), aplicadas al diseño de productos tecnológicos. Se desarrolló un prototipo funcional que incluía una aplicación iOS para teléfonos inteligentes, guías podotáctiles, auriculares de conducción ósea, detectores de obstáculos e identificadores de códigos QR. Durante la etapa de evaluación se llevaron a cabo experimentos en una de las salas del museo con 27 personas, quienes presentaban discapacidad visual. Los resultados indicaron que el sistema desarrollado es eficaz como herramienta de navegación y que proporciona información acerca de los especímenes en una exposición, lo que permite concluir que esta experiencia es replicable en otros entornos museográficos y en otros museos.

Algunas puntualizaciones finales

El diseño da forma a nuestra experiencia. Cabe resaltar la importancia del diseño frente a las experiencias a las que exponemos a las personas, cómo el diseño puede frustrar e incluso alienar a los usuarios. Si bien desde la disciplina se deben de resolver los problemas a los cuales nos enfrentamos, también es fundamental trabajar con las personas excluidas para reinventar y mejorar sus experiencias, creando a su vez nuevas experiencias innovadoras para 'todes'.

En este sentido, entender el diseño como hipermediador entre las personas y lo que quieren o necesitan alcanzar (dolor), siendo esa interfase entre ambos, el nuevo espacio de diseño, en línea con lo que expresa Jesús Martín-Barbero: perder el objeto para ganar el proceso.

Asimismo, Scolari propone un salto semántico al reflexionar sobre el concepto de hipermediación y sugiere perder la fascinación por los nuevos medios, para recuperar las hipermediaciones, trabajar esos espacios de 'hipermediación', como 'procesos de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrolla en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos medios y lenguajes interconectados tecnológicamente de manera reticular entre sí, y a su vez, aprovechar las nuevas tecnologías, para el desarrollo de la inclusión y la accesibilidad cultural.

La tecnología por sí sola, no tiene sentido, al igual que el diseño de experiencia si no se trabaja con los usuarios de manera colectiva y colaborativa, en donde cada uno pueda comprender al otro y sus necesidades, y sentirse que forman parte de dicha propuesta.

La inclusión debe tomarse como herramienta fundamental de trabajo, no sólo como creadora de experiencias inclusivas, sino como fuente de innovación.

Entender el museo como un espacio abierto en permanente cambio, en donde a través de la vinculación entre la tecnología y los contenidos culturales se posicione al museo como un espacio accesible, inclusivo, que puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por todas las personas, ya sea para el ocio, la educación y/o el turismo.

Bibliografía

- Álvarez de Morales Mercado, C. (2013). La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica. En Revista de Estudios Jurídicos nº 13 (Segunda Época). Universidad de Jaén (España).
- Castells M., (1997) La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 1º). La sociedad Red, Madrid, ES.: Alianza Editorial.
- Chion, M. (1993). La audiovisión. Introducción a un análisis conjunto de la imagen y el sonido. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Fascioli, F. (2019). La audiodescripción y su relación con la banda sonora en el marco de la Producción Audiovisual Accesible. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Barcelona.

- García, M. y Gutiérrez, S. (2018). El museo como espacio multicultural y de aprendizaje: algunas experiencias inclusivas. *LIÑO. Revista Anual de Historia del Arte*, 24, 117-128. Universidad de Oviedo.
- Holmes, K (2020). *Mismatch. Cómo la inclusión da forma al diseño, la tecnología y la sociedad*. Madrid: Experimenta Editorial.
- Mendoza, L. (2013). Sistema de accesibilidad enfocado en la percepción de piezas de arte para el aprendizaje de ciegos y débiles visuales (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Querétaro). Repositorio Institucional - Universidad Autónoma de Querétaro.
- Mouratidis, I. (2019). La dimensión espacial del “ser usuario de museo”: reflexiones sobre la construcción social de un espacio expositivo inclusivo. *Revista Espacio, tiempo y forma*, 7, 379-404.
- Potter, N. (1999). *Qué es un diseñador. Objetos, lugares, mensajes*. España: Editorial Paidós.
- Press, M. y Cooper, R. (2009). *El diseño como experiencia*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Relevamiento de Infraestructuras e Instituciones Culturales del Uruguay 2016, (2016). [ebook]. MEC
<http://cultura.mec.gub.uy/innovaportal/v/86079/8/mecweb/relevamiento-de-infraestructuras-e-instituciones-culturales?parentid=79801> Descargado: 13/06/2016.
- Salgado, M (2013). *Diseñando un museo abierto. Una exploración sobre la creación y el compartir de contenidos a través de piezas interactivas*. Argentina: Wolkowicz editores.
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva* (1a. ed.). Barcelona: Gedisa S. A.
- Soler Gallego, S. y Chica Núñez, A. J. (2014). Museos para todos: evaluación de una guía audiodescriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias. *Revista Española de Discapacidad*, 2 (2), 145-167. <http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.02.02.08>
- Soler, S. (2013). *La traducción accesible en el espacio multimodal museográfico*. Tesis Doctoral. Universidad de Córdoba.
- Tercer informe de Imaginarios y Consumo Cultural 2014, (2014). [ebook] MEC
- Zurc, Arias-Correa, Serrano-García, Valencia-Díaz, Taborda, Rodríguez. (2019). Navegación autónoma para personas con discapacidad visual, en espacios museográficos, basada en aplicación móvil. *Revista KEPES* 16 (19), 389-426. <https://doi.org/10.17151/kepes.2019.16.19.15>.

Abstract: When we talk about design, we talk about people, needs, experiences, and being able to improve their quality of life. In this sense, this article investigates the possible articulations between the design of inclusive experiences, the accessibility of people to art and cultural heritage, and the application of new technologies. Likewise, the concept of “open museum”, the new museology and the construction of new inclusive and accessible exhibition spaces are related, which can be useful in scenarios as unexpected as those that have occurred in recent times in the pandemic.

Keywords: design - museums - cultural construction - inclusion - technology - user experience - inclusive spaces

Resumo: Quando falamos de design, falamos de pessoas, necessidades, experiências e poder melhorar sua qualidade de vida. Nesse sentido, este artigo investiga as possíveis articulações entre o design de experiências inclusivas, a acessibilidade das pessoas à arte e ao patrimônio cultural e a aplicação de novas tecnologias. Da mesma forma, relacionamos o conceito de “museu aberto”, a nova museologia e a construção de novos espaços expositivos inclusivos e acessíveis, que podem ser úteis em cenários tão inesperados como os ocorridos nos últimos tempos da pandemia.

Palavras-chave: design - museus - construção cultural - inclusão - tecnologia - experiência do usuário - espaços inclusivos

[Las traducciones de los abstracts fueron supervisadas por el autor de cada artículo]
