

Angelo Marchesi

Biblioteca e Museo: know how e servizi condivisi

Il *MUST museo del territorio* di Vimercate nasce come sviluppo ed evoluzione di alcuni servizi della biblioteca civica; i primi interventi relativi al *cultural heritage* si erano infatti concretizzati nell'ambito della sezione locale della biblioteca.

E anche alcuni degli elementi che caratterizzano il museo derivano dall'esperienza maturata in ambito bibliotecario: si tratta della centralità dell'utente, che riconosce come il servizio abbia senso se capace di incontrare i bisogni dell'utente, reale o potenziale; della facilità di accesso alle informazioni, per la quale abbiamo posto grande cura nell'approntamento della didattica del museo; dell'importanza del reference, come funzione di intermediazione tra contenuti e utente.

Accanto a questi la coscienza della necessità di indagare l'utenza, per individuarne i diversi segmenti e poter così indirizzare l'offerta di servizi, e il valore del lavoro in rete, che era importante e consueto in biblioteca.

Poiché le conoscevamo bene, abbiamo provato a riscrivere le *Leggi di Ranganathan*, pensate per la biblioteca, riscrivendole e adattandole all'ambito museale. Ed ecco cosa è emerso.

La prima legge recita **“Le opere sono fatte per essere usate”**, in che significa accessibilità alle opere - e al museo che le contiene - e personalizzazione del servizio in base all'utente. La seconda **“Le opere sono per tutti”**, vale a dire garantire un accesso democratico alla conoscenza, lavorare sull'educazione permanente e sulla didattica museale, programmare interventi relativi all'inclusione sociale e al multiculturalismo. La terza **“A ogni opera il suo utente”** sottolinea l'importanza attribuita alla intermediazione tra operatore museale e visitatore. La quarta **“Risparmia il tempo del visitatore”** si concretizza in una efficace introduzione alla visita, con strumenti di supporto alla visita in loco, accanto a informazioni e supporti nel web. Per concludere, la quinta legge recita **“Il museo è un organismo che cresce”** vale a dire che è una istituzione orientata al futuro.

Ma quali sono (o possono essere) campi comuni di intervento tra biblioteche e musei? L'ambito che stiamo analizzando è quello, così diffuso in Italia e che meglio conosco direttamente, delle realtà comunali; si tratta delle istituzioni culturali che più si sono mosse, almeno fino a che sono state in grado di farlo, con più agilità e flessibilità.

Dal punto di vista funzionale biblioteche e musei in molte realtà comunali appartengono alla stessa area di intervento e rispondono a un'unica Dirigenza; e ancora, trovandosi all'interno di un'unica Amministrazione, rispondono agli stessi obiettivi, con programmi analoghi stabiliti dagli Amministratori.

Inoltre i due istituti si rivolgono sostanzialmente allo stesso pubblico, in quanto la gran parte degli utenti di un servizio utilizza anche l'altro; e molte volte vi sono proposte di attività e di servizi che possono essere svolte in entrambi gli istituti culturali.

E quali allora possono essere i possibili terreni di incontro e di scambio?

Per quanto concerne la memoria locale ci troviamo di fronte a varie istituzioni, che operano ognuna di esse isolata, senza che vi sia un servizio strutturato rivolto all'utente; per la storia locale entrambi gli istituti possono svolgere il servizio di reference, dove la biblioteca può essere il primo approccio, mentre al museo (e all'archivio) spetta l'approfondimento e la conservazione.

Per quanto riguarda le collezioni diventa interessante comprendere come gestire, ad esempio, le piccole collezioni di libri antichi presenti nelle biblioteche di pubblica lettura (molte volte ritenute un “peso” piuttosto che un valore); e come garantirne, insieme e al meglio, la conservazione, l'accesso, la fruizione? O, d'altro canto, la catalogazione e la soggettazione dei documenti della biblioteca del museo può, e forse deve, essere fatta all'interno della rete bibliotecaria, che permette la pubblicazione nell'OPAC e di conseguenza la disseminazione dell'informazione. Questo significa orientare le acquisizioni in base a programmi e a progetti di ricerca pluriennali, che vedano coinvolte le due istituzioni.

