

Il comportamento dei visitatori del Museo Civico di Storia Naturale di Milano

di Lidia Andreotti e Giorgio Chiozzi

ottobre 2002

Premessa

Per arrivare alla conoscenza del pubblico dei musei, strumento indispensabile per la valutazione dell'efficacia comunicativa delle esposizioni e per il miglioramento dell'offerta culturale, il museologo può utilizzare sia le informazioni raccolte con questionari e interviste (metodi demoscopici), sia i dati ottenuti con l'analisi di vari aspetti del comportamento di fruizione delle esposizioni (metodi etologici). Entrambi i metodi hanno numerosi precedenti di applicazione, ma quelli demoscopici, nonostante i numerosi limiti intrinseci (Schuman & Scott, 1987), sono globalmente più utilizzati poiché più attuabili sia in termini di tempo impiegato nella raccolta dei dati, sia di impegno finanziario. Il presente lavoro è un'applicazione di procedure utilizzate negli studi etologici e il suo scopo è la compilazione del catalogo descrittivo dei comportamenti di un campione significativo di visitatori del Museo Civico di Storia Naturale di Milano sottoposti allo stimolo della visita alle esposizioni (etogramma: Lugli, 1992; Martin & Bateson, 1993).

Lo studio ha carattere propedeutico ed è stato essenziale per lo sviluppo di una ricerca svolta con lo scopo di analizzare gruppi di visitatori del Museo Civico di Storia Naturale di Milano aventi diversa organizzazione sociale, evidenziando le relazioni esistenti tra la composizione dei gruppi e le interazioni sociali, i comportamenti di fruizione delle esposizioni, l'età e il sesso dei componenti. I risultati di questa ricerca saranno oggetto della seconda parte della presente pubblicazione.

Metodi di studio

La ricerca è stata condotta presso il Museo Civico di Storia Naturale di Milano nel periodo compreso tra il 2 novembre 1995 e il 26 ottobre 1996, per un totale di 96 ore di osservazione. I dati sono stati raccolti dal martedì alla domenica in differenti fasce orarie nell'arco di tutto il periodo giornaliero di apertura (feriali: 9,30-17,30; sabato e domenica: 9,30-18,30) allo scopo di limitare l'errore dovuto a differenze nel campione (Magnoni & al., 1995; Robinson, 1928). Sono stati studiati 100 gruppi di visitatori comprendenti in totale 245 individui. I gruppi sono stati classificati in quattro tipi in base alla composizione (McManus, 1987):

- Gruppi costituiti da un solo visitatore;
- Coppie (maschio e femmina adulti);
- Gruppi di adulti;
- Gruppi di adulti con bambini.

Il campione da osservare è stato scelto a caso tra i visitatori del Museo escludendo gruppi con più di sei componenti per non creare difficoltà nella raccolta dei dati e gruppi guidati dove il comportamento di visita viene in parte condizionato dalla presenza della guida. I visitatori non sono stati preventivamente informati dello studio in corso e le osservazioni sono state condotte in modo da non influenzarne il comportamento (Borun & al., 1996; Falk, 1983; McManus, 1987; Peart, 1984; Robinson, 1928). Se i componenti di un gruppo si accorgevano di essere oggetto di studio il gruppo veniva abbandonato e i dati raccolti fino a quel momento non venivano considerati.

Per i componenti di ciascun gruppo sono stati raccolti i seguenti dati:

- età (stimata)
- sesso
- comportamenti relativi alla fruizione dell'esposizione
- comportamenti sociali
- altri comportamenti.

Tutti i comportamenti rilevabili sono stati annotati senza alcuna restrizione né di tempo, né di categoria ("ad libitum sampling": Martin & Bateson, 1993). Per sveltire l'annotazione delle osservazioni è stato adottato un codice di simboli; i comportamenti complessi sono stati descritti per esteso.

Il comportamento dei visitatori

Comportamenti relativi alle esposizioni

Osservazione superficiale (O)

I visitatori non sostano presso le vetrine, ma procedendo nella marcia, si limitano a rivolgere una veloce occhiata all'esposizione.

Osservazione attenta (O*)

Implica una sosta davanti a una vetrina; sono stati ritenuti particolarmente indicativi l'avvicinare il viso al vetro e l'atto di chinarsi per osservare gli oggetti posti nella parte più bassa della vetrina.

Lettura superficiale (L)

Veloce occhiata al testo di una vetrina (McManus, 1987). La lettura veloce di un testo in genere si limita all'individuazione del nome dell'oggetto esposto. E' frequente l'utilizzo della lettura sillabata, specialmente per i termini poco conosciuti e i nomi scientifici.

