

| Herramientas de soporte para el objeto de estudio:

Comunicación social y científica

Francisco Pérez Román  
Virginia Moriche  
Julia Córdoba

Resumen

El encuentro de distintos enfoques sobre patrimonio contemporáneo, y especialmente, sobre la vivienda del Movimiento Moderno que hace posible el proyecto \_re-HABITAR, es la esencia de su plan de comunicación, nacido con un fuerte compromiso social y con la vocación de conectar con entornos disciplinares afines, con la comunidad del objeto de estudio, El Carmen, y la ciudad en que se ubica, Sevilla. Además de una herramienta imprescindible, la comunicación en este proyecto se ha convertido en un claro objetivo más allá de los resultados finales, presente en todo el proceso.

El plan de comunicación de \_re-HABITAR ha ocupado diferentes canales de información siendo fiel a sus objetivos transversales. Se ha creado una web *ad hoc* que, además de comunicar los contenidos informativos del proyecto, ha mostrado el dinamismo de los procesos a través de artículos creados por los equipos expertos y la comunidad vecinal. Las redes sociales también han sido un canal de \_re-HABITAR a través de las cuentas del IAPH y las de los participantes en el proyecto. Además, los vínculos interpersonales, el conocimiento interdisciplinar y la sabiduría de la comunidad de El Carmen se han compartido en encuentros como seminarios y talleres participativos.

Para conseguir una comunicación transversal, en la metodología del plan han sido fundamentales la escucha activa mediante mecanismos de participación y la capacidad de adaptación y mejora. A partir del análisis inicial se ha diseñado una estrategia de comunicación con distintos roles para los diferentes agentes del proyecto en el relato público según su labor, permitiendo especializar los mensajes, amplificar la cobertura y aumentar su relevancia.

A través de las líneas estratégicas del plan, se da lugar a un relato *transmedia* coherente y poderoso que, además de poner el proyecto en contacto con otras experiencias afines, es capaz de crear conversación social y conciencia de identidad.

En definitiva, el plan de comunicación de \_re-HABITAR ha construido un marco en el que definir y compartir maneras de intervención sobre la vivienda social del Movimiento Moderno, implicando a la ciudadanía en el mantenimiento de los valores patrimoniales. Su definición ha logrado construir un relato transversal y *transmedia* en torno al proyecto, hacer visible y comprensible para un público heterogéneo un proyecto sobre patrimonio compuesto tanto por profesionales como por personas ajenas a esta área de conocimiento y activar herramientas de comunicación interna entre los agentes implicados. Por tanto, \_re-HABITAR supone un positivo arranque para el desarrollo de una metodología de trabajo plural y versátil, y su aplicación sobre El Carmen es la semilla para una reflexión profunda y constructiva sobre su arquitectura en diálogo con su comunidad vecinal y su identidad.

| Support tools for the subject under study:

Social and scientific communication

Abstract

The convergence of different perspectives on contemporary heritage, and especially on the Modern Movement housing that has made the \_re-HABITAR project possible, is the essence of the project's communication plan, defined by a strong sense of social responsibility and the determination to engage with other related disciplines, the community under study (El Carmen) and the city in which it is situated, Seville. In this project, communication has not only been an invaluable tool but also an end in itself, independent of the results, permeating the entire process.

The \_re-HABITAR communication plan encompasses several different channels, in keeping with its transversal objectives. A unique website was created to provide information about the project while also documenting the dynamic pace of progress in articles written by the teams of experts and neighbourhood residents. Social media have also been used as a channel for \_re-HABITAR via the accounts of the IAPH [Andalusian Historical Heritage Institute] and project participants. In addition, interpersonal relations, interdisciplinary knowledge and the experience and insights of the El Carmen community have been shared at seminars, participatory workshops and other encounters.

