



Relazione annuale 2022/2023

Volume II *Le funzioni del benessere* *Settori Sociale e Culturale*

Indice

Premessa: il Volume II della Relazione annuale 2022-2023	2
--	---

PARTE PRIMA

1. Il Settore sociale	3
2. Asili nido	5
3. Refezione scolastica	12
4. Trasporto scolastico	16
5. Trasporto persone con disabilità	19
6. Farmacie comunali	24
7. Servizi sociali	29
8. Strutture socio-assistenziali	32
9. Servizi di semi-residenzialità	33
10. Servizi di residenzialità	35

PARTE SECONDA

1. Il Settore culturale	43
2. Il sistema della Cultura di Roma Capitale	44
3. L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2022	47
4. Monitoraggi e indagini Cultura ACoS 2022-2023	70



Premessa: il Volume II della Relazione annuale 2022-2023

La Relazione annuale 2022-2023 dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale-ACoS è adottata ai sensi dell'articolo 7 dell'Atto istitutivo (come modificato dalla delibera AC 4 ottobre 2022, n. 76) e tiene conto del periodo dicembre 2022 – ottobre 2023.

Questo volume II è dedicato alle funzioni del benessere e, quindi, ai servizi pubblici di Roma Capitale erogati nei settori sociale (parte prima) e culturale (parte seconda).

L'analisi si collega con quella contenuta nel volume I della Relazione annuale 2022-2023, dove sono riportati non solo gli aspetti principali dell'attività svolta dall'Agenzia nel periodo di riferimento, ma anche gli esiti dell'indagine sulla qualità della vita per il 2023 e i dati relativi alla qualità (percepita ma non solo) dei servizi pubblici erogati nel territorio comunale.

Nel Volume I sono stati, quindi, analizzati dati molto rilevanti sulla qualità di tutti i servizi, inclusi quelli nei settori sociale e culturale, dai quali sono emerse le buone valutazioni espresse soprattutto per determinati servizi (ad esempio, i musei capitolini).

In questo Volume II, viene condotto un approfondimento molto articolato in ambo i settori, sociale e culturale, prestando una particolare attenzione ai dati della c.d. qualità erogata di tali servizi, da considerare alla luce della predetta analisi più generale.

In ambito sociale, il quadro – come si vedrà nella prima parte – è eterogeneo. Nel complesso, si tratta di servizi piuttosto diversificati, si va dagli asili nido, alle farmacie comunali, al trasporto per i disabili, ai servizi di residenzialità, ecc. Alcuni servizi, invece, sono strettamente collegati tra loro, come quelli nel settore scolastico (asili, refezione, trasporto scolastico). È un ambito in cui ha un particolare peso il ruolo delle amministrazioni municipali (si pensi ai servizi sociali o agli asili nido), essendoci un tasso di esternalizzazione più contenuto rispetto ad altri settori (dove, per esempio, c'è un più rilevante ricorso alla gestione da parte di società partecipate e soggetti privati) e dove, quindi, l'analisi della qualità erogata delle prestazioni si riflette in modo più diretto sulla performance dell'amministrazione.

Il settore della cultura costituisce un gruppo di servizi con buone performance, nonostante sia stato un ambito particolarmente colpito dalle chiusure imposte dall'emergenza determinata dalla pandemia di Covid-19 nel 2020-2021. A partire dal 2022, e ancor di più – come si vedrà nella seconda parte – nel 2023, vi è stata una significativa ripresa, a testimonianza della buona capacità di reazione e resilienza del settore.

La Presidente

Prof. Avv. Elisa D'Alterio

Il testo della Relazione annuale 2022-2023, Volume II,
è accessibile e scaricabile dal sito istituzionale dell'Agenzia.

Testo, grafici e dati della parte prima (settore sociale) sono stati elaborati dalla dott.ssa Stefania Nardo;
testo, grafici e dati della parte seconda (settore culturale) sono stati elaborati dalla dott.ssa Lucia Collarile.

Il testo è stato altresì rivisto dal dott. Antonio Mitilini.



PARTE PRIMA

1. Il Settore Sociale

La [L. 328/2000](#) “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” riconosce che la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato d’interventi e servizi sociali competono agli Enti Locali, alle Regioni e allo Stato. Il quadro normativo assicura alle persone e alle famiglie un insieme di servizi sociali in grado di garantire una migliore qualità della vita prevenendo, eliminando o riducendo le condizioni di bisogno e di disagio derivanti dall’insufficienza del reddito, dalle difficoltà sociali e dalla mancanza di autonomia. Nello specifico, ai Comuni viene attribuito il compito di garantire la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato con il coinvolgimento di famiglie, associazioni, organizzazioni del terzo settore e aziende. Roma Capitale assume, quindi, la regia delle azioni dei diversi attori (organizzazioni del terzo settore, organizzazioni sindacali, comunità locali, famiglie, associazioni di volontariato, fondazioni ecc.) in un’ottica di condivisione degli obiettivi e di verifica dei risultati. Il numero e la tipologia degli interventi vengono attivati da Roma Capitale a livello municipale con il ricorso ad affidamenti esterni a operatori privati e del terzo settore.

Nell’ambito degli obiettivi da ultimo fissati da Roma Capitale (DGCa 166/2019 “*Approvazione dello schema del Piano Sociale di Roma Capitale 2019-2021*”), sono state individuate alcune azioni di sistema e alcuni interventi specifici (contrasto alla povertà economica e al rischio di esclusione sociale; promozione del benessere e della salute; tutela e benessere delle persone di minore età) su cui intervenire in modo prioritario per realizzare l’integrazione dei servizi sociali e sanitari.

L’Assemblea Capitolina ha, inoltre, approvato il *Piano Sociale Cittadino* che ridefinisce, dopo oltre 15 anni, i contenuti e la qualità dei servizi sociali ([DAC 129/2020](#)). Il Piano Sociale Cittadino (anche denominato Piano Regolatore Sociale) rappresenta il documento programmatico, a valenza pluriennale, che individua e definisce le politiche sociali di Roma Capitale e fornisce la cornice di riferimento per la successiva elaborazione e la definizione dei Piani Sociali Municipali (anche denominati Piani di Zona Municipali).

La [DAC 56/2021](#) “*Approvazione del Regolamento del nuovo Sistema di Residenzialità di Roma Capitale per Persone Anziane. Revoca delle deliberazioni del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 1563/1989 e n. 42/2008*” definisce i diversi tipi di residenzialità per la popolazione anziana, ri-articolando la risposta di Roma Capitale ai bisogni dei senior. L’offerta residenziale si arricchisce di diverse possibilità, con l’obiettivo di fornire molteplici risposte ai bisogni delle persone e la sperimentazione fino ad ora realizzata conferma la validità dell’obiettivo, consentendo una personalizzazione dell’intervento, nonché una maggiore tutela e valorizzazione delle persone anziane, anche attraverso la promozione di soluzioni abitative a carattere familiare per l’attuazione e realizzazione di progetti centrati sull’invecchiamento attivo. Le tipologie del nuovo sistema residenziale sono: Case di riposo, Comunità alloggio, Co-housing e Mini appartamenti condivisi. Inoltre, viene specificata la retta mensile che ogni ospite deve versare a fronte della soluzione residenziale scelta, contributo indispensabile per il mantenimento delle caratteristiche proprie della struttura.

Per quanto riguarda le strutture socioassistenziali a ciclo semi-residenziale, con [DAC 103/2023](#) l’Assemblea Capitolina ha approvato il “*Regolamento per il funzionamento delle Case Sociali delle*



persone Anziane e del Quartiere di Roma Capitale” che sostituiscono, di fatto, i precedenti Centri Sociali Anziani (CSA) di Roma Capitale. Le *Case Sociali delle persone Anziane e del Quartiere* (CSAQ) sono un servizio pubblico locale, che rientra tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali, la cui gestione è affidata da Roma Capitale ad un’*Associazione di Promozione Sociale* (APS) che ne abbia le caratteristiche, rispetti i requisiti fissati dalle Linee guida della Regione Lazio e dal presente Regolamento. Le CSAQ sono istituite per Roma Capitale per il tramite dei suoi 15 Municipi, con apposita deliberazione del Consiglio municipale competente. Il servizio delle CSAQ si ispira ai principi del decentramento, della partecipazione attiva della persona in terza e quarta età, della promozione e valorizzazione dell’invecchiamento attivo e costituisce un luogo di aggregazione, contrasto alla solitudine, incontro sociale, culturale, ricreativo e sportivo, con carattere intergenerazionale.

Con la [DAC 57/2021](#) l’Assemblea Capitolina ha approvato il “*Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali*”, strumento di garanzia ed equità per i cittadini, di semplificazione, di efficienza dell’organizzazione amministrativa, di trasparenza nella gestione del sistema dei servizi, determinando e disciplinando i principi organizzativi, l’accesso, l’erogazione dei servizi in modo uniforme tra i diversi Municipi di Roma.

L’Amministrazione Capitolina, con [DAC 106/2021](#), ha deliberato le *Linee programmatiche 2021-2026* per il *comparto Sociale* con una serie di interventi nelle Politiche Sociali, nella Scuola e nella Sanità.

Per le politiche sociali, si punta a garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni in ambito Sociale (LEPS), potenziando e completando gli organici con figure professionali adeguate e promuovendo la partecipazione attiva di cittadini e associazioni in sinergia con i Municipi. Gli ambiti da potenziare e valorizzare vanno dall’assistenza domiciliare alle Case Sociali delle persone Anziane e del Quartiere, dall’integrazione delle persone con diversità alle politiche dell’accoglienza.

Per la scuola, si prevede di potenziare e adeguare l’offerta (nidi, scuole dell’infanzia e refezione, ma anche formazione, orientamento e inserimento nel mondo del lavoro per i ragazzi più grandi), razionalizzando i relativi costi. Inoltre si prospetta di intervenire sugli edifici per risolvere eventuali problemi strutturali e adeguarli dal punto di vista tecnologico ed energetico.

Dal punto di vista della sanità, si prevede di realizzare un sistema capillare di assistenza diffusa sul territorio (utilizzando i fondi del PNRR) e nuove infrastrutture di sostegno per i soggetti e i gruppi più fragili (disabili, anziani, minori, persone con disagio economico e sociale).

Per quanto riguarda le Farmacie comunali, con [DAC 63/2023](#) l’Assemblea Capitolina ha approvato le Linee Guida per il comparto sociale finalizzate alla stipula di contratto di servizio tra Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali e Salute e l’Azienda Farmasociosanitaria FARMACAP per il triennio 2023-2025. Le *Linee guida*, fra le altre cose, prevedono l’affidamento ad ACoS dell’esecuzione del monitoraggio contrattuale della qualità erogata e percepita.

Nel presente capitolo sono trattati in dettaglio alcuni servizi erogati tramite gestione diretta o tramite aziende speciali e partecipate, in particolare: i servizi di asilo nido, refezione e trasporto scolastico, il trasporto riservato alle persone con disabilità, le farmacie comunali, i servizi sociali domiciliari e le strutture socio-assistenziali di Roma Capitale.



2. Asili nido

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione da parte delle famiglie di una domanda d'iscrizione online, che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando.

La Tavola 1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2018-2023 e la serie storica del voto medio sul servizio espresso dai cittadini, che conferma nel tempo una piena sufficienza (Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia). Le informazioni sul servizio erogato sono descritte in dettaglio di seguito.

Tavola 1 **Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido**

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	Δ 2023/2018
DATI SUL SERVIZIO						
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	63.290	61.089	60.128	54.707	54.752	-13%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	14.475	12.894	12.024	12.601	12.330	-15%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	23	21	20	23	23	-2%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.601	12.183	10.877	11.976	10.921	-6%
posti a bando per 100 bambini età <3 anni (n.)	18	20	18	22	20	9%
numero totale di bambini iscritti	18.691	18.240	16.206	17.610	18.713	0%
bambini in lista di attesa a settembre (n.) (*)	3.941	3.114	2.960	2.938	3.304	-16%
bambini in lista di attesa a maggio (n.) (*)	724	468	554	435	739	2%
variazione lista di attesa da settembre a maggio	-82%	-85%	-81%	-85%	-78%	-5%
DATI ECONOMICI						
entrate asili nido (000)	35.510	33.810	36.098	32.784	42.773	20%
spese asili nido (000)	195.720	177.019	159.222	193.180	184.213	-6%
costo/bambino annuo	10.471	9.705	9.825	10.970	9.844	-6%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

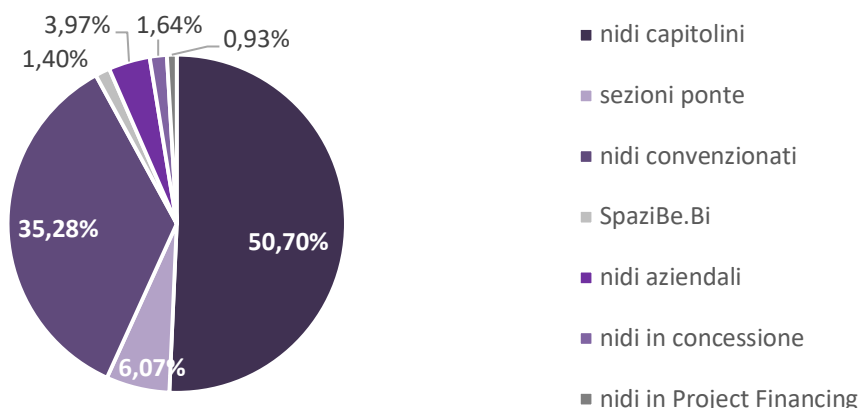
Il servizio viene garantito secondo diverse modalità di fornitura che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati. L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta e asili in concessione o realizzati in project financing ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta), ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione rispetto alla retta comunale pagata dai singoli utenti, entro un determinato importo.