Lettura attenta (L*)

E' riscontrabile quando gli occhi del visitatore sono fissi sul testo (McManus, 1987). La lettura attenta è facilmente rilevabile in gruppi di due o più componenti quando uno di essi legge ad alta voce o quando nei commenti compaiono nozioni o concetti espressi nel testo ("text echo": McManus, 1989). In gruppi composti da un solo individuo è necessario osservare se il visitatore sta guardando in direzione di un oggetto esposto in una vetrina o in direzione del testo a esso associato. Questo metodo di osservazione è quasi sempre applicabile in quanto oggetti e testi occupano posizioni ben distinte all'interno di una vetrina. I dati inerenti alla lettura superficiale e attenta sono stati raccolti solo sui visitatori che sono stati visti leggere. Ciò non esclude però la possibilità che un visitatore che non sia stato visto leggere abbia preso visione del testo (Beer, 1987; McManus, 1989). Secondo la

McManus (1987), un visitatore può leggere più di 20 parole in 5 secondi mentre cammina in vicinanza delle vetrine senza che un osservatore sia in grado di rendersene conto.

Commenti (C)

Questo comportamento si riferisce solo ai gruppi composti da almeno due persone.

I commenti possono essere divisi nelle seguenti categorie:

- domande relative all'esposizione (Cd); es.: "Come si chiama?". · Spiegazioni riguardanti gli oggetti esposti (Cs); es.: "Quelli sono avvoltoi, mangiano animali morti";
- commenti di esclamazione e sollecitazioni all'attenzione (Ce); es.: "Che bello!"; "Vieni a vedere!";
- trasposizione al presente degli oggetti esposti (Cp); es: "Immagina se fosse vivo";
- richiamare alla memoria eventi passati (Cp). La visione di un oggetto esposto può far ricordare a un visitatore ambienti, immagini ed episodi facenti parte del proprio passato (es.: "Una volta una medusa mi ha morso"). Sono stati inseriti in questa categoria anche i riferimenti a libri e a produzioni cinematografiche (es.: "Guarda Bambi e la mamma di Bambi");
- idee analogiche (Ci); es.: "Guarda quei cristalli, sembrano il pelo di un micio". Sono stati considerati come idee analogiche anche alcuni errori ricorrenti commessi dai visitatori come lo scambiare il gliptodonte (un mammifero) per una tartaruga (un rettile) (13,7% dei frequentatori della vetrina) o un ittiosauro (un rettile) per un delfino (un mammifero) (11,9% dei frequentatori della vetrina);
- commenti negativi (CN); sono stati presi in considerazione soltanto i commenti che in qualche modo rappresentavano una critica rivolta all'organizzazione generale del Museo o ai metodi espositivi utilizzati (es.: insufficienza delle informazioni contenute nei testi; errato o ambiguo posizionamento delle didascalie; scarsa visibilità degli oggetti; inadeguata illuminazione delle vetrine; riproponimento degli stessi oggetti in più vetrine; carenze di luoghi di sosta, mancanza di condizionamento d'aria e deficienze nei servizi igienici);
- commenti positivi (CP); sono stati considerati gli elogi all'organizzazione generale del Museo o a particolari tecniche espositive. I visitatori hanno utilizzato esclamazioni (es: "Queste ricostruzioni sembrano vere!") ed espressioni di curiosità sui materiali impiegati nella realizzazione dei diorami (es: "Ma l'acqua è vera?"). Sono stati trascurati gli apprezzamenti suscitati da personali simpatie nei confronti di un oggetto o dell'argomento di una sezione delle esposizioni;
- comportamenti imitativi gestuali e vocali (Cg); es.: una bambina spalanca la bocca imitando quella di uno squalo; una donna imita con le mani un pesce che scappa; un uomo imita il verso del tacchino.

Indicare (I)

L'azione di indicare un oggetto viene comunemente compiuta puntando l'indice, ma esistono delle varianti quali l'indicare con la testa, spesso accompagnato da un movimento del mento o delle labbra o di entrambi, che vengono portati in avanti.

Nominare (N)

Pronunciare il nome di un oggetto esposto. Questo comportamento è spesso associato all'azione di indicare. Nei gruppi di adulti con bambini vengono frequentemente utilizzati vezzeggiativi, diminutivi e accrescitivi. A volte gli oggetti vengono elencati da bambini e adulti usando una voce cantilenante.

