

**“Operazione guida turistica”:  
un evento sociale e antropologico fra induzione e trasmissione  
di Vanessa Maggi**

Quando ci si accinge a scrivere un resoconto di un’esperienza personale, lavorativa, l’impegno sembra essere particolarmente gravoso poiché si è costretti a muoversi nell’ambito della soggettività. Al contrario, quando uno scritto è risultato dell’esperienza di sintesi di un saggio scritto da altre mani, che la nostra mente ha preventivamente metabolizzato, il rischio consiste nella possibilità di averne frainteso la sostanza. Pertanto tenterò in questa sede di esporre in maniera del tutto distaccata ed obiettiva, fatti realmente riscontrati.

Nella mia esperienza di guida turistica, che procede da un periodo quinquennale, (alternato a periodi di studio e lavoro nel settore artistico, turistico, o dell’insegnamento privato), sono spesso soggetta ad interagire con flussi turistici che si è soliti chiamare “di massa”. Il turismo abitualmente definito “individuale”, costituito di pochi individui solitari che si muovono autonomamente nei viaggi, solitamente più attento e consapevole, poiché normalmente più informato sugli spostamenti, e più addentrato nei “meandri” della cultura, usufruisce solo eccezionalmente di un servizio di guida turistica. Tuttavia, essendo di solito più “rilassato” nella tempistica, ma più esigente nelle aspettative, più volitivo e insaziabile dal punto di vista culturale, non manca di richiedere a volte la compagnia di una guida specifica, meglio se “portatrice” di un bagaglio di complessa formazione umana e culturale, pretendendo spesso qualcosa che soddisfi la sua instancabile, difficile natura di “scopritore”. Nel caso in cui presumibilmente una tale esigenza gli viene suggerita dalla stessa formazione, molteplice e plurilinguistica, di una guida, di cui fa precisa richiesta, il fine sta nell’ottenere una visione che vada oltre l’orizzonte conosciuto del sapere, quindi più complessa e insolita. Nel caso di poter lavorare per un tale tipo di clientela, più avvezzata a frequentare musei senza dipendere da informazioni indotte, né da proposte di agenzia, l’evento va considerato come insolito e fortuito, sebbene a volte molto più impegnativo. Ciò non dimeno, non è così infrequente rispetto al turista di massa, il cui flusso costituito da gruppi più o meno numerosi, ha spesso a disposizione un tempo estremamente limitato per apprezzare uno o più musei o mostre. La precisa richiesta di una guida si articola in più modi, e se nel caso degli individuali è sempre volontaria, nel caso dei gruppi è a volte imposta. I ritmi frenetici di visita turistica di gruppo, si risolvono spesso in un solo giorno (poche ore) per una visita completa di un museo o di una mostra, o di pochi giorni in successione per più visite, pertanto l’attività della guida si fa piuttosto incalzante e pressante. I tempi di esposizione si limitano al minuto, anche nel caso di più opere d’arte (nel caso specifico ad esempio degli Uffizi o della Galleria dell’Accademia, in Firenze, dove spesso opero), che devono essere presentate in maniera scorrevole, fluente, mai farraginoso o pedante, meglio se spiritosa, ma non troppo da irritare eventuali differenze religiose, razziali, filosofiche, o concettuali, dei componenti del gruppo, di cui spesso può accadere non vi siano preliminari informazioni, riguardo usi, costumi, religione, o quant’altro. Riuscire pertanto in quella rara occasione di breve incontro, ad interessare e coinvolgere i propri interlocutori, le cui esigenze, i tempi ristretti, la smania di vedere il più possibile, il bisogno di comprendere una cultura “altra”, in questo caso la nostra, così contraddittoria, ricca di storia e capolavori artistici, non è impresa tanto semplice. Anche nel caso che alcune informazioni sui visitatori possano essere previamente fornite, sono solitamente globalizzanti, da annullare le sfumature individuali. A non semplificare le cose, intervengono diversi fattori che riguardano sia gli operatori del settore (agenzie, *tour operators*, custodi museali, accompagnatori, addetti alle prenotazioni, ecc.), che la clientela turistica, quindi sia esigenze di “mercato”, come bisogni restrittivi di budget o tariffe troppo elevate, o *tour* ideati da agenzie non sempre all’altezza della situazione, o ancora, specifiche scelte limitanti, che rendono la vacanza non conforme all’aspettativa del turista, che è generalmente in verità sempre troppo elevata, nella

speranza di sfuggire alla routine o alle pressioni della quotidianità, a cui le promesse non sempre sono adeguate alle circostanze fattive e reali (mancanza di strumenti audio, scelta perentoria di strutture ricettive non sempre conformi, dislocazione del gruppo in zone troppo lontane dal nucleo d'interesse, trasferimenti secondo inefficaci tempistiche, collaboratori non sempre esperti del settore).

