

7. Cultura e Turismo

- 7.1. [Il sistema della cultura di Roma Capitale](#)
- 7.2. [L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021](#)
- 7.3. [La cultura nei Municipi](#)
- 7.4. [Monitoraggi e indagini ACoS](#)
- 7.5. [Turismo](#)

In questo capitolo viene esaminata la qualità dei comparti Cultura e Turismo di Roma Capitale durante gli anni 2020 e 2021. Un periodo storico del tutto particolare in cui, a causa della pandemia, si è vissuti in uno stato di emergenza iniziato a febbraio 2020 ed ancora in atto alla fine del 2021, che per cultura e turismo ha comportato interruzioni e poi limitazioni nel godimento degli spazi cittadini e dei servizi dedicati. Le ripetute chiusure e le successive riaperture con il ritorno alla fruizione di questi spazi hanno determinato regole e modalità di utilizzo del tutto nuove. Il settore del Turismo, oltre a questo, ha dovuto sottostare, fin dal 2020, a ripetute chiusure temporanee dei confini cittadini, regionali e statali, con una assenza pressoché totale dei flussi turistici dall'estero. Perciò, la lettura dei dati provenienti da questi settori e specialmente il loro confronto con il passato, con il 2019 e con tutti gli anni precedenti alla pandemia, devono essere effettuati con la consapevolezza del particolare periodo storico appena trascorso.

Nonostante ciò, non è stato solo un periodo di stallo e di attesa, caratterizzato dalla sospensione di servizi e attività e dalle gravi conseguenze che ciò ha inevitabilmente portato a tutto il settore. Anzi, per alcuni versi, quello che è accaduto ha stimolato la capacità di risposta e innovazione che, anche a livello istituzionale, ha dato luogo a rinnovamenti importanti. Per ciò che riguarda il settore Cultura si segnalano, quindi, alcune novità promosse da Roma Capitale che, al fine di ottimizzare la fruizione delle attività in questo particolare periodo, ha migliorato ed incrementato l'offerta dei servizi on line. In particolare, si fa riferimento alla creazione dello spazio web culture.roma.it, inaugurato proprio negli ultimi giorni del 2020, che racchiude in un unico portale tutte le informazioni, le attività, gli eventi, i bandi, che interessano la varia e sfaccettata offerta culturale capitolina. Una risposta dell'Amministrazione all'esigenza, molto sentita dal cittadino, di semplificazione nella comunicazione, nell'informazione e nella digitalizzazione, esigenza evidenziata dall'Agenzia già nel 2019 e nel 2020 a seguito degli esiti dell'Indagine sul desiderio inespresso di cultura ([Focus Cultura 2019](#), Relazione Annuale 2019 [par. 7.2](#) e Relazione Annuale 2020 [par. 7.4](#)). Un altro importante strumento di conoscenza è l'[Osservatorio Culturale](#) che, istituito nel 2019, a giugno del 2021 ha iniziato la pubblicazione di dati inerenti i luoghi dell'offerta culturale della Capitale.

Oltre a ciò, nel settembre 2022, l'*U.O. statistica-Open Data*, ha pubblicato il *Bollettino Statistico Anno II, n.3 (luglio-settembre)* contenente una sezione sull'[Offerta e Fruizione culturale a Roma nel 2021](#). Il documento è incentrato sulle principali dimensioni dell'offerta culturale e della fruizione della cultura a Roma, con specifico riferimento ai tre sistemi museali coesistenti nel territorio capitolino, alle mostre e manifestazioni di spettacolo ed alle biblioteche di Roma Capitale.

Nel biennio 2020/2021 vi sono state altre novità degne di nota nell'offerta culturale capitolina: nel 2020 si è dato termine ad importanti lavori di ristrutturazione del *MACRO*, che ha riaperto nel mese di luglio, e a *Palazzo delle Esposizioni* che ha ospitato a ottobre la 17° esposizione *Quadriennale*. Dal 1° marzo 2021 ha riaperto, seppur solo per alcuni mesi, il *Mausoleo di Augusto*, protagonista di un progetto di ristrutturazione e riqualificazione museale che comprende anche l'area circostante l'edificio. In questi ultimi mesi, nell'aprile del 2022, ha finalmente riaperto anche il *Planetario* all'EUR, provvisoriamente sostituito da una struttura gonfiabile.



Inoltre, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con l'assegnazione di ingenti risorse economiche al settore cultura nazionale, ha incentivato una nuova progettualità di interventi in questo reparto anche in ambito locale. Ad esempio la creazione di nuove biblioteche e centri culturali e il miglioramento dell'efficientamento energetico nelle sale di cinema e nei teatri pubblici della Capitale. Al fine di curare la progettazione degli interventi e la gestione dei fondi stanziati nel Piano, all'interno del nuovo assetto della macrostruttura capitolina (approvato con [DGCa 306/2021](#)) è stato istituito l'apposito *Dipartimento P.N.R.R. e Pianificazione Strategica*.

Quanto al Turismo, il comparto è stato duramente colpito dalle restrizioni volte a prevenire il contagio: tra il 2019 e il 2021 si assiste a un calo dei flussi turistici del 66% e del 18% delle strutture alberghiere. Inevitabile, quindi, anche il crollo del gettito da contributo di soggiorno, ristorato nel 2021 per mezzo di contributi statali. Prosegue, al contempo, la lotta all'illegalità nelle strutture complementari, per mezzo di accordi con le piattaforme di affitto, e si assiste a un rinnovato interesse delle catene alberghiere luxury nell'apertura di nuove strutture a Roma.

Anche i servizi di informazione turistica gestiti da Zètema, sui quali l'Agenzia svolge il monitoraggio permanente previsto dal Contratto di Servizio, hanno subito una grande contrazione di utenti (sebbene più contenuta per il call center 060608, per gli obblighi di prenotazione). Ad ogni modo, tali servizi sono molto apprezzati dai turisti (anche a fronte di una discreta conformità dei servizi erogati rispetto agli standard del CdS), che, pur restando soddisfatti dell'esperienza a Roma, segnalano una certa insoddisfazione per lo stato della città.



7.1 Il sistema della cultura di Roma Capitale

L'offerta culturale di Roma Capitale è gestita in modo vario e complesso, articolata in più forme che talvolta si sovrappongono fra loro. È coordinata e promossa dal **Dipartimento attività culturali (DAC)**, che assicura il funzionamento dell'offerta culturale cittadina intesa come insieme delle attività generate dalle realtà sul territorio, dalle istituzioni e dagli enti. Comprende tutte le aree espositive e il Polo del Contemporaneo, gli spettacoli, gli eventi dal vivo e le manifestazioni. La **Sovrintendenza Capitolina** – attraverso i 21 Musei civici riuniti nella rete dei Musei in Comune, i beni archeologici, storico-artistici e monumentali, l'Archivio Storico Capitolino – gestisce, mantiene, valorizza e promuove il patrimonio culturale della città di Roma. L'**Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale (ISBCC)** programma e coordina le attività e i servizi delle 41 biblioteche presenti sul territorio della città, dal centro alla periferia.

L'Amministrazione, per la gestione delle attività culturali e del patrimonio, si affida a diverse società ed enti: **Zètema Progetto Cultura s.r.l.**, società strumentale totalmente di proprietà di Roma Capitale, con rapporti regolati da un contratto di affidamento di servizi; l'**Azienda Speciale Palaexpo** e la **Fondazione Musica per Roma**, con rapporti regolati da contratti di servizio; altre agenzie culturali con rapporti 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.

Società ed Enti del settore cultura partecipate da Roma Capitale

La Tavola 7.1. riporta un elenco degli enti partecipati da Roma Capitale, indicando la quota di partecipazione capitolina.

Tavola 7.1 Partecipazioni di Roma Capitale in società ed enti della cultura (2022)

Tipologia	Nome	Misura partecipativa di Roma Capitale
Società partecipata	Zètema Progetto Cultura S.r.l.	100%
Ente pubblico vigilato	Azienda Speciale Palaexpo	100%
	Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	100%
Ente di diritto privato controllato	Associazione Teatro di Roma	20%
	Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia	7%
	Fondazione Cinema per Roma	20%
	Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio	30%
	Fondazione Museo della Shoah	17%
	Fondazione Musica per Roma	60%
	Fondazione Romaeuropa	5%
	Fondazione Teatro dell'Opera	40%
Fondazione La Quadriennale di Roma	25%	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE.



Zètema Progetto Cultura s.r.l. (di seguito: Zètema) è una società strumentale il cui ultimo contratto di affidamento di servizi, triennale, è stato approvato a gennaio del 2020 con scadenza al 31 dicembre 2022 ([DGCa 2/2020](#)). Le attività della società sono molteplici e coprono gran parte degli aspetti organizzativi della cultura capitolina e non solo.

La società gestisce infatti i servizi della Sovrintendenza Capitolina ed è al fianco dell'Amministrazione di Roma Capitale nella gestione dei servizi e attività di Biblioteche, delle "Case" (dei Teatri, delle Letterature, della Memoria e della Storia, del Cinema), con varie modalità e diversi livelli di intervento. Zètema gestisce inoltre i Punti Informativi Turistici PIT, il call center 060608, i siti web che fanno capo al portale <http://www.museiincomuneroma.it/> e le tessere MIC Card e RomaPass, che danno diritto in vario modo ad agevolazioni e gratuità nei luoghi culturali romani e per la mobilità cittadina. Inoltre, Zètema si occupa dei servizi di organizzazione e produzione del Festival delle Letterature. Gli atti che regolamentano le funzioni di Zètema sono stati ultimamente soggetti a modifiche, integrazioni e addendum che hanno variato le mansioni svolte dalla società ed anche l'impegno economico da parte di Roma Capitale. A titolo informativo, si evidenzia che: con [DAC 72/2021](#) si è attuata una modifica dello Statuto per permettere alla società di poter svolgere anche l'attività di gestione di alcuni impianti sportivi comunali; con [DGCa 174/2022](#) si è provveduto a integrare il contratto vigente con l'affidamento dell'attività propedeutica alla candidatura di Roma all'Esposizione Universale del 2030; infine, con [DGCa 208/2022](#) è stato previsto un ulteriore addendum per lo svolgimento di attività di supporto nei settori grandi eventi, sport, turismo e moda.

Tramite Zètema, la **Sovrintendenza Capitolina** gestisce, mantiene, valorizza il patrimonio artistico cittadino: i beni monumentali archeologici, i beni medioevali e moderni, i contemporanei; le mura urbane, ville e parchi storici; l'Archivio Storico Capitolino; le opere di valore storico-artistico conservate nella rete dei Musei in Comune.

- L'Archivio Storico Capitolino ha il compito di conservare, valorizzare e rendere consultabile la documentazione prodotta dall'Amministrazione di Roma Capitale.
- Il sistema Musei in Comune comprende 21 tra sedi museali e Monumenti visitabili, di cui:
 - o 11 a pagamento: Musei Capitolini, Ara Pacis, Museo dei Fori e Mercato di Traiano, le due sedi dei Musei di Villa Torlonia (Casina delle Civette, Casino Nobile e dei Principi), Museo di Roma, Museo di Zoologia, Centrale Montemartini, Museo di Roma in Trastevere, la Galleria Comunale d'Arte Moderna, il Museo della Civiltà Romana (attualmente chiuso al pubblico per ristrutturazione), il Planetario;
 - o 9 a ingresso gratuito: Napoleonico, Giovanni Barracco, Carlo Bilotti, Massenzio, Pietro Canonica, Delle Mura, Casal De' Pazzi, Della Repubblica Romana e Garibaldino, Casa Moravia. Al Sistema si aggiungono i siti archeologici compresi nei Musei del Territorio, alcuni dei quali sono a pagamento.

Sempre rimanendo nell'ambito museale, Roma Capitale partecipa, in qualità di socio fondatore e nella misura del 17%, alla **Fondazione Museo della Shoah**, costituita per la gestione dell'omonimo *Museo della Shoah*, dedicato a tramandare la memoria promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici ecc. La Fondazione è attualmente nella sede offerta da Roma Capitale presso la Casina dei Vallati a via Del Portico d'Ottavia, in attesa di trasferirla ad un nuovo edificio in costruzione per questo scopo presso Villa Torlonia.

L'**Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC)** è un ente pubblico vigilato che fa parte dell'Amministrazione Capitolina e che si occupa della gestione del servizio biblioteche pubbliche di Roma Capitale e degli spazi culturali ad esse afferenti. La partecipazione economica di Roma Capitale è pari al 100%. L'ISBCC attualmente gestisce le 41 biblioteche comunali di Roma Capitale (di cui 37 coperte da WiFi), a cui si aggiungono 61 Bibliopoint in altrettante scuole della Capitale e 16 punti di servizio nelle carceri cittadine. Parte dei servizi bibliotecari è affidata a Zètema, la quale presta supporto anche nella *Casa delle Letterature* e nella *Casa della Memoria e della Storia*, entrambe di pertinenza dell'ISBCC.



Il polo bibliotecario *SBN RMB* per la catalogazione, gestito dall'ISBCC, comprende, oltre alle citate strutture, anche lo Scaffale d'Arte Palaexpo e le biblioteche Argentina, dell'Avvocatura, di Statistica, del WWF Italia-P.L. Florio e Comune di Roma-Centro Sistema. Per il triennio 2020-2022 vige un [Contratto affidamento servizi](#) stipulato tra ISBCC e la società Zètema. All'inizio di quest'anno, con [Memoria n. 2 del 3 febbraio 2022](#), la Giunta Capitolina ha approvato un piano di potenziamento della rete di biblioteche di Roma capitale che prevede l'aumento del loro numero e una riqualificazione strutturale, energetica e digitale di quelle esistenti, da realizzare facendo ricorso ai fondi stanziati per le biblioteche dal PNRR.

Il soggetto incaricato della gestione della rete del contemporaneo a Roma è l'**Azienda Speciale Palaexpo**, ente strumentale di Roma Capitale dotato di personalità giuridica, autonomia imprenditoriale e di un proprio statuto, costituito dal Consiglio Comunale con [DCC 150/1997](#). È partecipata al 100% da Roma Capitale e il Contratto di Servizio vigente tra le due istituzioni è stato approvato a gennaio 2020 con durata triennale e scadenza al 31 dicembre 2022 ([DGCa 1/2020](#)). L'Azienda coordina il Polo del Contemporaneo e del Futuro, promosso dall'Assessorato alla crescita culturale di Roma Capitale, con la gestione del Palazzo delle Esposizioni, a cui si sono aggiunti il MACRO, le sale espositive del Mattatoio, più recentemente il RIF Museo delle Periferie a Tor Bella Monaca (che però non ha ancora una sede propria) e la Sala Santa Rita.

La **Fondazione Quadriennale di Roma** è un ente partecipato dal Comune di Roma (con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e con la Regione Lazio) che promuove l'arte contemporanea in Italia e la realizzazione dell'esposizione omonima che si svolge dal 1931, appunto, ogni quattro anni. Roma Capitale contribuisce al patrimonio della Fondazione (per il 25%) e ne ospita la sede istituzionale a Villa Carpegna e anche la rassegna abitualmente allestita presso il Palazzo delle Esposizioni. Dal 2018 è stato previsto lo spostamento della sede istituzionale presso l'ex Arsenale Clementino Pontificio che, una volta ristrutturato, ospiterà anche le future mostre Quadriennali.

Per la gestione dello spettacolo dal vivo a Roma, il Dipartimento Attività Culturali si affida a diversi enti di diritto privato, diversamente partecipati dall'Amministrazione Capitolina.

La **Fondazione Musica per Roma** (MpR), ente di diritto privato controllato, di cui Roma Capitale è socio fondatore insieme ad altri enti pubblici, è impegnata nella gestione del complesso dell'*Auditorium Parco della Musica*. Nello stesso complesso opera, tramite una convenzione con Roma Capitale e Musica per Roma, anche la **Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia**, ente di diritto privato a partecipazione mista di Roma Capitale e altri soggetti pubblici e privati. Roma Capitale ha conferito in comodato d'uso gratuito l'immobile dell'*Auditorium* alle due fondazioni che si occupano della promozione e divulgazione della musica sinfonica e cameristica (Santa Cecilia) e dei concerti di jazz, pop, rock, world (Musica per Roma). La Fondazione Musica per Roma gestisce anche la *Casa del Jazz*, situata a Villa Osio, dedicata particolarmente allo studio, alla promozione e ai concerti di questo genere musicale.

All'*Auditorium* ha sede ed opera anche la **Fondazione Cinema per Roma** che ha lo scopo di promuovere l'arte cinematografica a livello locale, nazionale e internazionale e che organizza ogni anno il *Festival del Cinema* e il *CityFest*.

In ambito cinematografico opera la **Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio**, costituita dalla Regione Lazio e da Roma Capitale, che agisce per lo sviluppo e la promozione del settore cinematografico e audiovisivo nel territorio di Roma e del Lazio.

Per quel che riguarda gli spettacoli cinematografici, ricordiamo inoltre quelli promossi da Roma Capitale alla *Casa del Cinema* a Villa Borghese, come già accennato gestita da Zètema, e negli spazi del *Nuovo Cinema Aquila*, gestito dalla Cinema Mundi Cooperativa ONLUS.

Roma Capitale è socio fondatore della **Fondazione Teatro dell'Opera**, ed esprime il presidente della Fondazione e del Consiglio di indirizzo nella persona del Sindaco di Roma o di persona da lui nominata.



Gestisce tramite concessione sia il Teatro dell'Opera (Teatro Costanzi) sia il Teatro Nazionale. Nelle sedi assegnate, la Fondazione, con l'Orchestra e il Corpo di Ballo, allestisce gli spettacoli lirici e di danza ed inoltre, presso le Terme di Caracalla, organizza gli spettacoli per la stagione operistica estiva. Negli anni scorsi, prima della pandemia, il Teatro dell'Opera, sotto l'impulso dell'Assessorato alla crescita culturale, ha realizzato fino al 2019 spettacoli di strada itineranti, "Opera Camion", che si sono svolti nei quartieri cittadini e nelle zone periferiche e limitrofe della città durante la stagione estiva.

La Fondazione Nazionale Accademia di Santa Cecilia e la Fondazione Teatro dell'Opera di Roma sono enti che lo Stato considera di rilevante interesse generale, perché intesi a favorire la formazione musicale, culturale e sociale della collettività nazionale; perciò i maggiori finanziamenti, tramite il Fondo Unico per lo Spettacolo (FUS), e il relativo controllo sulle attività sono a carico dello Stato, mentre Roma Capitale partecipa in modo minoritario all'impegno economico e fornisce le sale di spettacolo.

L'**Associazione Teatro di Roma**, ente teatrale stabile di produzione e iniziativa pubblica, è stato costituito da Roma Capitale, Regione Lazio, Città Metropolitana di Roma, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. La maggior parte del suo finanziamento proviene dallo Stato tramite il FUS. Roma Capitale partecipa in modo minoritario all'impegno economico, ma fornisce le sale di spettacolo date in gestione all'Associazione. Nel 2019, l'Amministrazione Capitolina ha dato il via al sistema *Teatri in Comune*, integrato nel *Teatro Pubblico Plurale*, finalizzato a mettere in rete e valorizzare un insieme di spazi teatrali già presenti sul territorio cittadino. In questo contesto il Teatro di Roma, grazie all'approvazione delle linee di indirizzo per la programmazione, valorizzazione e gestione degli spazi teatrali di Roma Capitale, per il triennio 2020-2022 ([DGCa 175/2019](#)) gestisce, oltre al *Teatro Argentina* e al *Teatro India*, anche il *Teatro del Lido*, il *Teatro Biblioteca Quarticciolo*, il *Teatro Tor Bella Monaca*, il *Teatro Villa Pamphilj-Scuderie Villino Corsini*, il *Teatro di Villa Torlonia* e il *Globe Theatre*. Il Teatro di Roma collabora anche nella gestione della *Casa dei Teatri*.

La **Fondazione Romaeuropa**, partecipata al 5% da Roma Capitale, si occupa della promozione e della diffusione dell'arte, del teatro, della danza e della musica contemporanea europea e internazionale e gestisce il *Romaeuropa Festival*, promosso e sovvenzionato da Roma Capitale. Un festival annuale di danza, teatro, musica, cinema, arti visive e tecnologia che si svolge nei luoghi dello spettacolo di Roma accogliendo artisti di tutto il mondo.

Roma Capitale e l'Assessorato, con il DAC, curano, gestiscono e promuovono anche una serie di manifestazioni annuali tra cui l'**Estate Romana**, che coinvolge il pubblico cittadino in spettacoli di musica, cinema, arte, teatro e che si svolge all'aperto, nei parchi e nei luoghi storici della Capitale, insieme alla contemporanea manifestazione **Arene** che porta gratuitamente il cinema all'aperto nei quartieri e nelle periferie romane. Ricordiamo qui altre due manifestazioni che non si esprimono esclusivamente con lo spettacolo dal vivo, come la manifestazione **Eureka!**, che promuove argomenti prettamente scientifici, e **Contemporaneamente Roma**, dedicata alle forme e ai linguaggi del presente, con iniziative, eventi e interventi artistici e culturali a forte vocazione contemporanea.

7.2 L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021

Durante il 2020 e buona parte del 2021 tutto il comparto, come già accennato, è stato quasi completamente fermo o pesantemente limitato nelle sue attività.

Di seguito, un sommario elenco delle chiusure e riaperture dei luoghi della cultura capitolina durante questi 24 mesi: un diario fatto di emergenze e tentativi, che va di pari passo con l'andamento squilibrato della pandemia, ne testimonia i tempi imprevedibili e imprevedibili e riassume le incredibili difficoltà affrontate.



- *Gennaio e febbraio 2020: identificazione dei primi casi di malattia in Italia. L'attività del settore Cultura di Roma Capitale non subisce alcun tipo di limitazione.*
- *5 marzo 2020: sospese visite guidate e attività di aggregazione anche all'aperto e contingentati gli ingressi in tutti i luoghi espositivi, nei musei e nelle biblioteche.*
- *9 marzo 2020: sono chiusi tutti i luoghi della cultura, sospesi manifestazioni, eventi e spettacoli pubblici di qualsiasi natura, sospesa la vendita delle card.*
- *19 maggio 2020: graduale riapertura al pubblico dei musei e luoghi espositivi, previa prenotazione, distanziamento e uso dei dispositivi di sicurezza. Dal 26 maggio, allo stesso modo, riaprono alcune biblioteche e dal 1° giugno anche le aree archeologiche e l'Archivio Capitolino.*
- *Primavera-estate 2020: annullate le stagioni dei teatri e i concerti.*
- *Dal 15 giugno 2020 si consentono spettacoli (operistici, concerti, teatrali, cinematografici) messi in scena in luoghi all'aperto e con pubblico contingentato.*
- *Ottobre 2020: il 13 si consentono spettacoli anche al chiuso per un pubblico limitato e con dotazioni di sicurezza, ma dal 26 ottobre, nuovamente, chiudono sale teatrali, da concerto e cinematografiche, vengono interdetti gli spettacoli anche all'aperto.*
- *6 novembre 2020: viene ordinata nuovamente la chiusura al pubblico di mostre, musei e altri luoghi della cultura, quali archivi e biblioteche, fino alla fine dell'anno ed oltre.*
- *4 dicembre 2020: riaprono al pubblico le biblioteche e gli archivi, naturalmente con mascherine e distanze di sicurezza.*
- *Febbraio 2021: riaperture di musei ed esposizioni con restrizioni il fine settimana.*
- *Marzo 2021: nuove disposizioni, limiti e chiusure.*
- *4-6 aprile 2021: chiusura totale di tutti i luoghi per la Pasqua.*
- *Maggio 2021: nuove aperture di musei, mostre d'arte e, in seguito, di cinema e teatri, prima all'aperto e dopo al chiuso, a numero limitato e con dispositivi sanitari.*
- *Giugno/settembre 2021: gradualmente e sempre con obbligo di dispositivi di sicurezza, gli ingressi in molti luoghi sono consentiti presentando la certificazione verde di avvenuta vaccinazione o guarigione o con tampone negativo.*
- *Da ottobre 2021 riapertura luoghi della cultura e dello spettacolo al 100% della capienza sempre con dispositivi sanitari e obbligo di presentazione del greenpass.*

Nonostante la programmazione di mostre ed eventi sia stata quasi completamente annullata e nonostante gli obblighi, le limitazioni e le scomodità da affrontare per poter tornare a frequentare i luoghi della cultura cittadina nelle riaperture, il pubblico ha partecipato numeroso (nei limiti del possibile) alla fruizione dell'offerta culturale romana, premiando l'impegno nell'affrontare le difficoltà da parte degli operatori della cultura capitolina e manifestando, anche sul web, un rinnovato interesse verso tutto il settore.

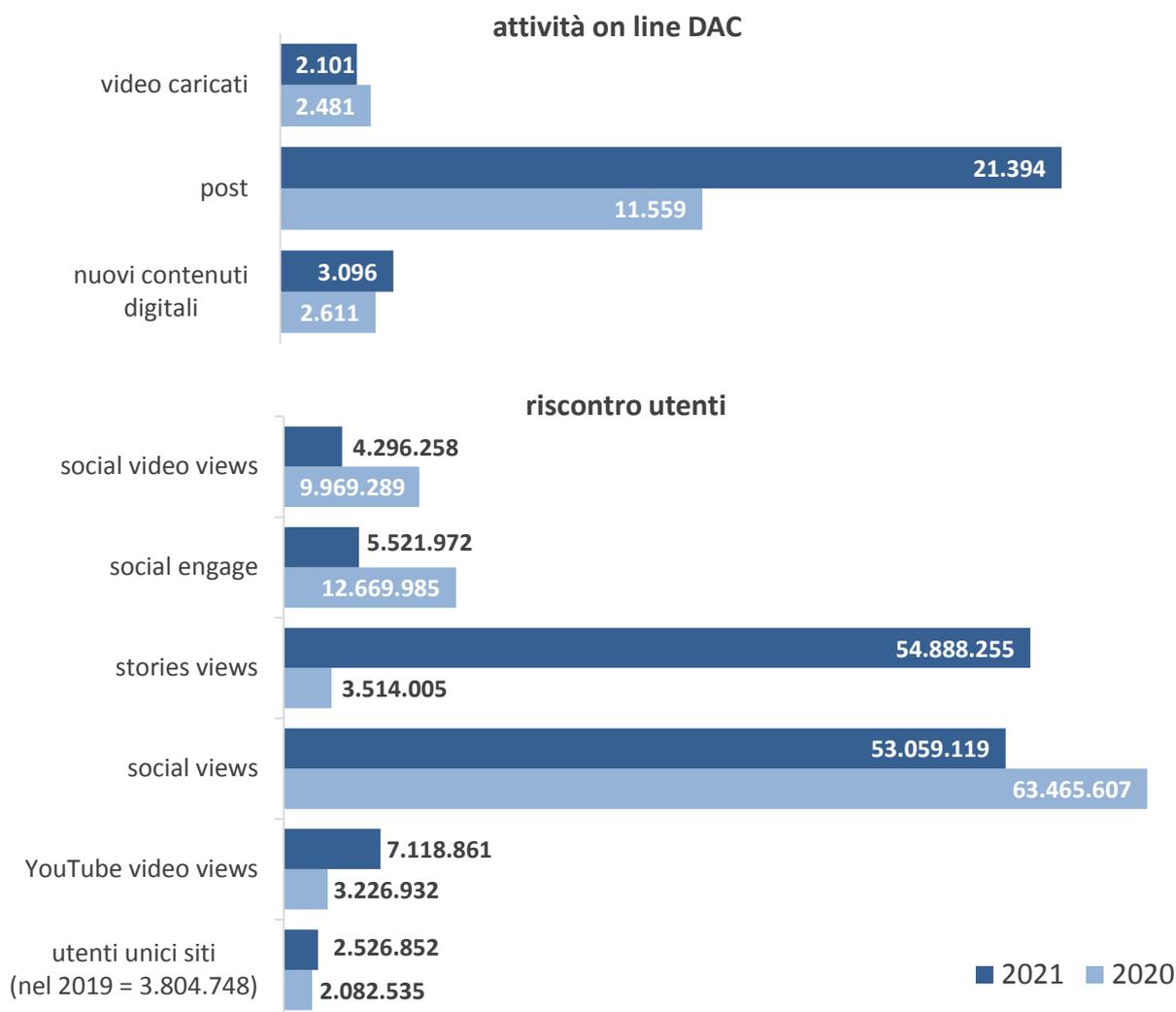
A questo proposito, è indicativa l'analisi dei dati sull'attività culturale on line sviluppatasi durante la pandemia in tutto il comparto. I dati provengono dall'Osservatorio Culturale di Roma Capitale e sono relativi ai servizi resi on line da tutti gli enti del settore spettacolo e di quello espositivo (Tavola 7.2). I dati disponibili nel complesso evidenziano fra il 2020 e il 2021 un incremento dell'attività on line, frutto dell'aumento del numero di contenuti e di post caricati, al netto di una diminuzione dei video.

