

## Un percorso per le guide museali

di Francesca Sereno  
dicembre 2001

### La missione dei musei

L'ICOM (International Council of Museums) definisce il museo "Istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che fa ricerca sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le raccoglie, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e ricreativi".

L'insieme dei provvedimenti emanati a partire dagli ultimi anni '90 nonché l'Atto di indirizzo sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (ufficializzato con decreto del Ministro il 10 maggio 2001) concorrono a ribadire la definizione sopra menzionata di museo, che da semplice "conservatore della memoria" diventa soggetto attivo nell'ambito della promozione educativa e culturale, della formazione, del turismo culturale. In questa visione il museo rappresenta un luogo sia di esperienza conoscitiva, che di aggregazione sociale che di mantenimento delle specificità territoriali. Per assumere questo ruolo occorrono strutture organizzative efficienti e profili professionali adeguati. L'Atto di indirizzo sugli standard identificando le funzioni e gli ambiti di attività dei musei evidenzia i requisiti indispensabili da rispettare per poter garantire un buon servizio. Nella sezione dedicata al "Rapporto del museo con il pubblico e relativi servizi", tra i "Sussidi alla visita" indica le Visite guidate (periodiche o su richiesta), ritenute **uno dei canali privilegiati di accesso alle opere e alle collezioni del museo attraverso il contatto personale con esperti qualificati, che arricchisce l'acquisizione di informazioni con elementi umani e soggettivi di interpretazione e comunicazione.**

La guida museale, in effetti, è un importante veicolo di divulgazione per il museo: un accompagnatore preparato e vivace che sa stabilire una comunicazione efficace con il visitatore, suscitando emozioni e coinvolgimento ma al tempo stesso trasmettendo informazioni esaurienti, contribuisce a valorizzare il museo e a migliorarne la visibilità.

### La reggia di Venaria Reale

La Reggia di Venaria Reale Un esempio interessante di "guide efficaci e coinvolgenti" è offerto dalla Reggia di Venaria Reale, situata pochi chilometri a nord di Torino. La storia della reggia è piuttosto lunga e travagliata: progettata nel 1659 da Amedeo di Castellamonte come residenza stabile di caccia per volere di Carlo Emanuele II, nel corso dei secoli ha subito diverse distruzioni e successive ricostruzioni su progetti di Michelangelo Garove prima e Filippo Juvarra successivamente. A partire dalla dominazione dei Francesi, la Reggia vede il processo di decadenza che raggiunge il massimo degrado nella seconda guerra mondiale. Nel 1960 viene data in consegna alla Soprintendenza per i Beni Ambientali e Architettonici del Piemonte che ha iniziato un primo cantiere di restauro nel 1961. Nuovamente richiusa e abbandonata, salvo qualche sporadico intervento tra il 1977 e il 1982, la Venaria è inserita, con altri cinque complessi artistici, in un vasto piano di recupero delle residenze e collezioni sabaude.

Nel 1990 si costituisce l'Associazione Venariense Tutela Ambiente - A.V.T.A. - che trae origine dal "Coordinamento Venariense" sorto nel 1960 di cui rappresenta, nella continuità, l'organo ufficiale operativo. L'A.V.T.A., a nome e per conto della Soprintendenza Beni Ambientali Architettonici del Piemonte, dal 1990 cura la gestione delle Visite Guidate della Reggia di Venaria con il contributo del Comune di Venaria Reale (Assessorato alla Cultura) e della Regione Piemonte.

Le guide sono circa una ventina, sia uomini che donne, di diverse fasce di età (da meno di trent'anni a più di sessanta), sono volontarie e quindi fortemente motivate a promuovere la Reggia di Venaria.

### Un seminario per le guide della Reggia

La volontà di rendere le visite sempre più efficaci e adeguate ha spinto il gruppo a partecipare ad un seminario di circa 6 ore dal titolo "Incontri sulla narrazione orale". Il seminario è parte di un ciclo di incontri - progettato dalla Scuola Holden di Torino e promosso dalla Regione Piemonte - destinato alle guide museali delle residenze sabaude.