Nel caso delle scolaresche, ad esempio, si aggiungono a quelli citati, altri elementi limitanti come lo scarso interesse da parte degli studenti, specialmente se adolescenti, il cui scopo principale della "gita", è la fuga da docenti pedanti e da un corso di studi poco soddisfacente. Alla fine della vacanza, sono inoltre spesso "costretti" a scrivere un resoconto su quanto visto e ascoltato durante la visita guidata, che viene così frequentemente avvertita come imposizione. Tali condizioni contingenti influiscono in modo determinante sulla vacanza del turista (studente o no), sulla sua opportunità di visione e di apprendimento, sull'eventuale rapporto simbiotico con le opere d'arte, i musei, i monumenti che intende visitare, nonché e soprattutto con la guida stessa. A sentimenti di malessere come la noia e il cattivo umore, si aggiungono aspettative non risolte. Compito della guida è quello di operare con la massima delicatezza e armonia, affinché il turista possa effettivamente ricevere il "dono" di una bella vacanza da ricordare e portare con sé, dall'altra parte del mondo. Premesso che ogni guida possiede una sua capacità di proporre, spiegare, coinvolgere, indicare, condurre, bisogna tenere in conto la diversa impostazione europea e americana. Quella europea d'altronde, sebbene abbia avuto una considerevole recentissima istituzionalità, nel senso di una formazione specifica di tipo uniformante e "paritario", raggruppando così tutti i Paesi dell'Unione, sotto un unico comun denominatore, in realtà continua ad essere settoriale, differenziandosi in molteplici modalità, in varie regioni europee. Quindi, per porre un esempio, un gruppo più o meno grande, o una piccola clientela individuale europea (francese, spagnola, o inglese), o statunitense, avvezza a farsi trasportare da una guida del suo stesso paese, resta in certo qual modo "legata" alla metodologia autoctona, da sentirsi a volte spaesata col nuovo approccio più italiano, che dipende in verità in molteplici casi, anche da un'impostazione metodologica di studio specifica. Alcune guide italiane, pur avendo usufruito dell'insegnamento metodologico corrente, di stampo europeo, perseguono in indiscipline precedenti abitudini, deviando così anche lo scorrere del nuovo flusso "normativo" (uso di voce eccessivamente alta nelle strutture museali o religiose, spintoni per accaparrarsi la "posizione" migliore davanti a un dipinto o a un monumento, sosta a oltranza non rispettando i tempi di altri operatori e/o gruppi, nonché affollamento degli spazi costrittivi degli ambienti museali, mancato rispetto degli orari, ecc.). Nel "bagaglio" del pacchetto turistico inoltre, di quello che si porta dietro, c'è un importantissimo neo da non sottovalutare, che terrorizza enormemente le guide, che è la considerazione del cliente: il *complain* che spesso viene rivolto alle agenzie o ai *tour operator*, anche senza alcun fondamento, a volte invece, in base a certi aspetti comportamentali non convenienti o a esposizioni non appropriate. Tenendo conto di tutti questi fattori, si può comprendere come non si possa isolare il lavoro di una guida dal contesto, che anzi influisce in modo preponderante sul suo operato, che deve, non senza una certa difficoltà, riuscire a rendere migliore in assoluto, al di là delle influenze negative esterne. A ben guardare, dopo una siffatta parentesi, il mestiere della guida turistica sembrerebbe un mestiere piuttosto ignobile o di relativo interesse. Tuttavia, nel caso di questo breve scritto limitato al caso italiano, la mancanza di prospettive e di idee nei giovani, e la disoccupazione dominante, continuano a indurre a propendere per una tale formazione, spesso, senza adeguata base costruttiva. Si è soliti pensare che infondo la guida turistica non sia un mestiere nobilitante, dato che l'antica nomea del "ciceronesco" inglese maccheronico, aleggia tuttora negli italiani, dimenticando così di considerare in realtà l'enorme responsabilità che gli operatori del settore hanno nei confronti del nostro Paese, del patrimonio artistico e della sua tutela, e sebbene da ultimo, non meno pertinente, della felicità degli individui, in questo caso i turisti. Uno degli aspetti fondamentali di questo lavoro, è difatti proprio quello di indurre felicità, proporre ludici momenti di intensa sacralità, riuscire a mescolare il sacro col profano, divertire senza eccedere, insegnare senza appesantire, privandosi dei limiti dell'ego, e dell'arroganza intellettuale. Compito che non tutte le guide riescono facilmente a