Dal punto di vista della risposta dei cittadini, gli utenti dei siti aumentano fra il 2020 e il 2021, nonostante restino molto al di sotto dei numeri del 2019. Le motivazioni sembrano riconducibili principalmente ai periodi di chiusura dei luoghi e quindi alla diminuzione di accessi al sito per informazioni sulla programmazione e servizi di biglietteria¹.

¹ Gli utenti del sito del Teatro dell'Opera, per esempio, luogo che è stato aperto pochissimi giorni durante tutto il 2020, sono scesi da oltre un milione del 2019 a circa 360mila nel 2020.



Tavola 7.2 Servizi on line DAC 2020 e 2021



Nota: l'Osservatorio pubblica il numero relativo agli utenti unici, ossia che hanno consultato almeno una volta uno dei vari siti degli enti; i numeri riportati sono la somma totale per argomento dei numeri, relativi ai vari enti, forniti dall'Osservatorio. "Dati non disponibili 2020": stories views del RIF, del Teatro di Tor Bella Monaca e le video views del Teatro Quattrocchiolo; "Dati non disponibili 2021": i nuovi contenuti digitali, il numero utenti unici e le stories views del Teatro dell'Opera, le stories views dell'Auditorium e della Casa del Jazz, i nuovi contenuti digitali del Teatro Lido e le video views del Teatro Quattrocchiolo. Nel 2021 sono presenti i dati della Sala Santa Rita.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI OSSERVATORIO CULTURALE DEL DIPARTIMENTO ATTIVITÀ CULTURALI DI ROMA CAPITALE.

In compenso, tuttavia, nel 2020, proprio a causa delle chiusure dovute alla pandemia, l'offerta on line del settore culturale ha rappresentato una importante valvola di sfogo sia tramite l'utilizzo di altre piattaforme del web come YouTube e Twitter, sia con la pubblicazione di post sui social (Twitter, Instagram, TikTok). Per quanto riguarda i social, il numero di nuovi utenti ha avuto un forte impulso nel 2020; fra il 2020 e il 2021 le visualizzazioni registrano un incremento generale sulla spinta soprattutto delle storie, mentre risultano meno attrattivi i video e i post. Al contrario, i video caricati su YouTube hanno più che raddoppiato le visualizzazioni.

Tornando ai servizi in presenza, la Tavola 7.3 riepiloga l'andamento dal 2015 al 2021 degli indicatori quantitativi ed economici dell'offerta culturale (utenti, incassi da biglietteria e contributi di Roma Capitale), che consente di apprezzare l'entità delle variazioni in questi sette anni caratterizzati da eventi storici straordinari. Per favorire una lettura sintetica, il settore dello spettacolo (musica, cinema, teatro) è stato qui accorpato. Segue, più avanti, l'analisi approfondita e dettagliata per ogni diversa tipologia di servizio del settore culturale.



Tavola 7.3 Offerta culturale: utenti/visitatori/spettatori, incassi biglietteria, contributi impegnati da Roma Capitale (2015-2021).

UTENTI/VISITATORI E SPETTATORI, IN PRESENZA (n.)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	29.000	39.000	34.168	24.770	28.288	14.376	16.603	-49%	15%
Palaexpo	460.815	325.388	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	-80%	49%
Musei in Comune	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%
Quadriennale di Roma	n.d.	28.507	n.d.	n.d.	300	3.250	26.961	983%	730%
Museo della Shoah	n.d.	28.000	31.000	37.000	26.509	13.000	22.000	-51%	69%
Spettacolo (totale comparto)	1.521.493	1.462.091	1.629.651	1.576.426	1.919.024	478.163	507.028	-75%	6%
INCASSI DA BIGLIETTI E ABBONAMENTI (euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	312.922	469.183	301.037	335.663	213.397	70.335	47.385	-67%	-33%
Palaexpo	4.298.018	2.338.493	1.126.848	1.433.887	823.048	295.915	192.223	-64%	-35%
Musei in Comune	7.643.800	6.884.713	8.526.134	7.547.954	8.466.792	2.765.945	4.081.021	-67%	48%
Spettacolo (totale comparto)	28.200.632	28.588.173	29.401.626	35.238.735	33.855.492	7.782.011	10.160.902	-77%	31%
IMPEGNO DI SPESA R.C. (euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	18.745.688	18.510.000	18.968.031	19.637.031	20.351.060	20.005.369	19.802.819	-2%	-1%
Palaexpo	11.000.000	11.166.000	11.041.500	12.487.700	10.807.247	12.308.304	12.604.920	14%	2%
Musei in Comune	31.452.716	32.581.167	33.586.118	31.127.111	31.085.927	32.985.240	32.985.240	6%	0%
Quadriennale di Roma	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	0%	0%
Museo della Shoah	268.000	268.000	268.000	328.000	400.000	400.000	400.000	0%	0%
Spettacolo (totale comparto)	28.813.333	32.098.400	31.367.476	33.911.418	35.455.500	34.273.703	35.492.327	-3%	4%

Nota: per le Biblioteche, dal 2019, gli utenti sono i nuovi iscritti al prestito (da Open Data) e gli incassi i ricavi da emissione tessere; per i Musei in Comune sono compresi i visitatori e i biglietti degli spettacoli multimediali e della Forum Pass; per i visitatori dell'Ente Quadriennale il dato comprende: nel 2016 gli ingressi alla mostra Quadriennale, nel 2019 gli utenti dell'Archivio Biblioteca, nel 2020 e 2021 invece il totale dei partecipanti alle visite guidate/laboratori/iniziative e degli ingressi alla mostra "Fuori"..

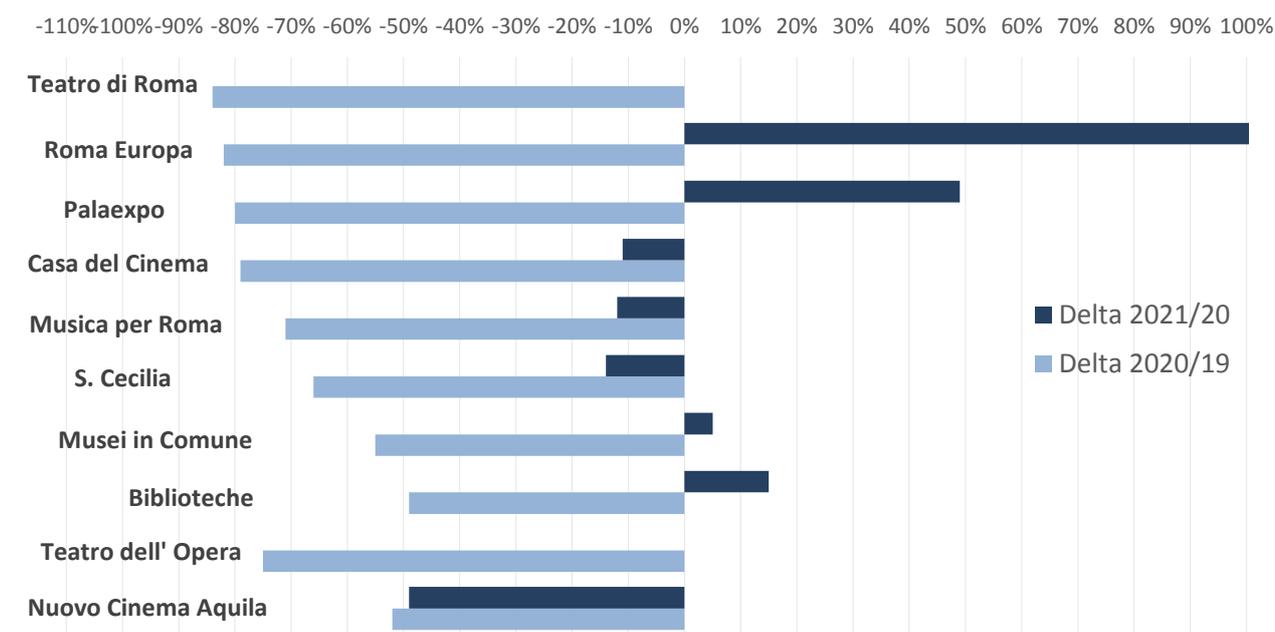
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Per dare evidenza immediata alle variazioni occorse in tutto il comparto tra il 2019 e il 2020 e tra il 2020 e il 2021, di seguito sono rappresentate tre tavole che illustrano sinteticamente le variazioni complessive dei dati provenienti dai più rappresentativi enti del settore culturale sui tre parametri descritti nella Tavola 7.3: utenti in presenza, incassi e impegno di spesa di Roma Capitale (rispettivamente Tavole 7.4, 7.5 e 7.6).

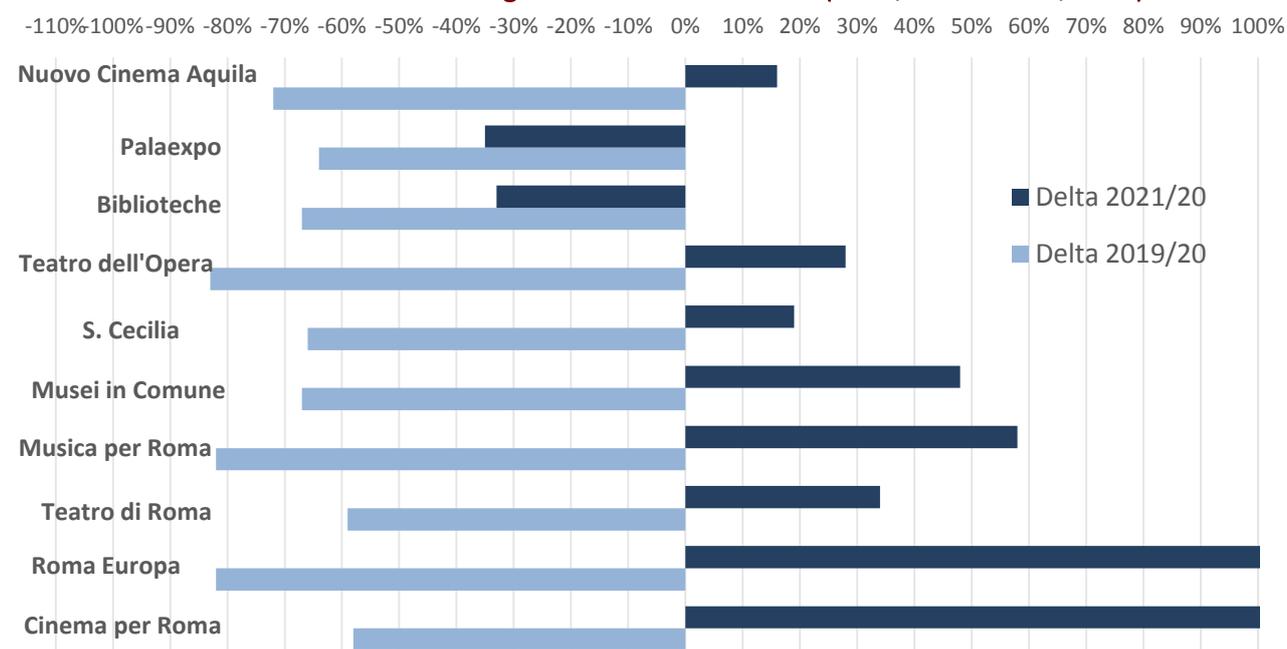
Per quanto riguarda sia gli spettatori che gli incassi, la differenza tra il 2019 e il 2020 è ovviamente tutta in negativo, mentre il delta 2021/2020 mostra una parziale ripartenza del settore, almeno per gli enti meno soggetti a restrizioni e chiusure. I contributi impegnati da Roma Capitale sono invece perlopiù rimasti costanti seppur seguendo logiche diverse, condizionate solo in parte dalla situazione emergenziale.

Tavola 7.4 Variazione di utenti e spettatori (2020/2019 - 2021/2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

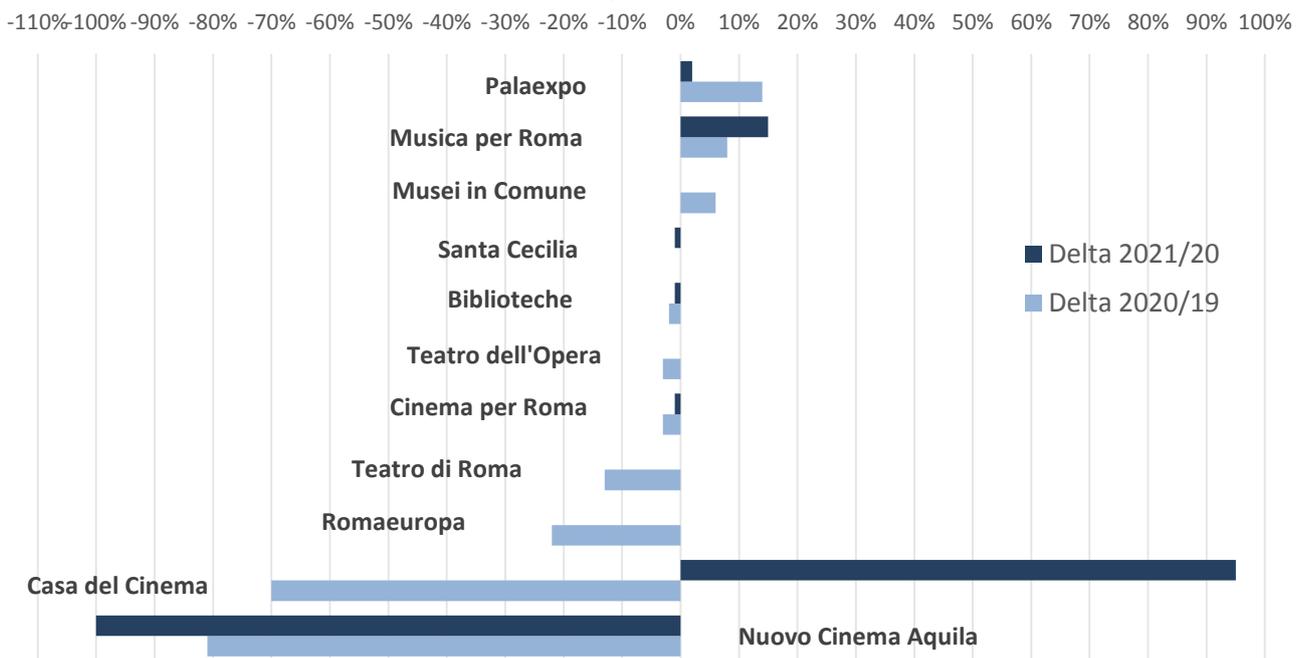
Tavola 7.5 Variazione di incassi da biglietteria e abbonamenti (2020/2019 - 2021/2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Tavola 7.6 Variazione di contributi di Roma Capitale (2020/2019 - 2021/2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Biblioteche

La Tavola 7.7 presenta l'andamento dal 2015 al 2021 di alcuni tra i principali indicatori per l'Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC).

Tavola 7.7 ISBCC: quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori (2015-2021)

valori in migliaia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Nuovi iscritti al prestito	29,00	39,00	34,17	24,77	28,29	14,38	16,60	-49%	15%
Prestiti	938	868	806	753	736	248	277	-66%	12%
Attività culturali	5,5	4,33	6,65	7,64	6,55	1,34	1,16	-79%	-13%
Partecipanti attività culturali	145	150	246	219	195	33	32	-83%	-3%
Patrimonio librario	1036	1.045	1.072	1.078	1.110	1.123	n.d.	1%	-
Incassi (euro)	312	469	241	336	213	70	54	-67%	-23%
Contributi di Roma Capitale (euro)	18.745	18.510	19.263	19.637	20.351	20.005	19.803	-2%	-1%

Nota: Il dato 2021 sul patrimonio librario non è stato reso disponibile.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Il rischio di contagio ha limitato fortemente l'accesso alle biblioteche e la disponibilità dei servizi offerti dall'ISBCC. Durante tutto il 2020, come media annuale tra le diverse sedi, le biblioteche cittadine sono state aperte per soli 102 giorni e quasi sempre soltanto per la distribuzione e la restituzione dei libri in prestito e su prenotazione. Nel 2021 la media è salita a 195 giorni, ma sempre molto inferiore al dato pre-pandemia del 2019 che era stato di 270 giorni. Dal 2020, per sopperire all'impossibilità di usufruire dei propri servizi, l'ISBCC ha messo a disposizione dell'utenza un'ampia scelta di risorse digitali: un front-office via Skype, l'accesso alle edicole digitali e agli e-book, la riconversione delle attività culturali previste all'interno delle biblioteche in eventi on line. Queste iniziative sono state in parte fruibili previo tesseramento o rinnovo delle tessere. Nonostante le iniziative, il numero complessivo di tessere fra nuove e rinnovi è passato da circa 90mila nel 2019 a circa 44mila sia nel 2020 sia nel 2021 (Tavole 7.8 e 7.9).

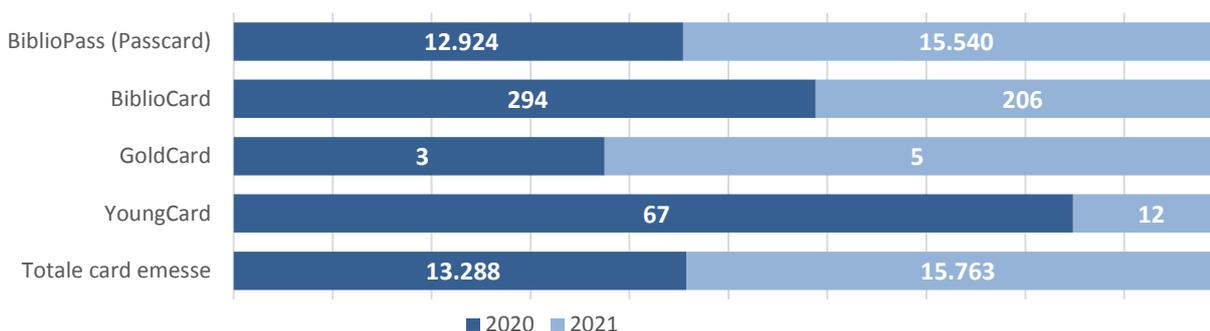


Tavola 7.8 Numero tessere ISBCC nuove e rinnovate (2019-2021)

Tessere	2019		2020		2021	
	Nuove	Rinnovate	Nuove	Rinnovate	Nuove	Rinnovate
BiblioPass/PassCard	23.756	42.920	12.924	22.558	15.540	23.701
BiblioCard	1.175	18.846	294	7.556	206	4.685
GoldCard	13	210	3	73	125	54
YoungCard	491	2.255	67	516	12	140
Totali	25.435	64.231	13.288	30.703	15.883	28.580

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

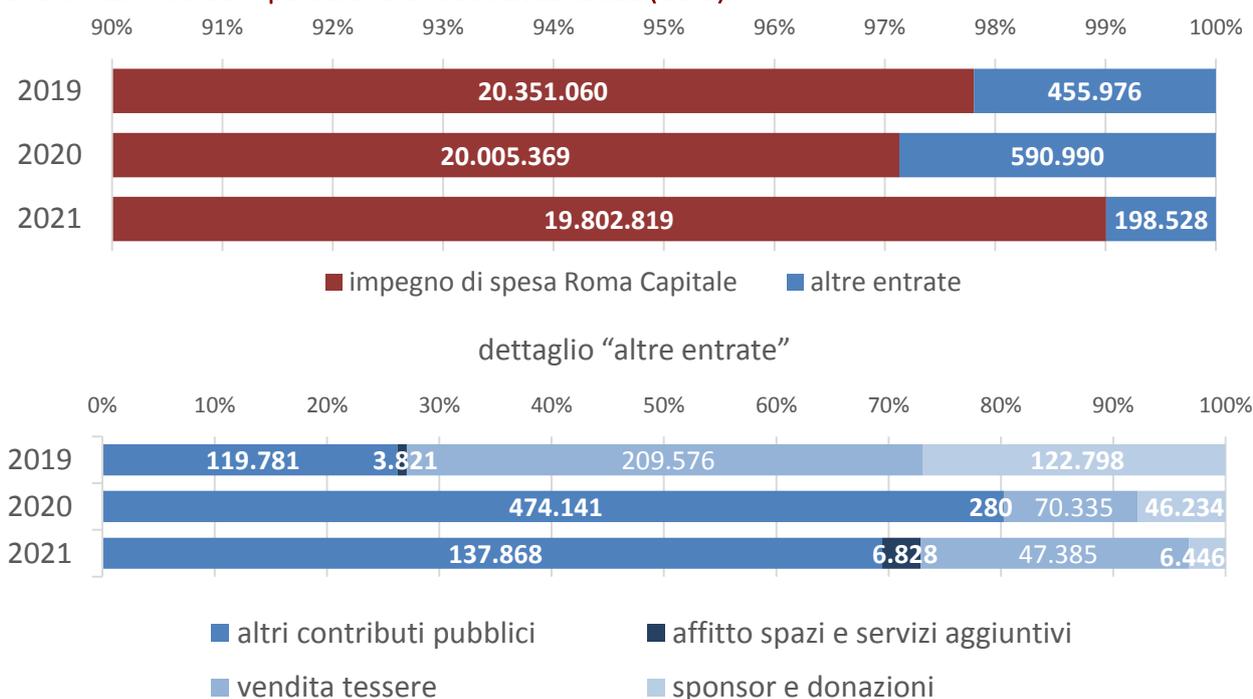
Tavola 7.9 Biblioteche di Roma: nuove tessere emesse 2020/2021



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Il funzionamento dell'ISBCC è sostanzialmente a carico di Roma Capitale (Tavole 7.10 e 7.11). I contributi impegnati dal Comune nel 2019, in una situazione pre-pandemica, coprivano il 98% delle entrate, su un totale complessivo, comprensivo anche di altri finanziamenti pubblici, pari a quasi 21 milioni di euro; tra le altre tipologie di proventi la vendita delle tessere in quell'anno ha fruttato 210.000 euro (il 2% del totale; Tavola 7.10).

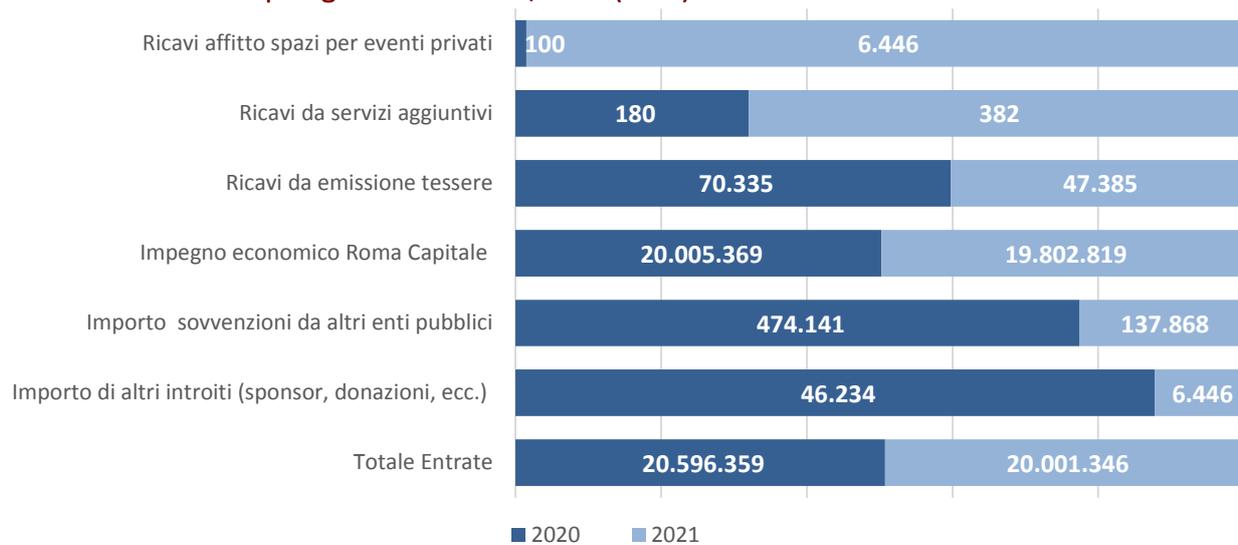
Tavola 7.10 ISBCC: ripartizione entrate 2019-2021 (euro)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC



Tavola 7.11 ISBCC: tipologia entrate 2020/2021 (euro)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Per il 2020, i contributi di Roma Capitale ammontano al 97,13% dell'insieme delle entrate (oltre 20 milioni di euro, in lieve calo rispetto al 2019) e ancora di più per il 2021 in cui Roma Capitale ha coperto addirittura il 99% delle entrate dell'Istituzione.

Gli emolumenti di altri enti pubblici nel 2020 corrispondono al 2,3% (circa 474mila euro). I ricavi propri, ossia il totale degli incassi da emissione tessere, servizi aggiuntivi e affitto spazi, sono pari allo 0,5% circa delle entrate dell'anno. Una situazione con numeri ancora più esigui per il 2021, quando le entrate proprie non hanno raggiunto lo 0,3% (Tavola 7.11).

Durante il 2021, nonostante le restrizioni, le Biblioteche cittadine hanno accolto 1.163 diversi eventi culturali a cui hanno partecipato circa 32mila persone. Infatti, oltre che svolgere il proprio ruolo di diffusione della letteratura, le Biblioteche romane si determinano sempre più come luoghi di diffusione della cultura in senso lato. Per consolidare questa funzione, specialmente nelle periferie e grazie alle risorse previste e stanziare con i fondi del PNRR, la Giunta ha approvato un provvedimento per un Piano integrato e diffuso di potenziamento della rete bibliotecaria di Roma Capitale ([MGCa 2/2022](#)). Il Piano prevede l'aumento del numero delle sedi, anche recuperando edifici e aree pubbliche degradate o non utilizzate, e la riqualificazione strutturale, energetica e digitale di quelle esistenti, in modo da avere in tutto il territorio della città una presenza omogenea di centri di aggregazione e di erogazione di servizi, centri culturali polivalenti, aperti con orari estesi e dotati di spazi liberi di incontro e sperimentazione. Pur essendo indirizzata all'utilizzo di tutta la popolazione, il target principale di questa nuova rete di strutture pubbliche di aggregazione sono i giovani, ai quali saranno prioritariamente destinati i nuovi servizi (dagli sportelli di assistenza legale o psicologica ai corsi di formazione, dagli spazi di studio aperti anche la notte a quelli destinati all'espressione artistica e al coworking).

Musei, monumenti e siti archeologici

Vengono qui analizzati i dati provenienti dai 21 Musei in Comune a cui sono stati aggiunti quelli del Mausoleo di Augusto, monumento parte della Sovrintendenza Capitolina e quindi gestito da Zètema, aperto a marzo 2021 e chiuso nel giugno 2022 per la prosecuzione degli scavi archeologici e dei lavori di riqualificazione dell'intera area di piazza Augusto Imperatore adiacente al monumento.



Nelle Tavole 7.12 e 7.13 è possibile seguire l'andamento del numero dei visitatori, degli incassi e dei contributi per i Musei civici romani, dal 2015 al 2021. Il numero dei visitatori comprende anche gli spettatori degli spettacoli multimediali e i fruitori dei nuovi biglietti cumulativi. A modificare nel tempo gli andamenti degli indicatori analizzati per i Musei in Comune, hanno contribuito cambiamenti di gestione e novità importanti che hanno così influenzato il flusso di pubblico e gli incassi. Con il 2020 e l'arrivo della pandemia gli indicatori dei Musei denunciano una importante variazione in negativo: i visitatori nel 2020 diminuiscono del 55% rispetto all'anno precedente, con una lieve risalita nel 2021 (5%), andamenti cui corrispondono variazioni dello stesso segno, ma più che proporzionali, degli incassi da biglietteria.

