viralbeat

SMART MUSEUM

Identità discorsive

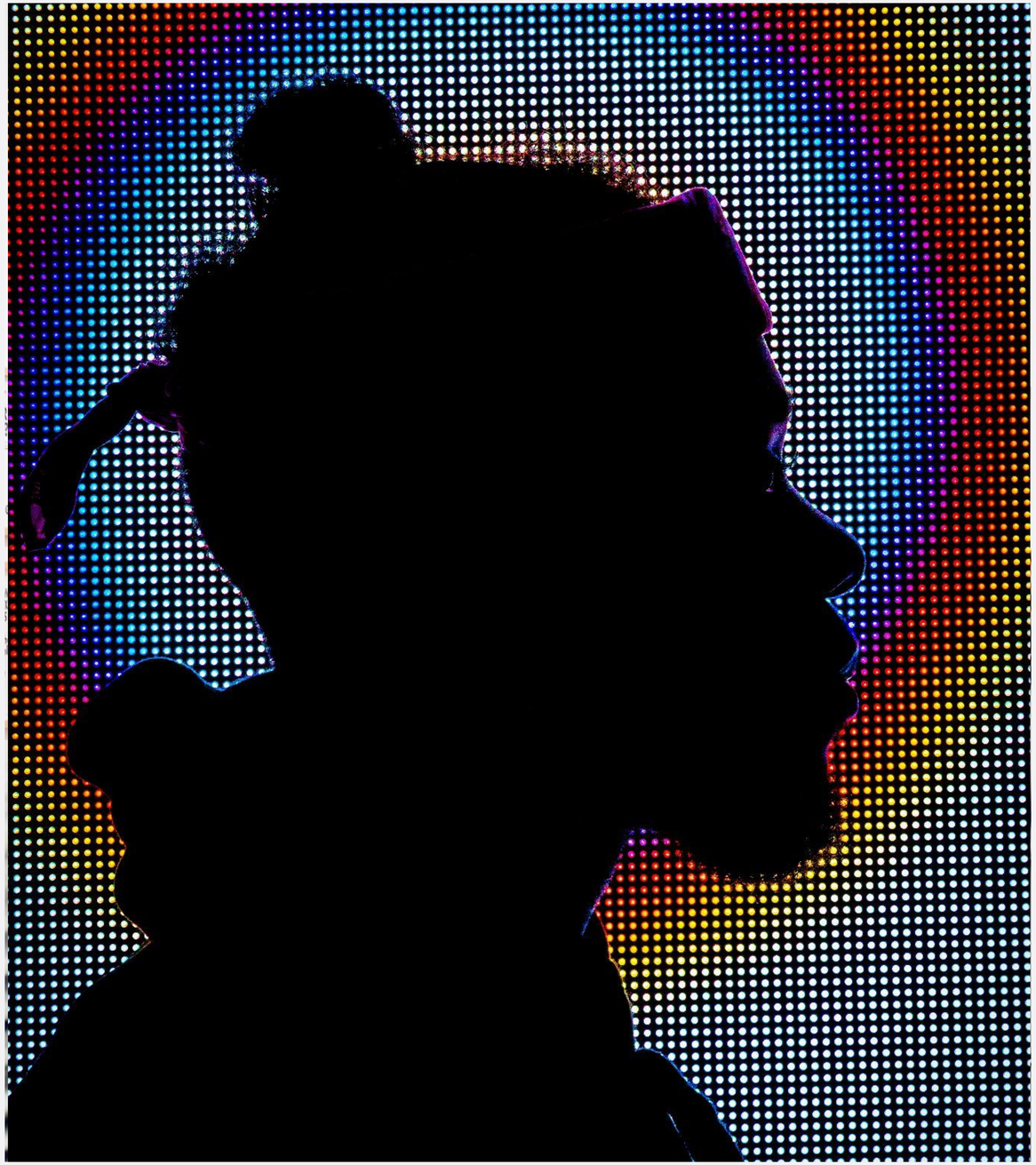
Milano 25/04/2023

Obiettivi

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine qualitativa svolta nell'ambito del bando Museum Smart View.

Obiettivo dell'indagine quello di rilevare le articolazioni delle identità discorsive legate alla fruizione culturale, in particolare in luoghi caratterizzati dalla presenza di nuove tecnologie (per una definizione puntuale del termine si rimanda al primo report di indagine).

Le identità discorsive non corrispondono ad identità psicologiche, bensì sono narrazioni collettive che veicolano la rappresentazione culturale degli utenti/consumatori. Queste identità non sono tanto proprietà specifiche di ciascun utente, quanto piuttosto ruoli che ciascuno di essi, a seconda del momento di vita e del contesto da cui si troverà a transitare, tende ad assumere.



