



COMUNICAZIONE E TRASMISSIONE DI CONOSCENZA NEL MUSEO. INDAGINE SUI VISITATORI DELLA GALLERIA BORGHESE

di **Anna Maria Giannone**

L'efficacia del processo di comunicazione nei confronti dei propri fruitori può essere considerato uno degli obiettivi più importanti dell'istituzione museale. Citando Charles Sander Peirce, possiamo considerare l'esito di una comunicazione un cambiamento nel destinatario attraverso il quale riesce a comprendere in modo più adeguato la realtà.¹ Il cambiamento nel visitatore museale, come esito del processo di comunicazione culturale attivato dall'istituzione, può essere valutato in termini di allargamento delle conoscenze e di memorizzazione delle informazioni relative agli oggetti incontrati nel percorso espositivo.

Diversi fattori concorrono alla trasmissione culturale nel complesso apparato comunicativo proprio del museo, dagli oggetti stessi della collezione all'architettura, dall'organizzazione dello spazio alla segnaletica e l'interazione con il personale, fino agli strumenti comunicativi utilizzati come ausilio alla visita. Su questi ultimi si è concentrata la nostra indagine.

L'indagine sperimentale sul pubblico della Galleria Borghese è stata condotta con l'obiettivo di valutare l'efficacia di uno specifico strumento di comunicazione designato alla trasmissione di informazioni sulle opere esposte nella collezione Borghese, caratterizzato da determinati contenuti e tecnologie: l'audio guida. L'efficacia di questo strumento è stata valutata rilevando la sua influenza nella trasmissione di informazioni di diversa natura relative alle opere trattate, comparando i dati emersi con quanto invece accade nei soggetti che non hanno utilizzato lo stesso strumento. Con il termine efficacia si è voluto intendere un insieme di capacità sviluppate dai soggetti che possono essere considerate come fenomeno correlato all'utilizzo dell'audio guida: la capacità di ricordare informazioni di

¹ C. S. Peirce, *Opere*, a cura di M. A. Bonfantini, Milano, Bompiani, 2003.

carattere storico artistico attorno alle opere esposte, considerata sia rispetto alla conoscenza della singola opera sia come capacità di fornire risposte corrette per ogni tipologia di informazione richiesta, la capacità di riconoscere, sotto presentazione di una riproduzione fotografica, le opere appena incontrate all'uscita del percorso di visita, la capacità di non incorrere nell'errore di ricordare come elementi della collezione Borghese opere che, in realtà, non ne fanno parte.

I risultati ottenuti attraverso l'analisi di quanto emerso dalle interviste, somministrate alla fine del percorso di visita a due campioni selezionati in relazione all'utilizzo dell'ausilio audio o al compimento di una visita senza alcuno strumento aggiuntivo, hanno fornito risposte relative al diverso comportamento cognitivo generato dall'utilizzo dell'audio guida nel contesto esaminato. Queste rilevazioni ci forniscono, dunque, informazioni su quanto questi strumenti di comunicazione raggiungano il loro obiettivo di trasmissione culturale nel nostro contesto di studio.

Lo studio sperimentale è stato condotto utilizzando tecniche di rilevazione dei dati di tipo qualitativo proprie della metodologia della ricerca sociale, finalizzate alla rilevazione soggettiva dell'esperienza di visita dal punto di vista sociale, cognitivo, comunicativo. È stato scelto come strumento di rilevazione l'intervista diretta, somministrata al pubblico personalmente da un unico rilevatore alla fine del percorso di visita. Il dato raccolto riguarda dunque il ricordo immediato del visitatore, quanto quindi effettivamente trattenuto nel momento stesso della visita e non quanto immagazzinato e rielaborato dopo l'incontro con l'esposizione.

Nel caso del dato a breve termine è dunque corretto parlare di misurazione della "comprensione" delle opere esposte e non di effettivo "apprendimento", dato a lungo termine rilevabile attraverso strumenti, come l'intervista telefonica o diretta, che, a distanza di tempo dalla visita, riescano a valutare quanto trattenuto dalla memoria del fruitore e a rilevare la rielaborazione delle conoscenze generate dopo la visita.

