

## "Mio Dio! Si potrebbe sempre andare al museo" [1](#): un gruppo di "non-visitatori" al Museo La Civitella di Chieti

di Marzia Di Mento

marzo 2007

### Premessa

*"La severa nudità delle scale li rese austeri. Un magnifico uscire in panciotto rosso e con la livrea gallonata d'oro, che sembrava quasi attenderli sul pianerottolo, raddoppiò la loro emozione"* [2](#). Museo del Louvre, Parigi, 1870 circa: 15 visitatori di condizione operaia.

*"Sono troppo ignorante per ascoltare"*. Museo archeologico La Civitella, Chieti, 2004: 50 visitatori dai 66 ai 94 anni, associati al Centro Anziani Tiburtino "S. Lorenzo".

Nell'estate del 2004 è stata organizzata da chi scrive una visita al Museo La Civitella di Chieti, in collaborazione con il presidente del centro anziani, Renato Fratini, e con il diretto coinvolgimento della Direttrice del museo, dott.ssa Adele Campanelli. L'obiettivo era quello di osservare da vicino l'esperienza di visita di un'utenza che appartiene al pubblico potenziale - ma non abituale - del museo [3](#).

Quanti i punti di contatto e quali le differenze tra le due esperienze, distanti cronologicamente ma vicine per composizione e caratteristiche sociodemografiche, tenuto conto delle trasformazioni della società e dello sviluppo della scolarizzazione?

---

[1](#) E. Zola, L'Assommoir, Milano (Garzanti) 1999, pp. 82-87

[2](#) Vedi *supra*, p. 83

[3](#) L'idea è stata suggerita da alcuni dei rispondenti all'indagine svolta per il conseguimento della specializzazione in Archeologia con una tesi in Museologia dal titolo "Museo ed Esclusioni" (Università degli Studi di Roma La Sapienza, Prof. G. Scichilone).

### La visita

#### Il museo

Il museo archeologico La Civitella, inaugurato nel novembre 2000 nell'area dell'anfiteatro romano di Chieti, espone materiali archeologici e documenti dall'età paleolitica alla fine dell'Ottocento provenienti dall'area urbana e dal suo territorio e giacenti fino ad allora in depositi.

Oltre la sala di accoglienza si offrono al visitatore tre diversi percorsi di visita, tematici e non cronologici: "L'inizio della storia urbana" racconta la città di Chieti in età repubblicana mediante la ricostruzione nelle dimensioni originali dei complessi figurati in terracotta policroma dei frontoni degli edifici di culto dell'acropoli; "Da Roma a ieri", attraverso l'allestimento di spazi dedicati ai comparti monumentali, espone i reperti della città romana: il Foro, il Teatro, l'Anfiteatro, le Terme; poi le dimore patrizie e "la città per sempre". La sezione denominata "La terra dei Marrucini" illustra infine, impiegando nell'allestimento materiali naturali (lastre rocciose, sabbia e terra), le fasi di frequentazione precedenti alla città romana. Il percorso termina con la rappresentazione della fascia costiera e dell'attività commerciale del mare Adriatico, rappresentata da un tesoretto di monete del XIII secolo d.C.

All'esterno l'anfiteatro, la cui struttura antica (che, per la parte fuori terra, faceva uso di gradinate lignee) è evocata da elementi modulari in legno lamellare, oltre che da integrazioni strutturali. L'edificio è ora utilizzato come luogo di spettacolo e per le attività sportive.

Nessun pannello informativo lungo il percorso, è tutto riassunto nell'opuscolo "Visitando il museo", consegnato all'ingresso insieme al biglietto, che propone una lettura approfondita dei materiali esposti.

#### L'esperienza di visita

Il gruppo è stato accolto all'ingresso dalla Direttrice, la dottoressa Adele Campanelli, che lo ha poi condotto per le sale del museo. Gli anziani sono stati gli unici utenti in gruppo per tutta la mattinata, circostanza che ha permesso loro di affrontare l'esperienza con maggiore serenità, senza "sentire addosso" la presenza di altri visitatori.

