

Evaluación de la estrategia digital en los museos: métodos y herramientas para web, redes sociales y móviles

Elena Villaespesa

Periférica Internacional. Revista para el análisis de la cultura y el territorio, ISSN 1577-1172, n. 19, 2018, p. 38-53

La experiencia digital en los museos ha ido evolucionando en los últimos años, pasando de una interacción estática con los usuarios a una caracterizada por la comunicación bidireccional y la participación en múltiples plataformas. Las iniciativas digitales originan preguntas en el sector sobre el impacto de la tecnología en la experiencia del visitante, ya sea presencial, en las salas del museo, o virtual, más allá del espacio expositivo. El objetivo de este artículo es la recopilación y análisis de las metodologías relacionadas con distintos métodos de investigación y herramientas aplicadas al ámbito digital. Se enfoca en las áreas principales donde la mayoría de museos tienen una presencia digital activa: la web, las redes sociales y la creciente oferta en móviles. También se centra en la definición y aplicación de la analítica digital para la medición del uso e impacto de estas actividades. En este estudio se tratan de manera detallada los métodos y herramientas utilizados en las estrategias digitales en los museos, así como la práctica de la analítica digital en los mismos (analítica web, segmentación de usuarios web, analítica en redes sociales y analítica móvil), explorando el potencial que tiene esta para la web, redes sociales y móviles con ejemplos de su aplicación en el sector de los museos. En la última parte se detalla la cultura de datos en el área digital haciendo también mención a otras metodologías que se utilizan en el campo digital. La aplicación de la analítica digital y otros métodos de evaluación para las iniciativas digitales está en continuo desarrollo. El gran volumen de datos generados por los usuarios en las distintas plataformas digitales presenta una oportunidad para que los museos puedan conocer a los usuarios, mejorar las experiencias digitales, así como medir el impacto de estas iniciativas. La rápida evolución del campo de la analítica digital trae nuevos métodos y herramientas que se incorporan a los utilizados tradicionalmente en los museos. En conclusión, el uso eficaz de los datos implica un cambio hacia un museo enfocado en el usuario, donde las decisiones sobre las actividades en general, y en concreto las digitales, se toman en función de las necesidades y expectativas del usuario, así como de los datos y resultados de la evaluación.

Resumen realizado por José María Amate Sánchez