

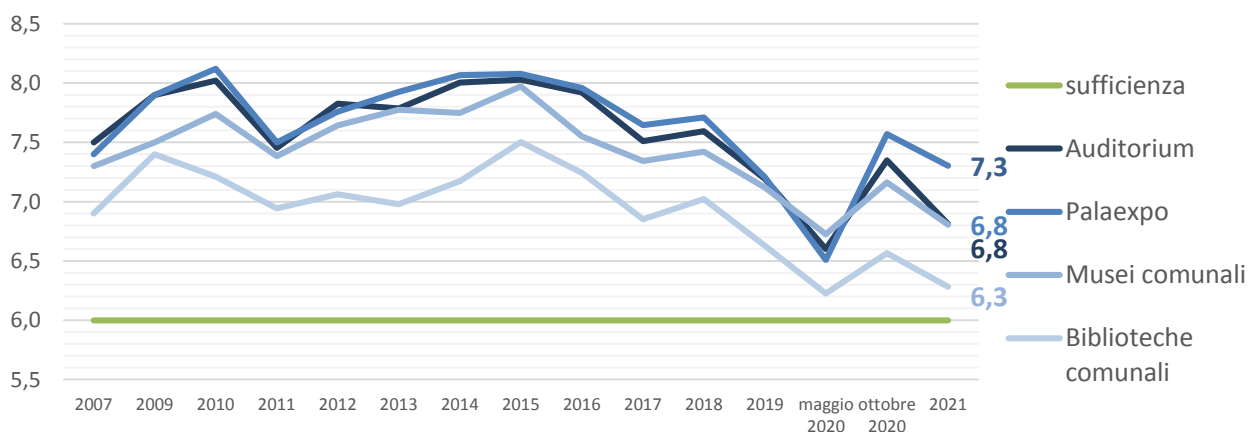
4.6 Cultura

L'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma promossa dall'Agenzia nel 2021, come per gli altri anni, è stata effettuata prendendo in considerazione quattro enti della cultura romana: i Musei in Comune, il Palazzo delle Esposizioni, l'Auditorium Parco della Musica, le Biblioteche comunali. Essi sono chiamati a rappresentare distintamente l'andamento dei vari settori in cui è possibile suddividere l'ampio comparto dell'offerta culturale cittadina: musei e parchi archeologici, sale espositive, spettacolo dal vivo, biblioteche. La lettura dei dati sul gradimento di questi luoghi, ed il loro confronto con il passato, tiene naturalmente conto delle limitazioni e chiusure per la pandemia che hanno interessato tutto il comparto cultura durante il 2020 e tuttora in corso.

I servizi culturali e quelli per il tempo libero nel 2021 raggiungono tutti valori più che sufficienti, seguendo però un andamento decrescente di lungo periodo, rilevato nel corso delle diverse edizioni annuali dell'Indagine (Figura 139). Gli andamenti nel tempo del comparto sono inoltre piuttosto correlati fra loro, in particolare quelli di Auditorium, Palazzo delle Esposizioni e Musei comunali. Se si trascura la valutazione straordinariamente negativa di maggio 2020, quando il settore era fermo a causa delle misure anti-covid, l'andamento generale evidenzia un continuo peggioramento con una ripresa nell'autunno 2020 (che risponde ad una ritrovata accessibilità), cui però un anno dopo segue una nuova flessione che nel 2021 raggiunge un minimo per quasi tutti i servizi.

Il 2020 aveva visto in primavera e in autunno, rispettivamente, la valutazione minima storica e una rapida ripresa, in correlazione con la chiusura dell'accesso al pubblico e con le successive riaperture dei luoghi della cultura cittadina, evidenziando la crescita del desiderio e dell'aspettativa dei romani riguardo a questi servizi improvvisamente negati e la soddisfazione per una fruibilità sofferta e ritrovata. Si coglieva l'apprezzamento della risposta alle difficoltà da parte di enti che hanno aumentato e migliorato l'offerta on-line e che, riaprendo, hanno riorganizzato la programmazione e la comunicazione, assicurando un disciplinato servizio di controllo delle norme di sicurezza da parte del personale preposto. Il calo di gradimento del 2021, seppur rimanendo nella piena sufficienza, paga probabilmente il persistere di limitazioni e difficoltà che si sommano al riemergere di criticità pregresse.