Oltre al tradizionale servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende anche gli spazi Be.Bi., che accolgono i bambini dai 18 ai 36 mesi per una fascia oraria massima di 5 ore giornaliere, e le sezioni ponte, riservate ai bambini con età compresa tra 24 e 36 mesi, selezionati dalle liste di attesa comunali, che non hanno potuto (o non possono più) accedere al servizio comunale. Gli spazi dedicati vengono messi a disposizione e ricavati all'interno delle scuole per l'infanzia di Roma Capitale.



In aggiunta alle strutture descritte, l'offerta viene integrata con la disponibilità di posti nei nidi convenzionati realizzati dalle aziende pubbliche e private nei luoghi di lavoro che, con apposita convenzione, accolgono anche i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali (Tavola 2).

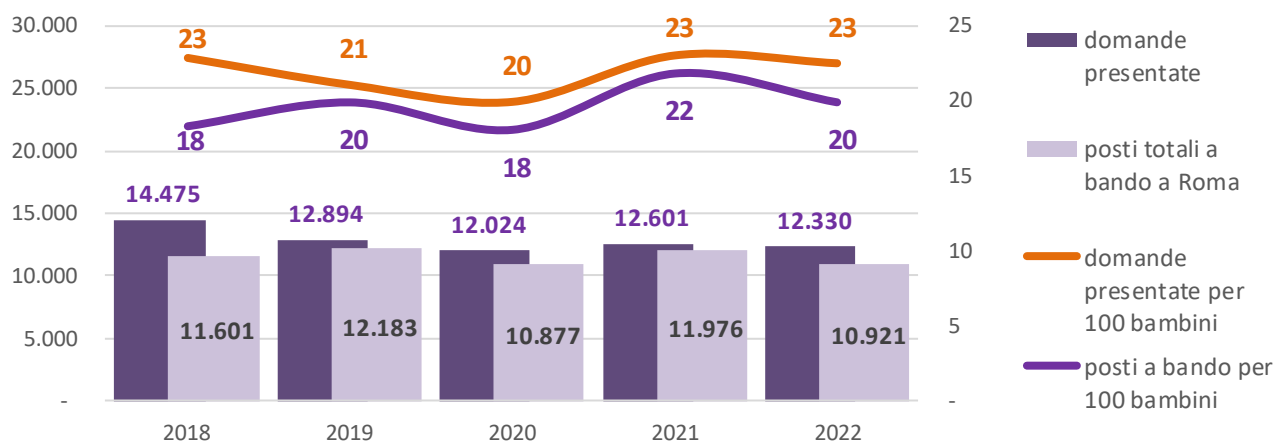
Tavola 2 Composizione percentuale dell'offerta divisa per tipologia di strutture



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nel 2022, i bambini iscritti all'anagrafe con età <3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, erano 54.752, in costante diminuzione nell'ultimo quinquennio (-13% rispetto ai numeri del 2018). La diminuzione del numero dei potenziali utenti ha determinato una conseguente diminuzione del numero complessivo di domande di nuova iscrizione che, per il 2022, sono state 12.330 a confronto con le 14.475 del 2018; dal punto di vista della propensione alla domanda del servizio, dopo la flessione registrata all'inizio dell'emergenza sanitaria, il numero di domande per 100 bambini residenti nel 2022 torna a un livello che può essere considerato "normale" per le recenti tendenze nella Capitale (23%). I posti a bando totali (10.921 nel 2022) sono invece diminuiti del 6% rispetto al 2018 (posti a bando totali 11.601) e del 8,81% rispetto al 2021 (posti a bando totali 11.976; Tavola 3).

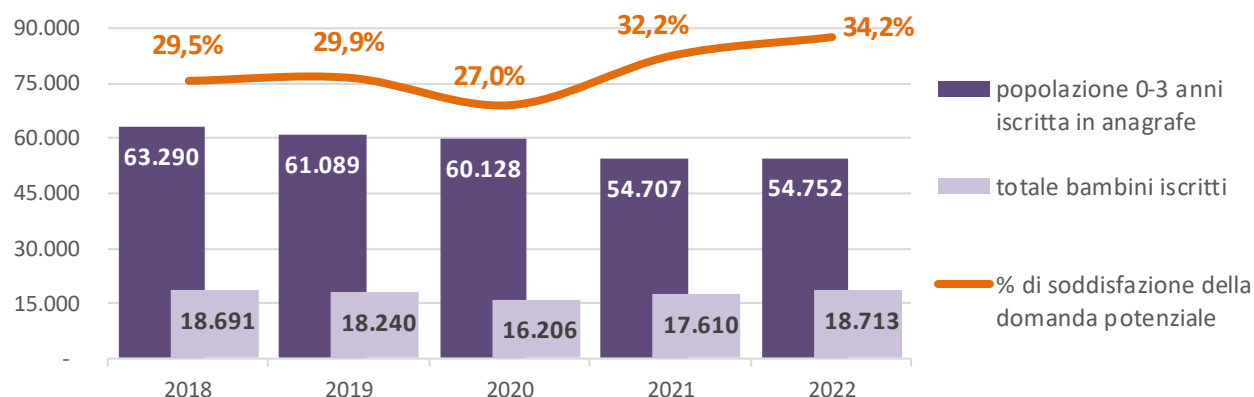
Tavola 3 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

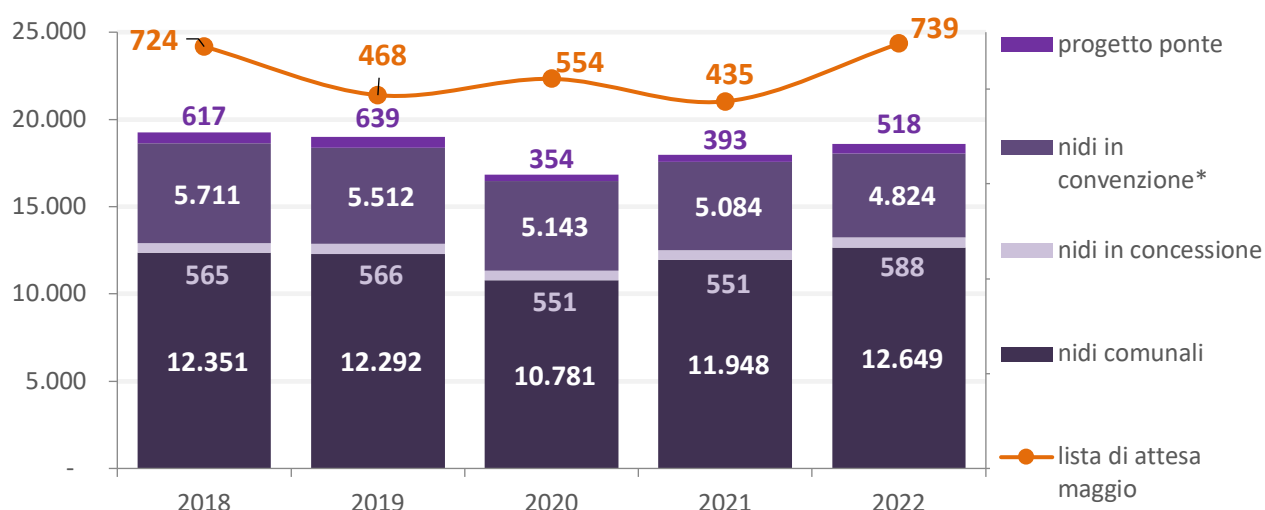


Tavola 4 Bambini tra 0-3 anni iscritti nei nidi comunali e nelle strutture convenzionate e copertura domanda potenziale



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 5 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa



(*) Privati, project financing, aziendali e spazi Be.Bi.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

A fronte dell'incremento dei posti a bando, il numero di bambini iscritti nel 2022 (18.713) è anch'esso aumentato rispetto all'anno precedente (+6%). In forza degli andamenti della domanda potenziale e dell'offerta, la percentuale di copertura della domanda potenziale (indicatore di presa in carico), espressa in termini di bambini iscritti rispetto alla popolazione tra 0 e 3 anni, nel 2022 tocca un massimo assoluto (34,2%; Tavola 4).

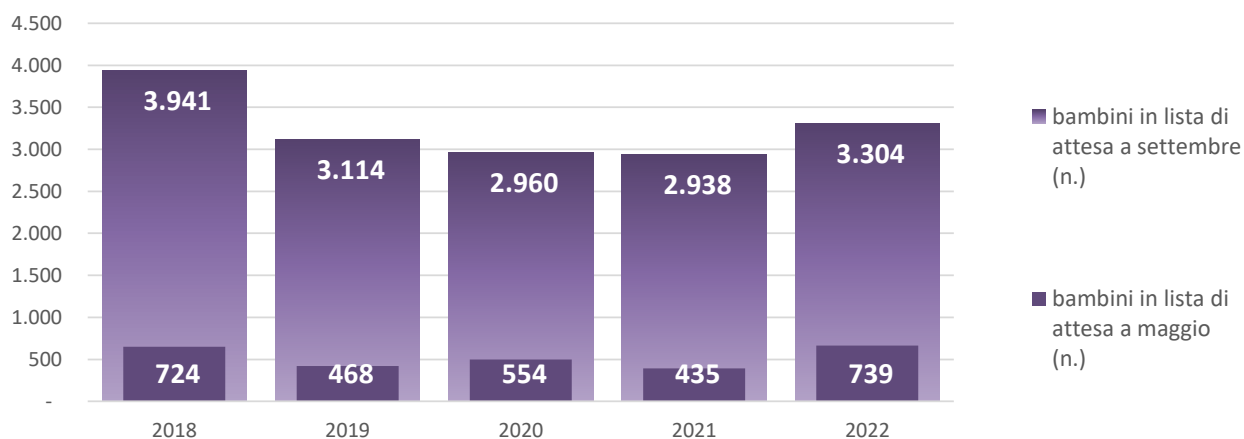
In termini di numerosità di strutture, gli asili comunali rappresentano circa la metà dell'offerta ma accolgono più del doppio degli utenti rispetto alle strutture convenzionate, che offrono i loro servizi anche ai bambini non provenienti dalle graduatorie comunali. Nella Tavola 5 è riportato il numero dei bambini accolti nelle diverse strutture e di quelli rimasti in lista di attesa. Nel 2022 i nidi comunali e quelli in concessione hanno accolto un totale di 13.237 bambini, mentre sono stati 5.342 i bambini che hanno trovato posto nelle strutture convenzionate e nelle sezioni ponte.

La tendenziale diminuzione del numero di iscritti nelle strutture in convenzione è il risultato della scelta amministrativa di promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta,



limitando il ricorso ai nidi in convenzione solo come ultima alternativa anche dopo il project financing o la concessione, allo scopo di aumentare l'efficienza organizzativa. Dal 2017, infatti, i genitori sono obbligati ad indicare in via prioritaria 3 strutture comunali (ovvero in concessione o project financing) tra i 6 nidi di preferenza a loro disposizione, a meno che il nido convenzionato non sia ubicato entro 300 metri dalla propria abitazione (tale vincolo non trova alcuna applicazione nel caso di bambini con disabilità).

Tavola 6 Numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

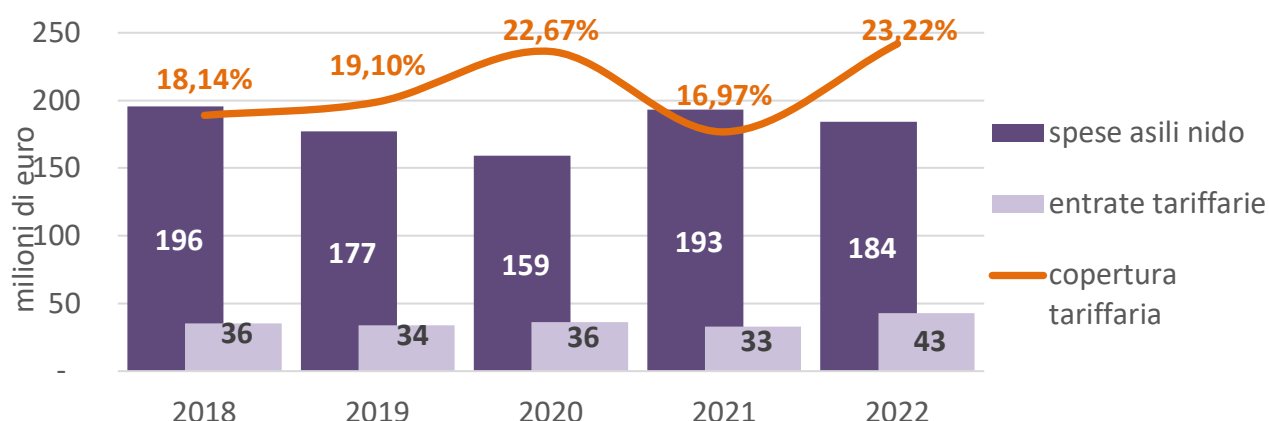
L'adeguatezza dell'offerta di servizio rispetto alla domanda è misurata soprattutto dalla numerosità dei bambini inseriti in lista di attesa (Tavola 6); nel 2022 i bambini rimasti in lista di attesa tutto l'anno educativo fino a maggio sono stati 739, il numero più alto dell'ultimo quinquennio. L'aumento del numero dei bambini che rimangono tutto l'anno in attesa senza poter accedere a un posto è legato all'aumento delle domande di nuova iscrizione ritornate al livello "normale" dopo l'emergenza sanitaria (cfr. Relazione Annuale, anni precedenti).

