

Studio sui visitatori del museo diocesano tridentino: indagine osservante

Articolo di Sara Meneghini

Obiettivo dell'indagine, oggetto di tesi di laurea¹, è stato quello di esaminare il rapporto tra visitatori e percorso espositivo permanente del Museo Diocesano di Trento, cercando al contempo di delineare un profilo degli utenti del museo (profilo ovviamente relativo solo al periodo in cui è stata effettuata la ricerca) e registrarne puntualmente il comportamento di visita.

Il Museo Diocesano Tridentino è un museo di arte sacra, fondato nel 1903 e riallestito dopo una radicale ristrutturazione nel 1995 in modo da proporre al visitatore un percorso facilmente fruibile e leggibile, in cui le opere possano esprimere e comunicare i propri messaggi.

L'esposizione permanente presenta una selezione di manufatti ordinati secondo criteri cronologici, per autore e ambito culturale; la pinacoteca mostra una panoramica della produzione locale dal Medio Evo al Neoclassicismo e una specifica sezione raccoglie testimonianze del Concilio di Trento e dell'iconografia urbana. Di particolare importanza la famosa serie di arazzi fiamminghi tessuti a Bruxelles da Pieter van Aelst raffiguranti *La Passione di Cristo*. La sezione relativa alla scultura lignea espone altari a portelle di tipo nordico, realizzati dalle più importanti botteghe operanti nella diocesi tra XIV e XVI secolo. Una ricca raccolta di parati documenta il modificarsi delle forme delle vesti liturgiche e l'evolversi delle tipologie decorative tra XV e XIX secolo, mentre il tesoro della cattedrale propone preziosi manufatti della produzione orafa tra XII e XIX secolo.

Per realizzare le indagini osservanti si è proceduto in primo luogo a predisporre le piantine dei vari piani del museo, sulle quali sono stati evidenziati tutti gli *exhibit* da prendere in considerazione: anzitutto le opere, ma anche i pannelli espositivi, le schede di sala, i punti multimediali e i punti di sosta.

I punti di interesse in esame sono stati centoquattordici suddivisi nei tre piani: venticinque al primo, settantatre al secondo e sedici al terzo. Le piante così caratterizzate sono state lo strumento principale per segnare i tracciati di visita effettuati dai visitatori.

Nel Museo Diocesano Tridentino non è stato possibile seguire fisicamente le persone, perché questo avrebbe comportato un'interazione tra osservante e osservato con il conseguente condizionamento della visita. Le sale del museo infatti non permettono di studiare i comportamenti del pubblico senza che il visitatore se ne accorga; inoltre, considerato il periodo in cui si è svolta la mia ricerca (ottobre - novembre 2009), vi sarebbe stato il rischio di ritrovarsi in una sala con uno o comunque pochi visitatori. Si è quindi deciso di optare per un'altra modalità di osservazione: i monitor di videosorveglianza. Il Museo Diocesano Tridentino è infatti dotato di una valida strumentazione di schermi che permettono al personale in biglietteria di osservare costantemente le sale del museo; ciò ha permesso di seguire i visitatori passo per passo garantendo all'osservazione una visione esaustiva del percorso espositivo, ad esclusione di minime porzioni del percorso. Tale tipo di indagine, ancora poco utilizzata, può risultare utile per musei di piccole e

¹ S. Meneghini, *Studio sui visitatori del Museo Diocesano Tridentino*, tesi di laurea, Università degli Studi di Trento, Facoltà di Lettere e Filosofia, Corso di laurea in Gestione e Conservazione dei beni culturali, rel. D. Primerano, a.a. 2008-2009

medie dimensioni con un'affluenza molto distribuita nell'arco della giornata. L'osservazione tramite video è stata verificata prima dello studio in oggetto, in occasione di una mostra temporanea.

Le cinquantaquattro indagini realizzate state hanno fatto emergere alcune criticità, a partire dall'individuazione del campione da esaminare: risultava infatti difficile conoscere a priori il numero di visitatori che sarebbero entrati nel museo nel periodo di studio. Ricordando le indicazioni teoriche di B. Serrel², si è optato per una quantità di indagini osservanti che si aggirasse intorno alle cinquanta unità, numero che è sembrato sufficiente considerata la natura sperimentale della ricerca e la scarsa esperienza del ricercatore. Identificato il numero di osservazioni e considerata la difficoltà a prevedere i flussi di affluenza al museo durante l'analisi, si è optato per un metodo di campionamento casuale e sistematico, selezionando un visitatore ogni x, dove il valore di x non è sempre stato il medesimo. Il motivo di tali variazioni è dovuto soprattutto alle diverse tempistiche di visita dei visitatori e alla relativa impossibilità di monitorare e contare precisamente il numero degli ingressi nel corso di un'osservazione. Nonostante questo ulteriore e oggettivo problema si è comunque cercato di selezionare in maniera equilibrata persone diverse per età, per sesso e per "livello sociale di visita".

