

6. Cultura e tempo libero

SINTESI DEI PRINCIPALI INDICATORI DEL SERVIZIO

Roma accoglie biblioteche, musei, monumenti, aree archeologiche, spazi espositivi, teatri e sale di spettacolo la cui proprietà è eterogenea, divisa tra enti pubblici (Enti locali e Stato), privati e Vaticano. Questo capitolo intende offrire un quadro conoscitivo del solo settore culturale capitolino, ovvero di quella parte dell'amplessima offerta culturale della città che dipende o è strettamente legata all'impegno economico di Roma Capitale. Fonti di questo capitolo sono i bilanci di esercizio delle agenzie che gestiscono i servizi culturali e i dati richiesti e forniti dalle sopracitate agenzie, dal Dipartimento Attività Culturali e dalla Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali.

L'articolazione dei paragrafi sarà la seguente:

- 6.1 Quadro organizzativo e regolamentare
- 6.2 Cruscotto degli indicatori
- 6.3 Dati quantitativi di domanda e offerta
- 6.4 Aspetti economici e tariffari
- 6.5 Soddisfazione dei romani

Gli argomenti sono, ove possibile, corredati da analisi di andamento temporale e di confronto con altre realtà nazionali.

6.1 Quadro organizzativo e regolamentare

Il sistema culturale capitolino comprende 39 biblioteche comunali, 21 musei, 13 sale di spettacolo, 3 strutture espositive e un bioparco. Superata ormai da tempo la gestione in economia, l'organizzazione del sistema prevede la coesistenza di diverse agenzie culturali in qualità di gestori:

- Zètema Progetto Cultura S.r.l., gestisce la rete dei 21 Musei in Comune;
- Azienda Speciale Palaexpo, storico gestore del Palazzo delle Esposizioni e delle Scuderie del Quirinale (tornate al Mibact nel 2016), dal 2018 ha acquisito la gestione anche del Macro e del Mattatoio (ex Macro Testaccio);
- Fondazione Musica per Roma (MpR), dal 2018 gestisce anche la Casa del Jazz e – fin dalla sua istituzione e congiuntamente con la Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia e con la Fondazione Cinema per Roma – l'Auditorium Parco della Musica;
- Associazione Teatro di Roma, gestisce i teatri Argentina e India oltre che, dal 2018, la rete dei Teatri in Comune (Torlonia, Globe, Quarticciolo, Tor Bella Monaca, Ostia e Villa Pamphilj);
- Fondazione Teatro dell'Opera, gestisce l'omonimo teatro;
- Fondazione Bioparco, gestisce l'ex zoo comunale ora Bioparco.

I rapporti tra l'Amministrazione e, rispettivamente, Palaexpo, Musica per Roma e Bioparco, sono regolati da contratti di servizio (anche se il contratto di servizio del Bioparco è scaduto nel 2007 e non è stato mai più rinnovato); quelli con Zètema da un contratto di affidamento di servizi (Tavola 6.1), mentre per le altre agenzie culturali (S. Cecilia, Teatro di Roma, Teatro dell'Opera) i rapporti sono regolati tramite le specifiche disposizioni statutarie, che prevedono la nomina di un certo numero di componenti nel consiglio di amministrazione di ciascun ente e la partecipazione economica, in virtù del suo status di socio, da parte di Roma Capitale.

Tavola 6.1 Contratti tra le agenzie culturali e l'Amministrazione Capitolina

Gestione del servizio	Riferimento	Stato	Scadenza
Contratto di servizio Bioparco	DCC 265/2003	scaduto	31/12/2007
Contratto di affidamento di servizi Zètema	DGCa 90/2017	vigente	31/12/2019
Contratto di servizio Palaexpo	DGCa 130/2017	vigente	31/12/2019
Contratto di servizio Musica per Roma	DGCa 261/2017	vigente	31/12/2019

FONTE: ASPL.

Tavola 6.2 Atti di regolazione o organizzazione del settore della cultura capitolino

Atti di regolazione o organizzazione	Riferimento	Stato	Scadenza
Linee guida per la predisposizione dei contratti di servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici	DCC 20/2007	vigente	da aggiornare
Linee guida per la predisposizione dei contratti di servizio settore cultura tra Comune di Roma e Zètema Progetto Cultura S.r.l., Azienda Speciale Palaexpo e Fondazione Musica per Roma	DCC 273/2007	vigente	da aggiornare
Linee operative concernenti l'organizzazione gestionale dei servizi resi dagli enti, aziende e società nel settore cultura di Roma Capitale	DGCa 126/2016	vigente	–

FONTE: ASPL.

Dal punto di vista dell'Amministrazione, i progetti culturali sono curati dalla Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali (che è responsabile dei rapporti con Zètema), dal Dipartimento Tutela Ambientale (per il Bioparco) e dal Dipartimento Attività Culturali (per tutte le altre realtà).

L'Amministrazione Comunale, impegnata da oltre un decennio nel miglioramento della qualità dei servizi erogati dalle proprie agenzie culturali, ha adottato un approccio sistematico della regolazione del settore. Tutti i contratti appena richiamati (Tavola 6.1) devono essere predisposti attenendosi alle linee guida stabilite dall'allora Consiglio Comunale con la [DCC 20/2007](#); quelli di Zètema, Palaexpo e MpR anche alle linee guida per la stipula dei contratti di servizio del settore cultura ([DCC 273/2007](#)).

Si sottolinea che, nel periodo 2007-2018, i servizi erogati contrattualmente hanno subito notevoli modifiche sia nell'oggetto che nella modalità e tipologia di erogazione. Da un lato a partire dal 2011 Zètema è stata considerata una società strumentale (e quindi la tipologia contrattuale che l'Amministrazione stipula con Zètema non è più un contratto di servizio – come previsto dalla DCC 273/2007 – ma un contratto di affidamento di servizi) e dall'altro le tre società, Zètema, Palaexpo e Musica per Roma, oggi gestiscono strutture differenti rispetto a quelle che gestivano nel 2007. Inoltre, a seguito dell'approvazione delle Linee operative di organizzazione del settore cultura di Roma Capitale ([DGCa 126-2016](#)), si sono verificati nuovi cambiamenti tra la fine del 2017 ed i primi mesi del 2018:

- il passaggio da Zètema a Palaexpo della gestione di Macro e Mattatoio (ex Macro Testaccio) con l'obiettivo di valorizzare le sinergie col Palazzo delle Esposizioni e creare un Polo Espositivo dell'arte e della cultura contemporanea;
- il passaggio da Palaexpo a Musica per Roma della gestione della Casa del Jazz, così da accrescere le sinergie con l'Auditorium e valorizzare il mondo della musica;
- il passaggio da Zètema a Teatro di Roma dei Teatri in Comune (Teatro Villa Pamphilj-Villino Corsini, Globe Theatre, Teatro Quarticciolo, Teatro Tor Bella Monaca, Teatro del Lido, Teatro Villa Torlonia), con l'obiettivo di coordinare e valorizzare le attività teatrali di Roma Capitale.

Sarebbe dunque opportuno superare le citate linee guida per la predisposizione dei contratti di servizio (Tavola 6.2) approvandone di nuove, per recepire i cambiamenti avvenuti nel corso degli anni, permettendo anche di meglio individuare gli obiettivi di servizio e i relativi standard ed indicatori da inserire nei contratti,

che, quantomeno nel settore culturale, non sono ancora abbastanza espliciti e presentano ampi margini di innovazione.

L'indicatore e il rispettivo standard permettono sia di identificare in maniera oggettiva e chiara quale sia esattamente l'obiettivo pubblico, sia di sottoporre l'operato del gestore alla verifica del raggiungimento degli obiettivi così esplicitati. La migliore modalità per raggiungere questo risultato è inserire indicatori e standard nei contratti che disciplinano i rapporti tra Roma Capitale e i gestori dei servizi culturali (come succede, per esempio, con il trasporto pubblico e con l'igiene urbana) o, in mancanza di contratti, in specifici atti di indirizzo che pongano chiari obiettivi di politica culturale e sociale, affidando il controllo della qualità erogata e percepita a enti indipendenti e autonomi, così da poter avere un ritorno in merito a eventuali criticità e proposte di soluzioni circa i problemi evidenziati.

Si ritiene che nei contratti tra Amministrazione e gestori dovrebbero essere inclusi, oltre agli standard e agli indicatori relativi alla regolarità dei servizi erogati, alcuni indicatori connessi alle attività di *audience development* e agli impatti sociali generati dall'offerta culturale, come la creazione di identità culturale, di integrazione sociale, di rafforzamento del capitale umano e, più in generale, di costruzione del *capitale culturale*.

Nell'ottica del costante miglioramento del servizio, infine, sarebbe auspicabile che:

- l'Amministrazione Capitolina individuasse chiaramente gli obiettivi di policy, affinando gli strumenti di controllo per valutarne il raggiungimento;
- i soggetti gestori fossero dotati di un sistema di accountability, che permetta loro di rilevare e registrare le proprie azioni, di motivarle e di far apprezzare gli impatti positivi sull'economia e sul benessere che esse generano nel territorio.

Tavola 6.3 Atti di adesione ad agenzie del settore della cultura e del tempo libero, quota o ruolo di Roma Capitale

Nome dell'istituzione	Principali / più aggiornati atti di adesione	Quota / ruolo di Roma Capitale
Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia	L. 800/1967, D.Lgs. 134/1998, Statuto (1998)	Fondatore. Il Sindaco, o un consigliere da lui nominato, è componente del CdA (14 membri)
Fondazione Bioparco di Roma	Statuto (DCC 3036/1997, DCC 141/2004, DCC-CS 40/2008)	Fondatore. Nomina la maggioranza dei componenti del CdA
Fondazione Cinema per Roma	Statuto (DCC 194/2007, DGCa 22/2015)	Fondatore. Il Presidente del CdA (5 membri) è nominato dal Collegio dei fondatori su designazione di Roma Capitale
Fondazione Museo della Shoah	Statuto (DCC-CS 5/2008, DCC-CS 91/2008)	Fondatore. Nomina un consigliere del CdA (da 5 a 7 membri + Presidente onorario)
Fondazione Musica per Roma	Statuto (DCC 45/1999, DCC 124/2004)	Fondatore. Nomina la maggioranza dei componenti del CdA
Azienda Speciale Palaexpo	Statuto (DCC 150/1997, DCC 105/2007)	100%
Fondazione Romaeuropa arte e cultura	Atto di adesione (DGC 47/2002)	Partecipante. Nomina un membro del CdA (23 membri)
Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	Atto costitutivo (DCC 23/1996)	100%
Fondazione Teatro dell'Opera di Roma	L. 800/1967, D.Lgs. 367/1996, Statuto (2014)	Fondatore. Nomina il Presidente e un membro del Consiglio di Indirizzo (7 membri)
Associazione Teatro di Roma	Statuto (1988, 2007, DAC 17/2015)	Associato costituente. Nomina il Presidente del CdA (5 membri)
Zètema Progetto Cultura S.r.l.	Statuto (1998, 2017)	100%

FONTE: ASPL.

Passando agli aspetti economici, Roma Capitale destina alle diverse agenzie che erogano servizi culturali sia contributi di funzionamento, in virtù del suo status di socio (Tavola 6.3), sia corrispettivi, in ottemperanza ai dettami dei contratti di servizio o di affidamento di servizi che sono stati sottoscritti (Tavola 6.1).

Infine, si ricorda che per Teatro di Roma, Accademia Nazionale di S. Cecilia e Opera di Roma (che ricevono sostegno economico anche dallo Stato), Roma Capitale è tenuta statutariamente, oltre al versamento del contributo annuale, anche a fornire gratuitamente il luogo di svolgimento delle attività (i teatri).

6.2 Cruscotto degli indicatori

La Tavola 6.4 riporta sinteticamente i dati relativi al numero di utenti annuali del settore della cultura e del tempo libero, oltre alla quantificazione dell'impegno economico di Roma Capitale e alla quota dello stesso impegno economico rispetto ai costi della produzione.

Partendo da questi dati sintetici, i paragrafi seguenti integrano le informazioni disponibili. Chiude il quadro un approfondimento sui dati della qualità percepita dei servizi della cultura e del tempo libero da parte dei romani, estrapolati [dall'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma 2018](#).