Dati economici e tariffe

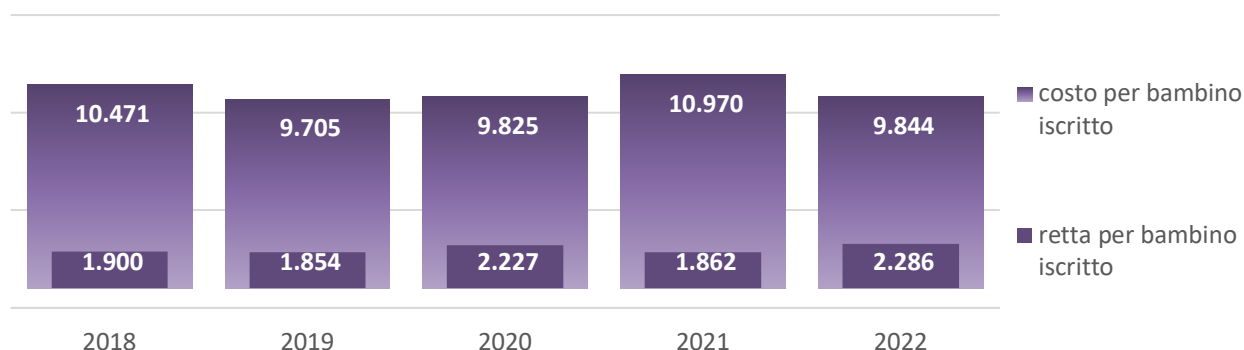
Gli asili nido rientrano tra i servizi pubblici a domanda individuale. La politica tariffaria di Roma Capitale prevede una parziale copertura dei costi a carico dell'amministrazione, mentre alle famiglie è richiesta una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee e alla durata della fascia oraria di erogazione del servizio. Per coloro che trovano posto nelle strutture a gestione indiretta, Roma Capitale eroga ai privati convenzionati un contributo (Rif.: [Allegato B - Avviso Pubblico Iscrizioni ai Servizi Educativi 0-3 di Roma Capitale Anno Educativo 2022-2023](#)) e introita dalle famiglie una retta analoga a quella offerta dalle strutture comunali.

Nel 2022 la percentuale di copertura tariffaria dei costi del servizio è stata pari al 23,22%. Nell'ambito del percorso di efficientamento descritto in precedenza, la copertura tariffaria complessiva è andata aumentando continuamente fino al 2020; la flessione del 2021 è invece dovuta alla scelta dell'amministrazione di ridurre sensibilmente le tariffe per agevolare tutte le famiglie (indipendentemente dal reddito) nel periodo emergenziale (Tavola 7). Invece, la copertura tariffaria applicata per il 2022 è stata differenziata per fasce Isee.

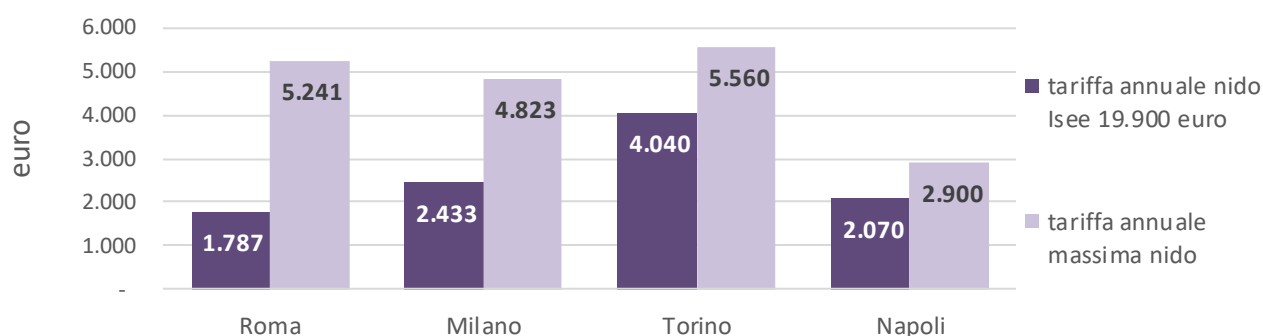


Tavola 7 Entrate, spese e percentuale di copertura tariffaria

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 8 Costo e retta media per bambino iscritto

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 9 Spesa annua di due famiglie tipo per un bambino iscritto al nido comunale nelle principali città italiane (anno educativo 2022/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DEI COMUNI.

In termini unitari, il costo medio per bambino, pari a 9.844 euro nel 2022, è diminuito del 6% rispetto al 2018. Nel 2021 la retta media annuale pagata dalle famiglie è stata invece di 2.286 euro, in aumento del 20% rispetto al 2020 (Tavola 8).



Di seguito è riportato il confronto delle rette annue per la fruizione del servizio di asilo nido comunale nelle grandi città italiane. Le rette fanno riferimento all'anno educativo 2022/23, riguardano gli asili nido a tempo pieno con frequenza di cinque giorni a settimana per 10 mesi all'anno e sono state calcolate per due situazioni familiari differenti dal punto di vista economico.

La prima famiglia tipo è composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e presenta un indicatore Isee pari a 19.900 euro. Per questa famiglia, la retta annuale a Roma (1.787 euro ovvero 178,65 euro mensili) è la più economica tra le città oggetto del campione, seguita da vicino da Napoli, mentre a Milano e soprattutto a Torino le rette sono molto più onerose (rispettivamente 2.433 euro e 4.040). La situazione è differente se, per le stesse città, si prende in considerazione la retta associata alla fascia di contribuzione massima (ipotesi di famiglia con Isee non dichiarato): Napoli, con una retta annua di 2.900 euro, è la meno costosa, seguita da Milano (4.823 euro), Roma (5.241 euro) e Torino (5.560 euro, Tavola 9).

Con [DGR Lazio 972/2019](#), la Regione Lazio ha provveduto a destinare parte delle risorse 2019 del *“Fondo nazionale per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione, dalla nascita sino a sei anni”* per ridurre le rette a carico delle famiglie con figli che frequentano gli asili nido comunali nel Lazio. Il contributo per l'abbattimento delle rette, il cui importo totale è di 6 milioni di euro, è ripartito tra tutti i comuni del Lazio, che sono stati tenuti a suddividerlo, per l'anno educativo 2021/2022, fra tutti gli iscritti agli asili nido comunali.

Roma Capitale, con [DGCa 7/2022](#), ha inoltre modificato il quadro tariffario applicato a partire dall'anno educativo 2022/2023, in base alle prescrizioni contenute nella [DGR Lazio 672/2021](#). Le nuove rette mensili a carico delle famiglie sono state ridotte contestualmente all'accorpamento delle preesistenti 71 fasce Isee in 10 nuove fasce. È stato stabilito l'azzeramento della quota relativa alla prima fascia ISEE fino a € 5.000,00, l'esenzione dal pagamento della retta per i bambini in condizioni di disabilità grave (certificata ai sensi dell'art. 3 co. 3 della L.104/1992) fino all'ISEE di € 50.000,00 e la riduzione generalizzata delle tariffe per tutte le nuove fasce.

Nel 2023, alla luce dei risultati dell'Indagine annuale ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma – che vedono gli asili nido comunali come un servizio valutato sopra la sufficienza in tutto l'ultimo decennio, con una tendenza al miglioramento – l'Agenzia ha realizzato un approfondimento di dettaglio, riguardante i servizi resi, attraverso un'indagine di qualità percepita, somministrata presso gli asili nido comunali a gestione diretta e quelli privati convenzionati (a gestione indiretta), individuati in modo uniforme su tutto il territorio cittadino.

In sostanza, dall'indagine emerge un'ampia soddisfazione per il servizio sia in generale, sia declinato in tutti i singoli aspetti, con percentuali di soddisfazione che variano dal 90% (comunicazione con le famiglie) al 99% (personale addetto ai bambini).

Per approfondimenti si rimanda al [Report Indagine “Asili nido 2023”](#).

Per concludere, la Tavola 10 rappresenta sinteticamente le connotazioni del servizio Asili nido erogato da Roma Capitale.



Tavola 10 Il servizio di Asili nido di Roma Capitale

ASILI NIDO

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. Rientra tra i servizi pubblici a *domanda individuale*. La politica tariffaria di Roma Capitale prevede una parziale copertura dei costi a carico dell'amministrazione, mentre alle famiglie è richiesta una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee e alla durata della fascia oraria.

Gradimento: il servizio dei nidi comunali, con voto 6,9, prosegue un andamento di lungo periodo al di sopra della sufficienza ([Qualità della Vita 2023](#) e [Indagine "Asili nido 2023"](#)).

Punti di Forza / Risorse	Punti Critici
➤ Scelte tariffarie di Roma Capitale: hanno facilitato le famiglie con maggiori difficoltà economiche. Le rette degli asili capitolini sono convenienti e/o adeguate rispetto al contributo a carico delle famiglie. ➤ Accessibilità: gli asili capitolini a gestione diretta risultano più esplicitamente soddisfacenti rispetto quelli privati convenzionati (a gestione indiretta). • Buona copertura oraria • Efficace politica di gestione della domanda (riduzione liste d'attesa soprattutto negli asili nido capitolini; ottimizzazione utilizzo dei posti nelle strutture soprattutto nei nidi privati convenzionati). ➤ Offerta integrata: l'offerta di posti negli asili nido comunali e convenzionati che fanno capo a Roma Capitale è molto ampia e negli ultimi anni si avvicina da sola a coprire circa il 34,2% del numero totale di bambini iscritti in anagrafe da 0 a 3 anni di età.	➤ Costo (principale criticità segnalata da circa il 15% degli utenti). ➤ Accessibilità: • Complessità di presentazione della richiesta on line; • Localizzazione (struttura diversa da quella desiderata soprattutto per gli asili nido capitolini); • Permanenza in lista d'attesa (lunga soprattutto negli asili nido convenzionati a gestione indiretta).

Valutazioni operative

⇒ Si individuano tre livelli di intervento:

☞ **sulla COMUNICAZIONE** → agire sulla "soddisfazione del bisogno":

- Implementare/ottimizzare la comunicazione relativa ai costi, ai servizi offerti e alle strutture.
- Puntare su:
 - ♦ il **valore qualitativo del servizio fornito**: preparazione del personale. Ottimizzare il sistema di attribuzione dei punteggi e qualità della struttura che eroga il servizio.
 - ♦ la **flessibilità** nella presentazione della domanda indipendente dalla residenza.

☞ **sul PREZZO** → costante monitoraggio delle scelte tariffarie per le diverse tipologie di utenza per adeguarle ai cambiamenti del tessuto sociale.



☞ sul PRODOTTO → uniformare l'offerta dei servizi erogati dagli asili nido capitolini.

3. Refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica è articolato in due modalità: istituzionale e a domanda individuale.

Il servizio *istituzionale* è organizzato ogni qual volta l'attività scolastica prosegua nelle ore pomeridiane; è garantito agli alunni, iscritti nei nidi, nelle sezioni primavera e ponte, nella scuola dell'infanzia, nella scuola primaria e nella scuola secondaria di primo grado di Roma Capitale. La refezione istituzionale si rivolge infatti a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, in quanto la fruizione della mensa rappresenta un elemento indispensabile per l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Il servizio a *domanda individuale*, invece, non è legato alla continuazione dell'attività didattica obbligatoria nell'orario pomeridiano, ma è richiesto dall'utente in base a scelte extra scolastiche. Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, comprese le sezioni ponte.

Sia per il servizio istituzionale che per quello a domanda individuale è richiesta una contribuzione da parte dell'utente e le tariffe sono stabilite da Roma Capitale; sono comunque previste esenzioni e/o riduzioni del pagamento delle quote contributive in base a fasce Isee agevolate individuate dall'Amministrazione Capitolina. Per il servizio a domanda individuale le tariffe vengono definite annualmente dall'Assemblea Capitolina (da ultimo con [DAC 7/2022](#)).