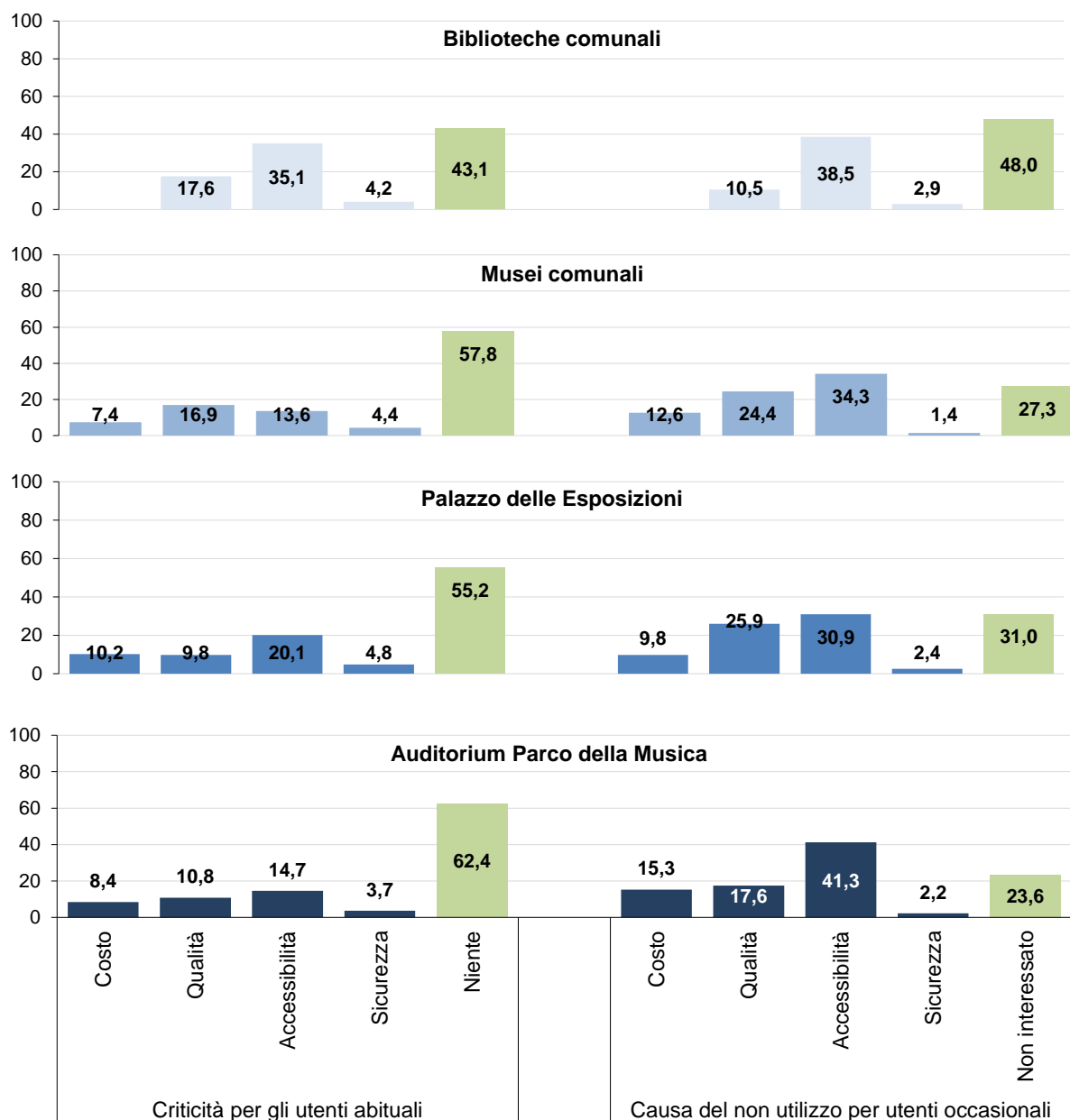
Figura 139 Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura (2007/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