Tavola 6.4 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del settore della cultura e del tempo libero (2012-2017)

CRUSCOTTO SETTORE CULTURA E TEMPO LIBERO							
Anni	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Δ
UTENTI/ANNO (n.)							2017/12
Bioparco	473.348	464.116	495.498	437.627	462.302	490.569	3,6%
Esposizioni	647.124	637.727	619.621	460.815	325.388	146.649	-77,3%
Musei	1.497.378	1.418.818	1.490.580	1.607.125	1.697.125	1.857.490	24,0%
Spettacolo	1.162.470	1.259.627	1.386.707	1.331.102	1.196.973	1.363.411	17,3%
Totale	3.780.320	3.780.288	3.992.406	3.836.669	3.681.788	3.858.119	
IMPEGNO ECONOMICO DI ROMA CAPITALE (euro)							2017/12
Biblioteche	21.047.222	20.502.422	19.278.218	18.745.688	18.510.000	18.968.031	-9,9%
Bioparco	2.350.000	2.200.000	2.512.500	2.750.000	3.000.000	3.000.000	27,7%
Esposizioni	9.000.000	11.000.000	10.000.000	11.000.000	11.166.000	10.766.958	19,6%
Musei	34.043.353	34.043.353	34.043.353	30.648.992	29.663.563	32.746.919	-3,8%
Spettacolo	33.950.000	33.664.465	31.610.000	27.005.000	30.398.400	29.622.558	-12,7%
Totale	100.390.575	101.410.240	97.444.071	90.149.680	92.737.963	95.104.465	
IMPEGNO ECONOMICO DI ROMA CAPITALE/COSTI DELLA PRODUZIONE (%)							Media
Biblioteche	100%	100%	100%	100%	96%	102%	100%
Bioparco	30%	27%	28%	32%	36%	33%	31%
Esposizioni	42%	58%	49%	61%	74%	85%	61%
Musei	100%	100%	108%	102%	98%	105%	102%
Spettacolo*	26%	26%	27%	22%	25%	24%	25%

Note: nella tavola sono contenuti i dati solo delle agenzie culturali legate all'impegno economico di Roma Capitale. I costi di produzione sono quelli indicati nel bilancio di esercizio degli enti coinvolti, mentre per Zètema sono quelli indicati dal Piano Economico del Contratto di affidamento di servizi. (*) Alcuni enti dello spettacolo dal vivo (Opera di Roma, Santa Cecilia e Teatro di Roma) ricevono altre sovvenzioni pubbliche (Stato, Regione) oltre che quelle di Roma Capitale, per cui il tasso della loro dipendenza dall'impegno economico di provenienza pubblica è maggiore di quello qui indicato.

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

6.3 Dati quantitativi di domanda e offerta

6.3.1 I flussi di turisti, di spettatori e di visitatori a Roma nelle strutture di proprietà pubblica e privata

In Italia il valore annuale complessivo della spesa in cultura e ricreazione delle famiglie nel 2017 è stato di 71,4 miliardi di euro, pari al 6,7% della spesa familiare complessiva, con una crescita del 2,6% in linea con l'incremento della spesa complessiva per consumi finali. Resta tuttavia un 38,8% di italiani adulti (oltre i 25 anni) totalmente inattivo nel settore culturale, non avendo, nel 2017, partecipato a nessuna attività culturale¹.

A Roma la fruizione del patrimonio culturale è legata solo in parte all'evoluzione dei flussi turistici – più orientati verso musei, monumenti e aree archeologiche – mentre le mostre o lo spettacolo dal vivo hanno un pubblico più locale; questo trend viene confermato dalla correlazione tra arrivi di turisti e visitatori museali (0,94) che è molto alta, mentre non c'è correlazione tra arrivi turistici e rispettivamente visitatori di mostre e spettatori di concerti e teatro, a suffragare che i turisti prediligono la visita dei musei mentre i cittadini romani frequentano maggiormente mostre e spettacoli dal vivo (Tavola 6.5).

Nel 2017 sono arrivati a Roma circa 14,7 milioni di turisti (+20% dal 2010, Tavola 6.5 e Figura 6.1); tenendo conto che le presenze sono state 35,6 milioni (permanenza media di 2,4 giorni), si tratta di una media di 97mila turisti al giorno in città. Questi numeri generano un notevole flusso economico (la spesa turistica annua viene stimata in circa 4 miliardi di euro²), ma anche un movimento notevole da tenere presente per tutto quello che riguarda l'organizzazione dei servizi in città e soprattutto per i trasporti.

Così come il numero di turisti è aumentato nel settennato considerato, anche il numero di visitatori dei musei a Roma ha subito un notevole incremento (Figura 6.1). I Musei in Comune di Roma Capitale sono passati da circa 1,5 milioni del 2010 a circa 1,8 milioni del 2017 (+20%); l'incremento del numero di visitatori è dovuto soprattutto alle iniziative di valorizzazione del patrimonio archeologico e museale messe in campo dalla Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali. Nel frattempo, i Musei Vaticani hanno affrontato una riorganizzazione degli spazi interni e delle sale e possono accogliere ora (anche grazie al maggior numero di ore di apertura giornaliera) un più cospicuo flusso di visitatori, che dal 2010 al 2018 è aumentato di oltre il 50%. Infine, i musei e i siti archeologici di proprietà statale hanno registrato un incremento complessivo del 66%. I musei, monumenti e aree archeologiche statali che attraggono più di 100.000 turisti a Roma sono pochi: il Circuito Archeologico Colosseo, Foro Romano e Palatino, il Circuito del Museo Nazionale Romano, Castel S. Angelo, la Galleria Borghese, gli Scavi di Ostia Antica, la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, il Vittoriano e il Pantheon; la stima del numero di visitatori di questi ultimi due siti, rispettivamente 2,5 e 8 milioni di persone nel 2017, è inserita nelle statistiche del Mibact (ora Mibac), nonostante vi si acceda senza biglietto.

Tavola 6.5 Arrivi di turisti, visitatori dei musei e delle mostre e spettatori di concerti e teatri a Roma (migliaia di unità; 2010-2017)

Variabili	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Arrivi di turisti	12.257	11.414	11.997	12.635	13.379	13.944	14.261	14.694
Visitatori musei	15.086	16.838	16.533	21.921	23.061	24.671	25.912	29.310
Visitatori mostre	2.695	2.621	2.692	1.931	3.036	2.927	2.711	3.311
Spettatori concerti e teatri	11.543	10.794	10.836	10.510	10.454	10.695	10.692	10.191

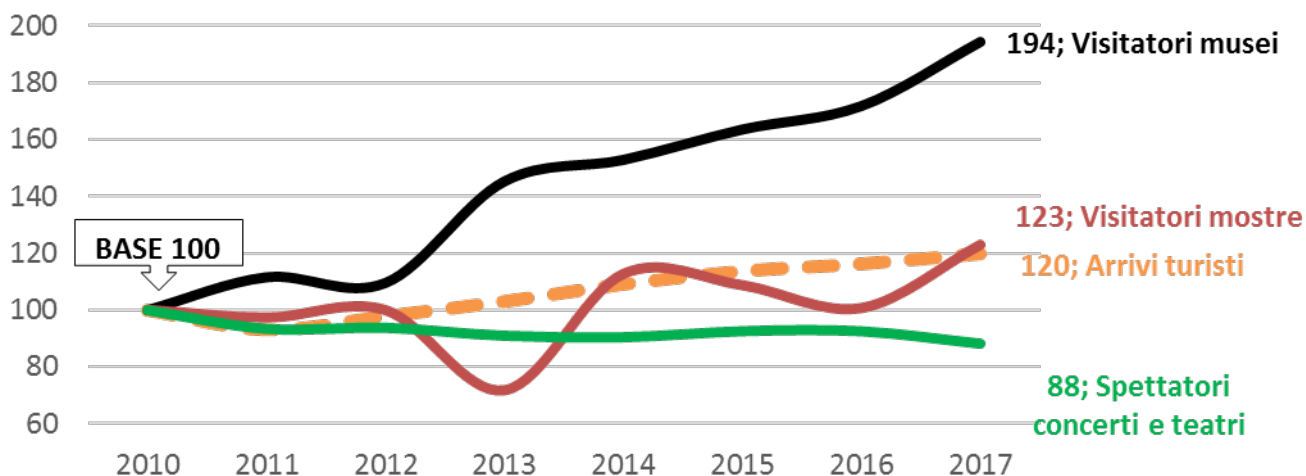
Nota: il numero dei visitatori dei musei è relativo alle proprietà statale, vaticana e comunale; il numero dei visitatori di mostre e quello degli spettatori di concerti e teatri sono relativi a tutte le strutture (pubbliche e private) del territorio del Lazio.

Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ENTE BILATERALE DEL TURISMO DEL LAZIO, DIPARTIMENTO TURISMO E LAVORO DI ROMA CAPITALE, MIBACT, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, SIAE, TEA/AECOM THEME INDEX AND MUSEUM: THE GLOBAL ATTRACTIONS ATTENDANCE REPORT.

¹ Fonti: ISTAT, Spesa per Consumi delle famiglie, giugno 2018; Federculture, Rapporto Annuale 2018.

² Fonte: elaborazioni ASPL su dati ENIT, Federculture, Camera di commercio di Firenze, EBTL, Ufficio di turismo di Parigi.

Figura 6.1 Evoluzione degli arrivi turistici e del numero di utenti dei servizi culturali di proprietà pubblica e privata a Roma, prendendo come base il 2010 (2010-2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ENTE BILATERALE DEL TURISMO DEL LAZIO, DIPARTIMENTO TURISMO E LAVORO DI ROMA CAPITALE, MIBACT, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, SIAE, TEA/AECOM THEME INDEX AND MUSEUM: THE GLOBAL ATTRACTIONS ATTENDANCE REPORT, ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE.

Le esposizioni temporanee, benché abbiano attirato annualmente tra 2 e 3 milioni di persone circa, sono però strutturalmente soggette a una maggiore variabilità della propria attrattività (Tavola 6.5 e Figura 6.1), dovuta all’oggetto e alla qualità delle mostre presentate. Al netto delle oscillazioni, nel 2017 i visitatori di mostre ed esposizioni a Roma sono stati quasi del 23% superiori a quelli del 2010 e superiori di 650.000 unità rispetto alla media degli anni 2010-2016. Infine, per quanto riguarda gli spettatori di concerti e teatri, sono calati nel periodo considerato di circa il 12% e di circa 600.000 presenze rispetto alla media 2010-2016, di cui solo 100.000 sono riconducibili agli enti dello spettacolo dal vivo di Roma Capitale (Tavola 6.5 e Figura 6.1).

6.3.2 Domanda e offerta di servizi della cultura e del tempo libero di Roma Capitale

Il settore culturale di Roma Capitale rappresenta solo una parte – seppur consistente – dell’amplessima offerta romana. Nella Tavola 6.6 sono riportati i dati relativi al numero di utenti dei diversi servizi, che si prestano ad alcune osservazioni:

- il numero di utenti dei Musei dal 2015 in poi aumenta notevolmente, grazie a un ampliamento dell’offerta attuato sia con lo spettacolo “Viaggio nei Fori” (circa 150.000 spettatori l’anno), sia con l’apertura della visita dei cosiddetti “Musei del Territorio” (circa 20.000-30.000 visitatori l’anno, che nel 2017 sono diventati quasi 106.000 in quanto in questa categoria sono stati inseriti gli spettatori delle giornate di apertura gratuita dei musei, oltre che dell’area archeologica del Circo Massimo), sia grazie all’organizzazione di mostre all’interno della rete dei Musei in Comune risultate maggiormente interessanti rispetto a quelle del passato (es. l’innovativa “Ara com’era”, che nel 2107 ha attirato oltre 26.000 visitatori);
- le esposizioni vedono il numero dei visitatori calare drasticamente (Figura 6.2), a causa, soprattutto, di una crisi della governance dell’Azienda Speciale Palaexpo, manifestatasi dal 2012 al 2016: in seguito a una posizione poco chiara dell’Amministrazione Capitolina verso l’azienda nel periodo 2013/2014, soprattutto in relazione all’ammontare dell’impegno economico di Roma Capitale, ha causato la chiusura in rosso del bilancio 2014 di Palaexpo e conseguentemente la decisione, da parte della Presidenza della Repubblica, di revocare (nel 2016) la concessione delle Scuderie del Quirinale a Roma Capitale (e quindi all’Azienda Speciale Palaexpo) per trasferirla al Mibact (ora Mibac);
- gli spettatori sia del Teatro di Roma (Teatri Argentina, India e Torlonia) sia del Teatro dell’Opera sono in aumento, grazie alla politica di *audience development* che le due istituzioni stanno perseguendo, anche in virtù degli obblighi legati ai finanziamenti statali.