realizzare. Considerando che per almeno la metà degli individui che si recano nel nostro Paese in vacanza, l'intenzione è di vedere, assimilare, con occhi, mente, e cuore, saziando il più possibile lacune incolmabili di arte, storia, cultura, per un "bisogno" di conoscere in pochissimo tempo, la "bellezza", il viaggio si compie come superamento della consuetudine, e impiego del tempo libero. Gli aspetti "ricreativo-emozionali" e "formativi-istruitivi" in relazione fra loro, sono elementi preponderanti che non vanno delusi, e sta all'operato di una buona guida riuscire nell'intento (cfr. V. Lusini, *Gente in mostra, Per un'indagine sul pubblico della mostra "Duccio. Alle origini della pittura senese"*, Siena, S. Maria della Scala, [www.arlian.it/documenti/lusini/gente in mostra](http://www.arlian.it/documenti/lusini/gente%20in%20mostra)). Al ritorno nel proprio paese d'origine, questi flussi "migratori" aspiranti felicità e bellezza, spesso mostrano tutto lo scibile appreso o perlomeno, visto! Il vizio di fondo di un pressapochismo dilagante, non solo straniero, è purtroppo in alcuni casi, quello di recarsi in un'istituzione museale senza conoscerne minimamente i contenuti (agli Uffizi pensando di trovarvi il David di Michelangelo, o all'Accademia, pensando di veder qualche bel Boucher). L'importante è in questi casi poter dire "I was there", "ci sono stato anch'io". Chi come me, abbia dedicato l'intera vita al piacere della conoscenza, all'amore e alla passione per l'arte in ogni sua forma, in una ininterrotta e permanente ricerca (che ancora persegue!), potrebbe annichilirsi di fronte a una tale leggerezza, ad una mancanza basilare di interesse nei confronti di un territorio, quello italiano, così ricco di risorse (ahimé, scarsamente valorizzate!). Tuttavia, una tale posizione si può ben comprendere, visti i ritmi della vita contemporanea cui siamo tutti soggetti, in ogni luogo del pianeta, in cui il consumo vorace delle cose, dei sentimenti, e delle vacanze, ha preso ovunque il sopravvento. Diventa compito preminente allora della guida turistica, accogliere con rispetto la globalità di razze e culture differenti con cui interagisce, apportando la sua propria ricchezza di contenuti, laddove regna scarsa informazione o mancanza di cultura storico-artistica, per "condurre per mano" il turista verso il sentiero della "conoscenza". Se nell'insegnamento risulta a volte più semplice "educare" individui affini per intenzioni e passioni, che hanno scelto volontariamente di recarsi ad un corso di studi particolare, meno agevole è informare svariati individui di diversa nazionalità e cultura, sulle "cose dell'arte", il cui principale interesse nella vacanza sta solitamente nel vedere, come si è detto, e nel riportare indietro informazioni, le quali spesso sono soggette a svanire repentinamente. Compito di una buona guida consiste quindi nel condurre gli individui in mondi lontani, in cui il fattore spazio-temporale si annulli. Va considerato che generalmente il cliente che richiede una visita guidata, desidera essere indotto ad una conoscenza che diciamo di tipo "subito", e sta solo alla coscienza della guida, optare o meno per una trasmissione meno invasiva, meno soggettiva. L'invasività è purtroppo spesso chiaramente sottesa e a volte inevitabile (come d'altronde pure in alcuni casi nell'insegnamento), poiché l'incarico della guida sta nel trasmettere, accompagnando, la propria competenza specifica. In questi anni vincere l'invasività che tale ruolo apporta, ha rappresentato per me una sfida piuttosto complessa, ma estremamente entusiasmante, in quanto si è reso necessario mantenersi ad un "livello di guardia" inferiore, che si limitasse a proporre anziché imporre, a dare *input*, piuttosto che a vincolare ad una personale visione. Quello che cerco di compiere personalmente, in questa esperienza che considero di valenza sociologica, è di permettere al cliente di sognare, di vagare con la fantasia nella storia e nel passato di mondi che non ha conosciuto mai. La "forza" della trasmissione sta nel piacere artistico ricevuto, "donato", da quella specie di "incantamento" che l'arte ha sempre provocato in me sin da bambina. Il potere di seduzione dell'arte, di stendhaliana memoria, agevola enormemente il mio operato, in cui mi tramuto nel "tramite", e questo mi consente di esporre considerazioni storiche, artistiche, o di altro tipo al fruitore, in modo del tutto peculiare, la cui singolarità io stessa non so spiegarmi, poiché mi attraversa come un flusso di passione che subitaneamente rifletto, e invio, e che mi giunge proprio dall'arte. Il successo riscontrato dal lavoro svolto (interviste organizzate da un'agenzia/tour operator) su circa millecinquecento visitatori (di mostre e musei), durante una sola stagione turistica (tre mesi circa), ha costituito risposta concreta a fugare eventuali dubbi ed eventuali *complaints*. Le interviste si sono succedute subito dopo aver usufruito del servizio di guida da me svolto, con moduli prestampati di domande relative esclusivamente all'apprezzamento del *tour* e