Roma Capitale prevede due tipologie di affidamento del servizio di refezione scolastica:

- *centralizzata*, ossia gestita direttamente dal Municipio territorialmente competente sulla base di un affidamento di servizio tramite gara, cui provvede Roma Capitale;
- *autogestita*, ovvero a cura degli istituti scolastici che, fungendo da stazione appaltante, indicano la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Nella *gestione centralizzata* il servizio è affidato per lotti municipali, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale, mentre i municipi territorialmente competenti sono titolari della gestione del contratto con gli operatori economici aggiudicatari. Dopo un lungo periodo di proroghe tecniche per mancata conclusione della procedura di gara, a marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando: [Procedura aperta per l'affidamento del servizio ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale nei nidi capitolini, nelle sezioni ponte, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale](#), a conclusione del quale il servizio, suddiviso in 15 lotti, è stato aggiudicato per il periodo 1° gennaio - 31 luglio 2020.

Per razionalizzare il meccanismo di affidamento ed evitare il protrarsi delle gestioni in proroga, l'amministrazione si è data l'obiettivo di rendere la gestione degli affidamenti interamente centralizzata. Tuttavia, nonostante il sistema di appalto centralizzato in via esclusiva sia operativo da luglio 2020, prosegue tuttora la gestione attraverso proroghe tecniche al fine di assicurare la continuità del servizio ([D.D. 506/2021](#)). Nel 2021 è stata infatti predisposta dalla *Centrale Unica*



Appalti l'indizione di una gara per l'affidamento del servizio di ristorazione per il periodo presunto 1° settembre 2021 - 31 luglio 2026 (comunque per cinque anni educativi scolastici dalla data di affidamento), ma visti i tempi lunghi per l'aggiudicazione, si è proceduto alla proroga tecnica del servizio di ristorazione scolastica in favore delle imprese già affidatarie.

Dall'anno scolastico 2022-2023 il servizio OEAPAC, in base al Regolamento ([DAC 20/2022](#) del 22/04/2022) e alle Linee Guida ([DGCa 162/2022](#) del 16/05/2022), è stato erogato dal nuovo sistema di accreditamento degli organismi affidatari del Servizio. Il nuovo regolamento prevede che le famiglie o gli esercenti la responsabilità genitoriale dei minorenni scelgano l'organismo tra quelli che sono risultati idonei per la zona municipale in cui ricade la scuola frequentata dall'alunno. Nel 2022, il *Dipartimento Scuola, Formazione e Lavoro* di Roma Capitale ha pubblicato, il [Registro Unico Accreditati Scuola \(RUAS\) per il "Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità" \(OEAPAC\) – biennio 2022/2024](#), comprensivo delle carte dei Servizi e delle schede tecniche dei seguenti sette organismi accreditati nel territorio del Municipio XII (tre per ambito 30 e quattro per Ambito 31) e di tutta la normativa:

- Ambito 30:
 - LE MILLE E UNA NOTTE Coop. Soc.;
 - AGORA' Soc. Coop. Soc.;
 - PARSIFAL - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI
- Ambito 31:
 - H ANNO ZERO Soc. Coop. Soc. Onlus;
 - CASSIAVAS Soc. Coop. Soc. Onlus;
 - AGORA' Soc. Coop. Soc.;
 - PARSIFAL – CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI

La suddivisione delle scuole nei due ambiti è indicata nell'[elenco](#) pubblicato dal Dipartimento. Al Municipio è assegnato il compito di programmare e raccogliere le scelte degli Organismi manifestate dagli utenti, per il tramite degli istituti comprensivi e delle POSES/Funzionari educativi, come comunicato con nota CQ 65425 del 28/06/2022. Ciascuna famiglia ha facoltà di optare per una delle cooperative accreditate nell'ambito territoriale in cui ricade la scuola frequentata dal minore. La Regione Lazio ha pubblicato le Linee di indirizzo per la realizzazione dell'integrazione scolastica attraverso la *Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)* in favore degli alunni con disabilità nella comprensione e produzione del linguaggio (con certificazione ex L. 104 disabili), anno scolastico 2022-2023. La ASL rilascia la nuova *"Relazione sintetica sull'uso della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) ai fini dell'integrazione scolastica in favore degli alunni con disabilità nella comprensione e nella produzione del linguaggio"*.

La Tavola 11 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo dal 2018 al 2023. Nell'anno educativo 2022/2023, gli utenti del servizio di refezione scolastica sono stati 136.568, in leggera diminuzione dello 0,02% rispetto all'anno precedente. Nel periodo osservato è tendenzialmente calato sia il numero degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione istituzionale (-9% dal 2018/2019), sia quello degli alunni del servizio a domanda individuale (-61% dal 2018/2019). Il servizio è stato erogato in 743 centri di refezione scolastica (nell'anno scolastico 2022/2023 vengono compresi anche i 212 centri refezionali dei nidi capitolini); il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione scolastica a domanda individuale è 421.

Il numero di pasti erogati ad alunni per il servizio di refezione scolastica a domanda individuale è di 18.000, di 18.737.827, invece, per il servizio di refezione scolastica istituzionale (dato stimato, poiché i Municipi non hanno ancora terminato la fase di verifica delle fatture, preliminare al provvedimento delle liquidazioni). Il numero di pasti erogati all'OEAPAC avente diritto del servizio



di ristorazione scolastica è di 248.663. Il dato stimato è stato aggiunto da quest'anno su proposta dell'ufficio *Ristorazione scolastica*: come stabilito dalla [DGCa 162/2022](#), all'art. 8, è prevista la compartecipazione degli Organismi accreditati alle spese del servizio di ristorazione nella misura del 10% del costo pasto, mentre la restante quota, pari al 90%, sarà a carico dell'Amministrazione. La [DAC 19/2023](#) estende la garanzia dell'OEAPAC anche alle scuole paritarie.

Tavola 11 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	Δ 2023/2018
centri di ristorazione in appalto (*)	445	441	479	643	743	67%
centri di ristorazione in gestione diretta	288	212	161	161	0	-100%
alunni refezione istituzionale (n.)	149.896	144.336	140.669	139.144	136.568	-9%
alunni refezione domanda individuale (n.)	1.066	170	359	517	421	-61%

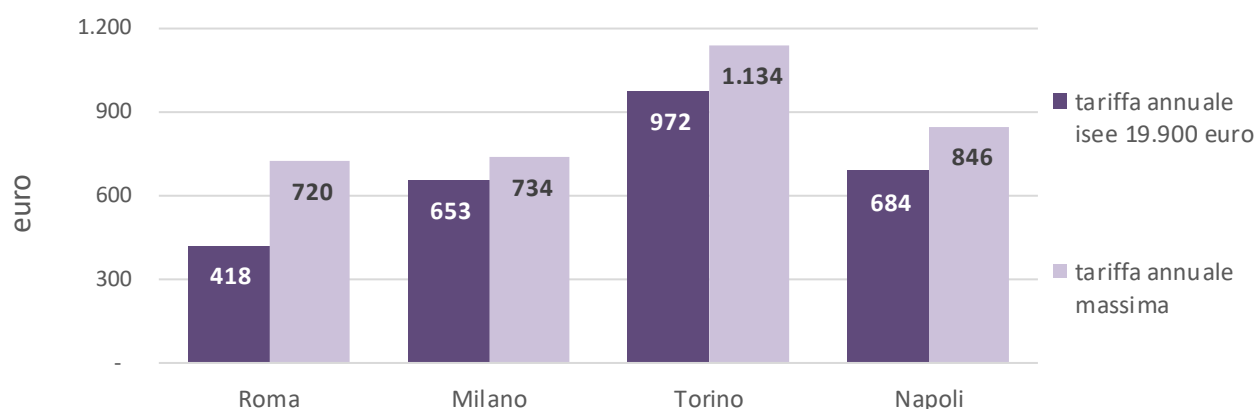
(*) vengono compresi anche i 212 centri refezionali dei nidi capitolini

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI-

Come per l'asilo nido, anche per la refezione scolastica le tariffe annuali sono state calcolate per due famiglie, la prima con Isee pari a 19.900 euro e la seconda in fascia massima. La composizione della famiglia tipo utilizzata per la simulazione di spesa è la stessa (due adulti e bambino di sei anni che frequenta la scuola primaria); le tariffe ipotizzano un consumo di 5 pasti a settimana per 9 mesi l'anno.

Per la famiglia tipo con Isee di 19.900 euro, Roma è la città più economica (418 euro/anno) seguita da Milano e Napoli (rispettivamente 653 e 684 euro). Torino è invece la città più costosa, con una spesa annua quasi doppia (972 euro). Se si considera la tariffa applicata alla fascia Isee massima, la città più conveniente risulta da Roma (720 euro), seguita Milano (734 euro) e Napoli (846 euro); come per gli asili nido, Torino rimane invece la città dove il servizio è in assoluto il più costoso (1.134 euro) per tutte le tipologie familiari oggetto di simulazione di spesa. La comparazione delle tariffe romane con quelle delle altre città e l'ampia differenza tra spesa massima e spesa della famiglia tipo con Isee pari a 19.900 evidenziano come, rispetto agli altri comuni, l'Amministrazione Capitolina utilizzi la leva tariffaria per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate (Tavola 12).

Tavola 12 Spesa annua di due famiglie tipo per la refezione scolastica nella scuola primaria (anno educativo 2022/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DEI COMUNI.



Per concludere, la Tavola 13 rappresenta sinteticamente le connotazioni del servizio Refezione scolastica erogato da Roma Capitale.

Tavola 13 Il servizio di Refezione scolastica di Roma Capitale

REFEZIONE SCOLASTICA	
Il servizio di refezione scolastica è articolato in due modalità: <i>istituzionale</i> e a <i>domanda individuale</i>. Per entrambi i servizi è richiesta una contribuzione da parte dell'utente e le tariffe sono stabilite da Roma Capitale; sono comunque previste esenzioni e/o riduzioni del pagamento delle quote contributive in base a fasce Isee agevolate individuate dall'Amministrazione Capitolina. Gradimento: il servizio di refezione scolastica negli asili nido, riscuote un apprezzamento quasi unanime (97%) e un'ampia maggioranza si dichiara molto soddisfatta (Indagine "Asili nido 2023").	
Punti di Forza / Risorse	Punti Critici
➤ Tariffe economiche: sia per il servizio <i>istituzionale</i> che per quello a <i>domanda individuale</i> è richiesta una contribuzione da parte dell'utente e le tariffe sono stabilite da Roma Capitale; sono comunque previste esenzioni e/o riduzioni del pagamento delle quote contributive in base a fasce Isee agevolate individuate dall'Amministrazione Capitolina. Per il servizio a domanda individuale le tariffe vengono definite annualmente dall'Assemblea Capitolina. ➤ Al Municipio è assegnato il compito di programmare e raccogliere le scelte degli Organismi manifestate dagli utenti (OEPAC).	➤ Costo (principale criticità segnalata dal 36,5% degli utenti). ➤ Accessibilità: • Complessità di presentazione della richiesta on line; • Lista d'attesa.
Valutazioni operative	

⇒ Si individuano tre livelli di intervento:

☞ **sulla COMUNICAZIONE** → agire sulla **"soddisfazione del bisogno"**:

- Implementare/ottimizzare la comunicazione relativa ai costi, ai servizi offerti e alle strutture.
- Puntare su:
 - ♦ il **valore qualitativo del servizio fornito**: preparazione del personale. Ottimizzare il sistema di attribuzione dei punteggi e qualità della struttura che eroga il servizio.
 - ♦ la **flessibilità** nella presentazione della domanda indipendente dalla residenza.

☞ **sul PREZZO** → **costante monitoraggio** delle **scelte tariffarie** per le diverse tipologie di utenza per adeguarle ai cambiamenti del tessuto sociale.



☞ sul PRODOTTO → uniformare l'offerta dei servizi erogati dagli asili nido capitolini nei diversi municipi.

4. Trasporto scolastico

Il sistema del trasporto pubblico a servizio degli studenti che frequentano la scuola dell'obbligo comprende:

- linee di *trasporto pubblico locale* programmate in base alle esigenze e agli orari di ingresso e uscita degli istituti scolastici;
- linee di *trasporto riservato scolastico*, a domanda individuale.

Le linee scolastiche che fanno parte del servizio di *trasporto pubblico locale* sono erogate da ATAC e Roma TPL in forza di previsioni contrattuali attualmente vigenti in regime di proroga, rispettivamente con scadenza al 31 dicembre e al 31 ottobre del 2022 ([DGCa 96/2022](#) e DD 1220/2021 del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti). Ultima proroga del contratto è stata fatta con [DGCa 107/2023](#) con scadenza al 31 dicembre 2023. I collegamenti scolastici gestiti da ATAC sono 35 (progressivamente sub-affidati a operatori privati selezionati attraverso una procedura di qualifica a partire da gennaio 2021), quelli gestiti da Roma TPL sono 57.