Mediante un'osservazione diretta e partecipata delle modalità di fruizione si è preso nota dei comportamenti dei visitatori, in modo da poter valutare il livello di attenzione nelle varie fasi della visita, gli elementi di maggiore attrazione e il grado di affaticamento [4](#).

Come è evidente, il fatto di trovarsi in gruppo e di partecipare ad una visita guidata ha reso all'apparenza omogenee le modalità comportamentali prevalenti, così come i tempi di permanenza davanti agli oggetti esposti; tuttavia, nella prima parte del percorso si è registrata da parte di poco meno di un terzo dei visitatori (15 utenti) un atteggiamento apatico e scarsamente partecipativo.

La visita ha avuto la durata complessiva di un'ora e mezza, e ha riguardato l'intera area espositiva del museo. Tra i tre diversi percorsi tematici a disposizione, si è scelto di partire da "L'inizio della storia urbana".

*"Fu allora con massimo rispetto, e camminando il più silenziosamente possibile, che entrarono nella galleria francese" 5.*

In principio la condotta dei cinquanta utenti sembrava tradire un forte senso di disagio e di inadeguatezza, che si traduceva in una sostanziale disattenzione nei confronti del museo e della sua collezione.

Sembravano nel loro complesso impegnati nel tentativo di dimostrare di conoscere le norme di partecipazione e l'atteggiamento corretto da tenere, che escludono comportamenti come quello di parlare ad alta voce o di avvicinarsi troppo agli oggetti *"Lì dentro c'erano solo capolavori, mormorò, proprio come in una chiesa" 6.*

Consapevoli della propria mancanza di preparazione, essi sembravano decisi a rimanere in silenzio, mantenendo un atteggiamento di prudenza, evitando così di lasciar trasparire la propria inesperienza. La ricostruzione a colori del timpano di uno degli edifici sacri dell'acropoli ha contribuito a scuotere il gruppo dal torpore, suscitando meraviglia in alcuni di loro, abituati a percepire in modo più sobrio i resti monumentali del passato. I risultati del questionario somministrato al termine della visita hanno in seguito dimostrato che tale ricostruzione ha a tal punto incontrato i favori dei visitatori, che in più di un caso essi hanno indicato nelle statue frontonali l'aspetto di maggiore interesse di tutto il museo.

Nel corso della visita si è progressivamente modificato l'atteggiamento del gruppo, e in modo piuttosto omogeneo: i visitatori hanno iniziato a manifestare una gioiosa partecipazione, riuscendo a mettere da parte quell'opprimente senso di inadeguatezza che nelle prime fasi del percorso li aveva tanto condizionati. *"Guidava lentamente il corteo, e tutti lo seguivano ordinatamente, con il collo teso e gli occhi levati in alto. Secoli e secoli d'arte sfilavano davanti alla loro ignoranza sbalordita (...)" 7.* A questo successo devono aver concorso diversi fattori, tra i primi l'atmosfera del museo e le scelte espositive, con l'uso del gioco e del colore e con l'invito a partecipare attivamente, coincidenti con i bisogni e con le aspettative dei non-visitatori registrate da tempo dalle indagini svolte in Italia e all'estero 8.

Nel settore denominato "La Terra dei Marrucini", è stata molto apprezzata la sezione dedicata alla Grotta della Dea, la grotta del Colle Rapino situata sul versante nord-occidentale della Majella. E' accaduto più volte che il gruppo sia stato attratto da ciò che implicava un'azione, una volontà, fosse anche solo quella di accedere alla cavità naturale evocata nell'allestimento. I visitatori, divisi in piccoli gruppi, hanno aspettato con pazienza il proprio turno e, una volta all'interno, hanno osservato attentamente i reperti esposti nelle vetrine.