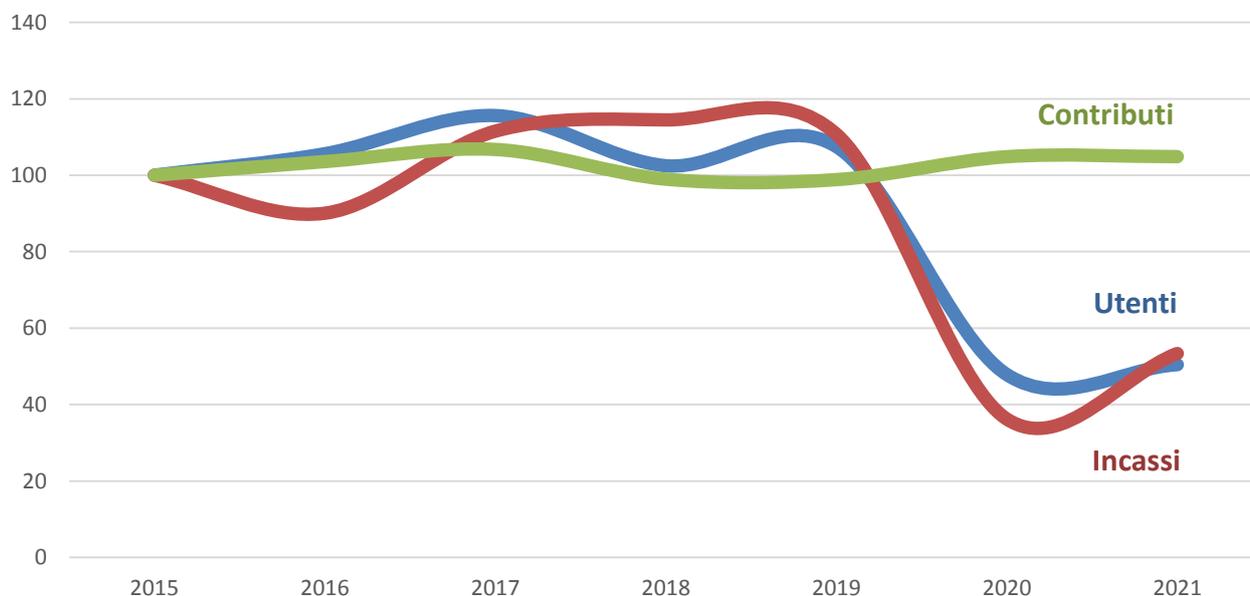
Tavola 7.12 Offerta culturale dei Musei in Comune: quadro sintetico (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Visitatori	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%
Incassi da biglietteria (mln di €)	7,64	6,88	8,53	8,75	8,47	2,77	4,08	-67%	47%
Contributi Roma Capitale (mln di €)	31,45	32,58	33,59	31,13	31,09	32,99	32,99	6%	0%

Nota: gli incassi da biglietteria e il numero dei visitatori comprendono Forum Pass e spettacoli multimediali.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Tavola 7.13 Andamento degli indicatori dei Musei in Comune (base 2015=100)



Nota: gli incassi da biglietteria e il numero dei visitatori comprendono Forum Pass e spettacoli multimediali.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Tavola 7.14 Andamento dei visitatori dei Musei in Comune: singole sedi e eventi (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Musei Capitolini	455.464	432.065	465.729	445.106	450.095	140.311	191.739	-69%	37%
Museo dell'Ara Pacis	217.730	241.609	287.936	216.806	203.586	65.155	70.320	-68%	8%
Fori Imperiali e Mercati di Traiano	117.109	109.189	128.219	136.669	110.129	39.580	47.671	-64%	20%
Musei di Villa Torlonia	84.918	82.744	93.889	108.927	103.001	42.220	52.457	-59%	24%
Museo di Roma	76.124	84.958	174.196	133.983	149.060	95.825	132.109	-36%	38%
Museo civico di Zoologia	40.252	43.289	47.659	43.094	54.439	17.932	17.715	-67%	-1%
Centrale Montemartini	44.069	59.173	60.683	70.410	68.040	29.335	38.954	-57%	33%
Museo di Roma in Trastevere	30.958	44.979	74.620	42.010	41.663	23.399	30.711	-44%	31%
Planetario gonfiabile	18.030	18.841	24.867	26.034	12.986	1.645	-	-87%	-
Museo della Civiltà Romana	chiuso	chiuso	chiuso	Chiuso	chiuso	Chiuso	chiuso	-	-
Galleria d'Arte Moderna GAM	18.497	24.280	20.720	24.432	38.905	14.104	15.385	-64%	9%
Villa di Massenzio	51.891	49.957	49.033	47.035	46.164	-	19.098	-	-
Museo Napoleonico	28.245	29.446	30.220	30.956	32.719	10.655	12.940	-67%	21%
Museo Bilotti	34.202	47.670	49.819	43.992	48.808	11.758	11.454	-76%	-3%
Museo delle Mura	23.036	22.572	23.604	23.954	23.456	10.658	8.802	-55%	-17%
Museo Barracco	19.562	20.868	25.785	23.637	30.807	8.698	9.528	-72%	10%
Museo Pietro Canonica	24.564	35.472	36.955	33.153	37.996	11.528	10.618	-70%	-8%
Museo Repubblica Romana	10.297	10.910	9.808	9.992	10.347	3.393	3.393	-67%	0%
Museo di Casal De Pazzi	7.541	8.049	6.829	6.842	7.139	1.754	3.442	-75%	96%
Musei del territorio	21.665	29.005	105.619	82.863	69.633	25.159	54.938	-64%	118%
Casa Moravia	154	202	512	224	170	68	-	-60%	-
Mausoleo di Augusto	-	-	-	-	-	-	49.093	-	-
Totale Musei	1.324.308	1.395.278	1.716.702	1.550.119	1.539.143	553.177	780.367	-64%	41%
Viaggio nei Fori	157.161	140.542	117.091	96.435	85.202	13.878	22.360	-84%	61%
Circo Maximo Experience	-	-	-	-	15.281	7.771	7.801	-49%	0%
Forum Pass	-	-	-	-	87.801	194.450	-	121%	-
MACRO	125.810	161.609	141.300	-	-	-	-	-	-
TOTALE	1.607.279	1.697.429	1.975.093	1.646.554	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%

Nota: per l'Ara Pacis, dal 2016 al 2019, il numero è comprensivo degli spettatori dello spettacolo multimediale "L'Ara com'era"; i Musei di Villa Torlonia comprendono: il Casino Nobile e Casino dei Principi, la Casina delle Civette e, da dicembre 2021, la Serra Moresca; il Mausoleo di Augusto è stato aperto al pubblico da marzo 2021; Viaggio nei Fori e Circo Maximo Experience sono spettacoli multimediali; il biglietto integrato Forum Pass è stato sospeso nel 2021 per l'emergenza sanitaria; la gestione del MACRO dal 2018 è passata ad Azienda Speciale Palaexpo.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



La Tavola 7.14 riporta l'andamento dei visitatori per singole sedi e per eventi dei Musei in Comune. Nel lungo periodo è interessante vedere l'andamento del numero degli utenti legato ad alcuni avvenimenti ed offerte che hanno contraddistinto gli anni pre-pandemici, in particolare:

- **SPETTACOLI MULTIMEDIALI:**
 - dal 2016 al 2019 il racconto visivo *L'Ara com'era* (i cui visitatori sono qui sommati al numero dei visitatori dell'Ara Pacis);
 - dal 2015 ha avuto luogo la rappresentazione di grande successo *Viaggio nei Fori*;
 - dal mese di maggio 2019 è iniziata la programmazione di *Circo Massimo Experience*, una visita in realtà aumentata e virtuale all'area archeologica, che del primo anno ha ottenuto circa 15mila biglietti venduti.
- **MIC CARD:** la carta in vendita dal luglio del 2018 che offre, al costo di 5 euro l'anno, l'ingresso gratuito a tutti i Musei in Comune per gli abitanti della Città Metropolitana di Roma ed inoltre sconti su biglietti Forum Pass, ingresso mostre, eventi, acquisti nei book shop.
- **BIGLIETTO INTEGRATO FORUM PASS:** nato dalla collaborazione tra la Sovrintendenza Capitolina e il Ministero dei Beni Culturali, è entrato in uso dal 28 giugno 2019, consentendo di accedere cumulativamente nelle zone archeologiche del Foro Romano, del Palatino, del Parco archeologico del Colosseo e dei Fori Imperiali. Nel secondo semestre del 2019 è stato richiesto da quasi 88mila visitatori. Durante la pandemia anche questo importante servizio è stato sospeso ed ha ripreso a funzionare, ampliato nell'offerta, dal 1° marzo 2022.

La Tavola 7.15 riporta in sintesi i numeri relativi alle mostre ed alle esposizioni allestite nei musei del circuito dei Musei in Comune e pone un confronto, su questo argomento, tra la situazione pre-pandemica e quella relativa agli anni delle chiusure e delle restrizioni. A commento di questi dati si deve considerare che molte mostre inaugurate alla fine del 2019 o nei primissimi mesi del 2020 sono state a lungo chiuse al pubblico per la pandemia e quindi prorogate addirittura fino alle riaperture del 2021. Contestualmente (soprattutto nel 2020, in cui è mancato specialmente il turismo estero), i pochi visitatori dei musei, prevalentemente romani e nazionali o comunque conoscitori della città, sono stati maggiormente attirati dalle sedi museali che hanno proposto novità ed esposizioni temporanee.

Nel 2019, ultimo anno pre-pandemia, la Sovrintendenza Capitolina ha presentato 60 mostre diverse, di cui 23 frutto di progettazione e organizzazione interna e 37 solo ospitate. Rispetto ad un totale di quasi 1,4 milioni di visitatori delle mostre, quelle originali (progettate e organizzate a Roma) hanno attirato la grande maggioranza dei visitatori (85%, quasi 1,2 milioni di persone).

Tavola 7.15 Mostre ed esposizioni nei Musei in Comune (2019-2021)

Anni	n. mostre	di cui proprie	di cui in ospitalità	giorni complessivi di esposizione	Visitatori	incassi spettatori Sovrintendenza
2019	60	23	37	4.473	1.391.527	1.590.220
2020	47	28	19	2.968	607.438	982.654
2021	42	22	20	3.195	171.573	n.p.

Nota: visitatori e incassi comprendono sia ingressi solo ad una mostra, sia ingressi a più mostre visitabili con lo stesso biglietto e sia ingressi cumulativi della visita mostra/museo.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Rimanendo nell'ambito della sola offerta esclusiva capitolina (quindi senza tenere conto del Forum Pass), una lettura interessante emerge comparando il numero dei visitatori dei musei (collezioni permanenti) con il totale dei visitatori delle mostre e degli eventi, che complessivamente nel 2019 sono stati praticamente analoghi (circa 1,5 milioni); nel 2020 hanno invece prevalso le mostre e gli eventi (con il 53% dei visitatori, quasi 70mila visitatori in più rispetto ai musei), mentre al contrario nel 2021 hanno prevalso, nettamente, le visite alle collezioni permanenti (79%, 610mila visitatori in più rispetto alle mostre).

Il 2020 si dimostra quindi essere un anno in cui le mostre, nonostante le chiusure e le difficoltà dovute alla pandemia, hanno attirato la maggior parte del pubblico dei musei (che comunque hanno accusato complessivamente il 55% di visitatori in meno rispetto all'anno precedente). Il 2021, a fronte di un ritorno importante del numero dei visitatori delle collezioni permanenti (+41% rispetto al 2020), è stato invece l'anno di maggiore sofferenza nel settore delle mostre temporanee, sia in quanto in gran parte prorogate dagli anni precedenti, sia forse a causa di una maggiore percezione di rischio di affollamento e contagio, nonostante gli ingressi contingentati; tale rischio in realtà non trova riscontro nei dati registrati, che esprimono un numero medio di visitatori per mostra al giorno decrescente dai 311 del 2019, ai 205 nel 2020, fino a una media di 54 visitatori/giorno nel 2021.

Nell'ambito delle offerte, un posto speciale tocca all'innovativa MIC Card, introdotta dall'Amministrazione Capitolina nel 2018. Riservata in una prima fase ai cittadini romani, poi successivamente estesa a tutti i residenti dell'area metropolitana, la MIC Card costa 5 euro, ha durata annuale e consente ai titolari di visitare gratuitamente tutte le collezioni permanenti dei Musei in Comune. La Tavola 7.16 ne legge la diffusione, che – anche negli anni difficili della pandemia – testimonia l'interesse e l'apprezzamento dei cittadini della Città Metropolitana per questa importante iniziativa culturale.

Tavola 7.16 Numero delle MIC Card dal 2018 al 2021

MIC card: Vendita/Omaggio/ Rinnovi	2018*	2019	2020
Musei	-	58.644	32.365
Ufficio Zètema	-	2.570	745
PIT	-	7.915	4.428
Altro**	-	98	248
On line	-	1.696	3.453
TOTALE	46.353	70.923	41.972
<i>di cui omaggio</i>	-	-	1.489

(*) La MIC card nasce nel luglio del 2018.

(**) Nel 2019; numero card vendute a Technotown; negli anni 2020/2021: numero card vendute al Circo Massimo e ai Fori Imperiali.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

La Tavola 7.17 mostra, per i Musei in Comune aperti al pubblico, il numero di visitatori suddivisi in paganti e non paganti, nonché alcuni dati economici relativi agli incassi da biglietteria e servizi aggiuntivi (librerie, caffetterie e didattica).

Tra i musei a pagamento, i Musei Capitolini e il Museo di Roma sono quelli che hanno segnato gli incassi di biglietteria più cospicui. Si tratta di sedi di ampie dimensioni, in cui sono state allestite le mostre che hanno richiamato il maggior numero di visitatori paganti.



Tavola 7.17 Numero di visitatori paganti/non paganti e incassi nei Musei in Comune (2020/2021)

Musei	anni	visitatori paganti	visitatori non paganti	di cui MIC	di cui Roma Pass	incasso biglietteria €	incasso servizi aggiuntivi €	totale incassi €
Museo dell'Ara Pacis	2020	37.697	27.458	4.795	407	361.959	92.381	464.340
	2021	42.548	27.772	7.035	354	426.011	122.709	548.720
Museo Barracco	2020	-	8.698	-	-	-	1.759	1.759
	2021	-	9.528	-	-	-	1.198	1.198
Museo Carlo Bilotti	2020	-	11.758	-	-	-	218.362	218.362
	2021	-	11.454	-	-	-	457.630	457.693
Museo di Roma	2020	72.804	23.021	5.038	232	750.356	426.654	1.179.259
	2021	111.071	21.038	3.571	239	1.244.480	636.177	1.880.657
Musei Capitolini	2020	71.603	68.708	21.438	5.820	879.977	376.387	1.258.364
	2021	130.264	61.475	18.417	4.810	1.385.459	408.063	1.793.522
Villa di Massenzio	2020	-	-	-	-	-	-	-
	2021	-	19.098	-	-	-	533	533
Museo Civico di Zoologia	2020	2.140	15.792	2.878	36	12.069	11.265	23.334
	2021	4.604	13.111	2.630	48	30.015	3.997	34.012
Musei del Territorio	2020	10.390	14.769	3.375	-	39.106	-	39.106
	2021	30.125	24.813	5.958	-	110.916	-	110.916
Museo della Rep. romana e della Memoria Garibaldina	2020	-	3.393	-	-	-	496	496
	2021	-	3.393	-	-	-	613	613
Galleria d'Arte Moderna	2020	3.783	10.321	5.297	37	23.467	10.637	34.104
	2021	5.066	10.319	4.864	42	31.150	7.068	38.218
Centrale Montemartini	2020	7.082	22.253	9.569	100	69.826	5.714	79.289
	2021	11.835	27.119	15.381	35	106.255	36.167	142.422
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	2020	12.291	27.289	7.546	701	154.069	40.211	195.280
	2021	19.063	28.608	12.232	790	242.268	37.832	280.100
Museo Pietro Canonica	2020	-	11.528	-	-	-	582	582
	2021	-	10.618	-	-	-	286	286
Museo delle Mura	2020	-	10.658	-	-	-	971	971
	2021	-	8.802	-	-	-	741	741
Museo di Roma in Trastevere	2020	5.849	17.550	7.994	36	39.209	17.110	56.319
	2021	6.926	23.785	16.609	22	54.543	37.713	92.256
Museo Napoleonico	2020	-	10.655	-	-	-	2.148	2.148
	2021	-	12.940	-	-	-	2.487	2.487
Musei di Villa Torlonia	2020	10.960	31.260	13.498	45	49.145	10.936	63.081
	2021	17.415	35.042	20.851	48	84.230	14.934	99.165
Mausoleo di Augusto	2020	-	-	-	-	-	-	-
	2021	6.455	42.638	1.183	-	24.878	-	24.878
Casal de Pazzi	2020	-	1.754	-	-	-	-	-
	2021	-	3.442	-	-	-	-	-
TOTALI	2020	235.381	317.728	82.133	7.414	2.381.331	1.215.614	3.618.945
	2021	385.372	394.995	108.731	6.388	3.740.204	1.768.148	5.508.415

Nota: incassi biglietteria comprensivi di incassi mostre, non tutti di spettanza della Amministrazione Capitolina (suddivisi con terze parti che partecipano all'organizzazione). Servizi aggiuntivi comprensivi di librerie e didattica, con incassi al netto dell'IVA, mentre le caffetterie, concessioni assegnate a privati, sono generalmente al lordo dell'IVA. Zètema è beneficiaria dei canoni di concessione e delle Royalties maturate sugli incassi. Il Museo della Civiltà Romana è stato chiuso per ristrutturazione mentre Casa Moravia e il Planetario gonfiabile sono stati chiusi per la pandemia. Il Mausoleo di Augusto è stato aperto al pubblico nel mese di marzo 2021.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Altre voci di entrata, relative ai Musei in Comune per gli anni 2020 e 2021 e non annoverate nei totali della Tavola 7.17, sono:

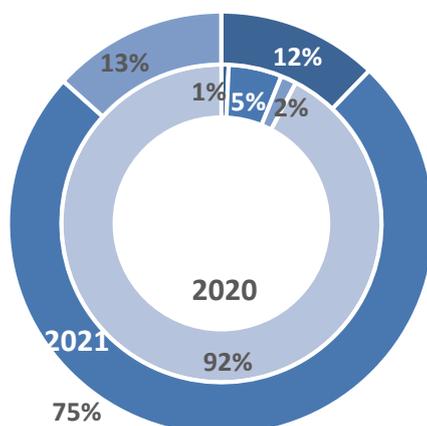
- FORUM PASS: attiva solo per i primi sei mesi del 2020, ha registrato 7.771 utenti con un incasso di circa 73mila euro. Nel 2021 invece non è stata mai attiva.
- SPETTACOLI MULTIMEDIALI: *Circo Maximo Experience* e *Viaggio nei Fori* hanno registrato complessivamente:
 - 2020 > 21.649 spettatori per un incasso di 257.891 euro (biglietto medio 12 euro),
 - 2021 > 30.161 spettatori con un incasso di 340.817 euro (biglietto medio 11 euro).
- APERTURE STRAORDINARIE: hanno interessato l'Ara Pacis, il Museo di Roma, I Musei Capitolini, la Centrale Montemartini, i Mercati di Traiano con il Museo dei Fori Imperiali e i Musei di Villa Torlonia
 - 2020 > incasso lordo 22.000 euro,
 - 2021 > incasso lordo 57.250 euro.

Per quanto riguarda i contributi economici a qualunque titolo ricevuti dalla Sovrintendenza nel 2020 e nel 2021 (Tavola 7.18), si devono considerare diverse voci oltre all'impegno di spesa di Roma Capitale:

- i contributi da parte di singoli privati, come le elargizioni liberali destinate ad opere specifiche e le donazioni nei musei da parte dei visitatori;
- la messa a reddito di concessioni dei siti della Sovrintendenza ad uso strumentale e precario per eventi vari e spettacoli;
- i trasferimenti correnti della Regione Lazio ([L.R. 24/2019](#)) per il piano annuale degli interventi in materia di servizi culturali e di valorizzazione culturale;
- i contributi provenienti da mecenatismo (ossia da altri soggetti per il finanziamento degli investimenti e da istituzioni sociali private).

Tavola 7.18 Sovrintendenza: contributi ricevuti (2020/2021)

Valori in euro	2020	2021
Contributi impegnati R.C.	32.985.240,00	32.985.240,00
Contributi privati	14.322,15	30.064,57
Concessioni in uso strumentale e precario	105.326,21	184.019,31
Trasferimenti correnti Regione Lazio	31.050,00	32.775,00
Mecenatismo	1.805.000,00	-
TOTALE	1.955.698,36	246.858,88



dettaglio contributi esclusa R.C.

- Contributi privati
- Concessioni in uso strumentale e precario
- Trasferimenti correnti Regione Lazio
- mecenatismo

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Archivio Capitolino

L'Archivio Storico Capitolino è costituito da 401 fondi archivistici e 82.504 monografie. In metri lineari la sua consistenza è di 7.380 metri. Nel 2020 e parte del 2021 l'Archivio ha subito chiusure con una riduzione importante dei servizi erogati. Di seguito (Tavola 7.19) alcuni dati relativi al 2021:

Tavola 7.19 Archivio Capitolino: dati quantitativi ed economici (2021)

Giornate di apertura totali	239
Utenti totali	3.122
Visite didattiche/laboratori/iniziative	7
Partecipanti a visite didattiche/laboratori/iniziative	180
Incassi da fotocopie (euro)	8.474
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	156.204

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Museo della Shoah

Roma Capitale partecipa alla gestione del **Museo della Shoah**, dedicato a tramandare la memoria promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici, etc. I dati provenienti dall'omonima Fondazione che lo gestisce, ci raccontano delle limitazioni subite nelle aperture e specialmente nell'offerta didattica, a cui questo museo è fortemente votato e che è stata impedita o limitata dal rischio contagio (Tavola 7.20).

Tavola 7.20 Museo della Shoah: dati quantitativi ed economici (2020/2021)

2020		2021	
Giornate di apertura totali	174	Giornate di apertura totali	228
Numero mostre	2	Numero mostre	1
Numero visitatori non paganti	13.000	Numero visitatori non paganti	22.000
Visite didattiche	75	Visite didattiche	30
Partecipanti visite didattiche	1.496	Partecipanti visite didattiche	500
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	400.000	Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	400.000

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI MUSEO DELLA SHOAH.

Sedi espositive

Tra le sedi espositive del Comune di Roma, la *Casa del Cinema*, la *Casa dei Teatri*, la *Casa delle Letterature*, la *Casa della Memoria e della Storia*, offrono spazi di dimensioni ridotte per mostre ed eventi tematici pubblici o privati, gestite in tutto o in parte, come già accennato, dalla società Zètema Progetto Cultura. La *Casa del Ricordo* è un ulteriore luogo espositivo di Roma Capitale, in questo caso dedicato alla vicenda storica e alla cultura degli esuli dell'Istria, di Fiume e della Dalmazia ed è affidata all'Associazione Nazionale Venezia Giulia e Dalmazia e alla Società per gli Studi Fiumani.

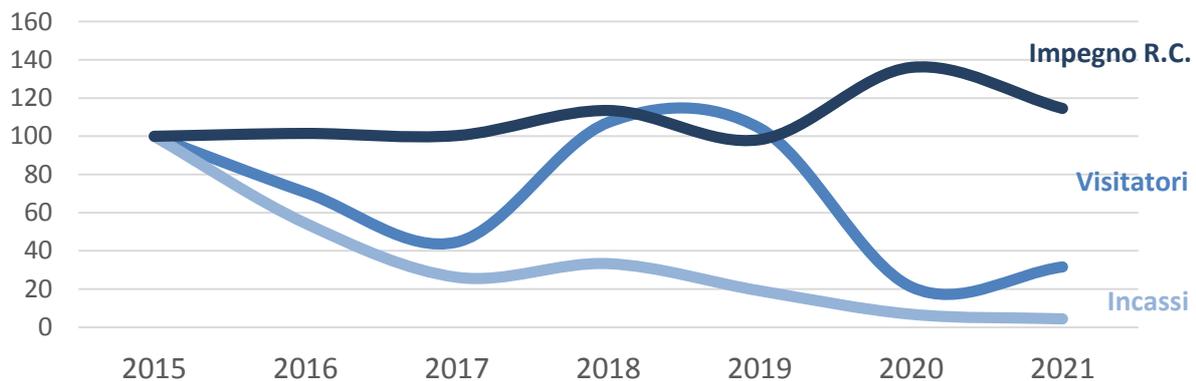
Le tre sedi espositive più ampie, *Palazzo delle Esposizioni*, *MACRO* e *Mattatoio*, dal 2018 sono parte del *Polo del Contemporaneo e del Futuro*, promosso dall'Assessorato alla crescita culturale di Roma Capitale e coordinato dall'Azienda Speciale Palaexpo. Al Polo del Contemporaneo sono stati recentemente aggiunti il neocostituito *RIF Museo delle Periferie* a Tor Bella Monaca (che però ancora ha una sede provvisoria e una programmazione non consistente) e la Sala Santa Rita (dopo essere rimasta chiusa per alcuni anni e precedentemente gestita da Zètema), destinata dal 2021 a progetti espositivi ed installazioni *site specific*. Attualmente, quindi, Palaexpo gestisce il Palazzo delle Esposizioni, il museo MACRO, le sale espositive del Mattatoio, il RIF e la Sala Santa Rita.



Tavola 7.21 Palaexpo: quadro sintetico visitatori, incassi e risorse impegnate di Roma Capitale

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Visitatori	460.815	325.388	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	-80%	49%
Incassi biglietteria (mln di euro)	4,30	2,34	1,13	1,43	0,82	0,30	0,19	-64%	-35%
Contributi Roma Capitale (mln di euro)	11,00	11,17	11,04	12,49	10,81	14,97	12,60	39%	-16%

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Tavola 7.22 Palaexpo: andamento di visitatori, incassi, contributi impegnati Roma Capitale (base 2015=100)

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Approfondendo l'analisi dei dati relativi all'Azienda Speciale Palaexpo, nella Tavola 7.21 sono riportati sinteticamente il dato storico e l'andamento degli indicatori relativo al numero dei visitatori, agli incassi e ai contributi ricevuti dall'Istituzione Palaexpo dal 2015 al 2021, le cui dinamiche sono rese in modo evidente nella Tavola 7.22.

Ricordiamo, nella lettura degli andamenti per gli anni 2015-2019, alcuni cambiamenti importanti: nel 2016, la sottrazione della gestione delle Scuderie del Quirinale, che da Palaexpo torna alla Soprintendenza ai Beni Culturali (MiBACT), con conseguente diminuzione dei visitatori e degli incassi per l'Azienda (andamento negativo che si inserisce su una tendenza tuttavia già in atto); nel 2018 l'attribuzione a Palaexpo della gestione del museo MACRO e del Mattatoio (entrambi a chiara vocazione espositiva), scorporandoli dai Musei in Comune, con conseguente nuovo incremento di pubblico, di contributi comunali e di incassi, seppure in minor misura, dato che la nuova gestione del MACRO da settembre 2018 ha adottato una politica di gratuità.

La situazione 2020 vede complessivamente una inevitabile flessione dei visitatori e degli incassi: le esposizioni delle sale del Polo del Contemporaneo gestite da Palaexpo, nel 2020 registrano circa 382mila visitatori in meno rispetto al 2019, con un calo dell'80%, solo in parte recuperato nel 2021, quando il numero di visitatori ha toccato il 30% del periodo pre-pandemico. A incidere negativamente sull'affluenza di pubblico del Palaexpo per il biennio 2020/2021, oltre alle chiusure e alle limitazioni dovute al covid-19, si conta anche la programmazione di chiusure parziali e totali del MACRO e del Palazzo delle Esposizioni per organizzare nuovi allestimenti e ristrutturazioni, che ha sfruttato in tal modo un periodo inaffidabile a causa delle aperture sporadiche e della domanda sottodimensionata.

Il RIF Museo delle Periferie, entrato nel Polo del Contemporaneo dal 2019, ha ancora la sede provvisoria presso il Teatro di Tor Bella Monaca. Ai pochi eventi in presenza che è stato possibile programmare nel 2020 riferiti al nuovo Museo, hanno partecipato solo 75 utenti, mentre in tutto il 2021 le presenze sono state 650.



La Sala Santa Rita, invece, è stata aperta al pubblico dal mese di luglio 2021 e, grazie ai progetti vincitori del bando rivolto agli operatori della cultura della Capitale, che hanno allestito una serie di eventi fino alla fine dell'anno, nonostante tutte le difficoltà del periodo ha richiamato più di 3mila visitatori.

Tavola 7.23 Sedi espositive Palaexpo: dati quantitativi ed economici per sede (2020/2021)

SEDI PALAEXPO		Palazzo delle Esposizioni	Macro	Mattatoio	RIF	Sala Santa Rita	Totali
DATI QUANTITATIVI							
giornate apertura totali	2020	201	81	108	4	-	394
	2021	241	247	237	9	133	867
mostre organizzate	2020	362	83	134	0	-	579
	2021	8	25	12	0	12	57
mostre/festival ospitati	2020	0	0	0	0	-	0
	2021	0	0	2	0	0	2
visitatori*	2020	62.193	16.095	19.399	75	-	97.762
	2021	30.682	39.663	43.970	650	3.038	118.003
di cui paganti	2020	30.637	-	4.979	0	-	35.616
	2021	7.204	-	23.551	-	0	30.755
di cui non paganti	2020	31.556	16.095	14.420	75	-	62.146
	2021	23.478	39.663	26.500	650	3.038	93.329
attività didattiche	2020	2	0	8	0	-	10
	2021	180	127	200	99	0	606
di cui in streaming	2020	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
	2021	22	11	0	37	0	70
partecipanti attività didattiche	2020	20	0	97	0	-	117
	2021	7.918	1.406	2.475	1.839	0	13.638
eventi privati ospitati	2020	0	0	0	0	-	0
	2021	3	4	2	0	0	9
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)							
Incassi da biglietteria	2020	296	0	0	0	0	296
	2021	81.761	0	110.462	0	0	192.223
Incassi da affitto spazi	2020	9	42	0	0	-	51
	2021	2.300	20.540	7.200	0	0	30.040
Incassi da servizi aggiuntivi	2020	316	249	0	0	-	565
	2021	375.680	348.517	13.508	0	0	737.705
impegno di spesa Roma Capitale	2020	12.308					12.308
	2021	12.605					12.605
altri contributi pubblici	2020	0					-
	2021	0					-
altri introiti (sponsor/donazioni)	2020	151					151
	2021	14.651					14.651

Nota: Nel numero di visitatori 2021 del Palazzo delle Esposizioni non sono stati conteggiati i 27.791 visitatori a titolo gratuito della Mostra Quadriennale d'Arte (dato Palaexpo, leggermente diverso da quello fornito dall'Ente Quadriennale, cfr. più avanti il paragrafo. Quadriennale). Nel numero di visitatori e negli incassi del Mattatoio non sono stati conteggiati i 6.081 visitatori paganti dei festival ospitati.