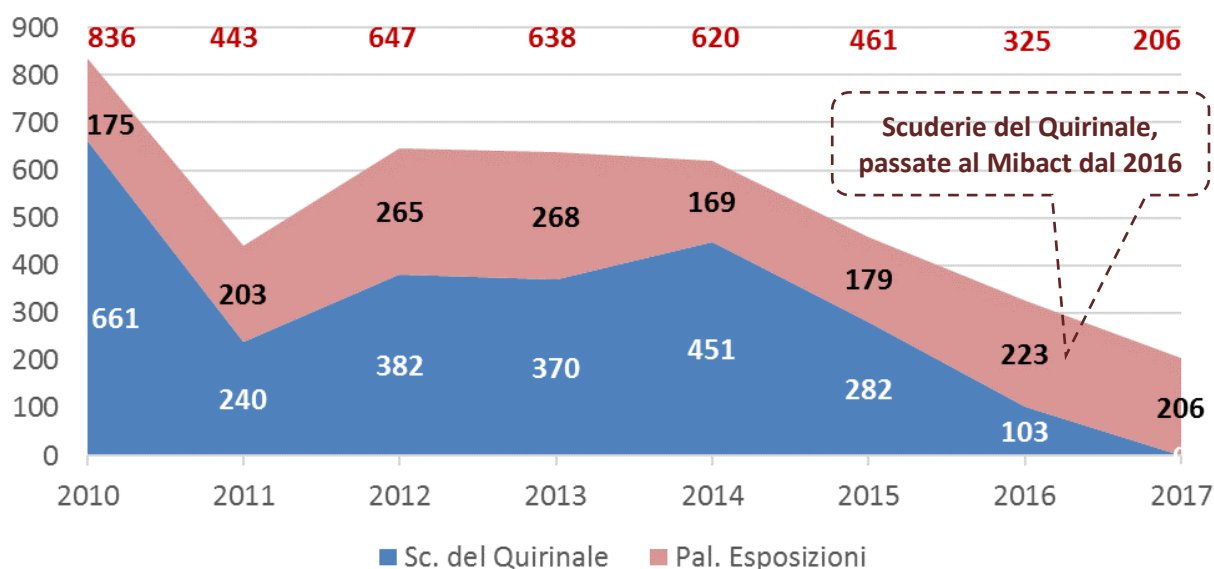
La dinamica del settennato è osservabile in Figura 6.3, in cui il dato del 2010 è stato posto uguale a 100, così da evidenziare il risultato annuale di ogni settore; vi si nota la stabilità del risultato annuo del Bioparco e anche se in misura inferiore del settore dello Spettacolo, a fronte del già descritto aumento dell'affluenza dei Musei in Comune e del netto calo nelle strutture gestite dall'Azienda Speciale Palaexpo.

Tavola 6.6 Migliaia di utenti dei servizi culturali di Roma Capitale (2010-2017)

UTENTI	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bioparco	498	553	473	464	495	438	462	491
Esposizioni	836	443	647	638	620	461	325	206
Musei	1.545	1.607	1.497	1.419	1.491	1.607	1.697	1.857
Spettacolo	1.270	1.235	1.162	1.260	1.387	1.331	1.197	1.363
di cui MpR	528	496	469	613	613	494	364	403
di cui S.Cecilia	415	383	335	262	296	289	260	314
di cui Opera	162	178	187	171	189	238	244	259
di cui Teatro di Roma	142	147	151	82	134	174	199	193
di cui Casa Jazz	22	32	21	25	9	16	15	18
di cui Teatri in Comune	n.p.	n.p.	n.p.	50	86	67	52	112
di cui Globe	n.p.	n.p.	n.p.	56	60	54	64	65
Totale	4.149	3.838	3.780	3.780	3.992	3.837	3.682	3.917

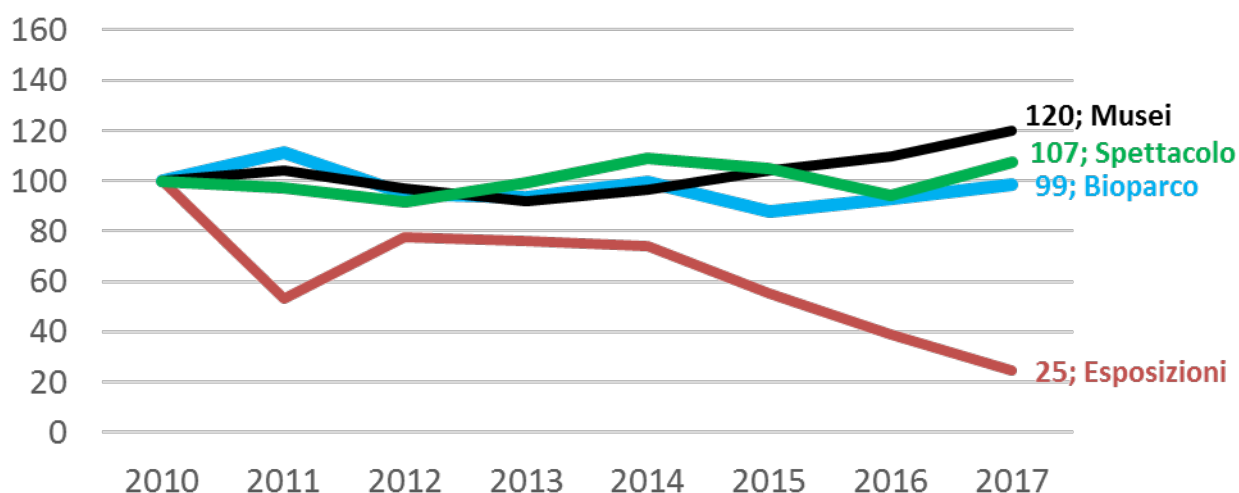
Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE, DUP VARI ANNI, RENDICONTO DI GESTIONE VARI ANNI.

Figura 6.2 Evoluzione del numero di utenti di Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale (migliaia di visitatori, 2010-2017)



Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Figura 6.3 Evoluzione del numero di utenti (2010-2017) con base 2010



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

I Musei in Comune nel 2017 hanno accolto quasi 230 mila visitatori in più rispetto al 2016 e quasi 400 mila in più della media 2010-2016 (Tavola 6.6). Come accennato precedentemente questo è dovuto ad una serie di decisioni prese dalla Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali e dalla Giunta Capitolina volte a migliorare la fruizione e la conoscenza del patrimonio cittadino e rivolte sia ai romani tramite la creazione di identità culturale e il miglioramento dell'integrazione sociale, sia ai turisti grazie al miglioramento dell'esperienza (intesa non solo come visita, ma come migliore comprensione e apprezzamento di Roma). L'organizzazione di mostre o il riallestimento e cambiamento del fronte espositivo possono rappresentare una buona modalità sia per attirare persone meno abituate alla fruizione museale (nuovi pubblici) sia per far tornare chi invece già conosce la collezione stabile. Questo è avvenuto per esempio al Museo di Roma nel 2017, dove, grazie alla ristrutturazione del museo, al parziale cambiamento del fronte espositivo e all'organizzazione della mostra su Artemisia Gentileschi il numero di visitatori è molto aumentato. In tema di mostre ed eventi possiamo poi notare come, da un lato, i Viaggi nei Fori attirino sempre molti spettatori, ma meno che nel biennio precedente e come, dall'altro, i musei MACRO e MACRO Testaccio (che nel 2018 sono passati alla gestione dell'Azienda Speciale Palaexpo) vedano variare i loro visitatori sulla base del maggiore o minore interesse delle esposizioni proposte, com'è anche successo per la mostra fotografica di Vivian Maier al Museo di Roma in Trastevere, che nel 2017 ha avuto un grande successo. Infine, è stata sicuramente premiante la decisione di rendere gratuiti alcuni tra i piccoli musei del sistema (Tavola 6.7).

Tavola 6.7 Evoluzione del numero di utenti di alcuni musei ed eventi di valorizzazione del patrimonio storico ed artistico (2010-2017)

Musei / Eventi	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/media (2010-2016)
Di Roma	38.340	44.522	55.953	70.033	57.702	76.124	84.958	174.196	185%
Viaggi nei Fori	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	157.161	140.542	117.091	-21%
M. del territorio	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	21.665	29.005	105.619	317%
MACRO	96.202	121.396	66.110	71.975	138.399	62.861	87.757	88.867	-4%
Trastevere	45.165	48.161	38.795	36.271	30.031	30.958	44.979	74.620	90%
MACRO T.	60.333	100.784	185.596	84.439	79.638	62.949	73.852	52.433	-43%
Bilotti (gratis)	16.314	16.518	16.438	13.288	18.202	34.202	47.670	49.819	114%
Massenzio (gratis)	13.723	15.121	14.185	15.727	26.559	51.891	49.957	49.033	83%
Canonica (gratis)	12.430	11.733	8.259	7.081	12.750	24.564	35.472	36.955	130%
Napoleonico (gratis)	16.794	15.381	14.695	14.045	19.628	28.245	29.446	30.220	53%
Mura (gratis)	6.150	6.103	7.370	7.817	15.034	23.036	22.572	23.604	88%

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, ZÈTEMA.

Tavola 6.8 Attività svolte e numero di utenti del Museo della Shoah (2016-2018)

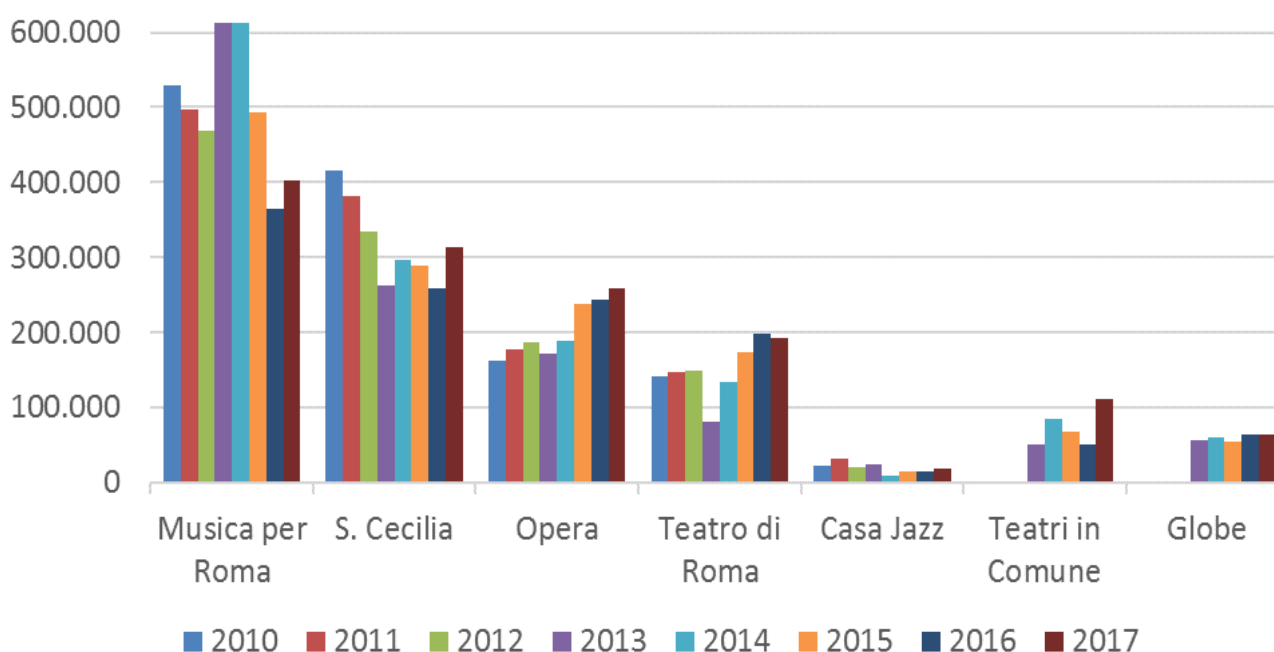
Attività	2016-2017	2017-2018
Mostre	2	2
Visitatori delle mostre	28.000	31.000
Eventi: conferenze, didattica, corsi di formazione, viaggi della memoria	24	18
Partecipanti agli eventi	2.380	2.700
Istituti scolastici coinvolti nelle attività	124	83

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI FONDAZIONE MUSEO DELLA SHOAH.