To achieve a cross-cutting communication, the methodology of the plan prioritised active listening by incorporating participatory mechanisms, flexibility and continuous improvement. Based on the preliminary analysis, we designed a communication strategy that tailored public relations by assigning different roles to each project participant according to the nature of their work, making it possible to convey messages that target specialised audiences, expand their reach and increase their relevance.

The strategic pillars of the communication plan configured a powerful, consistent transmedia narrative which, in addition to linking the project to other similar experiences, is capable of generating social buzz and identity awareness.

In summary, the \_re-HABITAR communication plan constructed a framework in which to define and share different forms of intervention in Modern Movement public housing, encouraging citizens to take a vested interest in preserving their own heritage. This plan has succeeded in creating a cross-cutting transmedia narrative around the project; making a heritage project involving both professionals and laypersons visible and understandable to a broad, diverse audience; and providing tools for internal communication among the actors involved. Therefore, \_re-HABITAR represents a positive first step towards a plural, versatile work methodology, and its application in the case of El Carmen has planted the seed of a profound, constructive reflection on its architecture in dialogue with the community's residents and their identity.



| Perfil en Twitter del IUACC. [[https://twitter.com/iuacc\\_us](https://twitter.com/iuacc_us)]

## El relato de \_re-HABITAR: divulgación e historia viva de una comunidad vecinal

\_re-HABITAR se ha concebido como un proyecto en el que convergen diversos enfoques en relación con el patrimonio contemporáneo y, especialmente, con la vivienda del Movimiento Moderno. Este trabajo nace con un fuerte compromiso social y con la vocación de conectar tanto con entornos disciplinares afines como con la comunidad del objeto de estudio, El Carmen, y la ciudad en la que se ubica, Sevilla. Es por ello que la comunicación en torno a \_re-HABITAR se ha convertido, además de en una herramienta imprescindible, en uno de los objetivos del trabajo. El plan de comunicación se ha articulado en sintonía con los valores del proyecto, difundiendo sus contenidos y promoviendo sus fortalezas a través de una labor divulgativa. Para ello, se ha fomentado y vertebrado la participación de los distintos agentes implicados en el proyecto, tanto la comunidad vecinal como los distintos equipos de trabajo, favoreciendo un discurso transdisciplinar que atiende a una concepción contemporánea de los valores identitarios, estructurando un relato complejo del objeto de estudio apoyado en conceptos como la diversidad y la visualización de redes. La comunicación ha acompañado al proyecto en todas sus fases, incidiendo en el proceso a través de distintas capas de contenido desde lo general a lo específico que van más allá de los resultados finales.

El plan de comunicación de \_re-HABITAR se ha desarrollado a través de diferentes canales, como la web creada *ad hoc* para el proyecto, los artículos publicados en la misma por parte de todo el equipo del proyecto incluyendo a la comunidad vecinal, las publicaciones en redes sociales, el seminario y los talleres participativos en El Carmen. Los contenidos se han desarrollado en función de la naturaleza de cada canal, de manera que el relato global del proyecto se ha construido como un relato *transmedia*, adaptado tanto al entorno digital como a las acciones *offline*. La página web del proyecto se ha planteado como el espacio central del plan, donde convergen y se reflejan las distintas acciones.

El equipo responsable de comunicación ha sido el encargado de confeccionar el plan para dar al proyecto la máxima difusión posible, coordinar los trabajos asociados a la web y sus contenidos, desarrollar la identidad visual del proyecto, formar parte de la coordinación de la publicación científica y el seminario sobre el proyecto, coordinar la publicación de contenidos en redes y sistematizar los intercambios de información entre los distintos agentes y equipos implicados en \_re-HABITAR.

La planificación para la comunicación integral del proyecto \_re-HABITAR se ha abordado con el compromiso de construir un relato fiel a la realidad de esta experiencia y encontrar la forma más adecuada de contar la historia. Se ha diseñado una estrategia multicanal a través de la cual comunicar las distintas fases del proyecto de una forma completa a través de varias plataformas, en la que una parte del público también ha asumido el rol de creación de contenidos.

