



Focus Cultura 2019

MONITORAGGI E INDAGINI
PRESSO LE STRUTTURE MUSEALI/ESPOSITIVE
E LE MANIFESTAZIONI PROMOSSE DA ROMA CAPITALE

(aprile 2020)

Focus Cultura 2019

MONITORAGGI E INDAGINI PRESSO LE STRUTTURE MUSEALI/ESPOSITIVE E LE MANIFESTAZIONI PROMOSSE DA ROMA CAPITALE

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS) nel 2019 è stata incaricata per la prima volta di effettuare i monitoraggi della qualità erogata e percepita previsti nei contratti di servizio dell’Azienda Speciale Palaexpo e di Zètema Progetto Cultura (in seguito, Zètema), in relazione ai servizi erogati presso i diversi enti, luoghi e manifestazioni della cultura e del tempo libero di Roma Capitale. Le convenzioni fra le diverse strutture amministrative competenti e l’Agenzia, siglate a supporto di queste attività, sono scadute alla fine del 2019 contemporaneamente ai rispettivi contratti.

Nonostante i nuovi contratti triennali 2020/2022 (approvati rispettivamente con DGCa 1/2020 per Palaexpo e DGCa 2/2020 per Zètema) riportino la possibilità di attribuire nuovamente all’Agenzia le attività di monitoraggio, l’emergenza sanitaria che ha investito il paese ha implicato la sospensione di tutte le attività culturali e, di conseguenza, anche il processo di stipula delle nuove apposite convenzioni.

Con questo focus, l’Agenzia analizza e compara le diverse informazioni raccolte nel 2019 nei monitoraggi di qualità erogata e nelle indagini di qualità percepita, al fine di offrire un ulteriore supporto conoscitivo delle dinamiche inerenti alle attività culturali promosse e curate da Roma Capitale.

1 Monitoraggi di qualità erogata

Nel 2019, l’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali ha stipulato convenzioni con le strutture amministrative del settore cultura di Roma Capitale per effettuare indagini sulla qualità dei rispettivi servizi erogati. I monitoraggi sono partiti in momenti diversi secondo la stipula delle convenzioni, ma hanno comunque coperto la maggior parte dell’anno. Per ogni periodo di rilevazione l’Agenzia ha effettuato studi particolari dei dati raccolti per i luoghi analizzati, poi esplicitati in report a carattere trimestrale e/o in report finali annuali.

La comparazione tra questi studi ha dato origine al presente lavoro, nel quale si evidenziano affinità, differenze, stati virtuosi o criticità presenti nei luoghi analizzati della cultura romana. Le potenzialità dell’analisi comparata suggeriscono di lavorare per ottenere eventualmente in futuro una maggiore omogeneità dei questionari (attualmente a tratti diversi fra loro) riferiti ai diversi enti e Dipartimenti.

Le analisi prese in considerazione in questo studio nascono sulla base delle indagini effettuate dai rilevatori dell’Agenzia direttamente sul luogo da monitorare (con l’eccezione del monitoraggio del servizio 060608, effettuato per via telefonica). Le rilevazioni effettuate nei diversi musei, luoghi espositivi e presso le manifestazioni sono basate sulle metodologie dell’*osservazione diretta* e del *cliente misterioso*.

La comparazione degli aspetti osservati dai rilevatori viene organizzata per argomento, nonostante a volte le domande e la tipologia di risposte possibili non siano perfettamente coincidenti; in ogni caso, le difformità vengono sempre evidenziate e descritte, senza ricorrere mai ad approssimazioni e/o medie, in modo da lasciare la possibilità di attribuire il giusto valore ai diversi risultati. Sia i Musei in Comune che Palaexpo,



seppure nelle differenze logistiche, hanno finalità di gestione simili nella loro complessità. Nonostante si tratti di una realtà molto più piccola e semplice, anche la Casa del Cinema è oggetto di comparazione, in quanto presenta analogie con le strutture più complesse, sia nella mission che nella gestione (servita dal personale di Zètema).

Troppo diversa e poco utile per questo lavoro, invece, l'analisi comparata dei servizi erogati (sempre tramite Zètema) dallo 060608, come anche quella delle tre manifestazioni culturali stagionali oggetto dei monitoraggi dell'Agenzia nel 2019 (*Estate Romana, Arene e Contemporaneamente Roma*), suscettibili di troppe differenze nell'organizzazione e nell'offerta dei servizi monitorabili.

1.1 Rilevazioni effettuate

Le campagne di monitoraggio dell'Agenzia per il settore cultura nel 2019 si sono svolte presso luoghi differenti fra loro, caratterizzati da una propria offerta di servizi culturali:

- L'**Azienda Speciale Palaexpo** gestisce il *Polo delle Culture Contemporanee* romano. È composta dal Palazzo delle Esposizioni, dal Museo MACRO e dalle sale espositive site nell'ex Mattatoio. Sono tre sedi molto diverse tra loro e tutte con una gestione impegnativa. Il *Palazzo delle Esposizioni* è una struttura ottocentesca che può contenere più esposizioni contemporaneamente. Il *MACRO* è uno spazio di recente ristrutturazione, ricavato in una ex fabbrica; è un museo che nasce con una collezione permanente ed esposizioni temporanee, ma che nel 2019 è stato oggetto di una trasformazione strutturale e programmatica denominata *MACRO Asilo*: ingresso aperto e gratuito, chiusura della collezione permanente per una nuova esposizione stabile, allestimenti temporanei, diversi incontri culturali giornalieri (conferenze, presentazioni ecc.). L'ex *Mattatoio* è una struttura composita gestita dall'Azienda e dal suo personale, con tre luoghi specifici adattati a esposizioni temporanee, performance e installazioni.
- I **Musei in Comune** sono parte integrante della Sovrintendenza Capitolina. L'Agenzia nel 2019 ha monitorato 19 sedi per 18 spazi museali (considerando due analisi distinte per i tre Musei di Villa Torlonia) dislocati in luoghi storici, parchi archeologici e ville della città, diversi tra loro, tutti con una collezione permanente e la possibilità di esporre mostre tematiche temporanee. Sono l'*Ara Pacis*, i *Musei di Villa Torlonia (Casina delle Civette, Casino Nobile e Casino dei Principi)*, la *Centrale Montemartini*, la *Galleria d'Arte Moderna*, i *Mercati di Traiano e Museo dei Fori*, i *Musei Capitolini*, il *Museo Barracco*, il *Museo Canonica*, il *Museo Carlo Bilotti*, il *Museo Civico di Zoologia*, il *Museo della Repubblica romana*, il *Museo delle Mura*, il *Museo di Casal de' Pazzi*, il *Museo di Roma in Trastevere*, il *Museo di Roma* in Palazzo Braschi, il *Museo Napoleonico*, il *Planetario gonfiabile* e la *Villa di Massenzio*. La loro gestione è affidata alla società di servizi Zètema che fornisce il personale addetto alla manutenzione e alla custodia, nonché gestisce l'affidamento dei servizi accessori come ristoranti e bar.
- Zètema cura anche la gestione della **Casa del Cinema**, situata all'interno di Villa Borghese. Dedicata all'arte cinematografica, la struttura possiede sale espositive per mostre temporanee e sale di proiezione.
- Il contact center **060608** è un numero telefonico dedicato alle informazioni di carattere culturale e alla prenotazione degli eventi proposti dalle varie istituzioni culturali. Anch'esso è gestito da Zètema che fornisce il personale addetto.
- Nell'estate e nell'autunno del 2019, il Dipartimento Attività Culturali di Roma Capitale ha organizzato tre **manifestazioni culturali**: *Estate Romana, Arene, Contemporaneamente Roma*.

I **Musei in Comune** sono stati oggetto di **397** rilevazioni (a fronte delle 384 richieste) effettuate tra aprile e dicembre 2019 (45 rilevazioni del II trimestre, 202 nel III, 150 nel IV).



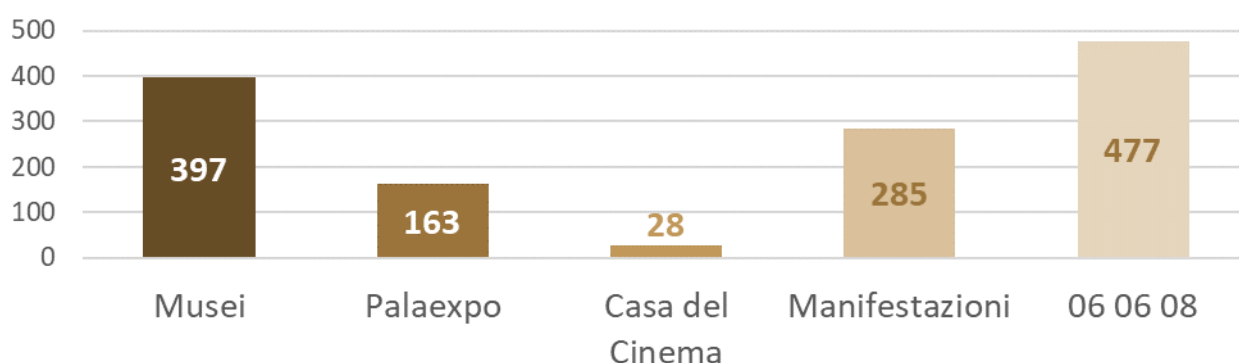
Il monitoraggio della qualità erogata presso l’Azienda **Palaexpo** è stato suddiviso in quattro trimestri, da marzo a dicembre. In totale sono state effettuate **163** rilevazioni (a fronte delle 172 previste, poiché il Palazzo delle Esposizioni è stato chiuso per ristrutturazione nei mesi di agosto e settembre): 24 nel I trimestre, 53 nel II, 32 nel III e 54 nel IV.

Alla **Casa del Cinema** nei quattro trimestri dell’anno, dal mese di marzo fino a dicembre, si sono svolte **28** rilevazioni (a fronte delle 24 richieste dal Contratto): 7 nel I, 8 nel II, 8 nel III e 5 nel IV, equamente distribuite tra mattina e pomeriggio.

060608 è stato monitorato negli ultimi due trimestri dell’anno, dal 12 luglio al 30 dicembre. Sono state effettuate **477** chiamate (a fronte delle 384 concordate), di cui 216 nella fascia mattutina e 261 in quella pomeridiana durante tutta la settimana. Del totale, 440 chiamate sono andate a buon fine (circa il 92%), a fronte di 32 casi in cui la linea è caduta alla risposta; pochissime quelle risultate con il numero occupato (solo 5).

Nella Figura 1.1 è rappresentata la distribuzione delle 1.350 rilevazioni totali effettuate dall’Agenzia per la qualità erogata nei servizi culturali nel 2019, comprensive di quelle svolte presso le manifestazioni e delle telefonate effettuate allo 060608.

Figura 1.1 Quantità e distribuzione delle rilevazioni



FONTE: ACOS.

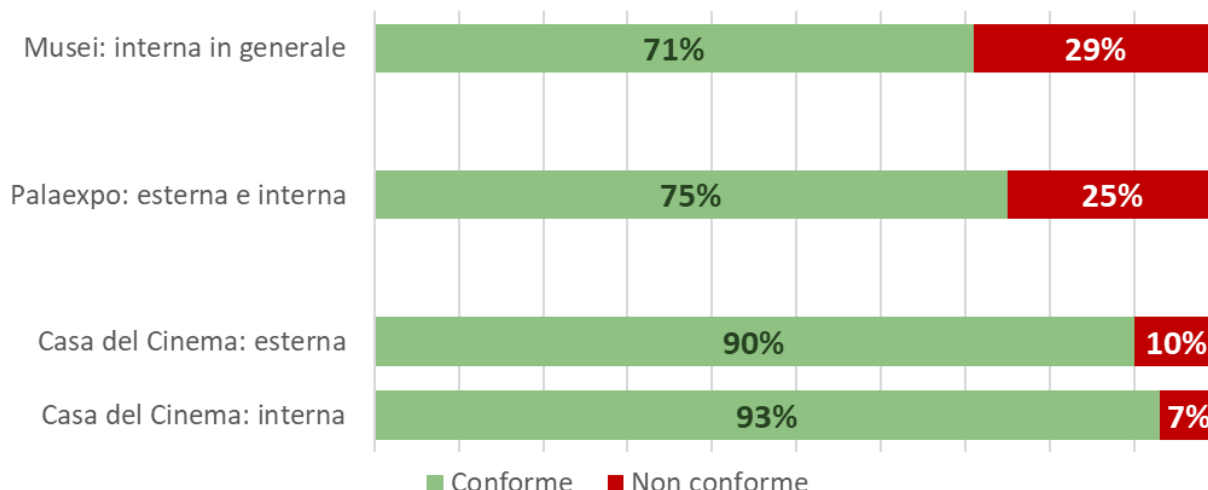
1.2 Musei in Comune, Palaexpo e Casa del Cinema. “Osservazione diretta”

Il primo argomento di osservazione diretta, oggetto di comparazione tra Musei in Comune, Palaexpo e Casa del Cinema, è quello riguardante la visibilità e l’efficacia della **segnaletica** relativa ai luoghi espositivi. Mentre per i Musei in Comune è stata monitorata in grande dettaglio la sola segnaletica interna, per le altre due istituzioni sono state valutate sia la segnaletica interna che quella esterna, distintamente presso la Casa del Cinema e in un’unica valutazione presso Palaexpo.