Roma Capitale, oltre ai Musei in Comune, è socia fondatrice e sostiene anche la Fondazione Museo della Shoah, che ha l'obiettivo di concorrere a mantenere viva e presente nella società civile la memoria della tragedia dell'olocausto. La sua attività si sviluppa su 4 aree principali: le mostre, allestite presso la Casina dei Vallati, gli eventi e le conferenze a tema, l'area documentale ma soprattutto il grande sforzo della didattica, diretto sia agli studenti sia al corpo docente. Parte fondante dell'impegno della Fondazione Museo della Shoah sono i Viaggi della Memoria, durante i quali studenti e docenti vengono accompagnati in visite finalizzate a tenere viva la memoria storica e tramandarla alle nuove generazioni affinché l'orrore dell'olocausto non si ripeta mai più (Tavola 6.8).

Il sistema dello spettacolo dal vivo riconducibile a Roma Capitale (Figura 6.4 e Tavola 6.6) prevede la cogestione dell'Auditorium Parco della Musica da parte della Fondazione Musica per Roma e della Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, la gestione del Teatro Costanzi (sede del Teatro dell'Opera) da parte dell'omonima fondazione, il coordinamento e la gestione, da parte dell'Associazione Teatro di Roma, dei Teatri Argentina, India, Torlonia e della rete dei Teatri in Comune (Villa Pamphilj-Villino Corsini, Globe, Quarticciolo, Tor Bella Monaca e Teatro del Lido di Ostia), mentre la Casa del Jazz è stata affidata alla Fondazione Musica per Roma. Nel 2017 l'insieme di queste sedi ha accolto l'8% in più di spettatori rispetto alla media degli anni 2010-2016; il 2017 vede una ripresa anche per realtà importanti che avevano attraversato un periodo di calo (come Musica per Roma, S. Cecilia e la Casa del Jazz), mentre altre proseguono il tendenziale aumento: Globe +11%, Opera e Teatro di Roma entrambi +32%, Teatri in Comune +75%.

Figura 6.4 Evoluzione del numero di utenti dello spettacolo dal vivo (2010-2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI MUSICA PER ROMA, SANTA CECILIA, TEATRO DELL'OPERA, TEATRO DI ROMA, PALAEXPO, TEATRI IN COMUNE.

Figura 6.5 Evoluzione del numero di utenti del Bioparco (migliaia di presenze, 2010-2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI FONDAZIONE BIOPARCO.

Tavola 6.9 Evoluzione delle principali variabili di domanda e offerta delle Biblioteche di Roma (valori in migliaia, 2010-2017)

Biblioteche	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/media (2010/2016)
Iscritti	33	35	35	34	36	29	39	34	-1%
Prestiti	932	934	988	1.051	1.061	938	868	812	-16%
Attività	4,4	4,5	4,6	4,9	5,1	5,5	4,3	6,6	39%
Partecipanti	180	186	179	164	166	145	131	449	173%
Dotazione documentale	987	998	1.029	1.029	1.028	1.037	1.045	1.048	3%

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI DI ROMA CAPITALE.

Il governo della città ha saputo rinnovare il vecchio zoo comunale trasformandolo nel Bioparco di Roma, che attira mediamente mezzo milione di visitatori l'anno, con leggere oscillazioni nel periodo 2010-2016; il numero di paganti è in leggerissimo calo nel 2017 rispetto al valore della media degli anni precedenti e solo il numero di ingressi gratuiti è in aumento, discostandosi dalla media degli anni precedenti (15%) e aumentando di un paio di punti percentuali (Figura 6.5).

Le Biblioteche di Roma da anni ormai vivono una situazione di sostanziale stallo, con il numero di iscritti al prestito costante e il numero di prestiti in calo, anche a causa della difficoltà che vive l'Istituzione nel rinnovare il proprio patrimonio. Dall'analisi dei dati risulta tuttavia strategica la scelta di trasformare il Sistema Bibliotecario di Roma Capitale in una sorta di "hub culturale di cittadinanza" che offre spettacoli, eventi, laboratori, cineforum, trasformando le 39 sedi delle biblioteche in altrettante "piazze" dove cittadini e associazioni possano incontrarsi, crescere, divertirsi e studiare. L'accoglimento da parte della città di questa trasformazione è evidente nel numero di partecipanti alle attività culturali organizzate nel 2017, che è 3,5 volte superiore a quello del 2016 (Tavola 6.9).

A seguito delle novità nel settore culturale, generate dall'emanazione delle Linee operative di organizzazione del settore cultura di Roma Capitale ([DGCa 126-2016](#)), si è cercato di fare una prima valutazione dell'effetto della stessa sul numero di utenti:

- l'Azienda Speciale Palaexpo, che dal 2018 gestisce anche il Macro e il Mattatoio (ex Macro Testaccio), nei primi otto mesi dell'anno sembra recuperare leggermente il numero di visitatori arrivando a 220 mila rispetto ai 206 mila dell'intero 2017, sebbene questo dato sia molto inferiore al numero annuo di visitatori del periodo 2010-2014 (Tavola 6.6);

- L'Associazione Teatro di Roma, che dai primi mesi del 2018 gestisce anche i Teatri in Comune, sembra necessitare di un più ampio periodo di osservazione per poter fare le prime valutazioni, anche perché ai dati semestrali mancano quelli del Globe Theatre che ha una stagione solo estiva (Tavola 6.10).

Con la disponibilità del numero di spettatori e del numero di eventi dell'intero 2018 relativi anche alla Casa del Jazz (la cui gestione è stata affidata a Musica per Roma) e ai Musei in Comune (che hanno perso i due Macro), sarà possibile valutare meglio i primi effetti di questa riorganizzazione operativa.

Il confronto tra i risultati dei musei comunali/civici di Roma, Milano, Firenze e Venezia (Tavola 6.11) e delle biblioteche comunali di Roma, Milano, Parigi, Genova, Bologna, Torino, Firenze, Pistoia e Londra (Tavola 6.12) vede i musei di Roma superare Firenze e Milano (ma non Venezia) rispetto al numero di visitatori totali, mentre registra un minor numero di visitatori per giorno di apertura; in merito si ricorda come i competitori del Sistema Musei in Comune di Roma sono rappresentati dall'enorme offerta museale ed archeologica romana (Colosseo, Musei Vaticani, chiese e piazze romane, Fontana di Trevi, ecc.) per cui attirare visitatori è più difficile che, per esempio a Venezia, dove tutti i musei "da vedere assolutamente" fanno parte dei Musei Veneziani.

Tavola 6.10 Dati semestrali 2018 di Palaexpo e Teatro di Roma

Dati semestrali 2018		
Ente gestore	Gestione	Spettatori e visitatori
Palaexpo	Palazzo delle Esposizioni, Macro, Mattatoio	220.177
Teatro di Roma	Teatri Argentina, India e Torlonia	56.367
Teatro di Roma	Teatri in Comune*	68.888

(*) La rete dei Teatri in Comune è composta da Teatro Villa Pamphilj-Villino Corsini, Globe Theatre, Teatro Quarticciolo, Teatro Tor Bella Monaca, Teatro del Lido, Teatro Villa Torlonia. I dati dell'Azienda Speciale Palaexpo sono relativi ai primi 8 mesi del 2018.

FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEGLI ENTI CITATI.

Tavola 6.11 Benchmarking dei musei comunali a Roma, Milano, Firenze e Venezia (2017)

Musei	Roma	Milano	Firenze	Venezia
Visitatori	1.857.490	1.546.853	1.340.917	2.316.729
Sedi	21	18	9	11
Giornate di apertura	6.702	5.018	2.211	N.D.
Visitatori per sede	88.452	85.936	148.991	210.612
Visitatori per giornate di apertura	277	308	606	N.D.

FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DELLA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, COMUNE DI MILANO – DIREZIONE CULTURA, COMUNE DI FIRENZE – DIREZIONE CULTURA E SPORT, BILANCIO ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE MUVE.

Tavola 6.12 Benchmarking delle biblioteche italiane ed europee (2017)

Biblioteche	Roma	Milano	Parigi	Genova	Bologna	Torino	Firenze	Pistoia	Idea Store Londra
Visitatori/Sede	46.384	n.r.	83.333	41.375	127.094	67.769	84.503	n.d.	244.428
Prestiti/Dotazione	76%	68%	359%	54%	55%	46%	51%	45%	185%
Prestiti/Giorno	75	158	868	58	266	182	68	439	334

FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE. DATI OTTENUTI NELL'AMBITO DELLO STUDIO DI BENCHMARKING DELLE CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE REALIZZATO PER CONTO DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI DI ROMA CAPITALE.

L'osservazione dei dati del benchmarking tra i sistemi bibliotecari italiani ed europei viene a confortare la scelta delle Biblioteche di Roma di offrirsi alla città come un "hub culturale di cittadinanza", proponendosi come "piazze" aperte alla città, dove vengono organizzati spettacoli, eventi, laboratori e cineforum; questo perché i valori della Tavola 6.12 indicano una difficoltà rispetto alla propria "missione primaria", ossia quella di prestare libri e altri documenti. Roma presenta infatti i valori tra i più bassi relativamente al rapporto tra visitatori annui e numero di sedi e anche rispetto a quello di prestiti al giorno, mentre il rapporto tra prestiti e dotazione rispetto a quello delle altre città italiane (ma non a quelle europee) risulta essere migliore, perché la dotazione patrimoniale a Roma è limitata, pari al 67% di quella di Milano e al 48% di quella di Bologna, che sono città con un'utenza potenziale molto più contenuta.

6.4 Aspetti economici e tariffari

6.4.1 Simulazione di spesa di due famiglie-tipo per i servizi culturali e del tempo libero

L'accesso ai servizi culturali e del tempo libero è soggetto al pagamento di un prezzo del biglietto, che in alcuni casi (come per i musei comunali romani) è una [tariffa](#) e quindi il suo ammontare è stabilito dall'Amministrazione Comunale e in altri casi, invece, è deciso dal gestore dei servizi erogati. Di seguito vengono descritte le politiche di prezzo e tariffarie dei servizi della cultura e del tempo libero a livello locale di due particolari tipologie di famiglie, scelte proprio per le loro caratteristiche socioeconomiche, in modo da evidenziare le differenze tra Roma, Milano e Firenze; sono state scelte queste città perché tutte erogano un'ampia gamma di servizi culturali a livello comunale.

Per valutare e confrontare la spesa delle famiglie nel settore della cultura e del tempo libero, si è ipotizzata una tipologia di consumi-tipo standard per ogni servizio e la stessa è stata applicata alle due "famiglie-tipo" in ognuna delle tre città oggetto dell'indagine, differenziando la spesa in base ai prezzi vigenti e alla possibilità di ogni membro del nucleo familiare di beneficiare di riduzioni o gratuità. La costruzione dei profili familiari è stata tale da individuare di volta in volta specifiche caratteristiche sociali per valutare l'orientamento e la portata delle agevolazioni messe in atto dalle amministrazioni cittadine: le agevolazioni per gli anziani, per le famiglie a basso reddito, per le famiglie con figli piccoli, per gli studenti emergono nelle diverse strutture tariffarie dei servizi, evidenziando progetti di sviluppo cittadino differenti.