El desarrollo metodológico del plan de comunicación de \_re-HABITAR ha perseguido visibilizar y potenciar los valores del proyecto, aplicar la escucha activa a través de la incorporación de mecanismos de participación y fomentar la mejora continua en el proceso, entendiendo el plan como una herramienta dinámica que permite adaptarse según nuevas necesidades e inquietudes.

Para desarrollar el relato múltiple de lo que ocurre en \_re-HABITAR se han planificado una serie de tareas y etapas a lo largo del proceso, comenzando por un análisis y diagnóstico inicial en el que el equipo de comunicación ha tomado contacto con la realidad del proyecto. Se analizaron los objetivos y las tareas que debían desarrollar los equipos de expertos para entender las necesidades de comunicación y se definieron los distintos tipos de discursos que podían ser elaborados por cada uno de los agentes implicados.

El análisis del punto de partida ha permitido afinar la estrategia de comunicación de \_re-HABITAR, definiendo los roles que tendrían los distintos agentes del proyecto en el relato público del mismo y permitiendo amplificar su cobertura y aumentar su relevancia. Este análisis abordó el estudio del marco existente para el patrimonio contemporáneo en el entorno *online* y el diagnóstico sobre la capacidad de penetración social de la iniciativa \_re-HABITAR. Para realizar este análisis fueron de especial utilidad: los informes y presentaciones de los distintos agentes implicados, la interpretación de la conversación en torno a la arquitectura del Movimiento Moderno, el patrimonio contemporáneo



| Página web proyecto \_re-HABITAR. [<http://www.iaph.es/rehabitar/>]





| Seminario final de presentación de resultados del proyecto \_re-Habitar, mayo 2018. Fondo Gráfico (Matiss Anderson)

y su inserción social, la ampliación del radio de análisis al entorno *offline*, especialmente en la comunidad de vecinos del conjunto residencial, y el diálogo continuo con el conjunto de agentes implicados.

En una segunda etapa, el equipo de comunicación realizó un estudio para detectar los valores potenciales y las debilidades de \_re-HABITAR para saber cómo implicar a sus agentes en la creación de contenidos para su difusión. Se analizó el entorno en el que se desarrollaba el proyecto para detectar las tendencias con las que entroncaba, integrando así un discurso sobre la diversidad, la transversalidad, la corresponsabilidad entre las instituciones y la ciudadanía, las estrategias *bottom-up* y la relevancia del proceso, entre otros aspectos. El estudio de otros proyectos afines o de características similares a modo de *benchmarking* resultó útil como parte del análisis. Para ello, se identificaron proyectos concretos, de ámbito nacional e internacional, vinculados al patrimonio contemporáneo y caracterizados por su capacidad de inserción social.

A partir de los datos obtenidos se establecieron líneas estratégicas del plan de comunicación que permitieran construir un relato *transmedia* coherente y

poderoso que, además de poner el proyecto en contacto directo con otras experiencias afines, fuera capaz de crear conversación social y conciencia de identidad. Ha sido prioritario el continuo diálogo entre lo *online* y lo *offline* y especialmente útil la información recabada sobre los públicos objetivos.

La articulación del grupo motor de trabajo y su relación con el resto de participantes en el proyecto ha resultado una tarea esencial para la comunicación. El mapa relacional del conjunto de agentes implicados en las distintas áreas ha sido clave para acompañar y construir el proceso de análisis de manera conjunta, e instaurar capacidades que garantizaran la sostenibilidad del plan. Para que la comunicación fuera lo más efectiva posible se detectaron los agentes de la comunidad vecinal a los que podría interesar el proyecto y así establecer el vínculo con ellos.