L'utilizzo per questa indagine di un unico strumento di rilevazione, relativo al solo momento dell'immediata fine della visita, è stato scelto con l'intenzione di circoscrivere in maniera chiara l'oggetto di studio, evitando di incorrere nell'errore, frequente in questo tipo di analisi, di allargare troppo gli obiettivi e i tempi di rilevazione dei dati a discapito di una corretta e approfondita comprensione.

Il vantaggio dell'indagine sul ricordo immediato è quello di fornire una prova più forte, anche se meno profonda, di quanto avvenuto a livello cognitivo nei visitatori: la comprensione non avvenuta nel momento immediatamente successivo alla visita non potrà svilupparsi in un secondo momento come fenomeno direttamente correlato con l'esperienza vissuta. Questo test rappresenta dunque il limite superiore del ricordo, essendo rilevato nel momento più vicino all'esperienza di visita vissuta.

Il contesto di analisi

È stato scelto di condurre lo studio in uno dei musei d'arte più visitati in Italia. La Galleria Borghese risulta infatti fra i dieci musei italiani più frequentati².

La scelta è dunque caduta su un museo che possiamo a giusta ragione definire “di massa” nel contesto nazionale. Obiettivo dello studio è stato infatti quello di condurre un'indagine su un pubblico generico e non settoriale, che si avvicini al museo non solo per motivi di studio. In questo modo si è realizzata l'indagine su un campione quanto più possibile rappresentativo dell'eterogeneità del pubblico.

Attualmente il percorso di visita della galleria è suddiviso in due piani: il piano terra e il primo piano, tutti i servizi sono invece disposti al piano seminterrato. Aperta dal martedì alla domenica dalle 8.30 alle 19.30, la galleria Borghese può essere visitata esclusivamente su prenotazione telefonica o on-line. L'accesso all'esposizione prevede cinque turni giornalieri per un massimo di trecentosessanta visitatori per volta: il tempo di permanenza fissato è di due ore per gruppo senza alcuna possibilità di proroga.

Nel contesto della Galleria Borghese gli strumenti messi a disposizione gratuita del visitatore per la divulgazione delle informazioni sul patrimonio sono esclusivamente di natura testuale e possono essere individuate in tre forme principali: didascalie, schede mobili, *depliant* informativi. Non sono presenti in alcun punto del percorso pannelli di grandi dimensioni contenenti informazioni sugli oggetti e sull'architettura, così come del tutto assente è la segnaletica necessaria a orientare il percorso, affidato alla numerazione delle sale.

Gli strumenti informativi testuali resi disponibili dal museo sono integrati da un'offerta di servizi aggiuntivi, fruibili non gratuitamente del visitatore. Come avviene nel complesso del sistema museale italiano, i contenuti di tale servizio non sono curati direttamente dal comitato scientifico della Galleria Borghese ma affidati ad una gestione esterna, titolare dell'appalto per l'intera offerta di servizi aggiuntivi, compreso il bookshop e la biglietteria. Nello specifico sono messi a disposizione del visitatore il servizio di audio guida e il servizio di visita guidata per gruppi condotto da storici dell'arte, con la possibilità di uno specifico percorso e di un laboratorio didattico ai bambini.

L'audio guida è resa disponibile ai visitatori con un costo aggiuntivo di 5 euro ed è tradotta in più lingue. Assieme all'audio guida il visitatore ha a sua disposizione una pianta del museo e un elenco delle opere narrate con il relativo codice numerico di riferimento da digitare per l'ascolto dei contenuti. Il percorso seguito prevede due parti principali: il piano terra e la pinacoteca con due modalità di utilizzo dello strumento differenti dovute alle caratteristiche dell'esposizione. Il tour guidato nel piano inferiore prevede un percorso orientato nello spazio in maniera più strutturata: si parte dall'ingresso esterno alla Villa e si prosegue in ordine cronologico stanza per stanza. Nella pinacoteca invece la restrizione del tempo di permanenza, limitato a mezz'ora, è gestita dando al fruitore libertà di scelta nella selezione dei contenuti da approfondire. Dopo un'introduzione generale alla collezione pittorica custodita la voce narrante indica al fruitore la nuova modalità di utilizzo dello strumento, invitando a cercare per ogni opera esposta il numero di riferimento da selezionare qualora si

² Report annuale pubblicato sul sito www.statistica.beniculturali.it

fosse interessati ad ascoltare l'approfondimento. Tuttavia non l'intero patrimonio pittorico è soggetto a narrazione da parte dell'audio guida, ma una selezione di opere³.