Una volta individuata la persona da seguire in base ai criteri precedentemente illustrati, si è passati alla "profilatura" dell'osservato. Si è evitato di prendere in considerazione persone che facessero parte di gruppi organizzati, proprio perché i comportamenti sarebbero stati precondizionati in partenza. Approfitando del momento in cui il visitatore si accingeva a fare il biglietto e si avvicinava alla postazione di osservazione (l'osservatrice era infatti seduta in biglietteria, mimetizzata fra il personale del *front office*), si annotavano sulla scheda di rilevazione il sesso, l'età, l'orario di inizio della visita e se l'indagato fosse solo o accompagnato da altre persone, informazione utile per rilevare la modalità di aggregazione alla visita. Non potendo ovviamente chiedere al visitatore la data di nascita, si sono individuate fasce di età con intervalli molto larghi.

Terminata la profilatura, i visitatori sono stati seguiti durante il percorso di visita tracciando sulle piantine predisposte gli itinerari percorsi; al fine di valutare le tempistiche di visita, venivano costantemente annotati gli orari di ingresso di ciascuna sala.

La fase di decodifica dei tracciati e di elaborazione e interpretazione dei dati è risultata particolarmente complessa; i dati hanno richiesto infatti una "costruzione" sulla base delle emergenze rilevate.

La ricerca ha portato all'individuazione di dati significativi relativi a:

1. profilo del visitatore: sesso, età, con chi effettua la visita;
2. percorsi effettuati dai visitatori;
3. soste nelle sale e i punti di maggiore interesse nel museo;
4. utilizzo dei materiali didattici a supporto della visita (schede di sala, pannelli, postazioni multimediali);
5. tempistiche di visita.

² Secondo Beverly Serrel un'indagine osservante si può ritenere sufficientemente attendibile a partire dalle cinquanta osservazioni per museo/mostra. B. Serrel, *Paying Attention: Visitors and Museum Exhibitions*, American Association of Museums, Washington DC 1998.

Per tutti gli *exhibit* del museo sono stati valutati gli indici di attrazione³, poi riproposti attraverso delle “termografie” sulle piantine dei piani del museo. Il colore freddo indica la scarsa attrazione esercitata dall’opera, il colore caldo la maggiore efficacia attrattiva dell’oggetto stesso.

Rielaborando i dati si è potuto capire che:

- il pubblico preso in esame per le indagini osservanti risulta avere le stesse caratteristiche socio-demografiche emerse dai questionari realizzati per la tesi: si tratta per lo più di un pubblico femminile, di età compresa tra i 45 e i 64, che visita il museo in compagnia del partner o di amici e conoscenti;
- la quasi totalità delle indagini ha dimostrato che i visitatori in genere seguono il percorso suggerito dal museo, ad eccezione di una percentuale modesta che effettua il percorso in senso contrario;
- il visitatore percepisce la biglietteria quale semplice luogo di passaggio dove acquistare il biglietto di ingresso e assumere informazioni. Pertanto, tende a non soffermarsi sulle opere presenti, in numero per la verità assolutamente ridotto, in questo locale;
- tra le sezioni espositive, quella che ha suscitato maggior interesse e registrato il più alto numero di soste è quella dedicata alle testimonianze del Concilio di Trento, un tema storico certamente già noto alla maggior parte dei visitatori, in grado quindi di stimolare curiosità e volontà di approfondimento. Tale sezione è posta nello spazio che introduce il percorso della pinacoteca, sia al primo che al secondo piano;
- la prima parte del percorso, dove sono esposti dipinti del XV e XVI secolo, viene fruita con attenzione dai visitatori. Il numero delle soste in queste sale è alto: le persone hanno infatti appena iniziato la visita e sono naturalmente portate a prestare attenzione alle opere esposte. Il tipo di allestimento scelto, che non evidenzia in modo specifico alcuna opera ma tende piuttosto a stabilire relazione tra i dipinti, non induce a sostare di fronte a singoli manufatti;
- man mano che il visitatore prosegue il percorso nella pinacoteca l’attenzione cala: per un pubblico non esperto i dipinti a tema sacro possono risultare monotoni e produrre una sensazione di ripetitività e noia. Non c’è infatti il “capolavoro”, che potrebbe attrarre in modo significativo, o l’opera di un artista conosciuto anche al grande pubblico: dunque la capacità di concentrazione tende a calare. La sala meno fruita è quella che riunisce una serie di bozzetti di dimensioni ridotte: si tratta di opere che notoriamente possono suscitare maggior interesse in un pubblico competente, in grado di valutarne l’importanza. Di conseguenza qui l’indice di attrazione cala per risalire invece di fronte alla serie di dipinti di Francesco Fontebasso raffiguranti episodi dell’Antico Testamento, di maggior impatto emotivo;
- pur essendo evidente che l’attenzione tende progressivamente a calare quando il percorso è tipologico, tuttavia nella sala dei ritratti dei Principi Vescovi – l’ultima di questa sezione – l’attenzione del visitatore si riaccende. Se si collega questo dato a quello emerso nelle sale precedenti, si può comprendere come nel visitatore medio prevalga l’interesse per il soggetto storico o, comunque, per un singolo tema (il Concilio, il Principato Vescovile, le storie veterotestamentarie) piuttosto che per l’aspetto estetico e artistico. Si è notato inoltre l’interesse suscitato dall’orologio a cassa lunga che interrompe il susseguirsi di dipinti: risulta dunque vincente inserire nel percorso un elemento di rottura. A differenza di altre opere di arte applicata, come le cassapanche esposte lungo il percorso, che non avevano suscitato

³ Questi valori si calcolano dividendo il numero delle persone che sostano sul totale delle persone prese in esame per la ricerca.

particolare interesse, l'orologio muove la curiosità del pubblico, forse perché risulta più familiare al visitatore medio;

- l'interesse per le cosiddette "arti minori" viene confermato nella Sala Arazzi, completamente fruita da tutte le persone che vi hanno stazionato in media quattro minuti. Nonostante la sala abbia una seduta centrale, pensata per offrire un momento di pausa, l'attrazione esercitata dagli arazzi è tale che il punto di sosta viene ignorato. I visitatori infatti preferiscono stabilire una visione ravvicinata con l'opera;
- la successiva sezione dedicata alla scultura lignea riscuote un interesse più elevato rispetto alla pinacoteca. L'attenzione dei visitatori è richiamata soprattutto dai *Flügelaltäre*, che colpiscono per la loro particolare spettacolarità. Si tratta di una tipologia di altare ricorrente soprattutto in ambito tedesco e quindi poco nota al pubblico medio;
- la Sala Arazzi introduce alla porzione che meglio conserva le caratteristiche storiche dell'edificio, in origine residenza dei vescovi. Da questo momento il visitatore inizierà a mostrare attenzione alla struttura architettonica: accedendo alla Cappella Palatina tutte le persone si fanno sorprendere dall'antica scaletta in pietra che portava alla camera privata del Principe Vescovo, realizzata nello spessore dei muri e non accessibile al pubblico⁴. Il fatto che non la si possa percorrere, e non si sappia dove conduca, rafforza il potere attrattivo di questo elemento architettonico. Anche la loggia che, inaspettatamente, consente al visitatore di affacciarsi sull'interno della cattedrale è oggetto di specifica attenzione da parte del pubblico, il quale vi sosta per circa un minuto. Questo passaggio rappresenta un elemento di sorpresa per il visitatore che certo, entrando in museo, non si aspetta di poter accedere direttamente alla vista della cattedrale. Di qui l'elevato valore attrattivo di questo punto del percorso espositivo;
- l'attenzione cala nuovamente nel corridoio del terzo piano che ospita la sezione dei parati liturgici, disposti secondo una sequenza che ne sottolinea la serialità; i visitatori si limitano ad attraversarla senza soffermarvisi, rimanendo al centro dello spazio. Maggiore attenzione viene dedicata alla vetrina contenente i rarissimi cofanetti eburnei di produzione arabo sicula, i quali attirano per la loro particolarità e creano un apprezzabile stacco con l'esposizione di tessuti presenti. Di fronte alle vetrine che illustrano l'uso liturgico dei parati non si registra un alto numero di soste da parte delle persone. L'attrazione si accentua invece nello spazio dedicato alla committenza Liechtenstein, con i ricami boemi e la croce astile, la quale prepara ed introduce alle oreficerie della Sala Alta del Castelletto;
- come era prevedibile e previsto da chi ha studiato il percorso espositivo, la Sala del Tesoro che chiude il percorso del Museo è risultata in assoluto la più attrattiva. Collocata in un ambiente che di per sé esercita un fascino notevole per gli elementi architettonici che la contraddistinguono, ma anche per la presenza di trifore romaniche che consentono l'affaccio sulla piazza e sulla cattedrale, la sala espone oggetti preziosi che di norma attirano notevolmente il pubblico. L'esposizione ha voluto sottolineare soprattutto il valore devozionale di alcune opere, come l'urna di San Vigilio, collocata per questo al centro dell'esposizione, pur non essendo il pezzo più importante dal punto di vista storico-artistico. Il fatto che la visita inizi sempre dal prezioso reliquiario conferma la validità delle scelte progettuali effettuate. L'indagine ha inoltre evidenziato un più elevato interesse per le vetrine tematiche, quali l'armadio delle reliquie, la vetrina con gli anelli episcopali e la mensa d'altare. Per assurdo i

