

Prefazione

di Maria Vittoria Marini Clarelli

Estratto del libro “Esperienza e conoscenza del museo. Indagine sui visitatori della Galleria nazionale d'arte Moderna e contemporanea” curato da M.M. Ligozzi e S. Mastrandrea (Electa, 2008).

“Il museo è un’isola dove ci si ritrova, dove si riflette sul passato e si immagina il futuro, ma è anche un’isola dove ci si perde...”. Sono parole tratte da una delle interviste effettuate durante l’indagine sui visitatori della Galleria nazionale d’arte moderna, che è stata condotta dall’agosto 2006 al settembre 2007, e della quale pubblichiamo qui i risultati. E’ una delle molte voci emerse dal dialogo con il pubblico che ha caratterizzato questa ricerca, condotta da Maria Mercede Ligozzi, della nostra Soprintendenza, in veste di coordinatore, da Salvatore Vitrano e Mirella Massullo dell’Ufficio di statistica del Ministero per i Beni e le Attività culturali, e dal Prof. Stefano Mastandrea della Facoltà di Scienze della Formazione dell’Università Roma Tre, con la collaborazione di Irene Corsetti e Mariella Pantò.

Conoscere meglio i nostri pubblici ma anche ascoltarli e osservarli: questi erano gli obiettivi iniziali, che hanno condotto alla scelta di tecniche d’indagine che combinassero l’aspetto quantitativo e quello qualitativo, le risultanze misurabili e le risposte individuali. Per questo, accanto alla classica somministrazione del questionario a un campione predefinito, si sono adottate anche le metodologie del *focus group*, dell’intervista e dell’indagine osservante. Oltre al periodico confronto con i visitatori, con i loro giudizi e con le loro aspettative, che è fisiologico nella dinamica di ogni museo, a motivare l’indagine è stata anche la necessità di orientare la strategia della Galleria in vista del riallestimento di una parte delle sue collezioni e di alcune scelte da adottare sui percorsi.

Il nostro pubblico è prevalentemente giovane, femminile, laureato e abituato a frequentare i musei, specie quelli di arte moderna e contemporanea, e si distribuisce in modo equilibrato fra visitatori italiani e stranieri (rispettivamente 60% e 40%); pur avendo una buona capacità critica ed essendo in grado di stabilire confronti con istituzioni omologhe, non è stato però un giudice troppo severo. Ha infatti manifestato un grado di soddisfazione superiore alle previsioni: il 49,5% ci ha assegnato il voto “molto” e il 13,5% “moltissimo”, mentre la valutazione negativa (“poco o niente”) si attesta sotto il 3% e quella media (“abbastanza”) intorno al 33. In una scala da 1 a 5, quasi tutte le voci sottoposte a valutazione, dall’allestimento ai servizi, raggiungono valori pari o superiori al 3,4 % con un significativo apprezzamento anche per il personale che svolge attività di front-office in biglietteria e nelle sale. E’ infine un pubblico fedele, perché quello locale ritorna, soprattutto in occasione delle mostre; le quali, pur non superando la collezione permanente nel motivare la visita, per gli italiani costituiscono un incentivo pari a poco meno del 47%.

Il rovescio della medaglia di questi dati confortanti, ma che dobbiamo considerare migliorabili, è che la Galleria non sembra ancora sufficientemente capace di attirare pubblici nuovi, ossia di offrire motivazioni a chi non abbia già propensioni o interessi personali verso questo tipo di museo. La collocazione relativamente decentrata dell'edificio e la stessa selezione che, almeno in Italia, opera sul pubblico l'arte contemporanea, la quale è parte importante delle nostre collezioni, sono certamente da annoverarsi fra le possibili cause; ma i visitatori coinvolti nei *focus group* non hanno mancato di rilevare anche la scarsa attività di promozione, che, sebbene dipenda da oggettive difficoltà finanziarie, richiede un correttivo anche sul piano strategico. Sorprende comunque che, fra i visitatori stranieri, quasi il 20% dichiara di essere venuto a conoscenza del museo "per caso"; ciò che farebbe supporre un effetto trascinarsi del circuito di Villa Borghese e dei biglietti integrati dei musei romani, dei quali non si sono potuti valutare direttamente gli effetti perché introdotti dopo l'avvio dell'indagine.