dell'esposizione della guida. Le risposte positive dei visitatori, che si sono collocati in una media culturale e anagrafica mista, da liceali a laureati, le cui attività erano le più svariate (impiegati, studenti, imprenditori, commercianti, religiosi, insegnanti, commessi, operai, studiosi), con cognizioni artistiche diversificate (scarse, medie ed elevate), provenienti dai più variegati Paesi del mondo, hanno dato conferma di un esercizio ben svolto. Ma soprattutto, ciò che personalmente mi riguarda, è stato lo svelamento di un interesse e una passione per l'arte, che questi individui precedentemente non presentavano. Avendo fortunatamente potuto conversare personalmente con molti di loro (coi quali sono rimasta in stretto contatto), anche con gruppi di individuali che hanno scelto volutamente la mia guida con altri mezzi che non fossero quelli dell'agenzia, e quindi avvalermi del contatto efficace, al di là delle interviste, ho potuto constatare che la mia intuizione non era errata, e che soprattutto non avevano percepito l'esposizione come un'imposizione culturale. Il mio personale interesse antropologico in questo caso, non risiede nella qualità effettiva dei mezzi o del risultato positivo del mio servizio (che semmai interessava piuttosto giustamente gli interessi dell'agenzia), quanto nell'aver potuto trasmettere con successo il calore e il rispetto umano, l'amore per le cose dell'uomo, che in questo caso sono quelle che chiamo "le cose dell'arte".