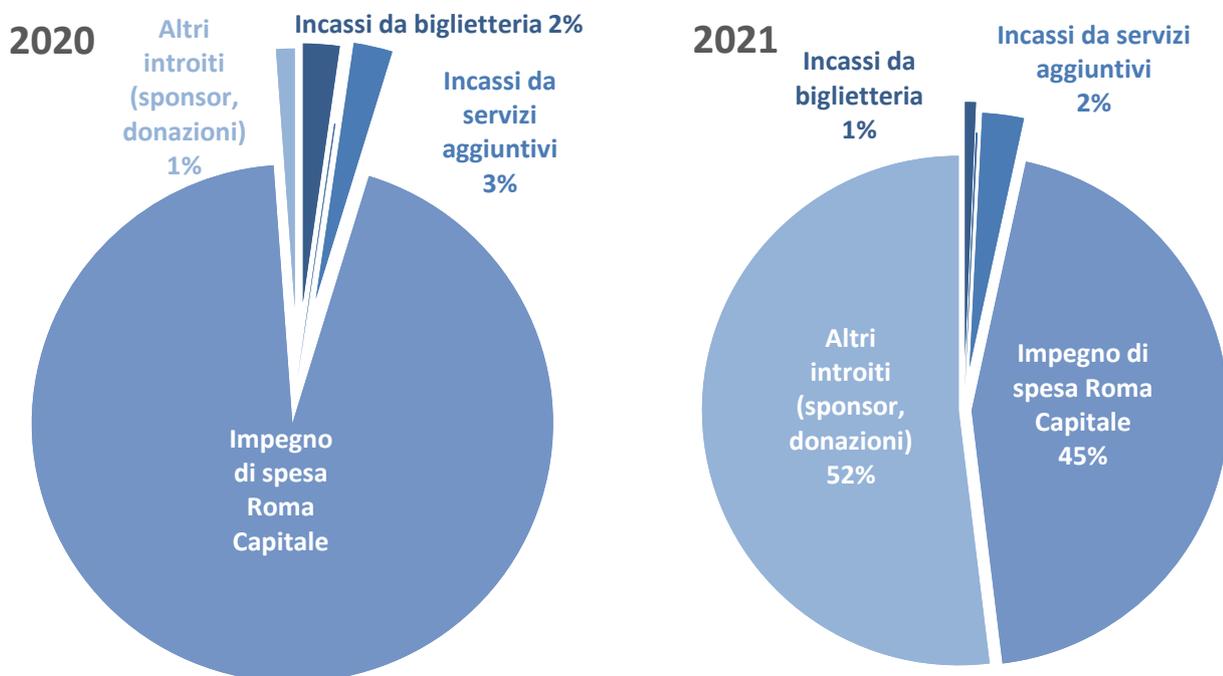
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.



Nella Tavola 7.23 si analizzano i dati quantitativi ed economici per ogni sede del Polo del Contemporaneo per i due anni presi in considerazione. Sono ovviamente dati anomali, per la cui comprensione è importante tenere conto dei tanti fattori sopra accennati ed inoltre, per quanto riguarda il Palazzo delle Esposizioni, dell'ospitalità data alla XVII Mostra Quadriennale d'Arte (cfr. il paragrafo seguente), che ha impegnato le sale del Palazzo per pochi giorni di apertura nell'autunno del 2020 e successivamente per quasi la metà del 2021, richiamando comunque un notevole numero di visitatori non paganti.

Nel 2020 per il Polo del Contemporaneo si è avuto un notevole aumento dell'impegno di spesa da parte di Roma Capitale: Palaexpo ha ricevuto un contributo di circa 5 milioni di euro più alto rispetto all'anno precedente (+39%), con un ulteriore incremento del 2% per il 2021. Gli altri introiti sono aumentati principalmente grazie alle sponsorizzazioni (il Palazzo delle Esposizioni ha coperto il mancato incasso di biglietteria per l'ospitalità data alla Quadriennale grazie a una sponsorizzazione frutto di un accordo tra la Fondazione Quadriennale e l'azienda Gucci) e ad altre voci in parte rappresentate da rimborsi assicurativi, per un totale di circa 14,7 milioni di euro (Tavola 7.24).

Tavola 7.24 Polo del Contemporaneo: incassi e contributi 2020 e 2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

La Quadriennale di Roma

L'Ente La Quadriennale di Roma ha una finalità di studio e promozione dell'arte contemporanea italiana che attua anche grazie a un Archivio e a una Biblioteca molto importanti nel settore, la cui fruizione dal 2020 è stata possibile quasi esclusivamente on line. Nel 2020 il servizio di *document delivery* (documenti cartacei o comunque fisici) è stato fruito da circa 250 utenti, mentre sono stati circa 70 nel 2021. Sempre nel 2021 ad un centinaio di utenti è stata data assistenza on line.

La Mostra Quadriennale d'Arte, una rassegna che documenta ogni quattro anni gli orientamenti più attuali delle arti visive nel nostro paese, nel 2020 ha visto inaugurare la XVII edizione, con una speciale sezione intitolata evocativamente "FUORI". Aperta al pubblico al Palazzo delle Esposizioni il 29 ottobre, la mostra è



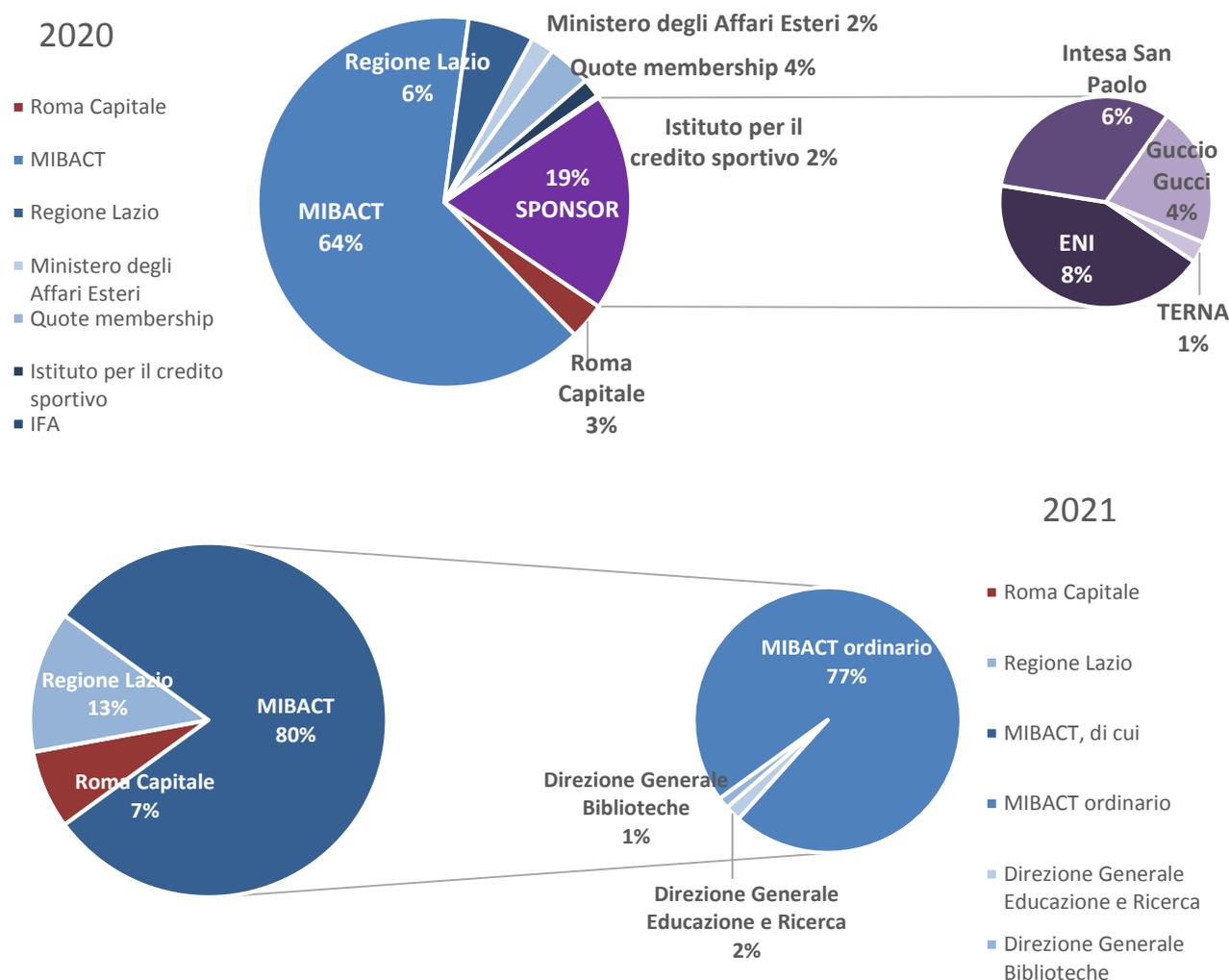
stata chiusa già il 4 novembre in seguito ai provvedimenti governativi per contrastare la diffusione del virus covid-19. In seguito, è stata riaperta fra febbraio e marzo 2021 e poi dal 25 aprile, prorogata fino al 18 luglio.

L'ingresso alla mostra è stato a titolo gratuito e ha visto un totale di oltre 30mila visitatori, suddivisi come indicato di seguito:

- 550 il giorno dell'inaugurazione, il 29 ottobre 2020;
- 2.340 dal 30 ottobre al 4 novembre 2020;
- 360 partecipanti alle 30 visite guidate organizzate nel 2020;
- 25.791 fino al 18 luglio 2021;
- 620 partecipanti alle 60 visite guidate alla mostra "FUORI" nel 2021;
- 550 partecipanti a performance e presentazioni.

I dati economici dell'ente Quadriennale, per il 2020, vedono una composizione delle entrate, ordinarie e straordinarie di circa 4 milioni e 300mila euro, un importo notevole finalizzato in gran parte alla realizzazione della mostra. Di queste, il 75% è proveniente dal settore pubblico, (MIBACT più di 1 milione e 500mila euro, Roma Capitale circa 77.500 euro, la Regione Lazio 140mila euro, il Ministero per gli Affari Esteri 49mila euro). Le restanti entrate (circa 600mila euro) sono frutto di donazioni e sponsor (Tavola 7.25).

Tavola 7.25 La Quadriennale: composizione delle entrate (2020/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI FONDAZIONE QUADRIENNALE.



Il 2021 ha visto entrate economiche per la Fondazione impegnate esclusivamente dal settore pubblico, per un totale di poco superiore a 1 milione e 80mila euro. Roma Capitale ha partecipato per circa il 13% del totale (oltre 77mila euro) mentre i tre stanziamenti del MIBACT, circa l'80% del totale, sono stati di quasi 863 mila euro. La Regione Lazio ha partecipato con il contributo ordinario di 140mila euro (Tavola 7.25).

Spettacolo dal vivo

Come è stato già scritto e come è facilmente comprensibile, nel comparto Cultura il settore Spettacolo dal vivo è quello che maggiormente ha sofferto delle chiusure e delle restrizioni per la pandemia. Nello stesso tempo questo settore, necessariamente più degli altri, ha cercato soluzioni alternative per diversificare il modo di proporsi al pubblico, principalmente con gli spettacoli allestiti all'aperto, riducendo il pubblico e il numero di persone contemporaneamente sul palcoscenico, ma anche con spettacoli fruibili on line.

Di seguito, nella Tavola 7.26, si mostrano alcuni dati quantitativi relativi allo spettacolo nel 2019 a confronto con quelli ottenuti dal comparto negli anni della pandemia, 2020 e 2021, palesandone la grande differenza.

Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: dati quantitativi

anni	giornate di spettacolo totali	spettacoli totali	spettatori in presenza	di cui paganti	di cui non paganti	incassi da biglietteria €	Impegno di spesa Roma Capitale €
2019	3.931	10.372	1.857.561	1.263.420	594.141	33.855.492	35.405.500
2020	1.652	4.111	479.389	335.032	144.361	7.782.011	34.223.703
2021	1.855	5.157	515.234	372.490	143.043	9.749.173	34.842.327

Dettaglio dati per Ente	anni	Teatro dell'Opera	Cinema per Roma	Teatro di Roma	Casa del Cinema	Accademia di Santa Cecilia	Fondazione Musica per Roma	Fondazione Roma Europa	Nuovo Cinema Aquila*
giornate di spettacolo totali	2020	94	46	878	179	68	229	40	118
	2021	243	27	1.332	269	243	227	105	242
spettacoli totali	2020	85	478	1.349	428	254	514	85	918
	2021	89	431	2.429	683	638	577	275	1.665*
spettatori in presenza	2020	65.903	34.956	90.324	25.190	84.136	128.918	12.859	37.103
	2021	65.836	84.975	90.449	30.712	72.230	112.974	38.980	19.078
di cui paganti	2020	63.500	20.455	64.656	0	73.031	86.122	11.094	16.174
	2021	65.836	44.404	61.748	0	46.050	101.637	33.737	19.078
di cui non paganti	2020	2.403	14.501	25.668	25.190	11.105	42.800	1.765	20.929
	2021	0	40.572	28.699	30.712	26.180	11.637	5.243	0
incassi da biglietteria e abbonamenti (€)	2020	2.582.051	196.065	783.926	0	2.505.787	1.467.937	164.756	81.489
	2021	3.314.472	506.908	519.229	0	2.970.637	2.317.527	545.362	94.268
Impegno di spesa Roma Capitale (migliaia di €)	2020	15.064,1	1.008,6	6.515	57,8	3.324,8	7.650	596,2	7
	2021	15.000	1.000	6.000	112,5	3.300	8.833,5	596,2	0

Nota: Teatro dell'Opera sedi: Teatro Costanzi, Teatro Nazionale, Circo Massimo, Nuvola. Teatro di Roma sedi: Argentina, India, Torlonia, Valle, Lido, Quarticciolo, Tor Bella Monaca, Villa Pamphili. Fondazione Musica per Roma sedi: Auditorium e Casa del Jazz.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Spettatori

Sono pochissimi gli spettatori che hanno potuto assistere a spettacoli dal vivo nel 2020 (Tavola 7.22). Ovviamente la differenza percentuale con il 2019 è un dato fortemente in negativo, ma l'andamento degli ultimi 5 anni dimostra, come meglio affrontato più avanti, diversità nelle reazioni e nelle effettive possibilità e capacità di adattamento e di risoluzione dei problemi specifiche per ogni Ente.

La ripresa del 2021 si configura specialmente negli ultimi mesi dell'anno, quando le misure restrittive si sono allentate e hanno permesso l'accesso a cinema, teatri e sale da concerto seppur con la mascherina e il greenpass. In questo senso sono state premiate in particolare la Fondazione Cinema per Roma, che ha organizzato la XVI edizione della Festa del Cinema nel mese di ottobre, e la Fondazione Romaeuropa Festival che, come gli altri anni, ha messo in scena gli spettacoli del festival durante i mesi autunnali dell'anno.

Tavola 7.22 Spettacolo dal vivo: spettatori in presenza 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Musica per Roma Auditorium*	494.000	364.236	403.500	418.021	451.627	128.918	112.974	-71%	-12%
Musica per Roma Casa del Jazz*	15.523	14.845	18.202						
Accademia S.Cecilia	288.820	259.540	313.761	261.831	245.834	84.136	72.230	-66%	-14%
Teatro dell'Opera	238.012	243.823	258.559	246.513	265.737	65.903	65.836	-75%	0%
Teatro di Roma + Teatri in Comune**	294.074	337.692	370.080	386.760	555.393	90.324	90.449	-84%	0%
Cinema per Roma	80.477	97.703	105.305	92.323	129.833	34.956	84.976	-73%	143%
Casa del Cinema	67.686	91.244	94.653	97.936	121.670	25.190	22.505	-79%	-11%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	5.250	6.030	77.169	37.103	19.078	-52%	-49%
Romaeuropa	42.971	53.008	60.341	67.012	71.808	12.859	38.980	-82%	203%

(*) Dal 2018 la Casa del Jazz è gestita da Musica per Roma.

(**) Dal 2019 teatri di Roma gestisce anche i Teatri in Comune.

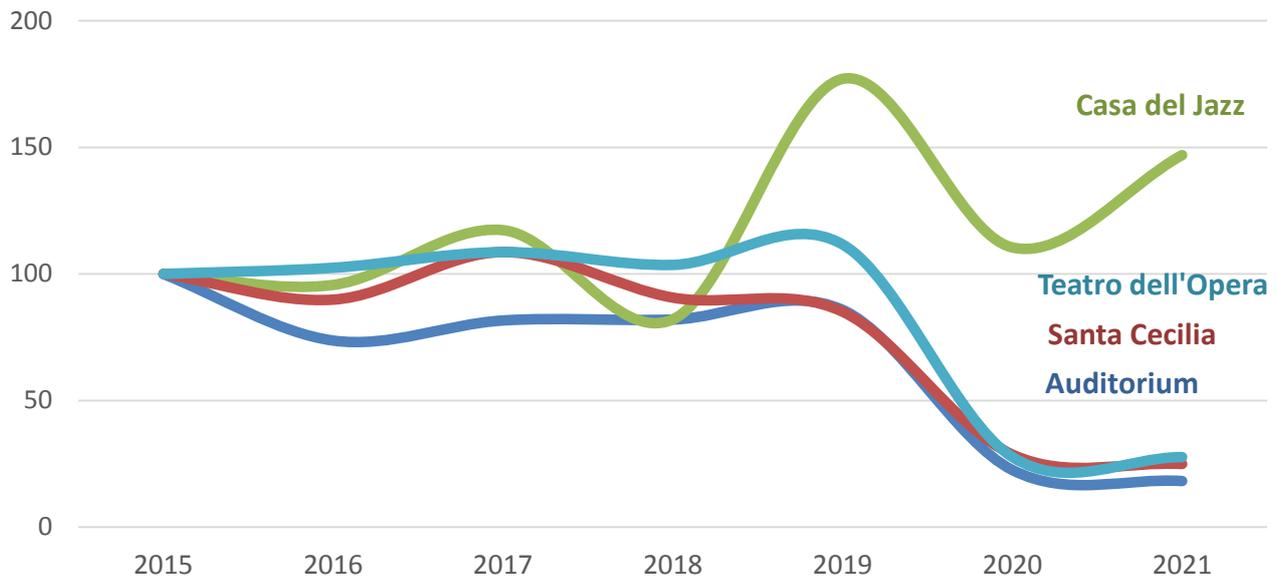
FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per comprendere meglio la variazione del numero degli spettatori nel comparto, nelle Tavole 7.23 e 7.24 è stato reso visivamente l'andamento dei diversi settori dello spettacolo dal vivo, separando i vari enti in due gruppi e seguendone, seppure per grandi linee, i rispettivi indirizzi di competenza: il gruppo afferente agli spettacoli di danza e musica (sinfonica, cameristica, lirica, jazz, pop, rock) e quello relativo al cinema al teatro e alle omnicomprendenti manifestazioni culturali. Il Nuovo Cinema Aquila è stato inaugurato nel 2019 e quindi, non avendo dati storici sufficienti, non è stato inserito in questa analisi grafica.

Nella Tavola 7.23, il comparto musicale mostra un andamento piuttosto costante dal 2016 fino al 2019 e una netta (ma relativamente contenuta) diminuzione dell'utenza nel 2020 dovuta principalmente, come è logico, alla mancata programmazione.



Tavola 7.23 Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore musica e danza (base 2015=100).



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per quanto riguarda la danza, negli anni 2020 e 2021 c'è stata l'impossibilità pressoché totale di mettere in scena spettacoli coreutici compatibili con la tutela sanitaria dei lavoratori. Qualche migliore opportunità hanno potuto avere altre tipologie di spettacolo dal vivo durante i mesi più caldi, quando è stato possibile realizzare concerti negli spazi aperti già presenti nelle strutture o ad esse dedicati per l'occasione.

Nello specifico l'Auditorium fino al 2020 presenta un andamento di crescita moderatamente regolare, mentre Santa Cecilia, già prima del covid, registra una costante perdita di spettatori in un ambito normalmente altamente fidelizzato. Nel 2020, stante la pressoché totale chiusura degli spazi interni da marzo a dicembre, ambedue gli enti hanno avuto a disposizione lo spazio aperto della Cavea dell'Auditorium e hanno così attuato una seppur ridotta programmazione.

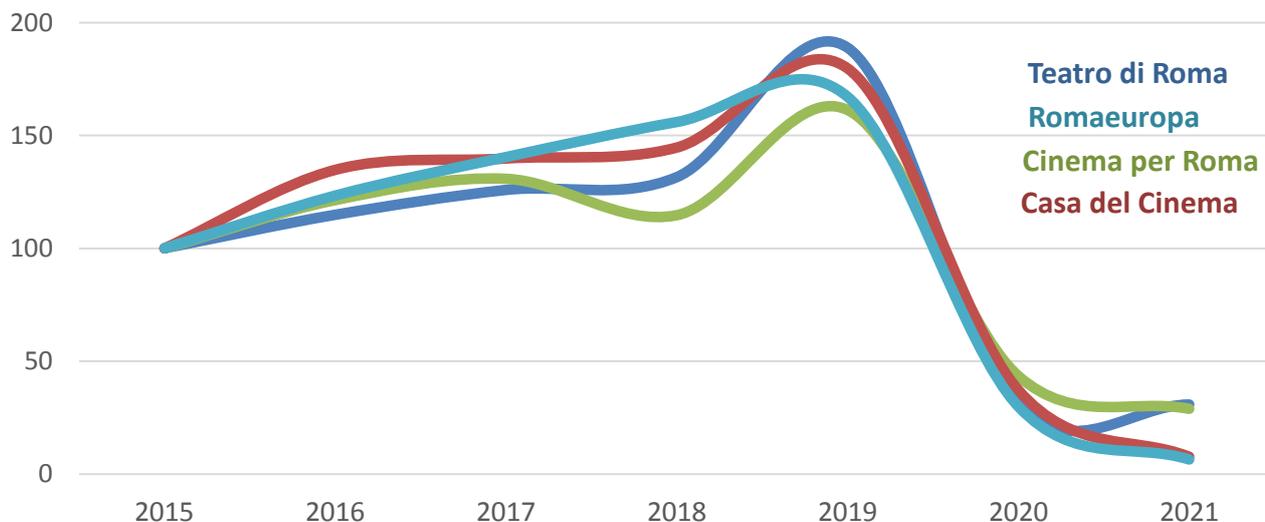
Per quanto riguarda gli spettatori, nel 2019 si pone diversamente il Teatro dell'Opera di Roma che riesce, grazie a un'ottima politica di comunicazione, programmazione e di agevolazioni economiche dirette ad un pubblico maggiormente diversificato, a incrementare il numero degli utenti di un genere storicamente molto settoriale. Nei pochi mesi di apertura del 2020, la Fondazione Teatro dell'Opera di Roma, con adattamenti nella progettazione e nella regia, riesce a mettere in scena uno spettacolo all'aperto nel grande spazio del Circo Massimo adattato alle nuove necessità.

Nel 2019 si presenta in netta crescita anche l'utenza della Casa del Jazz, un luogo dedicato a un pubblico molto selezionato che però, grazie alla felice e più indicata gestione di Musica per Roma (dal 2018 subentrato a Palaexpo), ha visto un notevole incremento di pubblico durante tutto l'anno. Nonostante la situazione emergenziale del 2020, grazie a una allettante programmazione offerta in piena sicurezza nell'ampio spazio all'aperto della struttura, la diminuzione degli spettatori alla Casa del Jazz, rispetto all'anno precedente, è stata "solo" del 30%. La Casa del Jazz si dimostra in veloce e consistente ripresa già nel 2021, mentre gli altri enti dello spettacolo si attestano su risultati di poco superiori all'anno precedente.

Differente in parte la situazione riscontrabile nella Tavola 7.24, con la rappresentazione grafica dell'andamento del comparto cinema e teatro a cui si è voluto affiancare il Romaeuropa Festival che, pur nella programmazione di spettacoli performativi e quindi anche di musica e danza, non avendo strutture proprie, si avvale particolarmente delle sale teatrali per le sue rappresentazioni.



Tavola 7.24 Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore teatro, cinema, festival (base 2015=100).



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Alla crescita importante di tutta l'utenza del comparto nel 2019 (seppur con notevoli differenze nell'andamento quinquennale tra ente ed ente) ha seguito un vero e proprio crollo verticale degli spettatori nel 2020 dovuto alla pressoché totale sospensione dell'attività di tutti i luoghi dello spettacolo al chiuso e quindi specialmente dei teatri, quasi tutti senza spazi esterni, e degli spettacoli cinematografici partecipati da Roma Capitale. La lieve risalita del numero degli spettatori per il 2021 testimonia il lento e graduale ritorno alla normalità sia nella programmazione, sia nella possibilità di partecipazione agli eventi.

Incassi da biglietteria

Per quanto riguarda gli incassi, fino al 2019 si era assistito ad una lenta ma costante crescita del gettito economico da parte della biglietteria dei vari luoghi con ingresso a pagamento, fatto salvo il Teatro dell'Opera che, come abbiamo visto, aveva effettuato una politica volta alla crescita del numero degli utenti con l'utilizzo di agevolazioni economiche, e Santa Cecilia che invece accusava una perdita di utenti e conseguentemente di incassi (Tavola 7.25).

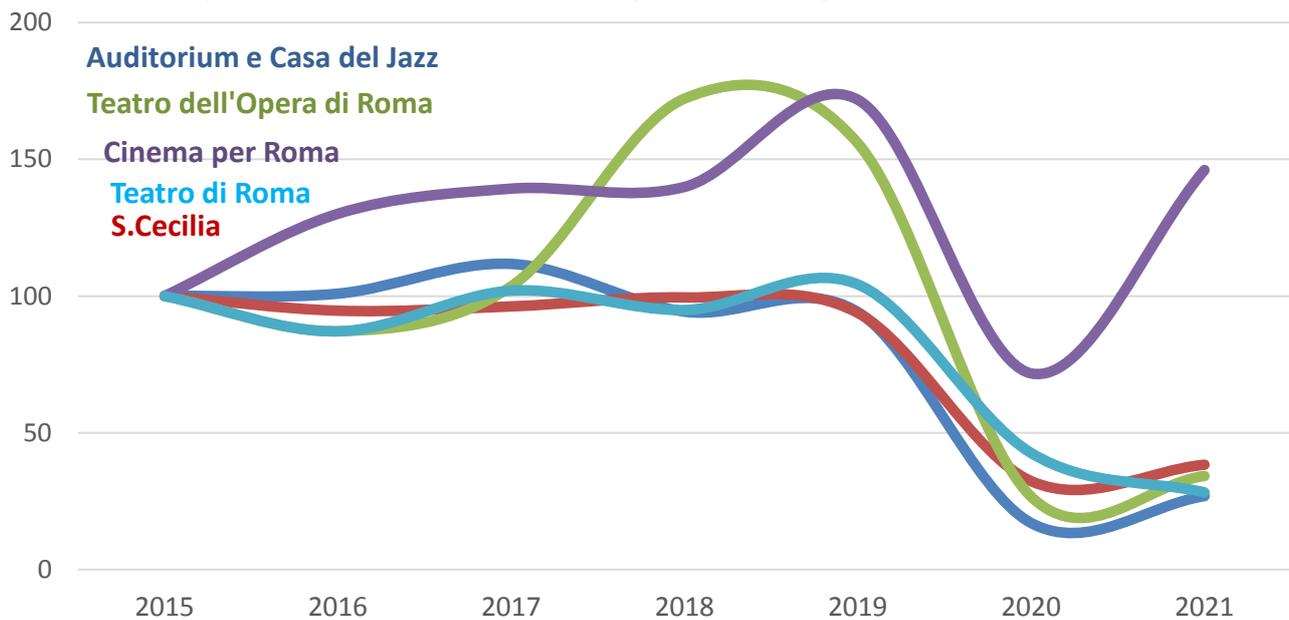
Tavola 7.25 Spettacolo dal vivo: incassi da biglietteria e abbonamenti (dati in milioni di euro)

Euro (mln)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Auditorium e Casa del Jazz	8,63	8,70	9,67	8,14	8,12	1,46	2,31	-82%	58%
S.Cecilia	7,75	7,33	7,45	7,70	7,26	2,50	2,97	-66%	19%
Teatro dell'Opera di Roma	9,70	10,58	10,04	16,70	15,11	2,58	3,31	-83%	28%
Teatro di Roma	1,83	1,60	1,87	1,74	1,91	0,78	0,52	-59%	-33%
Cinema per Roma	2,73	0,35	0,38	0,38	0,46	0,96	0,40	109%	-58%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,28	0,08	0,94	-71%	1.078%
Romaeuropa	n.d.	n.d.	n.d.	0,56	0,66	0,16	0,54	-76%	238%

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: andamento degli incassi da biglietteria (base 2015=100)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per il 2020 la perdita economica da vendita di biglietti rispetto all'anno precedente si manifesta in modo evidente nella Tavola 7.26. Nel 2021, la ripresa è netta per Cinema per Roma, che ha organizzato ad ottobre la Festa del Cinema; gli altri enti registrano invece solo un lieve miglioramento degli incassi. In questo grafico, a causa della limitata serie storica dei dati delle entrate da biglietteria, non sono tuttavia presenti il Nuovo Cinema Aquila e il Romaeuropa Festival; dei due, il primo segue la lenta ripresa non sostanziale dell'Auditorium, di Santa Cecilia e dell'Opera; Romaeuropa invece presenta una dinamica di ripresa analoga e ancora più accentuata rispetto a Cinema per Roma, testimoniando ulteriormente il successo della formula dei festival periodici del settore.