La frase della visitatrice che abbiamo citato all'inizio contiene, in forma metaforica, un'indicazione cui le cifre dell'indagine hanno dato una conferma statistica: nel nostro museo "ci si perde" non solo perché si sogna, ma anche perché, più prosaicamente, non si trova la strada; infatti il grado più basso del gradimento (2,7 su 5) tocca ai percorsi e alla segnaletica. E' un dato che non possiamo sottovalutare.

Una delle domande che abbiamo rivolto con più trepidazione riguardava l'opportunità di mantenere unite nella Galleria le collezioni del XIX e del XX secolo, scelta che al momento è in controtendenza rispetto al panorama museale internazionale, dove i due secoli sono generalmente separati. Non ci aspettavamo perciò una risposta positiva di dimensioni quasi plebiscitarie: circa l'88%. Il dubbio che una scelta dettata anche dal collegamento fra la Galleria nazionale d'arte moderna e la storia nazionale italiana non fosse compresa o condivisa dal pubblico si è dunque dissolto. Era invece prevedibile la tendenziale preferenza per l'arte del Novecento e soprattutto della prima metà del secolo. Essendo imminente il riallestimento proprio di questo settore delle collezioni, stiamo già studiando forme di coinvolgimento dei visitatori nella fase progettuale. La prima metà dell'Ottocento sconta la sua tradizionale sottovalutazione, ed è infatti in coda alla classifica, mentre la seconda metà, che pure nel nostro museo esibisce capolavori di un'icona mediatica come Van Gogh, forse richiederebbe una maggiore focalizzazione su alcune opere chiave; anche il previsto riallestimento del grande fondo di Medardo Rosso, la cui momentanea assenza dall'esposizione sta suscitando non pochi reclami, dovrebbe certamente giovare. Quanto alle motivazioni della visita, la voce "ammirare opere d'arte" raccoglie la maggioranza dei consensi. Ciò non significa che il pubblico trascuri la valenza conoscitiva del museo - molti visitatori chiedono di essere aiutati a comprendere meglio le opere, soprattutto quelle d'arte contemporanea - ma piuttosto che privilegia l'esperienza estetica perché la considera tipica della fruizione di un museo d'arte.

Infine, i nostri visitatori trascorrono nel museo un tempo medio piuttosto lungo: circa un'ora e venti. Non sono stati consultati i gruppi organizzati e le scolaresche, che avrebbero senza dubbio abbassato la media, perché nella composizione del campione statistico figurano solo coloro che hanno scelto personalmente di effettuare a visita. In ogni caso questo dato - interessante anche nella controprova, perché meno del 20% si trattiene per un tempo inferiore a un'ora - mostra che il visitatore, una volta entrato, si fa coinvolgere dal museo; e,

per quanto possibile, cerca di condividere questa esperienza con persone care o amiche, trasformandola in un momento d' incontro. Pur considerando che chi accetta di sottoporsi all'indagine è in genere più favorevolmente orientato, il risultato generale mostra un atteggiamento di notevole maturità, disponibilità, interesse, e anche di comprensione per le difficoltà della gestione museale, che sta a noi saper trasformare in un dialogo più diretto e costante e anche in un maggior coinvolgimento nel lavoro che si svolge dietro le quinte. In questi cenni introduttivi, nei quali sono indicati anche i primi orientamenti per il futuro tratti dall'indagine, mi sono limitata a considerare quella persona inesistente che è il visitatore medio. Le pagine che seguono, oltre a fornire e commentare i risultati, e a dar conto delle metodologie adottate, permettono di cogliere meglio la varietà dei pubblici e di ascoltare, come abbiamo anticipato, anche la voce dei singoli. Parlando del museo, e non solo di questo museo, gli interlocutori delle interviste di gruppo o individuali hanno manifestato una fiducia nell'istituzione in quanto tale, che rassicura quanti vi operano ma li carica anche di maggiori responsabilità. Aspettative, opinioni, suggerimenti, racconti della propria esperienza del museo tendono verso un approccio che i curatori del volume hanno sintetizzato con l'espressione "imparare ammirando". Ed è difficile trovare una definizione migliore.