Figura 140 Criticità espresse dagli utenti abituali e cause di mancato uso per gli occasionali (2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

La Figura 140 mostra le possibili cause del calo di gradimento espresso dagli intervistati. Sulla base di quattro categorie di criticità (costo, qualità, accessibilità e sicurezza), agli utenti abituali è stato chiesto di indicare qual è la maggiore problematica riscontrata nella fruizione dei servizi; agli utenti occasionali, la principale motivazione che ne scoraggia un uso più assiduo. In verde le percentuali di intervistati la cui fruizione o mancata fruizione non è condizionata da alcuna criticità: in effetti, una larga maggioranza degli utenti abituali di musei, esposizioni e Auditorium non riscontra criticità; più in generale, sia fra gli abituali che fra gli occasionali la quota che non indica criticità è piuttosto elevata per tutti i servizi del comparto.

La difficoltà di accesso (ossia la lontananza dei luoghi dalla propria zona, gli orari di apertura al pubblico, la difficoltà di parcheggio) è il fattore che più scoraggia la frequentazione dei luoghi della cultura da parte degli utenti occasionali e che si collega alla più generale difficoltà di mobilità pubblica e privata diffusa su tutto il territorio; il secondo motivo è la qualità ritenuta insufficiente, in particolare dei Musei e del Palazzo delle Esposizioni. Per gli utenti abituali, le criticità sono tutto sommato contenute, con una leggera prevalenza

dell'accessibilità. Il costo e soprattutto la sicurezza sono fattori di criticità piuttosto secondari nella percezione degli utenti sia abituali sia occasionali.

Rispetto agli altri servizi culturali (musei, esposizioni, spettacolo dal vivo), le biblioteche presentano un profilo leggermente diverso, in cui gli utenti abituali pienamente soddisfatti non sono la maggioranza e l'accessibilità e la qualità (disponibilità dei libri) assumono un rilievo critico più alto. Fra gli utenti occasionali, quasi la metà non frequenta di più le biblioteche in quanto non interessato, ma un 39% è scoraggiato dai problemi di accessibilità.

