



## Focus Cultura 2019

### Monitoraggi e indagini presso le strutture museali/espositive e le manifestazioni promosse da Roma Capitale

#### COMUNICATO STAMPA

L'ACoS, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, ha pubblicato un'analisi comparata di alcuni risultati dei **monitoraggi di qualità erogata** e delle **indagini di qualità percepita** che si sono svolti nel 2019 presso i diversi enti, luoghi e manifestazioni della cultura e del tempo libero di Roma Capitale. Le campagne di rilevazione hanno riguardato l'Azienda Speciale Palaexpo, che gestisce il Palazzo delle Esposizioni, il MACRO e l'ex Mattatoio, i servizi erogati da Zètema Progetto Cultura nelle 19 sedi dei Musei in Comune e alla Casa del Cinema di Villa Borghese e, infine, le tre manifestazioni culturali organizzate e curate dal Dipartimento Attività Culturali di Roma Capitale – Estate Romana, Arene, Contemporaneamente Roma. Oggetto di indagine è stato anche il servizio di contact center 060608, dedicato alle informazioni e alla prenotazione degli eventi culturali proposti dalle varie istituzioni. I dati raccolti sono stati oggetto di un'analisi comparata che evidenzia affinità, differenze, punti di forza e criticità dei luoghi della cultura capitolina, confermando in ogni caso l'altissimo livello qualitativo dell'offerta culturale romana.

I monitoraggi di **qualità erogata** sono stati condotti direttamente sul luogo oggetto di indagine, con l'eccezione del servizio 060608 le cui verifiche si sono svolte per via telefonica, per un totale di **873 rilevazioni**: 397 presso i Musei, 285 presso le manifestazioni, 163 presso le sedi Palaexpo e 28 alla Casa del Cinema, cui si aggiungono **477 chiamate** allo 060608. Pur con dei margini di miglioramento, e a fronte della obiettiva difficoltà di gestione di alcuni spazi per la loro particolare dislocazione fra diversi edifici, i risultati dimostrano in tutte le realtà analizzate una buona qualità dei servizi erogati in termini di pulizia e accoglienza, chiarezza e comprensibilità della segnaletica e del materiale informativo, presenza, professionalità e cortesia del personale.

Le indagini di **qualità percepita** sono state condotte nel corso del 2019 attraverso **3.804 interviste face to face** realizzate nei vari luoghi da monitorare, di cui 1.746 presso le manifestazioni, 1.164 ai Musei, 894 negli spazi Palaexpo. I questionari somministrati ai visitatori riportavano, tra le altre, domande sul grado di soddisfazione della pulizia e manutenzione delle aree e dei locali, dell'eshaustività delle informazioni, dell'accoglienza e gentilezza del personale. Ottimi risultati in particolare per le manifestazioni Estate Romana, Arene e Contemporaneamente Roma, che coprono un'ampia stagione culturale dall'estate all'autunno, molto seguite e giudicate complessivamente in modo positivo: Arene ottiene il voto più alto da parte del pubblico (9 su una scala da 1 a 10), che ha apprezzato non solo l'evento in programma, ma soprattutto la possibilità di vivere piazze, parchi e ville del proprio quartiere come luogo "inedito" di aggregazione; ma è Contemporaneamente Roma, la manifestazione autunnale "diffusa" che riunisce eventi a forte vocazione



contemporanea, ad aver registrato la più alta percentuale di frequentatori che si definiscono “assidui” (42%), un dato che documenta la presenza di un pubblico sempre più specialistico e motivato. La “mancanza di tempo” è invece la motivazione più comunemente addotta da coloro che si sono definiti “non frequentatori” degli spettacoli e degli eventi culturali promossi durante l’anno. Sul fronte della comunicazione, il canale privilegiato attraverso cui i fruitori dichiarano di essere venuti a conoscenza degli eventi delle tre manifestazioni resta il **passaparola**, che sfiora il 50% per Arene, in misura minore attraverso le reti sociali degli organizzatori, i social network e i siti internet ufficiali.

Una considerazione a parte meritano i risultati emersi dall’indagine promossa dall’Agenzia sul cosiddetto “**desiderio inespresso di cultura**” definita anche “la domanda del Presidente”, mirata a comprendere le aspettative dei romani in relazione all’offerta culturale capitolina. Invitati a rispondere alla domanda “Roma, sotto un profilo culturale, sarebbe migliore se ci fosse più...?”, gli intervistati sia presso i Musei in Comune, sia alle sedi Palaexpo e sia alle tre manifestazioni stagionali hanno indicato la mancanza di informazioni quale principale vulnus dell’offerta culturale romana. Il dato appare paradossale, se si considerano i numerosi canali di diffusione e promozione attivati da Roma Capitale, ma che evidentemente denota un problema più generale legato alla quantità delle fonti e di notizie, che rischia di neutralizzare l’efficacia stessa della comunicazione. Si evidenzia infine l’esigenza da parte dei cittadini di una cultura di facile accessibilità, “di quartiere”, più presente nella quotidianità, delocalizzata dal centro verso le periferie.

---

ACoS Agenzia per il Controllo e la Qualità  
dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale

Via San Nicola da Tolentino, 45  
00187 Roma

[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

Tel / fax [06.8881844](tel:06.8881844)

CODICE FISCALE 97262390582

E-MAIL: [info@agenzia.roma.it](mailto:info@agenzia.roma.it)

PEC: [agenzia@pec.agenzia.roma.it](mailto:agenzia@pec.agenzia.roma.it)