Los objetivos del plan de comunicación se han planteado a distintas escalas para conseguir los mejores resultados. A escala «macro» se ha trabajado en fomentar la conciencia patrimonial entre los ciudadanos, la difusión de criterios de gestión sobre la arquitectura del Movimiento Moderno y la visualización de la interacción entre la ciudadanía y las administraciones. A escala «micro», la que implica a la comunidad vecinal y los distintos equipos de trabajo de \_re-HABITAR, algunas de las metas han sido la creación y articulación de con-

| Página en Facebook del IAPH. [<https://www.facebook.com/patrimoniolAPH/>]





| Perfil en Twitter del IAPH. [<https://twitter.com/IAPHpatrimonio>]

tenidos atractivos para la divulgación, la apropiación del proyecto por parte de la comunidad vecinal, la construcción de valores colectivos y la difusión del proyecto y sus hitos en la barriada y en el ámbito local.

Las acciones en materia de comunicación se han seleccionado a raíz de la definición de aquellas características que hacen de \_re-HABITAR un proyecto de interés, por sus valores diferenciadores que posibilitan la construcción de un relato comunicativo atractivo y eficaz. El ejercicio de hacer partícipe a la comunidad vecinal de El Carmen ha sido una parte fundamental del trabajo, pues a través de la relatoría se han reforzado algunas de las creencias y atributos del proyecto, tales como el empoderamiento de la comunidad residente, la difusión de los valores patrimoniales y la conciencia de la capacidad de adaptación y la transformación del patrimonio.

A través del *storytelling* del proyecto ha sido posible conceptualizar y verbalizar los contenidos en sintonía con las ideas más importantes detectadas en el estudio inicial. De forma participativa, se ha construido un universo visual y una narrativa con estructura y patrones identificables y reconocibles que permiten integrar cada acción en el *storytelling* global y conformar ese relato coherente del proyecto \_re-HABITAR que se quiere trasladar.

El punto de partida de \_re-HABITAR se articula en torno a la detección de valores patrimoniales que definen la identidad de la ciudad contemporánea en la arquitectura residencial del Movimiento Moderno; el estudio de la arquitectura residencial del Movimiento Moderno por parte del IAPH y DCOMOMO; la propuesta de sistematización de criterios y metodología para la intervención patrimonial en la arquitectura residencial, los barrios y las ciudades de este movimiento arquitectónico; la elección del conjunto residencial El Carmen como objeto de estudio; la cooperación de distintos agentes con un enfoque transdisciplinar; y la realización de diagnóstico considerando cuestiones patrimoniales, históricas, sociológicas, tecnológicas, normativas y constructivas, a través tanto del trabajo de campo y la monitorización, como del trabajo de gabinete. Por eso, atendiendo a esta situación, el plan de comunicación del proyecto \_re-HABITAR ha tenido como misión construir el marco que permitiera definir y compartir maneras de intervención sobre la vivienda social del Movimiento Moderno implicando a la ciudadanía en el mantenimiento de los valores patrimoniales. Esta base de trabajo se ha articulado con la intención de ser un punto de encuentro y apoyo entre los distintos agentes vinculados al proyecto y al conjunto residencial, creando sinergias y *networking* comunitario, activando redes y fomentando la puesta en común de conocimientos en relación con el patrimonio contemporáneo.



| Página web del proyecto \_re-HABITAR. [<http://www.iaph.es/rehabitar/>]

La definición y el desarrollo del plan de comunicación de \_re-HABITAR ha logrado construir un nuevo relato transversal y *transmedia* centrado en el proyecto; hacer visible y comprensible a un público muy heterogéneo un proyecto sobre patrimonio compuesto tanto por profesionales como por personas ajenas a este ámbito de conocimiento; y poner en marcha herramientas de comunicación interna entre los distintos agentes implicados en el proyecto. Para desarrollar la labor de comunicación se han establecido una serie de objetivos funcionales como el desarrollo de contenido específico para las redes sociales de IAPH, el desarrollo de una relatoría colaborativa con la participación de todos los agentes implicados, la generación de conversación social en torno al proyecto, la monitorización de la conversación social a través del *hashtag* #RehabitarElCarmen, el fomento de la relación con la comunidad de seguidores en redes, la activación de un sistema de envío de circulares a los miembros de los equipos de trabajo y el diseño e implantación de una plataforma web como núcleo central de la estrategia de comunicación, que ha servido como soporte a los distintos contenidos generados por el proyecto y ha favorecido la integración de los distintos participantes.