STUDI ACOS SULL'OFFERTA CULTURALE CAPITOLINA NEL 2021

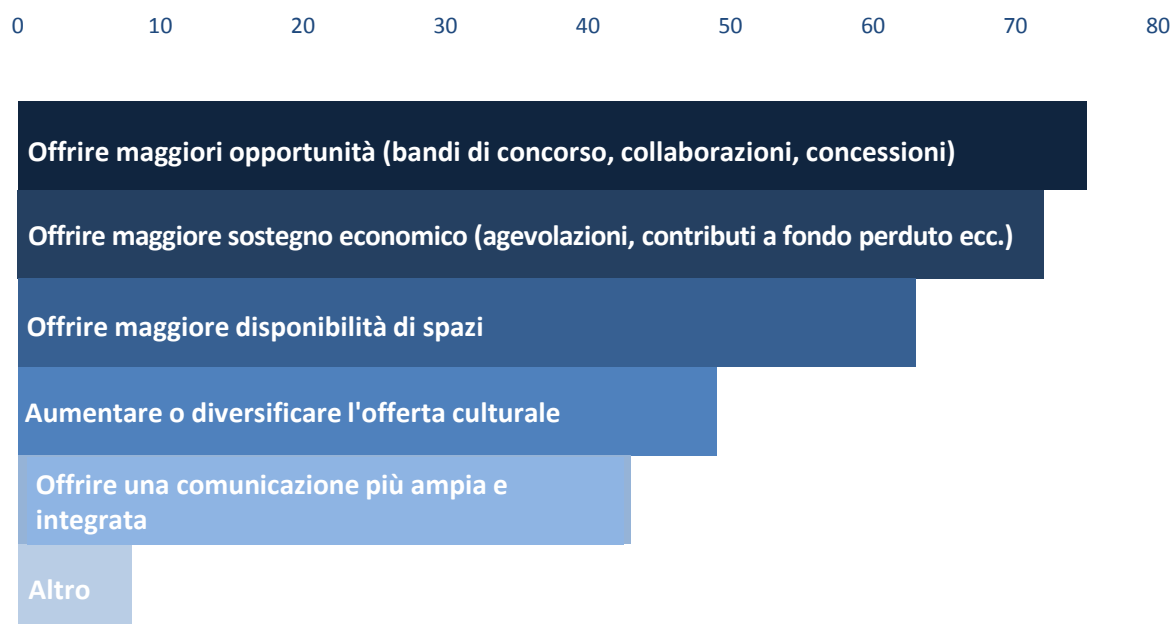
L'Agenzia nel 2021 ha monitorato alcuni aspetti della qualità del servizio culturale offerto da Roma Capitale, con studi specifici che hanno messo in evidenza argomenti certamente degni di attenzione nel prossimo futuro da parte dell'Amministrazione.

Indagine sull'offerta culturale di Roma Capitale rivolta agli operatori di cultura

A settembre 2021 l'Agenzia ha pubblicato una indagine sull'offerta culturale di Roma Capitale rivolta agli operatori di cultura, cui hanno risposto associazioni (culturali, di promozione sociale, professionali), fondazioni e federazioni legate alla diffusione della cultura, ordini professionali, accademie, istituti universitari, scuole, agenzie di viaggio, gestori di spazi culturali di siti e piattaforme web e gli uffici culturali dei municipi, per un totale di 102 questionari compilati (cfr. [Report Operatori di Cultura](#)).

Nella Figura 141 sono espresse le richieste più pressanti che gli operatori di cultura muovono a Roma Capitale per poter continuare ad operare con qualità sul territorio. Le principali esigenze riflettono richieste di maggiori sostegni, non solo economici, ma anche in termini di opportunità di collaborazione e di spazi per favorire iniziative culturali "dal basso".

Figura 141 A vostro parere, Roma Capitale cosa potrebbe fare di più in favore di chi opera nel settore della cultura?



FONTE: ACOS, INDAGINE SULL'OFFERTA CULTURALE DI ROMA CAPITALE, 2021 (BASE RISPONDENTI: 102; RISPOSTE MULTIPLE: 310).



BOX 15 Esigenze emerse dall'indagine ACoS sugli operatori della cultura

• **Maggiore collaborazione con le altre entità pubbliche e private che operano sul territorio.** Partecipazione, sinergia, cooperazione tra Roma Capitale e le stesse realtà territoriali comunali (Assessorati-Municipi) con i MIC, con il Vaticano e, naturalmente, con gli operatori culturali che mediano tra le diverse realtà e il cittadino o il turista.

• **Decentramento dell'offerta culturale.** Riscoperta e utilizzo di luoghi ed itinerari culturali periferici, alternativi e meno utilizzati; più autonomia culturale per i municipi; incremento delle manifestazioni culturali nelle periferie (anche nelle sedi delle Biblioteche di Roma); maggiore utilizzo e riqualificazione dei luoghi della cultura capitolina periferici e in stato di abbandono affidandone la gestione ai lavoratori privati del settore.

• **Maggiore accessibilità.** Servizi di trasporto pubblico dedicati; implementazione di itinerari e biglietti condivisi; maggiore semplicità e convenienza delle prenotazioni per i luoghi della cultura.