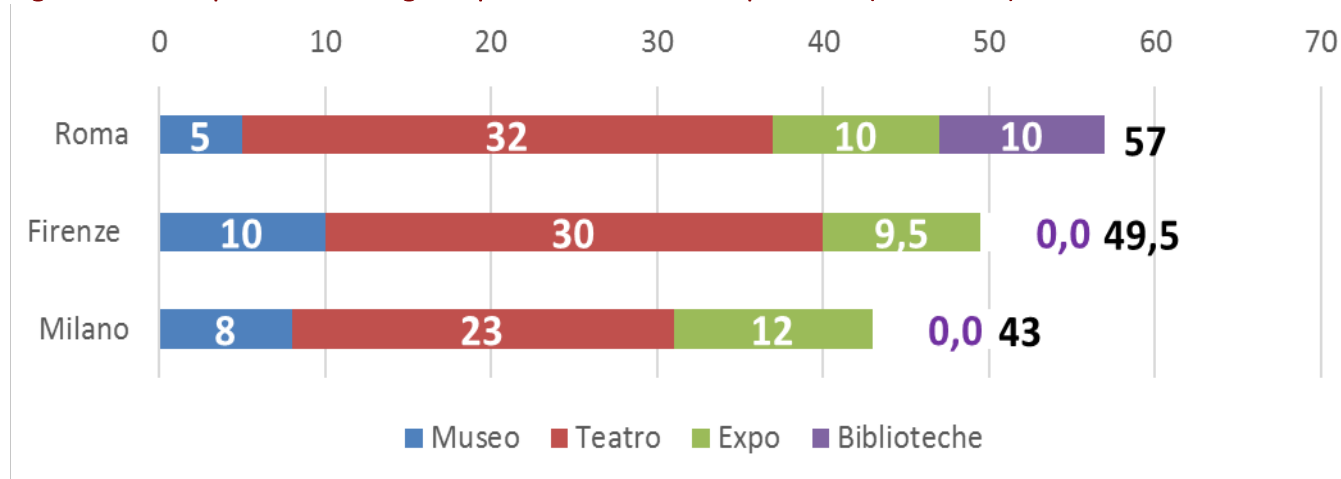
La stima che deriva da questa analisi fornisce dunque informazioni riguardo alla spesa delle famiglie per i servizi pubblici locali oggetto dell'indagine, ma rivela anche l'orientamento delle scelte di politica culturale e sociale operate nelle diverse città. D'altra parte, come in tutte le analisi, è bene tenere presenti i limiti derivanti dalle ipotesi: le conclusioni tratte valgono per le tipologie familiari indicate e per i livelli di consumo che sono stati loro associati; inoltre, focalizzandosi sulla spesa delle famiglie, non riguardano l'efficienza, la qualità e la disponibilità dei servizi. Le due famiglie campione sono composte da:

- famiglia A: una donna pensionata di 70 anni;
- famiglia B: una coppia composta da un uomo di 29 anni lavoratore, una donna di 24 anni studente-lavoratrice e una figlia di 3 anni.

Per entrambe le famiglie, si è ipotizzato che ogni membro visiti una volta l'anno sia i musei civici, sia una esposizione, vada una volta a teatro e sottoscriva un abbonamento alle biblioteche civiche. Per ragioni di omogeneità (proprietà non sempre comunale delle strutture, distanza dalla città), gli zoo (e quindi anche il Bioparco di Roma) sono stati esclusi dal calcolo della spesa.

In aggiunta a quanto appena descritto, si è indagato circa l'esistenza di card e abbonamenti creati per incentivare la fruizione del patrimonio culturale, sia da parte dei cittadini, sia da parte dei turisti. Obiettivo di questo tipo di card è sempre *l'audience development*: non si tratta, quindi, soltanto di rivolgersi al pubblico "fidelizzato", ma di raggiungere pubblico nuovo, diverso, facendo i conti anche con le barriere economiche, sociali, psicologiche e fisiche.

Figura 6.13 Spesa della famiglia A per la cultura e il tempo libero (euro-2018)



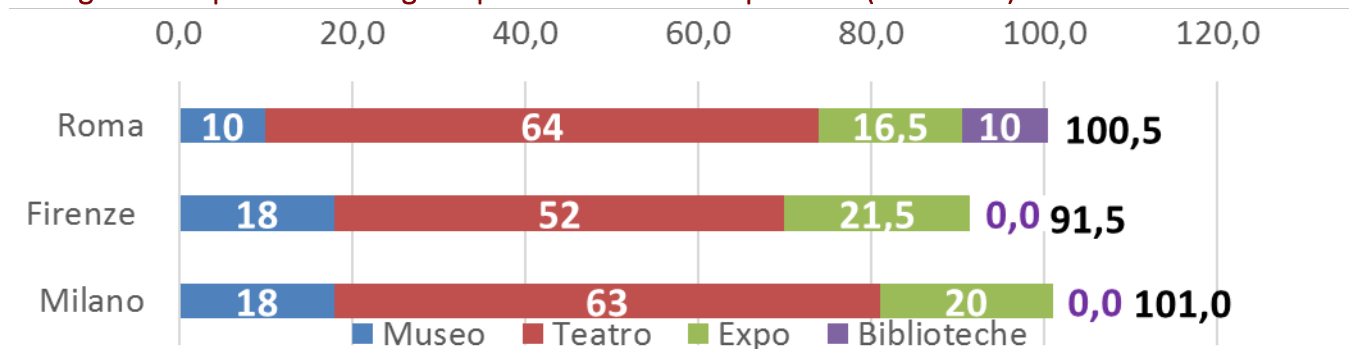
FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DELLE SEGUENTI AGENZIE CULTURALI: MUSEI IN COMUNE DI ROMA, PALAZZO VECCHIO DI FIRENZE, MUSEO DEL 900 DI MILANO, TEATRO ARGENTINA DI ROMA, TEATRO DELLA PERGOLA DI FIRENZE, PICCOLO TEATRO DI MILANO, PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI DI ROMA, PALAZZO STROZZI DI FIRENZE, PALAZZO REALE DI MILANO, BIBLIOTECHE DI ROMA, BIBLIOTECHE CIVICHE FIORENTINE E BIBLIOTECHE CIVICHE DI MILANO.

In questo caso l'attenzione è stata indirizzata alle card in ambito museale, che permettono un confronto tra quelle destinate ai cittadini e quelle destinate ai turisti, a differenza delle card pensate per altri settori come il teatro, che sono ancora meno omogenee e quindi meno confrontabili.

La spesa per i servizi della cultura e del tempo libero della pensionata di 70 anni (famiglia A) ammonta, a Roma, a 57 euro l'anno, 14 euro in più che a Milano e 7,50 euro in più che a Firenze (Figura 6.13). In merito alcune considerazioni:

- per l'accesso ai Musei Capitolini, la signora paga l'acquisto della MIC Card, una promozione per i residenti che per 5 euro/anno consente ai possessori di visitare gratuitamente tutti i Musei in Comune con l'eccezione delle mostre organizzate all'Ara Pacis e al Museo di Roma. Il biglietto intero per i residenti sarebbe costato 9,50 euro, 13 euro se nei locali del museo fosse allestita una mostra; al contrario, l'entrata sarebbe gratuita se la signora avesse un ISEE inferiore a 15.000 euro. Se fosse residente fuori Roma o straniera, pagherebbe invece il biglietto 2 euro in più. Anche a Palazzo Vecchio di Firenze la nostra settantenne paga il biglietto intero, mentre fruisce della riduzione per gli over 65 a Milano;
- i biglietti per la poltrona di platea nei teatri delle tre città oggetto di questa indagine prevedono una riduzione per gli over 65 ma, se confrontiamo il prezzo del Teatro Argentina di Roma con i prezzi degli altri due teatri, vedremo che l'accesso al Teatro della Pergola di Firenze costa il 6,6% in meno e che il Piccolo Teatro di Milano costa il 39% in meno;
- tutte e tre le istituzioni espositive, come i teatri, riconoscono il biglietto ridotto per gli over 65, ma, diversamente dai teatri, il Palazzo delle Esposizioni di Roma costa poco più (+5%) di Palazzo Strozzi di Firenze, mentre Palazzo Reale di Milano costa il 20% in più di Roma;
- l'abbonamento alle biblioteche civiche di Firenze e Milano è obbligatorio ma gratuito, mentre a Roma esistono due abbonamenti, la Bibliopass che dà accesso ai servizi di base ed è gratuita e la Bibliocard che permette di fruire anche del prestito interbibliotecario e costa 10 euro; il prestito interbibliotecario intersistemico è necessario per la nostra pensionata, perché le permette di ricevere nella biblioteca di sua preferenza anche libri posseduti da biblioteche lontane da raggiungere, per questo si è previsto sottoscrivere una Bibliocard al prezzo di 10 euro.

Figura 6.14 Spesa della famiglia B per la cultura e il tempo libero (euro-2018)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DELLE SEGUENTI AGENZIE CULTURALI: MUSEI IN COMUNE DI ROMA, PALAZZO VECCHIO DI FIRENZE, MUSEO DEL 900 DI MILANO, TEATRO ARGENTINA DI ROMA, TEATRO DELLA PERGOLA DI FIRENZE, PICCOLO TEATRO DI MILANO, PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI DI ROMA, PALAZZO STROZZI DI FIRENZE, PALAZZO REALE DI MILANO, BIBLIOTECHE DI ROMA, BIBLIOTECHE CIVICHE FIORENTINE E BIBLIOTECHE CIVICHE DI MILANO.

La spesa per i servizi della cultura e del tempo libero della famiglia B (Figura 6.14), composta da un uomo lavoratore di 29 anni, una donna studente-lavoratrice di 24 anni e una bimba di tre anni è, a Roma, di 100,50 euro l'anno, pari al 10% in più rispetto a Firenze e appena inferiore a Milano.

In merito alcune considerazioni:

- la figlia di 3 anni non paga mai il biglietto di ingresso, ma nei teatri, non essendole assegnato un posto a sedere, deve stare in braccio a uno dei genitori;
- l'ingresso ai musei civici vede la moglie di 24 anni fruire nelle tre città del biglietto ridotto per under 25, mentre il marito paga il biglietto intero; la spesa a Roma presso i Musei Capitolini però è agevolata dalla MIC Card, così che la coppia per due Card paga 10 euro invece di 17,50 euro, scendendo sensibilmente al disotto della spesa sia della famiglia fiorentina per Palazzo Vecchio, sia di quella di Milano per il Museo del Novecento; se poi la famiglia avesse un ISEE inferiore a 15.000 euro, il prezzo del biglietto a Roma scenderebbe a zero;
- il costo totale delle poltrone di platea del Teatro Argentina di Roma è maggiore del costo sostenuto al Teatro della Pergola di Firenze (+23%) e praticamente uguale a quello del Piccolo Teatro di Milano (+2%). In tutti i teatri la moglie di 24 anni fruisce del biglietto ridotto per età (under 25 a Firenze e Milano e under 35 a Roma). A Roma, diversamente che altrove, il marito può usufruire del biglietto ridotto per under 35;
- in controtendenza rispetto agli altri servizi, l'accesso al Palazzo delle Esposizioni di Roma è meno caro sia di Palazzo Strozzi di Firenze (-23%) sia di Palazzo Reale di Milano (-17%); questo avviene perché a Roma la moglie fruisce della riduzione per studenti e paga il biglietto solo 4 euro a patto che visiti l'esposizione prescelta il venerdì o il sabato tra le 19 e le 22.30. Il biglietto ridotto per under 25 invece costerebbe 10 euro e sarebbe in linea con quello di Firenze (9,50) e Milano (10). A Roma e a Milano c'è attenzione verso le esigenze culturali delle famiglie, in queste città esiste infatti un biglietto famiglia: a Roma con 20 euro possono entrare 2 adulti e un massimo di 3 bimbi under 7, mentre a Milano ogni adulto (massimo 2) paga 10 euro, i ragazzi da 6 a 14 anni pagano 6 euro e gli under 6 non pagano;
- come nel caso della famiglia A, anche in questo caso, l'abbonamento alle biblioteche civiche di Firenze e Milano è obbligatorio ma gratuito, mentre a Roma esistono due abbonamenti, la Bibliopass che dà accesso ai servizi di base ed è gratuita e la Bibliocard che permette di fruire anche del prestito interbibliotecario intersistemico e costa 10 euro; per questo, nella famiglia B è stata prevista la sottoscrizione di una Bibliocard e di una Bibliopass.