Un picco di attenzione è stato registrato nel corso della visita alla sezione "Da Roma a ieri", di fronte alla ricostruzione di una necropoli romana con i riti e le cerimonie funebri, all'interno della casa patrizia con la dispensa ricca di provviste (e in cui una serie di diapositive ripropone ciclicamente vari tipi di decorazione pavimentale in mosaico), e nello spazio dedicato all'edificio termale, dove è stato molto apprezzato l'invito a toccare frammenti marmorei custoditi in cassettoni: *"Chi tocca si leva!" 9.* Giunti a questo punto del percorso il coinvolgimento era totale, e riguardava il gruppo nella sua interezza.

***"Protetti da una scorza di titanio o da cristalline piramidi, da un guscio di legno o da solide pareti che pur alludono ad una nave che affonda, sono ancora le collezioni e il pubblico gli unici indicatori attendibili del reale successo di un progetto museale" 10.***

Al termine della visita si è registrato un alto livello di affaticamento, dovuto evidentemente all'età avanzata di buona parte degli utenti. Coloro che inizialmente avevano rifiutato l'opuscolo "Visitando il museo" hanno chiesto di riceverne una copia. L'atteggiamento del gruppo si era profondamente modificato, lasciando da parte l'apatia e la scarsa partecipazione che lo avevano caratterizzato in principio, sostituendole con una manifestazione di soddisfazione piena.

*"Tutta la compagnia, del resto, si diceva contentissima d'aver potuto vedere tutte quelle belle cose" 11.*

---

4 L'osservazione è stata svolta da chi scrive con la collaborazione del dott. Paolo Petrucci. Non si è trattato di un'indagine osservante canonica, poiché non è stato possibile evitare la partecipazione dei ricercatori (Bollo 2005, pp. 17-18; Simone 2003, p. 12).

5 Vedi Zola *supra*, p. 83

6 Vedi *supra*, p. 84

7 Vedi *supra*, pp. 84-85

8 Solo per citarne alcuni: Celi 2000; Hooper-Greenhill 1994; Maresca Compagna-Bucci-Di Marco 1999; Quaderni 2002; Susie Fisher Group 1990; Touche Ross, Museum Funding and Services – the Visitor's Perspectives, Report of a survey carried out by Touche Ross Management Consultants, London 1989; Trevelyan 1991. *"Non vorrei che ci fossero i colori scuri, tetro, antico, come polvere. Senso di pulito, non di vecchio, colorato."* (Di Mento 2007)

9 Questa è una delle esclamazioni rilevate durante la visita alle Terme, qui riportata perché ritenuta rappresentativa dell'entusiasmo con cui è stata vissuta l'esperienza. Evidentemente nessuno dei visitatori in attesa voleva rinunciarvi.

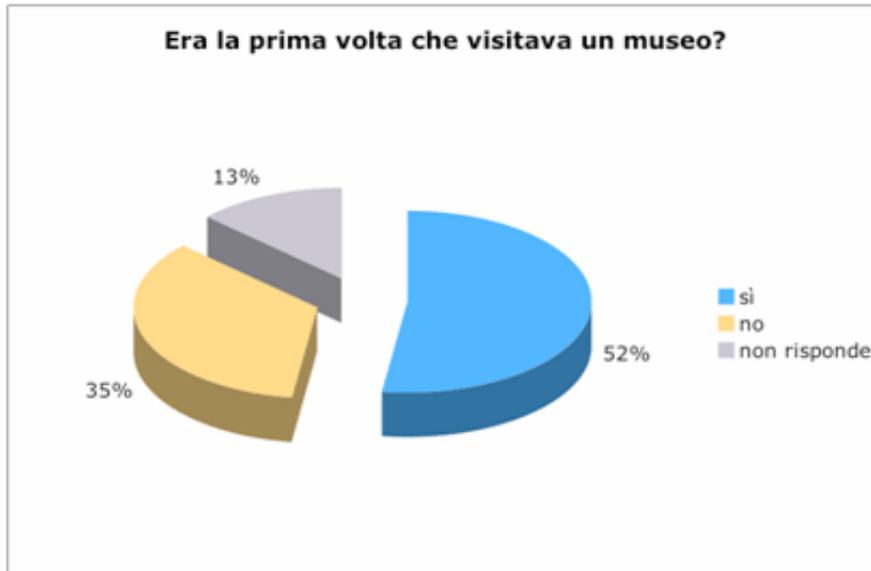
10 Scichilone, in Campanelli 2006, p. 41