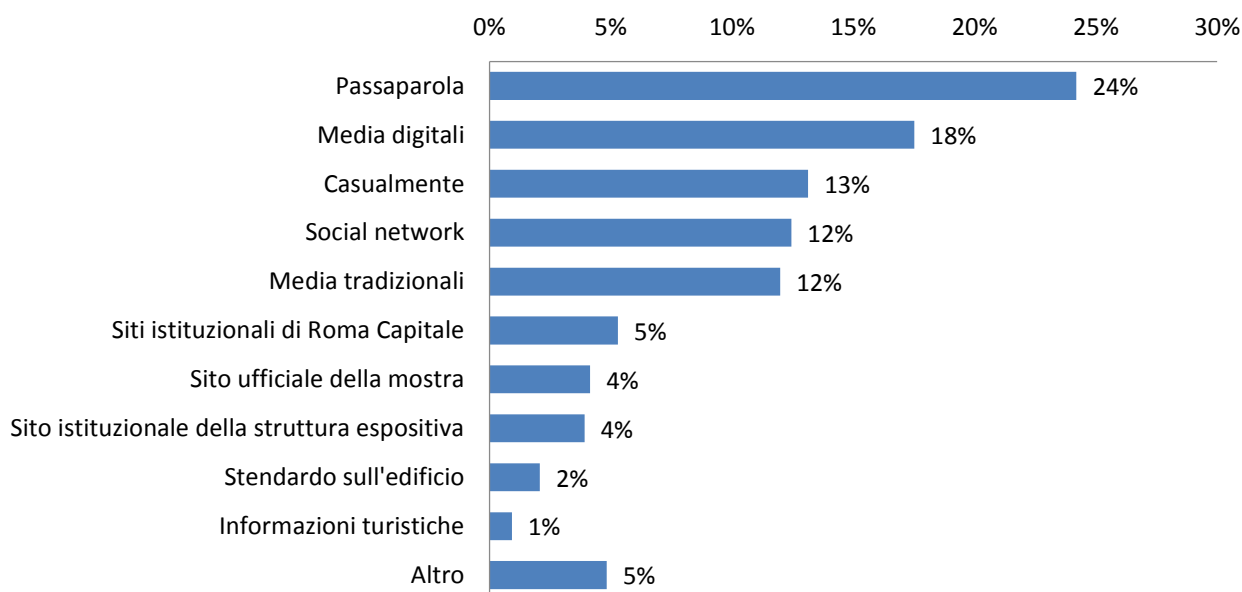
• **Comunicazione.** Maggiore efficacia della comunicazione relativa all'offerta culturale capitolina; esigenza di informazione più semplice, mirata.

Nel Box 15 sono state evidenziate le principali esigenze del settore, come emerse dallo studio. Uno degli aspetti critici più evidente e ricorrente riguarda la carenza o inefficacia della comunicazione, intesa qui a livello istituzionale e dell'informazione *tout court*, ritenuta inadeguata nei vari ambiti indagati.

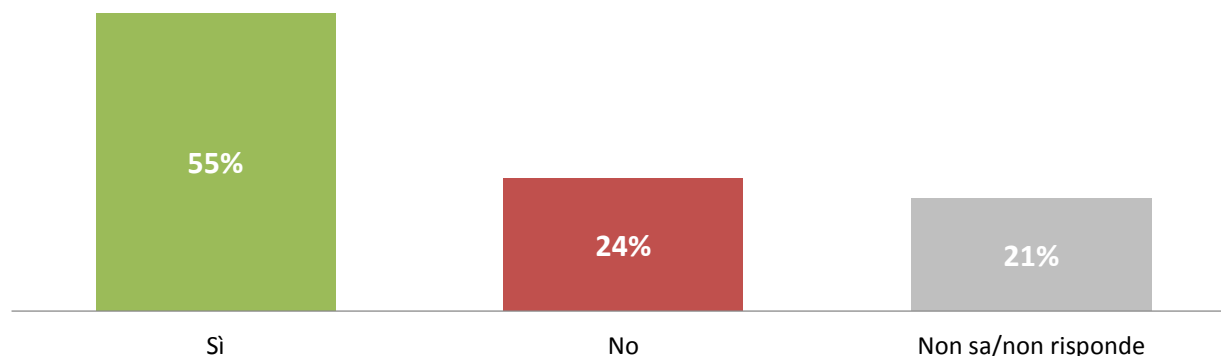
Report Mostre 2021. Indagine di qualità percepita