Per ognuna delle singole opere il racconto sviluppato si concentra su una "guida alla visione" che privilegia la descrizione formale orientando la posizione dell'ascoltatore nello spazio e invitando a compiere movimenti per meglio cogliere l'oggetto della descrizione. Ogni traccia audio ha una durata in media di 3 minuti. Il linguaggio è poco nozionistico e fa spesso ricorso ad aggettivi "emozionali" volti a trasmettere l'eccezionalità, il valore artistico di quanto si sta osservando. Numerose volte ricorre l'utilizzo dell'espressione "potete ammirare" o "opera di straordinaria bellezza" o ancora "grande capolavoro", tutte espressioni volte a comunicare la necessità di prestare attenzione a quello che si sta osservando. La descrizione del livello visivo della rappresentazione è minuziosa pur non ricorrendo ad una terminologia per addetti ai lavori. Nella descrizione iconologica dell'opera si ricorre spesso a storie e aneddoti per meglio spiegare il significato della rappresentazione o la sua ispirazione, mantenendo un tono colloquiale e non facendo ricorso a citazioni di difficile comprensione per il grande pubblico.

Elaborazione del questionario

L'indagine di tipo comparativo è stata condotta sottoponendo ai due gruppi individuati all'interno del pubblico della Galleria Borghese lo stesso questionario a risposte aperte.

L'intervista è avvenuta nei due punti di uscita dal museo, il portico del piano terra e il seminterrato, in prossimità del punto di consegna delle audio guide.

Le domande sono state poste in modo interattivo, colloquiando con l'intervistato e approfondendo con ulteriori domande laddove le risposte fornite non fossero state in grado di rivelare in maniera esaustiva l'avvenuta comprensione della domanda posta. A ciascun visitatore è stata fornita una copia del questionario da sfogliare ma non da compilare in maniera diretta, affidando esclusivamente all'intervistatore il compito di trascrivere le risposte. Sono state dunque rispettate le indicazioni proprie del paradigma interpretativo dell'approccio costruttivista della ricerca sociale, secondo le quali l'intervista non è una semplice "raccolta di dati", nella quale l'intervistatore registra le opinioni dell'intervistato, ma è un rapporto dialogico nel quale l'intervista viene costruita insieme tra intervistatore e intervistato, e il cui esito dipende dal rapporto empatico che si instaura tra i due interlocutori.

³ "Busto del cardinale Scipione Borghese" di Gian Lorenzo Bernini, "Ultima cena" di Jacopo Bassano, "Presepio" di Giorgio Vasari, "La bottega dell'antiquario" di Francis Francken il Giovane, "La caccia di Diana" di Domenichino, "Compianto su Cristo morto" di Pieter Paul Rubens, "Amor Sacro e Amor Profano" di Tiziano Vecellio, "Ritratto d'uomo" di Antonello da Messina, "Deposizione di Cristo" di Raffaello Sanzio, "Prospetto di Villa Borghese" di Johann Wilhelm Baur, "Venere e Amore che reca il favo di miele" di Lucas Cranach il Vecchio, "Danae" di Correggio, "Ritratto di gentiluomo" di Lorenzo Lotto, "Norandino e Lucina sorpresi dall'orco" di Giovanni Lanfranco.

In questo senso, perciò, questo modo di condurre le interviste concede ampia libertà all'intervistatore e all'intervistato pur garantendo la corretta raccolta dei dati⁴.