11 Vedi *supra*, p. 87

## Il punto di vista dei visitatori

Al termine della visita è stato consegnato ai cinquanta visitatori un breve questionario, anonimo e da compilare individualmente, che aveva come obiettivo quello di ricostruire i consumi culturali pregressi e di monitorare il livello di soddisfazione della visita. Dei questionari distribuiti, solo quaranta sono stati restituiti compilati integralmente.

Rispetto alle esperienze precedenti con gli istituti museali (*"Era la prima volta che visitava un museo?"*), il questionario ha registrato che il 60% del campione non aveva mai visitato un museo prima.

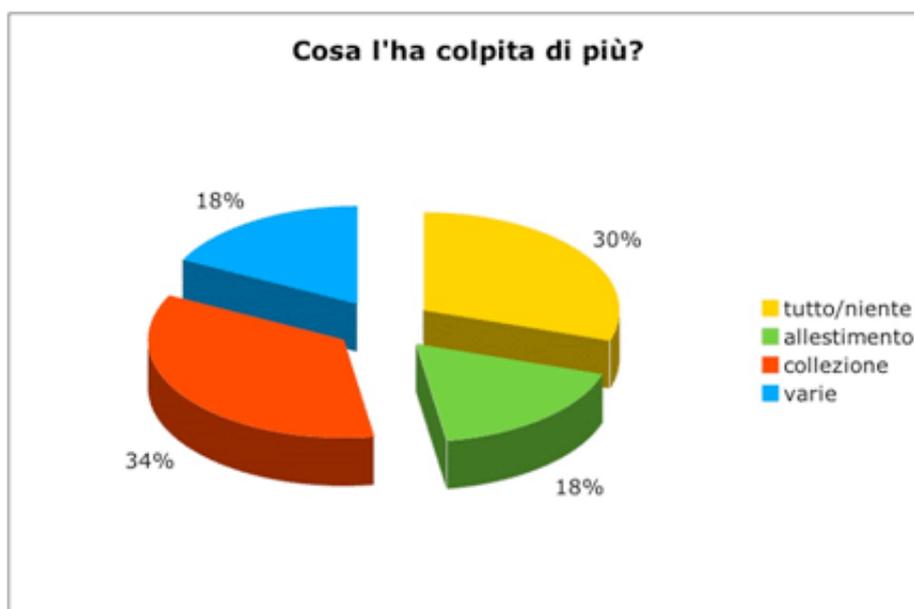


Si tratta di un dato in controtendenza rispetto a quanto emerso dalle indagini sui consumi culturali della fascia di utenza identificabile con la "terza età", dalle quali risulterebbe che a partire dai 55 anni diminuisce sensibilmente la percentuale di persone che si recano al museo, fino ad arrivare al 5% intorno ai 75 anni; le percentuali di astensione crescono ulteriormente laddove si registra anche un livello d'istruzione medio-basso (l'80% degli anziani che non visita i musei ha un diploma di scuola media inferiore, il 92,3% licenza elementare o nessun titolo). Le numerose interviste svolte al Centro Anziani "S. Lorenzo" precedentemente all'organizzazione della visita hanno portato a definire sommariamente il profilo sociodemografico dei soci, nella maggior parte dei casi contraddistinti da un livello di scolarizzazione piuttosto basso, a volte quasi nullo. Il quesito non richiedeva però di specificare a quando risalisse l'ultima visita effettuata [12](#), e questo scollamento rispetto alla media nazionale può forse essere spiegato ipotizzando che si tratti di un segmento di utenza che ha frequentato occasionalmente il museo nel passato, ma che attualmente preferisce trascorrere in modo diverso il proprio tempo libero. Si tratta però solo di un'ipotesi.