Del questionario di rilevazione dei Musei – che appunto si articola in un’ampia e dettagliata analisi delle diverse segnaletiche interne all’edificio (bar, ristorante, biglietteria, servizi igienici, sale espositive) – ai fini della comparazione è stata presa in considerazione solo la risposta complessiva inerente alla segnaletica interna in generale, che risponde alla domanda: *“Si capisce dove andare?”*. Palaexpo nel suo questionario ha una sola domanda che unisce la *visibilità ed efficacia della segnaletica interna ed esterna*. La Casa del Cinema, invece, presenta due distinte domande per segnaletica interna e per segnaletica esterna (Figura 1.2).



Figura 1.2 Efficacia della segnaletica



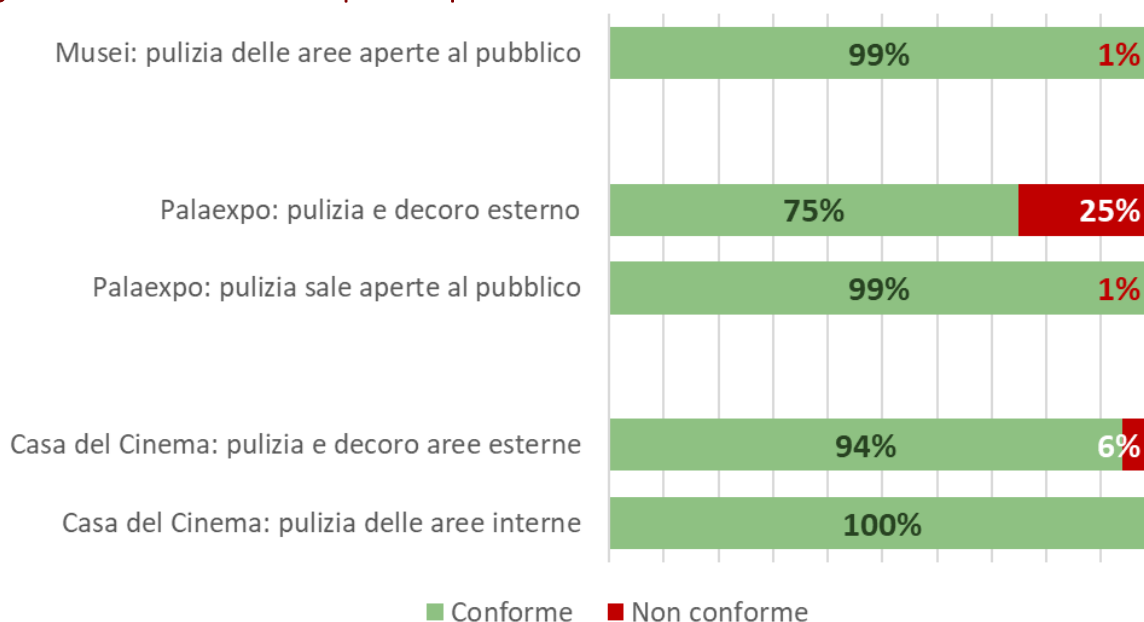
FONTE: ACOS.

Le rilevazioni evidenziano una qualità della comunicazione data dalla segnaletica sicuramente perfezionabile. La risposta alla domanda posta ai Musei (*“Si capisce dove andare?”*) segnala che il 29% delle rilevazioni ha manifestato un senso di spaesamento nei rilevatori, specialmente in alcuni di questi luoghi (al Museo Barracco il 64%, ai Musei Capitolini il 63%, a Villa Massenzio il 62%, al Museo Casal de’ Pazzi il 60% e così via). Anche il 25% delle rilevazioni effettuate al Palaexpo ha evidenziato un problema simile, specialmente al Mattatoio durante il III trimestre del 2019, quando la segnaletica è stata ritenuta efficace solo nel 38% dei casi. La Casa del Cinema, invece, presenta minori criticità in merito.

L’aspetto della **pulizia** ha un impatto molto importante sul livello qualitativo dei servizi erogati ed è imprescindibile per la godibilità della visita al museo o della sala espositiva (Figure 1.3 e 1.4).

Il livello di **pulizia delle aree aperte al pubblico** (Figura 1.3) è monitorato tramite due distinte domande sulle aree esterne e sulle aree interne nei questionari di Palaexpo e della Casa del Cinema (questa con una particolare attenzione al decoro oltre che alla pulizia delle aree esterne). I Musei in Comune, invece, vengono valutati in generale sulla pulizia, senza distinguere fra aree interne ed eventuali aree esterne.

Figura 1.3 Pulizia delle aree aperte al pubblico



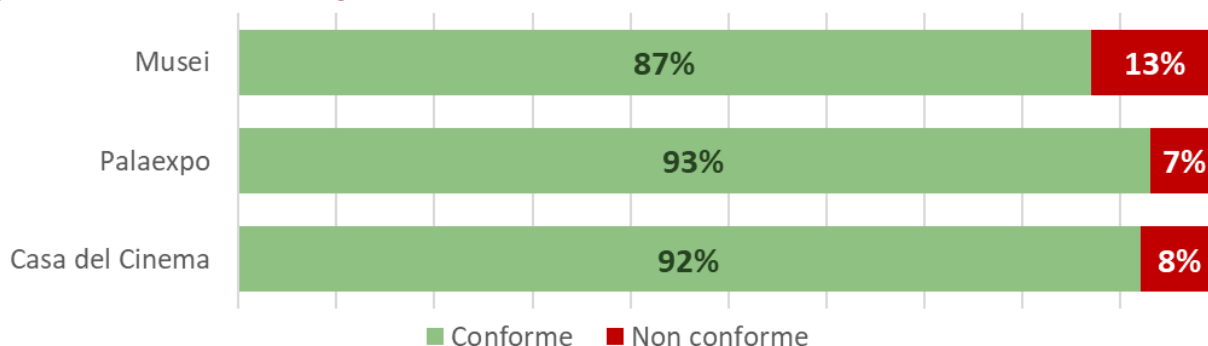
FONTE: ACOS.



I risultati sono molto interessanti poiché evidenziano una qualità del livello di pulizia che per tutte e tre le istituzioni raggiunge nelle aree interne praticamente il 100% di conformità. Il livello si abbassa invece in relazione alle aree esterne della Casa del Cinema (ma solo nel II e III trimestre, durante il periodo primaverile ed estivo) e, in maniera particolarmente evidente, in quelle del Palaexpo: qui è il Mattatoio il luogo presso il quale la qualità del servizio di pulizia degli spazi esterni è in costante calo durante i quattro trimestri, fino al risultato, particolarmente preoccupante, del 93% di non conformità del servizio durante il IV trimestre. Questo risultato va ad incidere negativamente sulla qualità offerta da tutta l'Azienda. Si comprende che la pulizia e il decoro degli spazi esterni, specie al Mattatoio, siano suscettibili di situazioni climatiche e meteorologiche contingenti, ma non per questo debbano risultare imprevedibili e perciò non rimediabili.

Anche la **pulizia dei servizi igienici** (Figura 1.4) non risulta sempre pienamente soddisfacente. Se alla Casa del Cinema e ai luoghi del Palaexpo la non conformità è inferiore al 10%, situazioni critiche si riscontrano nei Musei in Comune, specialmente alla Villa di Massenzio (44%), al Museo Napoleonico e ai Musei Capitolini (33%).

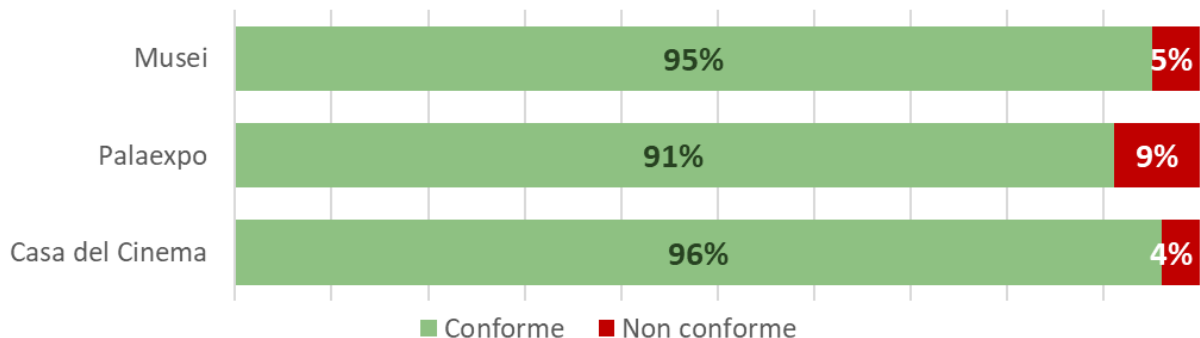
Figura 1.4 Pulizia dei servizi igienici



FONTE: ACOS.

Ulteriore aspetto del servizio oggetto di rilevazione è quello della presenza e della visibilità, nei vari luoghi analizzati, di **materiale informativo cartaceo**. Esso è di primaria importanza per la godibilità del luogo da parte dell'utente: i materiali cartacei (brochure, mappe, comunicati stampa) dovrebbero essere posti in bella vista all'accoglienza o consegnati direttamente dal personale di biglietteria. La Figura 1.5 mostra come la presenza di questo materiale, segnalata in più del 90% delle rilevazioni, sia tutto sommato costante anche se migliorabile. Palaexpo denuncia qualche criticità specialmente al Macro e al Mattatoio; ai Musei in Comune la presenza e visibilità di questi materiali sono complessivamente buone ma perfettibili in diversi siti, tra cui principalmente alla Villa di Massenzio, dove emerge un 25% di rilevazioni non conformi.

Figura 1.5 Presenza e visibilità del materiale informativo cartaceo



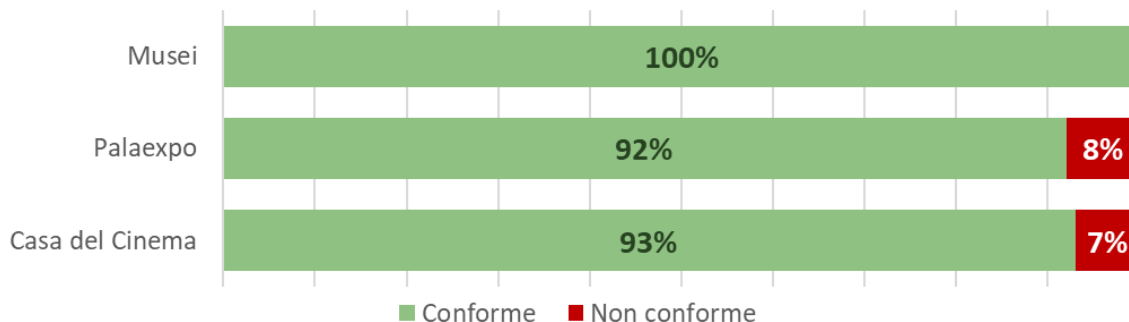
FONTE: ACOS.



1.3 Il personale dei Musei in Comune, Palaexpo, Casa del Cinema

Si va ora a indagare la comparazione tra la qualità del servizio offerto dal personale sia di biglietteria e accoglienza, sia di sala. La prima analisi effettuata è frutto dell'osservazione diretta da parte dei rilevatori, che hanno potuto valutare la conformità sulla presenza e l'attività del personale, così come indicato nei disciplinari. Si ricorda che, mentre l'Azienda Speciale Palaexpo possiede un suo specifico personale in servizio nei luoghi espositivi, presso i Musei in Comune e la Casa del Cinema il personale fa capo a Zètema.

Figura 1.6 Presidio delle postazioni di accoglienza e biglietteria



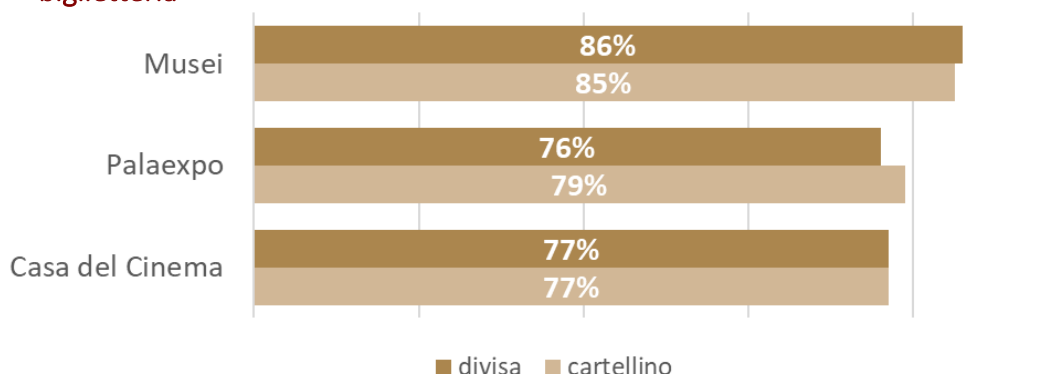
FONTE: ACOS.

Per un luogo aperto al pubblico, il **presidio delle postazioni di accoglienza** e, quando richiesto, **di biglietteria** è naturalmente molto importante. Mentre per i Musei in Comune si riscontra il 100% di copertura da parte del personale delle postazioni di accoglienza previste, Palaexpo e Casa del Cinema hanno dimostrato qualche criticità a riguardo (Figura 1.6).