L'elaborazione del questionario è stata preceduta da un periodo di osservazione delle modalità di fruizione del museo da parte dei visitatori. È stata necessaria una permanenza nelle sale del museo di alcuni giorni, finalizzata alla conoscenza dei percorsi seguiti e delle opere maggiormente osservate da entrambi i gruppi di visitatori soggetti ad analisi. L'osservazione non è stata condotta come parte integrante della metodologia di analisi del campione e non ha seguito i principi dell'indagine osservante, producendo dati scientificamente rilevanti, ha tuttavia costituito una fase necessaria di comprensione del funzionamento del museo, utile alla scelta delle opere poi confluite nel questionario. Nello specifico sono state confrontate le opere selezionate da visitatori nel percorso libero con quelle selezionate come oggetto di approfondimento nell'audio guida. Sulla base di questa prima osservazione sono state scelte le 11 opere maggiormente viste da entrambi, in modo da attribuire i risultati raccolti con l'intervista all'effettivo ricordo trattenuto dal visitatore e non alla mancata visione dell'opera durante il percorso.

Il questionario è stato elaborato prevedendo una prima scheda di raccolta di dati identificativi, nella quale sono stati rilevati sesso dell'intervistato, età, luogo di residenza, titolo di studio, occupazione e tipo di visita seguita, facendo distinzione fra "visita libera" e "percorso con audio guida". È stata inoltre posta una domanda preliminare volta a comprendere se il soggetto intervistato avesse effettivamente visitato entrambi i piani del museo, dunque anche la parte della pinacoteca, in modo da selezionare esclusivamente coloro che avessero compiuto una visita completa delle sale.

Successivamente sono state inserite nel questionario 11 schede ognuna contenente l'immagine delle seguenti opere presenti nella collezione Borghese: "Amor sacro e Amor profano" di Tiziano, "Deposizione" di Raffaello, "Il Ratto di Proserpina", "Enea e Anchise", "Apollo e Dafne" e "David" di Gian Lorenzo Bernini, "La Madonna dei Palafrenieri" e Il "Bacchino malato" di Caravaggio, "Danae" di Correggio, "La caccia di Diana" del Domenichino e "Paolina Borghese" di Canova.

Oltre alle 11 opere effettivamente esposte sono state inserite nell'intervista due opere non presenti anche se realizzate da due artisti ampiamente rappresentati nella collezione: "Fauno molestato da cupidi" di Bernini, opera in realtà esposta al Metropolitan Museum di New York e "Suonatore di Liuto" di Caravaggio, presente nella collezione dell'Ermitage di San Pietroburgo.

La scelta di inserire i due "falsi" è stata effettuata con l'obiettivo di rilevare la differenza manifestata dai due campioni oggetto di analisi in relazione alla falsa identificazione di due opere, valutando l'efficacia dimostrata dall'audio guida nell'evitare questo errore.

Per ogni opera oggetto di test è stato chiesto di effettuare un riconoscimento visivo, è stata cioè preliminarmente mostrata un' immagine e chiesto al soggetto intervistato se effettivamente ricordasse di averla vista. A coloro che rispondevano positivamente sono state poste cinque domande, volte a indagare la conoscenza di nozioni di natura diversa

4 P. Corbetta, Metodologia e tecniche della ricerca sociale, Bologna, Il Mulino, 1999, pp. 415, 426.

relative al manufatto artistico. La prima domanda formulata è stata “Che cosa rappresenta l’opera?”: obiettivo di questo quesito è stato quello di rilevare la capacità del soggetto di dare una descrizione formale dell’opera d’arte, fornendo una lettura connotativa di quanto raffigurato.

La seconda domanda posta è stata “Chi è l’autore?” volta a rilevare la conoscenza del nome dell’artista dell’opera. In relazione ad una conoscenza più approfondita dell’artista, della sua vita e del suo lavoro, è stata posta la terza domanda “Cosa sa dell’autore?”. La quarta domanda, “Quando è stata realizzata l’opera?” aveva l’obiettivo di accertare la conoscenza del periodo storico in cui collocare l’opera e, infine, con la quinta domanda si è proceduto a rilevare la capacità di fornire una lettura denotativa dell’opera, la capacità quindi di interpretare il significato attribuito testimoniando l’avvenuta comprensione del “Cosa voleva esprimere l’artista?”.

