

I Musei Accoglienti: una nuova cultura gestionale per i piccoli Musei

venerdì 7 maggio 2010, Castenaso

abstract della relazione di Giancarlo Dall'Ara

Il 90% dei musei italiani è dato da musei di piccola dimensione, ma il modello di riferimento per la loro gestione, è quello del Museo di grande dimensione.

Il mio punto di vista è che i **Piccoli Musei non siano, e non vadano visti come una versione ridotta dei grandi**, e anzi proprio l'idea che i "piccoli" siano dei "grandi incompiuti" è il peccato originale che ha impedito a molti di loro di riuscire ad avere un legame più forte con il territorio di appartenenza, di sviluppare un maggior numero di visitatori, ed in ultima analisi di poter svolgere la loro funzione.

E quando i piccoli anziché valorizzare le loro specificità, imitano i grandi, rischiano di aggiungere ai limiti propri della dimensione ridotta, ulteriori svantaggi e diseconomie. E soprattutto aumenta la distanza psicologica con i **residenti**, che infatti **sono i primi a non entrare nei musei**.

Personalmente ritengo che per gestire un Piccolo Museo e per far sì questo che possa esplodere tutte le sue specificità e potenzialità, sia in relazione ai residenti che in relazione ai visitatori, ci sia bisogno di una cultura specifica, una cultura diversa da quelle attualmente dominanti, e cioè da quella tradizionale, tutta schiacciata sulla conservazione (*product oriented*), e ovviamente anche da quella tutta orientata al consumatore (*market oriented*) tipica dei musei "experience".

Una cultura specifica per i piccoli musei comporta in primo luogo il fatto che un museo di piccola dimensione debba essere "piccolo fino in fondo", debba cioè puntare sulla cura dei dettagli, instaurare relazioni calde con la comunità, e con i visitatori, e anzi si debba ricentrare proprio sul tema dell'accoglienza.

Come è evidente infatti il tema dell'accoglienza è quello più critico e al tempo stesso il limite dei musei di grande dimensione; questo perché grandi spazi e numero elevato di visitatori impongono di gestire l'accoglienza secondo procedure e standard che finiscono per irrigidire le relazioni con i visitatori, renderle asettiche, impedendo una gestione dell'accoglienza calda e relazionale, come quella che può caratterizzare invece i Piccoli Musei, con tutti i vantaggi di marketing e di fidelizzazione che ne derivano, se li si sa gestire.

Il museo non è fatto solo di contenuti e contenitore, ma è fatto anche di persone: chi accoglie, chi accompagna, chi spiega sono le persone. Per questo tutto l'ambiente del museo deve essere relazionale. L'ingresso va ripensato e reso meno burocratico e più accogliente. I percorsi di un piccolo museo non devono essere superaffollati di oggetti e di stimoli, al contrario si devono caratterizzare per esporre poche testimonianze, e non sempre le stesse. E questo in un piccolo museo è possibile. E anche se la dimensione è ridotta vanno comunque previsti luoghi di riposo e spazi vivibili per chi li visita.

Intervenire sugli spazi rendendoli accoglienti è la preconditione per rompere la separazione, che spesso si è creata tra musei e comunità locale, così da rendere più "familiare" l'esperienza museale.

Naturalmente questi sono solo alcuni spunti, che derivano dalla mia esperienza, ma poiché in Italia esistono diverse esperienze di interesse abbiamo pensato di creare **uno spazio di riflessione** che non sia la solita riflessione sui Musei che si legge nei libri o si sente nei Convegni. Per questo lavoriamo anche per dare vita ad un appuntamento nazionale: una **Giornata nazionale** che porti i problemi dei piccoli Musei all'attenzione del Paese. Nelle prossime settimane daremo vita ad un **tavolo di lavoro** che scriva i principi nei quali si possono riconoscere i Piccoli Musei che vogliono essere Piccoli fino in fondo, e che vedono nella loro dimensione anche la loro grande risorsa.