Nella fruizione di una mostra o di un museo, si devono quindi considerare "la risposta del pubblico alle serie di stimoli specifici,... la dinamica tra le diverse motivazioni dei soggetti implicati,... le diverse modalità di appropriarsi dello spazio espositivo e di rapportarsi alle opere" (cfr. V. Lusini, cit.), che sono a mio dire, le medesime, sia nel caso del fruitore solitario, sia del pubblico accompagnato da una guida. Di fatti, l'articolata analisi comportamentale del pubblico con o senza il supporto di una guida, assume determinate variabili intenzionali e motivazionali di fruizione. Semmai, il pubblico accompagnato, non possiede sempre come detto, un bagaglio culturale settoriale artistico, come invece a volte accade nel caso di visitatori singoli che si recano volontariamente alle mostre o ai musei. Per questi ultimi, si verifica spesso l'effetto del museo come seduzione o come riflessione, per cui si può parlare di "rapporto tra livello prossemico e sensoriale, livello emozionale-soggettivo e livello intellettuale" del fruitore con lo spazio espositivo o museale (cfr. V. Lusini, cit.). Nel caso del visitatore con guida, è probabile che i livelli emozionali siano in un primo momento, meno evidenti, ovvero meno avvertiti dal fruitore stesso, poiché spesso viene a mancare quell'*humus* basilare di formazione artistica che induce inevitabilmente all'emozionalità durante la visione. Pertanto spetta ad una valida guida, l'efficace trasposizione di tali livelli sensoriali al fruitore, atto che rifugge da considerarsi invasivo, in primo luogo perché è proprio il fruitore a farne richiesta, in seconda istanza perché la "guida-tramite" adduce un "accesso" al visitatore, che in un secondo momento può optare di verificare da solo. Non sempre si può facilmente ottenere tale risultato, specialmente laddove il pubblico non possiede o non desidera possedere alcun interesse verso capolavori e fatti artistici. Tuttavia, come valutato nell'intervista, si è potuto constatarne l'effettiva validità del processo di induzione svolto da una valida guida, in generale nei confronti di fruitori anche con lacune basilari nel settore. Nel caso di un pubblico avvezzo alla visione di capolavori artistici senza sostegno di una guida, lo spazio museale o di una mostra, si configura come "...luogo di circolarità plurisensoriale ...e ultrasensoriale", in cui egli stesso si costruisce progressivamente, attraverso un processo sociale e individuale, la comprensione di ciò che gli viene mostrato. Al contrario, nel caso di un visitatore accompagnato dalla guida, dovrà esser questa ad agevolare lo sviluppo di tale processo, che a volte può anche autodeterminarsi simultaneamente, durante la visita. Se però l'intento della guida non è quella di imporre il resoconto del senso ultimo, del significato, ma quello di agevolare un processo mentale individuale, l'interazione si fa più complessa. Considerando che inevitabilmente le reazioni all'istituzione museale e al patrimonio ivi contenuto, sono eterogenee, poiché riguardano diversi tipi di pubblico, sia che si tratti di individuali, che di gruppo accompagnato, bisogna ammettere che il compito della guida deve essere distintivo. Alcuni elementi analizzati nel corso di una mostra a visitatori "volontari", ovvero "...il museo come rito di passaggio che produce trasformazione", sono riscontrabili, sebbene con modalità differenti, anche nei visitatori che fanno richiesta di guida.

Durante il quinquennio lavorativo intercorso, la mia esperienza di comunicazione fattiva con i turisti, nonché il risultato delle interviste, hanno confermato che tale fattore si verificava subito dopo la visita guidata, e aspetto ancor più interessante, anche in individui di educazione artistica minima, ridotta, o addirittura nulla. Dalle risposte del questionario (laddove non vi fosse stato il tempo necessario per comunicare ampiamente), o dalla relazione che si è venuta a creare ogni qualvolta ci fosse stato tempo a disposizione, la risposta degli individui è stata sempre assolutamente positiva. Dichiaravano un senso di appagamento e di “trasformazione”, di cognizione artistica non pressante ma leggera, in cui amenità e informazione si mescolavano simbioticamente, in cui non v’era senso di eccedenza ridondante, ma aspetto ludico ricreativo chiarificatore. A detta di molti era valsa la pena attraversare chilometri da altri luoghi lontani nel mondo, per un “regalo” ricevuto e inaspettato, in cui i *tours* che avevamo effettuato insieme, avevano modificato positivamente persino il senso di disagio dovuto ad inadempienze di alcuni operatori, i limiti imposti dagli addetti museali, le attese inaspettate nei casi di sovraffollamento dei musei e a loro dire, l’inadeguata gestione degli stessi. Il migliore risultato conseguito da quest’analisi socio-antropologica vissuta in prima persona dalla scrivente, si è verificato quando alcuni “clienti” che avevano precedentemente avvertito un senso di “eccedenza” dell’opera d’arte, di cui aggravavano il peso, lontani da un effettivo apprezzamento, la concepivano di seguito alla visita guidata, come soggetto capace di stabilire una comunicazione con la propria percezione visiva ed emotiva. Questo mi ha persuasa della utilità di comunicare messaggi, anziché emettere nozioni, e di donare delle chiavi a chi desidera prenderle per aprire porte ulteriori e del tutto personali, della conoscenza, in questo caso, artistica.