Le domande si sono concentrate esclusivamente sulla rilevazione della conoscenza di caratteristiche iconografiche e iconologiche dell’opera, di informazioni storiche relative all’artista e sulla capacità di collocare il prodotto artistico nel tempo. Non sono state effettuate domande volte a rilevare giudizi personali e percezioni legate alla fruizione del museo, limitando lo studio sulla capacità del visitatore di trattenere quelle informazioni ritenute fondamentali per la lettura dell’opera.

Sono stati predisposti quattro ordini di somministrazione delle schede di intervista, ponendo le 13 opere in quattro differenti sequenze, in modo da evitare di considerare come statisticamente rilevanti dati non veritieri, dovuti all’effetto di affaticamento nella risposta e alla volontà di terminare l’intervista da parte del soggetto intervistato.

Modalità di rilevazione dei dati

La rilevazione è stata condotta nel periodo compreso fra luglio 2009 e settembre 2010, per un totale di 14 giorni effettivi. Si è cercato di distribuire il lavoro di intervista durante tutti i giorni settimanali per garantire una maggiore rappresentatività del campione. Escludendo il lunedì, giornata di chiusura settimanale del museo al pubblico, per la rilevazione dei dati sono stati coinvolti sia giorni feriali sia il sabato e la domenica. La rilevazione è stata condotta durante l’intero orario di apertura del museo, coprendo i cinque turni di ingresso del pubblico⁵

Il campione di soggetti cui è stata somministrata l’intervista è stato selezionato in base al tipo di percorso seguito, con l’ausilio dell’audio guida o senza alcun supporto comunicativo aggiuntivo. Sono stati esclusi i visitatori sotto i 16 anni in modo da circoscrivere l’indagine al solo pubblico adulto. Sono stati inoltre esclusi dal campo di indagine i gruppi organizzati che hanno seguito una visita guidata, i gruppi eccessivamente numerosi come scolaresche o comitive turistiche organizzate, per evitare che si verificasse una omogeneità fra le risposte

⁵ L’ingresso alle sale della Galleria Borghese è possibile a partire dalle 8.30. Il primo turno di ingresso è fissato alle ore 9.00 cui seguono gli accessi delle ore 11.00, 13.00, 15.00 e 17.00

dovuta ad una condivisione dell'esperienza di vista oltre che a una similarità di cultura, provenienza ed età.

Il campione finale di soggetti sottoposti all'intervista è stato di 220 unità, divisi in due gruppi di pari numero fra le due categorie in comparazione: 110 soggetti che hanno utilizzato l'audio guida e 110 soggetti che hanno preferito una visita libera al museo.

Lettura dei dati e metodi di *scoring* delle risposte

L'indagine condotta rientra nell'ambito delle indagini di tipo qualitativo che utilizzano strumenti flessibili e non uniformi di rilevazione dei dati. Nel caso della ricerca sul pubblico della Galleria Borghese lo strumento di rilevazione dell'intervista aperta ha reso necessario adottare, in fase di analisi dei dati ottenuti, una procedura di "chiusura" delle domande, volta a trasformare le informazioni raccolte in una matrice di dati processabili attraverso procedure formalizzate dell'analisi statistica. È stato scelto un approccio di analisi dei dati che, nelle definizioni di Marrani e Corbetta⁶, scompone i soggetti studiati in caratteristiche, proprietà che operativizzate diventano variabili. In questo tipo di approccio ad ogni caratteristica dell'individuo viene assegnato un codice che, nel momento dell'elaborazione dei dati, viene considerato perfettamente identico alle caratteristiche di altri individui cui è stato assegnato lo stesso codice, in modo da permettere il loro inserimento in una matrice per casi variabili, volta dunque a rilevare la varianza delle variabili soggette a studio.

Diventa indispensabile per preservare la scientificità dell'interpretazione data esplicitare un metodo di valutazione delle risposte che rimanga omogeneo e sia rispettato per tutti i soggetti in analisi.

Nel caso delle interviste effettuate al pubblico della Galleria Borghese i dati ottenuti sono stati organizzati in diverse matrici, rilevando successivamente il diverso comportamento delle variabili rispetto ai due gruppi in analisi.