Contributi di Roma Capitale

Nel comparto dello spettacolo, l'impegno complessivo di spesa di Roma Capitale non cambia in maniera sostanziale tra il 2019 e il 2021, anche se i contributi a favore di alcuni singoli enti subiscono modifiche importanti (Tavole 7.26 e 7.27):

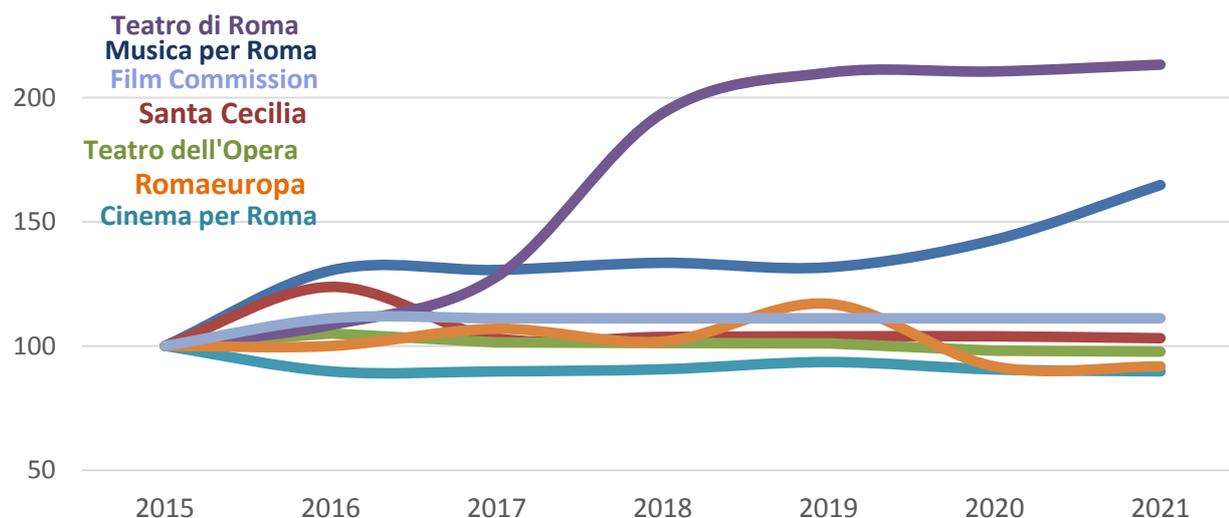
- Musica per Roma, a sostegno dell'attività di gestione dell'Auditorium Parco della Musica e della Casa del Jazz, nel 2020 riceve contributi superiori dell'8% rispetto a quelli del 2019 (circa + 600mila euro), con un ulteriore incremento del 15% nel 2021, che porta così il contributo di Roma Capitale al livello più alto mai raggiunto;
- La Casa del Cinema, chiusa al pubblico per la pandemia, nel 2020 vede taglio del 70% rispetto all'anno precedente; nel 2021 i contributi impegnati aumentano nuovamente pur rimanendo complessivamente inferiori al 60% del totale 2019;
- Romaeuropa Festival, ridotto nella sua programmazione, nei due anni di pandemia vede uno stanziamento stabile nella misura del 78% del contributo del 2019;
- Nuovo Cinema Aquila nel 2020 vede un taglio dell'81% dei contributi, azzerati per il 2021.
- Teatro di Roma è l'unico ente che vede sostanzialmente invariata la contribuzione di Roma Capitale in tutto il triennio, dal 2019 al 2021, seguendo un trend di crescita in tutto il periodo osservato;
- Film Commission, oltre a ricevere nel triennio i 50mila euro/anno come da contratto, nel 2021 ha ricevuto da Roma Capitale anche 14mila euro per liquidazione di un debito fuori bilancio.



Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: contributi impegnati da Roma Capitale (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2019/20	Δ 2020/21
Musica per Roma	5.360.000	6.990.000	6.999.980	7.154.304	7.058.565	7.650.000	8.833.553	8%	15%
S.Cecilia	3.200.000	3.960.000	3.300.000	3.317.001	3.324.001	3.324.880	3.300.000	0%	-1%
Teatro dell'Opera	15.350.000	16.114.350	15.574.212	15.523.100	15.510.050	15.064.110	15.000.000	-3%	0%
Teatro di Roma	3.095.000	3.355.900	3.959.398	5.997.351	6.500.000	6.515.000	6.600.000	0%	1%
Cinema per Roma	1.113.333	1.000.000	1.000.000	1.009.485	1.041.580	1.008.640	1.000.000	-3%	-1%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	25.200	36.000	7.000	0	-81%	-100%
Romaeuropa	650.000	650.000	694.918	661.665	760.407	596.230	596.230	-22%	0%
Film Commission	45.000	50.000	50.000	49.998	50.000	50.000	50.000	0%	0%
Casa del Cinema	n.d.	n.d.	n.d.	190.000	191.113	57.843	112.544	-70%	95%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Tavola 7.27 Spettacolo dal vivo: andamento dei contributi di Roma Capitale (base 2015=100)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

7.3 La cultura nei Municipi

Con la pandemia, la programmazione di eventi e manifestazioni culturali realizzate e patrocinate da Roma Capitale ha subito inevitabili e sostanziali cambiamenti. A questo proposito si è ritenuto interessante andare ad analizzare cosa sia accaduto nei singoli municipi di Roma dal 2019 al 2021, confrontando quindi i dati relativi all'anno precedente la pandemia con quelli raccolti nell'anno del lockdown ed ancora con i dati dell'anno 2021 che, pur risentendo ancora delle restrizioni, ha visto la progressiva riapertura al pubblico dei luoghi della cultura capitolina.

Tutti i dati analizzati delle 15 strutture territoriali sono tratti dalle Relazioni al Rendiconto di gestione di Roma Capitale per gli anni 2019-2020-2021. Sono stati presi in considerazione il numero delle manifestazioni culturali organizzate e patrocinate da ogni municipio e il numero delle giornate totali in cui hanno avuto luogo



le manifestazioni. È stata inoltre esaminata, contestualmente, la quantità di tutte le iniziative socioculturali intraprese dai municipi e l'impegno di spesa, per il personale e per altri servizi, assunto da ogni struttura nel settore cultura. (Tavole dalla 7.28 alla 7.35).

Tavola 7.28 Manifestazioni culturali per municipio (2019-2021)

Municipi	manifestazioni realizzate			manifestazioni patrocinate			giornate di manifestazione		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
I	16	50	50	300	100	100	139	393	556
II	7	8	50	0	0	58	479	600	600
III	5	4	7	30	12	25	26	57	154
IV	85	20	15	65	14	10	350	37	28
V	131	18	6	30	22	20	220	39	47
VI	11	1	0	6	21	17	43	10	34
VII	50	39	18	8	1	5	70	48	30
VIII	11	18	34	167	93	90	37	94	219
IX	19	12	15	17	9	9	19	3	34
X	36	41	40	71	41	34	36	24	161
XI	4	0	12	14	0	0	11	0	15
XII	6	3	8	24	12	0	29	15	42
XIII	5	5	3	0	0	0	18	14	7
XIV	0	0	1	12	3	0	0	0	4
XV	5	4	7	41	15	33	23	15	15
Totale Roma	391	223	266	785	343	401	1.500	1.349	1.946

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

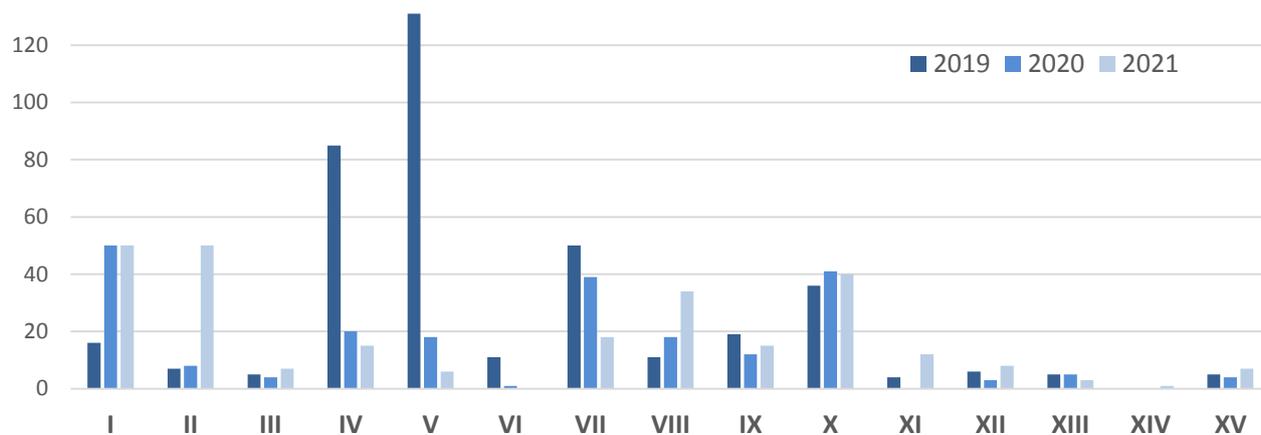
Come è prevedibile, dalla Tavola 7.28 e anche da quelle seguenti, si evince come durante il 2020, quasi tutti i municipi presentino un calo del numero delle manifestazioni culturali realizzate, dei patrocini e delle giornate di manifestazione. Molte di quelle previste proprio durante i mesi del lockdown, infatti, sono state annullate o rimandate, mentre altre, anche con programmazione successiva, non sono state comunque realizzabili perché non conformi alle norme di distanziamento per la prevenzione dei contagi. Nonostante ciò, quasi tutti i municipi hanno comunque presentato un numero consistente di attività legate alla diffusione della cultura ed in alcuni casi, come nel I e nel X municipio, gli eventi sono addirittura aumentati.

Se alcuni di questi eventi hanno avuto luogo precedentemente al 5 marzo 2020 e alle conseguenti chiusure, quindi in condizioni del tutto normali, con le riaperture di maggio/giugno, ove possibile, la programmazione è stata adattata alla situazione emergenziale. In questo caso sono stati favoriti i Municipi in cui gli spazi pubblici all'aperto, piazze, parchi e ville, hanno consentito la messa in atto di eventi culturali e socio-educativi senza rischi per i partecipanti e il pubblico. Interessante l'adattamento o la programmazione di attività culturali in modalità smart, notevolmente aumentate tramite piattaforme digitali messe a disposizione da tutti i municipi.

Nel 2021, complessivamente, si nota una crescita dei numeri legati alle manifestazioni, specialmente per quanto riguarda i giorni di programmazione degli eventi. Eppure, nonostante le progressive riaperture, la programmazione culturale nel 2021 nei diversi municipi non è aumentata in modo eclatante, il che è sintomatico riguardo ai limiti imposti alle manifestazioni culturali con pubblico in presenza ancora per molti mesi dell'anno, ma è anche lo specchio delle difficoltà economiche che hanno colpito il settore e rallentato la ripresa sia in ambito pubblico che privato.

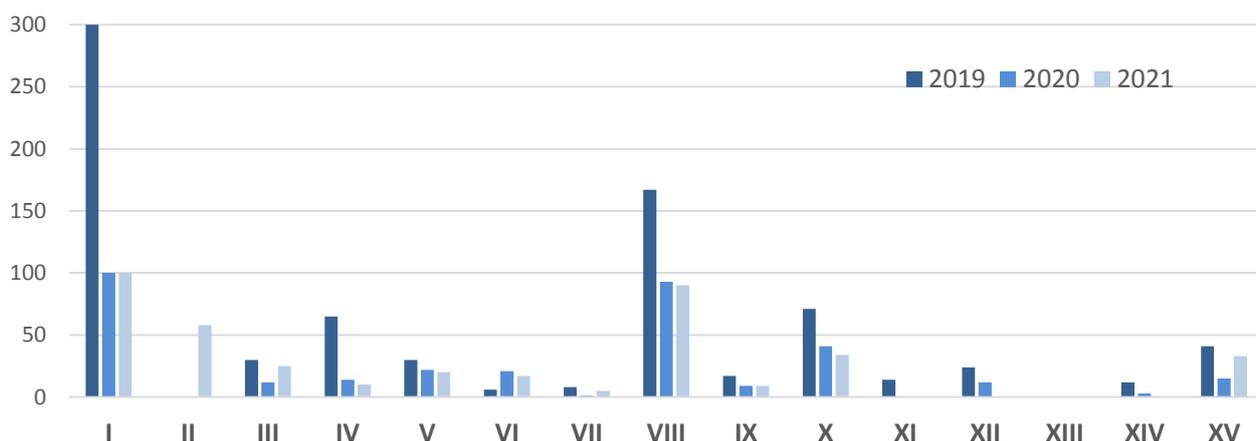


Tavola 7.29 Manifestazioni realizzate 2019-2021



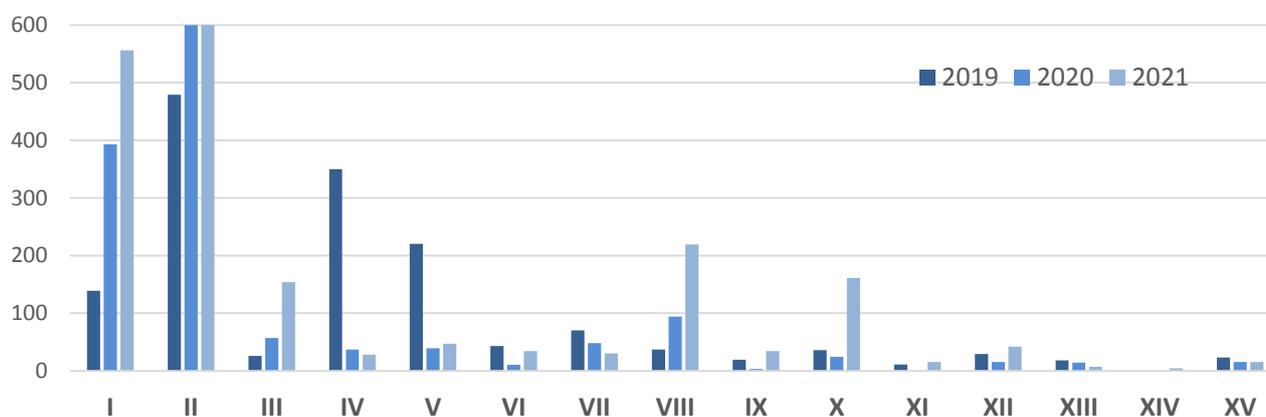
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

Tavola 7.30 Manifestazioni patrocinate 2019-2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

Tavola 7.31 Giornate di Manifestazione 2019-2021



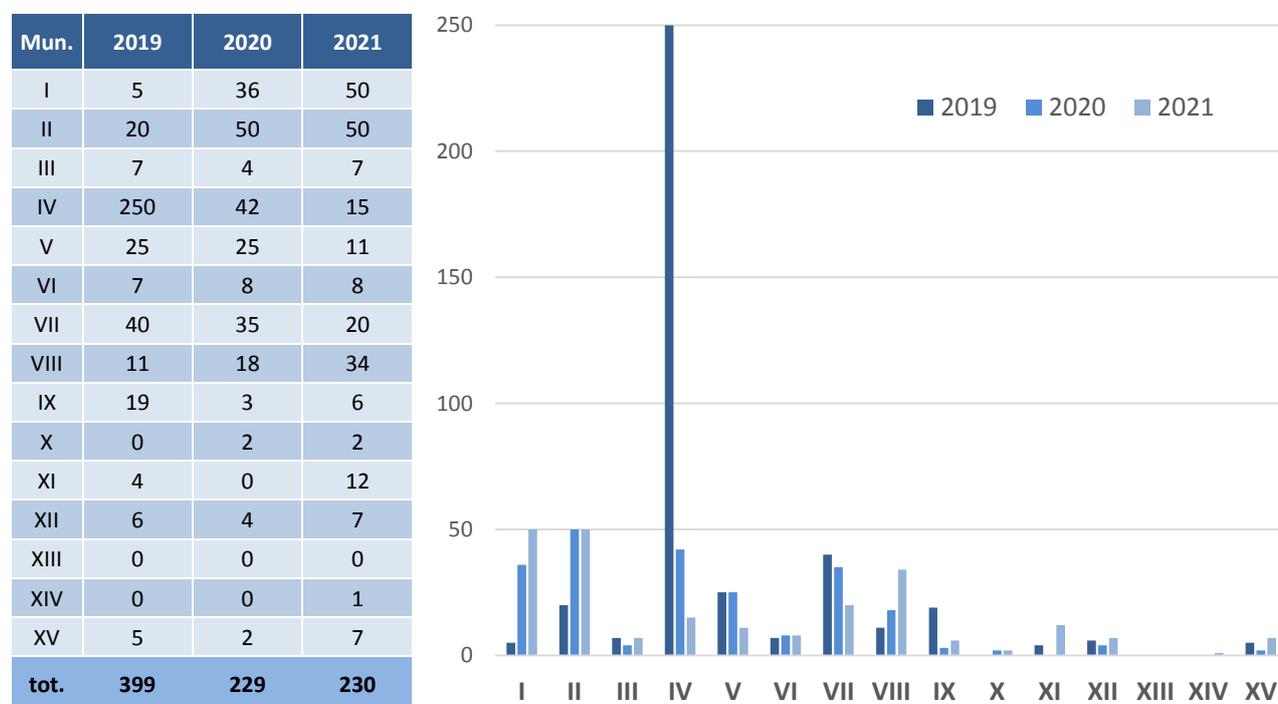
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.



Le Tavole 7.29, 7.30 e 7.31, ci mostrano ancora altre evidenze prescindendo dagli aspetti peculiari degli anni presi in considerazione. Questi grafici sottolineano particolarmente le grandi differenze nei diversi municipi sulla diffusione e fruizione della cultura. Molti municipi periferici restano luoghi ove il godimento di siti ed eventi culturali di quartiere è ancora molto basso. La cultura a Roma è principalmente vissuta in pochi municipi e, nonostante le intenzioni espresse dalla politica capitolina in questi ultimi anni sulla valorizzazione culturale delle periferie, le iniziative diffuse sono ancora molto limitate.

Nella Tavola 7.32 sono presentate le “Iniziative per la promozione della cultura”, tra le quali sono incluse per alcuni municipi, oltre alle manifestazioni vere e proprie, anche altre iniziative intraprese per la comunicazione e la diffusione della cultura (secondo un criterio municipale non omogeneo). Non è quindi così chiaramente deducibile come ogni singolo municipio abbia elaborato il criterio di selezione delle iniziative contate, che infatti, per il 2020, risultano essere aumentate sensibilmente al I, al II, all’VIII, ma non al X in cui invece è stato realizzato un numero maggiore di manifestazioni per quell’anno (cfr. Tavole 7.29 e 7.31). Anche i numeri relativi al 2021 presentano alcune discrepanze a riguardo.

Tavola 7.32 Iniziative per la promozione della cultura nei municipi romani 2019-2021



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

Impegno di Spesa

Nella Tavola 7.33 sono riportati, in tabella e in grafico, i dati che riguardano l’impegno di spesa per il personale e per altri beni e servizi del settore culturale, come desunti dalle relazioni di rendiconto degli anni 2019-2021, per tutti i 15 municipi.

Per quanto riguarda le spese del personale, l’importo nel 2020 risulta essere complessivamente aumentato. Ciò si riscontra maggiormente nei municipi I, II e particolarmente nel X, dove la voce è quasi decuplicata rispetto all’anno precedente. Nel 2021, il X Municipio dichiara un aumento di spesa per il personale ancora più eclatante; anche tenendo conto della spesa piuttosto bassa del 2019 (circa 60mila euro), nel 2020 si superano i 540mila euro, fino a toccare quasi gli 820mila euro nel 2021.

Le “Spese per altri beni e servizi”, a fronte di una consistente diminuzione delle manifestazioni e delle iniziative, come abbiamo visto in precedenza, nel 2020 risulta diminuita nella somma totale ma la variazione



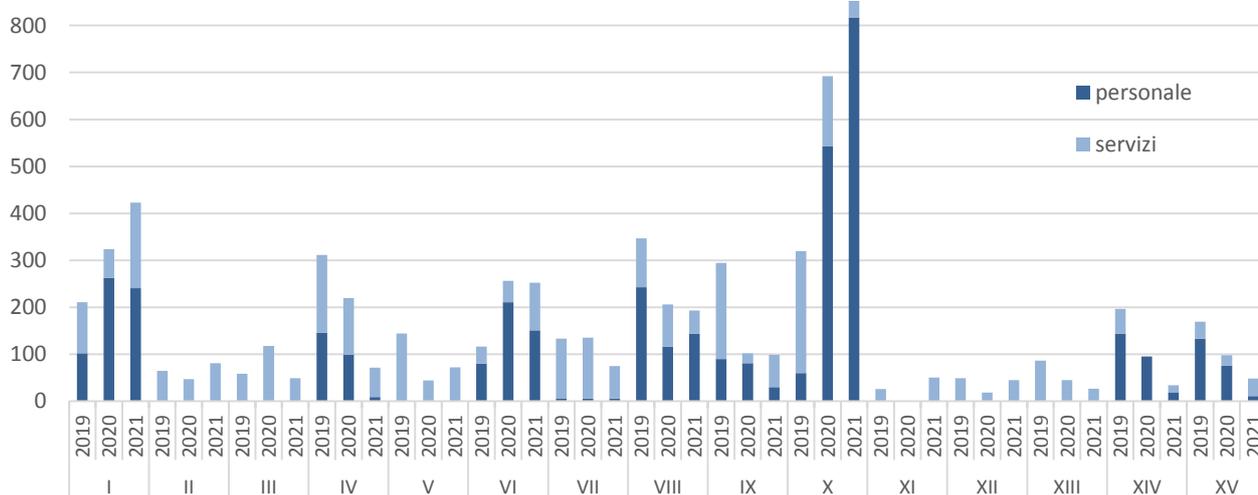
non è omogenea in tutti i municipi: alcuni infatti presentano addirittura nessun costo per questa voce (l'XI e il XV), mentre altri (III e VII) mostrano un incremento sensibile dell'impegno di spesa rispetto all'anno precedente, nonostante lo scarso numero di eventi culturali presentati. Globalmente, nel 2021 le spese per beni e servizi tornano a aumentare di poco meno del 20% rispetto al 2020.

In conclusione, oltre a constatare per la spesa culturale dei municipi un prevedibile andamento complessivo in decrescita nel 2020 rispetto all'anno precedente e in lenta ripresa nel 2021, si evidenziano delle differenze marcate tra le 15 realtà amministrative territoriali romane. Nell'ambito delle linee programmatiche che mirano a valorizzare le periferie e a responsabilizzare i municipi in quanto istituzioni vicine ai cittadini e al territorio, sembra auspicabile continuare a promuovere l'attività culturale in maniera diffusa su tutto il territorio e specialmente nelle periferie storicamente più lontane dai luoghi centrali della cultura di lunga tradizione.

Inoltre, di pari passo con il procedere del decentramento amministrativo e delle risorse necessarie, sembrerebbe opportuno promuovere una gestione più specialistica e mirata su questo importante argomento indispensabile per il benessere, la socialità e l'insieme della qualità della vita da parte della cittadinanza.

Tavola 7.33 Spese per personale e altri beni e servizi 2019-2021

euro	spese per il personale			spese per altri beni e servizi		
Mun.	2019	2020	2021	2019	2020	2021
I	101.869	261.160	240.982	109.174	61.790	182.037
II	466	118	111	63.938	46.978	81.050
III				58.397	117.948	49.067
IV	145.564	99.063	8.767	165.732	120.781	62.783
V				144.190	44.460	71.784
VI	80.088	210.545	151.245	36.081	45.646	100.963
VII	5.933	5.518	5.153	127.076	129.736	69.475
VIII	242.731	116.200	143.140	103.897	89.646	49.862
IX	89.448	81.110	29.569	204.688	21.138	68.472
X	60.136	542.715	817.484	259.219	149.122	175.671
XI				26.015		44.703
XII	135	34	32	49.068	18.000	50.589
XIII				86.026	44.595	26.506
XIV	143.330	95.467	18.789	53.476		15.000
XV	133.186	75.655	11.150	36.091	22.461	37.425
totale	1.002.887	1.487.587	1.426.421	1.523.069	912.300	1.085.387



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.



7.4 Monitoraggi e indagini ACoS

L’Agenzia, per il 2021, insieme al lavoro di studio e analisi dei dati e delle informazioni acquisite dagli enti della Cultura e del Turismo, ha effettuato monitoraggi e indagini in piena autonomia ovvero in convenzione con strutture di Roma Capitale (Tavola 7.34).

Tavola 7.34 Indagini ACoS 2020/2021 settore Cultura

ENTE/SETTORE	INDAGINI AGENZIA 2020/2021	TIPOLOGIA
Sovrintendenza	Qualità erogata 060608	convenzione
	Qualità erogata sito web	convenzione
	Qualità percepita portale Musei	convenzione
	Qualità percepita mostre	autonomia
Dipartimento attività culturali	Qualità percepita mostre	autonomia
ACOS Cultura	Operatori di cultura	autonomia

Fonte: ACOS.

I monitoraggi in convenzione

I monitoraggi svolti in convenzione sono quelli previsti nei contratti di servizio. Nel biennio 2020/2021, nell’ambito del settore cultura, l’Agenzia ha svolto solo tre indagini in convenzione (per la Sovrintendenza Capitolina)², che hanno interessato la qualità erogata del servizio 060608, nonché la percepita e l’erogata del sito web della Sovrintendenza, tutti servizi gestiti dalla Società Zètema Progetto Cultura in forza del contratto di affidamento di servizi approvato con [DGCa 2/2020](#).

L’indagine relativa allo 060608 è stata condivisa con il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda; per una breve sintesi dei risultati si rimanda quindi più avanti al paragrafo 7.5.

Il monitoraggio dei contenuti digitali di carattere informativo presenti sui siti della Sovrintendenza Capitolina, è stato svolto in tre fasi (II, III e IV trimestre 2021) sui seguenti argomenti:

1. Valutazione http://www.museodiroma.it/il_museo/musei_in_comune:
 - Correttezza delle informazioni
 - Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni
 - Funzionamento link
 - Traduzione delle pagine web nelle lingue straniere previste
 - Coerenza delle informazioni tra i diversi portali e siti di competenza della Sovrintendenza
 in particolare:
 - “orari e indirizzi”, per ciascun museo
 - “biglietti e videoguide”, per ciascun museo
 - “condizioni di gratuità e riduzioni”
 - “prenotazioni”
 - “MIC card”
2. Valutazione <http://www.sovrintendenzaroma.it>
 - sezione “servizi al cittadino”
 - pagina “contatti”

² Gli altri monitoraggi in convenzione, eseguiti per il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda, sono trattati nel successivo paragrafo 7.5.



in particolare:

- Correttezza delle informazioni
- Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni
- Funzionamento link
- Traduzione delle pagine web nelle lingue straniere previste
- Coerenza delle informazioni tra i diversi portali e siti di competenza della Sovrintendenza

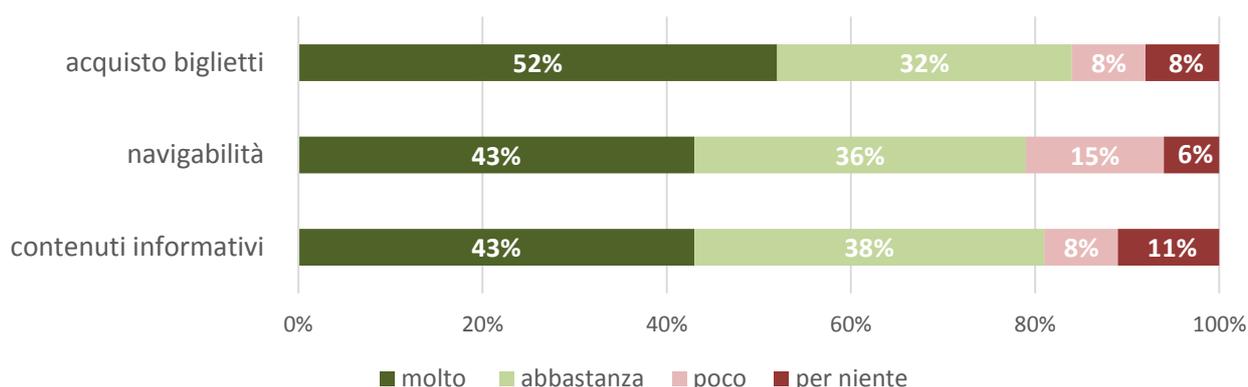
3. Valutazione <https://museiincomuneroma.vivaticket.it>

- simulazione acquisto biglietti

Il risultato generale del monitoraggio è stato globalmente soddisfacente. La correttezza delle informazioni è stata considerata positivamente nel 90% o più delle rilevazioni e la simulazione dell'acquisto on line dei biglietti per i Musei non ha fatto riscontrare particolari difficoltà agli ispettori. Si ricorda che comunque l'acquisto comporta la registrazione al sito viva ticket ed il pagamento di una commissione.