Nei mesi di giugno e luglio 2021, l'Agenzia ha eseguito una serie di rilevazioni relative alle mostre temporanee allestite in quattro strutture della Sovrintendenza Capitolina e nei tre luoghi espositivi gestiti, per conto di Roma Capitale, dall'Azienda Speciale Palaexpo (cfr. [Report Mostre 2021](#)).

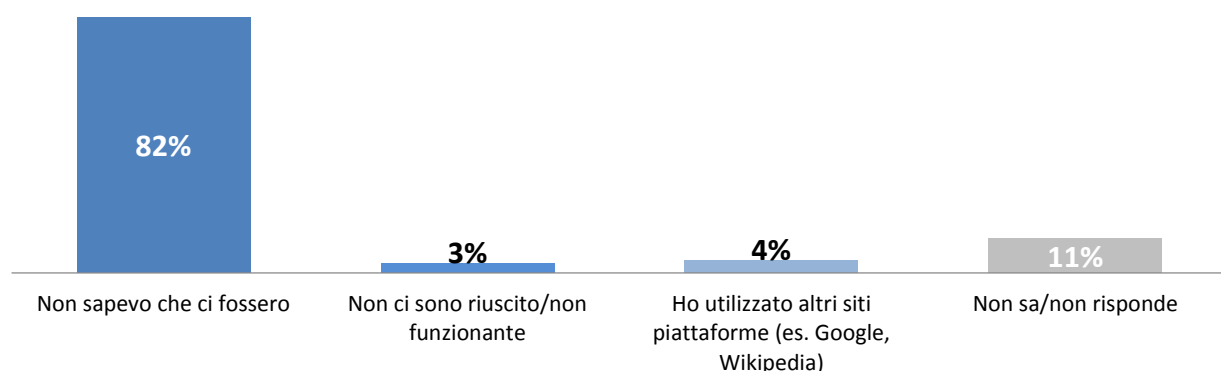
Figura 142 Come è venuto a conoscenza della mostra?



FONTE: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021 (BASE 436 INTERVISTATI).

Figura 143 Ritiene adeguata la comunicazione istituzionale riguardo alle mostre?

FONTE: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021 (BASE 436 INTERVISTATI).

Figura 144 Per quale motivo non ha utilizzato l'APP / sito internet ufficiale?

FONTE: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021 (BASE 210 INTERVISTATI).