Comportamenti sociali

Parlare (P)

Sono state incluse in questa categoria solo le discussioni che riguardavano argomenti non inerenti alla visita o all'esposizione.

Separazioni dei componenti di un gruppo (Sep)

Può accadere che nel corso della visita uno o più persone di un gruppo inizino a seguire percorsi differenti conducendo la visita in modo autonomo dagli altri. Normalmente, poco dopo, avviene la riunione, ma può accadere che la visita continui separatamente fino alla fine. Dal punto di vista metodologico, in generale, sono stati annotati i percorsi di ciascun sottogruppo; nei casi in cui i sottogruppi avessero seguito percorsi totalmente differenti tra loro, si è deciso di seguire il sottogruppo che permaneva per più tempo all'interno della sala in cui avveniva la separazione.

Manifestazioni d'affetto (A)

Sono state considerate manifestazioni d'affetto: le cure parentali, cioè segnali di tenerezza, protezione e cura da parte dell'adulto che ha in custodia il bambino (es.: tenerlo per mano; prenderlo in braccio affinché possa vedere le vetrine; preoccuparsi del suo stato psicofisico); i segnali sessuali (Morris, 1977) che si instaurano in coppie costituite da un maschio e una femmina (es.: tenersi per mano; abbracciarsi e scambiarsi effusioni; sfiorarsi le mani o i fianchi) e i segnali amichevoli che indicano un grado di confidenza, di reciproca simpatia o affettuosa giovialità tra coloro che li manifestano (es.: ragazze che camminano tenendosi per mano; il darsi pacche sulla schiena; eco posturale [Morris, 1977], cioè l'assunzione inconscia della stessa postura da parte di amici). Le manifestazioni affettuose che sono state annotate durante la raccolta dei dati sono tutte ben visibili e riconoscibili. Per i limiti insiti nel metodo scelto per il rilevamento dei comportamenti, non si è potuto tenere conto di minuti segnali emessi inconsciamente, quali la dilatazione o riduzione del diametro pupillare (Morris, 1977), assai significativi per il monitoraggio del coinvolgimento emotivo.

Comportamenti aggressivi (B)

Possiamo distinguerli in contrasti verbali, quali rimproveri e minacce (es.: "Non correre, vieni qui", "Non ti porto più al museo! Guarda che andiamo a casa! "), sfide gestuali (es.: una bambina di circa quattro anni mostra la lingua alla mamma dopo essere stata rimproverata) e competizioni per la leadership del gruppo (osservate solo in gruppi di giovani coetanei).

Dominanza (D)

Nei gruppi costituiti da più componenti è spesso riconoscibile un individuo dominante che guida, seguito, il resto del gruppo scegliendo il percorso e le vetrine a cui soffermarsi, che legge i testi e i nomi degli oggetti esposti e fornisce spiegazioni anche quando non esplicitamente richieste dagli altri componenti del gruppo. In alcuni casi l'individuo dominante assume il suo ruolo nelle prime fasi della visita e lo mantiene per l'intera durata del percorso; al contrario, in altri casi, si può assistere a un "passaggio di testimone", cioè a una pacifica rotazione della leadership durante la visita. In alcune situazioni, come nei gruppi di amici, non è possibile individuare un'unica figura dominante in quanto tutti i componenti del gruppo o alcuni di essi partecipano in uguale modo alla visita senza che sia possibile individuare un leader. Questo caso si verifica anche in gruppi "non affettivi" di adulti in cui prevale la regola di non imporsi sugli altri, probabilmente allo scopo di non apparire aggressivi. Infine, in alcuni gruppi è

completamente mancante un individuo leader e i loro componenti conducono la visita in modo indipendente.

Presenza di estranei (E)

La presenza di estranei può influenzare l'andamento della visita provocando sia inibizione o disagio (es.: moderazione del tono della voce in presenza di un guardasala o di altri visitatori), sia imitazione (es.: un gruppo viene attratto verso una vetrina dalla presenza di una scolaresca e lì giunto inizia ad ascoltare le spiegazioni della guida), sia impedimento fisico alla fruizione delle esposizioni (es.: tentare di sbirciare una vetrina occupata da altri; saltare una vetrina occupata da altri), sia condizioni di socializzazione (es.: fusione di due gruppi entrati separatamente nel Museo).