Il *trasporto riservato scolastico* è invece un servizio a *domanda individuale* di supporto al sistema educativo scolastico dell'infanzia e dell'obbligo. Viene erogato a favore degli alunni residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico o in cui il servizio di trasporto pubblico è inadeguato, ovvero degli alunni che, a causa delle distanze dai plessi scolastici e dei tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole. Condizione essenziale per presentare la domanda è la residenza nel territorio di Roma Capitale e la frequenza, da parte del minore, di una scuola ricadente nel municipio di residenza.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado. Per gli alunni appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti, il servizio è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Particolare attenzione è riservata agli alunni con disabilità, a cui il servizio è erogato anche per la frequentazione delle scuole secondarie di secondo grado; per questi utenti il servizio è inoltre di tipo "porta a porta" tra l'abitazione e la scuola ed è svolto con vetture attrezzate di pedane mobili.

Per erogare il servizio, Roma Capitale si avvale di più soggetti selezionati in base a procedure di gara: alcuni per la fornitura di vettori e dei relativi conducenti, altri per le attività di accompagnamento a bordo delle vetture. Roma Servizi per la Mobilità (RSM) supporta il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti, nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.

Ai sensi dell'art. 32 co. 8 del [D.lgs. 50/2016](#), nel corso del 2021 Roma Capitale ha proceduto all'aggiudicazione dell'appalto ai nuovi gestori e all'esecuzione del contratto in via d'urgenza. Il servizio, suddiviso in cinque lotti, è attivo dall'inizio del 2022 per una durata complessiva di 80 mesi. I gestori del trasporto scolastico sono:



- Lotto A: Autoservizi Troiani S.r.l.;
- Lotto B: Scoppio Paolo & Figlio Autolinee S.r.l.;
- Lotto C: Metauro Bus Unipersonale S.r.l.;
- Lotto D: Trotta Bus Services S.p.A.;
- Lotto E: Arriva Italia S.r.l.

La Tavola 14 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per anni educativi, dal 2018/2019 al 2022/2023. Nell'anno educativo 2022/2023, per il trasporto riservato scolastico sono stati impiegati in totale 390 mezzi di cui 228 per il trasporto degli alunni con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 5.776, di cui 811 sono utenti con disabilità e 578 appartengono alle comunità nomadi.

Tavola 14 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

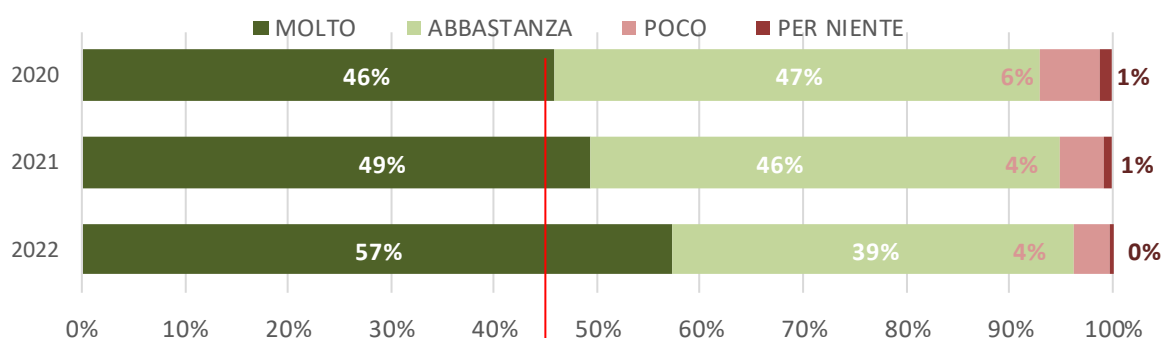
TRASPORTO SCOLASTICO	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	Δ 2023/2018
mezzi trasporto normodotati	153	157	166	166	148	-3%
mezzi trasporto diversamente abili	228	228	228	228	228	0%
mezzi trasporto rom, sinti e caminanti	20	28	18	18	14	-30%
utenti totali trasporto scolastico	7.761	7.212	5.596	5.641	5.776	-26%
utenti con disabilità	997	997	844	844	811	-19%
utenti rom, sinti e caminanti	989	799	630	626	578	-42%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Dal 2018/2019 il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio è diminuito del 26%, con un andamento negativo più che proporzionale del numero di utenti provenienti dalle comunità nomadi (-42%) e una contrazione più contenuta del numero degli utenti con disabilità (-19%). Nel periodo considerato, il numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati è calato del 3%, così come i mezzi per il trasporto dei Rom, Sinti e Caminanti diminuiti del 30%. E' rimasto invece invariato il numero dei mezzi dedicato alle persone con disabilità.

Per il trasporto riservato scolastico è possibile analizzare i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM nel triennio dal 2020 al 2022. Le indagini sono state effettuate su campioni piuttosto numerosi rispetto agli universi di riferimento (802 utenti nel 2020, 663 nel 2021 e 800 nel 2022). Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: più della metà degli intervistati (57%) dichiara di essere molto soddisfatto, mentre un 39% è abbastanza soddisfatto; gli utenti poco o per niente soddisfatti sono invece una minoranza (4%; Tavola 15).

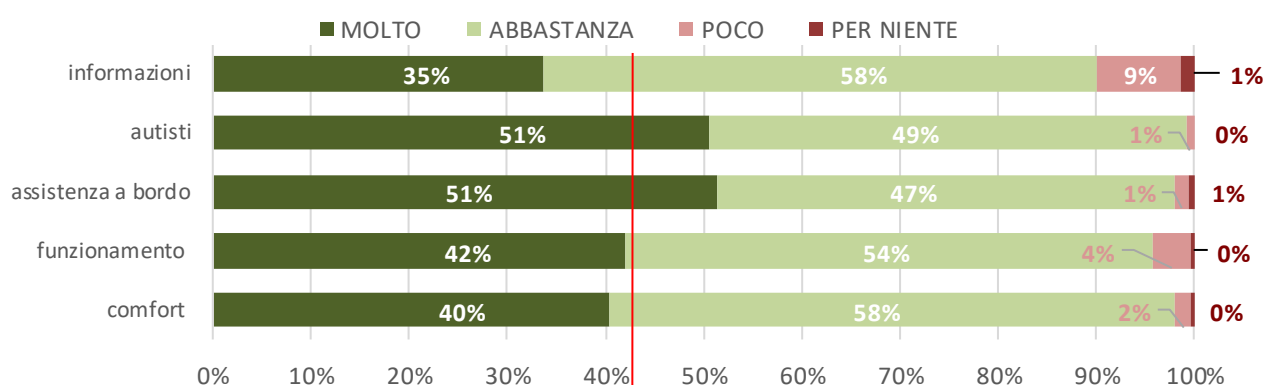
Tavola 15 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).



Tavola 16 Soddisfazione macro-fattori di qualità



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).

L'analisi, a livello di macro-fattori, evidenzia un deciso apprezzamento, sia per la professionalità degli autisti (51% di utenti molto soddisfatti), sia per il personale di assistenza a bordo (51% di utenti molto soddisfatti). Il funzionamento e l'efficienza del servizio, così come il comfort e la comodità del viaggio, registrano comunque valutazioni ampiamente positive (percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti 96-98%). La disponibilità e la qualità delle informazioni sul servizio vengono valutate positivamente da circa il 92% degli intervistati, ma in questo caso la percentuale di insoddisfatti raggiunge il 9% (Tavola 16).

In sostanza, tutti i macro-fattori sono valutati in modo molto positivo, con percentuali elevate di utenti molto soddisfatti. L'apprezzamento maggiore si conferma anche nel 2022 quello espresso in relazione agli aspetti relativi al personale di guida e di assistenza a bordo.

Per concludere, la Tavola 17 rappresenta sinteticamente le connotazioni del servizio Trasporto scolastico erogato da Roma Capitale.

Tavola 17 Il servizio di Trasporto scolastico di Roma Capitale

TRASPORTO SCOLASTICO

Il sistema del trasporto pubblico a servizio degli studenti che frequentano la scuola dell'obbligo comprende:

- linee di trasporto *pubblico locale* programmate in base alle esigenze e agli orari di ingresso e uscita degli istituti scolastici;
- linee di trasporto *riservato scolastico*, rientrano tra i servizi pubblici a *domanda individuale*.

Il sistema del trasporto riservato scolastico si avvale del supporto di *Roma Servizi per la Mobilità* per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica.

Gradimento: tutti i macro-fattori del servizio di trasporto riservato scolastico sono valutati in modo molto positivo, con percentuali elevate di utenti molto soddisfatti. L'apprezzamento maggiore si conferma anche nel 2022 quello espresso in relazione agli aspetti relativi al personale di guida e di assistenza (Indagine di Customer Satisfaction di Roma Servizi per la Mobilità).

Punti di Forza / Risorse

Punti Critici



➤ Personale di guida: • Professionalità degli autisti; • Cortesia e disponibilità; • Abilità di guida e conoscenza percorso; ➤ Personale di assistenza a bordo: • Cortesia e disponibilità; • Competenza; ➤ Funzionamento ed efficienza del servizio • Puntualità del servizio; • Adeguatezza degli orari di andata e ritorno per la frequenza scolastica; • Adeguatezza del tempo di permanenza a bordo per il raggiungimento della destinazione; • Flessibilità del servizio in caso di richiesta di modifiche (es. orario); ➤ Comfort e comodità del viaggio; ➤ Disponibilità e qualità delle informazioni sul servizio.	➤ Informazioni fornite sul servizio: • Utilità e corretto funzionamento dello strumento informativo ScuolAPP (9,4%); • Insoddisfazione verso le lacune comunicative (9% degli utenti); • Scarsa facilità di contatto con i municipi • Livello di aggiornamento delle informazioni; ➤ Poca flessibilità in caso di richiesta di modifiche del servizio erogato.
---	---

Valutazioni operative

⇒ Si individuano due livelli di intervento:

☞ sulla COMUNICAZIONE → agire sulla “soddisfazione del bisogno”:

- Implementare e/o ottimizzare la comunicazione riguardante l'utilità e corretto funzionamento dello strumento informativo ScuolAPP
- Puntare su:
 - ♦ il **valore qualitativo** del servizio fornito
 - ♦ l'**implementazione** dei punti di ascolto nei Municipi
 - ♦ la **flessibilità** in caso di richiesta di modifiche del servizio

☞ sul PRODOTTO → **uniformare l'offerta** dei servizi erogati nei vari municipi.

5. Trasporto persone con disabilità

Al fine di migliorare la mobilità delle persone con disabilità, Roma Capitale mette a disposizione servizi e agevolazioni per garantirne l'integrazione sociale e lavorativa. Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità è gestito dal *Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti* che si avvale del supporto di *Roma Servizi per la Mobilità* per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica. Il servizio può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio di Roma Capitale, ipovedenti o con cecità totale ([L. 138/2001](#), art. 4), ovvero con disabilità grave ([L. 104/92](#), art. 3, comma 3) e in possesso del contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità.

Il servizio è disciplinato dal “*Regolamento dei servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità*” approvato con [DAC 129/2018](#), poi successivamente modificato con [DAC 47/2019](#) e da ultimo con [DAC 138/2020](#). Tale Regolamento individua i criteri e le modalità per l'accesso a interventi, misure e servizi per la mobilità individuale delle persone con disabilità



residenti nel territorio di Roma Capitale, per consentire loro di recarsi nei luoghi di lavoro, di studio, di terapia o dove svolgono le proprie attività sociali e sportive nell'ambito del territorio capitolino.

L'accesso al servizio avviene tramite domanda di ammissione in graduatoria; il Regolamento prevede l'aggiornamento annuale della lista d'attesa con l'inserimento dei nuovi utenti che abbiano presentato la relativa domanda entro il 15 gennaio di ogni anno. La graduatoria vigente al momento è valida fino al 31 dicembre 2022 (approvata con DD 948/2019 e successivamente integrata con DD 647/2020).

Dal primo ottobre 2019 sono stati ammessi 1047 utenti, e dal 9 luglio 2020 sono stati inserite in graduatoria ulteriori 449 persone; le 116 persone in lista di attesa nel 2021 a seguito dell'approvazione dell'integrazione/appendice alla graduatoria unica relativa a servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità (DD 341 del 31.03.2021) ammesse in modalità provvisoria da maggio 2021 sono state inserite definitivamente in graduatoria in data 07/12/2021 (DD 1445 del 07.12.2021).

Relativamente a tutte le richieste pervenute entro il 15/01/2022, in data 04/04/2022 sono stati ammessi in modalità provvisoria ulteriori 155 persone (DD 292 del 04.04.2022).

A fine 2022, gli utenti con disabilità in vita e residenti nel Comune di Roma che avevano diritto ad usufruire dei servizi di trasporto erano 1.685 (di cui 1.531 in graduatoria unica e 154 ammessi in modalità provvisoria).