Roma, Firenze e Milano hanno strutturato l'offerta di abbonamenti museali (Figura 6.15) in modo in parte differente tra loro, ma volendo individuare delle caratteristiche comuni, osserviamo l'esistenza di tre tipologie di abbonamenti, una indirizzata alla sola fruizione dei cittadini residenti e di durata annuale (MIC Card di Roma e Abbonamento ai Musei Civici Fiorentini), la seconda sempre di durata annuale e dedicata alla

fruizione di esposizioni (PdE Card di Roma e Abbonamento Amici di Palazzo Strozzi a Firenze) ma aperta alla sottoscrizione di tutti, e l'ultima più adeguata alle esigenze dei turisti e che dura alcuni giorni (RomaPass, Firenze Card e Tourist Museum Card di Milano).

Gli abbonamenti per i residenti sono finalizzati alla partecipazione alla vita culturale cittadina, alla valorizzazione dell'offerta museale ed archeologica, all'approfondimento della conoscenza della storia locale tramite la promozione del patrimonio artistico, ma anche alla creazione di identità culturale, al miglioramento dell'integrazione sociale, al rafforzamento del capitale umano e, più in generale, alla costruzione del *capitale culturale*, anche stimolando la curiosità del sottoscrittore a visitare musei e locations diversi da quelli che già conosce, usando il proprio abbonamento.

In tale ottica Roma Capitale, il 5 luglio c.a. con la [DGCa 100/2018](#), ha presentato l'abbonamento utilizzato dalle famiglie A e B, denominato MIC Card per gli abitanti della città³ maggiorenni⁴ che permette l'accesso illimitato ai Musei in Comune al prezzo davvero molto contenuto di 5 euro, per 12 mesi di validità dalla data di attivazione. La MIC Card permette l'accesso gratuito a 9 musei⁵ che normalmente sono a pagamento, mentre dei restanti, il Museo della Civiltà Romana è attualmente chiuso per lavori di ristrutturazione e altri 9 musei⁶ sono a ingresso gratuito per tutti (in tutto sono 21 sedi museali). Come già accennato, l'unica limitazione nell'accesso è relativa alle aree espositive dell'Ara Pacis e del Museo di Roma che prevedono una bigliettazione separata. Il successo della MIC Card si misura con i 38.441 abbonamenti venduti e i 192.295 euro incassati, nel periodo dal 5 luglio al 26 novembre 2018.

Anche a Firenze esiste una card per residenti che permette l'accesso ai musei civici, ma il prezzo, sebbene basso considerata la durata annuale, è meno contenuto di quello di Roma. L'abbonamento ai Musei Civici Fiorentini, al prezzo di 40 euro annui, permette l'accesso illimitato ai 9 musei⁷ della città, è sottoscrivibile solo dai residenti nell'area metropolitana e consente anche l'accesso alle mostre organizzate negli stessi musei civici, con uno sconto del 20%.

La seconda tipologia di abbonamento invece, sempre di durata annuale, è sottoscrivibile da tutti. Ha gli stessi obiettivi delle card per residenti, ossia il rafforzamento del capitale umano e la costruzione del *capitale culturale*, ma anche quello di aumentare il numero di visite presso le strutture espositive proponenti:

- la card del Palazzo delle Esposizioni (PdE) di Roma offre la possibilità, al costo di 50 euro l'anno, di accedere per i 365 giorni successivi alla sottoscrizione a tutte le iniziative e mostre della struttura. Esistono anche altre tipologie di PdE card, oltre a quella per una persona, ossia: una a prezzo ridotto per under 26 o over 65 al prezzo di 35 euro e due pensate per piccoli gruppi (non necessariamente famiglie), per due persone a 90 euro e per quattro persone a 145 euro;
- l'Abbonamento Amici di Palazzo Strozzi offre, sempre a costo di 50 euro l'anno e parimenti alla PdE Card, di accedere per i 365 giorni successivi alla sottoscrizione a tutte le iniziative e mostre della struttura. Esistono poi altre tipologie di card, di cui si rileva che l'agevolazione per famiglia a Firenze prevede un prezzo minore di quello per quattro persone a Roma.

³ L'abbonamento è destinato a residenti, domiciliati e studenti universitari fuori sede.

⁴ I residenti under 18 accedono sempre gratuitamente ai Musei in Comune.

⁵ Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano – Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Roma, Galleria d'Arte Moderna, Museo di Roma in Trastevere, Musei di Villa Torlonia, Museo Civico di Zoologia.

⁶ Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco, Museo delle Mura, Museo di Casal de' Pazzi, Villa di Massenzio, Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina, Museo Napoleonico, Museo Pietro Canonica a Villa Borghese, Casa Museo Alberto Moravia, Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese.

⁷ Museo di Palazzo Vecchio, Museo Novecento, Basilica e Museo e Chiostrri monumentali di Santa Maria Novella, Cappella Brancacci, Museo Stefano Bardini, Forte di Belvedere, Fondazione Salvatore Romano, Museo del Bigallo e Museo del Ciclismo Gino Bartali.

Figura 6.15 Spesa per Card e abbonamenti museali a Roma, Firenze e Milano (euro-2018)

ANNUALE PER I MUSEI (RESIDENTI)

- 21 Musei in Comune Roma: MIC Card (5 euro)
- 10 Musei Civici Firenze: abbonamento (40 euro)

ANNUALE PER LE MOSTRE

- Palazzo delle Esposizioni di Roma: PdE Card (50 euro, 35 euro per $\leq 26 \geq 65$, 90 euro 2 persone, 145 euro 4 persone, promozione Natale -20%)
- Palazzo Strozzi di Firenze: Amici di Palazzo Strozzi (50 euro, 30 euro $<30 >65$, 80 euro 2 persone, 100 euro famiglia di massimo 6 componenti con almeno un adulto e un ragazzo da 6 a 18 anni)

72 ORE (TURISTI)

- Roma Pass (2 musei/aree archeologiche comunali/statali + riduzioni biglietti successivi + TPL 72h: 38,50 euro) 51 sono i musei, monumenti ed aree archeologiche accessibili (tra cui il Colosseo ma non i Vaticani)
- Firenze Card (72 musei - tra cui gli Uffizi -, TPL 72h, figli minorenni gratis: 92 euro; senza TPL: 85 euro)
- Milano Tourist Museum Card (solo per i 15 Musei Civici: 12 euro)

FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEI SITI WEB DI: MIC CARD ROMA, ABBONAMENTO ANNUALE MUSEI CIVICI FIORENTINI, PDE CARD, ABBONAMENTO AMICI DI PALAZZO STROZZI, ROMAPASS DI ROMA, FIRENZE CARD, TOURIST MUSEUM CARD DI MILANO.

Infine, le card turistiche che sono state scelte per questo confronto durano tutte 72 ore e permettono, in due casi, l'accesso a tutti i musei comunali e statali della città (Roma e Firenze), e nell'altro caso, alle sole strutture museali comunali (Milano). Gli utenti *target* sono i turisti e gli obiettivi delle card sono riconducibili alla possibilità di stimolare l'allungamento del soggiorno dei sottoscrittori e quindi di portare maggiore indotto al territorio ampliando le opportunità di visita oltre i siti *mainstream*, ma anche di alleggerire il numero di visitatori dei grandi attrattori turistici a favore di strutture meno conosciute ma non necessariamente meno interessanti. Di seguito sono riportate le principali caratteristiche degli abbonamenti per turisti:

- la RomaPass 72 ore⁸, al costo di 38,5 euro, include un ingresso gratuito ai primi due musei o siti archeologici a scelta (anche se negli stessi siti è presente una mostra), l'ingresso ridotto a tutti i successivi musei e/o siti archeologici e l'accesso gratuito al trasporto pubblico locale (inclusi i bus 520 e 720 per Ciampino) per la durata della card, con esclusione dei collegamenti da e per Fiumicino;
- la Firenze Card, che è valida 72 ore dall'ingresso al primo museo, dà accesso a 72 musei e luoghi monumentali di Firenze e provincia e costa 85 euro. Aggiungendo un sovrapprezzo di 7 euro (per un costo totale di 92 euro) si può fruire, nelle 72 ore di validità dell'abbonamento, anche dell'accesso libero al trasporto pubblico locale. Dei benefici di una Firenze Card acquistata da un adulto possono fruire tutti i membri della famiglia under 18⁹ (residenti in UE).
- la Tourist Museum Card di Milano, al costo di 12 euro per tre giorni, è sottoscrivibile da tutti e permette l'accesso gratis a 6 musei civici¹⁰, mentre altri 6 sono ad accesso libero per tutti¹¹.

Concludendo la disamina dei prezzi di accesso al settore della cultura e del tempo libero, possiamo osservare come, nonostante il prezzo di accesso unitario possa in alcuni casi essere maggiore di quello di Firenze e

⁸ Esiste anche una RomaPass 48 ore che, al costo di 28 euro, include un ingresso gratuito al primo museo o sito archeologico a scelta (anche se è presente una mostra nella sede visitata), ingresso ridotto a tutti i successivi musei e/o siti archeologici, accesso gratuito al trasporto pubblico locale (inclusi i bus 520 e 720 per Ciampino) per la durata della card con esclusione dei collegamenti da e per Fiumicino.

⁹ Nella maggior parte dei musei fiorentini gli under 18 non pagano il biglietto e in alcuni casi hanno diritto ad un biglietto ridotto o ridottissimo.

¹⁰ Musei del Castello Sforzesco, Museo del Novecento, GAM/Galleria Arte Moderna, Museo Archeologico, Acquario Civico, Museo di Storia Naturale.

¹¹ Cripta di San Giovanni in Conca, Studio Museo Francesco Messina, Casa Museo Boschi Di Stefano, MUDEC/Museo delle Culture, Museo del Risorgimento, Palazzo Morando Costume Moda Immagine.

Milano, la policy di Roma Capitale premia decisamente l'accesso abituale ai servizi culturali da parte dei residenti. Ne sono la conferma l'abbonamento ai Musei in Comune (MIC Card) a 5 euro per i romani, la PdE Card a 50 euro, così come la Bibliocard a 10 euro l'anno, ma anche le altre agenzie culturali capitoline premiano questo tipo di consumo: il Teatro Argentina, il cui prezzo della poltrona di platea è 40 euro (intero) e 32 euro (ridotto) offre un abbonamento annuale di otto spettacoli che abbassano il prezzo unitario a poco meno di 18 euro.

6.4.1 Aspetti economici: costi e ricavi dei servizi culturali e del tempo libero

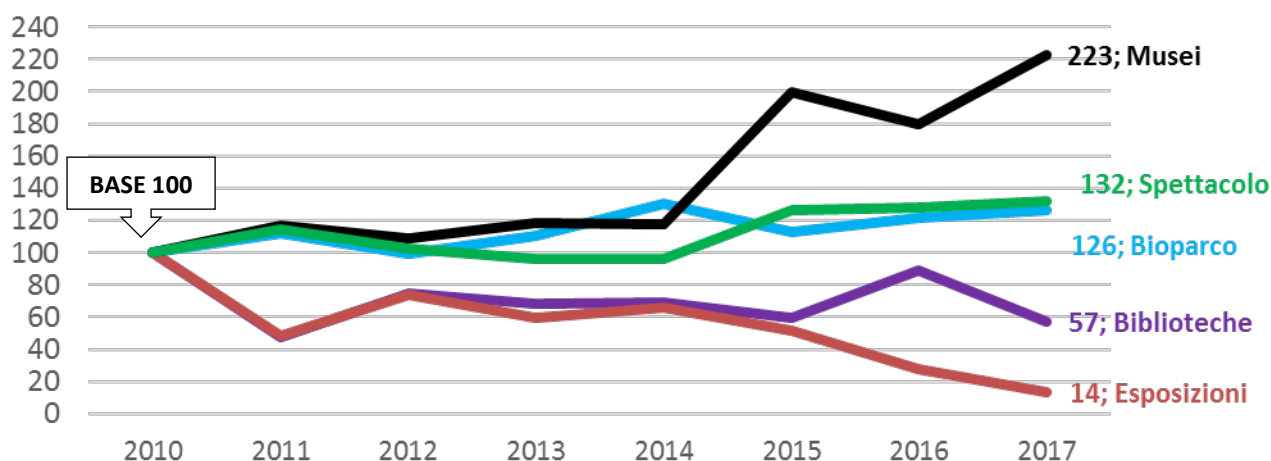
Il sistema della cultura e del tempo libero è un settore che storicamente necessita di sostegno pubblico, che a Roma viene erogato sotto forma di corrispettivo (in virtù della sottoscrizione di un contratto tra l'Amministrazione e il gestore del servizio) o di contributo (in virtù dello status di socio di Roma Capitale); ma il settore della cultura riesce, in una parte più o meno consistente, anche ad autofinanziarsi.