Spesso la non conformità si riferisce al non completo presidio del numero di postazioni previste (è un caso verificato più volte in relazione a tutte e tre le sedi di Palaexpo), ma più grave il fatto che in due occasioni l'accoglienza è risultata del tutto non presidiata presso la Casa del Cinema (due rilevazioni nel III e il IV trimestre del 2019). Tuttavia, anche il presidio parziale è indice di una criticità, soprattutto se la tendenza è al peggioramento, come rilevato presso il Mattatoio (dove dal I al IV trimestre c'è stato un calo del 20% nella conformità del presidio).

In merito al **riconoscimento del personale** che presidia tali postazioni (completezza della divisa e/o visibilità del cartellino di riconoscimento; Figura 1.7), esistono criticità in tutti i luoghi indagati, indipendentemente dal tipo di gestione (con conformità inferiore all'80% alla Casa del Cinema e alle strutture Palaexpo). La riconoscibilità del personale come staff e la sua identità sono sinonimo di garanzia per il pubblico, che sa così a chi può chiedere informazioni, assistenza e chi è responsabile dei servizi. Per questo è molto importante che il personale indossi la divisa e che sia riconoscibile tramite un tesserino, prescindendo dalla tipologia del luogo aperto al pubblico e del servizio che svolge. Sarebbe opportuno quindi predisporre un maggiore controllo e una maggiore disciplina sull'argomento, comune a tutte le realtà analizzate.

Figura 1.7 Riconoscimento tramite divisa e/o cartellino del personale addetto all'accoglienza e alla biglietteria

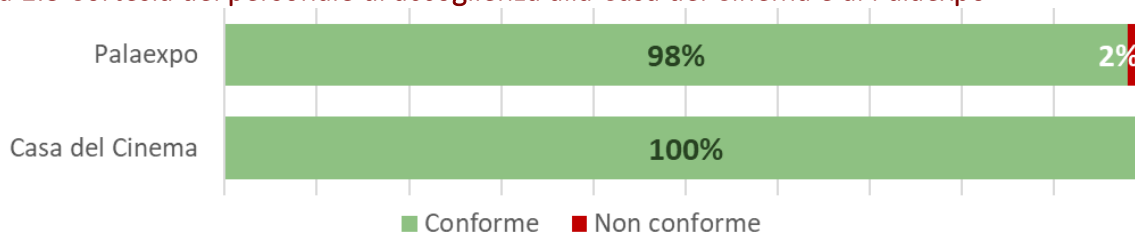


FONTE: ACOS.



Il livello di **cortesia del personale di accoglienza**, valutato sempre con il sistema della rilevazione diretta, è presente solo nei questionari Palaexpo e Casa del Cinema. In entrambe le realtà prese in considerazione i risultati sono veramente ottimi: 100% per la Casa del Cinema e 98% per le tre realtà espositive (Figura 1.8).

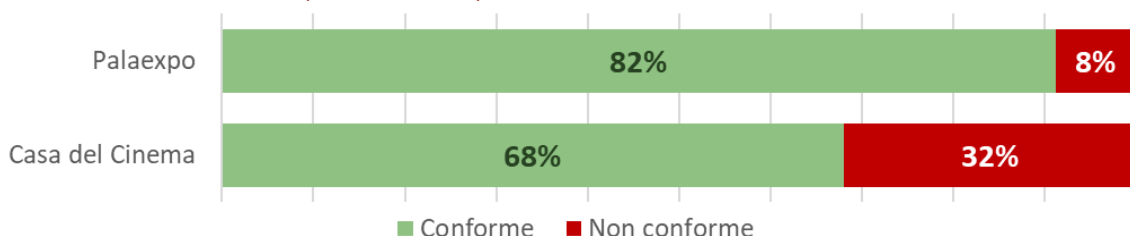
Figura 1.8 Cortesia del personale di accoglienza alla Casa del Cinema e al Palaexpo



FONTE: ACOS.

Per quanto riguarda la **presenza del personale di sala**, sempre con un'indagine basata sull'osservazione diretta, si mettono qui a confronto i risultati delle indagini effettuate nelle tre sedi di Palaexpo e alla Casa del Cinema (Figura 1.9). Per i Musei in Comune, il questionario prevedeva solo il monitoraggio delle postazioni di biglietteria e accoglienza che abbiamo affrontato in precedenza (cfr. *supra*).

Figura 1.9 Presidio delle sale/presenza del personale di sala

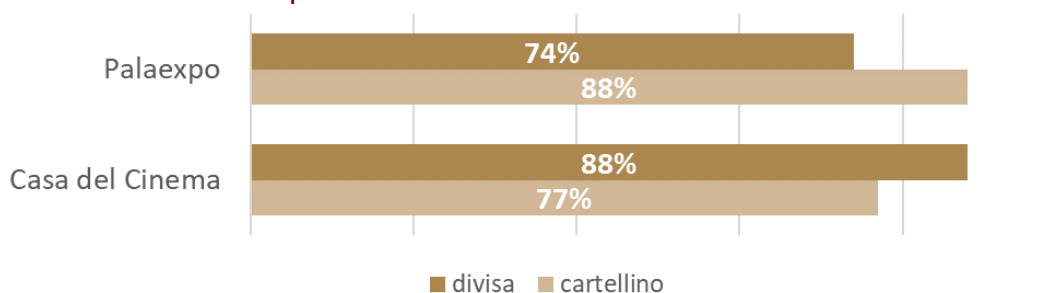


FONTE: ACOS.

Si nota qui la scarsa presenza del personale di sala all'interno della Casa del Cinema, riscontrata solo nel 68% delle rilevazioni. Bisogna però riflettere sul fatto che le sale della Casa del Cinema offrono, al loro interno, sia esposizioni temporanee e sia, più spesso, proiezioni cinematografiche. È normale quindi che il personale, durante la proiezione, non si trovi a presidiare la sala al suo interno durante tutta la durata della rappresentazione cinematografica, ma sia, più opportunamente, situato nei pressi della stessa. La scarsa presenza del personale di sala nelle strutture di Palaexpo (risultata non conforme nell'8% dei casi) è da imputare solamente alla sede del Mattatoio; qui il problema può essere messo in relazione sia alla particolare dislocazione delle sale fra diversi edifici, sia alla tipologia di eventi ospitati, che spesso sono gestiti da altre realtà, anche con personale privato.

Ciò non toglie che, soprattutto in relazione alle esposizioni organizzate direttamente dall'Azienda, ci debba essere una maggiore attenzione in merito, principalmente per l'importante funzione che questo personale svolge all'interno delle sale espositive, e cioè quella di garantire sicurezza e assistenza al visitatore.

Figura 1.10 Riconoscibilità del personale di sala

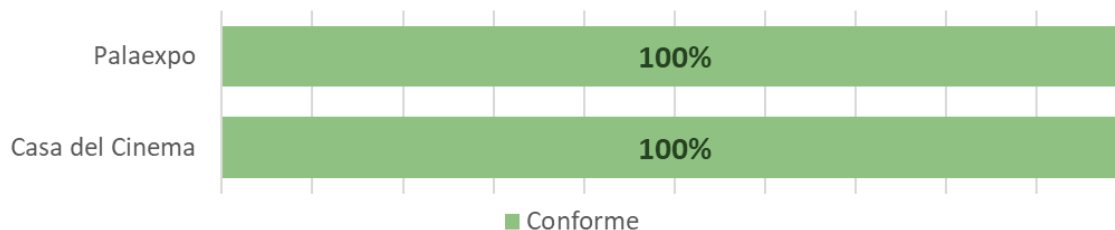


FONTE: ACOS.



I riscontri descritti nella Figura 1.10 sulla **riconoscibilità del personale di sala** (ossia sull'uso della divisa e del cartellino di riconoscimento) risultano essere quasi speculari tra loro, segno di una parziale alternanza nell'utilizzo tra l'una o l'altro da parte del personale addetto. I dati denotano, comunque, poca attenzione a questo aspetto del servizio che il personale deve invece fornire. Quando presente, però, il personale di sala è sempre molto cortese con i visitatori, sia al Palaexpo che alla Casa del Cinema (Figura 1.11).

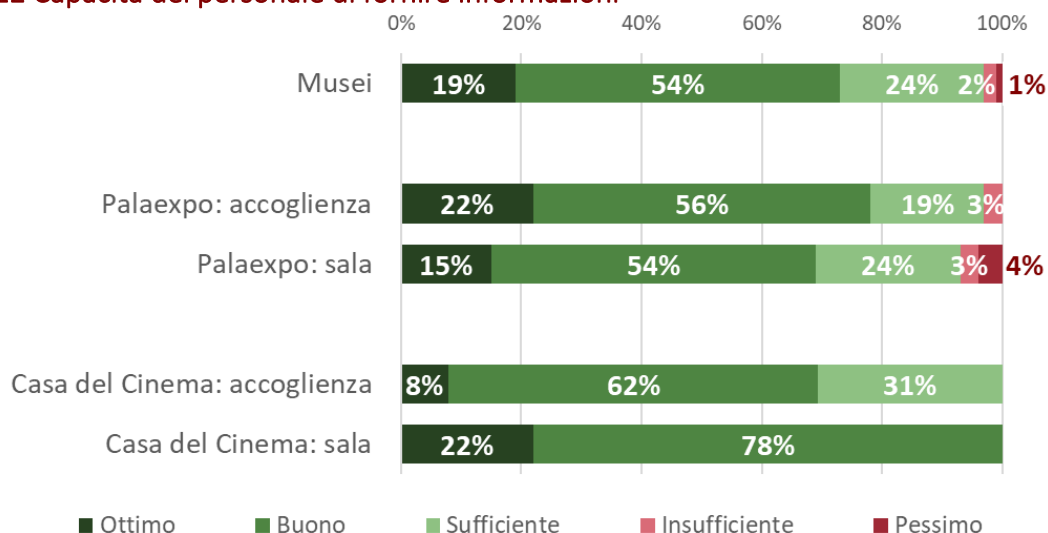
Figura 1.11 Cortesia del personale di sala



FONTE: ACOS.

Presso le sedi del Palaexpo come anche alla Casa del Cinema, con il sistema d'indagine del cliente misterioso, si è andati a rilevare la capacità del personale addetto ad accoglienza, biglietteria e sala di interagire col pubblico e di fornire spiegazioni sul luogo presidiato. Per quanto riguarda i Musei, il questionario compilato dai rilevatori prevede solo un campo che comprende complessivamente la capacità d'interazione (dare informazioni sulla mostra/struttura) sia per il personale di accoglienza che di sala (Figura 1.12).

Figura 1.12 Capacità del personale di fornire informazioni



FONTE: ACOS.

La capacità di fornire informazioni è risultata più che sufficiente in tutte e tre le realtà indagate. Le insufficienze del Palaexpo si concentrano principalmente al Mattatoio, che si conferma essere il luogo ove si manifestano maggiormente alcune criticità. Per i Musei, invece, riscontri insufficienti – seppur nella percentuale del 2% – sono stati rilevati all'Ara Pacis e riscontri pessimi, per l'1%, ai Musei Capitolini.

1.4 Conclusioni

I monitoraggi effettuati dall'Agenzia dimostrano una buona qualità dei servizi erogati dal comparto cultura di Roma Capitale. I luoghi sono di difficile gestione ed esistono indubbiamente situazioni perfettibili, specialmente rilevate in relazione alla pulizia delle aree esterne aperte al pubblico, all'efficacia della segnaletica e alla completezza del presidio delle postazioni di accoglienza e della divisa. A fronte di queste flessioni, emerge però un ottimo livello della pulizia degli spazi interni, nonché della professionalità e cortesia del personale nell'interazione con i visitatori.



A quanto descritto sopra, si può aggiungere che le manifestazioni, *Estate Romana*, *Arene* e *Contemporaneamente Roma*, sono state molto seguite, interessanti e complessivamente giudicate in modo positivo per i servizi erogati. Molto buoni anche i risultati rilevati sulla qualità erogata dal numero d'informazioni sulla cultura del Comune di Roma, 060608.

Gli importanti risultati qui riportati, con l'aggiunta della qualità unica della cultura romana che viene veicolata e messa a disposizione dei cittadini e dei turisti italiani e stranieri, rendono quindi l'offerta culturale di Roma Capitale sempre di altissimo livello qualitativo.

2 Indagini di qualità percepita

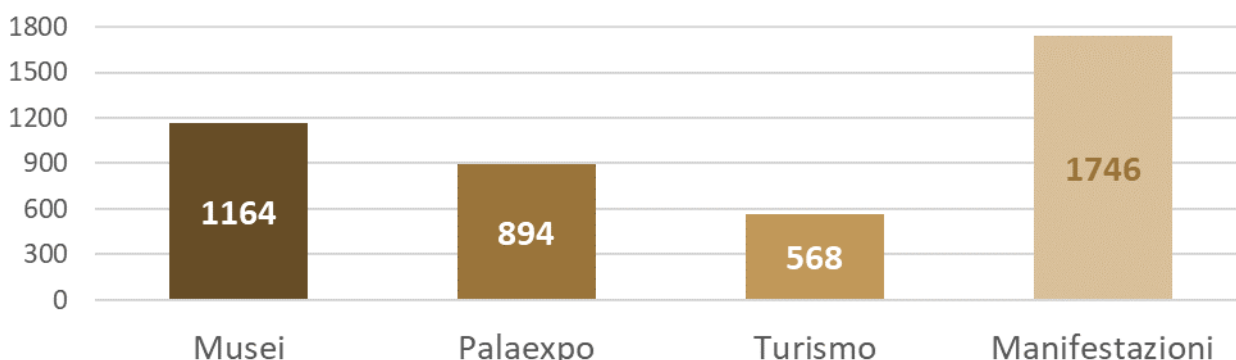
Fra gli impegni dell'Agenzia derivanti dalle convenzioni stipulate per il 2019 con le strutture amministrative afferenti al settore culturale di Roma Capitale rientrano anche le indagini di qualità percepita, svolte durante l'anno attraverso campagne di interviste *face to face* nei vari luoghi da monitorare.