Altri comportamenti

Orientamento

Le prime azioni dei visitatori quando varcano la soglia del Museo sono: trovare l'inizio dell'area espositiva, capire come si articola l'esposizione, individuare la localizzazione dei servizi a disposizione del pubblico (guardaroba, bagni ecc.). Questa fase antecedente alla visita vera e propria ha una grande importanza in quanto un buon orientamento è essenziale affinché la visita abbia successo (Cohen, 1977). L'assenza di un corretto orientamento può causare nei visitatori un senso di frustrazione, noia, e fatica che possono compromettere l'esito della visita (Cohen, 1974). Il Museo Civico di Storia Naturale di Milano non fornisce ai visitatori un pieghevole con le mappe delle sale; inoltre, all'epoca della raccolta dei dati, nell'atrio di ingresso non vi erano delle chiare indicazioni per l'orientamento. I visitatori sopperivano a questa carenza in diversi modi: richiedendo le informazioni ai guardasala (il metodo maggiormente usato); guardandosi intorno (il visitatore entra nel Museo, si ferma pochi passi dopo la soglia, guarda a destra e a sinistra e infine si dirige titubante in una direzione. Questo comportamento è più frequente nei gruppi costituiti da un solo visitatore); infine, consultandosi con gli altri componenti del gruppo. Dopo avere visitato il piano inferiore i visitatori si ritrovano nuovamente nell'atrio di ingresso dal quale partono le scale che conducono al piano superiore. Qui, in alcuni gruppi, si osserva una seconda fase di orientamento simile alla prima.

La fase di orientamento è stata osservata nel 27% dei gruppi.

Stanchezza

I sintomi che denunciano il sopravvenire di uno stato di affaticamento sono i seguenti.

- commenti: "Mi fanno male i piedi", "Sono stanco", "Ho fame", "Manca tanto?";
- appoggio verticale: il corpo è sostenuto contro un muro, una vetrina o un'altra superficie (Morris, 1977);
- sostegno delle braccia: le mani sono infilate in tasca o gli avambracci riposano su qualche superficie facilmente disponibile (Morris, 1977);
- sostegno della testa: il capo riposa appoggiato a una mano (Morris, 1977);
- posizione seduta;
- posizione accovacciata comune: le ginocchia non toccano terra e i piedi diventano gli organi di sostegno principali, mentre le cosce scendono fino a toccare la parte posteriore delle gambe (Morris, 1977);
- sbadigliare;
- stirarsi la schiena o reggerla con una o entrambe le mani in posizione lombare;
- cambiare posizione alla borsa, al cappotto, alla macchina fotografica o a qualsiasi altro oggetto che ci si porti appresso.

L'andamento delle manifestazioni di stanchezza nel corso della visita è rappresentato in Figura 2. Si può notare come, con il proseguire della visita, come era prevedibile, il verificarsi di sintomi di stanchezza tenda a crescere. Tuttavia, nel grafico si notano dei massimi relativi in corrispondenza delle sale 11 e 22, rispettivamente ultime sale del piano inferiore e del piano superiore. La maggioranza dei gruppi (91%) inizia la visita dalla sala 1; di questi il 48,3% prosegue, attraverso sale successive, fino alla sala 11 dove conclude la visita, esausto. I gruppi restanti (51,6%) proseguono la visita al piano superiore (sale 12 - 23). In corrispondenza della sala 22 ben il 50% di questi ultimi "sopravvissuti" manifesta sintomi di stanchezza e si dirige verso l'uscita dalle esposizioni. Un'ulteriore conferma dello stato di stanchezza dei visitatori giunti alla sala 22 è dato dalla bassa percentuale di visite (7%) alla sala 23 che è fuori percorso e situata in un soppalco raggiungibile con una scalinata dalla sala 22. Inoltre, il 17,5% dei visitatori della sala 22, giunti in prossimità della scalinata per la sala 23, ha commentato di essere troppo stanco per affrontarla.

Diffidenza

Alcuni visitatori hanno manifestato dei dubbi sull'autenticità di vari esemplari esposti o sulla reale esistenza di alcuni animali insoliti o poco conosciuti (es.: uomo di circa 30 anni: "Che cos'è...(legge)...dente di Narvalo...per me è inventato").