Base dati

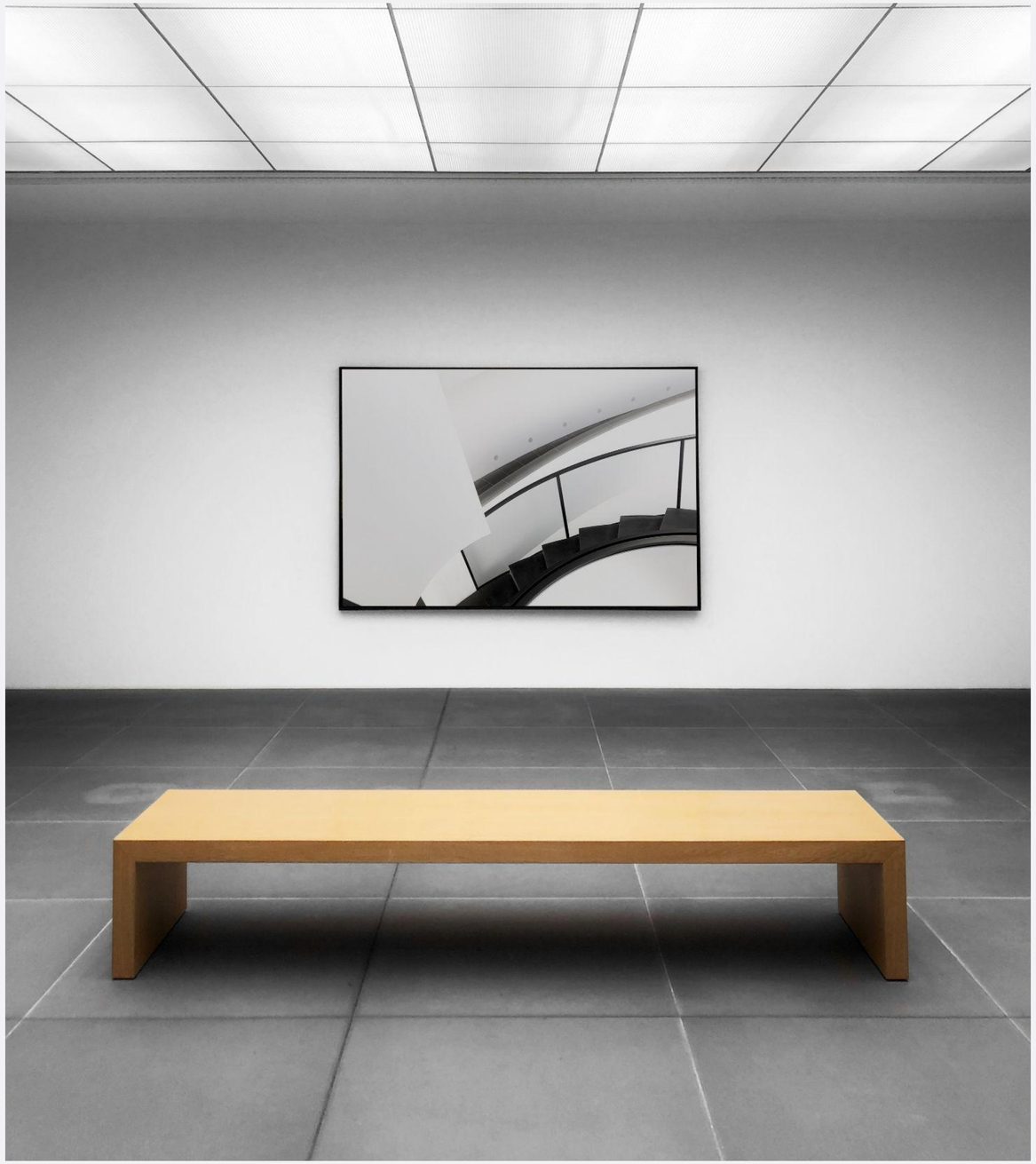
Al fine di rilevare le differenti articolazioni delle identità discorsive sono state analizzate **6.862 recensioni** spontaneamente generate dagli utenti su **Tripadvisor** in lingua **Italiana**.