Una prima sistematizzazione dei dati è stata effettuata opera per opera, rilevando per ogni soggetto quante fossero state considerate risposte corrette e quante non sufficienti o non corrette sulla base di parametri individuati per ognuno di esse. Ad ogni risposta ritenuta corretta è stato assegnato il codice numerico 1, ad ogni risposta ritenuta non corretta è stato assegnato il codice numerico 0. Per ognuna delle opere è stato quindi calcolato un punteggio dal minimo di 0 al massimo di 5 (risposte corrette a tutte le domande poste).

Una seconda organizzazione dei dati è stata effettuata rispetto alla tipologia di domanda posta. È stato rilevato cioè per quante volte i soggetti abbiano dato una risposta valutata come corretta per ciascuna delle cinque categorie di informazioni richieste. Il punteggio attribuibile si è spostato da un minimo di 0 a un massimo di 11 (caso in cui la tipologia di domanda ha ottenuto una risposta considerata come corretta in tutte le 11 opere della collezione Borghese inserite nel questionario).

⁶ R. Cipriani (a cura di) *Analisi qualitativa. Teorie Metodi Applicazioni*, Armando Editore, Roma, 2008, p 36

In questi due casi, per la valutazione delle risposte è stata individuata una metodologia di *scoring* delle informazioni, un insieme di principi fissati per l'attribuzione del dato numerico alle risposte tale da rendere ineccepibile l'uniformità delle valutazioni per tutti i soggetti dell'analisi.

Strumenti statistici utilizzati nell'analisi dei dati

I dati ottenuti nel processo di interpretazione delle risposte date ai questionari dai due diversi gruppi sono stati sottoposti ad analisi di tipo statistico. Gli strumenti utilizzati hanno permesso di individuare, nel comportamento dei due gruppi, differenze imputabili all'utilizzo o meno dell'audio guida, in relazione alle diverse situazioni prese in esame: riconoscimento visivo delle opere presenti nella collezione, falso riconoscimento delle due opere non presenti nella collezione, grado di comprensione rispetto a ciascuna delle opere mostrate, capacità di risposta rispetto a ciascuna tipologia di domanda posta. In questi ultimi due casi è stata effettuata sui dati una analisi della varianza (ANOVA). Questo tipo di strumento statistico è utilizzato in sperimentazioni il cui obiettivo sia quello di osservare le variazioni presenti in gruppi omogenei in base ad un criterio di classificazione, nel nostro caso individuato nell'utilizzo dell'audio guida per la visita del museo. Gli altri confronti sono stati effettuati con il test del Chi quadro.

I risultati dell'indagine

Osservando i risultati emersi dall'analisi dei dati possiamo affermare, in maniera generale, un'influenza positiva dell'audio guida sulla comprensione e sul ricordo delle opere esposte nella Galleria Borghese. Questa conclusione emerge dai dati complessivi ottenuti attraverso il calcolo della varianza sul totale dei soggetti intervistati per ciascuno dei due gruppi, in relazione alla comprensione generale delle 11 opere della collezione Borghese. Per ogni opera sono state calcolate le informazioni corrette fornite dai soggetti intervistati per tutte le cinque domande poste. L'alta significatività della differenza riscontrata fra i due gruppi in analisi ($F(1,218) = 28,53$; $p < .001$) ha confermato la migliore *performance* di risposta all'interno del campione che ha utilizzato l'audio guida, testimoniando un'influenza positiva dello strumento di ausilio alla visita sulla comprensione.

Questo dato generale viene confermato anche da quanto emerge dal test del riconoscimento visivo delle opere: davanti a una riproduzione fotografica somministrata all'uscita dal museo, i soggetti del gruppo con audio guida ricordano in misura maggiore di aver effettivamente visto gli oggetti mostrati. L'audio guida si rivela dunque uno strumento utile nel favorire il ricordo visivo, dimostrando la sua efficacia nel favorire la memoria a breve termine (x medio gruppo audio guida: 84 x medio gruppo senza audio guida: 64,4).