Il seminario è stato condotto da Lucilla Giagnoni (attrice, dal 1986 è tra le principali interpreti degli spettacoli del Laboratorio Teatro Settimo tra cui Adriano Olivetti e Macbeth Concerto) e Bruno Macaro (regista teatrale, collabora con Laboratorio Teatro Settimo, Teatro Stabile di Torino e coordina le attività teatrali dell'ex ospedale psichiatrico Paolo Pini). Entrambi hanno collaborato con la Scuola Holden per la realizzazione di seminari di tecnica della narrazione mirati a soggetti operanti nell'ambito della comunicazione (pubblicitari, manager, etc).

L'incontro per le guide della Reggia di Venaria è consistito in due lezioni della durata di circa tre ore ciascuna all'interno della quali Lucilla Giagnoni e Bruno Macaro hanno sviluppato un percorso didattico orientato a fornire elementi di tecnica della comunicazione utili per migliorare la visita guidata.

Il corso si è sviluppato in due tappe: la prima finalizzata a conoscere i partecipanti, capire il loro rapporto con la Reggia di Venaria e con il lavoro di guida, la seconda a fornire indicazioni per affinare ed arricchire il loro profilo di guida museale.

Il seminario prende avvio dalla fase di conoscenza in cui viene chiesto ai partecipanti di presentarsi e di spiegare da quanto tempo e perché lavorano presso la residenza sabauda.

Una parte di essi risiede a Venaria, altri invece risiedono a Torino o nei comuni limitrofi, ma tutti condividono il forte coinvolgimento nei confronti della dimora: per alcuni il legame con la reggia è dovuto al senso di appartenenza al territorio (esiste da quando sono nati, è un simbolo del contesto in cui vivono, un "pezzo" della loro storia), altri hanno assistito ai restauri, i più anziani negli anni '50 hanno addirittura contribuito ad evitare che venisse abbattuta per realizzare case popolari, per altri ancora la reggia è motivo di passione per ciò che rappresenta (la sua storia, la sua maestosità).

Quando poi vengono invitati ad indicare le motivazioni di scelta a fare la guida museale, i partecipanti forniscono diverse risposte, pressoché riconducibili alla frase "Quando parliamo della Venaria ci sembra di parlare di noi" che rivela il forte grado di coinvolgimento e senso di appartenenza.

Nonostante la passione che le sostiene, le guide della Reggia segnalano alcune difficoltà che incontrano quando eseguono una visita. Il desiderio di migliorare il loro servizio ai visitatori induce i partecipanti a chiedere soluzioni e strumenti per superare i seguenti ostacoli:

- **Stanchezza fisica:** la visita dura circa un'ora, il percorso è lungo, è faticoso compiere le visite successive alla prima.

- **Difficoltà a capire gli utenti:** spesso è difficile capire se l'approccio intrapreso con i visitatori è adeguato a loro, se si è sufficientemente chiari, se si sta riuscendo a catturare l'attenzione e a suscitare la curiosità, se sono interessati, etc.
- **Visitatori distratti:** quali strumenti utilizzare per catturare l'attenzione di un pubblico poco concentrato e talvolta rumoroso (ad esempio i bambini oppure i visitatori domenicali che vengono più per passare il tempo che per reale interesse).
- **Pubblico esperto:** spesso le guide hanno il timore di non essere sufficientemente preparate di fronte a persone esperte, di non saper rispondere a domande specifiche.

## Lo spazio e la relazione in una visita guidata

Preso atto delle difficoltà incontrate i conduttori del seminario cominciano a fornire elementi di riflessione lavorando su due aspetti:

1. lo spazio fisico
2. la relazione

Per quanto riguarda lo **spazio** vengono dati alcuni suggerimenti relativi a "come disporsi" e "come disporre i visitatori", solitamente raggruppati in nuclei di 20-25 persone. In primo luogo viene suggerito di fare in modo che tutti i visitatori possano vedere e ascoltare, tenendo presente che coloro che si collocano più lontano non sono solo i meno intraprendenti, ma anche coloro che tendono a distrarsi più facilmente.