Le recensioni rilevate sono afferenti a luoghi della cultura operanti in Italia. I criteri di elezione:

- dimensioni: sono stati inseriti elementi differenti per richiamo di turisti e dimensioni del luogo.
- offerta: sono stati inseriti elementi eterogenei per tipo di offerta (e.g. musei specializzati, musei scientifici e artistici, aree di interesse storico)
- nuove tecnologie: tutti i siti eletti sono presenti su Tripadvisor e ospitano o hanno ospitato servizi o opere legate alle nuove tecnologie (e.g. mostre virtuali, totem interattivi, elementi in realtà aumentata).
- A tali siti sono state aggiunte le recensioni afferenti a cinque realtà legate al progetto Smart Museum View

Siti

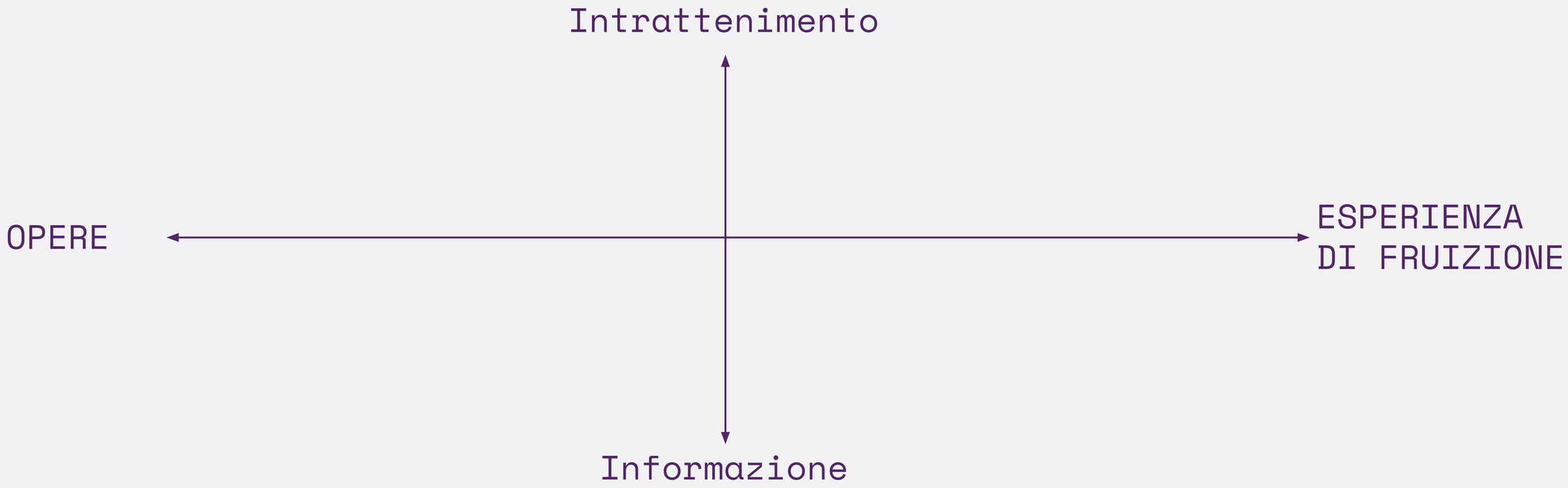
- Domus Aurea Lazio
- Mav Ercolano Campania
- Tecnoparco Museo di Archimede Sicilia
- Sito Archeologico Lu Brandali Sardegna
- Museo Nazionale di Pietrarsa Campania
- Musme Padova Veneto
- Mudec Milano Lombardia
- Museo Museo della Ceramica Duca di Martina in Villa Floridiana Campania
- Museo Correale di Terranova Campania
- Complesso Monumentale Donnaregina Museo Diocesano Campania
- Casa Noha Basilicata
- Musei Civici di Palazzo Buonaccorsi Marche
- Museo Della Scienza E Della Tecnologia Leonardo da Vinci Lombardia
- WiMu Museo del Vino a Barolo Piemonte
- Touriseum Trentino Alto Adige



I confini della narrazione

Mappa semiotica

Le quattro identità culturali che si articolano intorno alla fruizione culturale sono costruite in uno spazio narrativo attraversato da una duplice polarità discorsiva: una legata alla funzione del consumo culturale (Intrattenimento/informazione) e una relativa al focus principale di attenzione e all'obiettivo del visitatore (Opere / Esperienza di fruizione).



Repertorio VS Esperienza

La prima dicotomia pone il focus sul soggetto principale della narrazione: alcune testimonianze si concentrano prevalentemente sull’esperienza e sul contesto della fruizione, (e.g. resoconti sul percorso seguito, dei servizi offerti dal museo, orari e costi):

«Voto alto per la gestione semivolontaria del sito: una cooperativa di sardi entusiasti che con scarsissimo mezzi stanno costruendo l'infrastruttura essenziale e scavando quasi a mani nude i reperti ancora in buona parte presenti nella collina. Comunque già interessante e complessa la struttura presente, Qualche problema con i cinghiali che eseguono scorrerie e si mangiano le piantine seminate come abbellimento..... Nei locali presente anche un museo etnonaturalistico e una sala per rappresentazioni di prosa, poesia e conferenze.»