Gli interventi relativi alla didattica, rivolti soprattutto a bambini, vedono sia la biblioteca che il museo impegnati, in base alle risorse disponibili, alle attitudini personali degli addetti, alla storia della singola istituzione. Ma sono evidenti i vantaggi che un'offerta didattica progettata in comune porterebbe, sia nella differenziazione dell'offerta, sia nella migliore capacità di individuazione degli interlocutori, sia nella maggiore forza nelle attività di promozione.

Analizziamo ora alcuni grandi sfide comuni, alle quali sarà impossibile sottrarsi.

In un periodo di costante riduzione delle risorse finanziarie, diventa obbligatorio riflettere sulla

riorganizzazione dei servizi, sulla loro razionalizzazione, sullo sviluppo di attività di fund raising. Sono tutte attività che richiedono sia a biblioteche sia a musei, auspicabilmente in modo unitario, di intervenire.

Non può essere tralasciato il tema del multiculturalismo, vale a dire la progettazione e l'offerta di servizi a un segmento di popolazione in grande e rapida crescita, che presenta sue specificità culturali e linguistiche, e che in misura notevole le nostre istituzioni culturali non riescono a raggiungere.

Lo stesso vale per l'impiego di volontari nei servizi, inteso non solo come tentativo di risposta alle difficoltà economiche con cui ci stiamo rapportando, ma anche come elemento di riconoscimento, da parte della comunità nella quale l'istituzione è inserita, dell'importanza della dimensione culturale della società, della valorizzazione di persone che possono, nell'ambito del volontariato culturale, esprimersi e contribuire alla crescita complessiva.

Forse il concetto che meglio ricomprende gli ultimi due aspetti è quello relativo alla inclusione sociale: le nostre istituzioni derivano il motivo della loro esistenza se sono capaci di svolgere un ruolo educativo nei confronti della società in cui sono inseriti. E nella nostra società il gruppo maggiore e più consistente di cittadini NON utilizza i nostri servizi, perchè escluso per varie e diverse motivazioni.

Anche in esperienze molto positive la maggior parte della popolazione non usa i servizi culturali (la biblioteca di Vimercate, con un indice ritenuto positivo per la situazione italiana, vede il 21% dei cittadini utilizzare il servizio, il che significa che ben il 79% non lo fa).

E se per il museo, come risulta da una recente indagine svolta a Torino, i sostantivi più ricorrenti sono "storia", "arte", "antichità", "passato", è chiaro che a prevalere tuttora, e a tenere la gran parte dei cittadini fuori dai nostri musei, è l'idea di "museo-tempio". E questo nonostante tutti gli sforzi fatti per dare un'altra e diversa immagine di biblioteche e musei.

In conclusione una riflessione sull'utilizzo del tempo libero delle singole persone o delle famiglie.

"Mi piacciono molto i musei: sono uno dei pochi posti rimasti in cui nessuno cerca di venderti qualcosa" dice il giovane James, protagonista del romanzo di Cameron *Un giorno questo dolore ti sarà utile*. Sono le riflessioni del premio Nobel Amartya Sen sull'eccesso di risorse destinate ai consumi a scapito di una più adeguata destinazione di risorse a fonti di stimolo e di felicità.

Le biblioteche e i musei hanno una enorme possibilità nell'offerta di spazi e di occasioni per un uso creativo del tempo libero, utile al raggiungimento del proprio benessere e di conseguenza degli altri, alternativo alla frequentazione dei centri commerciali e perciò privo da implicazioni economiche. Un uso del tempo libero "intelligente" e al contempo, come abbiamo imparato a fare, coinvolgente e divertente.