Durante il mese di luglio 2021 è stata avviata anche una indagine di qualità percepita relativa ai servizi on line offerti dalla Sovrintendenza sul portale dei Musei in Comune. Per questa finalità è stato inserito nelle News del sito della Sovrintendenza l'invito a *partecipare all'indagine sulla qualità percepita dai visitatori del Portale Web dei Musei in Comune, predisposta dall'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici locali di Roma Capitale, per conto della Sovrintendenza Capitolina.*

Tavola 7.35 Soddisfazione degli utenti del portale web Musei in Comune (2021)



FONTE: ACOS.

Sul sito è stato pubblicato un questionario, predisposto ed analizzato dall'Agenzia, finalizzato a conoscere il gradimento degli utenti durante la navigazione e l'utilizzo del portale, e il riscontro della correttezza delle informazioni. Nonostante l'invito a partecipare sia rimasto on line fino al mese di dicembre, la visibilità e la facilità di accesso al questionario è stata limitata al primissimo periodo, dato che – con la pubblicazione di altre news – l'avviso è finito ben presto nella sezione *Archivio*.

Nel corso dell'intera campagna di rilevazione sono state registrate 47 interviste, da cui emerge nel complesso una quota di utenti soddisfatti intorno all'80%, ma con un risultato leggermente più soddisfacente per l'acquisto dei biglietti che per la navigabilità e i contenuti informativi del sito (Tavola 7.35).

Le indagini in autonomia

L'Agenzia ha inoltre svolto in autonomia un'indagine di qualità percepita che ha interessato sia i musei della Sovrintendenza che le sale espositive del Polo del Contemporaneo, con l'obiettivo di rilevare il gradimento delle mostre che si sono svolte nella primavera/estate del 2021.

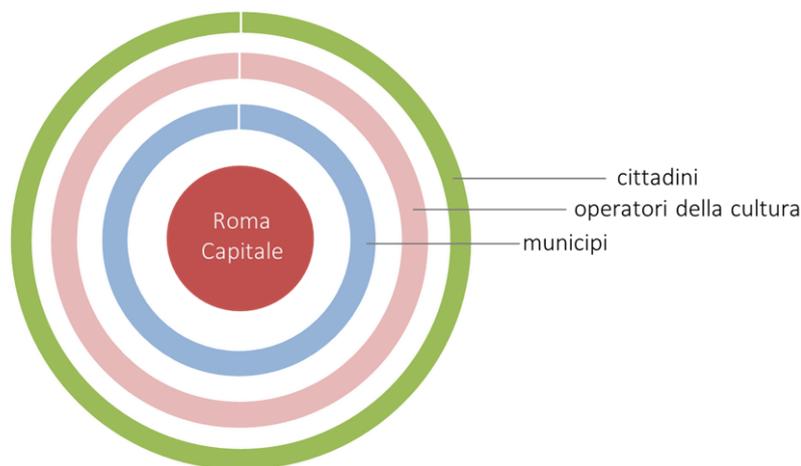
Il lavoro ha dato risultati interessanti, specialmente in rapporto al momento storico particolare e quindi anche ad un pubblico diverso, eterogeneo ma senza i grandi numeri del turismo di massa. Il report, pubblicato



sul sito dell’Agenzia ([Report mostre 2021](#)) ha evidenziato che il passaparola sia ancora il mezzo più veloce e diretto per venire a conoscenza di una mostra, anche se, a scatenare l’interesse (e a provocare il passaparola) sono i canali non istituzionali, dove il digitale ha un ruolo predominante: newsletter, articoli web, social media. L’esperienza è stata sempre molto soddisfacente per il pubblico intervistato anche se in molti non erano a conoscenza degli strumenti atti a migliorare la visita seppur sia stato scarso l’utilizzo delle audioguide digitali, disponibili tramite App e sito ufficiali, principalmente perché gli utenti ne ignorano l’esistenza.

Parallelamente a questa indagine, per comprendere quale sia la consapevolezza dei fruitori riguardo alla gestione della cultura a Roma, è stato chiesto agli intervistati di riconoscere sotto quale amministrazione ricadessero dieci importanti luoghi della cultura romana. Il risultato ha evidenziato come la differenziazione dell’offerta istituzionale tra Stato e Comune non sia conosciuta e percepita, segno che Roma Capitale non riesce su questo fronte a essere sufficientemente riconoscibile e incisiva.

Tavola 7.36 Sistema della comunicazione di informazioni culturali da Roma Capitale al cittadino



FONTE: ACOS, INDAGINE SUGLI OPERATORI DI CULTURA, SETTEMBRE 2021.

Di tutt’altro genere l’indagine che l’Agenzia ha voluto autonomamente svolgere sul mondo degli operatori di cultura romani, per analizzare la loro opinione rispetto all’offerta culturale capitolina. Anche questo lavoro ha dato risultati molto interessanti ed è pubblicato sul sito. ([Indagine sugli operatori di cultura](#)). Circa 80 realtà operanti sul territorio (associazioni, federazioni, fondazioni, enti pubblici ma soprattutto privati, ordini professionali, accademie, istituti, scuole, gestori di spazi, ...) hanno espresso la propria opinione sullo status quo della domanda e dell’offerta di cultura a Roma, anche alla luce dei cambiamenti che il settore ha visto realizzarsi a causa dell’impatto della pandemia. Tra le principali evidenze emerse, risulta che coloro che lavorano con e per la cultura nella Capitale, nei più diversi settori, non si sentono sufficientemente considerati e tutelati dalle istituzioni che, al contrario, dovrebbero sostenerli e valorizzarli anche economicamente. Inoltre emerge come l’informazione culturale, dall’Amministrazione centrale ai Municipi e, di conseguenza, da questi verso gli operatori (che dovrebbero essere informati in via privilegiata, sia invece carente, risolvendosi in ultima istanza, a sfavore del fruitore finale (Tavola 7.36).

Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma: i servizi culturali

All’interno dell’ampia indagine sulla Qualità della vita dei romani (cfr. [Cap. 9](#)), i servizi culturali e quelli per il tempo libero nel 2022 raggiungono tutti valori più che sufficienti. I quattro Enti considerati nell’indagine nei vari anni sono l’Auditorium Parco della Musica gestito da Musica per Roma, il Palazzo delle Esposizioni gestito da Palaexpo, I Musei comunali gestiti da Zètema per la Sovrintendenza Capitolina, le Biblioteche comunali dell’ISBCC.

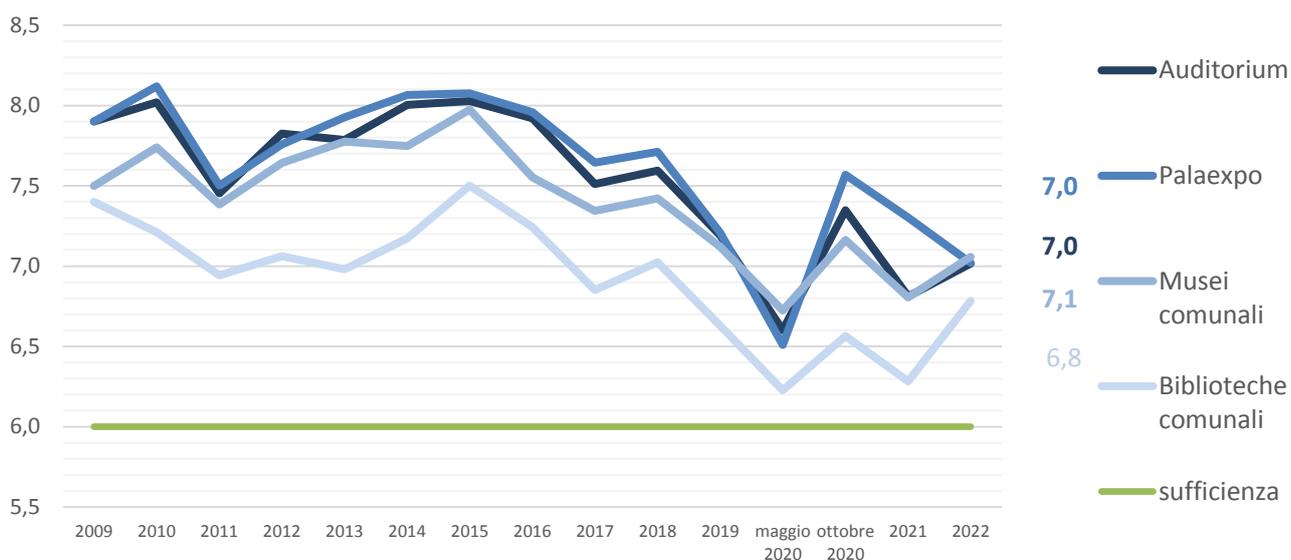
Nonostante le valutazioni sempre più che sufficienti, l’intero comparto ha seguito dal 2015 un andamento decrescente fino al picco negativo del marzo 2020, chiaramente motivato dalle chiusure per la pandemia. La



ripresa dell'autunno 2020 (che risponde ad una ritrovata accessibilità) è stata tuttavia seguita nel 2021 da una nuova flessione che raggiunge un minimo per quasi tutti i servizi, manifestando il persistere di limitazioni e difficoltà che si sommano al riemergere di criticità pregresse (Tavola 7.37)

Il 2022 registra un nuovo incremento delle valutazioni, che coincide con il progressivo ritorno alla normalità dell'erogazione dei servizi. Solo il Palazzo delle Esposizioni, nell'indagine di quest'anno, vede ancora una diminuzione di voto, dopo un 2021 in cui la valutazione era stata superiore a tutti gli altri servizi del comparto, forse anche grazie all'ospitalità dell'allestimento della Mostra Quadriennale di Arte. Una crescita più evidente hanno presentato le Biblioteche, tornate all'erogazione completa del servizio. I Musei comunali ritrovano il favore del pubblico grazie alle riaperture di tutti i luoghi ed alle mostre in programmazione.

Tavola 7.37 Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura (2009-2022)



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

Il desiderio inespresso di cultura

Dal 2019 l'ACoS ha avviato una analisi, in piena autonomia, inserendo nei questionari per le interviste effettuate durante le rilevazioni relative alle attività culturali una domanda in grado di misurare il bisogno inespresso dei fruitori della cultura romana. (cfr.: [cap. 7 RA 2019](#); [cap.7 RA 2020](#), [Report mostre 2021](#), [Indagine sugli operatori di cultura](#)).

La domanda, con risposta aperta, è la seguente: *Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...*

Dal 2020 la domanda è stata inserita anche nei questionari dell'Indagine sulla Qualità della vita a Roma ed indirizzata quindi, più in generale, a tutti i cittadini romani. Durante questi ultimi quattro anni, nelle varie campagne di indagine nelle quali è stata utilizzata la domanda, si è riscontrata una grande varietà di risposte interessanti e propositive, più o meno pertinenti al mondo della cultura, condizionate chiaramente dal profilo dell'intervistato, dal tempo e dal luogo dell'intervista (certamente anche dal particolare momento vissuto durante la pandemia).

In questo approfondimento sono state prese in considerazione le risposte al *Desiderio inespresso di cultura* incluse nelle varie indagini sulla Qualità della vita degli ultimi anni: due distinte, una a maggio ed una a ottobre, nel 2020; una nell'ottobre 2021; ed una nell'aprile 2022. Tutte le quattro indagini sono state effettuate con il metodo CATI e somministrate a 5.700 cittadini residenti a Roma.



Nella seguente tabella e nel relativo grafico (Tavole 7.38 e 7.39), è stato preso in considerazione l'andamento di alcune risposte alla suddetta domanda, che sono state opportunamente accorpate, come similitudine e argomento, per semplificarne l'analisi.

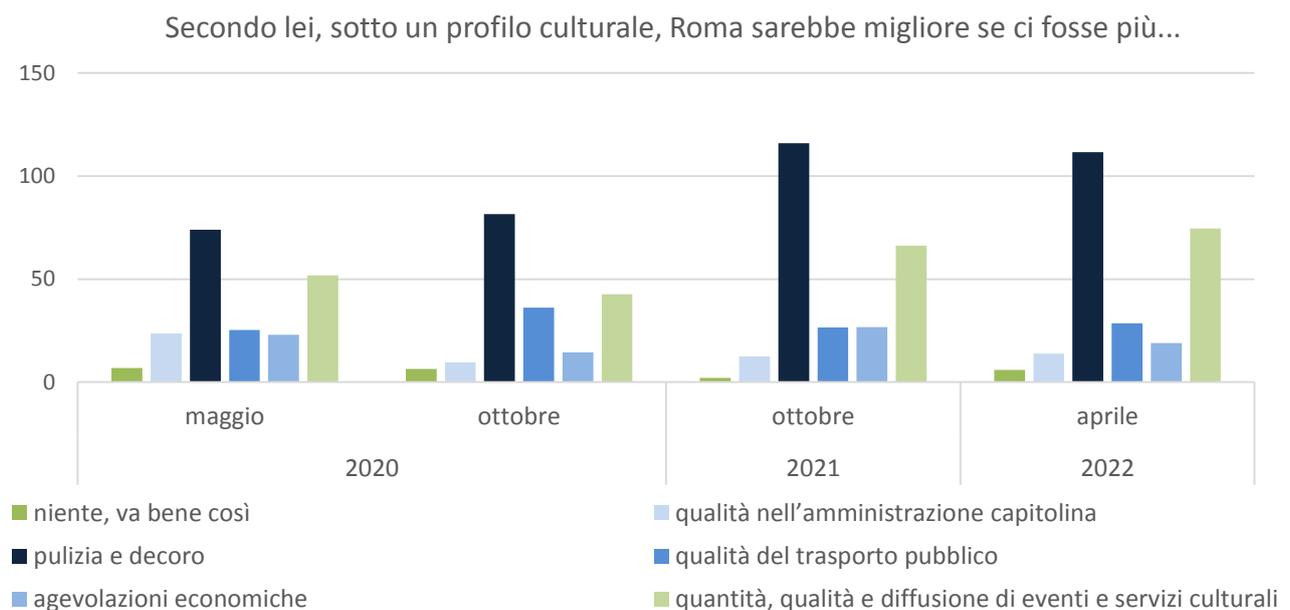
Tavola 7.38 Desiderio inespresso di cultura (2020-2022)

Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...	INDAGINI ACoS QUALITÀ DELLA VITA	2020		2021	
		maggio	ottobre	ottobre	aprile
Risposte multiple alle varie indagini 2020/2022. Numeri in percentuale	informazione circa l'offerta culturale	4,6	3	3,8	4,6
	iniziative culturali nei quartieri e nelle periferie	16,7	12,2	17,7	19
	maggiore quantità, qualità e organizzazione nelle attività e negli spazi culturali	25,7	16,2	32,8	36
	agevolazioni economiche	23,1	14,4	26,7	18,9
	biblioteche e sostegno alla lettura, didattica e formazione	4,8	11,3	11,9	15
	trasporto pubblico	25,3	36,2	26,6	28,5
	pulizia e decoro dei luoghi	74	81,6	115,9	111,6
	qualità nell'Amministrazione Capitolina	23,7	9,7	12,5	13,9
	niente, va bene così	7	6,5	2,1	5,9
	altro	0,2	8,3	0,5	0,6

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

A fronte di una serie di risposte relative ad argomenti inerenti al settore culturale e quindi più pertinenti alla domanda, colpiscono le numerose risposte che coinvolgono due servizi pubblici apparentemente estranei alla cultura: i trasporti pubblici, la pulizia e il decoro urbano.

Tavola 7.39 Desiderio inespresso di cultura (2020-2022)



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



I valori espressi negli anni, relativi a questi due argomenti ed in particolare alla pulizia e al decoro, superano sempre quelli riguardanti tutte le altre problematiche e, secondo i romani, sono gli aspetti che principalmente impediscono una fruizione della cultura ottimale. Sono servizi cittadini in costante condizione di criticità ed i valori espressi dagli intervistati nel 2020, nell'ottobre 2021 e, seppur con un lieve calo, nell'aprile 2022, manifestano in maniera esponenziale ed allarmante il disagio che questa costante criticità provoca nella vita di tutti i giorni e quindi anche nella vivibilità della cultura cittadina.

Ciò che comunque emerge dall'analisi di questi dati è che, alla base di una reale godibilità del bene cultura, l'abitante di Roma (che può essere o non essere utente abituale dei servizi culturali, ma la sensazione può logicamente essere estesa anche ai turisti) necessita ed espressamente chiede che vengano garantiti i bisogni essenziali di cura, pulizia, decoro ed anche libertà e facilità di movimento nella città.

Questo concetto è ancora più evidente nella Tavola 7.40, nella quale sono riportati i dati relativi alle risposte alla domanda sul desiderio inespresso di cultura fornite dagli intervistati dell'ultima indagine sulla Qualità della vita, svolta dall'Agenzia nell'aprile di quest'anno. Le risposte qui sono più dettagliate rispetto al grafico precedente. Nel grafico della Tavola 7.40, addirittura le prime cinque voci, ossia le risposte numericamente più rilevanti, ed evidenziate con colore più scuro, non sono direttamente pertinenti alla domanda relativa all'ambito culturale. La pulizia viene indicata addirittura da più del 65% degli intervistati e il decoro, che comprende anche lo stato di abbandono dei luoghi, da più del 46%.

Quasi il 30% degli intervistati denuncia la qualità del trasporto pubblico mentre la richiesta di agevolazioni economiche nel settore culturale (quasi il 19%) potrebbe testimoniare, come già espresso in altre indagini dell'Agenzia, la scarsa conoscenza delle possibilità e degli aiuti che l'Amministrazione Capitolina mette a disposizione del residente nella Città metropolitana. Evidentemente anche questi benefici non sono comunque sufficienti, nell'attuale periodo di crisi economica, a consentire un seppur minimo impegno economico da dedicare al tempo libero e quindi alle attività culturali per una consistente parte della cittadinanza. Un 14% ritiene che sotto il profilo culturale Roma sarebbe migliore se l'azione dell'amministrazione fosse di maggiore qualità. Per il resto, è estremamente significativo il fatto che, mentre solo un 6% ritiene che va tutto bene così, le risposte riferite propriamente agli aspetti dell'offerta culturale richiamino meno del 10% degli intervistati, indicando appunto un settore soddisfacente, ma funestato da condizioni di contesto invivibili.

Tavola 7.40 Desiderio inespresso di cultura 2022: le risposte in dettaglio



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, APRILE 2022.



7.5 Turismo

Pandemia prima, crisi economica poi, venti di guerra in divenire sono la causa primaria della destabilizzazione di uno dei comparti chiave dell'economia romana. Il turismo romano, col suo indotto produttivo e terziario, ha subito una crisi senza precedenti; tuttavia, questa crisi potenzialmente può portare, tanto a breve quanto a lungo termine, a un miglioramento dei servizi turistici di Roma e della sua immagine rispetto a come erano nel periodo pre-pandemico.

Dopo le prime azioni di risposta all'emergenza pandemica adottate nel 2020, tendenzialmente inefficaci se non inutili (prima fra tutte il marchio [Rome Safe Tourism](#), utilizzato solo da una sessantina di strutture tra cui i 20 Musei in Comune, i 6 Tourist Infopoint, gli aeroporti e i 2 P.STOP), la nuova Amministrazione Capitolina ha intrapreso una serie di misure a sostegno del comparto volte a promuovere l'immagine e il brand Roma, stipulando anche accordi e protocolli con soggetti istituzionali e privati. Anche la riorganizzazione del comparto nel Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda ([DGCa 306/2021](#)), come previsto nelle linee programmatiche della Giunta Gualtieri, rappresenta una presa d'atto dell'importanza in divenire del settore turistico, grazie anche ai grandi eventi (fra tutti, Giubileo 2025, Expo 2030).

Lo stato del turismo a Roma

Le Tavole 7.41 e 7.42 illustrano l'andamento dei flussi turistici negli ultimi anni. Il trend crescente dal 2016 è stato troncato dalla pandemia: tra 2019 e 2020 è stata registrato un calo degli arrivi del 59%, seguito da un'ulteriore diminuzione del 23% tra 2020 e 2021. Conseguentemente anche le presenze registrano un dato negativo, sebbene già nel 2021 sia aumentata la media dei giorni di soggiorno (da 2,42 a 2,68, ma ancora lontana dai già pochi 3,09 del 2019).

Tavola 7.41 Quadro sintetico degli indicatori relativi al turismo (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/20
arrivi di turisti (in migliaia)	8.588	8.853	9.036	9.772	10.038	4.096	3.342	-23%
presenze (in migliaia)	24.809	25.192	26.945	28.992	30.980	9.894	8.958	-10%
media soggiorno (gg)	2,89	2,85	2,98	2,97	3,09	2,42	2,68	10%
strutture ricettive	9.677	11.365	11.816	12.124	12.306	19.974	19.445	-3%
<i>di cui alberghi</i>	986	1.013	1.023	1.038	1.036	1.031	883	-17%
<i>di cui complementari*</i>	8.691	10.352	10.793	11.086	11.270	18.943	18.562	-2%
utenti Infopoint (in migliaia)	3.363	3.594	3.740	3.798	3.752	528	261	-103%
chiamate 060608 (in migliaia)	303,2	305,3	290,4	266,7	259,6	197,2	211,8	7%
RomaPass vendute (in migliaia)	590,3	615,3	615,3	619,5	488,7	-10,0	26,2	138%
accessi unici turismoroma.it (in migliaia)	n.d.	n.d.	n.d.	788,0	1.009,0	858,8	2.008,9	57%
incassi contrib. di soggiorno (mln di euro)	n.d.	100,6	102,6	142,2	142,5	16,1	37,9	58%
spese per promoz. turistica (mln di euro)	9,0	5,3	6,3	8,4	5,9	6,8	6,8	-0,1%

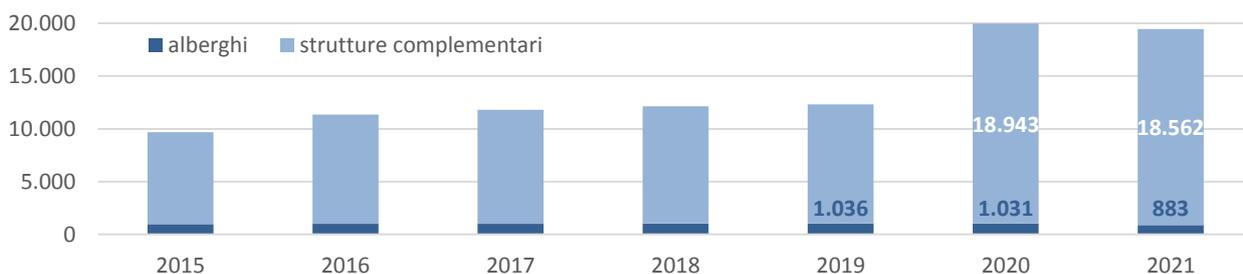
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, REGIONE LAZIO, ROMA CAPITALE, ZETEMA PROGETTO CULTURA, FEDERALBERGHI.

Tavola 7.42 Andamento di arrivi e presenze e tempo medio di soggiorno (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.



Tavola 7.43 Strutture ricettive (2015-2021)

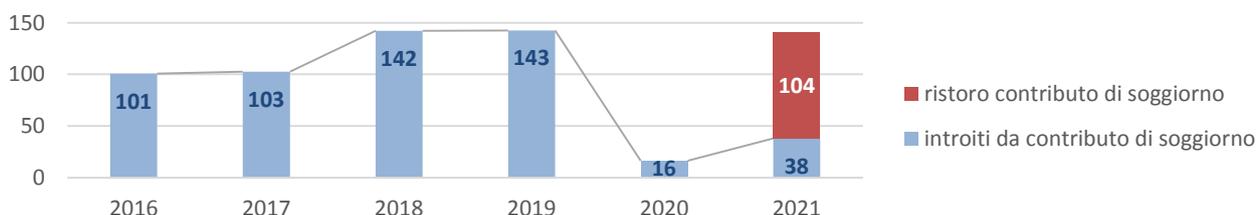
Nota: l'incremento delle strutture complementari fra il 2019 e il 2020 va imputato a una modifica dei criteri di computo..

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.

La pandemia ha prodotto inevitabilmente effetti negativi anche sulla consistenza delle strutture ricettive (Tavola 7.43): se quelle complementari nel 2021 hanno registrato una lieve diminuzione (-2%), il numero di alberghi a Roma è sceso dal dicembre 2020 al dicembre 2021 di ben 148 unità (-17%). La tenuta di bed&breakfast, case vacanze e alloggi turistici è dovuta per lo più alle forme non imprenditoriali di gestione di tali strutture; al contrario, molti alberghi non hanno potuto reggere il crollo dei flussi turistici. Tuttavia, il futuro sembra promettere un incremento alberghiero (più qualitativo che quantitativo), grazie agli investimenti di brand del lusso su diversi edifici dell'Urbe, ove sono in via di realizzazione strutture ricettive di alta categoria (per citarne alcuni: [Bulgari Hotel a Piazza Augusto Imperatore](#), [Six Senses a Palazzo Salviati Cesi Mellini](#), [Rosewood](#) nella vecchia sede della BNL a Via Veneto).

Ulteriore conseguenza della riduzione dei flussi turistici è stata la diminuzione degli introiti da contributo di soggiorno (Tavola 7.44), scesi dai 143 milioni di euro del 2019 ai 16 milioni del 2020 (relativi prevalentemente al I trimestre di quell'anno, quando ancora non vi erano restrizioni), fino ai 38 milioni del 2021. Va segnalato, inoltre, che Roma Capitale ha comunque percepito dallo Stato, sempre nel 2021, 103,5 milioni di euro per il ristoro delle minori entrate da Contributo di Soggiorno, come previsto dal [DL 34/2020, art. 180](#). La stessa norma ha poi previsto alcune innovazioni procedurali sul balzello, tanto da rendersi necessaria una modifica del Regolamento sul Contributo di soggiorno di Roma Capitale, rinnovato con [DAC 29/2021](#). Recentemente sono state annunciate [modifiche regolamentari](#) per esentare dal contributo gli ospiti con disabilità.

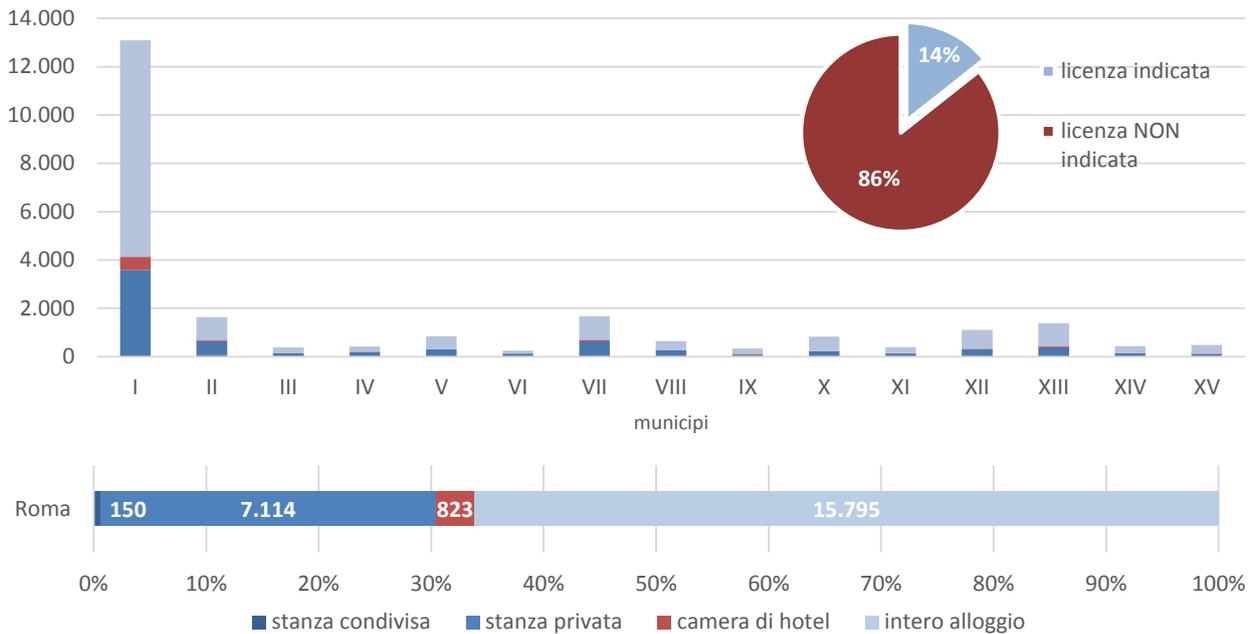
Ad ogni modo, il tema del contributo di soggiorno resta di grande attualità per le note problematiche legate alla numerosità di strutture ricettive prive di licenza e pur presenti nei maggiori portali di affitti turistici. Nel luglio 2020 è entrata in vigore una [convenzione tra Roma Capitale e AirBnB](#) con la previsione della riscossione del contributo da parte della piattaforma, la quale successivamente versa gli importi nelle casse di Roma Capitale. Tale sistema, tuttavia, sembra non esser stato efficace: a dicembre 2021 nel solo portale AirBnB erano presenti oltre 23.000 strutture complementari (a fronte delle 18.000 autorizzate da Roma Capitale), delle quali solo il 14% indicavano il possesso della licenza (Tavola 7.45). Si è quindi aperto un contenzioso tra Roma Capitale e AirBnB e altre piattaforme, volto tanto a risolvere l'elusione dell'imposta quanto a prevenire forme di illegalità, che si sta definendo con l'obbligo di pubblicazione di sole strutture autorizzate (come testimoniato dai numerosi interventi dell'Assessore ai Grandi Eventi, Sport Turismo e Moda nella sua pagina [Facebook](#)).