Al polo opposto sono collocabili tutti i racconti che si concentranoprincipalmente sui componenti della collezione o, nel caso di aree e altri siti culturali, su singoli elementi che caratterizzano il repertorio del luogo (e.g. elementi architettonici, testimonianze storiche).

«A chi chiedeva quali fossero gli orologi più importanti e storici di Milano è stato risposto in modo corretto. Vorrei tuttavia aggiungere la Sezione della Sala Innocente Binda dedicata proprio all'orologeria nello stupendo Museo Nazionale della Scienza e della Tecnica Leonardo da Vinci.Uno spazio espositivo per gli amanti della conoscenza storica e tecnica degli orologi meccanici dalla loro nascita allo sviluppo e alla illustrazione dei meccanismi di funzionamento.»

Ludico VS Informazione

La seconda dicotomia è incentrata sull’effort ricercato al momento della fruizione, in particolare nella tensione insita nel termine edutainment. In tal senso si distinguono le narrazioni che utilizzano la fruizione culturale in senso ludico e di intrattenimento:

«Abbiamo trascorso la mattinata al tecnoparco con i nostri bambini di 10 e 8 anni. Esperienza davvero fantastica! Sotto la guida sapiente e divertente di Oscar, i bambini hanno potuto sperimentare in totale sicurezza le macchine esposte e saggiare la grandezza del genio di Archimede. Per finire, tutti ci siamo cimentati nei giochi di realtà virtuale! Voto 10 non solo alla struttura, ma anche allo staff che ci ha accolto con il sorriso e con tanta voglia di giocare nonostante il caldo! Tappa obbligata per famiglie con bambini! Consigliatissimo»

Si collocano al polo opposto le narrazioni in cui obiettivo della visita è prevalentemente informativo. In tale dimensione l’aspetto dominante è la documentazione e l’apprendimento.

«Abbiamo scoperto l'esistenza di questo sito archeologico tramite alcuni consigli trovati su internet, che abbiamo deciso di seguire... Per fortuna! La visita guidata è stata una splendida esperienza culturale, grazie alla competenza e all'entusiasmo delle responsabili. Utile anche per sfatare il mito della Sardegna fatta di solo mare: ci sono tantissime meraviglie archeologiche e naturalistiche nella nostra terra, che non sostituiscono la bellezza dei nostri mari, ma ne rappresentano l'elemento complementare."Lu Brandali" ci ha permesso di scoprire la cultura nuragica con alcune delle sue più interessanti sfumature...Torneremo senz'altro dopo i prossimi scavi per ammirare i nuovi progressi all'interno del sito, già di per sé meraviglioso!»

Le occasioni di consumo

Le occasioni di consumo e identità

La fruizione culturale è caratterizzata dalla presenza di occasioni di consumo differenti. Un primo livello di indagine si è concentrato sullo studio delle narrazioni delle occasioni di consumo, qualora esplicitate. In base alla specifica occasione sono stati rilevati obiettivi e modi di fruizione peculiari. L'occasione stessa determina, unitamente alla differente identità assunta in un dato momento dall'utente, la lettura che questi darà alla propria esperienza, gli obiettivi che si pone, le aspettative. l'attenzione verso i servizi offerti e il giudizio complessivo.

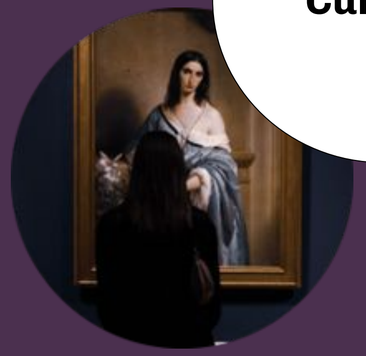
Turismo

Didattica

Famiglia

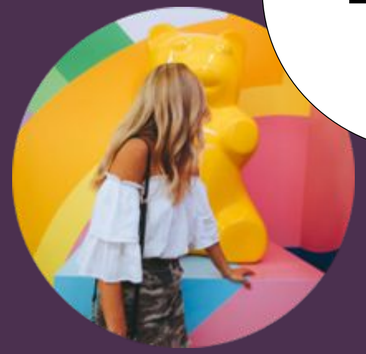
Cacciatore

Cultore



Project manager

Life lover



Turismo

La fruizione legata al turismo è concentrata in particolare sull’aspetto della scoperta.

- **Collezione** - Elementi esemplari e di richiamo, da un punto di vista informativo o di intrattenimento.
-
- **Itinerario** – Attenzione alla collocazione delle risorse di maggior interesse.
-
- **Servizi più valutati** - Prezzi , orari, tour e audioguide, bookshop.

- **Funzione delle nuove tecnologie** – Informazione, Intrattenimento.