Nel 2022 tutti gli utenti hanno dovuto ripresentare domanda per il triennio 2023-2025. Gli utenti con disabilità attualmente in vita e residenti nel Comune di Roma che hanno diritto ad usufruire (al 17/07/2023) dei servizi di trasporto sono 1.922 (di cui 1.681 in graduatoria unica triennale, valida fino al 31/12/2025, e 241 ammessi in modalità provvisoria). Il servizio viene erogato attraverso tre modalità di trasporto:

- *servizio collettivo* che conta 199 utenti (83 per "Attività Sociali", 78 per "Lavoro", 29 per "Terapia", 7 "Sport" e 2 per "Studio");
- *servizio individuale* che conta 1.704 utenti (1.246 per "Attività Sociali", 290 per "Lavoro", 147 per "Terapia", 13 "Sport" e 8 "Studio");
- *servizio autogestito* che conta 19 utenti (tutti per categoria "Lavoro").

Quindi, le tre tipologie di trasporto previste dal Regolamento sono:

- trasporto *collettivo*, effettuato con pulmini e/o vetture fornite da un soggetto gestore;
- trasporto *individuale*, utilizzando le vetture dei taxi convenzionati con Roma Capitale;
- trasporto *autogestito* (solo per le categorie lavoro e studio): viene erogato alla persona disabile un contributo omnicomprendente a copertura delle spese di trasporto dietro presentazione di apposita documentazione.

Il servizio di *trasporto collettivo delle persone con disabilità* avviene tramite un unico gestore. Dal 1° ottobre 2021 il gestore è la MEDICOOP Società Cooperativa Sociale, affidataria del servizio (Graduatoria Unica ex [DAC 129/2018](#) – Lotto Unico, CIG: 8541120332; aggiudicazione dell'appalto con DD 723/2021 del 28 giugno e affidamento del servizio con DD 1048/2021 del 21 settembre).

Al contrario, il *trasporto individuale delle persone con disabilità* è gestito da più soggetti abilitati. Al fine di individuare gli operatori idonei all'erogazione del servizio, è stato pertanto costituito un apposito Albo dei soggetti abilitati, mediante piattaforma gestionale "STID". Gli utenti ammessi in



graduatoria che hanno scelto la modalità di trasporto individuale, dal 19/06/2023, possono accedere al servizio contattando direttamente i seguenti operatori abilitati: Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Samarcanda, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Società Fratarcangeli – da luglio 2022, Società Arriva Italia – da giugno 2023.

La distanza percorsa e altre informazioni sulle corse effettuate, sono rilevate tramite un applicativo informatico che gli operatori abilitati devono scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in base alla lunghezza dello spostamento; ciascun operatore, all'atto di iscrizione all'albo degli operatori abilitati, ha la facoltà di accettare la tariffa o di proporre una riduzione percentuale sulla stessa. L'attività di validazione delle corse viene invece condotta da RSM.

Attualmente gli utenti attivi, che hanno utilizzato il servizio a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, sono 1.922 (Tavola 18).

Tavola 18 Utenti attivi per tipologia di trasporto al 17 luglio 2023

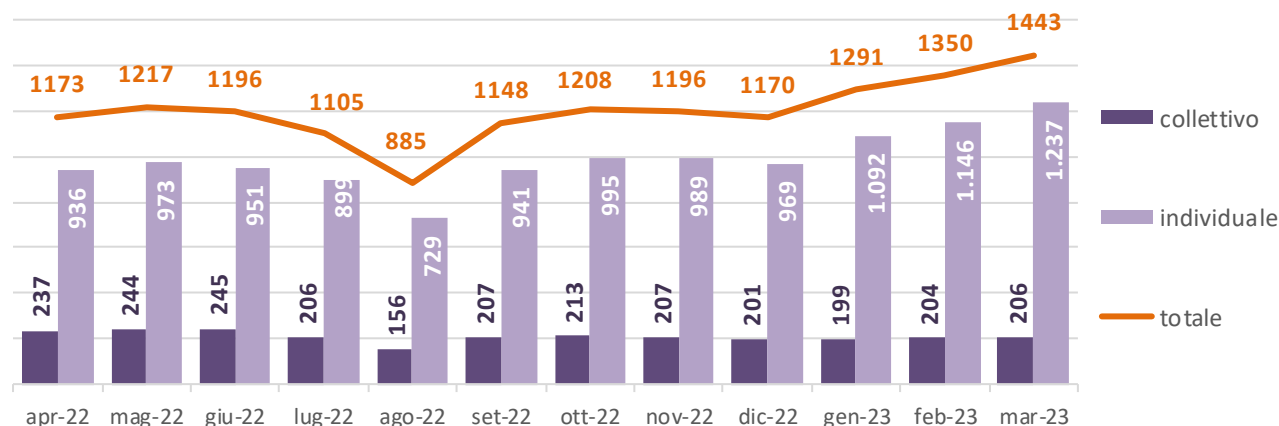
Tipologia di trasporto per Persone con disabilità	Attività sociali	Lavoro	Terapia	Sport	Studio	Totale
Collettivo	83	78	29	7	2	199
Individuale	1246	290	147	13	8	1704
Autogestito	0	19	0	0	0	19
Totale	1329	387	176	20	10	1922

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).

Il servizio di *trasporto autogestito* consiste in un rimborso omnicomprendente erogato direttamente all'utente a fronte di un contratto di assunzione per la persona che gli garantisce il trasporto. Di seguito alcune tabelle con i dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente nel periodo aprile 2022 – marzo 2023 relativamente ai servizi collettivo ed individuale.

Nelle Tavole 19 e 20 sono presentati alcuni dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente. Dopo la fisiologica flessione del mese di agosto, la domanda di servizi di trasporto da parte delle persone con disabilità è andata aumentando, attestandosi nel marzo 2023 a un livello decisamente superiore a quello di aprile 2022.

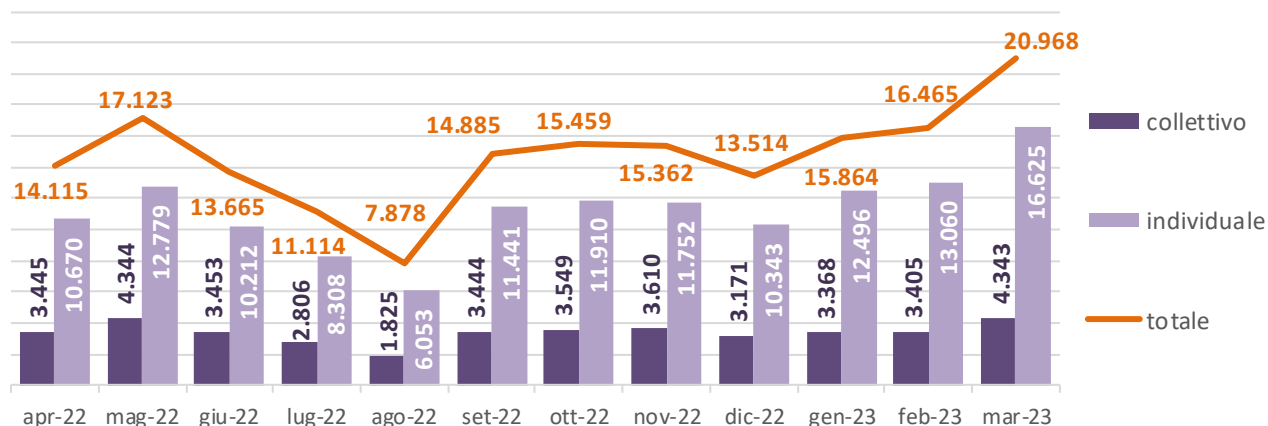
Tavola 19 Utenti/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2022/marzo 2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).



Tavola 20 Corse/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2022/marzo 2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL)

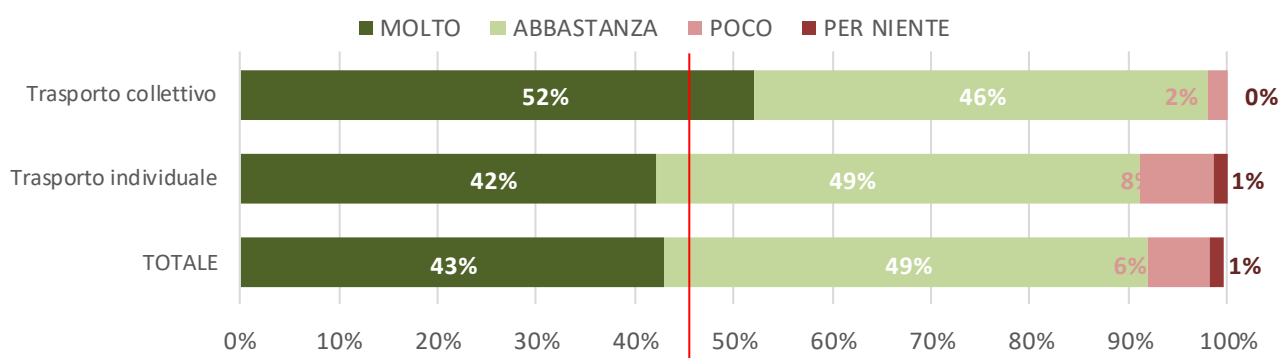
La soddisfazione degli utenti viene rilevata da Roma Servizi per la Mobilità. Nel 2022, il servizio nel complesso è stato valutato positivamente dagli utenti (Tavola 21): su un campione di 405 persone (circa un quarto degli utenti attivi), il 43% dei rispondenti dichiara di essere molto soddisfatto e un ulteriore 49% è abbastanza soddisfatto, con una quota solo residuale di insoddisfatti (6%).

Il dato Molto Soddisfatto è in calo rispetto al 2021, soprattutto per il trasporto individuale (-10,3 pt), ma è comunque in tendenza decrescente anche per il trasporto collettivo con -9,5 pt.

La soddisfazione è particolarmente elevata tra gli utenti del trasporto collettivo, che risulta essere la tipologia di trasporto più gradita, anche se utilizzata da un numero di utenti molto minore (cfr. ancora Tavola 15).

Per il trasporto autogestito il 100% degli utenti si dichiara Abbastanza soddisfatto (Base 400).

Tavola 21 Soddisfazione espressa dagli utenti per la qualità del servizio (2022)



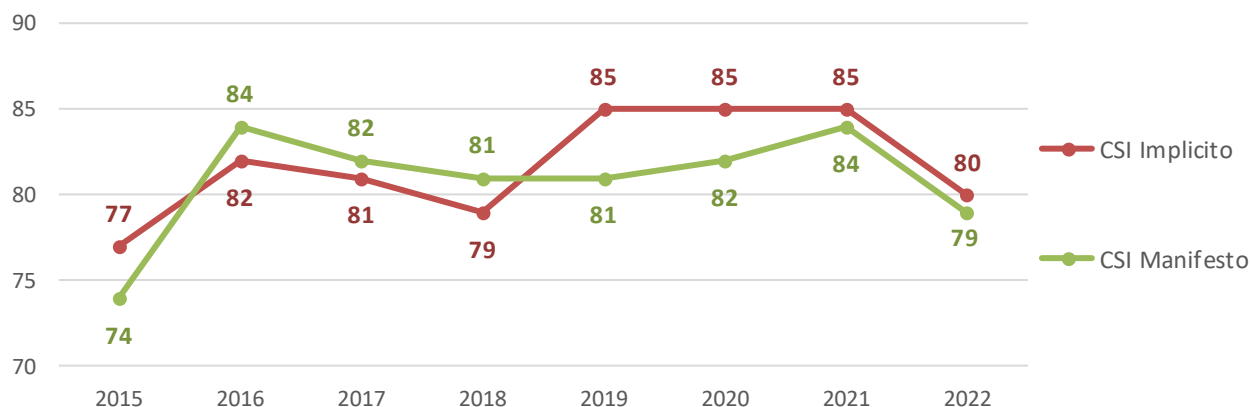
FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).

Nel 2022 il gradimento generale da parte degli utenti è rimasto in linea con quello dell'anno precedente e la soddisfazione generale rimane buona. Nello specifico, sia l'indice di soddisfazione implicito (indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti



del servizio) che l'indice di soddisfazione manifesto (indice sintetico della soddisfazione dichiarata prima del passaggio in rassegna degli attributi di qualità), nell'ultimo periodo, sono rimasti a livelli elevati e in tendenziale miglioramento: dal 2015 la media delle valutazioni è sempre superiore ai 74 punti, con un picco di gradimento dal 2019 al 2021 di 85 punti sul CSI implicito (Tavola 22). Nel l'indice implicito di customer satisfaction si attesta a quota 80, nella fascia dei valori buoni; l'indice manifesto è 79, anch'esso di livello buono. Entrambi gli indici sono in calo rispetto al 2021.

Tavola 22 Andamento dell'indice di soddisfazione generale, customer satisfaction index (CSI, 0-100)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI RSM (ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ SRL).

Per concludere, la Tavola 23 rappresenta sinteticamente le connotazioni del servizio Trasporto persone con disabilità erogato da Roma Capitale.

Tavola 23 Il servizio Trasporto persone con disabilità di Roma Capitale

TRASPORTO PERSONE CON DISABILITÀ

Roma Capitale mette a disposizione servizi e agevolazioni per garantirne l'integrazione sociale e lavorativa, al fine di migliorare la mobilità delle persone con disabilità. Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità è gestito dal *Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti*, che si avvale del supporto di *Roma Servizi per la Mobilità* per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica. Il servizio può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio di Roma Capitale, ipovedenti o con cecità totale, ovvero con disabilità grave e in possesso del contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità.