Il secondo quesito intendeva misurare il livello di soddisfazione della visita. In nessun caso l'indagine ha rivelato un giudizio negativo, e in particolare si è notato che l'entusiasmo maggiore ha coinciso in genere con l'assenza di un'esperienza pregressa. Un dato estremamente positivo se reale, perché non si può non tenere conto nell'analisi delle risposte del peso delle norme di desiderabilità sociale, e di quanto sia difficile esprimere un parere negativo da parte di chi non ha consuetudine con il museo.



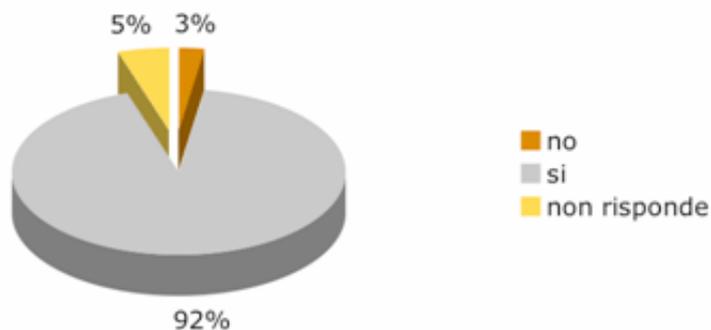
La domanda *"Cosa l'ha colpita di più?"* aveva in primo luogo l'obiettivo di verificare cosa avesse attirato in maniera particolare l'attenzione del gruppo, se esso fosse riuscito a decodificare correttamente le informazioni che aveva ricevuto nel corso della visita oppure se ne avesse ricavato, a conti fatti, solo una sensazione di confusione.



In risposte come *"tutto"*, *"niente"*, *"un po' tutto"*, si è pensato di dover riconoscere il risultato di indecisione e confusione, il timore di manifestare la propria inesperienza, anche se non è escluso che in alcuni casi tale risposta sia da interpretare come un parere positivo sul museo e sulle strategie museografiche messe in atto. Oltre il 60% del campione è stato invece in grado di specificare cosa in particolare avesse attirato la sua attenzione, segnale questo da interpretare molto favorevolmente; il 18% dei visitatori ha infine espresso un parere fortemente positivo sull'allestimento, intuendone appieno l'originalità.

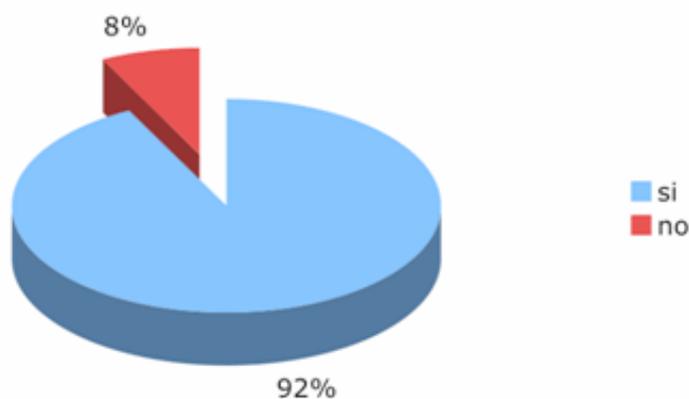
Nel caso del quesito *"La sua idea di museo è stata confermata dalla visita?"*, la maggioranza dei rispondenti ha affermato che l'impressione pregressa era stata corroborata dall'esperienza appena conclusa. Una tale percentuale di risposte affermative lascerebbe intendere che buona parte dei non-visitatori si priva consapevolmente di un'esperienza che ritiene appagante; è più probabile, invece, che l'alta attestazione di risposte positive sia da imputare alla difficoltà di ammettere di avere avuto in passato un'opinione negativa del museo, o altrimenti che la domanda sia stata da alcuni recepita in modo errato.

### La sua idea di museo è stata confermata dalla visita?



Lo stesso è accaduto in occasione del quinto quesito - *E' un'esperienza che ripeterebbe?* - , con trentasette pareri positivi contro tre negativi.