Voluta e realizzata dalla Regina Maria d’ Ungheria agli inizi del XIV secolo, e divenuto il “ Complesso Monumentale di Donnaregina “ che comprende due chiese attigue “ Chiesa di S. Maria di Donnaregina Vecchia “ e “ Chiesa di Donnaregina Nuova “.La chiesa di Donnaregina Vecchia ospita il Monumento sepolcrale di Maria d’ Ungheria realizzato da Tino di Camaino, opera sontuosa del trecento, oggi esposto nella parete sinistra della navata, così come tutti gli affreschi realizzate sulle pareti da ignoti artisti.La visita è stata determinata da un convegno culturale organizzato presso il “ Coro delle Monache “ che si sviluppa in posizione sopraelevata e che copre la chiese per tre quarti , posizionata su dei pilastri ottagonali e si raggiunge (non senza qualche difficoltà, in assenza di adeguata segnalazione), dopo aver attraversato un piccolo, suggestivo chiostro , detto “ dei Marmi “, e superato delle scale che si imboccano dalla parete destra. Ma le difficoltà vengono premiate dalla magnificenza di uno dei luoghi artisticamente più rilevante dell’intero complesso, in quanto si può ammirare il cassettonato ligneo con l’incoronazione della Vergine, i magnifici affreschi rinascimentali raffiguranti, pare, gran parte delle 46 clarisse che ospitavano il convento, oltre che le due crocefissioni ai lati dell’arco absidale.Si tratta di un gioiello artistico veramente da visitare e non sufficientemente valorizzato dalle autorità competenti.

Didattica

Il target del consumo culturale legato alla didattica è quello degli insegnanti. La visita a scopo didattico è infatti spesso descritta come uno strumento di supporto alle attività in classe. L’obiettivo che si pone la visita è quello di approfondire temi già trattati in aula e offrire forme di coinvolgimento che stimolino l’interesse degli alunni.

- **Collezione** - Elementi noti ed esemplificativi.Legati al percorso di studi dei visitatori
- **Itinerario** – Percorsi ampi e lineari, chiaramente definiti anche attraverso segnaletica. Logica espositiva esplicita.
- **Servizi** - Collocazione aree di attesa, tour e visite guidate, elementi multimediali
- **Funzione delle nuove tecnologie** – Approfondimento, Coinvolgimento, Interazione.

Vivo a Padova,sono andata la prima volta all'apertura del museo,dopo ho portato mio marito,è affascinante sia per adulti che per bambini!Essendo insegnante di scuola primaria e avendo quest'anno la quinta, non ho esitato di organizzare un'uscita al musme visto che si studia il corpo umano!

A dicembre 2015 ho visitato questo museo che ho trovato spettacolare,intrigante ed affascinante tanto da aver aspettato che le mie classi(sono un'insegnante di scuola primaria)arrivassero in 5 (si studia la storia greca e romana) per fare rivivere anche ai miei alunni la sensazione "reale" di tornare indietro nel tempo! Chiunque visiti Napoli e la sua provincia non può saltare questo appuntamento che vi rimarrà sicuramente nel cuore!

Famiglia

La fruizione con la famiglia è concentrata in particolare sul target dei bambini.

- **Collezione -** Elementi che siano divertenti e coinvolgenti per tutti i membri del gruppo (bambini e adulti), Principalmente l'elemento dominante è l'intrattenimento dei bambini del gruppo. Generalmente predilige i contesti di edutainment
- **Itinerario –** Attenzione a percorsi lineari e definiti.
- **Servizi più valutati -** Orari, posizionamento e qualità dei servizi acccessori (e.g. toilet, ristorazione), presenza di servizi dedicati all'infanzia.
- **Funzione delle nuove tecnologie –** Coinvolgimento, semplificazione.

«Volevo vedere il musme da quando, nel 2014, avevo origliato una conversazione avvenuta in una pasticceria del Portello fra due professori che facevano parte del comitato scientifico. Da quello che avevo evinto mi ero già resa conto che si trattava di qualcosa di veramente eccezionale ma me ne sono resa realmente conto solo dopo esserci entrata.Qui, coloro hanno ideato il percorso espositivo hanno perfettamente capito come si fa un museo. Sia le nozioni sia le idee sono state trasmesse in modo semplice, diretto e divertente. L'attenzione dello spettatore non cala mai, anzi, io mi incuriosivo sempre di più man mano che si oltrepassavano le stanze. Penso che il livello di interattività sia ottimale e penso che si esca estremamente arricchiti una volta usciti dal musme. Ho solo un piccolo neo da far notare ma non è una critica. Poiché sono archeologa mi sarei concentrata di più sulla storia dell'edificio e forse anche sulla conservazione di alcuni ambienti. Probabilmente avrei dedicato una sala intera anche ai lavori di restauro. A parte questo lo consiglio a tutti, specialmente alle famiglie con bambini!! Musme: questo si che è un museo!»