El contenedor de los mensajes surgidos de \_re-HABITAR debía ser atractivo tanto para los equipos de trabajo como para la ciudadanía. En esta línea se desarrolló una evaluación del *naming* –derivado de una etapa previa–, se realizó una propuesta de identidad visual y se detectaron y comunicaron los atributos principales del proyecto.

La identidad visual elegida hace referencia a la imagen del objeto arquitectónico de estudio y a sus elementos más reconocibles. La geometría singular de los bloques se relaciona con la paleta de color elegida que hace referencia a los colores predominantes en el conjunto. Esta conceptualización gráfica se ha aplicado a cada uno de los elementos susceptibles de ser material





corporativo del proyecto: plantillas para todo tipo de documentos, enaras para eventos, material de papelería, circulares internas y tarjetas informativas, entre otros.

El argumentario se ha desarrollado en torno a los atributos principales de \_re-HABITAR. La iniciativa se ha presentado como un proyecto dinámico de investigación, de transferencia de conocimientos y de puesta en valor de los atributos patrimoniales y sociales. Los distintos equipos de expertos han reflexionado sobre su experiencia y los valores patrimoniales detectados en la arquitectura residencial del Movimiento Moderno, identificando cómo se relacionan los ciudadanos con ellos.

En cuanto a la labor propia de gabinete de prensa, la relación entre el equipo de comunicación de \_re-HABITAR y los medios se ha articulado a través del departamento de prensa del IAPH, ofreciendo propuestas de contenidos segmentados para medios generalistas y especializados.

La comunicación interna del proyecto, sin duda, se ha convertido en uno de los aspectos más importantes de \_re-HABITAR. La mayor complejidad que se ha planteado es la escasez de tiempo y la dificultad para la puesta en común entre todos los agentes implicados. La mediación se ha entendido como una herramienta esencial para la coordinación, que ha facilitado la difusión a todos los agentes y ha servido como puente canalizador de respuestas, opiniones y sugerencias con el equipo motor y el resto de participantes. Esta labor mediadora se ha realizado de forma presencial a través de reuniones puntuales, exposiciones y talleres participativos; y también en el entorno digital con publicaciones web y circulares vía *mailing* en las que se han expuesto los temas relativos a cada etapa del proyecto.

La comunicación a lo largo del proyecto \_re-HABITAR se ha convertido en una herramienta cada vez más capaz, que ha permitido contar con una visión de conjunto en la que han convergido las múltiples líneas de acción del proyecto. Para su mayor efectividad, el plan ha ido transformándose y adaptándose a lo largo de las distintas etapas de trabajo.

En cuanto a los obstáculos con los que se ha encontrado el equipo de comunicación, los mayores inconvenientes han sido los reducidos plazos, que han complicado el desarrollo de sinergias entre las distintas voces, y la imposibilidad de contar con unas redes sociales específicas que abordaran la conversación social de una forma más concreta y localizable. Los aspectos más satisfactorios han sido aquellos que han permitido el hallazgo de un len-



Taller participativo infantil, 2017.  
Fondo Gráfico (Julia Córdoba)

guaje común y de intercambio entre los distintos agentes implicados, desde la diversidad y la posibilidad de apoyar la visibilidad de la voz de los residentes del conjunto residencial de El Carmen. Sin duda, el proyecto \_re-HABITAR ha supuesto un positivo arranque para el desarrollo de una metodología de trabajo plural y versátil, y su aplicación concreta sobre El Carmen es la semilla para una reflexión profunda y positiva sobre el conjunto en diálogo con su comunidad vecinal y su identidad.