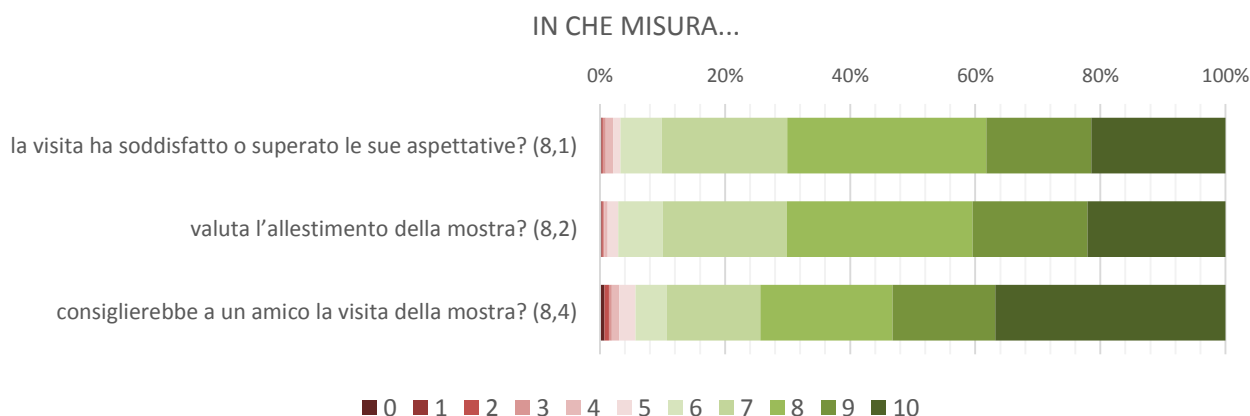
Gli ispettori ACoS hanno effettuato complessivamente 434 interviste per rilevare la qualità percepita dai visitatori delle mostre allestite in ogni struttura campionata, per un totale di 218 nelle quattro sedi della Sovrintendenza Capitolina e 216 nelle tre sedi dell'Azienda Speciale Palaexpo. Anche da questa indagine, pubblicata nel settembre 2021, sono emerse criticità relative alla comunicazione, intesa qui specialmente in ambito istituzionale.

La Figura 142 mostra come quasi il 25% degli intervistati sia arrivato alla conoscenza della mostra visitata attraverso il passaparola, mentre solo il 15% è stato attirato dai media istituzionali. Un tipo di comunicazione che il 45% degli interrogati non reputa adeguato, non utilizza (come si evince dalla Figura 143) o addirittura non conosce, come emerge dalla più elevata quantità di risposte della Figura 144.

A parte questi aspetti relativi a una comunicazione istituzionale che non sembra particolarmente efficace, ma comunque percepita come adeguata dai più, gli esiti del monitoraggio registrano livelli altissimi di soddisfazione (Figura 145). La soddisfazione delle aspettative è ottima e si sostanzia con un voto medio da parte dei rispondenti di 8,13. Elevato anche l'indice di gradimento per l'allestimento delle mostre, che è stato espresso con un voto medio di 8,15. I visitatori intervistati si dichiarano inoltre propensi a consigliare la visita della mostra a un amico con un voto medio di 8,39.