Tavola 7.44 Incassi da contributo di soggiorno in mln di euro (2016-2020)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



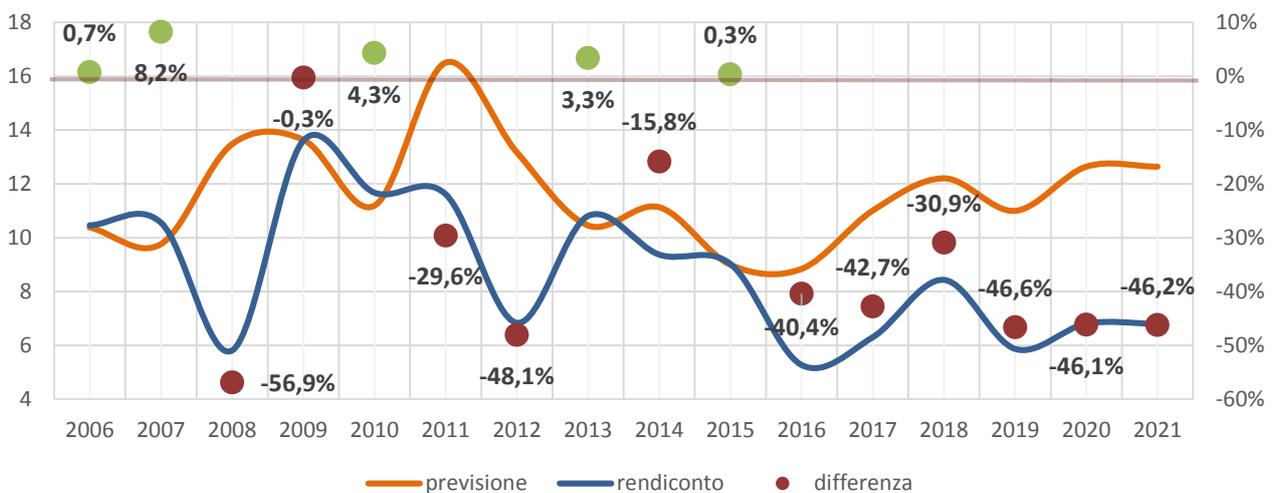
Tavola 7.45 Strutture ricettive su AirBnB (dicembre 2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [INSIDEAIRBNB](https://www.insideairbnb.com/).

Per quel che concerne, invece, le spese di Roma Capitale per la promozione turistica (Tavola 7.46), dal 2016 emerge una costante differenza tra quanto previsto nei Bilanci di Previsione e quanto realmente impegnato. Negli ultimi due anni l'Amministrazione Capitolina ha previsto costi per 13 milioni di euro/anno, spendendone però poco meno della metà; per trovare un pareggio bisogna risalire al 2015. Alla luce della ripresa dei flussi e soprattutto delle sfide che si prospettano per i grandi eventi certi (Giubileo 2025) e possibili (uno fra tutti, Expo 2030), occorre una sapiente opera di programmazione che non trascuri le somme disponibili per la promozione turistica.

Tavola 7.46 Previsione e rendiconto di spesa per la promozione turistica (2006-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E OPENBILANCI.



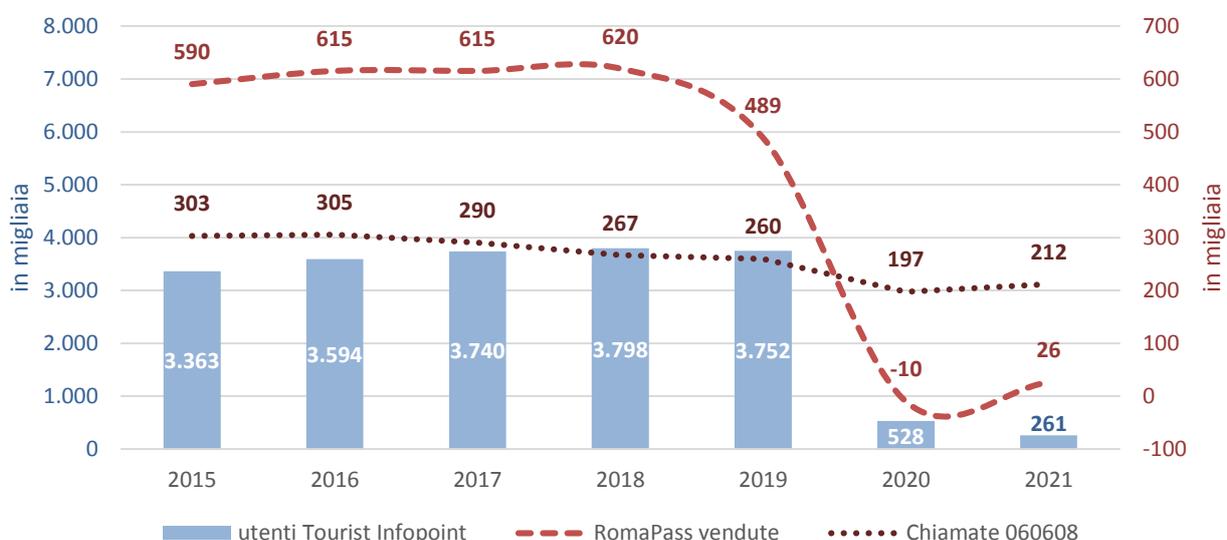
Servizi di informazione e promozione turistica: dati quantitativi e qualitativi

I servizi di informazione e promozione turistica nell'Urbe sono affidati da Roma Capitale a Zètema Progetto Cultura ([DGCa 2/2020](#)). La partecipata gestisce: la rete dei 6 Tourist Infopoint (Fori Imperiali, Termini, Minghetti, Castel S. Angelo, aeroporti di Ciampino e Fiumicino) e del punto di informazione e accoglienza presso la sede del Dipartimento Grandi Eventi, Sport Turismo e Moda; il servizio (condiviso con la Sovrintendenza Capitolina e il Dipartimento Attività Culturali) di contact center 060608 e la relativa banca dati; il sito web ufficiale www.turismoroma.it e i canali social a esso collegati; i servizi aggiuntivi (vendita della card [RomaPass](#), ristoro e libreria presso il Tourist Infopoint Fori Imperiali, vendita di prodotti turistici nei Tourist Infopoint). Zètema, ancora, si occupa della gestione degli sponsor e fornisce supporto per il *fund raising*, oltre che dei servizi di promozione e comunicazione turistica. L'impegno economico di Roma Capitale disciplinato dal Contratto di Servizio (di seguito CdS) ammonta annualmente a 2,88 milioni di euro, importo integrato con ulteriori 1,55 milioni per l'annualità 2022 al fine di potenziare le attività (Addendum al Contratto di Servizio, [DGCa 208/2022](#)).

Come previsto dal CdS, nel 2020 l'allora Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro ha affidato all'Agenzia tramite apposita Convenzione un sistema di monitoraggio del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati nel Contratto di Servizio e per il periodo di vigenza dello stesso. Esso prevede i monitoraggi di qualità erogata nei Tourist Infopoint (trimestrale), del contact center 060608 (trimestrale) e del sito e dei canali social (annuale nel 2020, trimestrale nel 2021, quadrimestrale nel 2020) e le indagini di qualità percepita dagli utenti degli Infopoint (semestrale) e sul Turismo in città – Overall experience rivolta ai turisti a Roma (annuale); inoltre, l'Agenzia, presta supporto al Dipartimento nell'analisi delle rendicontazioni fornite dalla partecipata.

La Tavola 7.47 illustra l'andamento quantitativo dei principali servizi turistici gestiti da Zètema: se il contact center ha contenuto il calo di chiamate entranti, anche per l'obbligo di prenotazione telefonico dovuto alle restrizioni, è evidente quanto la pandemia abbia inciso sulla vendita della RomaPass (che tuttavia già nel 2019 vedeva un calo di vendite di un terzo rispetto all'anno precedente), tanto da registrare un valore in negativo nel 2020 per la restituzione delle carte invendute da parte di operatori terzi.

Tavola 7.47 Andamento degli utenti ai Tourist Infopoint, delle RomaPass vendute e delle chiamate allo 060608 (2015-2021)

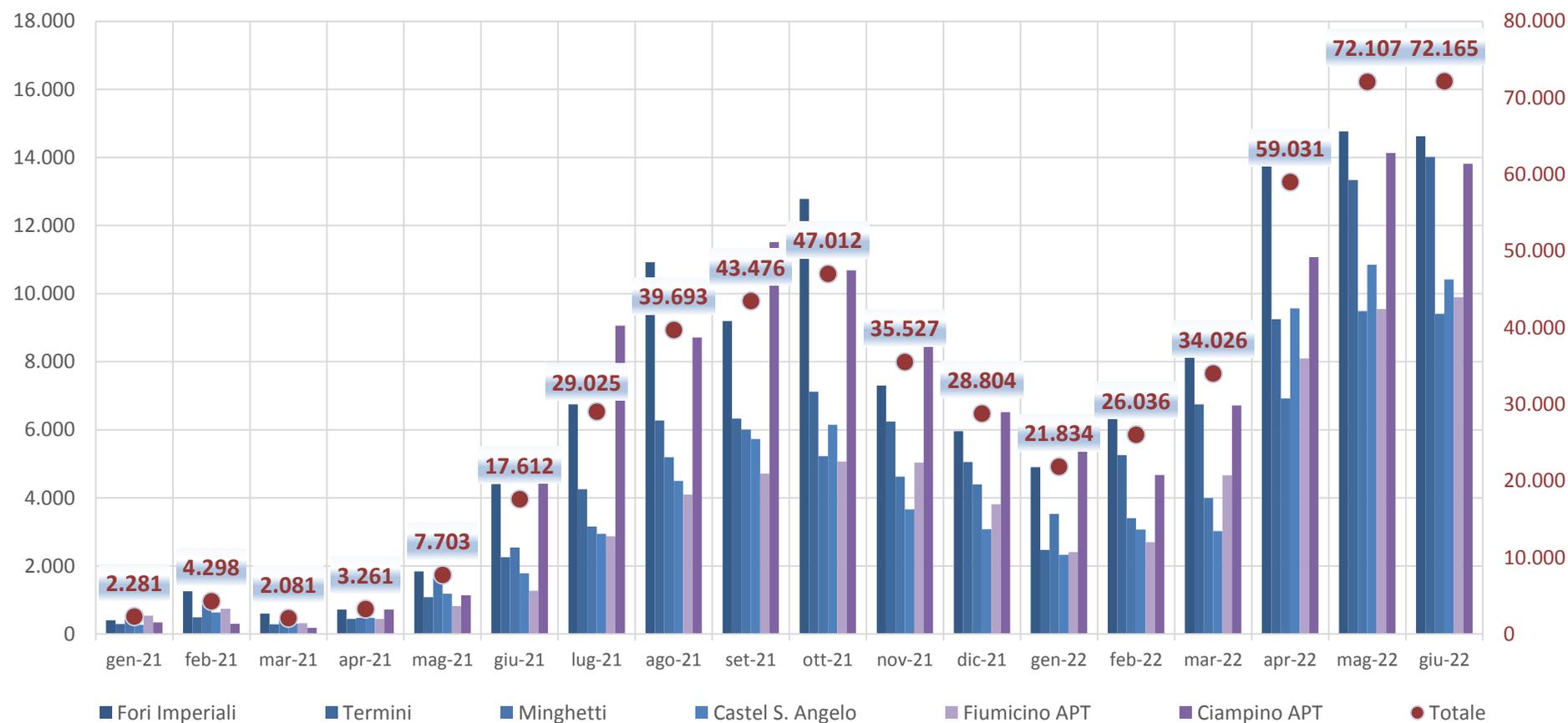


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ZETEMA PROGETTO CULTURA.



Tourist Infopoint di Roma Capitale

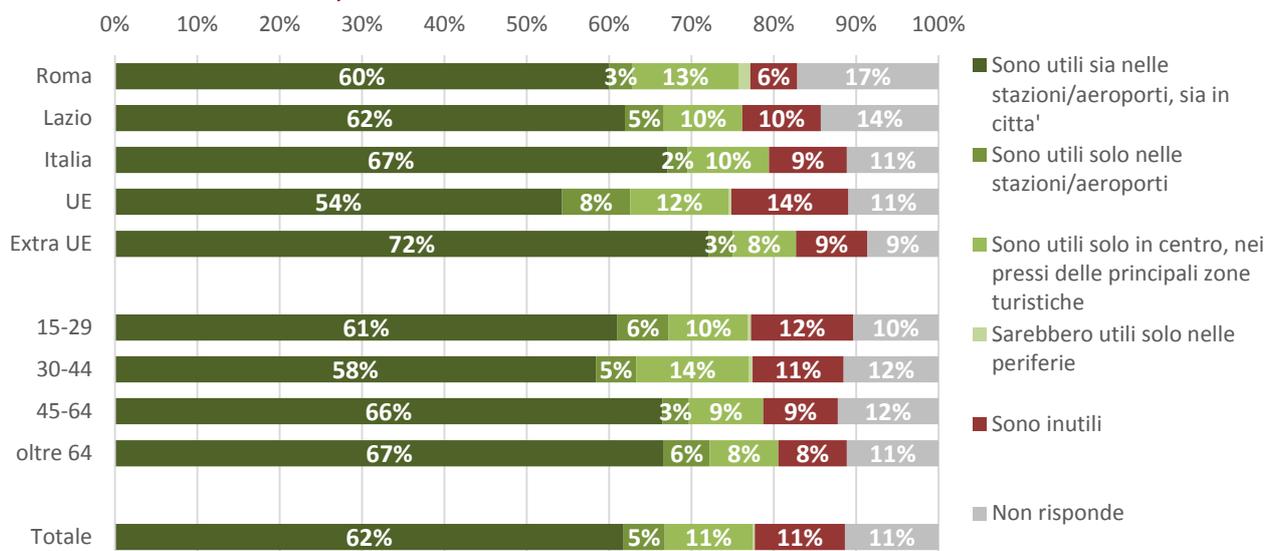
Tavola 7.48 Utenti dei Tourist Infopoint (gennaio 2021-giugno 2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Tavola 7.49 Indagine di qualità percepita Overall Experience – Turismo in città 2021: utilità dei Tourist Infopoint



Base: 740 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 3%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

I Tourist Infopoint hanno subito un duro colpo nell'ultimo biennio: se tra il 2015 e il 2019 il trend di utenti era abbastanza stabile, nel 2020 si è registrata una diminuzione dell'85% rispetto all'anno precedente. Il calo però è stato contenuto, tenendo conto che nei primi due mesi dell'anno non era ancora scoppiata la pandemia: nel 2021, infatti, il numero di utenti degli Infopoint si è assestato sulle 260mila unità.

Restando nel 2021 e allungando lo sguardo al primo semestre 2022, è significativo analizzare l'andamento dei fruitori dei punti di informazione turistica per mese e sede (Tavola 7.48). Una buona crescita di utenti si è vista a partire da giugno, per toccare il suo apice a ottobre, cui è seguita una fisiologica contrazione tra novembre e gennaio in concomitanza del periodo invernale; la vera ripresa inizia ad aprile 2022, quando le restrizioni si sono allentate e i flussi turistici hanno ripreso vigore.

Quanto alle sedi in cui sono dislocati gli Infopoint, è evidente il primato di affluenza detenuto da quello in via dei Fori Imperiali, sia per la posizione strategica, sia per la presenza del punto di ristoro, dei servizi igienici e del bookshop; segue l'Infopoint all'aeroporto di Ciampino, che supera talvolta quello di Fori e sempre quello nell'aeroporto di Fiumicino: in quest'ultima aerostazione la posizione del punto di informazione nell'area arrivi del terminal T3 sconta i continui lavori di ammodernamento e il trasferimento di molti voli in arrivo al terminal T1. Degli altri tre infopoint siti in città, quello alla Stazione Termini, nonostante sia collocato in una posizione infelice nell'Ala Mazzoniana, registra maggiore affluenza, mentre i due chioschi di Minghetti e Castel Sant'Angelo pagano la poca riconoscibilità nel contesto in cui si trovano.

Va sottolineato che i Tourist Infopoint gestiti da Zètema non sono gli unici punti di informazione riferibili in qualche modo a Roma Capitale. Nel I municipio sono presenti anche 7 [P.STOP](#), strutture di accoglienza turistica integrate con servizi igienici e affidati nel 2015, a seguito di gara, dal Comune a una società privata. Queste strutture, sorte come potenziamento ed evoluzione dei bagni pubblici (e infatti si contano ulteriori 4 sedi provviste dei soli servizi), arricchiscono l'offerta di informazione turistica di Roma Capitale e rispondono all'esigenza del turista di una capillare presenza di Infopoint in città.

Tale richiesta emerge anche dall'indagine Turismo in Città – Overall experience (annualità 2021), in cui ai visitatori è stata chiesta un'opinione sull'utilità dei Tourist infopoint fisici (Tavola 7.49). Nonostante la diffusione di canali informativi on-line e di applicazioni per smartphone, la percentuale che li giudica espressamente inutili è solo dell'11% e altrettanta non prende posizione. È interessante osservare come i



turisti provenienti dall'Unione Europea li considerino meno utili rispetto agli altri. Incrociando poi i risultati con le fasce di età, si sfa l'errata convinzione che aleggia sulla considerazione di tali strutture da parte dei *millennials* e dei nativi digitali: i Tourist Infopoint sono reputati inutili solo dal 12% del campione under 45, solo tre punti percentuale in più rispetto a quello over 45, dimostrando così che non esiste un'avversione delle generazioni più giovani verso i punti informativi turistici.

Rispetto alla qualità dei servizi erogati nei Tourist Infopoint, dal monitoraggio condotto dall'Agenzia si evince una discreta conformità di rispetto degli indicatori contrattuali (sebbene nell'apposito Disciplinare tecnico non siano indicati standard minimi). Se nel corso delle ispezioni trimestrali è stata sempre riscontrata la segnaletica esterna, la vendita di prodotti turistici al bookshop di Fori Imperiali e un'ottimale pulizia interna, non sempre sono stati trovati conformi i parametri di presidio, divisa e cartellino, disponibilità del materiale informativo (soprattutto a Termini), di decoro della struttura esterna (per lo più a Minghetti). Nel corso del monitoraggio permanente, poi, si è assistito a un peggioramento del funzionamento della rete wi-fi (Digit Roma, non più riscontrato dal I trimestre 2022, cfr. oltre [Cap. 8, Servizi On line](#)), del decoro dei servizi igienici a Fori Imperiali e della disponibilità alla vendita di biglietti per eventi culturali e di prodotti editoriali ufficiali. La qualità dell'interazione e la professionalità degli operatori con gli utenti sono risultate per lo più eccellenti, nonostante siano talvolta condizionate dalla conoscenza non perfetta delle lingue straniere (prevalentemente tedesco e francese). Nelle campagne ispettive si è anche verificato il rispetto delle norme anti covid-19, trovate sempre adeguate tranne che nel II trimestre 2022, all'allentamento delle restrizioni.

Tavola 7.50 Monitoraggio Tourist Infopoint: andamento esiti positivi (2020-2022)

INDICATORI	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021	I-2022	II-2022
VERIFICA DELLA PRESENZA	%	%	%	%	%	%	%
Segnaletica esterna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Materiale informativo	74%	69%	81%	93%	67%	69%	83%
Marchio Roma	92%	100%	94%	100%	87%	88%	91%
WIFI funzionante	33%	19%	25%	27%	20%	0%	0%
VERIFICA DEL SERVIZIO	%	%	%	%	%	%	%
Presidio	91%	75%	69%	80%	93%	94%	83%
Divisa e cartellino	68%	63%	75%	80%	80%	50%	65%
Conoscenza della lingua straniera	67%	83%	82%	82%	82%	64%	83%
Informazioni sui servizi distribuzione materiale	82%	81%	75%	100%	87%	88%	83%
VERIFICA EROGAZIONE SERVIZI DI VENDITA	%	%	%	%	%	%	%
Vendita card turistiche	40%	88%	94%	94%	81%	81%	96%
Vendita prodotti editoriali ufficiali	64%	88%	75%	80%	87%	81%	48%
Vendita biglietti per eventi culturali	10%	14%	25%	20%	13%	0%	9%
Vendita titoli di viaggio (ATAC)	95%	100%	94%	100%	87%	94%	87%
Vendita prodotti turistici (solo PIT Fori Imperiali)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VALUTAZIONE SU CINQUE LIVELLI	%	%	%	%	%	%	%
Decoro della struttura esterna	88%	100%	88%	87%	87%	75%	91%
Pulizia interna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Interazione con i visitatori	100%	94%	88%	100%	87%	88%	96%
Professionalità con i visitatori	100%	94%	100%	100%	93%	94%	96%
Servizi igienici (solo PIT Fori Imperiali)	83%	0%	0%	80%	80%	40%	40%
Ristorazione (solo PIT Fori Imperiali)	100%	20%	0%	80%	100%	100%	100%
PIT	%	%	%	%	%	%	%
Fori	88%	79%	75%	86%	86%	82%	74%
Termini	82%	71%	73%	84%	76%	70%	70%
Minghetti	83%	88%	80%	85%	86%	81%	79%
Castel Sant'Angelo	80%	92%	91%	86%	79%	76%	77%
Fiumicino	-	-	-	-	-	-	70%
Ciampino	-	-	-	-	-	-	73%

Base: minimo 5 ispezioni trimestrali a Fori e Fiumicino; 4 a Termini; 3 a Castel S. Angelo, Minghetti e Ciampino. Fiumicino e Ciampino ispezionati dal II trimestre 2022. Le celle sono evidenziate con un range cromatico crescente da rosso (0%) a verde (100%).

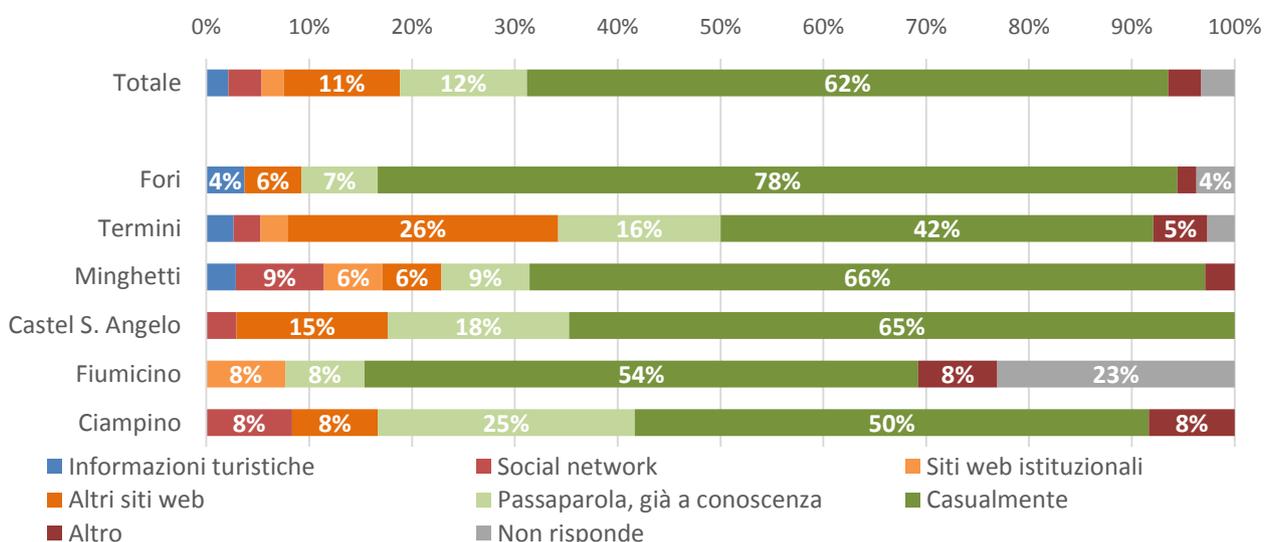
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Dell'indagine di qualità percepita condotta nel I semestre 2022 è interessante analizzare i dati sulle modalità di conoscenza dei Tourist Infopoint (Tavola 7.51): quasi l'80% degli intervistati vi si è recato perché ne era già frequentatore, e per passaparola o per caso, avendolo incontrato nel proprio percorso. Tale dato risalta maggiormente a Fori Imperiali (quasi il 90%), al contrario di quello a Termini che è stato oggetto di visite mirate. Il sito web istituzionale ha veicolato la conoscenza di queste strutture solo 4 volte. Anche altri mezzi di informazione turistica (hotel, tour operator, materiale fornito dalle strutture ospitanti, guide, ecc.) sono stati fonte di conoscenza per 4 intervistati. I social network hanno veicolato appena 6 utenti e altri siti web hanno indirizzato 21 persone. Uno solo degli interpellati ha avuto cognizione degli Infopoint da newsletter e media tradizionali (periodici a stampa, cartellonistica, televisione, radio).

Per quanto l'alto tasso di utenza 'casuale' manifesti la buona riconoscibilità degli Infopoint, è evidente come la comunicazione istituzionale – sia sui siti web sia sui social ufficiali – non sia abbastanza efficace per veicolare i turisti presso tali strutture: occorre certamente che Roma Capitale potenzi la promozione dei suoi punti di informazione turistica.

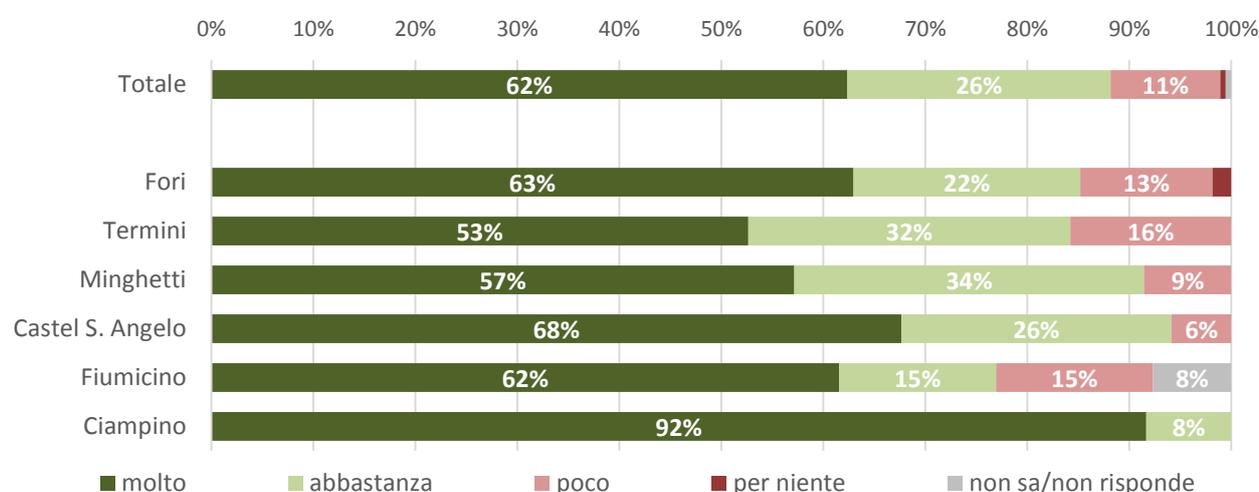
Tavola 7.51 Indagine di qualità percepita Tourist Infopoint I-2022: mezzo di conoscenza



Base: 186 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 4%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

Tavola 7.52 Indagine di qualità percepita Tourist Infopoint I-2022: soddisfazione generale



Base: 186 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 2%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Dalla stessa indagine si evince comunque la grande soddisfazione dell'utenza per il servizio: il 62% degli intervistati è complessivamente molto soddisfatto dei Tourist Infopoint e il 36% abbastanza soddisfatto (Figura 7.52). Sono chiari, in sostanza, il gradimento del servizio e l'utilità di esso ravvisata dai turisti; occorre quindi potenziare gli aspetti degli Infopoint laddove vi siano palesi carenze: comunicazione istituzionale, disponibilità di rete wi-fi, servizi di prenotazione e acquisto di biglietti per siti, eventi ed esperienze non solo di competenza di Roma Capitale.

