

# Qué servicios ofrece el Museo: los otros usuarios

FRANCISCO FARIÑA BUSTO

Debo comenzar, queridos amigos y compañeros, por agradecer la invitación que me habeis hecho para estar aquí. Es particularmente grato que se acuerden de tu existencia, de tu trabajo, y bienvenida sea la invitación, que, reitero, agradezco. Aunque no puedo menos de considerar que se trata de un regalo algo envenenado, ya que debo afrontar un tema complejo si he de responder al título que se me propuso, y quizás ante el envite de una patata caliente como la indicada, mi primera reacción debería haber sido decir: Muchas gracias, pero...; sin embargo, no sé si me gustó el que os hubierais acordado de mí y no fui quien de decir que no a tiempo, así que no voy a renegar ahora del asunto.

Creo que habeis comprendido ya que mi aceptación fue un error, así que con esta disculpa inicial, voy a afrontar el tema, eso sí, dejando claro, que sólo puedo referirme a una experiencia personal limitada, en un tiempo y en un espacio concreto, lo que limita y recorta mis apreciaciones, que no se basan en estudios sociológicos, encuestas previas ni otras sutiles formas del conocimiento; por lo demás aspiraciones vanas de quien clama en el desierto para que estos asuntos se tomen algo en serio, para que se planteen programas de investigación del público, se conozcan las aspiraciones de la demanda social acorde con las técnicas demoscópicas más generales, y con ellas en la mano replantear la oferta de los museos, incidir un poquito en publicidad directa, etc..., temas todos suficientemente importantes como para ser abordados con

## Museo

Qué servicios ofrece el Museo: los otros usuarios

caracter previo a saber realmente cómo caminamos hacia el futuro inmediato. Vayan pues estas apreciaciones personales en la continuación del debate.

Debería, pues, para seguir el hilo de la propuesta, empezar por plantear qué ofrece el museo. Sin embargo, considerando que todos nosotros tenemos claro cuáles son los objetivos y medios operacionales del museo, retomaré el elemento conductor de los debates planteados en la jornada inicial, siquiera sea porque así comenzaba mi intervención antes de escuchar las que ya tuvieron lugar, y trataba de desmenuzar el término USUARIO, dado que es el referente del tema, aunque en mi caso se trataba de «los otros usuarios», lo que presupone que existen unos usuarios predeterminados, más generales. Sobre ellos me remito a lo ya debatido, y no voy a entrar a insistir si debemos hablar de visitantes, público, o como decía Jordana: usuarios, amigos, colaboradores, servidores. Ni tampoco que entre a valorar términos referidos a las personas que se adentran en el Museo en busca de información, conocimiento o rechazos, como consumidor y cliente; muchos menos ahora que la moda (imprescindible) de la promoción (marketing) con sus técnicas publicitarias y de análisis de mercado se han impuesto (al menos en la teoría, que la práctica, como ya señalé, es otra cosa) y que, siguiendo una práctica museal concreta (la de la sociedad americana), aquí nos lancemos, sin red, desde ese trampolín. Sí creo que hay aspectos que conviene conocer y usar, téc-

nicas que aplicar, criterios que imponer, reflexiones que hacer y prácticas y esfuerzos que poner en práctica en nuestro trabajo cotidiano, pero sin olvidar donde estamos y qué hacemos, cuál es el fin de nuestro trabajo profesional, cual es el puesto que ocupamos en la escala y la dimensión de nuestro campo específico y concreto de trabajo.

Pero no quisiera cerrar este capítulo sin abrir el tema qué verdaderamente buscaba. Ayer se nos olvidó, según creo, un personaje muy importante, el ciudadano. Un ser conocedor, maduro, capaz de responder a los estímulos para pensar por sí mismo, con recursos para acercarse a los objetos y a los discursos para formularse una opinión por sí mismo acerca de ambos. Me parece que se nos olvida esto con mucha frecuencia y pensamos no en el ciudadano, que sí creo debe ser nuestro objetivo, y nos volcamos en los niños, los mayores, los minusválidos, los investigadores, los pesados, los que no nos conocen, etc..., y los vemos fragmentariamente sin ser generosos con todos y cada uno y valorarlos como ciudadanos, como nos gustaría que nos viesen a nosotros mismos, con nuestros derechos y obligaciones, con limitaciones del saber, con dificultades diversas, pero, siempre como ciudadanos. Y aquí creo que podemos abrir un debate, complementario del anterior, que nos acerque a algunas dimensiones de lo que somos los museos y qué le ofrecemos al ciudadano.