Desiderio di contatto con gli oggetti

Al Museo di Storia Naturale di Milano quasi tutti gli esemplari esposti sono contenuti in vetrine che creano una barriera protettiva tra gli oggetti e il visitatore. I bambini tra i 2 e i 4 anni spesso non percepiscono l'esistenza dell'ostacolo e, avvicinandosi troppo, finiscono con lo scontrarsi con il vetro. Un altro comportamento, analogo a quello appena descritto, consiste nel tentativo di toccare un oggetto, di accarezzare un'animale, pretendendo le mani che, inevitabilmente, vanno a urtare il vetro. L'unico esemplare privo di protezione è la ricostruzione in grandezza naturale del triceratopo (sala 7). I visitatori, adulti e bambini, tentano di toccarlo nonostante i numerosi cartelli di divieto e la presenza dei guardasala. In particolare, l'8,2% dei gruppi che hanno interagito con l'oggetto in questione, lo hanno toccato o hanno cercato di toccarlo. Sempre nella stessa sala è presente una pedana su cui sono montati alcuni scheletri di dinosauri, protetti soltanto da una transenna. Nel 3,7% dei gruppi che si sono soffermati davanti alla pedana si è verificato, da parte di bambini di circa 3 anni di età, il tentativo di scavalcare la sbarra di protezione.

Gioco

Questo comportamento si verifica con maggior frequenza nei gruppi con bambini, pur essendo presente anche nei gruppi di adulti (es.: tre bambini si mettono a correre per una sala inscenando un finto combattimento tra tigri e fingendo di graffiarsi tra urla e ruggiti; un bambino di circa 9 anni, trascurato dal padre per l'intera visita, nomina gli animali dei diorami con voce cantilenante e storpiando la bocca "...il ciinghiaaale...la fooca ...il capriuolo...". Anche l'azione di indicare è amplificata rispetto al normale: il bambino schiaccia con forza il dito contro il vetro).

Paura

Gli animali presenti nel Museo di fronte ai quali si manifestano più frequentemente segnali di paura sono i rettili "preistorici", il granchio gigante del Giappone e l'anaconda (sala 13). I segnali di paura sono più frequenti nei bambini più piccoli, di 2-3 anni, che assumono dei comportamenti particolarmente enfatizzati come urlare e correre. Nei bambini più anziani, dai 3 ai 7 anni, iniziano a manifestarsi dei segnali più sottili: la ricerca istintiva della mano dell'adulto accompagnatore che può essere sostituita,

per esempio, da un lembo della giacca; l'immobilizzazione del corpo davanti all'oggetto che incute timore; il nascondere parzialmente il proprio corpo dietro le gambe dell'adulto. Oltre alla comunicazione gestuale si aggiunge una comunicazione verbale che può consistere nella richiesta di informazioni sulla pericolosità dell'animale e sulla probabilità di un eventuale incontro con esso. Negli adulti i segnali enfatizzati di paura scompaiono totalmente, mentre è possibile rilevare questa emozione dai commenti (es.: "Immagina se fosse vivo"). Gli animali che hanno suscitato una maggiore risposta emotiva sono i seguenti (percentuali calcolate sul numero di gruppi che hanno osservato le vetrine): Tanistropheus (Cordati, Rettili) (30,3%), Pteranodon (Cordati, Rettili) (24,2%), granchio del Giappone (Artropodi, Malacostraci) (21,9%), anaconda (Cordati, Rettili) (16,7%), triceratopo (Cordati, Rettili) (14,1%). Come si può notare, tutti gli animali elencati non possiedono le caratteristiche tipiche dei mammiferi più familiari (pelliccia, calore, segnali infantili) e interpretabili dall'uomo come positive. Dai dati sembra trasparire che questi organismi vengono percepiti come qualcosa di diverso da se', di imprevedibile, di incontrollabile e perciò potenzialmente pericoloso. Uno studio citato da Morris (1977) e condotto su 4200 bambini inglesi tra i 4 e i 14 anni ha portato a risultati analoghi: i tre gruppi di animali nei confronti dei quali si manifestano le maggiori avversioni sono i serpenti, i ragni e i coccodrilli.

Desiderio di possesso

Il desiderio di volere per se' un oggetto esposto è particolarmente frequente nei bambini che a volte esordiscono con frasi del tipo: "Papà me lo compri?", "Lo voglio anch'io", "E' mio". Negli adulti non si registrano commenti simili, ma il "desiderio di possesso" si trasforma in "orgoglio di possedere", cioè in un segnale di prestigio. Frequenti sono allora le espressioni come: "Ce l'ho anch'io", "Ne ho uno identico a casa".

Curiosità

Durante il periodo di raccolta dei dati alcune vetrine o intere parti dell'esposizione in allestimento sono state oscurate da pannelli e non era insolito vedere un visitatore sbirciare attraverso la protezione. Anche le vetrine, in cui potevano essere osservate "in diretta" alcune fasi dell'allestimento, hanno suscitato l'interesse di molti visitatori. Durante la visita delle esposizioni con diorami, molti visitatori hanno espresso la loro curiosità sui materiali utilizzati per le ricostruzioni degli ambienti e sul tempo necessario per la loro realizzazione.