Tavola 6.13 Incassi da biglietteria e abbonamenti (migliaia di euro)

Settore	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/media (2010/2016)
Biblioteche	1	253	393	363	368	313	469	301	-2%
Bioparco	4.631	5.187	4.613	5.128	6.023	5.210	5.645	5.854	12%
Esposizioni	8.343	4.021	6.142	4.939	5.490	4.298	2.338	1.127	-78%
Musei	3.823	4.458	4.175	4.517	4.487	7.644	6.885	8.526	66%
Spettacolo	22.050	25.301	22.545	21.253	21.178	27.927	28.232	27.824	16%
di cui MPR	5.868	6.298	5.600	5.792	5.277	8.637	8.709	8.451	28%
di cui S. Cecilia	7.410	8.746	7.236	7.507	7.067	7.750	7.332	7.453	-2%
di cui Opera	6.028	7.346	7.558	6.802	7.731	9.700	10.589	10.044	26%
di cui Teatro di Roma	2.743	2.910	2.151	1.152	1.103	1.840	1.603	1.877	-3%
Totale	39.376	39.219	37.867	36.200	37.546	45.392	43.570	43.632	9%

Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE, BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

Figura 6.16 Evoluzione degli incassi da biglietteria e abbonamenti (2010-2017) con base 2010



Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE, BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

Gli incassi generati dalla bigliettazione e dalla vendita di abbonamenti (Tavola 6.13) hanno generato nel 2017 quasi 45 milioni di euro, a fronte di poco più di 95 milioni erogati invece da Roma Capitale (Tavola 6.14).

L'apporto medio di ogni settore al totale degli incassi da biglietteria vede lo spettacolo dal vivo farla da padrone con il 61% (di cui 17% MpR, 19% S. Cecilia, 20% Opera e 5% Teatro di Roma), cui seguono i musei con 14%, il Bioparco con il 13%, le esposizioni con l'11%, per finire con l'1% delle biblioteche.

Gli incassi da biglietteria (Figura 6.16) variano più che proporzionalmente se confrontati con la dinamica dei visitatori (cfr. Figura 6.3), sempre nel periodo 2010-2016 e ponendo i valori del 2010 pari a 100:

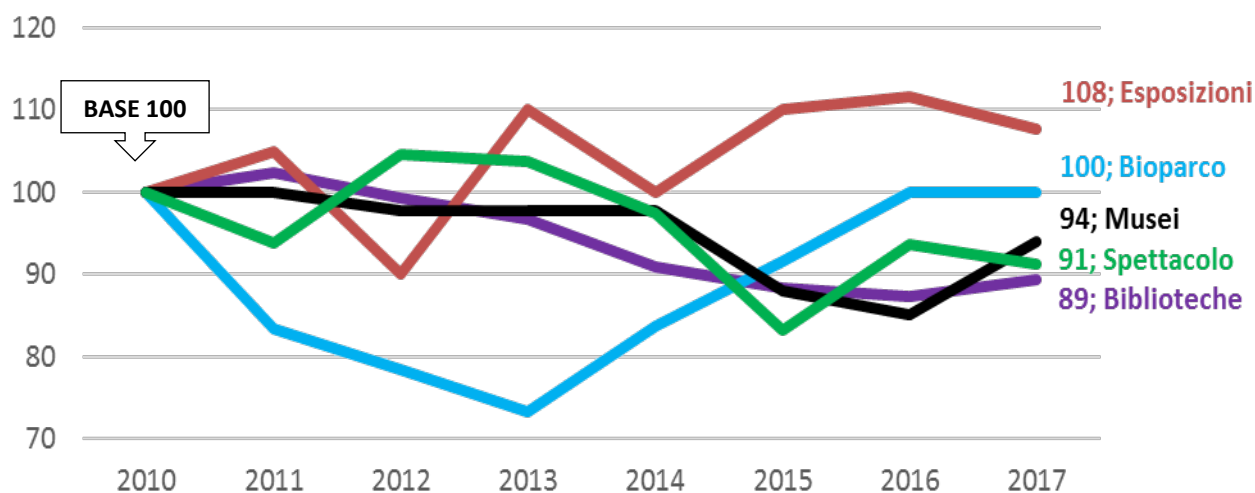
- per i musei i visitatori nel 2017 aumentano del 20% mentre gli incassi museali del 123%;
- per lo spettacolo gli spettatori aumentano del 7% e gli incassi del 32%;
- il bioparco resta sostanzialmente uguale in termini di spettatori, mentre la bigliettazione aumenta del 26%;
- infine, i visitatori delle biblioteche e delle esposizioni calano rispettivamente del 6% e del 75% (sempre confrontati con il valore del 2010) mentre i loro incassi scendono più che proporzionalmente.

Tavola 6.14 Contributi e corrispettivi erogati da Roma Capitale (migliaia di euro)

Settore	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/media (2010/2016)
Biblioteche	21.206	21.718	21.047	20.502	19.278	18.746	18.510	18.968	-6%
Bioparco	3.000	2.500	2.350	2.200	2.513	2.750	3.000	3.000	15%
Esposizioni	10.000	10.500	9.000	11.000	10.000	11.000	11.166	10.767	4%
Musei	34.846	34.846	34.043	34.043	34.043	30.649	29.664	32.747	-1%
Spettacolo	32.438	30.450	33.950	33.664	31.610	27.005	30.398	29.623	-6%
di cui MPR	8.450	8.450	8.450	8.450	8.160	5.360	6.990	7.000	-10%
di cui S. Cecilia	3.250	3.400	4.400	4.400	4.200	3.200	3.960	3.300	-14%
di cui Opera	17.638	15.500	18.000	17.482	16.500	15.350	16.093	15.500	-7%
di cui Teatro di	3.100	3.100	3.100	3.332	2.750	3.095	3.356	3.823	23%
Totale	101.490	100.014	100.391	101.410	97.444	90.150	92.738	95.104	-3%

FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE, BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

Figura 6.17 Evoluzione dei contributi e corrispettivi di Roma Capitale (2010-2017) con base 2010



FONTI: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE, BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

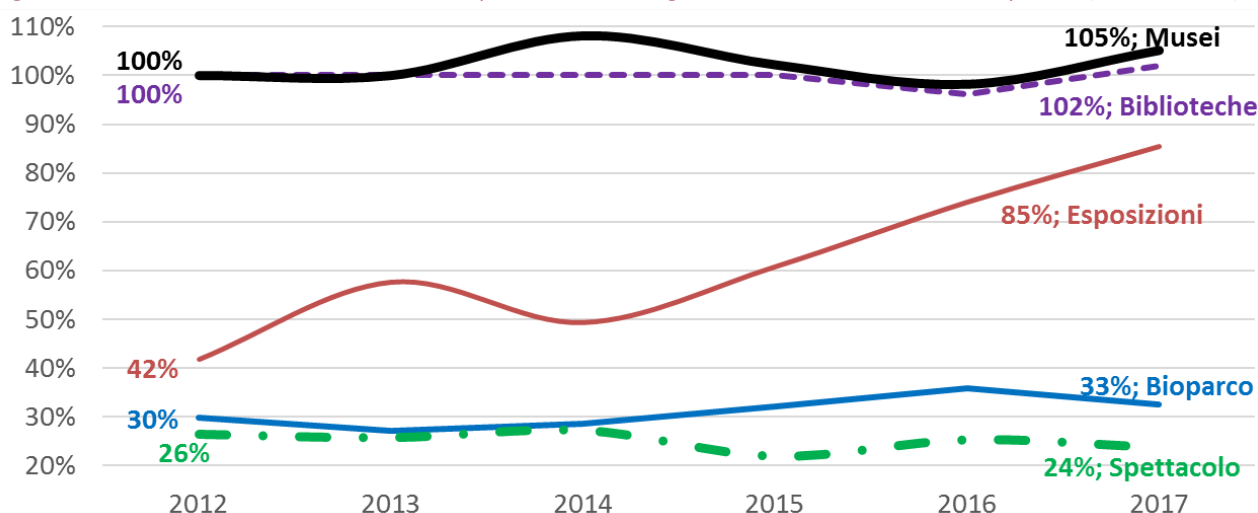
L'evoluzione della spesa da parte di Roma Capitale (Tavola 6.14 e Figura 6.17) vede una tendenza alla razionalizzazione per Musei, Spettacolo e Biblioteche, un ritorno nel 2017 al valore del 2010 per il Bioparco e un leggero aumento della spesa per il solo settore delle Esposizioni. Nel settennato si è passati da una spesa di circa 101 milioni di euro a una di circa 95 milioni, nonostante il numero di utenti totali si aggiri sempre intorno ai 5,5-6 milioni di persone l'anno.

Nel calcolo della quota dei costi coperta dal sostegno economico di Roma Capitale (Figura 6.18), vengono confermate le considerazioni fatte precedentemente a commento delle Tavole 6.13 e 6.14 e delle Figure 6.16 e 6.17.

Il benchmarking relativo agli aspetti economici del settore della cultura restituisce i seguenti risultati comparativi:

- nella Tavola 6.15, le spese correnti e in conto capitale di Roma confrontate con tre grandi città Italiane, dalle quali emerge che la maggiore spesa in questo settore è quella delle spese correnti; se in valore assoluto Roma spende il 50% in più del Comune di Milano e 2,5 volte la spesa del Comune di Torino, rapportando la spesa al numero di abitanti, Roma spende il 28,4% in meno di Milano e circa il 10% più di Torino;
- nella Tavola 6.16, di benchmarking museale tra Roma, Milano e Firenze, vengono confrontati tra loro gli incassi da biglietteria di tre sistemi museali cittadini. Roma ha una posizione mediana e incassa, in ogni giornata di apertura del sistema museale, poco meno di 1.300 euro a fronte di un'apertura media dei suoi musei di 319 giorni/anno;
- nella Tavola 6.17, di benchmarking delle biblioteche italiane ed europee, viene rilevato che tutti i sistemi bibliotecari dipendono necessariamente, data la tipologia di servizio totalmente o quasi gratuito che viene erogato ai cittadini e alla città, dall'impegno economico pubblico; le biblioteche romane sostengono un costo per abitante molto basso, pari a circa 7 caffè consumati al bar, per ogni cittadino.

Figura 6.18 Quota dei costi totali coperta dal sostegno economico di Roma Capitale (2010-2017)



Nota: nello spettacolo, la quota di copertura dei costi totali da parte di altri enti pubblici (Stato, Regione Lazio) è maggiore di quella indicata in figura, dov'è rappresentato il solo sostegno economico di Roma Capitale.

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA CAPITALE, BIOPARCO, PALAEXPO, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, TEATRO DELL'OPERA, ACCADEMIA NAZIONALE DI SANTA CECILIA, MUSICA PER ROMA, TEATRO DI ROMA, TEATRI IN COMUNE.

Tavola 6.15 Spese correnti e in conto capitale impegnate per competenza nel 2017 (euro)

Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali					
Città		Roma	Milano	Torino	Napoli
Spese Correnti	Valorizzazione beni di interesse storico	11.909.284	0	3.809.577	213.257
	Attività culturali e interventi diversi	124.810.205	90.751.408	34.420.771	8.912.648
Totale		136.719.489	90.751.408	38.230.348	9.125.905
Totale per abitante		47,6	66,4	43,3	9,4
Spese in c/capitale	Valorizzazione beni di interesse storico	1.500.949	6.864.575	400.000	2.493.269
	Attività culturali e interventi diversi	886.716	3.496.958	2.563.695	9.948
Totale		2.387.664	10.361.533	2.963.695	2.503.217
Totale per abitante		0,8	7,6	3,4	2,6

FORNITE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI RENDICONTO DEI COMUNI INTERESSATI.