Sin embargo, al llegar a este punto, me parece claro que cuando me plantearon el tema no

estaban pensando en el ciudadano como elemento central de la ponencia. No, desde luego en el ciudadano que se acerca al museo, pasa la barrera, entra, lo pasea, observa las colecciones expuestas a su mirada e interés, la información complementaria, las nuevas máquinas y tecnología que se la ofrecen – y que a veces le sorprenden más que los propios objetos–; del ciudadano que reacciona, que siente emociones (de la diversión al aburrimiento, del hastío y el cansancio físico hasta la satisfacción por lo que ha visto y descubierto).

En todo ello se entremezcla también la reacción ante el rostro del museo: los conocidos como «vigilantes», guías, los animadores, los «charlistas». Y este es un nuevo elemento de debate. La cara del museo, la imagen del museo son estos trabajadores, por eso son muy importante. Nosotros, conservadores, científicos del museo – permítaseme un poco de autoestima–, no somos el rostro, la imagen del museo. Nosotros, tan preocupados como estamos por el museo, nos olvidamos con mucha frecuencia del impacto que sobre el ciudadano causamos a través de los que nos dan una imagen humana, porque son ellos, los vigilantes los que la ofrecen, aquellos con los que los ciudadanos se encuentran. ¿Serán ellos los otros usuarios?. No creo que ese haya sido el objetivo de la propuesta, pero aprovecho la ocasión para plantear desde aquí un debate, para definir un estándar de calidad del personal y, paralelamente, del reconocimiento al trabajo cuando está bien

hecho y de desesperación en el caso contrario. Y, para mí tiene su importancia, aunque no quiero seguir el análisis evolutivo del autor francés cuando decía Guardián del Museo, y se preguntaba si guardaba el museo o al museo, pues el término es paralelo a nuestro vigilante, y, desde el valor semántico, nos preguntamos si vigila o atiende al ciudadano. Toda una cuestión y un debate de qué buscamos a partir de un nombre y una función.

Pero, como ya dije, no es este el debate principal. Los usuarios son los ciudadanos, los habituales. Entonces, ¿cuáles son los otros? Y vuelvo a creer que hemos tomado la parte por el todo. Un aspecto de la actividad de los ciudadanos como definición de ellos mismos en cuanto usuarios. Hay, así, que considerar, por exclusión, y ante las ofertas planteadas por los ponentes que ya han intervenido o lo harán, en que cuando decimos otros usuarios estamos hablando realmente de los grupos de público especial (por minusvalías específicas o por características de actividad, sexo o edad), los investigadores, los usuarios de algunos servicios específicos del museo como la biblioteca, los solicitantes de información puntual, los asistentes a las diversas actividades que complementan la acción específica del museo: conferencias, conciertos, recepciones, etc.. sin descartar al propio personal del museo, o a grupos de trabajo concreto, como usuarios de sus servicios.

Bien, y a todo este abanico de ciudadanos que se acercan al museo como los otros usuarios

qué les ofrece el museo. Desde la experiencia directa, creo que poco más que una determinada sensibilidad, una particular atención, que se puede considerar estimable, pero que está lejos de ser la norma general. Y es que los ejemplos, los casos particulares pueden ser muchos y muy variados; incluso puede haber una voluntad decidida de atención y cuidado, pero la realidad se nos hace terca.