Cura dell'aspetto

L'autogrooming (Pigozzi, 1992) o cura del proprio aspetto (es.: ravviarsi i capelli, specchiarsi nelle vetrine, togliersi i pelucchi dagli indumenti, lisciare la giacca), è un comportamento poco frequente e rilevato solo negli adulti. In particolare, nelle donne (F) è stato osservato più spesso che negli uomini (M) ($\chi^2 = 0,4$, $F = 91$; $\chi^2 M = 0,3$, $M = 88$), ma l'analisi dei dati non è risultata statisticamente significativa al test del χ^2 ($\chi^2 = 1,72$; g.l. = 1; $P > 0,05$).

Comportamento "animalista"

Una vetrina del piano inferiore dove era esposta una famiglia di leoni, ha suscitato la reazione negativa del 14,7% dei gruppi che l'hanno frequentata. La contrarietà espressa era relativa alla presunta uccisione di animali con lo scopo di esporli in un museo. Ciò è in contrasto con la totale assenza di commenti analoghi al piano superiore del Museo, interamente dedicato all'esposizione zoologica. Il fattore discriminante è dunque da ricondursi alla tecnica espositiva utilizzata; infatti, mentre la vetrina che ha suscitato un così elevato numero di dissensi è decontestualizzata (si trova nella sala dedicata alla paleoantropologia) e ripropone un vecchio modello espositivo (vetrina statica, spoglia, con l'oggetto in posizione centrale e privo di testi esplicativi), il settore dedicato all'esposizione zoologica è stato quasi totalmente rinnovato (sono presenti diorami di notevole effetto scenico e vetrine curate esteticamente, con testi esaurienti e numerose illustrazioni).

Conclusioni

Dallo studio è emerso che la visita al Museo Civico di Storia Naturale di Milano è vissuta dal pubblico come un evento sociale (McManus, 1987), ossia come un'occasione di socializzazione e di aggregazione, come si rileva dall'elevata percentuale (87%) di gruppi con più di un componente. La conclusione è rafforzata dalle osservazioni etologiche tramite le quali, oltre agli attesi comportamenti di fruizione delle esposizioni (Osservazione, Lettura), sono stati rilevati numerosi comportamenti riferibili alle dinamiche di interazione sociale. Tra questi ultimi, alcuni sono a loro volta direttamente concernenti la fruizione delle esposizioni (Commentare, Indicare, Nominare), mentre altri (Parlare, Separazioni, Manifestazioni di affetto, Comportamenti aggressivi, Dominanza, Presenza di estranei), apparentemente non collegabili alle interazioni visitatore-esposizione, possono, invece, influenzare sensibilmente l'andamento della visita distogliendo o convogliando l'attenzione da o verso l'esposizione e condizionando le scelte dei visitatori.

A titolo di esempio si possono citare il richiamo all'attenzione fatto da un adulto verso un bambino per stimolarne la curiosità e il conflitto di dominanza che può comportare instabilità nella leadership del gruppo e atteggiamenti ostili tra i concorrenti, con conseguenti difficoltà sia nella scelta del percorso, che nella sua scansione temporale. La maggior parte dei gruppi di visitatori (98%), come è trapelato dalla varietà dei comportamenti non correlabili direttamente alla fruizione delle esposizioni, percepiscono il Museo come un luogo di svago, dove il momento culturale è secondario e certamente non funge da motore di attrazione per la visita. Una minoranza esigua (2%), tuttavia, utilizza la visita come momento di studio. La visita può essere per i bambini un'occasione di formazione al di fuori del tradizionale ambito scolastico: infatti, questi possono imparare a confrontarsi con un ambiente nuovo e, attraverso l'esperienza diretta o la guida degli adulti, capirne le regole sociali e imparare, tra l'altro, il rispetto per la comunità e per le sue espressioni culturali.

La conclusione più importante che emerge dalla ricerca è che la visita al Museo non viene vissuta dal pubblico come un episodio disgiunto dalla vita di ogni giorno: lo dimostrano, per esempio, i continui accenni all'esperienza personale per "attualizzare" gli esemplari, le situazioni e i concetti esposti nelle esposizioni, l'abbandonarsi al gioco, all'espressione di amicizia, al corteggiamento, alle cure parentali o alla paura.