Tenendo conto delle diverse riflessioni già affrontate nell'introduzione allo studio, è interessante evidenziare ove possibile un raffronto tra le diverse realtà, suddividendo per tematiche, aree di competenza e affinità, al fine di effettuare un'analisi della reale percezione dei servizi della cultura a Roma da parte degli utenti nel 2019. A questo fine si riportano, confrontano e analizzano, inoltre, i dati provenienti dall'indagine promossa dall'Agenzia sul cosiddetto "Desiderio inespresso di cultura".

2.1 Quantità delle rilevazioni effettuate

Le strutture amministrative capitoline committenti delle indagini sulla qualità percepita effettuate dall'Agenzia nel 2019 sono state il Dipartimento Attività Culturali (per l'Azienda Speciale Palaexpo, con il Palazzo delle Esposizioni, il MACRO e il Mattatoio, e per le tre manifestazioni temporanee *Estate Romana*, *Arene* e *Contemporaneamente Roma*) e la Sovrintendenza Capitolina (per otto sedi museali dei Musei in Comune). Inoltre, l'Agenzia ha effettuato una campagna di qualità percepita fra i visitatori della città per il Dipartimento Turismo (Overall Experience) che però non è oggetto di approfondimento in questa sede. La distribuzione fra le diverse campagne di indagine delle 4.372 interviste complessivamente realizzate è rappresentata nella Figura 2.1.

Figura 2.1 Distribuzione delle interviste di qualità percepita



FONTE: ACOS.

Le indagini sulla qualità percepita, relative all'ambito culturale, hanno palesato un generale gradimento dei servizi culturali offerti, ma anche alcune problematiche. Il confronto evidenzia le opinioni dei visitatori delle diverse sedi e dei partecipanti ai diversi eventi, specialmente in relazione alle domande sui livelli di soddisfazione rispetto a vari aspetti dell'esperienza fruita, con opinioni espresse su quattro livelli di giudizio che vanno da *molto soddisfatto* a *per niente soddisfatto*. Il questionario è stato somministrato agli intercettati mediante l'uso di un supporto elettronico.



2.2 Musei in Comune e Palaexpo

Il primo settore indagato e confrontato è quello riguardante i musei e le strutture espositive dei Musei in Comune e dell'Azienda Palaexpo. Nella lettura delle comparazioni che seguono, bisogna comunque sempre tenere conto delle grandi differenze esistenti nell'offerta culturale degli uni e degli altri, nonché di particolari eventi (apertura mostre o chiusure temporanee) che durante l'anno possono aver causato un diverso flusso di utenti e quindi differenze nelle rilevazioni. Oltre a queste differenze di contesto, non tutti gli aspetti indagati sono pienamente confrontabili in quanto i questionari 2019 risultano leggermente diversi per le due distinte realtà. L'Agenzia sta cercando di superare questa problematica, rendendo nei limiti del possibile omogenei i questionari relativi a musei ed esposizioni, sostanziandoli di domande analoghe nella formulazione e con una griglia di risposte comuni per la maggior parte dei moduli.

Il sistema museale di Roma Capitale è costituito da un insieme estremamente diversificato di luoghi di arte e siti archeologici di grande interesse culturale, tutti conservati all'interno di strutture con valore storico, artistico e architettonico, con rilevanti o importantissime collezioni stabili e con diverse e periodiche esposizioni temporanee per ogni sede. I *Musei in Comune* nei quali si sono svolte le indagini dell'Agenzia sono otto siti museali diversissimi come struttura, dimensione e tipologia di offerta culturale:

- i *Musei Capitolini*, diffusi nei tre antichi Palazzi comunicanti dei Conservatori, Nuovo e Caffarelli;
- l'*Ara Pacis*, struttura architettonica che contiene il Monumento archeologico dell'Ara;
- i *Mercati di Traiano* con il *Museo dei Fori Imperiali*; la *Centrale Montemartini*, sede distaccata dei Musei Capitolini all'interno dell'antica Centrale Elettrica Romana;
- il *Museo di Roma*, collocato dentro Palazzo Braschi;
- il *Museo delle Mura*, sito all'interno delle Mura Aureliane e della Porta San Sebastiano;
- il *Museo Bilotti*, all'interno di Villa Borghese;
- le tre sedi dei Musei di Villa Torlonia: *Casina delle Civette*, *Casino Nobile*, *Casino dei Principi*.

Durante il 2019, tutti questi luoghi hanno ospitato esposizioni più o meno importanti, che hanno ovviamente causato, per i visitatori, differenze nella fruibilità del percorso espositivo e nella percezione della qualità della visita.

Le tre sedi di *Palaexpo*, costituenti il cosiddetto *Polo delle culture contemporanee*, sono anch'esse molto diverse tra loro:

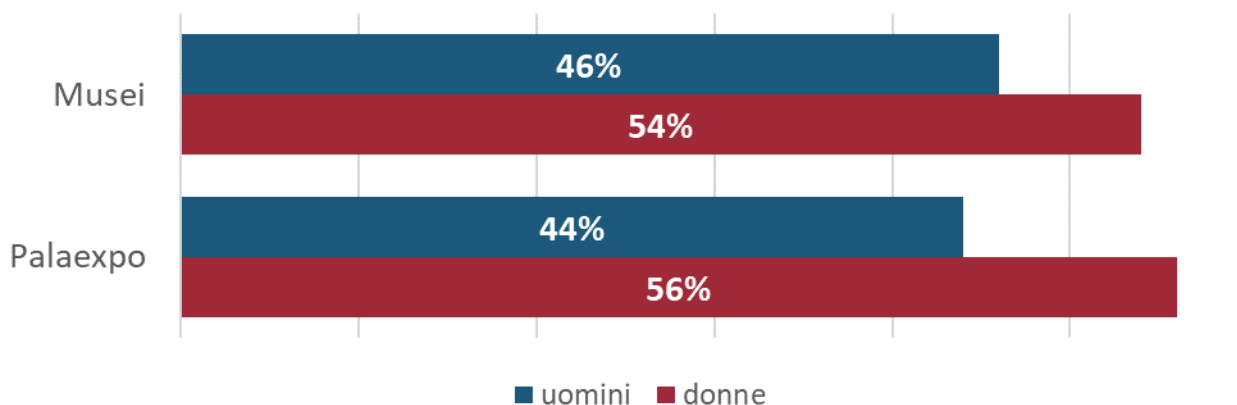
- il *Palazzo delle Esposizioni* è una grande struttura espositiva della fine dell'Ottocento, adibita all'allestimento ed esposizione di mostre a carattere sia artistico che scientifico (nota bene: durante la II campagna di interviste, effettuata dall'Agenzia nel settembre 2019, lo spazio è stato chiuso al pubblico per ristrutturazione, rendendo quindi impossibile effettuare l'indagine);
- il Museo di Arte Contemporanea *MACRO*, ristrutturato e inaugurato con nuovo allestimento e collezione nel 2001, solitamente ospita una collezione permanente, esposizioni temporanee e installazioni; durante tutto il 2019, il museo è stato sede del progetto sperimentale *MACRO Asilo*, che ne ha rivoluzionato l'aspetto, eliminando il percorso espositivo tradizionale, aprendo a eventi anche quotidiani fruibili liberamente e gratuitamente dal pubblico;
- il *Mattatoio di Roma*, dopo un intervento conservativo e di riqualificazione, è stato inaugurato al pubblico nel 2010; sono utilizzati, per esposizioni, eventi, manifestazioni, il *Padiglione A*, il *Padiglione B* e la *Pelanda* e nell'anno 2019 è stato sede di mostre, manifestazioni, laboratori didattici.

Particolarmente interessante è lo studio dei dati risultanti dalle interviste e inerenti alla tipologia di visitatori e al grado di soddisfazione complessivo riscontrato sui diversi aspetti dell'offerta in ambedue gli enti presi in



considerazione. Il tipo di campione intervistato, come genere ed età, ha dato interessanti corrispondenze e lievi ma altrettanto interessanti differenze tra i due i sistemi museali ed espositivi analizzati.

Figura 2.2 Percentuale di utenti uomini e donne intervistati ai Musei e a Palaexpo

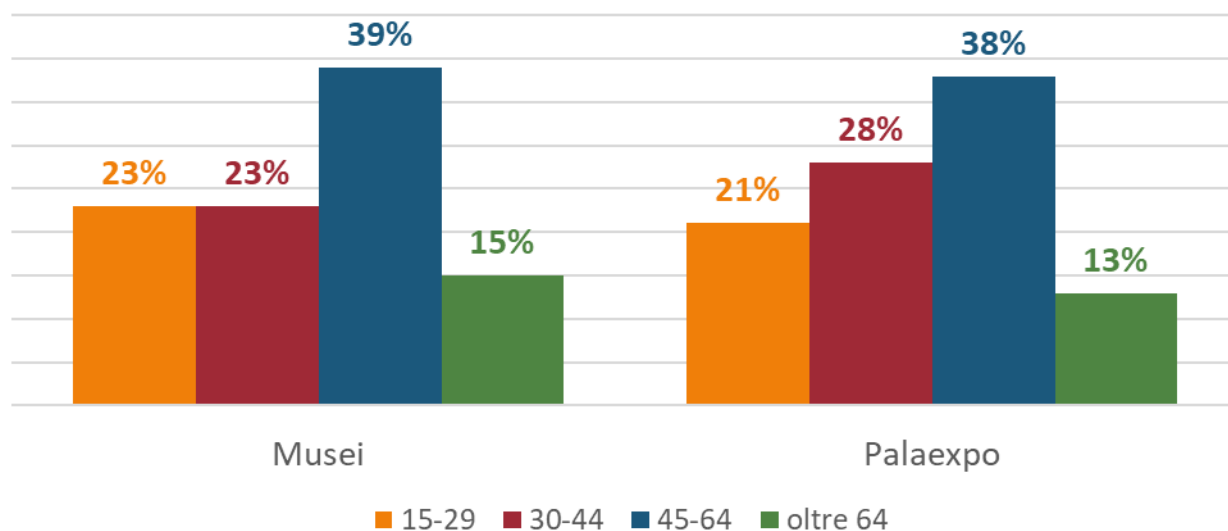


FONTE: ACOS.

Nelle diverse sedi dei Musei in Comune e di Palaexpo, il genere prevalente degli intervistati è stato, in percentuale leggermente maggiore, quello femminile, con un distacco percentuale più ampio fra i fruitori delle sedi di Palaexpo, dove le donne visitatrici sono state il 56% degli intervistati (Figura 2.2).

La fascia d'età dei fruitori degli spazi museali ed espositivi di entrambe le situazioni analizzate è risultata essere in maggioranza quella che va dai 45 ai 64 anni. Interessante notare che la fascia di età fra i 30 e i 44 anni è più rappresentata nel campione Palaexpo, mentre le altre nel campione Musei (Figura 2.3).

Figura 2.3 Distribuzione in percentuale dell'età degli utenti tra Musei e Palaexpo



FONTE: ACOS.

Come accennato in precedenza, i questionari somministrati ai visitatori dei Musei e delle strutture Palaexpo presentano una serie di domande relative alla soddisfazione riscontrata dall'utente, in merito a vari aspetti dell'offerta e dei servizi.

Nonostante alcune diversità, i questionari e le domande presentano delle affinità circa i parametri e le argomentazioni trattate, permettendo quindi di effettuare un confronto tra le due realtà. Valutando insieme tutte le interviste raccolte nel 2019 da un lato per i Musei in Comune e dall'altro per Palaexpo, è possibile così ad esempio conoscere il livello di soddisfazione dichiarato dai rispettivi visitatori in relazione ad alcuni specifici aspetti indagati.