Y como muestra un botón. No es una revisión general, una aproximación pormenorizada y estadística detallada, pero si tomamos como referencia algunos de los censos de museos realizados en los últimos años y atendemos a aspectos tales como la existencia de los servicios que potencialmente demandarán los otros usuarios (salas de trabajo, medios de atención a minusválidos, medios técnicos de apoyo a la investigación, salas de audición, salas de trabajo infantil), veremos como lo que acabo de decir se aproxima más a la realidad que el deseo y la voluntad de que hacemos gala, pues no puedo dudar de que cuando se plantea alguna de las situaciones o problemas concretos procuramos, en la medida de lo posible – y también porque no decirlo, de lo imposible– resolverlos y volcarnos, lo hacemos sobrepasados por el problema.

¿Cuántos de los edificios de los museos tienen recursos para facilitar el acceso a los minusválidos físicos? Se está haciendo un esfuerzo en esa línea, hay una proclama en ese sentido, pero la realidad es la que es y los escalones cortan el paso en la calle y en el interior. A los que lle-

gan hasta nosotros procuramos ayudarles, hacerles posible la visita, pero no parece suficiente. Se precisa afrontar inversiones racionales, adecuadas a los espacios de los propios museos, y esas obras tienen un coste que pocas veces se puede rentabilizar mediante una inauguración.

¿Y para los que no ven? ¿Cuántos museos permitimos tocar las colecciones o tenemos colecciones adecuadas para estas visitas?. Y puedo decir en primera persona que hay pocas cosas más emotivas que el tacto de un ciego sobre un objeto, o el reconocimiento de un objeto concreto por alguien que ha perdido la vista. En nuestros museos hemos tenido algunas experiencias en este sentido de programar visitas de ciegos, pero son ocasiones concretas, no es algo que podamos decir habitual, ni que se oferte en cualquier momento.

Más fácil puede ser la respuesta ante el investigador. Se suele atender a sus peticiones, mejor siempre que no suponga una ruptura excesiva del trabajo propio. Pero ¿disponemos realmente de espacios adecuados para la manipulación de series amplias de las colecciones si coinciden varios investigadores? Cuando se puede se les habilita un rinconcillo, puntualmente, pues tampoco las instalaciones dan para más. Y surge el «gran» conflicto cuando se pide el estudio de piezas inéditas o en las que trabaja el propio conservador. Personalmente creo que no debería plantearse, pero soy realista si digo lo contrario y que no se la fórmula mágica para resolverlo, más allá del tacto y la colaboración,

aunque esto suponga una revisión de la situación de la investigación en los museos y su sentido dentro de la organización general del tema.

Finalmente en esta valoración nos queda un frente de abordaje más complejo, ya que presupone el conocimiento de la técnica, y no de modo superficial, sino profundo, pues de lo contrario estaremos corriendo el riesgo de trasladar formal y linealmente un modo de ser a una forma de aproximación nueva, con sus propios recursos, lenguajes y modos de actuar que es preciso conocer para evitar sofocos. Son también, en este nivel de análisis que estamos haciendo, otros usuarios. Me refiero a los usuarios virtuales.

Es una faceta nueva, un reto, un algo que está ahí y que todos queremos conquistar e ir por delante, pero que ofrece sus propios modos y que plantea graves problemas (a veces de alternativa económica, lo que sin duda va a hacer muy complicado el desarrollo de algunos campos de nuestro trabajo cotidiano como la restauración o la conservación preventiva) por la atracción que todo juguete tiene para los políticos y autoridades de tutela de los museos, más próximos a lo impactante que a lo importante, y más aún si tiene el aura de moderno y progresista.

Es evidente que el desarrollo de las nuevas tecnologías y, especialmente, de internet, ha posibilitado y desatado una batalla por estar presentes en la red y permitir que personas de todo el mundo (pero, no nos olvidemos; no cualquie-

ra, sino aquellos que tienen un determinado nivel y posibilidades, aunque podría servir de manera general, sobre todo, si permite a quien corresponde el dominio de más seres y mejores rendimientos, más que a una democrática extensión de la capacidad de conocimiento, reflexión y aprovechamiento) pueda acceder a cada museo.