Gli insegnanti indicano che "se ci muoviamo nello spazio a caso, senza nessuna meta, senza nessuna ragione, siamo sconfitti dallo spazio. Appena ci fissiamo un punto da raggiungere, subito la nostra postura e il nostro tipo di presenza cambiano e si crea un rapporto con lo spazio".

Detto questo, la guida deve riuscire a muoversi e a "far muovere" il pubblico, collocandosi nello spazio in cui avviene la narrazione in modo da creare inquadrature diverse per chi ascolta: dal dettaglio al campo lungo oppure dall'interno del quadro a chi osserva dall'esterno o ancora facendo entrare l'osservatore nel quadro. Una seconda indicazione riguarda la presentazione di un dettaglio all'interno di una stanza: è consigliabile prima "raccontare" il particolare rimanendo vicini all'oggetto in questione, poi spostarsi lasciando lo spazio al pubblico per osservare da vicino. L'approccio "spaziale" in ogni caso è influenzato anche dal grado di rilassatezza e disponibilità verso il pubblico che permette di muoversi con maggior sicurezza e più facilmente. E qui ci si collega al secondo aspetto: la **relazione**.

I conduttori del workshop, attraverso esercizi che i partecipanti sono invitati ad eseguire, cercano di trasmettere la consapevolezza che raggiungere un livello di rilassatezza e assumere un atteggiamento disponibile facilita la relazione con i visitatori e di conseguenza aumenta l'efficacia della loro visita. In primo luogo se ci si rilassa si recupera energia, limitando i segnali di stanchezza e di stress. Secondo, assumendo un atteggiamento disponibile si produce nel pubblico che si ha di fronte disponibilità ad ascoltare e a seguire, al contrario di un atteggiamento rigido e teso che genera distacco e chiusura. L'apertura verso gli altri consente di percepire e cogliere ciò che gli altri stanno comunicando: sensazioni, esigenze, stati d'animo; un atteggiamento di chiusura, invece, rischia di creare una reazione di difesa e di distanza come se la comunicazione fosse una sfida, il più delle volte sfiante e antipatica. In sostanza, affermano gli insegnanti, "se **percepisco** nei dettagli le persone che ho di fronte posso veramente fare da guida, cioè unirmi a loro e muovermi e comunicare **con** loro".

Un comportamento rilassato permette anche di far trasparire al narratore l'emozione e quindi rende vivo il percorso di visita. In particolare i bambini, che tendono a distrarsi facilmente, sono più interessati a "come si è" (cioè persone vitali) che a "ciò che si dice".

Inoltre viene fatto notare che il racconto di un aneddoto e curiosità collegati alla storia del museo in questione arricchiscono la visita, aumentano l'attenzione del pubblico, attraggono i visitatori più distratti. Un episodio curioso raccontato in modo anche personalizzato a volte riesce a comunicare molto di più di un discorso meramente nozionistico che tende ad annoiare: le coordinate storiche unite allo "sguardo" e all'interpretazione della guida rendono viva ed efficace la visita, trasmettono una continuità con il passato.

In ultimo una riflessione interessante riguarda la capacità di essere flessibile adattandosi di volta in volta alla situazione (le persone, i gruppi sono sempre diversi, senza tuttavia perdere di vista la direzione in cui ci si sta muovendo: il percorso, i contenuti, le informazioni).

## Conclusioni

Cosa si può trarre dall'esperienza delle guide della Reggia di Venaria e dagli spunti forniti dal seminario?

Certamente che una brava guida museale deve essere preparata, ma che ciò non è sufficiente a rendere una visita efficace.

E' indubbio che un forte coinvolgimento rispetto al museo, alla sua storia e ai suoi contenuti è una buona base di partenza per attrarre, incuriosire, far partecipare il pubblico facilitandone l' "esperienza conoscitiva". Il senso di orgoglio e di appartenenza alla residenza sabauda (alcune delle guide hanno addirittura dichiarato di vivere la Reggia come la loro seconda casa...) rappresenta un fattore di successo.

E a ciò bisogna aggiungere una buona dose di disponibilità nei confronti di chi ascolta, la capacità di essere flessibili e di sapersi adattare alle diverse situazioni che si presentano. Non dimenticando qualche aneddoto e curiosità per attrarre anche i visitatori più distratti.