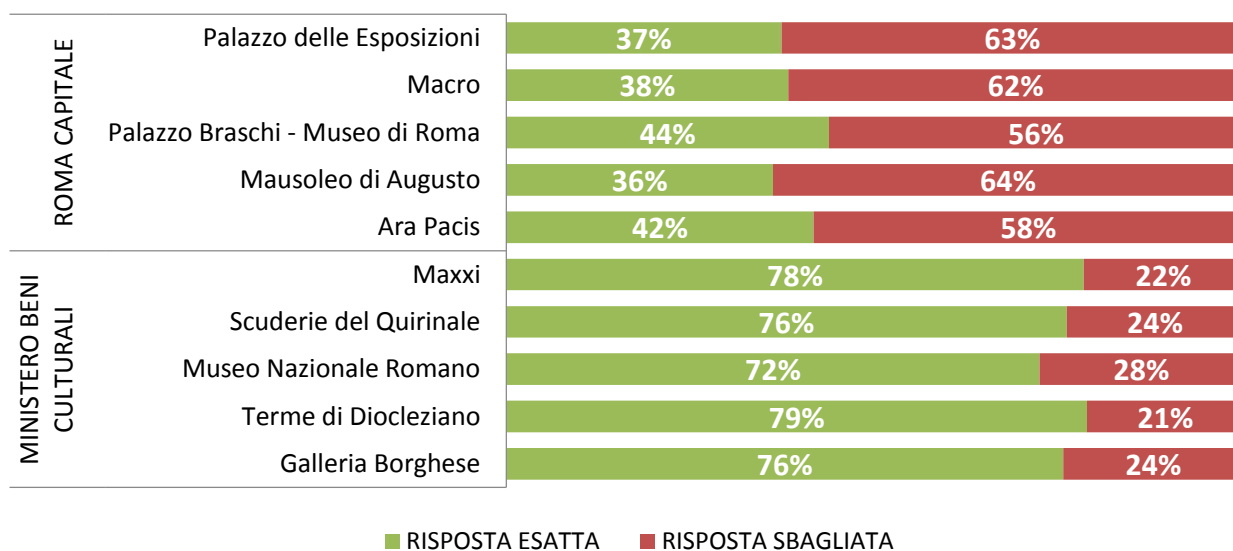


Figura 145 Valutazioni e soddisfazione per i diversi aspetti della mostra visitata



Fonte: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021 (BASE 436 INTERVISTATI).

Figura 146 Quali di questi musei/strutture espositive sono parte dell'offerta culturale di Roma Capitale?



Fonte: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021 (BASE 436 INTERVISTATI).

Un ulteriore aspetto che mette in luce questo deficit di comunicazione istituzionale emerge da un approfondimento, inserito in coda al Report Mostre, sulla conoscenza da parte del pubblico del patrimonio culturale di Roma Capitale e sulla sua riconoscibilità. Si è chiesto agli intervistati di indicare a quale istituzione appartengano alcuni importanti luoghi della cultura romana, se al patrimonio statale o a quello comunale. Le risposte date sono molto interessanti e palesano che la maggioranza dei rispondenti non conosca quali strutture facciano effettivamente parte del patrimonio di Roma Capitale, attribuendole in maggior parte al patrimonio statale (Figura 146). Una mancanza di conoscenza di per sé non grave, ma che testimonia lo scollamento comunicativo tra l'istituzione e il fruitore.

Per concludere, la maggior parte delle criticità emerse riguardano il settore comunicazione che risulta inefficace a livello istituzionale, essendo percepito come assente, frammentario o dispersivo da parte del pubblico (Box 16).

Queste criticità, già segnalate dall'ACoS nelle Relazioni Annuali degli ultimi anni, sono state affrontate, soprattutto a partire dal 2020, attraverso l'aumento degli strumenti digitali dedicati (con la nascita del portale [Roma Culture](#), che comprende tutte le nuove informazioni del settore, e anche con la pubblicazione on line dei [dati dell'Osservatorio Culturale](#), prezioso strumento di trasparenza per il Dipartimento alle Politiche Culturali). Ma sono mezzi utili principalmente per i fruitori più avveduti, mentre ne restano ignari i più.

Si dovrebbe, inoltre, porre una particolare attenzione alla prenotazione di visite, mostre, teatri, cinema ed eventi on line, divenuta un utile strumento di prevenzione alla disorganizzazione e agli assembramenti, ancor più necessaria in questo momento storico e sempre più spesso, oramai, obbligatoria. Uno strumento che dovrebbe essere reso semplice, veloce e più conveniente per tutti e principalmente per i lavoratori del settore. Invece è spesso una procedura lunga e complicata, costringe alla cessione di dati personali e comporta un aggravio sul costo del biglietto.

BOX 16 Criticità ed esigenze emerse dall'Indagine ACoS sulle mostre 2021

- *Canali informativi istituzionali inefficaci. Il passaparola è il mezzo attualmente più efficace per conoscere la programmazione e la tipologia di mostre in corso. La comunicazione istituzionale non arriva in maniera appropriata al pubblico che non conosce, non capisce o non reputa validi gli strumenti di conoscenza ed approfondimento messi a disposizione dell'istituzione (App, siti, newsletter).*
- *Scarsa identità e riconoscibilità dei luoghi della cultura di Roma Capitale. Spesso il pubblico non riesce ad identificare quali siano gli spazi della cultura capitolini o quali le mostre offerte da Roma Capitale, rispetto ad altri enti privati, nazionali o vaticani.*
- *Esigenza di semplificazione delle procedure di prenotazione e acquisto dei biglietti per le visite.*