Le identità dominanti

Il cacciatore vede il consumo culturale come un elemento distintivo e di evasione.

Percepisce la visita come una sorta di “caccia al tesoro” figurata in cui le opere fungono la funzione di elementi dellla sua personale collezione.

il consumo culturale del cacciatore, al pari del cultore è un consumo vistoso in cui la fruizione stessa contribuisce al consolidamento di uno status sociale (legato più all’aspetto dell’intrattenimento della fruizione che ad una autorevolezza in materia).

Cacciatore

“Anche se a prima vista può non sembrare, l'apertura al pubblico di un'enorme parte della Domus Aurea Neroniana è da considerarsi un'enorme successo!La messa in sicurezza di questo spazio ha permesso di organizzare tour guidati da personale molto esperto.La prte migliore della visita è senza dubbio l'esperienza di REALTÀ VIRTUALE che permette di vivere davvero una ricostruzione e di assistere "dal vivo" alle varie fasi di scoperta del palazzo sotterraneo.A mio parare IMPERDIBILE!”

“Le due chiese di Donna Regina sono un tuffo nel passato di Napoli che, con il suo immenso patrimonio artistico, non ti finisce mai di stupire.La chiesa di Donna Regina Vecchia ti porta nel periodo angioino e ti colpisce con il meraviglioso coro delle monache decorato con un ciclo di affreschi stupendi.Nella chiesa di Donna Regina Nuova fai un salto di qualche secolo e ti trovi nel meraviglioso barocco napoletano in cui spicca una altare che ti lascia senza fiato.Molto interessante anche il museo Diocesano.C'è veramente tanto da vedere in questo meraviglioso complesso.”

“Museo ben organizzato con alcune ricostruzioni davvero bellissime.Sottomarino, treni, navi e aerei sono impressionanti.Area spazio affascinanteDa vedere e rivedere”

Il cultore vede il consumo culturale come un elemento distintivo ed elitario.

Nelle sue narrazioni si concentra in descrizioni particolareggiate e fa spesso sfoggio di particolari aneddoti e

il consumo culturale del cacciatore, al pari del cultore è un consumo vistoso in cui la fruizione stessa contribuisce al consolidamento di uno status sociale (legato più all'aspetto dell'intrattenimento della fruizione che ad una autorevolezza in materia).

Cultore

"Giovedì 18 agosto nelle ore pomeridiane ci siamo recati nella periferia di Napoli zona Pietrarsa dove sorge il Museo Nazionale dei treni della ferrovia dello stato. La sua posizione è molto favorevole perché si trova a 20 metri dalla stazione ferroviaria di Pietrarsa. All'interno sorgono diversi enormi padiglioni dove si trovano locomotive a vapore che hanno fatto la storia d'Italia. Nel padiglione più grande oltre a esserci circa una trentina di locomotive a vapore c'è anche la carrozza della Regina. In un angolo del padiglione ci sta una sala dove viene proiettata per circa 10 minuti la storia della prima locomotiva a vapore "BAYARD" che sostituiva le carrozze trasportate da cavalli; (questa locomotiva è una riproduzione realizzata nel 1939 in occasione dei primi 100 anni delle Ferrovie dello Stato, gemella della Vesuvio che il 3 ottobre del 1839 inaugurò la storia delle Ferrovie italiane percorrendo in circa 10 minuti il tratto Napoli - Portici con a bordo il re Ferdinando II e la famiglia reale). E' un filmato da non perdere perché ha effetti particolari sia visivi che audio. Tra tante locomotive si trova anche quella che è stata utilizzata nel film di Federico Fellini e Nino Manfredi. Proseguendo nel percorso si trovano dei giardini con piante particolari e un panorama mozzafiato del golfo di Napoli. In altri padiglioni si trovano altri treni come il treno postale del periodo della Monarchia e il treno che trasportava i detenuti da una città all'altra."

"Il bel palazzo settecentesco da solo merita una visita, ma abbinarci il Lotto è notevole. Dunque, il pittore errabondo del secondo cinquecento trova oggi una completa e curata sistemazione in queste magnifiche sale prospettiche. Non solo pale e tele religiose ma inquietanti soggetti religiosi provenienti da lontani musei. Dispositivi digitali appartati ma utili, ambiente delicato, raccolto. Lotto ne sarebbe appagato."