Es verdad que el acceso al museo real puede ser difícil para personas que no tiene posibilidad de desplazarse y que la red ofrece eficacia en el acceso. Los servidores o buscadores puedan facilitar la tarea, pero un obstáculo mayor aparece para encontrar los datos específicos o deseados en el momento de la búsqueda de la información que nos interesa y aquí pueden surgir dificultades derivadas de que la línea argumental y conceptual ideadas por el Museo y sus técnicos puede no corresponderse con la especificidad del medio ni con la «lógica» de los potenciales usuarios. Es sin embargo un nuevo recursos para potenciar la accesibilidad de los fondos y de la información a los ciudadanos del mundo, y debemos hacerlo con los mejores criterios, sin olvidar que las especiales características del medio nos obligaran a reformular nuestras propuestas para acomodarlas a la realidad funcional del propio medio al que se dirigen, y también a un aspecto que a veces, creemos, se olvida: en la red no hay un control de calidad, cualquiera puede colgar la información.

Nuestro deseo de estar presentes en internet puede tener motivos muy diversos; desde la presencia de grupos de trabajo o de noticias,

tanto para el desarrollo de la investigación, nuevos conocimientos e intercambio de información, como para la promoción de las actividades ordinarias y no virtuales, la difusión general de las colecciones (y aquí cabe reseñar la facilidad multimedia de la propia red como punto de acceso, sin dejar de advertir que las imágenes de elevada calidad o en número elevado producen verdaderos colapsos en la descarga o acceso a la información dada ya que su gestión es más lenta), pero conviene tener presente un planteamiento previo, pues de otro modo se convierte en un mero reflejo de las exposiciones permanentes o temporales del museo real.

Y cuando estamos considerando estos potenciales «otros usuarios» no estamos pensando en museos virtuales al modo de los que en otro momento se han definido como tales o como museos imaginarios o imaginados, donde se reunirían idealmente elementos dispersos y que hoy, con la técnica, resultan practicables como verdaderos museos virtuales sin otro soporte real que su propia configuración en red, aun cuando algunos de los presentes puedan pensar en grandes edificios y espacios urbanizados, del tipo de la Ciudad de la Cultura que tanto traen a colación en estos días los medios de comunicación, y que indudablemente necesitan de estas configuraciones como soporte de su propia virtualidad o realidad. No, estamos pensando en trasponer en la red la realidad de los museos, de los museos ya existentes, con una conformación de colecciones y de actividad acorde con

lo que consideramos debe ser un museo, y facilitar su acceso a los usuarios de la propia red.

Pero conviene tener presente que la configuración de un museo en internet se revela como compleja para el propio conservador. Si el museo tal cual lo conocemos precisa ya de un equipo coordinado de trabajo, cuando decidamos asomarnos a los usuarios virtuales deberemos plantearnos algunas cuestiones previas, como por otra parte ocurre habitualmente en otras iniciativas, salvo que se trate de hacer por hacer que se hace. Así, la iniciativa no se perderá en un marasmo de ruido, en donde debe resultar fácil el acceso y no perderse a través de múltiples vericuetos que nos llevan de una pantalla a otra hasta alcanzar una meta, a la que cuando llegamos, se nos acabó el tiempo —como sucede en algunos casos con la información sobre museos en Galicia, donde casi debes pasar por el saludo del Presidente y todos los organismos intermedios, si los sabes, para acceder a la información, que, por otra parte es escasa—.

Por ello, debemos, por ejemplo, preguntarnos ¿por qué queremos un sitio web? ¿Es preferible una presentación o un museo virtual? ¿cuantos enlaces, cuántas imágenes, qué resolución, etc...? Y en la respuesta creo que debemos tener en cuenta lo que, como dicen los expertos en comunicación y sociología que se han acercado al problema, esperan los consultantes en línea. (Un inciso, cómo saberlo, si, como ya indiqué, apenas sé como responden y qué quieren los visitantes reales, ya que no tuve ocasión de

saberlo más allá de la cata personalizada). Aún así, entre las recomendaciones más generales están las siguientes:

– No se debe intentar recrear la experiencia del museo tradicional ya que la web tiene sus propias características.

– Debe implementarse toda la ayuda posible a la navegación para facilitar el rápido desplazamiento del usuario con precisión y múltiples posibilidades.

– Conviene evitar las imágenes de alta resolución por motivos técnicos, salvo mejoras técnicas inmediatas.