Sfuggendo in questo modo allo stereotipo degli utenti modello, i visitatori, contrariamente alle migliori speranze dei museologi, non impiegano il tempo della visita unicamente per leggere i testi e osservare gli esemplari, ma superata l'iniziale fase ricognitiva in cui prendono confidenza con il nuovo ambiente percepiscono la non estraneità, si sentono legittimati dal contesto "amichevole" della comunicazione museale a esprimere in libertà i comportamenti più tipici della specie Homo sapiens. L'emotività gioca un ruolo estremamente importante nella visita al museo.

Il visitatore percepisce la visita come un fatto inconsueto, ma non estraneo alla sua vita quotidiana; per questo carica l'esperienza museale di aspettative personali anche riguardo alle istanze culturali e sociali (per esempio, l'animalismo, il rispetto per le minoranze ecc.). Se la comunicazione dal museo al pubblico tradisce queste aspettative sottovalutandole o ignorandole, la percezione dei contenuti delle esposizioni da parte dei visitatori può essere gravemente compromessa.

Ringraziamenti

Desideriamo esprimere la nostra riconoscenza a Giuseppe Bogliani, Luigi Cagnolaro e Michela Podestà per la rilettura critica del lavoro e a Claudio Corbetta per la revisione linguistica dell'Abstract.

Table e grafici

Media di vetrine per visita presso le quali si sono verificati i comportamenti indicati	
Osservazione superficiale (O)	95,7 (100 gruppi)
Osservazione attenta (O*)	78,2 (100 gruppi)
Lettura superficiale (L)	21,5 (100 gruppi)
Lettura attenta (L*)	20,7 (100 gruppi)
Commentare (C)	47,1 (87 gruppi)
Indicare (I)	40,3 (87 gruppi)
Nominare (N)	25,7 (87 gruppi)

Tabella 1: Numero medio di vetrine davanti alle quali si sono verificati i comportamenti di fruizione delle esposizioni nel corso di una visita. Per i comportamenti Indicare (I), Nominare (N) e Commentare (C) si è tenuto conto unicamente dei gruppi composti da due o più persone (n=87).

Media di commenti per visita (87 gruppi)	
Domande (Cd)	9,9
Spiegazioni (Cs)	8,0
Esclamazioni e richiami (Ce)	63,6
Trasposizioni al presente (Cp)	1,8
Ricordi del passato (Cpp)	2,3
Idee analogiche (Ci)	1,9
Imitazioni (Cg)	0,6
Commenti positivi (CP)	0,7
Commenti negativi (CN)	0,8
Commenti non percepiti	13,4

Tabella 2: Numero medio di commenti pronunciati dai gruppi di visitatori durante una visita. Si è tenuto conto unicamente dei gruppi composti da due o più persone (n=87).

Media di comportamenti per visita (87 gruppi)	
Parlare (P)	4,1
Separazioni (Sep)	6,6
Manifestazioni di affetto (A)	4,2
Comportamenti aggressivi (B)	1,2

Tabella 3: Numero medio di comportamenti sociali che si verificano durante una visita di gruppo. Si è tenuto conto unicamente dei gruppi composti da due o più persone (n=87).

Percentuale di gruppi (87 gruppi)	
Presenza di un dominante	50,6 %
Presenza di più dominanti	36,8 %
Assenza di dominanti	12,6 %

Tabella 4: Dominanza. Le percentuali riportate riguardano i gruppi costituiti da più di un individuo (n=87).

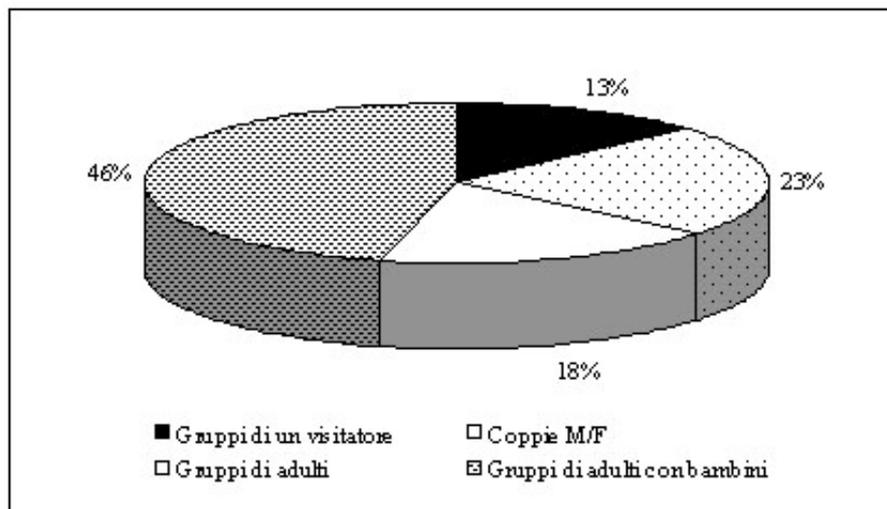


Figura 1: Tipi di gruppo.