L’esperienza di fruizione risulta essere centrale anche nella narrazione del Project manager, l’aspetto dominante in questo caso è però quello più pratico/informativo (e.g. prezzi, periodi migliori per la visita, stato e pulizia degli ambienti etc)

Project manager

““Ho aspettato molto tempo prima di esprimere un giudizio su questo parco tematico.Scarsamente pubblicizzato[...], e viste le scarse indicazioni stradali è stato difficile raggiungerlo.Manca inoltre il parcheggio. Il prezzo del biglietto un po' caro, 6€ a persona, parzialmente compensato dalla preparazione, forse un po' troppo tecnica, della guida.Rispetto alle aspettative siamo rimasti delusi.[...] e, anche se il parco è di nuova istituzione, appariva già logorato dal tempo con numerose rotture non recenti. Molto bella la grafica del biglietto d'ingresso. Spero che questa mia osservazione sia fonte di spunto per migliorare.”

“[...] La mia famiglia e io siamo andati all'inizio di giugno, durante la quale la temperatura esterna aleggiava attorno a 90 gradi; abbiamo portato felpe con noi sulla base di altre recensioni qui e io sono e siamo contenti di averlo fatto. Alla fine potrete mettere la felpa!E' un affascinante scorcio di storia romana e siamo molto contenti di aver avuto la possibilità di visitare.”

“Il biglietto è acquistabile solo online la visita è esclusivamente su prenotazione con guida al prezzo di 14€ più 2€ di prevendita. Il luogo potrebbe essere segnalato in modo più visibile dal momento che l'accesso si trova dentro il parco del colle Oppio. Se entrate dal cancello più vicino al Colosseo sarà più facile trovarlo (alla vostra sinistra). La biglietteria per il cambio biglietto di fatto non si vede. All'ingresso degli addetti spuntano in base all'orario le prenotazioni, un po' arrangiato come servizio. Adesso viene il bello. Ci ha accolto una storica dell'arte che ci ha fatto indossare i caschi protettivi ed è iniziata la visita. Non aspettatevi affreschi sontuosi o statue e marmi. Bisogna lavorare molto di immaginazione. Ci sono due zone con effetti grafici ricostruttivi uno fichissimo di realtà virtuale con visore. C'è tanto da fare ma ne è valsa la pena. Copritevi è molto freddo il tasso di umidità è molto alto. Scarpe comode. La visita dura circa un ora e mezza.”

Il life lover concentra le sue descrizioni sull’intera esperienza della fruizione su dettagli più legati all’aspetto di intrattenimento e svago.

Le descrizioni delle esperienze di fruizione in questo caso si soffermano sull’aspetto emozionale e di coinvolgimento del visitatore.