⁴ Non ci sono telecamere di sorveglianza sulla scala di pietra, ma è possibile capire se il visitatore si sofferma dall'utilizzo incrociato della telecamera posta nella sala precedente e nella sala successiva.

pezzi più antichi e più importanti sotto il profilo storico-artistico sono quelli sui quali il visitatore si è soffermato meno;

- le schede di sala, che il visitatore può prelevare, consultare e poi riporre nell'apposito contenitore, complessivamente non hanno riscosso molto interesse; il visitatore sembra invece preferire la lettura dei pannelli. La valutazione effettuata da chi ha progettato l'allestimento del museo, cioè che la scheda fosse lo strumento più facile e più comodo da usare, è risultata dunque errata;
- il punto multimediale più utilizzato dai visitatori è quello collocato nella saletta attigua alla Cappella Palatina, dedicato alla Cattedrale. Il nuovo supporto attira e incuriosisce i visitatori, che trovano molto piacevole soffermarsi e prenderne visione. Gli altri due punti multimediali (pensati come integrazione e approfondimento dell'itinerario di visita) vengono invece fruiti probabilmente solo da chi ha più tempo a disposizione e interessi specifici;
- l'indagine ha evidenziato che, per la maggior parte degli osservati, la visita si è svolta secondo una modalità che si è soliti definire "passeggiata museale", caratterizzata da tempi di sosta complessivamente non rilevanti. Una passeggiata museale implica infatti una fruizione del percorso espositivo senza particolari momenti di sosta. Gli indici di attrazione molto concentrati in punti specifici, così come rilevato dalle termografie, sembrano confermare questo comportamento, correlato anche al fatto che, come precedentemente evidenziato, il percorso espositivo del Museo Diocesano non prevede opere isolate o comunque evidenziate con lo scopo di catalizzare l'attenzione del visitatore, ma permette di vivere un'esperienza di visita progressivamente sempre più coinvolgente in cui la qualità delle collezioni si intreccia con il fascino esercitato dalle caratteristiche architettoniche dell'edificio.

In conclusione, l'indagine ha sicuramente permesso di far emergere aspetti del comportamento di fruizione altrimenti non evidenziabili con ricerche standard di tipo quantitativo. L'utilizzo dello spazio di visita, i comportamenti di lettura dei supporti informativi, fenomeni quali la passeggiata museale o l'affaticamento da visita sono elementi di analisi e comprensione della reale capacità comunicativa dell'istituzione che si possono ricostruire solo a partire dall'osservazione.

Le dinamiche emerse ci fanno capire che il visitatore medio, per lo più non supportato da specifiche competenze di carattere storico-artistico, della visita in museo apprezza soprattutto la trattazione di temi specifici e ben circoscritti, il dato storico, la preziosità dei materiali, la raffinata lavorazione delle opere e la funzione (devozionale o liturgica) legata a determinati arredi.

La ricerca ha permesso quindi di effettuare una prima valutazione sulle scelte progettuali realizzate in occasione del riallestimento del 1995. Nel complesso è emersa la bontà delle decisioni attuate all'epoca, ma sono state evidenziate anche specifiche criticità sulle quali sarà possibile intervenire.