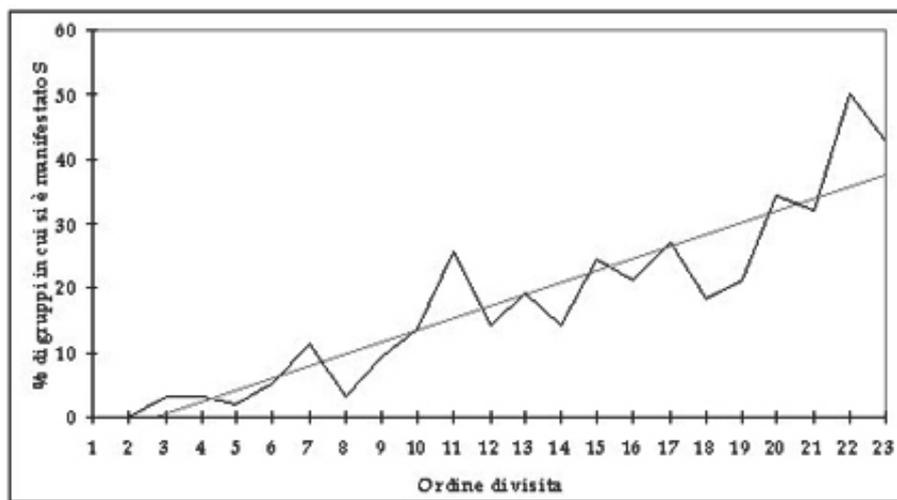


Figura 2: Dinamica delle manifestazioni di stanchezza (S). In ascisse è riportato il numero delle sale nell'ordine in cui vengono visitate, e in ordinate è rappresentata la percentuale di gruppi in cui si sono verificati sintomi di stanchezza.

Bibliografia

- Beer V., 1987 - *Great Expectations: Do Museums Know What Visitors Are Doing?* Curator, 30/3: 206-215.
- Borun M., Chambers M. & Cleghorn A., 1996 - *Families Are Learning in Science Museums*. Curator, 39/2: 123-138.
- Cohen M. S., 1974 - *The State of the Art of Museum Visitor Orientation: A Survey of Selected Institutions*. Office of Museum Programs, Smithsonian Institution.
- Cohen M. S., 1977 - *Orientation in a Museum. An Experimental Visitor Study*. Curator, 20/2: 85-97.
- Falk J. H., 1983 - *Time and Behaviour as Predictors of Learning*. Science Education, 67 (2): 267-276.
- Magnoni L., Chiozzi G. & Tognoni C., 1995 - *I visitatori del Museo di Storia Naturale di Milano: un'analisi dell'utenza*. Museol. sci. XI (3-4), 259-277.
- Lugli M. 1992 - *Etogramma*. Pp. 291-292, in Mainardi D. (a cura di) "Dizionario di Etologia". Giulio Einaudi editore, Torino. 868 pp.
- Martin P. & Bateson P., 1993 - *Measuring Behaviour. An Introductory Guide*. Cambridge University Press, Cambridge (Regno Unito). 222 pp.
- McManus P., 1987 - *It's the company you keep... The Social Determination of Learning-related Behaviour in a Science Museum*. The International Journal of Museum Management and Curatorship, 6: 263-270.
- McManus P., 1989 - *Oh, Yes, They Do: How Museums Visitors Read Labels and Interact With Exhibits Texts*. Curator, 32/3: 174-189.
- Morris D., 1977 - *Manwatching - A Field Guide to Human Behaviour*. Triad/Panther, Londra.
- Peart B., 1984 - *Impact of Exhibit Type on Knowledge Gain, Attitudes, and Behavior*. Curator, 27/3: 220-237.
- Pigozzi G., 1992 - *Pulizia*. Pp. 612-615, in Mainardi D. (a cura di) "Dizionario di Etologia". Giulio Einaudi editore, Torino. 868 pp.
- Robinson E. S., 1928 - *The Behaviour of the Museum Visitors*. Publications of the American Association of Museums, New Series, 5: 1-67.
- Schuman H. & Scott J., 1987 - *Problems in the Use of Survey Questions to Measure Public Opinion*. Science, 236: 957-959.