### E' un'esperienza che ripeterebbe?



Potrebbe trattarsi di una risposta determinata dal desiderio di dare un'immagine positiva di sé, oppure l'effetto della visita appena conclusa; è poco verosimile pensare che un'esperienza positiva possa di per sé colmare la distanza esistente tra il museo e il suo pubblico potenziale, ma c'è da augurarsi che possa costituire un efficace punto di partenza, che permetta a coloro che vi hanno preso parte di aderire con fiducia e consapevolezza alla prossima iniziativa culturale che verrà loro proposta.

Infine la domanda *"C'è qualcosa del museo che cambierebbe?"* voleva offrire la possibilità di esprimere le proprie perplessità o di mettere in luce gli aspetti negativi del museo. Anche in questa occasione è stato registrato un alto livello di soddisfazione, fatta eccezione per una risposta piuttosto polemica (*"Tutti gli abitanti di Chieti dicono che il primo museo da visitare sarebbe stato il museo archeologico nazionale"*).



[12](#) Nella formulazione del questionario si è evitato di inserire domande che potessero venire percepite come intrusive e imbarazzanti.

## Conclusioni

*"Le coppie procedevano lentamente, con la faccia in su, gli occhi che sbattevano, fra quei colossi di pietra, quegli dei di marmo nero così muti nella loro ieratica rigidità"* [13](#). Come si è visto, sia nel caso della comitiva di nozze di Gervaise e Coupeau, che nel caso dei cinquanta anziani visitatori è stata registrata in principio una comunanza di reazioni, timore reverenziale misto a una sensazione di inadeguatezza, che li ha portati a percorrere la prima parte del museo in silenzio, mostrando uno scarso coinvolgimento. Poi entrambi i gruppi hanno cominciato a lasciarsi prendere dalla visita, diventando via via più partecipi.

*"Quando si rimisero in marcia, Boche riassunse il sentimento generale: era proprio una bella trovata"* [14](#). Ma mentre i visitatori de La Civitella hanno manifestato un coinvolgimento crescente, la comitiva in visita al Louvre è ripiombata in breve tempo nell'apatia, schiacciata dalla sovrabbondanza di opere e infastidita dagli sguardi indiscreti dei frequentatori abituali. *"La comitiva fremeva, si annoiava mortalmente"* [15](#). Una volta fuori, i personaggi di Zola hanno espresso apertamente la propria soddisfazione, ma lasciando trasparire che si era trattato di un'esperienza che invece di gratificarli li aveva fatti sentire fuori posto, smarriti. Quindi, sebbene parte della collezione del museo li avesse conquistati, è improbabile che qualcuno di loro avrebbe provato a misurarsi una seconda volta con il museo.

Diversa invece la reazione del gruppo di anziani al termine della visita: si è percepita una soddisfazione piena, senza ombre, sensazione confermata dalla netta prevalenza di risposte positive al quesito che chiedeva se si aveva intenzione o meno di ripetere l'esperienza in futuro. L'iniziativa ha quindi raggiunto il risultato sperato, mostrando ad un segmento di pubblico potenziale un modo diverso di vivere il museo. Più volte, nell'ambito delle indagini effettuate in passato sui non-visitatori, i rispondenti sono stati capaci di motivare in modo esaustivo la distanza dal museo, mettendo a fuoco le cause della mancata frequentazione e suggerendo a volte delle soluzioni possibili [16](#). Nel museo tradizionale la disposizione degli oggetti esposti, protetti da vetrine o corde, il divieto di avvicinarsi o di toccare, la distanza fisica e simbolica dal visitatore contribuiscono a suscitare un sentimento di disagio, l'utente si sente sorvegliato e portato ad un approccio passivo. Il pubblico potenziale di tutto ciò è assai consapevole, ed è per questo che si autoesclude.