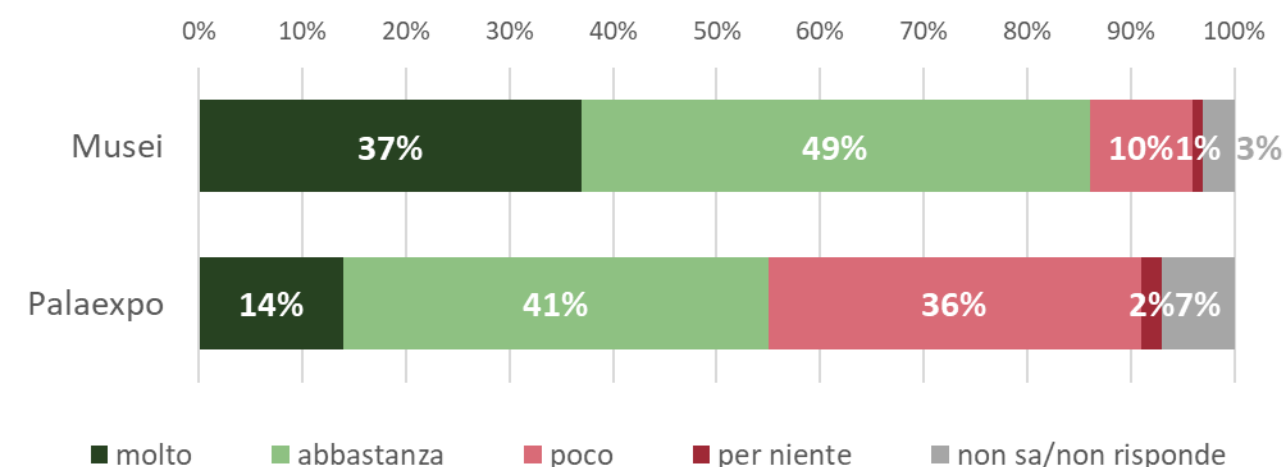


La prima comparazione che è possibile effettuare è quella relativa alla qualità della **segnaletica interna** all'edificio dell'istituzione: si tratta delle indicazioni all'utente per raggiungere i vari servizi offerti come la postazione di accoglienza e informazioni, la biglietteria, il guardaroba, le sale espositive, i servizi igienici, la libreria.

La domanda è posta in modo più dettagliato nel questionario dei Musei: *“Quanto è soddisfatto dell'efficacia della segnaletica interna (biglietteria, guardaroba, servizi, bar, sale espositive, libreria)?”*; essa è comunque paragonabile a quella posta nel questionario di Palaexpo: *“Quanto è rimasto soddisfatto della segnaletica interna dell'Istituzione?”*.

La comparazione tra le risposte date (Figura 2.4) evidenzia una maggiore soddisfazione percepita, in merito alla segnaletica interna, ai Musei in Comune, con il 37% di *molto soddisfatti* e il 49% di *abbastanza soddisfatti*, contro il 14% di *molto soddisfatti* e il 41% di *abbastanza soddisfatti* delle sedi del Palaexpo.

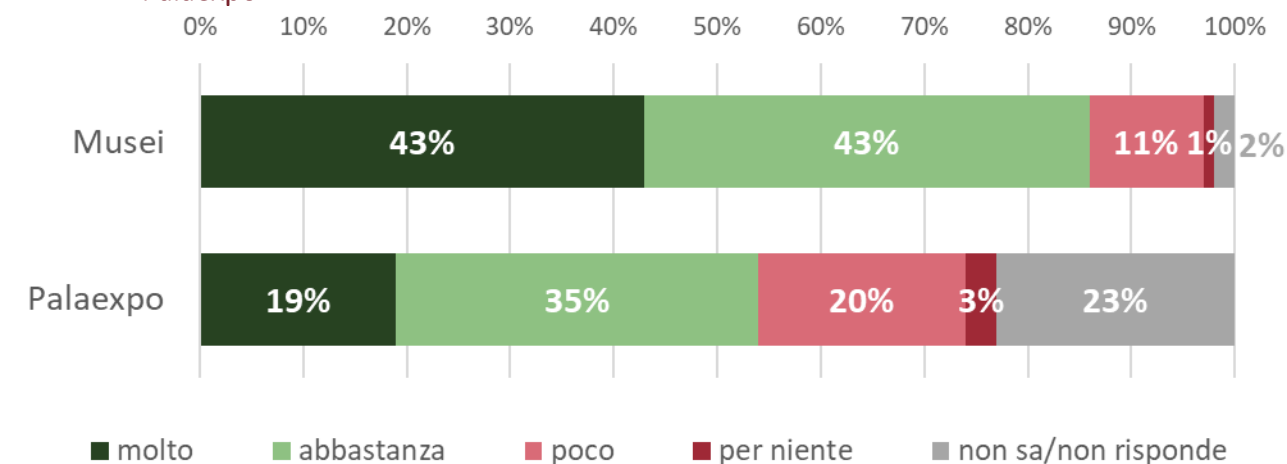
Figura 2.4 Soddisfazione dei visitatori per la segnaletica interna: Musei in Comune e Palaexpo



Fonte: ACOS.

Il secondo aspetto comparabile è quello riguardante la soddisfazione rilevata sulle **indicazioni del percorso espositivo**. Anche in questo caso le domande sono poste in modo lievemente diverso, ma sono sostanzialmente equivalenti: *“Quanto è soddisfatto delle indicazioni del percorso espositivo: pannelli espositivi e didascalie?”* (Musei in Comune); *“Quanto è rimasto soddisfatto dalle didascalie delle opere e dai pannelli informativi dell'esposizione?”* (Palaexpo). Per questo aspetto (Figura 2.5) la soddisfazione registrata presso i Musei in Comune (43% *molto* e 43% *abbastanza*) è sensibilmente superiore a quella nei luoghi Palaexpo (rispettivamente 19% e 35%).

Figura 2.5 Soddisfazione dei visitatori per le indicazioni sul percorso espositivo: Musei in Comune e Palaexpo



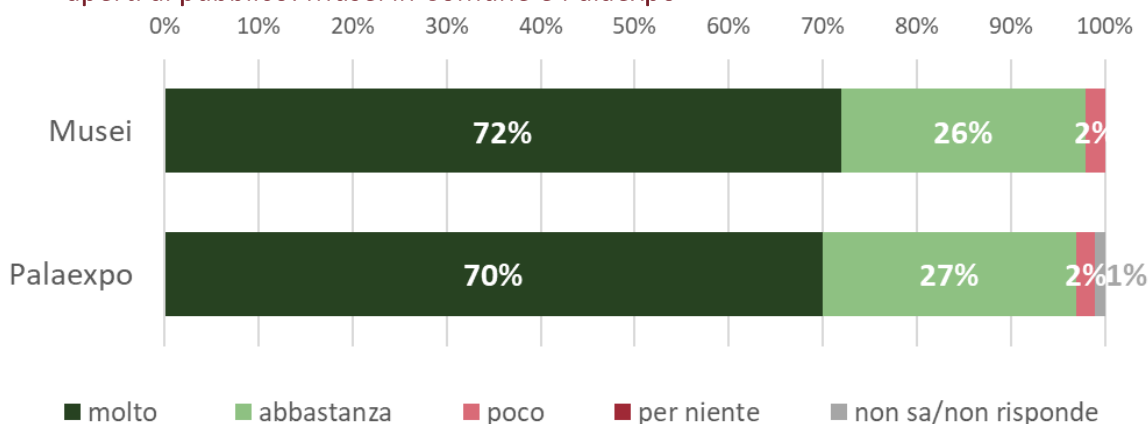
Fonte: ACOS.



Ciò che colpisce, per Palaexpo, è la presenza del 23% di utenti (pari a 203 intervistati) che non intendono o non sanno rispondere alla domanda, come se non avessero riconosciuto o trovato pannelli informativi o didascalie alle opere. Il MACRO, il Mattatoio e il Palazzo delle Esposizioni (quest'ultimo meno rappresentato, in quanto in ristrutturazione durante la seconda finestra di rilevazione), per la particolarità delle esposizioni che offrono, possono presentare una qualità e una quantità di indicazioni meno tradizionali rispetto ad una esposizione museale a carattere storico-artistico. Ciò non toglie che il dato sia valido per un approfondimento su questa particolarità emersa dall'indagine.

La Figura 2.5 illustra la soddisfazione circa **pulizia e manutenzione o decoro delle aree aperte al pubblico**. Se nel questionario per i Musei in Comune la domanda è unica per tutti gli ambienti, in quello per Palaexpo sono scissi i locali da prendere in considerazione: biglietteria, sale espositive, libreria, guardaroba, servizi igienici. I risultati sono molto simili per le due realtà: la valutazione espressa è *molto* o *abbastanza* soddisfacente in più del 95% delle risposte e solo un 2% si dice poco soddisfatto. Un ottimo risultato che dimostra una percezione sicuramente positiva che il fruitore di questi luoghi ha su un argomento così importante.

Figura 2.6 Soddisfazione dei visitatori per la pulizia e la manutenzione/decoro delle aree e locali aperti al pubblico: Musei in Comune e Palaexpo

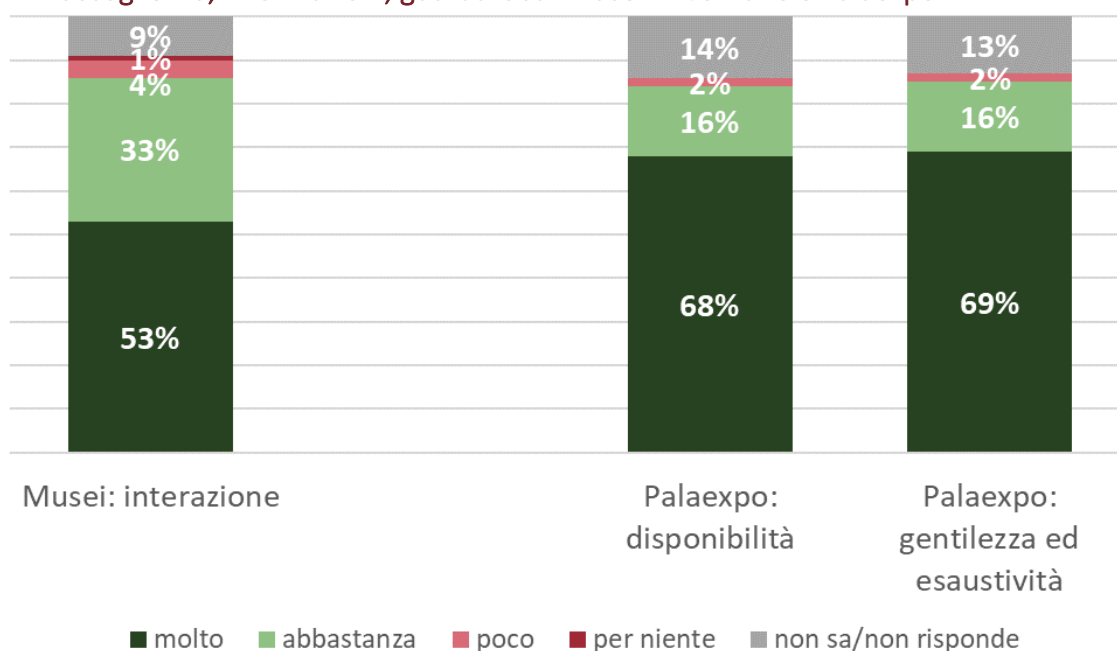


FONTE: ACOS.

Passando alle domande sulla soddisfazione dell'utente in merito all'interazione (gentilezza, disponibilità ed esaustività nel dare informazioni) sia con il personale di accoglienza, biglietteria e guardaroba e sia con il personale presente nelle sale espositive, si mettono a confronto le risposte date alle diverse domande sull'argomento. Nel questionario dei Musei è stata posta la domanda: *“Quanto è soddisfatto dell'interazione con il personale responsabile dei servizi di Biglietteria, Accoglienza, Informazioni, Guardaroba?”*. Più particolareggiate sono le due domande del questionario del Palaexpo, concernenti, allo stesso modo, l'interazione con il personale specifico di quei determinati siti. Si è posta, in particolare, l'attenzione sulla disponibilità e poi sulla gentilezza ed esaustività nel rispondere alle domande. Le due richieste sono state: *“Quanto è rimasto soddisfatto della DISPONIBILITÀ del personale addetto ai servizi di ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA E GUARDAROBA? (ha potuto rivolgersi con facilità al personale, senza dover attendere lunghe file o doverne attirare con difficoltà l'attenzione)”*; *“Quanto è rimasto soddisfatto della GENTILEZZA/ESAUSTIVITÀ del personale addetto ai servizi di ACCOGLIENZA, BIGLIETTERIA E GUARDAROBA?”*.



Figura 2.7 Soddisfazione dei visitatori per l'interazione con il personale dei servizi di biglietteria, accoglienza, informazioni, guardaroba: Musei in Comune e Palaexpo



FONTE: ACOS.