Gradimento: il 43% si ritiene Molto soddisfatto del servizio Trasporto persone con disabilità e il 49% lo è Abbastanza. Anche nel 2022 la soddisfazione maggiore si rileva tra gli utenti del trasporto collettivo, anche se il dato Molto Soddisfatto è in calo rispetto al 2021, soprattutto per il trasporto individuale (-10,3 pt), ma è comunque in tendenza decrescente anche per il trasporto collettivo con -9,5 pt (Indagine di Customer Satisfaction di Roma Servizi per la Mobilità).

Punti di Forza / Risorse

Punti Critici



➤ Personale: • Cortesia e disponibilità; • Professionalità degli autisti; • Abilità di guida e conoscenza percorso; ➤ Funzionamento ed efficienza del servizio: • Puntualità del servizio; ➤ Comfort e comodità del viaggio • Idoneità e senso di sicurezza dei mezzi impiegati.	➤ Personale: • Assistenza/contatto; ➤ Informazione e assistenza: • Scarsa facilità di contatto per i reclami; ➤ Flessibilità in caso di richiesta di modifiche del servizio erogato.
--	--

Valutazioni operative

⇒ Si individuano due livelli di intervento:

☞ sulla COMUNICAZIONE → agire sulla “soddisfazione del bisogno”:

- Implementare e/o ottimizzare la comunicazione sulle informazioni relative al servizio erogato
- Puntare su:
 - ♦ il **valore qualitativo del servizio fornito** (cortesia/professionalità del personale di assistenza)
 - ♦ l’attenzione alla gestione dei **reclami**
 - ♦ la flessibilità in caso di richiesta di **modifiche** del servizio

☞ sul PRODOTTO → **ottimizzare l’offerta** del servizio erogato

- Implementare la funzionalità delle **dotazioni** e l’interno delle vetture per facilitare salta/discesa dai mezzi
- **Puntualità** e affidabilità del servizio offerto

6. Farmacie comunali

Le farmacie comunali nascono per garantire il servizio fondamentale della distribuzione dei farmaci e dell’erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private; si tratta solitamente delle zone più periferiche, di quelle dove il reddito è più basso o più in generale nelle quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi.

Originariamente, le farmacie comunali erano gestite direttamente dal Comune di Roma. Con [DCC 5/1997](#) è stata approvata la trasformazione delle farmacie comunali da servizio in economia ad Azienda Speciale, istituendo l’Azienda Speciale Farmaceutica del Comune di Roma (ai sensi della [L. 142/1990](#)), denominata Azienda Farmasociosanitaria Capitolina – Farmacap (di seguito, Farmacap). L’espletamento del servizio farmaceutico con la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo, nel rispetto delle finalità statutarie, è stato inizialmente regolato mediante contratto di servizio, approvato con [DGC 453/2000](#), di durata pari a cinque anni e mai più rinnovato. Sulla base di quanto previsto all’art. 4, punto 2, dello stesso CdS (che impegna le parti ad “adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo”), quest’ultimo continua a regolare i rapporti fra le parti in assenza di formale proroga.



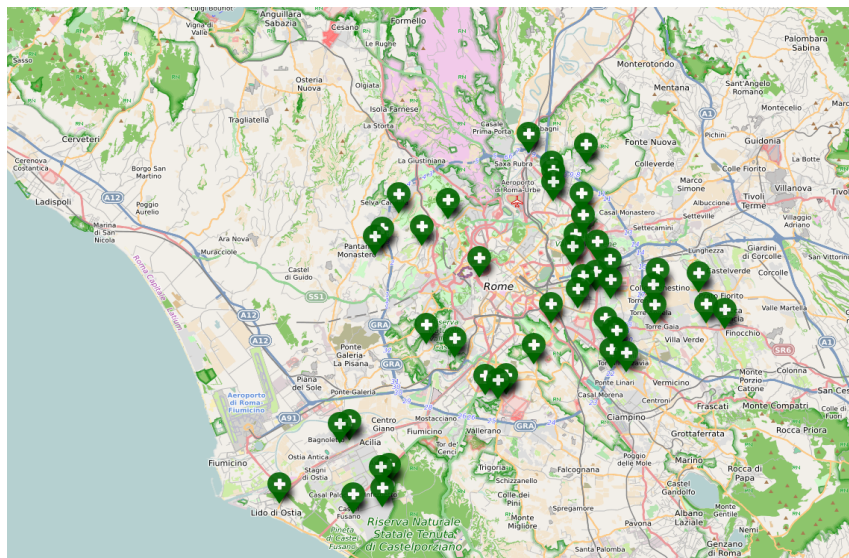
Dal 2014, l'attività di Farmacap è proseguita in regime di commissariamento, con bilanci non approvati dal 2013. Nel 2022, dopo anni di stallo, l'Assemblea Capitolina è intervenuta attivamente al fine di scongiurare la liquidazione dell'azienda Farmacap. Con l'intento di rilanciarla, ha quindi approvato i bilanci di esercizio dal 2013 al 2019 ([DAC 33/2022](#)), il bilancio 2020 ([DAC 34/2022](#)) e quello 2021 ([DAC 59/2022](#)). Inoltre, il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro per Farmacap, vincolato all'approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 ([DAC 35/2022](#)), il cui obiettivo è quello di tornare a generare utile, rafforzando l'offerta dei servizi erogati dalle 45 Farmacie comunali, che assicurano un presidio sociale soprattutto nei municipi periferici con maggiori criticità.

Il maggior numero di Farmacie comunali si trova concentrato nei municipi del quadrante est della città (III, VI, VII) e nel X municipio, che sono i più popolati (Tavole 24 e 25). Il servizio svolto dalle farmacie Farmacap è largamente apprezzato dai cittadini, che da anni esprimono voti di piena sufficienza nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolta annualmente dall'Agenzia. A partire dal 2020, l'apprezzamento del servizio è cresciuto e negli ultimi anni quello delle farmacie comunali emerge come servizio apprezzato dai romani (cfr. più avanti, Tavola 42), probabilmente anche grazie ai servizi ulteriori aggiuntivi erogati, come ad esempio la vendita di farmaci e di prodotti da banco.

La Tavola 26 e 27 riporta il numero e le farmacie comunali che offrono le diverse tipologie di servizi aggiuntivi.

Con [DAC 63/2023](#) del 29 marzo 2023 l'Assemblea Capitolina ha approvato le Linee Guida per il comparto sociale finalizzate alla stipula di contratto di servizio tra Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali e Salute e l'Azienda Farmasociosanitaria FARMACAP per il triennio 2023 - 2025. Le *Linee guida*, fra le altre cose, prevedono l'affidamento ad ACoS dell'esecuzione del monitoraggio contrattuale della qualità erogata e percepita.

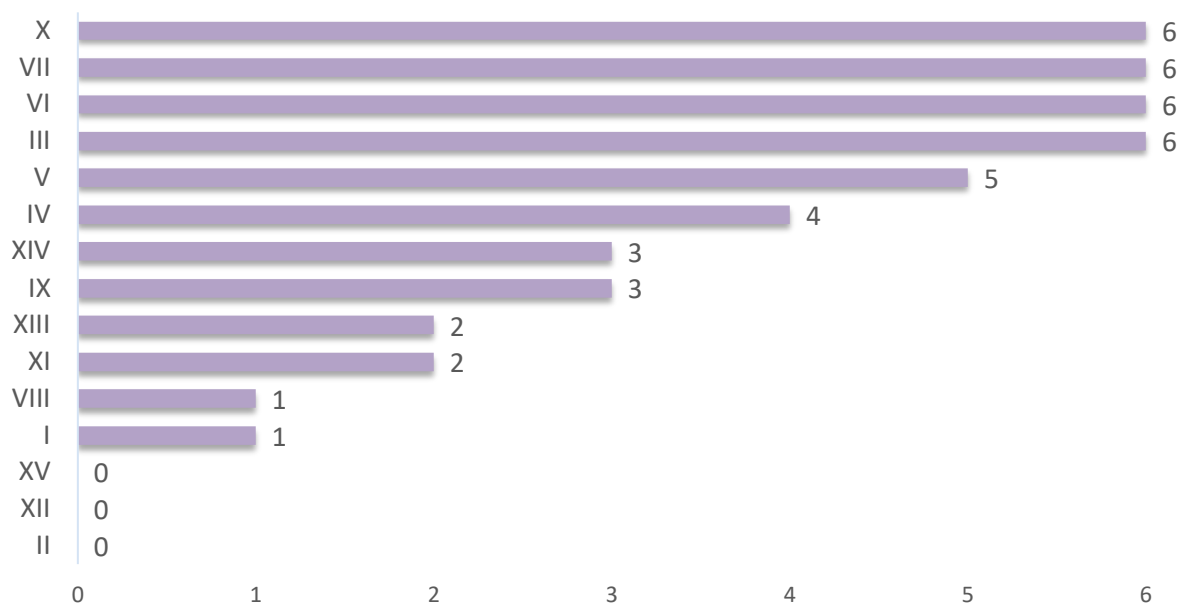
Tavola 24 Mappa delle farmacie comunali sul territorio di Roma Capitale



FONTE: ACOS 2023.

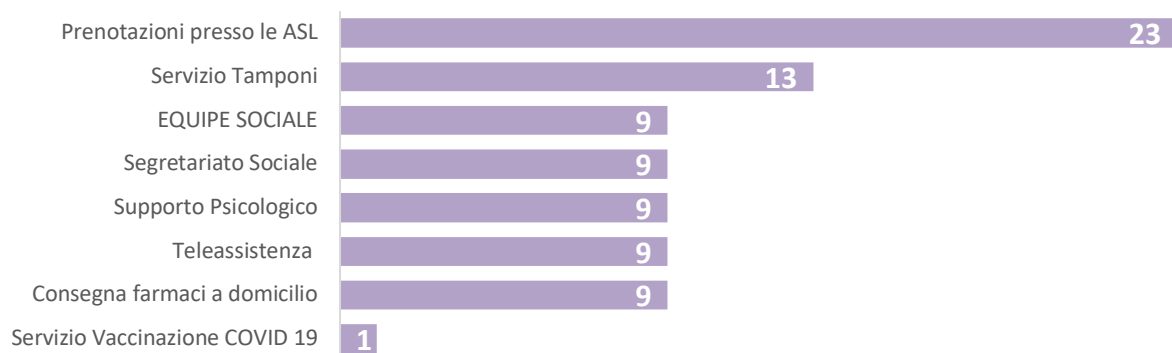


Tavola 25 Numero di farmacie comunali per municipio



FONTE: ACOS 2023.

Tavola 26 Numero di farmacie comunali che offrono vari servizi ulteriori



FONTE: ACOS 2023.

Tavola 27 Servizi sociosanitari e assistenziali erogati dalle Farmacie Comunali di Roma Capitale

Municipio	Farmacie Comunali	Prenotazioni presso le ASL	Servizio Tamponi	EQUIPE SOCIALE	Segretariato Sociale	Supporto Psicologico	Teleassistenza	Consegna farmaci a domicilio	Servizio Vaccinazione COVID 19
I	PONTE VITTORIO		SI						
	BORGATA FIDENE								
	CASTEL GIUBILEO								
III	CECCHINA II								
	LA CINQUINA	SI							
	TUFELLO-VIGNE NUOVE	SI		SI	SI	SI	SI	SI	



	VAL MELAINA - M. RES.								
IV	COLLI ANIENE-GOTTIFREDI	SI	SI						
	FERONIA	SI							
	FORTE TIBURTINO	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	MESSI D'ORO		SI						
V	CASILINO 23-ISOLA LIRI								
	DELLE PALME	SI	SI						
	PRIMAVERA			SI	SI	SI	SI	SI	
	TOR SAPIENZA-RUCELLAI	SI	SI						
	TOR TRE TESTE-BUTTARELLI								
VI	BORGHESIANA III	SI	SI						
	CAMOCELLI	SI	SI						
	COLLE PRENESTINO	SI							
	PRATO FIORITO	SI							
	TOR BELLA MONACA								SI
	TORRACCIO DI TORRENOVA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
VII	ARICCIA-COLLI ALBANI								
	BRUNO PELIZZI	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	CINECITTÀ EST		SI						
	GASPERINA	SI	SI						
	GREGNA S. ANDREA	SI							
	SANTA MAURA								
VIII	ANNUNZIATELLA II		SI						
IX	DIVISIONE TORINO								
	FERRATELLA	SI							
	LAURENTINO	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
X	CASTEL FUSANO	SI							
	CASTEL PORZIANO								
	DELLE ANTILLE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	DRAGONCELLO	SI							
	ERMANNO WOLF FERRARI	SI							
	NUOVO DRAGONCELLO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
XI	CORVIALE-POGGIO VERDE								
	MONTECUCCO								
XIII	CASALOTTI II								
	SELVA CANDIDA								
XIV	MARIO FANI								
	PALMAROLA	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	PIETRO BEMBO								
TOTALE		23	13	9	9	9	9	9	1

FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023 SU DATI AZIENDA FARMASOCIOSANITARIA CAPITOLINA FARMACAP.