Life lover

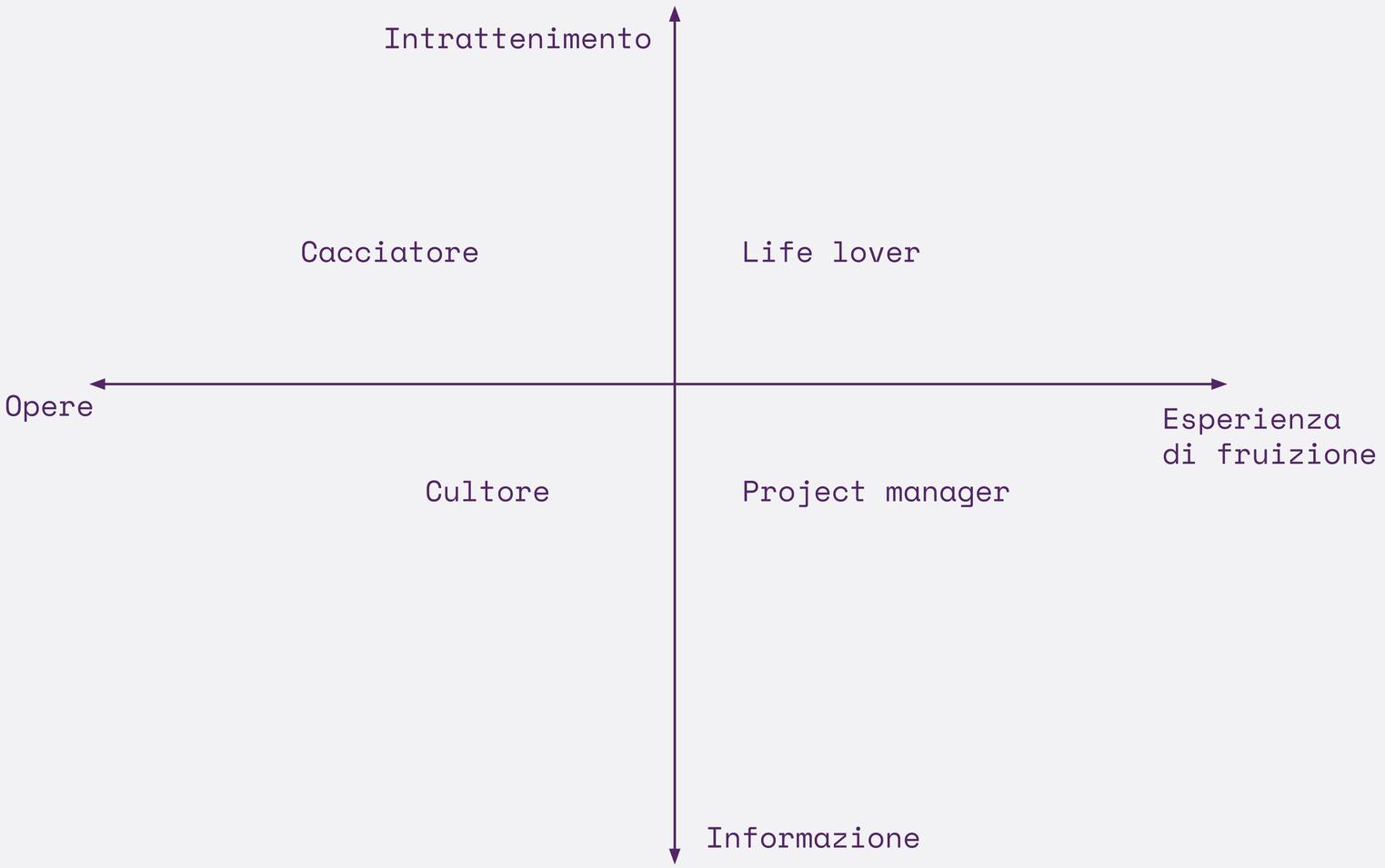
“Ho accompagnato gli alunni della mia classe in gita scolastica al museo ferroviario di Pietrarsa. Siamo stati accolti dalle guide che ci hanno diviso in gruppi e ci hanno condotto nei vari padiglioni in cui è diviso il museo; la nostra guida è stata molto brava a spiegare e a suscitare interesse nei ragazzi.Tutti i treni e le locomotive presenti sono in uno stato perfetto,grande cura e pulizia si denota in tutto il museo. È sicuramente un posto da visitare,da soli o anche in famiglia,lo consiglio anche a chi ha figli piccoli.Inoltre dal museo si può ammirare tutto il golfo di Napoli.”

“Ho assistito ad uno spettacolo di una eleganza e di una classe davvero unica...I tableaux vivants messi in scena dai meravigliosi 6 performer sono stati una perla di rara bellezza, fra l'altro in uno scenario di una bellezza da mozzare il fiato...Se posso permettermi da dare un consiglio avrei reso la performance ancora più immersiva, sarebbe bastata una voce fuori campo che nominava il titolo del quadro e magari l'anno mentre du di uno schermo appariva l'originale...Il tutto avrebbe dato ancora più enfasi alla teatralità dell'evento...Per il resto l'ovazione a suon di applausi a scena aperta a fine rappresentazione è stata più che meritata.Bravi, bravi, bravi...!!!!”

“ho potuto visitare il museo durante una gita organizzata ed è stata una bella sorpresa anche perché era la prima volta che trovavo un museo dedicato a questo settore a me tanto caro essendo accompagnatore turistico e tecnico dei servizi turistici prossima alla laurea magistrale... l'ho trovato interessante, curioso, divertente e mi è piaciuta soprattutto la parte relativa ai passi dolomitici ed alla storia della nascita del turismo in quei luoghi! assolutamente da visitare!”

Mappa semiotica

È possibile sintetizzare il posizionamento delle identità discorsive sulla fruizione culturale emerse nel corso dell'indagine all'interno delle dimensioni precedentemente presentate in questo documento. In particolare il cacciatore predilige la funzione dell'intrattenimento e le sue narrazioni si concentrano su reperti e collezioni del sito. Il life lover, ugualmente legato alla dimensione dell'intrattenimento, focalizza invece il suo interesse verso l'esperienza in generale, concentrando le sue descrizioni su servizi ed esperienze. Il project manager diverge dal life lover per la ricerca di elementi più informativi, che ne caratterizzano descrizioni e interessi. Il cultore invece ricerca nell'esperienza (e nei servizi tecnologici legati al sito) una fonte ulteriore di informazioni sul repertorio.
E' importante sottolineare che le identità descritte rappresentano degli idealtipi, dunque in una stessa narrazione possono alternarsi o essere compresenti più identità.



Siamo una **Digital Agency** specializzata nella comprensione delle culture di **consumo online**, orientata a delineare **efficaci campagne di marketing** e generare **relazioni** durature tra le persone e i brand