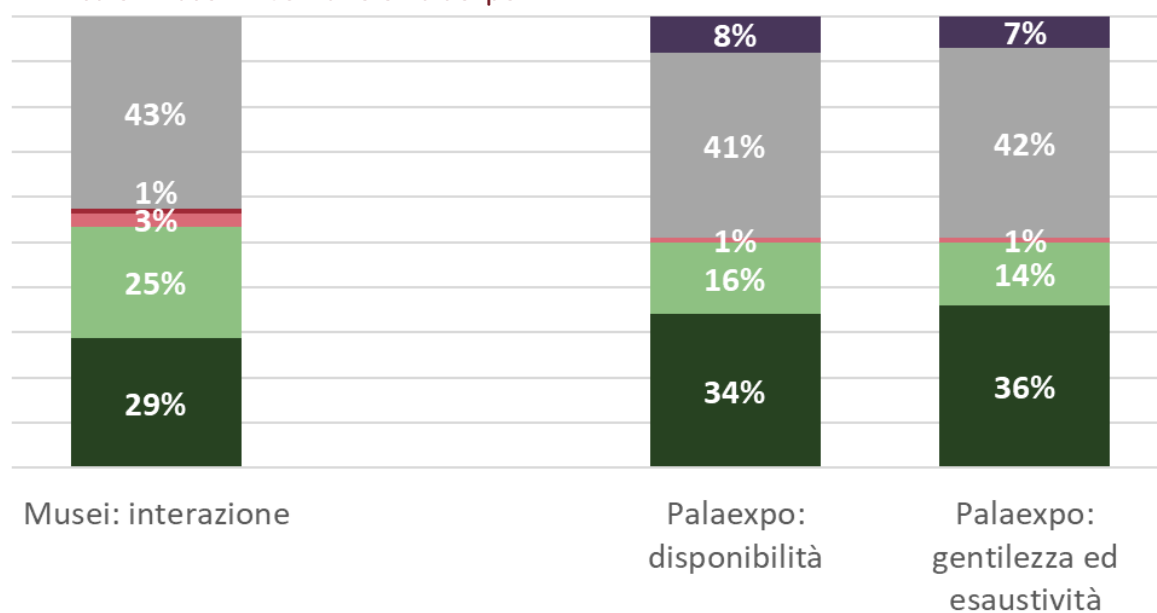
Nel rispetto dei dati e per una più facile comprensione delle differenze, si è scelto di rappresentare separatamente le risposte alle due domande rivolte nei luoghi di Palaexpo che, comunque, risultano pressoché corrispondenti nei risultati delle percentuali di soddisfazione. Gli spazi Palaexpo, sugli argomenti richiesti, vengono percepiti molto positivamente, con circa l'85% di risposte tra *molto soddisfatto* (rispettivamente il 68 e il 69%) e *abbastanza soddisfatto* (16%); solo un 2% degli intervistati si ritiene *poco soddisfatto* dei servizi offerti dal personale. Il personale dei Musei in Comune invece, pur nella più che sufficiente capacità di interagire con gli utenti, pari all'86% delle risposte *molto* o *abbastanza soddisfatto* (53% *molto* e 33% *abbastanza*), ha un 5% di risposte relative a *poco* o *per niente soddisfatto* che comunque testimonia una piccola criticità (Figura 2.7).

L'altra serie di domande dei due diversi questionari si riferisce alla interazione/disponibilità, gentilezza ed esaustività del personale addetto all'assistenza nelle sale espositive. La domanda posta dal questionario dei Musei è stata: "Quanto è soddisfatto dell'interazione con il personale responsabile dei servizi di assistenza di sala?". Nell'indagine Palaexpo si è invece chiesto: "Quanto è rimasto soddisfatto della DISPONIBILITÀ del personale addetto ai servizi di ASSISTENZA NELLE SALE DI ESPOSIZIONE?"; "Quanto è rimasto soddisfatto della GENTILEZZA/ESAUSTIVITÀ del personale addetto ai servizi di assistenza nelle sale di esposizione?". Oltre alle risposte: *molto soddisfatto*, *abbastanza soddisfatto*, *poco soddisfatto*, *per niente soddisfatto*, *non sa/non risponde*, nel questionario del Palaexpo era presente anche la possibilità che la sala non fosse presidiata.

A queste domande (Figura 2.8) circa la metà dei visitatori intervistati non ha dato risposta in quanto probabilmente non ha interagito affatto con il personale preposto. Inoltre, l'8% del campione Palaexpo ha dichiarato che le sale non erano presidiate (osservazione da attribuire alla struttura del Mattatoio dove, per diversi motivi, sono spesso assenti i servizi di assistenza di sala). In generale, però, in caso di interazione, la soddisfazione degli utenti è stata molto elevata, con una prevalenza di *molto soddisfatti* presso il Palaexpo e una equipartizione fra *molto* e *abbastanza soddisfatti* ai Musei.



Figura 2.8 Soddisfazione dei visitatori per l'interazione con il personale dei servizi di assistenza nelle sale: Musei in Comune e Palaexpo



■ molto ■ abbastanza ■ poco ■ per niente ■ non sa/non risponde ■ sala non presidiata

FONTE: ACOS.

Per concludere si evince che la pulizia e il decoro sono in ugual misura più che apprezzati, la segnaletica e il percorso espositivo risultano più soddisfacenti fra i visitatori dei Musei in Comune, mentre l'interazione con il personale è reputata più soddisfacente dai visitatori delle sedi Palaexpo.

Quanto alla scarsa interazione dei visitatori con il personale di sala va tenuto in considerazione che ogni sede museale o espositiva ha un'offerta differente e quindi una gestione diversa del personale addetto all'interazione col pubblico; tuttavia, questi risultati possono suggerire che questo fattore sia relativo alla disponibilità *implicita* del personale (visibilità delle postazioni, presenza partecipativa) che potrebbe essere migliorata, permettendo così, a chi lo desidera, di superare un possibile senso di soggezione e chiedere eventualmente indicazioni per una fruizione più adeguata e pertinente dei servizi offerti.

2.3 Manifestazioni temporanee: Estate Romana, Arene, Contemporaneamente Roma

Nel 2019 Roma Capitale, per mezzo del Dipartimento Attività Culturali, ha organizzato, come ogni anno, una serie di manifestazioni tra cui *Estate Romana*, *Arene* e *Contemporaneamente Roma*, che sono state oggetto di indagini svolte dall'Agenzia sulla qualità percepita da parte del pubblico.

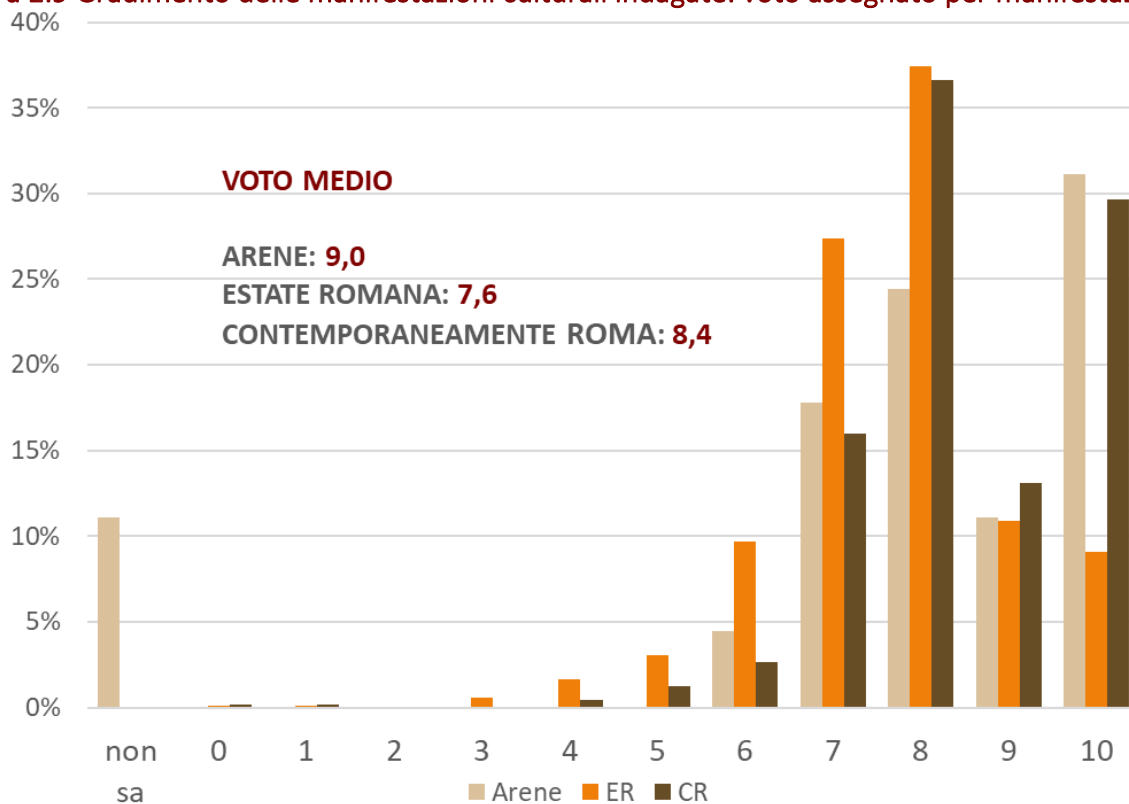
- *Estate Romana* (ER) è una manifestazione che si svolge dalla tarda primavera a tutti i mesi estivi, negli spazi aperti della città con proiezioni cinematografiche, musica e spettacoli, arte, laboratori, visite guidate e sperimentazioni.
- *Arene* porta gratuitamente il cinema nelle piazze romane, principalmente periferiche, durante le serate estive.
- *Contemporaneamente Roma* (CR) si svolge in autunno e comprende numerosi eventi e attività culturali (danza, concerti, mostre ecc.) tutti a forte vocazione contemporanea, nei luoghi e negli spazi della cultura romana sparsi sul territorio cittadino.

Rispecchiando l'andamento di tutto il settore cultura di Roma Capitale per il 2019, anche le manifestazioni culturali hanno ottenuto un'alta percentuale di gradimento da parte dei fruitori.



Alla richiesta di assegnare un voto da uno a dieci alla manifestazione alla quale si stava partecipando, gli intervistati hanno votato assegnando valori da piuttosto alti a molto alti: la media è stata di 9 per *Arene*, di 8,4 per *Contemporaneamente Roma* e di 7,6 per *l'Estate Romana* (Figura 2.9).

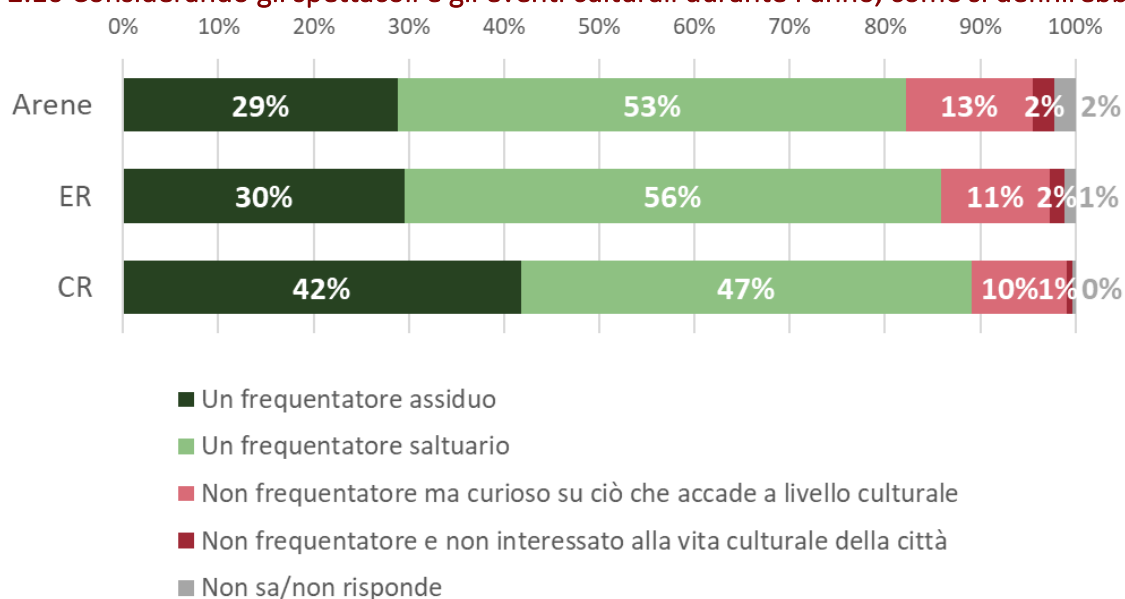
Figura 2.9 Gradimento delle manifestazioni culturali indagate: voto assegnato per manifestazione



FONTE: ACOS.

Al pubblico delle manifestazioni sono state poste diverse domande, ovviamente in maggioranza riguardanti lo specifico evento e le proposte delle singole kermesse. Per questo studio sono messe a confronto solo le risposte che replicano a domande più generali inerenti alla diversa fruizione della cultura romana da parte dei cittadini.

Figura 2.10 Considerando gli spettacoli e gli eventi culturali durante l'anno, come si definirebbe?



FONTE: ACOS.