L'utilizzo dell'ausilio audio ha dimostrato la sua efficacia anche nell'evitare il tranello cognitivo teso ai soggetti intervistati attraverso l'inserimento dei due falsi positivi nel

questionario, opere non presenti nella collezione Borghese che si chiedeva di identificare assieme alle 11 opere effettivamente presenti nell'esposizione. I visitatori con audio guida hanno falsamente identificato le due opere 24 volte, invece i visitatori senza audio guida, l'hanno fatto 43 volte, risultato che attraverso il test del Chi quadro è risultato significativo, pur rimanendo al livello più basso di significatività (Chi quadro = 5,38 ; $p < .05$).

L'efficacia generale dimostrata dall'audio guida nel favorire la comprensione delle opere esposte non deve trascurare un fattore molto importante: il suo essere frutto di una precisa scelta aggiuntiva effettuata dal visitatore, cosa che dimostra una motivazione all'apprendimento e una predisposizione a ricevere informazioni maggiori rispetto a chi ha deciso di non utilizzare alcun ausilio.

Quanto emerso a livello generale è stato osservato in maniera più approfondita ponendoci due domande principali: la migliore *performance* dei soggetti con audio guida nel fornire informazioni e nel ricordare visivamente le opere può essere considerata un dato uniforme o esistono delle differenze per ciascuna delle opere in esame? Per quale tipo di informazione sull'oggetto artistico esposto l'audio guida risulta più influente nel processo di trasmissione culturale?

La risposta a questi interrogativi, ottenuta effettuando l'analisi della varianza sui dati calcolati per ogni opera e per ogni tipo di domanda posta, ha messo in luce una situazione ben più articolata rispetto a quanto emerso in maniera complessiva all'interno dei due gruppi di soggetti.

La maggiore comprensione degli oggetti esposti, rivelata dai dati di risposta alle cinque domande, dei soggetti con audio guida non si manifesta in maniera uniforme per tutte le 11 opere esaminate durante l'intervista. La significatività del dato si riscontra per le sculture di Gian Lorenzo Bernini e per la "Deposizione" di Raffaello ma non per "Paolina Borghese" del Canova e per tutte le altre opere pittoriche, ad eccezione di due casi che esamineremo in seguito. Questi dati lasciano intuire come l'audio guida agisca in maniera positiva sulla comprensione di opere già note: Bernini e Raffaello posso a pieno diritto considerarsi gli artisti più rappresentativi della collezione Borghese, i più conosciuti al grande pubblico, spesso considerati il simbolo stesso del patrimonio artistico del museo. Questo non avviene per altri artisti, seppur importanti, come Caravaggio, Tiziano e Canova. L'efficacia dimostrata dall'audio guida sulle opere più note della collezione implica una sua azione sulle conoscenze già possedute dai fruitori: l'ausilio audio aggiunge informazioni per opere e artisti già parte del back ground culturale dei visitatori o che comunque il fruitore si aspetta di trovare esposte nella collezione. L'audio guida non riesce dunque a trasmettere informazioni *ex novo* su quanto illustra, ma riesce a confermare una conoscenza e a stimolare l'acquisizione di informazioni rispetto a quanto già prima della visita è parte del bagaglio culturale del visitatore.

Unica eccezione a questo dato è venuta, in maniera sorprendente, da due opere pittoriche di artisti non conosciuti al grande pubblico come Correggio e Domenichino. Pur non dimostrandosi efficace per la comprensione di opere pittoriche di artisti di maggiore fama come Caravaggio e Tiziano, l'audio guida si è dimostrata capace di trasmettere informazioni sensibilmente maggiori nei due casi appena citati. Questo dato può essere collegato alla particolare struttura narrativa che, in maniera più evidente di quanto accada per gli altri oggetti, il racconto audio manifesta. Dalla lettura dei contenuti sviluppati per queste due

opere appare infatti come la narrazione privilegi aspetti aneddotici, piuttosto che tecnici e formali, sviluppando un racconto accattivante per la descrizione dell'azione rappresentata, marcando l'aspetto ludico nel caso dell'opera "La caccia di Diana" in cui lo spettatore in prima persona è coinvolto nel gioco a "smascherare" due uomini nascosti e intenti a spiare i giochi di Diana e delle sue ninfe, e indulgiando sul racconto dello stratagemma attuato da Giove per sedurre la Danae e sulla tensione emotiva della rappresentazione nel caso della "Danae" di Correggio.