– Se ha señalado que en las consultas de los navegantes de la red la razón principal de la visita es la búsqueda por interés personal y la segunda causa, conocer algo local; por tanto, convendría orientar sobre estas pautas la definición de la información que propongamos.

Finalmente, conviene pensar en la incidencia que tiene esta nueva modalidad de usuario sobre la realidad de los ciudadanos que acceden a nuestras instalaciones.

Hemos visto algunos de los potenciales otros usuarios a los que se me pedía que me enfrentase. Todos reclaman algo al museo y generan nuevas demandas. ¿Cómo responde el museo? ¿Qué servicios ofrece? Es evidente que si hay otros usuarios hay también otras necesidades en el museo, pero ¿tiene el museo capacidad para darle respuesta a las nuevas demandas?

Aquí podríamos extendernos sobre aspectos colaterales e influyentes en la posibilidad de res-

puesta, desde la personalidad jurídica, la capacidad económica, el marco legal, el modelo organizativo a la disposición del personal, las demandas sociales, la presión de los grupos de influencia, etc... Desde mi particular punto de vista, creo que existe una voluntad entre los profesionales de hacer posible una respuesta, pero nos encontramos en un momento delicado. Si, es evidente que estaríamos en condiciones de dar respuesta a muchos de esos problemas y nuevas demandas sociales de los ciudadanos –y somos muchos los que hacemos propuestas en esa línea–, pero esta respuesta implica una política cultural determinada, y pasa por una voluntad social expresa de que los museos sean instrumentos de la política cultural y afirmación ciudadana, no meros apéndices adecuados como marco de algunos fastos puntuales, lo que choca frontalmente con la idea del museo como centro de experiencia en la formación crítica de los ciudadanos. Y el ciudadano con capacidad crítica puede ejercerla ante la construcción de la historia, pero también ante la realidad cotidiana y entonces ya no interesa en la misma medida.

Nos encontramos, también, en estas fechas ante un debate público en el que muchos abominan del museo, del término y de su concepción y sentido, pretenden realidades nuevas pero en cuanto pueden reclaman las funciones y el título de museo para tener entidad y ser valorados socialmente. Lo vemos en los centros de interpretación, en los centros de animación y en tantas otras iniciativas que cada poco salen en

## Museo

Qué servicios ofrece el Museo: los otros usuarios

los medios de comunicación, creándose de este modo una cierta confusión social.

El debate es importante y alcanza asimismo al modelo de museo y de gestión que se pretende. Asistimos con demasiada frecuencia a la extrapolación del modelo anglosajón (quizá sería mejor decir norteamericano), olvidando que la sociedad española no es la americana del norte. Por otra parte los ejemplos siempre toman los mismo puntos de referencia, sin tener en cuenta aspectos tan sustantivos como son la escala y la diferencia, perdiendo de vista la realidad plural, los mundos distintos que existen por mucha globalización que nos amenace. El lema de la Fundación Leibnitz dice refiriéndose a los hombres: somos iguales/somos diferentes. Podemos decir como ellos, centrándonos en los museos; todos somos museos –tenemos unos objetivos coincidentes– y por eso iguales, pero también por el hecho de ser museo somos diferentes, tenemos nuestra especificidad, localización, colecciones, escalas de acción y medios diversos

y distintos, y esa realidad creo que no debemos olvidarla cuando abordamos estos y otros problemas que afectan a los museos como ya se indicó en las discusiones de ayer.

No se si todo este revuelto de ideas y temas ha sido suficiente para haceros llegar la preocupación que siento ante el trabajo cotidiano de hacer del museo un centro de reflexión y respuestas ante los estímulos de los ciudadanos que cruzan las puertas de la institución y nos demandan si cumplimos las tareas que, a nivel teórico, nos definen como Museos. He tratado de responder a la invitación y al tema, lo someto a vuestro juicio y crítica. Gracias por atenderme y escucharme, y ahora lo ponemos a debate\*.

---

\* Para la publicación se ha optado por no incluir notas ni referencias, manteniendo el tono de la intervención presentada en las Jornadas celebradas en Lugo los días 1, 2 y 3 de marzo de 2001.