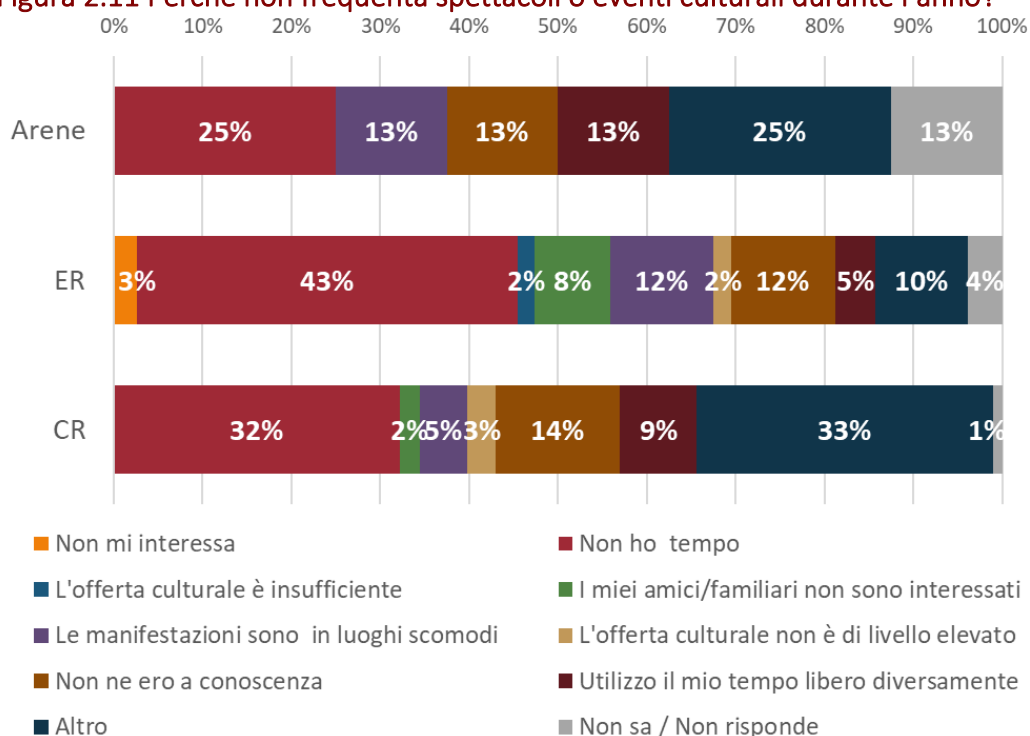


La prima domanda è utile per comprendere come si definisce un normale fruitore di queste manifestazioni e anche cosa genericamente si intenda come fruitore di spettacoli culturali. All'interrogativo "Considerando gli spettacoli e gli eventi culturali durante l'anno, come si definirebbe?" c'era la possibilità di identificarsi in quattro tipologie diverse di frequentatore: assiduo, saltuario, curioso, non interessato. La differenza più evidente, che risulta nelle risposte date per le tre differenti manifestazioni, riguarda il numero degli utenti che si definiscono assidui frequentatori: tra il 29-30% di *Arene* ed *Estate Romana* e il 42% di *Contemporaneamente Roma*. Quest'ultima manifestazione attira un pubblico più specialistico, più motivato, rispetto a quello che frequenta le altre due manifestazioni. Queste ultime, svolgendosi all'aperto nei mesi più caldi, richiamano un pubblico che è attirato a partecipare alla manifestazione anche dalla semplice fruizione di spazi aperti come piazze, parchi e ville storiche della Capitale o luoghi di aggregazione del proprio quartiere, oltre che per l'evento in programma (Figura 2.10).

A coloro che si sono definiti *non frequentatori* degli spettacoli e degli eventi culturali, è stato chiesto quali fossero le motivazioni di questa scelta. In questo caso si è data la possibilità di rispondere liberamente, accorpando poi in dieci diverse tipologie di affermazioni le risposte più comuni (Figura 2.11). Il dato che più colpisce è quello relativo alla risposta sulla mancanza di tempo, che nel caso degli intervistati presso *Estate Romana* raggiunge una percentuale che supera il 40% delle risposte e che ci segnala il disagio di una società che è sempre meno disposta a dedicare il poco tempo libero alla frequentazione di luoghi della cultura, a loro volta ritenuti difficili da raggiungere o considerati addirittura "scomodi" (12% di risposte per *Estate Romana*).

Un altro dato interessante è quello che emerge dalla domanda su come si è venuti a conoscenza dell'evento e della manifestazione (Figura 2.12). Colpisce che il canale privilegiato di conoscenza sia quello del passaparola, a sottolineare come la comunicazione di questi eventi passi ancora prevalentemente attraverso canali non istituzionali. Il campione preso in esame rappresenta un pubblico che si informa poco da solo e che predilige e si affida, invece, al consiglio degli altri e che segue le tendenze. I canali ufficiali dovrebbero quindi essere incrementati o, più che altro, mirati per essere più facili, più diretti e interessanti per un pubblico facilmente distratto da una grande quantità d'informazioni quotidiane provenienti da tanti media differenti.

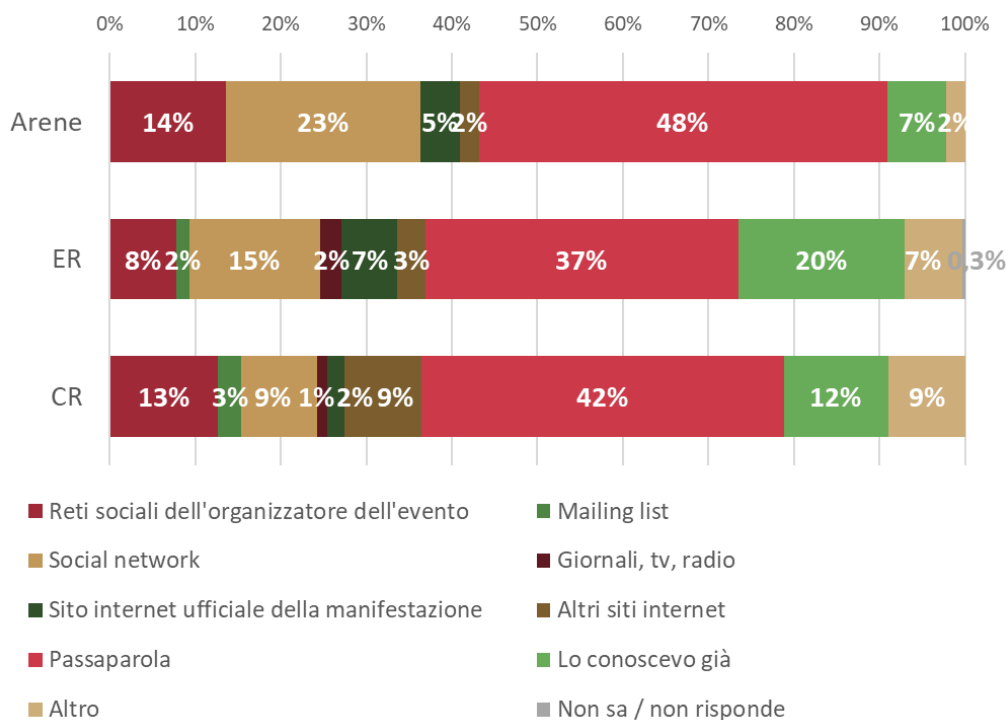
Figura 2.11 Perché non frequenta spettacoli o eventi culturali durante l'anno?



FONTE: ACOS.



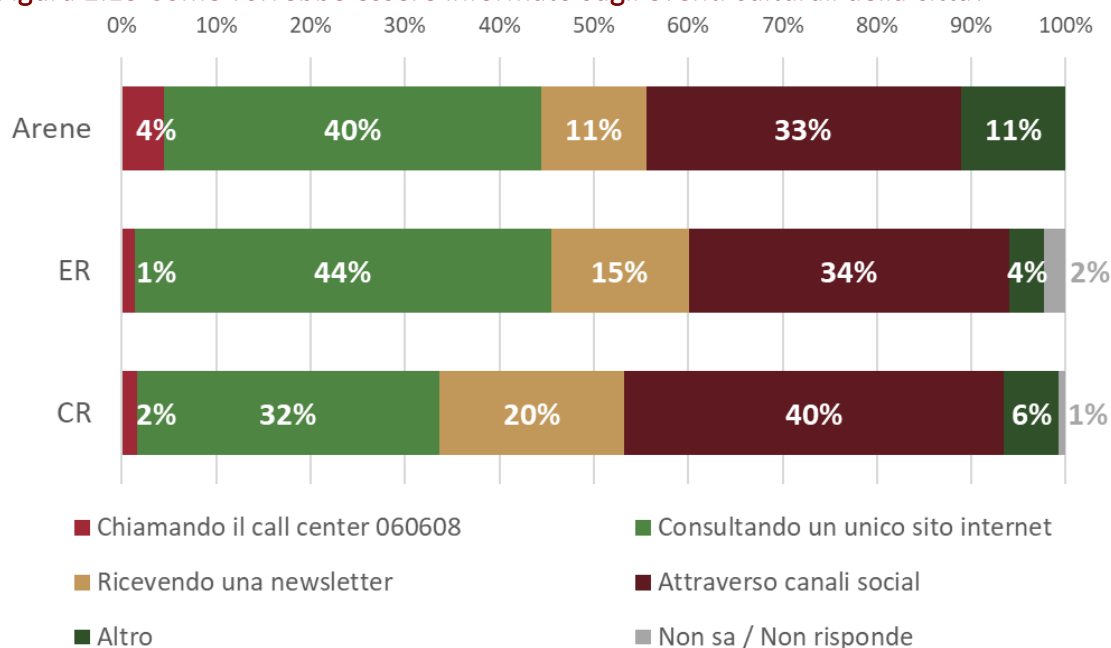
Figura 2.12 Come è venuto a conoscenza di questo evento/manifestazione?



FONTE: ACOS.

Alla richiesta di quali siano i canali attraverso cui i fruitori delle manifestazioni vorrebbero essere informati sugli eventi culturali della città (Figura 2.13), si nota paradossalmente la divisione in due più ampie categorie: una chiede informazioni tramite i canali social (in tutte e tre le indagini con una maggioranza di risposte nelle fasce d'età più giovani), mentre l'altra desidererebbe un unico sito internet da consultare globalmente per tutti gli eventi (qui con una maggioranza di risposte provenienti dagli over 65).

Figura 2.13 Come vorrebbe essere informato sugli eventi culturali della città?



FONTE: ACOS.



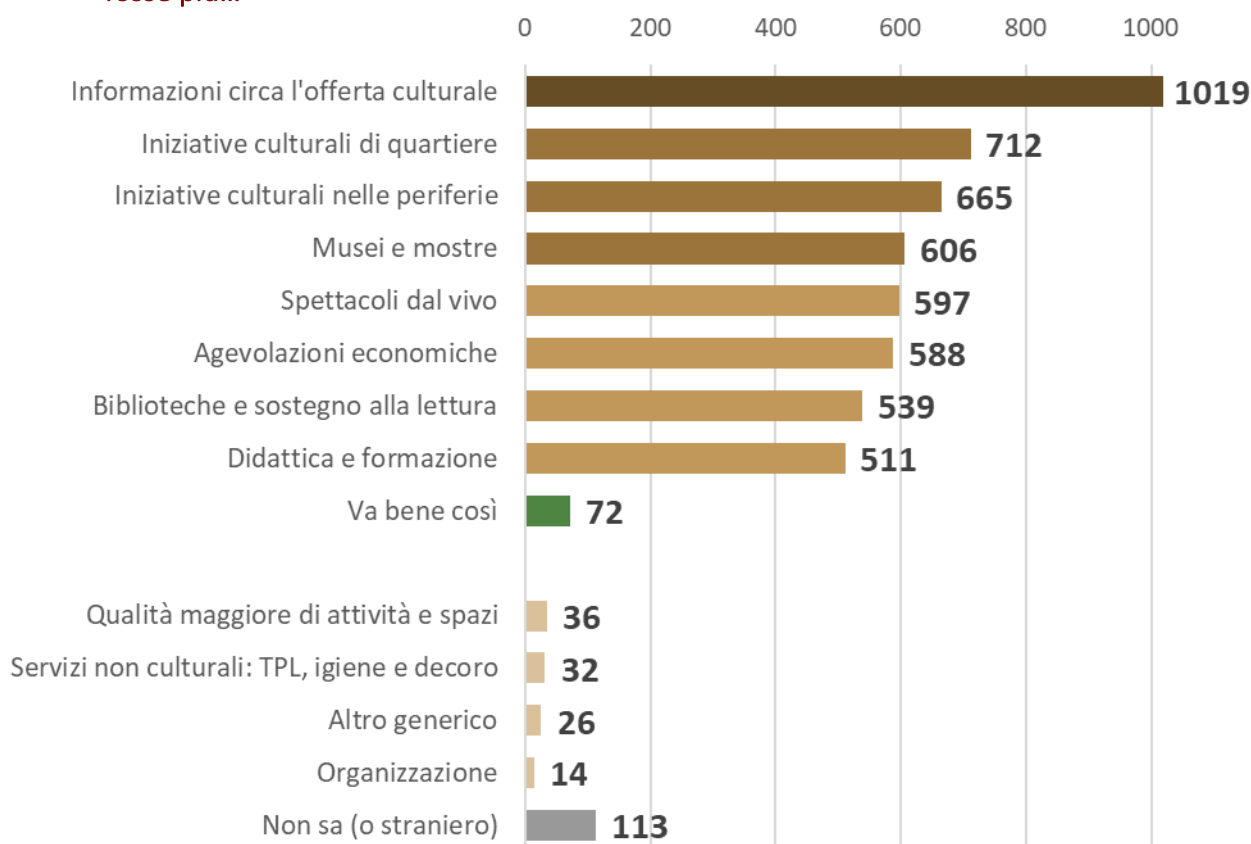
2.4 Il “Desiderio inespresso di cultura”

L’Agenzia, nell’ambito delle campagne d’indagine svolte presso i Musei in Comune e presso la manifestazione Contemporaneamente Roma, ha somministrato autonomamente una domanda (definita “la domanda del Presidente”) volta a comprendere le aspettative dei cittadini in relazione all’offerta culturale capitolina. In particolare, tale quesito ha voluto portare alla luce eventuali desideri, fin qui inespressi, riguardo la fruizione della cultura a Roma per far emergere quali possano essere i servizi culturali ulteriori che i romani vorrebbero offerti da Roma Capitale. La domanda è stata posta a un campione eterogeneo di cittadini, sempre al termine delle interviste e quindi svincolata da un riferimento diretto a un luogo o a un evento; le risposte sono state aperte, per non influenzare gli intervistati con una griglia predisposta.