Contact center 060608

Rispetto invece al contact center 060608 che, come già evidenziato, ha subito meno contrazione di utenza rispetto ad altri servizi, è interessante approfondire l'andamento delle chiamate entranti e del tempo medio di risposta dal IV trimestre 2020 (Tavola 7.53). Si nota infatti il mancato rispetto dello standard contrattuale del tempo di risposta entro 180 secondi come conseguenza dell'aumento delle chiamate (per lo più per gli obblighi di prenotazione): questo trend, che ha toccato il massimo valore negativo a marzo 2022 (462 secondi medi di attesa), appare in miglioramento da maggio 2022. La tendenza è confermata anche dal monitoraggio dell'Agenzia; inoltre è stato rilevato come sia gradualmente peggiorato pure l'esito delle chiamate (risposte o non risposte), tanto che nel I trimestre 2022 sono state più quelle fallite che quelle andate a buon fine. Anche qui si registra un miglioramento da aprile 2022 (Tavola 7.54), sebbene siano ancora molte le chiamate non risposte, per lo più in lingua straniera.

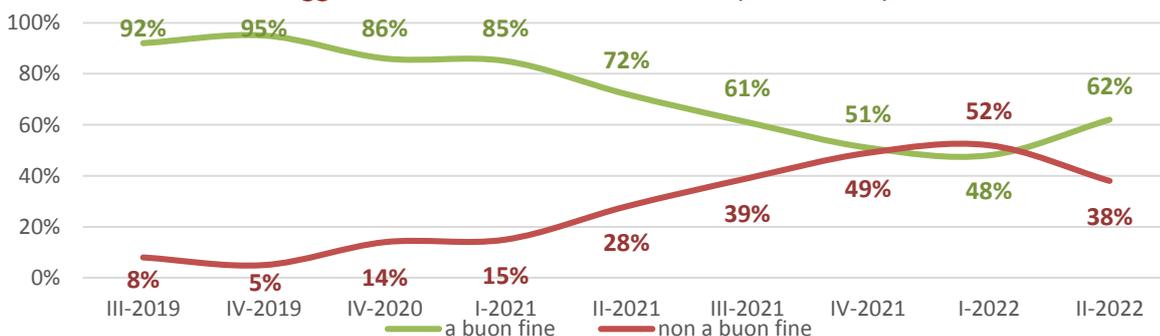
Per quel che concerne la qualità dell'interazione, il monitoraggio rileva sin dalle campagne del 2019, e ovviamente solo per le chiamate andate a buon fine, ottima conoscenza della lingua straniera e un alto tasso di gentilezza e cortesia; se l'eshaustività non sempre è risultata adeguata, l'indicatore meno soddisfacente è quello relativo alla disponibilità alla prenotazione, che tocca il minimo (26%) nel II trimestre 2022 (Tavola 7.55).

Tavola 7.53 060608: chiamate entranti e tempo medio di risposta (ottobre 2020-giugno 2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Tavola 7.54 Monitoraggio 060608: esito delle chiamate (2019-2022)

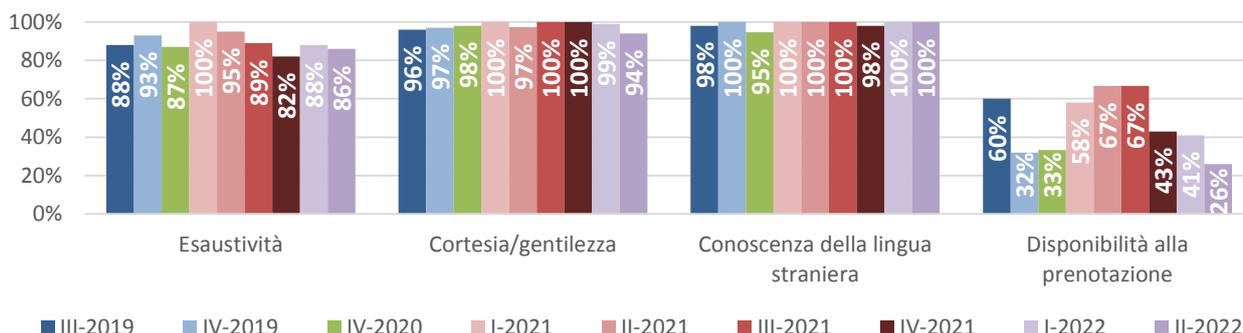


Base: minimo 98 chiamate a trimestre.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Tavola 7.55 Monitoraggio 060608: andamento delle valutazioni positive sull'interazione (2019- 2022)



Base: minimo 98 chiamate a trimestre.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

Sito www.turismoroma.it e canali social

Il sito www.turismoroma.it, che tra 2020 e 2021 ha visto un incremento di accessi del 57%, è stato sempre valutato positivamente per la correttezza delle informazioni, l'originalità dei contenuti, il funzionamento dei link e l'aderenza alla banca dati 060608; si sono visti miglioramenti nella frequenza di aggiornamento e nella traduzione delle pagine in lingua inglese. Appaiono critiche invece la facilità di navigazione (il sito necessita di un restyling con maggiori collegamenti interni e mappe che integrino le descrizioni testuali) e le traduzioni in francese, spagnolo e soprattutto tedesco, per lo più mancanti (Tavola 7.56).

Quanto ai social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn), sono state costantemente rilevate la correttezza delle informazioni (tranne qualche piccola sbavatura), la frequenza di aggiornamento adeguata e la traduzione in inglese. Tuttavia, si nota l'omogeneità di contenuti tra i post dei profili Instagram, Facebook e Twitter: i contenuti sono uguali, postati alla stessa ora dello stesso giorno. Risulta quindi opportuna una strategia comunicativa differenziata, tenendo conto dei diversi strumenti messi a disposizione dalle piattaforme e dai format più utilizzati all'interno delle stesse.

L'originalità dei contenuti poi, e precisamente delle immagini postate, si ravvisa problematica: le foto tratte da altri profili Instagram taggate con l'hashtag #VisitRome sono numerosissime. Pur comprendendo che la politica di condivisione delle foto degli utenti sia ritenuta efficace per fidelizzare i follower, non coincide con gli impegni contrattuali di Zètema nell'utilizzo di immagini della propria banca dati: sarebbe opportuno rimodulare gli obiettivi e gli impegni reciproci per quanto riguarda i contenuti dei social nel prossimo CdS.

Tavola 7.56 Monitoraggio sito www.turismoroma.it: andamento degli esiti positivi (2020-2022)

	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021	I-2022	II-2022
Correttezza delle informazioni	100%	97%	93%	97%	97%	93%	100%
Originalità dei contenuti	97%	97%	100%	97%	83%	100%	93%
Frequenza di aggiornamento	67%	83%	97%	93%	95%	91%	90%
Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni	73%	47%	53%	63%	63%	63%	37%
Funzionamento link	97%	60%	97%	100%	96%	90%	97%
Traduzione in Inglese	87%	100%	93%	93%	100%	93%	97%
Traduzione in Francese	30%	90%	20%	40%	27%	37%	50%
Traduzione in Spagnolo	23%	23%	27%	30%	20%	40%	50%
Traduzione in Tedesco	20%	37%	17%	20%	23%	20%	20%
Aderenza delle informazioni alla banca dati 060608	100%	100%	100%	100%	94%	100%	94%

Base: 30 pagine visitate per ciascun periodo. Le celle sono evidenziate con un range cromatico crescente da rosso (0%) a verde (100%).

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Soddisfazione dei turisti

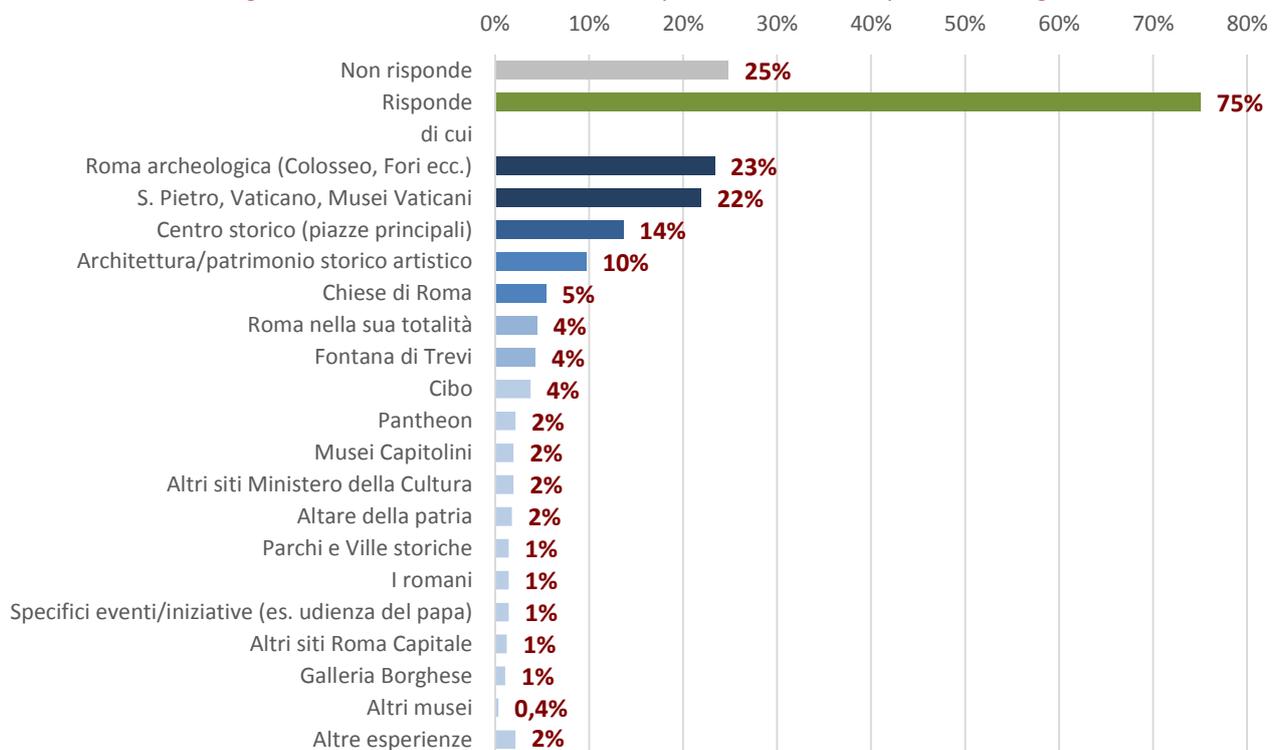
Per misurare la soddisfazione dei turisti in visita a Roma, l’Agenzia conduce dal 2019 l’indagine Turismo in Città – Overall experience.

Nella campagna annuale 2021, in cui sono stati interpellati 740 turisti provenienti da oltre 30 paesi, è stato chiesto quale fosse stata l’esperienza migliore e quella peggiore fra quelle già effettuate. Occorre rilevare che il 75% del campione (556 intervistati) ha indicato la meta più soddisfacente, mentre solo il 32% (237 intervistati) ha denunciato quella più deludente. Fra le mete più appaganti (Tavola 7.57) sono emersi soprattutto i siti della Roma antica (23%) e quelli gestiti dal Vaticano e dal Vicariato, che complessivamente hanno raccolto l’entusiasmo del 27% degli intervistati. La visita alla Fontana di Trevi, le passeggiate nel centro storico, nelle piazze principali e nei parchi e ville storiche hanno rappresentato l’esperienza più soddisfacente per il 19% degli intervistati. I luoghi di competenza del Ministero della Cultura hanno raccolto il 7% degli apprezzamenti a fronte del 3% dei siti culturali gestiti da Roma Capitale.

La Tavola 7.58 evidenzia invece le esperienze più deludenti. Come si è detto, le percentuali di intervistati che hanno preso una posizione netta è molto più esigua. Tuttavia, di questi, ben il 67% ha stigmatizzato le condizioni generali della città: sporcizia, degrado e rifiuti (36%), traffico, carenze nei trasporti pubblici e nella viabilità, anche per l’inefficienza delle norme anti covid-19 sui mezzi pubblici (19%), eccessiva (e talvolta molesta) presenza di venditori abusivi, questuanti e buttadentro (7%) sono stati gli aspetti negativi più impattanti in un periodo in cui ancora non vi era stata la massiccia ripresa dei flussi turistici.

È stata anche denunciata, non solo tra le esperienze peggiori (2%) ma anche da annotazioni registrate dagli ispettori ACoS, una cronica carenza di bagni pubblici: effettivamente a Roma, oltre agli undici P.STOP, ai pochi bagni in muratura di competenza del Dipartimento Tutela Ambientale e ai servizi presenti in pochissime stazioni centrali della metropolitana, non esiste una vera rete di toilette gestita da o per conto dell’Amministrazione Capitolina.

Tavola 7.57 Indagine Turismo in Città – Overall experience 2021: esperienza migliore

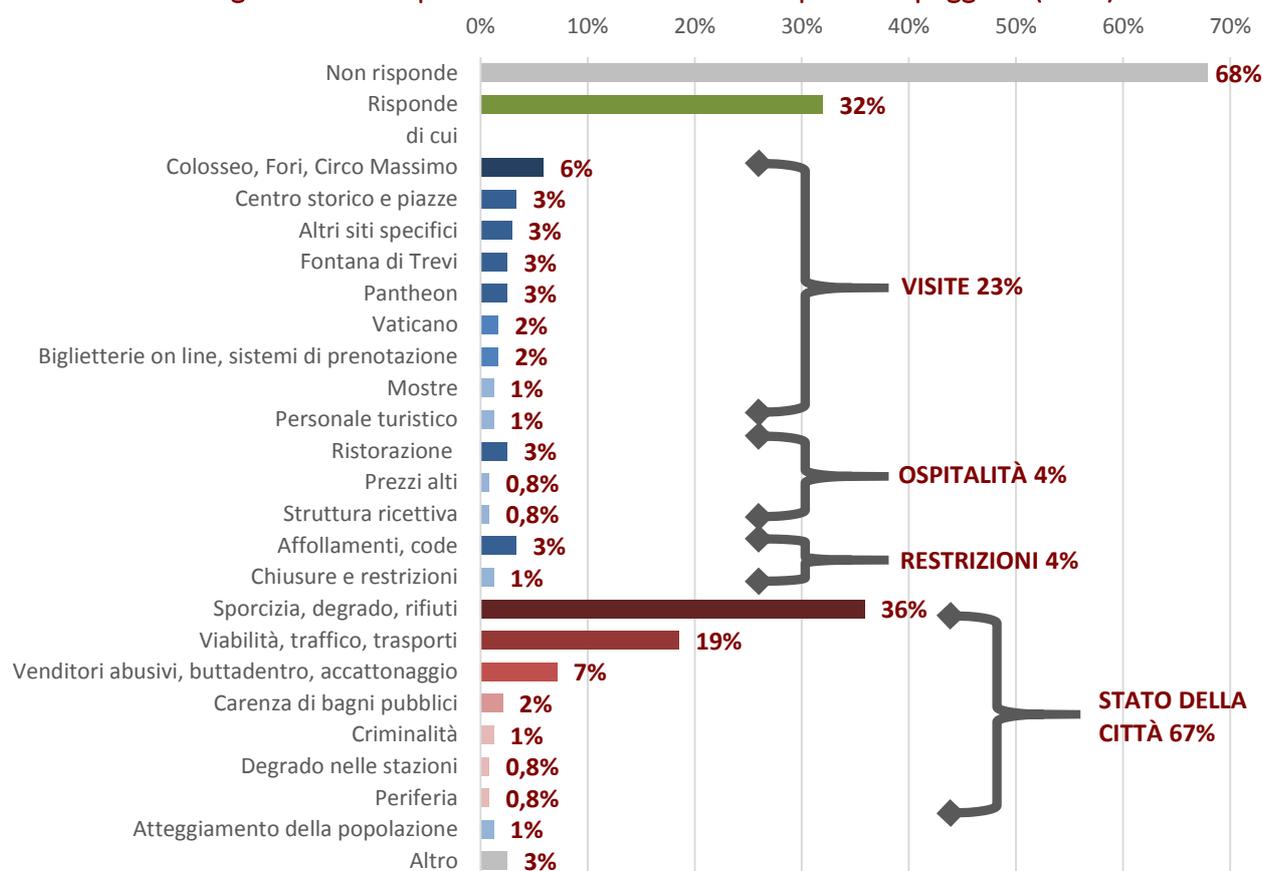


Base: 740 intervistati.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.58 Indagine Overall Experience – Turismo in città: esperienza peggiore (2021)

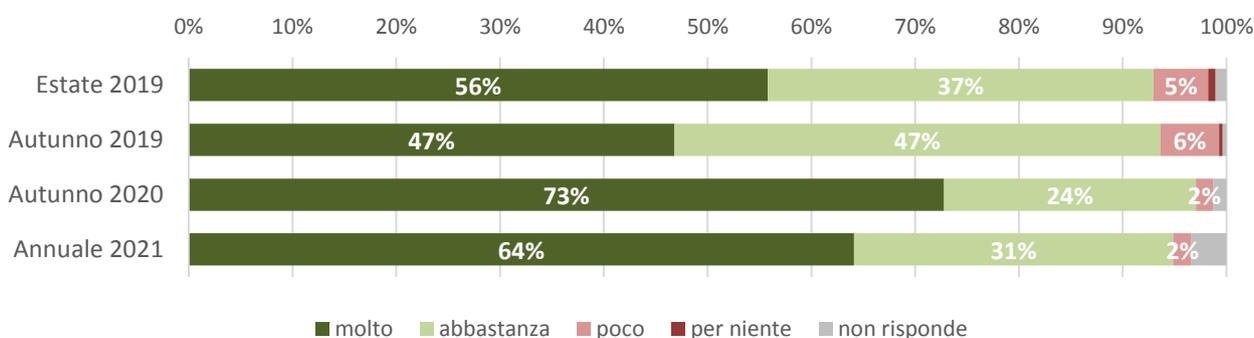


Base: 740 intervistati.

FONTE: ACOS.

Nonostante lo stato della città abbia scontentato una buona fetta degli interpellati, il gradimento per il soggiorno romano è stato molto alto: il 95% del campione ha valutato molto o abbastanza soddisfacente l'esperienza a Roma, confermando una tendenza che si ravvisa sin dalle campagne del 2019 (Tavola 7.59).

Tavola 7.59 Quanto è rimasto soddisfatto del suo soggiorno a Roma? (2019-2021)

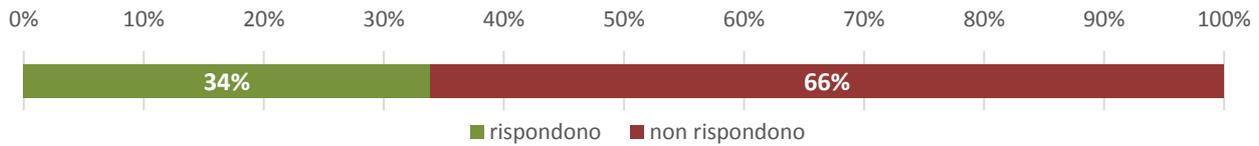


Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori dei non rispondenti e quelli inferiori al 2%.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.60 Voto espresso dai turisti su alcuni servizi pubblici: rispondenti (2022)



Base: 579 intervistati.

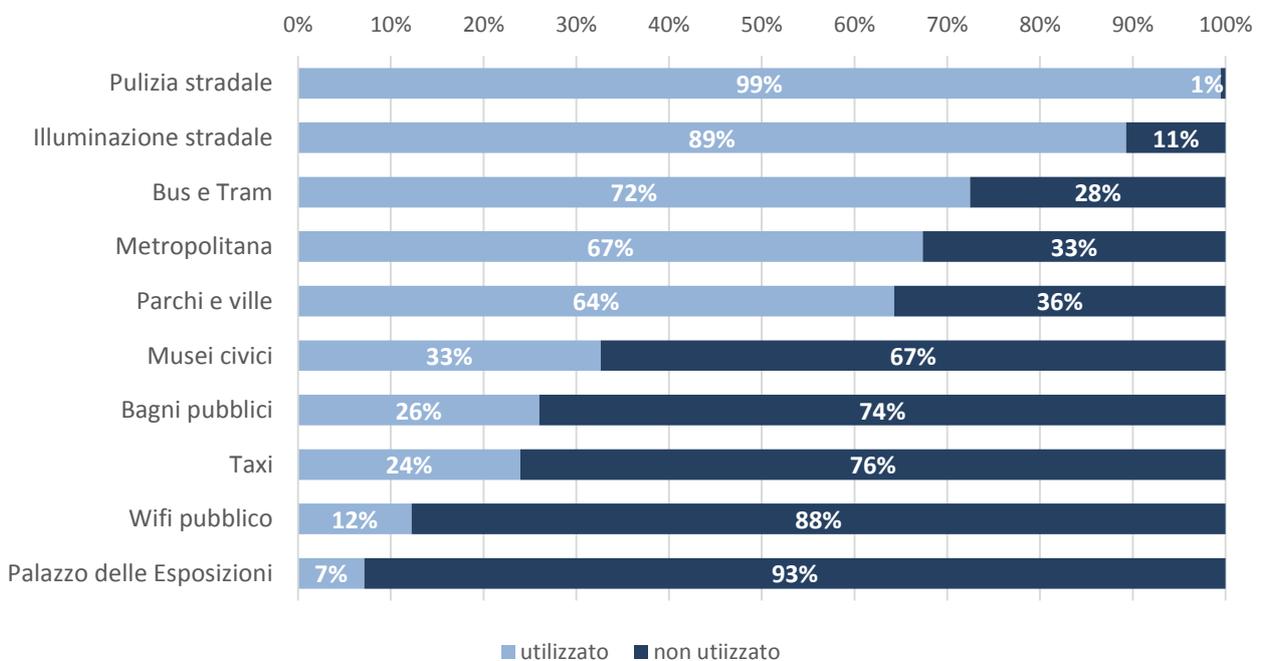
FONTE: ACOS.

Per meglio comprendere la soddisfazione dell'esperienza del turismo a Roma, da giugno 2022 l'Agenzia conduce in completa autonomia un'indagine volta a misurare il gradimento tramite la registrazione dei voti espressi dai visitatori interpellati nell'ambito dell'Overall Experience su alcuni servizi, così da poterli confrontare con le valutazioni ricevute dai romani nell'indagine sulla Qualità della Vita (cfr. [Cap. 9, Qualità della Vita](#)).

Interessante il dato sul tasso di risposta: su 579 intervistati per l'Overall (dato parziale fino al 20 settembre), provenienti da oltre 50 paesi, solo il 34% (196 turisti) ha voluto assegnare un voto alla qualità dei servizi, per scarsa motivazione o per mancanza di un'opinione consolidata (Tavola 7.60).

Emerge il tasso di utilizzo/fruizione dei servizi (Tavola 7.61): la pulizia stradale viene valutata da pressoché l'intero campione, quindi l'illuminazione stradale (89%), i due servizi di trasporto pubblico locale (bus e tram 72%, metropolitana 67%) e parchi e ville (64%). Risultano poi meno fruiti – sotto al 50% - i musei civici (33%), i bagni pubblici (26%) e i taxi (24%); ancor meno, sotto al 15%, la rete di wi-fi pubblico (12%) e il Palazzo delle Esposizioni (7%).

Tavola 7.61 Utilizzo dei servizi pubblici da parte dei turisti intervistati (2022)

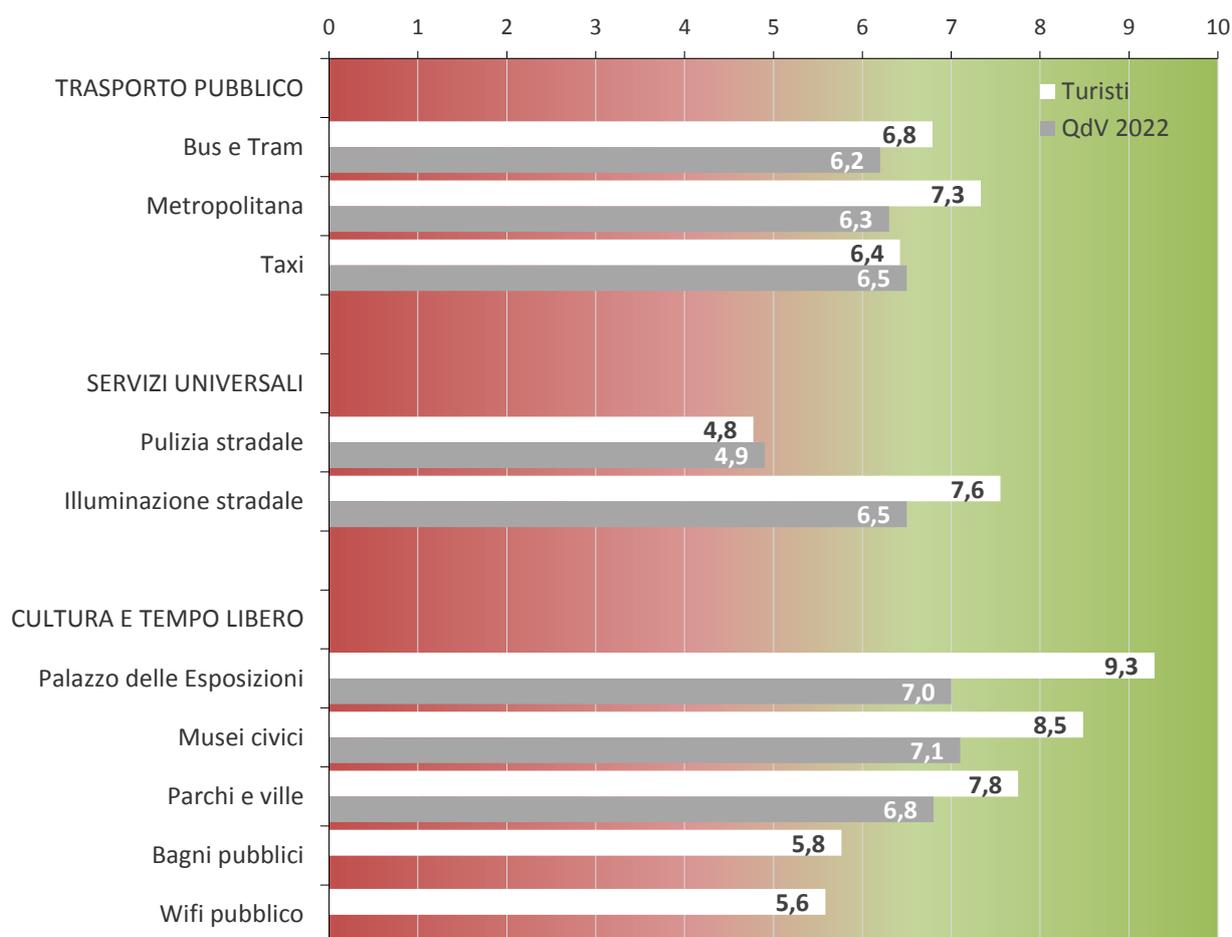


Base: 196 intervistati.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.62 Voto dei turisti su alcuni servizi pubblici: confronto col voto dei romani (2022)



Base Turisti: 196 intervistati; base QdV 2022: 5.760 intervistati.

FONTE: ACOS.

Quanto ai voti assegnati (Tavola 7.62), superano tutti la sufficienza a eccezione della pulizia stradale (4,8), della rete wi-fi pubblica DigitRoma (5,6) e dei bagni pubblici (5,8). Ampiamente sopra la sufficienza sono valutati il Palazzo delle Esposizioni (9,3, anche se nella lettura del dato va tenuto conto della bassa fruizione), i musei civici (8,5) e i parchi e le ville di Roma (7,8). Molto buono anche il punteggio dell'illuminazione stradale (7,6) e dei trasporti su metropolitana (7,3), mentre gli altri, servizi di trasporto pubblico ottengono tra 6 e 7 (bus e tram 6,8 e taxi 6,4).

Interessante è il confronto con i voti assegnati dai cittadini romani nell'ultima Indagine sulla Qualità della Vita condotta dall'Agenzia: i turisti valutano molto più positivamente buona parte dei servizi rispetto agli abitanti dell'Urbe, eccetto i servizi di pulizia stradale e taxi, che ottengono entrambi 0,1 in meno. Questa discrepanza si può spiegare col diverso approccio esperienziale tra turista e cittadino: chi vive a Roma ha modo di fruire dei servizi quotidianamente nelle zone più disparate dell'ampio territorio comunale; il visitatore, che difficilmente si sposta in zone diverse da quelle più prettamente turistiche, tende a valutare solo quello che vive nel periodo di soggiorno. Da qui, in particolare, le valutazioni più alte per metropolitana e bus e metro, più concentrati nel centro storico, ma anche di parchi e musei. Preoccupa invece il voto assegnato alla pulizia stradale: le condizioni della città sono ritenute insufficienti anche dai turisti, e macchiando così – come ormai è noto da recensioni sui canali social e da impietose narrazioni nei mezzi di stampa – nell'immaginario collettivo la buona impressione dell'universo dei servizi e dell'esperienza di soggiorno a Roma.