L'influenza dell'aspetto narrativo sulla comprensione è rafforzato anche da quanto emerge per il test del ricordo visivo delle opere. In questo caso l'audio guida non si dimostra efficace se non in tre casi: la scultura "Enea e Anchise" di Bernini e le due tele, appena menzionate, di Correggio e Domenichino. Quanto riscontrato per la scultura del Bernini può essere considerato un effetto dovuto ai risultati estremamente negativi conseguiti dai soggetti in visita libera in questa verifica. Nel caso del ricordo visivo, infatti, i punteggi ottenuti da questo gruppo sono stati molto bassi per tutte le opere e, in particolare fra le sculture, per "Enea e Anchise": la significatività riscontrata nel gruppo audio guida appare quindi correlata a una *performance* particolarmente negativa dei soggetti in visita libera piuttosto che a una dimostrata efficacia dello strumento.

I dati emersi per "La caccia di Diana" e la "Danae" appaiono dunque come i più rilevanti nel test del riconoscimento visivo, confermando quanto già emerso dai dati sulle risposte alla domanda. Se l'audio guida non favorisce in via generale il ricordo visivo, solo nei due casi in cui è stata riscontrata la presenza di una narrazione più coinvolgente e orientata all'intrattenimento, oltre che alla divulgazione di nozioni, è possibile affermare che ci sia una influenza positiva sul ricordo immediato.

Spostando l'osservazione su quanto accade per il tipo di informazioni che l'audio guida contribuisce a trasmettere in misura più efficace, riscontriamo come essa agisca favorendo una migliore *performance* di risposta per tutte le categorie di domanda ad esclusione di quella in cui si chiede di collocare l'opera nel tempo. L'audio guida si rivela dunque meno utile per la trasmissione di nozioni precise, in cui non agisce l'effetto positivo della narrazione discorsiva. La bassa significatività, seppur presente, del dato relativo al nome dell'autore, conferma questa tendenza. L'effetto positivo dello strumento si manifesta in maniera più evidente nel caso della prima e dell'ultima domanda, in cui si chiede al soggetto intervistato di fornire informazioni relative alla descrizione e al significato dell'opera. L'audio guida favorisce dunque una capacità di trattenere informazioni sulla storia rappresentata e sul valore simbolico e iconologico delle opere narrate, piuttosto che nozioni formali e tecniche.

Questo stesso dato è emerso in un precedente studio, effettuato per una tesi di laurea seguita dal Professor Francesco Antinucci nella Sezione Manzù della Galleria d'Arte Moderna di Ardea. In questo caso veniva comparato l'effetto cognitivo generato sul pubblico dalla visita guidata comparandolo con quello ottenuto a seguito di una visita libera. Dallo studio risultava in maniera significativa come l'efficacia del percorso guidato fosse maggiore nel momento in cui venivano raccontati episodi e aneddoti sulla vita e sul lavoro dell'artista.

Se invece il racconto della guida si soffermava su contenuti formali e sulle tecniche di realizzazione dell'opera il ricordo generato appariva meno forte⁷.

In sintesi, alla luce di quanto emerso dall'analisi condotta, possiamo considerare l'audio guida un medium efficace nel processo di trasmissione culturale all'interno del museo ma in maniera selettiva. La sua capacità di generare una maggiore comprensione degli oggetti esposti nei soggetti che la utilizzano, non può essere valutata come un dato assoluto e generalizzato, ma va considerata come fenomeno correlato a due fattori principali: da un lato la notorietà dell'opera e, dunque, le conoscenze pregresse dei visitatori, dall'altro la struttura narrativa e lo specifico contenuto sviluppato per il racconto delle opere.

⁷ A. Pesce, La comunicazione alla Raccolta Manzù, Tesi di laurea in Beni Storico-artistici, facoltà di Conservazione dei Beni Culturali, Università degli Studi della Tuscia, 2009.