Nella Figura 2.14 sono riportati graficamente i numeri delle risposte totali (raccolte tra *Musei in Comune*, *Palaexpo* e *Contemporaneamente Roma*). Come era già emerso nella Relazione annuale pubblicata dall’Agenzia nel mese di dicembre 2019, che ancora però si basava, in questo caso, su dati parziali, la criticità riportata dalla quasi totalità degli intervistati sull’argomento è quella afferente alla percezione di una carenza sull’informazione culturale.

Questa percezione vanifica gli indubbi e numerosi sforzi effettuati in questo senso dalle istituzioni e in particolare da Roma Capitale, che promuove i suoi eventi su vari canali di informazione ma che, evidentemente, non riesce a veicolare adeguatamente il messaggio. Si può ipotizzare un’imprecisione nel dare la notizia (il “come”, oltre che il “dove”), ma fondamentalmente si tratta di un problema più generale legato alla quantità delle fonti di informazione e di notizie, che finiscono per neutralizzare l’efficacia della comunicazione. Su questo aspetto dunque va mantenuto alto il livello di riflessione e di ricerca per canalizzare gli sforzi di comunicazione in modo che raggiungano l’attenzione dei potenziali interessati.

Figura 2.14 Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...



FONTE: ACOS.

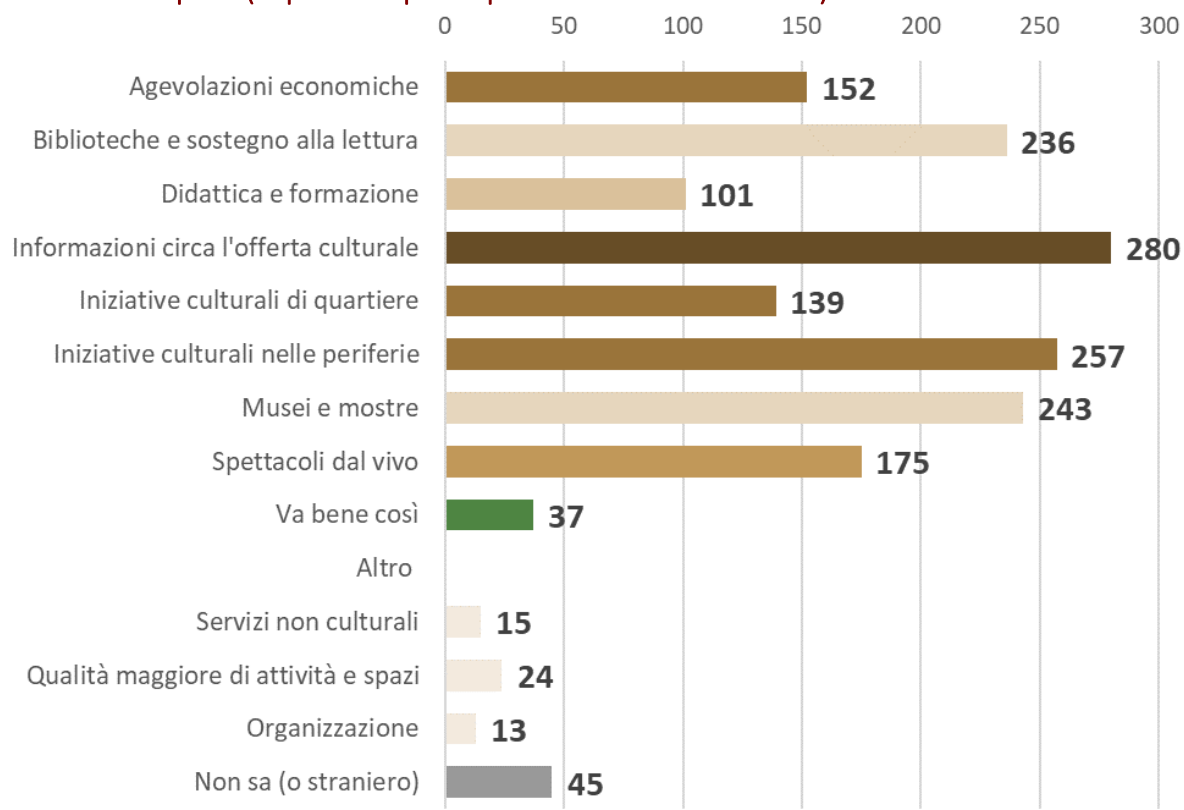


Per quanto riguarda il secondo e il terzo punto in evidenza, relativo alla richiesta d’iniziativa culturali di quartiere e nelle periferie, si evidenzia l’esigenza di una cultura di facile accessibilità, vicina a casa. Emerge in questa risposta il disagio che il cittadino trova quotidianamente nella mobilità (per grandi distanze, traffico, mancanze nel trasporto pubblico). Emerge il desiderio di delocalizzazione dei luoghi culturali, dal centro verso i quartieri e le periferie abitate. Si avverte l’esigenza di sentire la cultura più presente nella quotidianità, più vicina e più vivibile, più facile e accessibile per tutti.

Nella classifica delle risposte degli utenti, segue la generica richiesta di più musei e mostre, e subito dopo quella di spettacoli dal vivo. Questa richiesta, conoscendo la quantità e la qualità dell’offerta culturale a Roma, oltre a ribadire il fatto che evidentemente la comunicazione specifica non arrivi sufficientemente a tutti, può essere interpretata anche come il desiderio espresso dall’utente di fruire in maggior misura del “bene cultura”, qui genericamente identificato secondo i canoni e i luoghi più tradizionali di fruizione.

A questo proposito, si offre una comparazione tra le risposte alla “domanda del Presidente” date dal pubblico dei musei e delle mostre del sistema museale capitolino e quelle date dai frequentatori della manifestazione Contemporaneamente Roma. È evidente che, a parte la corrispondenza nelle risposte sull’informazione e sulla delocalizzazione delle iniziative culturali, già analizzate in precedenza, nel desiderio di più musei e mostre o più spettacoli dal vivo, si diversifica un pubblico che, pur potendo partecipare a tutte e due le forme di fruizione della cultura, chiede in percentuale rispettivamente più musei e mostre tra gli intervistati dei Musei in Comune e Palaexpo e più spettacoli dal vivo tra gli spettatori degli spettacoli di Contemporaneamente Roma e Palaexpo (Figure 2.15-2.17). Colpisce la richiesta di maggiori agevolazioni economiche (più evidente nel pubblico della manifestazione), se si considera che Roma Capitale promuove vari eventi gratuiti e che di recente ha introdotto la MIC card, innovativo progetto dedicato ai romani, che con 5 euro di spesa prevede la possibilità di accedere a tutti i Musei in Comune e ad altre facilitazioni per un anno intero. Inoltre, numerose strutture museali capitoline hanno l’ingresso completamente gratuito.

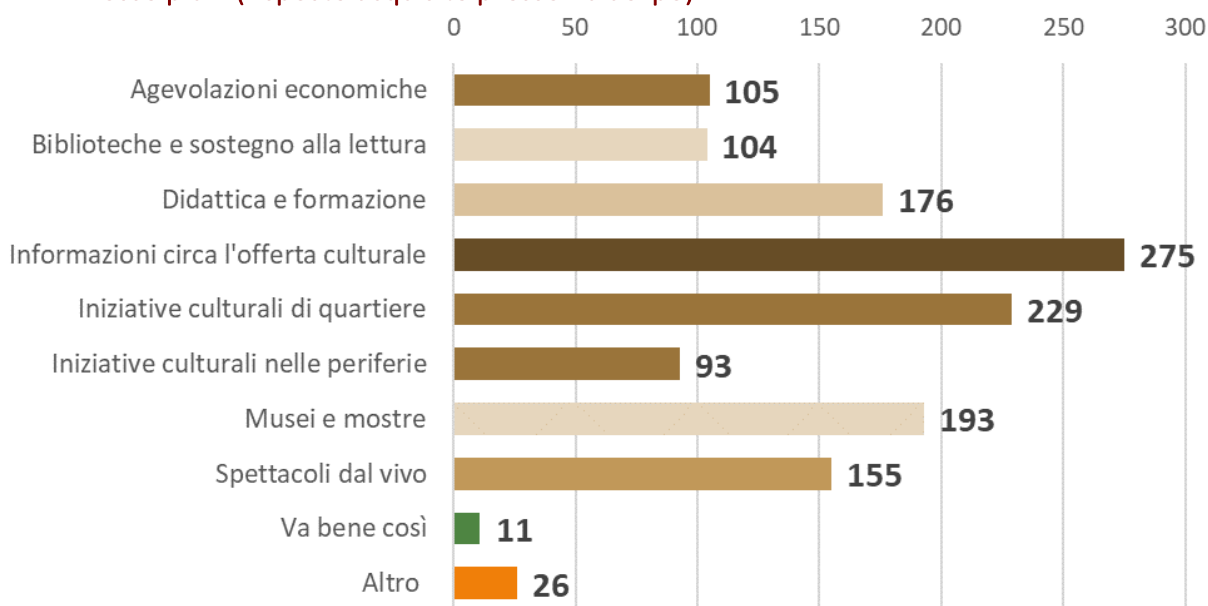
Figura 2.15 Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più... (risposte acquisite presso i Musei in Comune)



FONTE: ACOS.



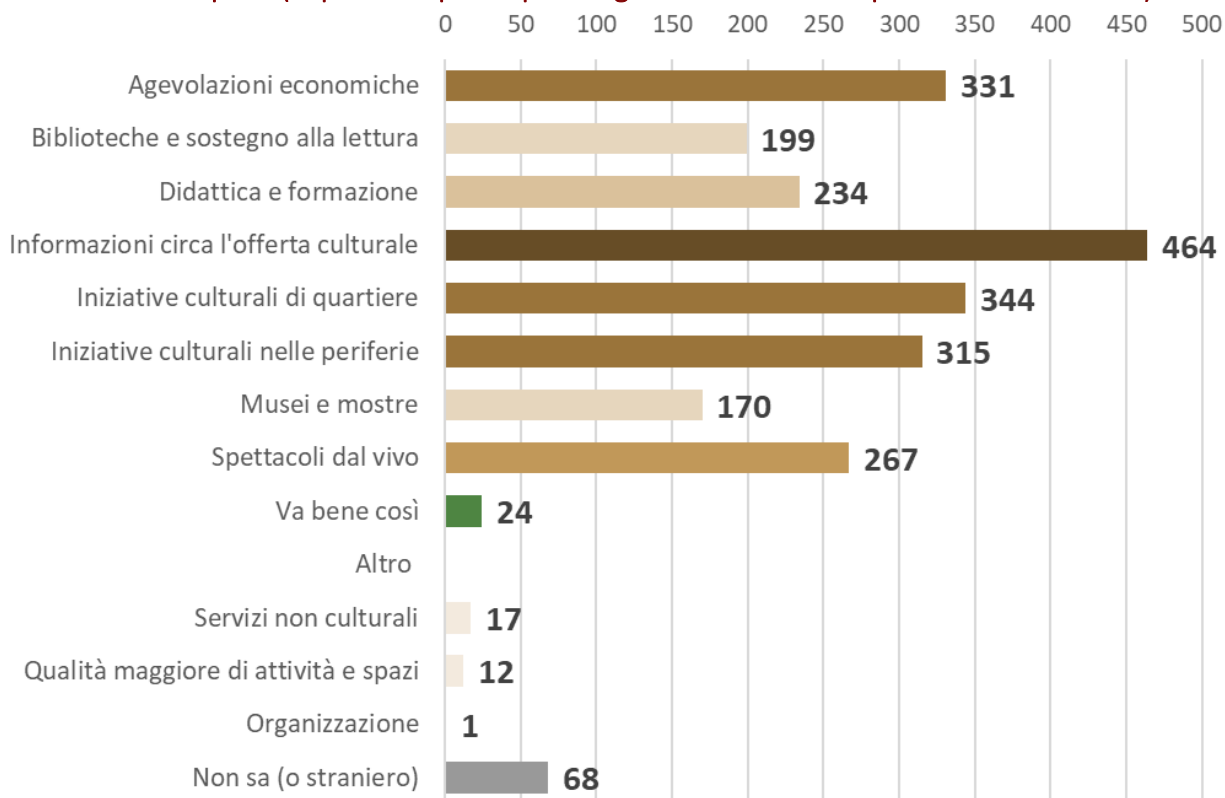
Figura 2.16 Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più... (risposte acquisite presso Palaexpo)



FONTE: ACOS.

Nonostante solo un terzo degli spettacoli e delle mostre di Contemporaneamente Roma presso cui sono state svolte le interviste fosse a pagamento, la richiesta di agevolazioni economiche per la fruizione culturale è al terzo posto fra i desideri dei partecipanti. Sembra dunque che i numerosi interventi in tal senso messi in campo da Roma Capitale per agevolare la fruizione dei luoghi e degli eventi della cultura cittadina, nel 2019, non siano stati sufficientemente notati dagli utenti in generale.

Figura 2.17 Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più... (risposte acquisite presso gli eventi di Contemporaneamente Roma)



FONTE: ACOS.