Tavola 6.16 Benchmarking museale tra Roma, Milano e Firenze (2017)

Musei	Roma	Milano	Firenze
Incassi da biglietteria (euro)	8.526.134	1.868.727	5.680.101
Numero di sedi	21	18	9
Giornate di apertura	6.702	5.018	2.211
Incassi da biglietteria per sede	406.006	103.818	631.122
Incassi da biglietteria per giornata di apertura	1.272	372	2.569
Incassi da biglietteria per visitatore	4,6	1,2	4,2

FORNITE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DELLA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, COMUNE DI MILANO – DIREZIONE CULTURA, COMUNE DI FIRENZE – DIREZIONE CULTURA E SPORT.

Tavola 6.17 Benchmarking delle biblioteche italiane ed europee (2017)

Biblioteche	Roma	Milano	Parigi	Bologna	Torino	Pistoia	Idea Store - Londra
Costi totali (euro)	18.597.289	13.625.900	56.340.000	11.875.728	10.895.897	2.018.563	7.500.000
Sovvenzione comunale (euro)	19.262.848	13.572.225	54.173.000	10.175.105	10.835.897	1.632.028	N.D.
Costi per abitante (euro)	6,5	10,1	25,1	30,6	12,3	6,9	24,4
Sovvenzione comunale / Costi totali	104%	100%	96%	86%	99%	81%	N.D.

FORNITE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE. DATI OTTENUTI NELL'AMBITO DELLO STUDIO DI BENCHMARKING DELLE CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE REALIZZATO PER CONTO DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI DI ROMA CAPITALE.

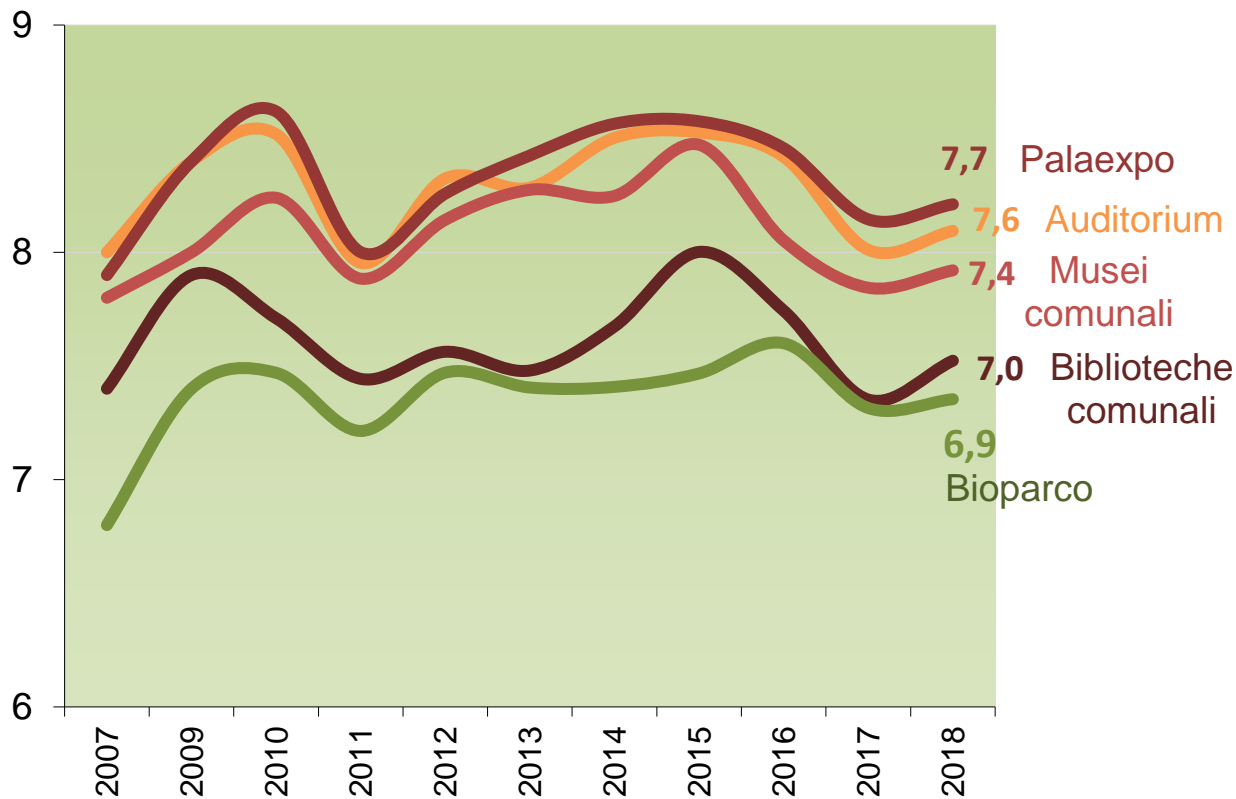
6.5 Soddisfazione dei romani

Il voto medio relativo all'offerta di cultura di Roma Capitale (Figura 6.19) è da anni positivo e sempre maggiore del voto degli altri servizi pubblici locali erogati dall'Amministrazione. Dopo il calo degli anni 2015-2017 ha invertito la tendenza e nel 2018 ha ricominciato a salire.

In linea con il giudizio dei cittadini sulla qualità delle agenzie culturali romane, anche [l'Estate Romana 2017](#) (ER2017) e [Contemporaneamente Roma 2017](#) (CR2017) hanno registrato un ottimo gradimento, vedendosi assegnare giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) rispettivamente nel 79% dei casi (ER2017) e nel 91% dei casi (CR2017; Figura 6.20).

Il voto espresso dai visitatori dei Musei in Comune intervistati da Zètema durante lo svolgimento dell'indagine di customer satisfaction (ICS) nel 2017 mostra un valore dell'esperienza complessiva (Figura 6.21) quasi sempre maggiore del valore minimo (standard) richiesto dal CdS. Nonostante questo, alcune singole variabili hanno un voto minore di 2,20 su 3 (Tavola 6.18).

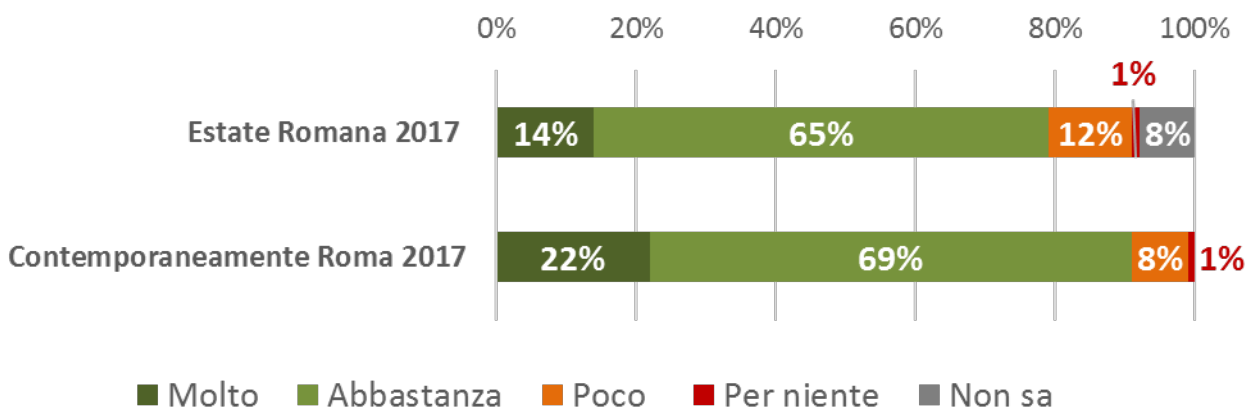
Figura 6.19 Voto assegnato alle agenzie culturali dai cittadini romani (2007-2018)



Domanda "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10".

Fonte: INDAGINI ASPL SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI NELLA CITTÀ DI ROMA (2012-2017)

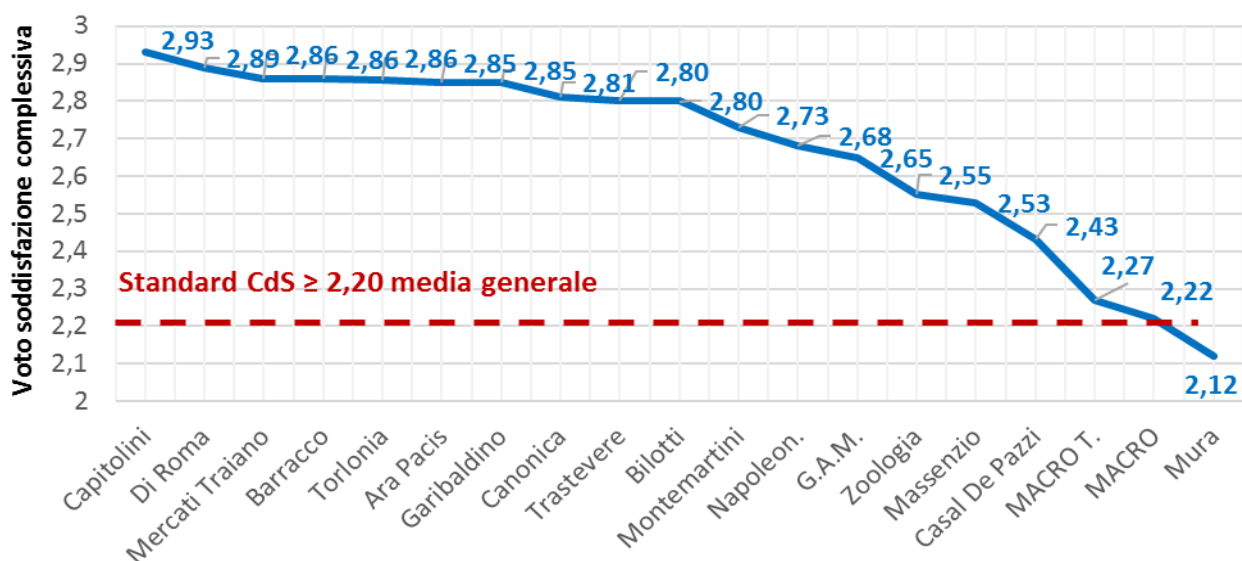
Figura 6.20 Voti assegnati dai cittadini all'Estate Romana 2017 e a Contemporaneamente Roma 2017



Domanda Estate Romana 2017: Quanto è soddisfatta/o complessivamente dell'Estate Romana; Domanda Contemporaneamente Roma 2017: Esprima con un voto da 1 a 10 il suo gradimento (soddisfazione) per il progetto di "Contemporaneamente Roma" nel suo complesso.

Fonte: INDAGINI ASPL SULLA QUALITÀ PERCEPITA DI ESTATE ROMANA 2017 E CONTEMPORANEAMENTE ROMA 2017 E 2018.

Figura 6.21 Indagine di customer satisfaction svolta da Zètema sui musei da lei gestiti (2017)



FORNTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ZÈTEMA.

Tavola 6.18 Musei con giudizi inferiori alla soglia minima di 2,20 indicata nel CdS

Variabili	Musei con giudizi inferiori alla soglia minima CdS (ICS 2017)		
Segnaletica dell'edificio	Montemartini (1,73)	Casal De Pazzi (1,59)	---
Materiale all'accoglienza	Macro T. (1,96)	---	---
Collezione	Macro T. (2,04)*	---	---
Supporti informativi	Macro T. (1,40)	Massenzio (1,56)	---
Supporti digitali	Mura (1,84)	Zoologia (1,85)	---
Segnaletica interna	Macro T. (1,57)	Macro (1,86)	---
Posti a sedere	Macro T. (1,55)	Napoleonico (1,87)	Casal De Pazzi (1,30)

(*) Il Macro Testaccio non ha una collezione stabile, si ipotizza che il voto sia relativo alla qualità delle mostre visitate.

FORNTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ZÈTEMA.