La visita dei cinquanta anziani al museo di Chieti ha raggiunto, quindi, anche un altro importante obiettivo: dimostrare quanto siano fondate le obiezioni e le critiche mosse al "museo canonico", e quanto possa essere utile tenere conto delle opinioni dei non-visitatori se si desidera davvero che la democratizzazione si compia, raggiungendo e avvicinando al museo anche il restante 72% della popolazione italiana [17](#). Per quanto ovvio, nel concludere va tuttavia sottolineato che questa esperienza così positiva è stata indubbiamente condizionata dalla qualità dell'intervento della dottoressa Campanelli. Proprio per gli utenti, solitamente marginalizzati nel mondo ufficiale dei musei, infatti, le attività di animazione e promozione culturali presentano elementi di difficoltà superabili soltanto con forti motivazioni sociali [18](#) e con livelli di professionalità incompatibili con la "visita guidata" tradizionale [19](#).

[13](#) E. Zola, *L'Assommoir*, op. cit., pp. 82-83

- [14](#) Vedi *supra*, p. 83  
[15](#) Vedi *supra*, p. 86  
[16](#) Vedi nota 7  
[17](#) ISTAT 2005  
[18](#) Scichilone 1999  
[19](#) Hooper-Greenhill 1999

#### Riferimenti bibliografici

- Bollo 2005: A. Bollo, *Il museo e la conoscenza del pubblico: gli studi sui visitatori*, Milano
- Campanelli 2006: A. Campanelli (a cura di), *Il Museo Archeologico Nazionale La Civitella. Oggetti e storie dal passato di Chieti*, Chieti
- Celi 2000: M. Celi, *Che cosa chiedono i bambini e i ragazzi al museo*, in L. Baldin (a cura di), *Osservatorio regionale dei musei del Veneto. Il museo dalla parte del visitatore. Atti della IV Conferenza regionale dei musei del Veneto*, Treviso 21-22 settembre 2000, Treviso, pp. 25-38
- Di Mento 2007: M. Di Mento, *Museo e "non-visitatori": riflessioni sugli assenti*, in *Economia della Cultura, Rivista quadrimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura*, in corso di stampa
- Hooper-Greenhill 1994: E. Hooper-Greenhill, *Museums and their visitors*, London/New York
- Hooper-Greenhill 1999: E. Hooper-Greenhill, *The Educational Role of Museum*, London/New York (2° ed.)
- ISTAT 2005: ISTAT, *Cultura, socialità e tempo libero. Indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana"*. Anno 2003, Roma
- Maresca Compagna, Bucci, Di Marco 1999: A. Maresca Compagna, E. Bucci, S. C. Di Marco, *I giovani e il Museo. Indagine pilota sui giovani di 19-30 anni di età residenti in Campania e in Veneto*, Ufficio Studi del Ministero per i Beni e le Attività culturali
- Quaderni 2002: *Un museo, tanti pubblici. Condizioni di accessibilità per i visitatori anziani. Risultati di un'indagine, Quaderni dei musei civici n. 8*, Torino
- Scichilone 1999: G. Scichilone, *Il museo archeologico: progetto culturale e ruolo sociale*, in R. Francovich, A. Zifferero, *Museo e parchi archeologici (Università di Siena, IX Ciclo di lezioni..., Certosa di Pontignano)*, Firenze, pp. 97-103
- Simone 2004: V. Simone (a cura di), *I primi visitatori del Museo Diffuso della Resistenza, della Deportazione, della Guerra, dei Diritti e della Libertà*, Quaderni dei Musei Civici della Città di Torino n.10, Torino
- Susie Fisher Group 1990: Susie Fisher Group, *Bringing History and the Art to a New Audience: Qualitative Research for a London Borough of Croydon*, London
- Touche Ross 1989: Touche Ross, *Museum Funding and Services - the Visitor's Perspectives, Report of a survey carried out by Touche Ross Management Consultants*, London
- Trevelyan 1991: V. Trevelyan (ed.), *Dingy Placet with Different Kinds of Bits': an Attitude Survey of London Museums amongst Non-visitors*, London Museum Service, London