Alla luce dei risultati dell'Indagine annuale ACoS del 2022 sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma – che vedono le Farmacie Comunali come il servizio particolarmente apprezzato dai cittadini romani, stabilmente sopra la sufficienza – l'Agenzia ha deciso di realizzare un approfondimento relativo ai servizi resi, conducendo un'indagine di qualità percepita presso le 45 Farmacie Comunali gestite da Farmacap.

In sostanza, dall'indagine emerge chiaramente come la localizzazione sia il fattore determinante per definire la clientela abituale. Circa un 80% del campione è inoltre consapevole della natura comunale dell'esercizio della farmacia presso cui è stato intervistato, ma solo il 50% dichiara di essere a conoscenza dei servizi ulteriori offerti dalle Farmacie Comunali, percentuale che sale al 57%



per il sotto-campione dei clienti abituali. La percentuale di intervistati che usufruisce di tali servizi aggiuntivi è pari al 28%. I servizi più conosciuti e utilizzati sono le prenotazioni presso le ASL, i tamponi diagnostici anticovid e vari esami di controllo e prevenzione (pressione, glicemia, screening in collaborazione con le ASL). Gli utenti che hanno avuto esperienza di tali servizi esprimono un voto medio elevato (8,9 su 10).

I punti di forza sono prevalentemente riscontrati nella professionalità e cortesia del personale e nell'accessibilità in senso lato (localizzazione vicino ai luoghi di frequentazione, facilità di parcheggio). Fra i punti di debolezza, emerge principalmente la frequente necessità di ordinare farmaci e prodotti. Fra i desiderata degli utenti per migliorare il servizio delle Farmacie Comunali, ricorrono alcuni aspetti, fra cui:

- una maggiore disponibilità di farmaci e prodotti in sede per non dover ordinare e tornare;
- l'estensione dell'orario continuato alle sedi che praticano la chiusura notturna;
- offerte promozionali;
- ampliamento/ripristino di alcuni servizi aggiuntivi di diagnostica e prevenzione.

A proposito dei servizi aggiuntivi, molti chiedono di ripristinare il servizio di prenotazione presso le ASL che, tenendo conto delle procedure on-line con identificazione CIE o SPID, potrebbe essere offerto in forma di assistenza e affiancamento degli utenti non autonomi nel gestire le procedure digitali necessarie.

Una richiesta ricorrente riguarda infine il servizio di consegna gratuita dei farmaci a domicilio per tutte le categorie di utenti. Al proposito, si potrebbe valutare l'opportunità e la sostenibilità di estendere a tutti il meccanismo di consegna a domicilio (su richiesta) per i farmaci oggetto di ordinazione, ovvero di introdurre una sorta di e-shop Farmacap per l'ordinazione dei prodotti, con ritiro presso la farmacia comunale indicata dal cliente. In questo modo si potrebbero risolvere diverse delle criticità indicate dagli utenti (dover ordinare e poi tornare a ritirare; non disporre del servizio a domicilio) senza sovraccaricare la disponibilità di prodotti in sede.

Per approfondimenti si rimanda al [Report Farmacie Comunali 2022](#).

Per concludere, la Tavola 28 rappresenta sinteticamente le connotazioni delle Farmacie Comunali, ove il servizio è gestito dall'Azienda Farmasociosanitaria FARMACAP per conto di Roma Capitale.

Tavola 28 Le Farmacie Comunali Farmacap di Roma Capitale

FARMACIE COMUNALI	
Oltre alla vendita di farmaci, i servizi aggiuntivi resi nelle singole Farmacie Comunali vengono erogati da FARMACAP per conto di Roma Capitale.	
Le due grandi linee di intervento previste sul settore farmaceutico (la definizione di nuove strategie di marketing e l'implementazione di un nuovo modello d'acquisto) nascono in parallelo ai previsti interventi sul Settore Sociale, con un lavoro di rete tra l'Azienda Farmacap e i Servizi Sociali municipali.	
Gradimento: le farmacie comunali nel 2022 mostrano una flessione molto limitata rispetto all'anno precedente (-0,1). Rimangono sostanzialmente stabili nell'opinione dei romani, ottenendo un voto 7,1 (Qualità della Vita 2023 e Report Farmacie Comunali 2022).	
Punti di Forza / Risorse	Punti Critici



- Servizio di prossimità socio-sanitaria con approccio integrato e multidisciplinare attraverso la modalità operativa dell'équipe multi professionale territoriale;
- **Equipe Sociale:** Presidi socio sanitari in cui vengono offerte prestazioni di consulenza psicologica, colloqui con assistenti sociali;
- Servizio di **Segretariato sociale** (per informare e orientare i cittadini sul sistema dei servizi socio-sanitari erogati dal municipio o dal distretto ASL di riferimento);
- Servizio di **supporto psicologico e pratico** alle persone anziane in difficoltà materiale e/o socio-sanitaria (Progetto "Anchise" di Roma Capitale erogato da Farmacap);
- **Servizi aggiuntivi** resi nelle Farmacie Comunali: consegna farmaci a domicilio; prenotazioni SSN.

➤ **Disponibilità dei prodotti:**

- scarso assortimento di prodotti rispetto alle farmacie private (con un maggior numero di quelli non immediatamente disponibili che vanno eventualmente ordinati)
- Mancanza di **offerte promozionali**;
- Mancanza dell'**orario continuato** nelle sedi che praticano la chiusura notturna;
- Interruzione di alcuni **servizi aggiuntivi** di diagnostica e prevenzione;
- Interruzione delle **prenotazioni SSN** presso alcune farmacie.

Valutazioni operative

- ☞ Nello specifico, affinché i "**Presidi Socio Sanitari**" presenti nelle singole Farmacie Comunali possano acquisire il valore di "**Killer Solution**" per i clienti, si individuano due livelli di intervento:
 - ☞ sulla COMUNICAZIONE → **agire sulla "creazione del bisogno"**:
 - informare / stimolare la curiosità sugli ulteriori servizi offerti
 - puntare su:
 - ♦ l'**affidabilità** del servizio
 - ♦ il **valore qualitativo del servizio fornito**: validità e ufficialità della struttura che eroga il servizio con approccio integrato e multidisciplinare
 - ♦ la **gratuità dei servizi**
 - ☞ sul PRODOTTO → **estendere l'apporto in ambito socio-sanitario**:
 - soddisfare l'esigenza di diversi servizi nel settore socio-sanitario
 - puntare su:
 - ♦ la **garanzia** del servizio ottenuto
 - ♦ la **risposta** ad esigenze specifiche
 - ♦ le **informazioni** sui servizi erogati.

7. Servizi Sociali

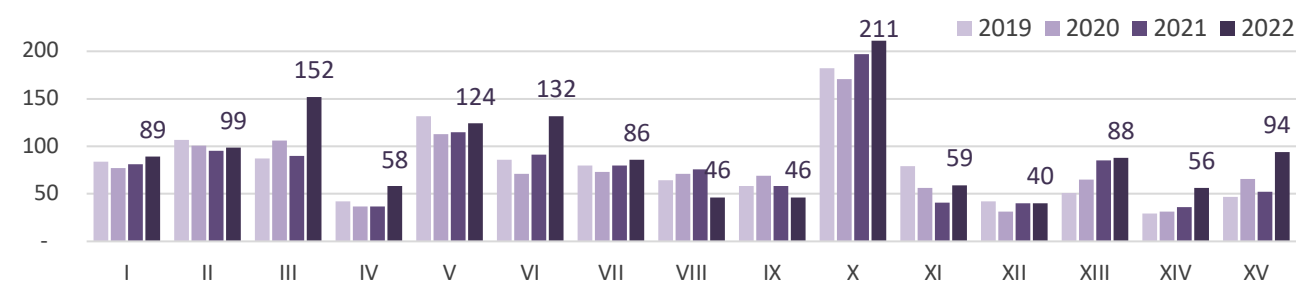
L'Amministrazione Capitolina – con l'approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali ([DAC 57/2021](#)) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti ([DGCa 306/2021](#)) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi sociali.

Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Tavole 29, 30 e 31 è riportato l'andamento, relativo agli ultimi quattro anni, del numero di assistiti in assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: *minori* (SISMIF), *persone con disabilità* (SAISH) e *anziani* (SAISA).



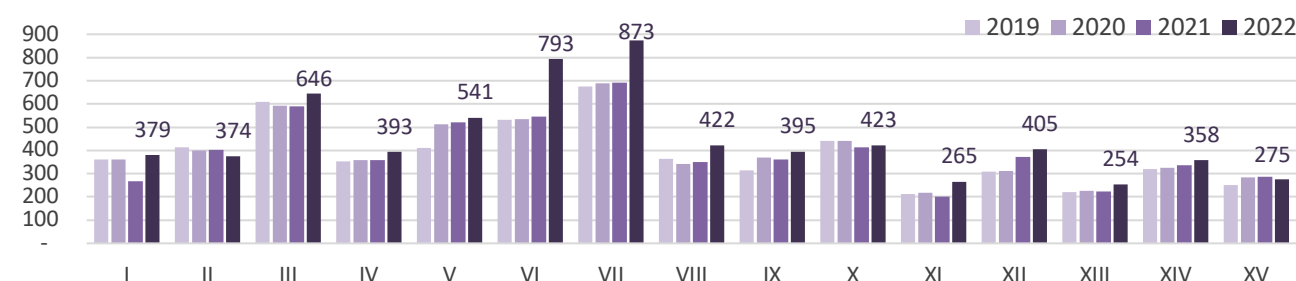
Per tutti i servizi di assistenza domiciliare, il numero di utenti è complessivamente aumentato nel biennio 2018/2019; tra il 2019 e il 2020 è invece diminuito sia il numero di minori sia quello degli anziani in assistenza domiciliare, con una leggera ripresa nel 2021. Per i disabili, il numero degli assistiti è andato tendenzialmente aumentando, con differenze a livello territoriale, anche grazie alla possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima stanziati dalla Regione Lazio (con contributi erogati in favore delle persone non autosufficienti in condizioni di disabilità gravissima, secondo le linee guida approvate con [DGCa 32/2019](#)).

Tavola 29 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



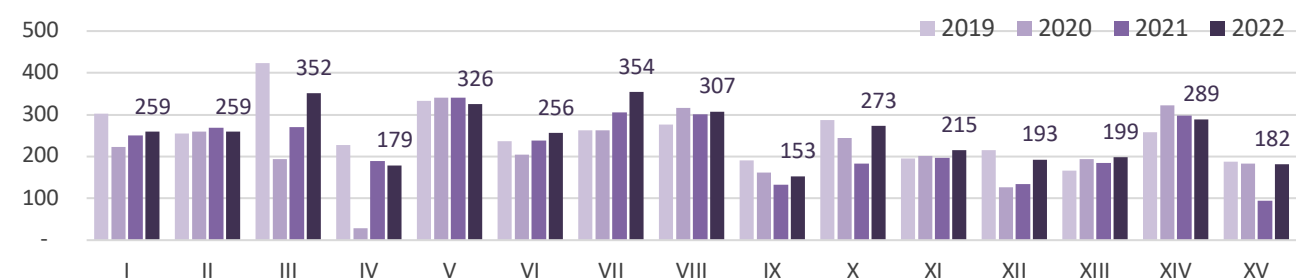
FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023 SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Tavola 30 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023 SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Tavola 31 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023 SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

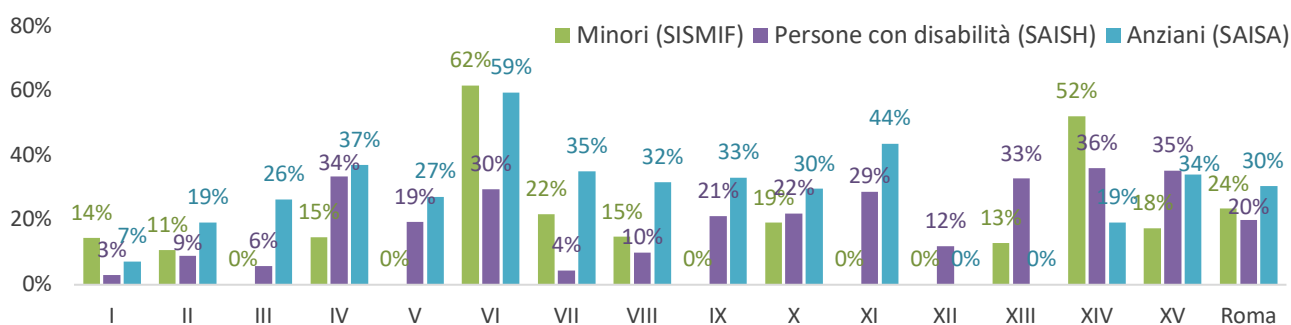
Dal punto di vista territoriale, l'assistenza domiciliare è meno richiesta nei municipi del quadrante nord-ovest (dall'XI al XV). Il maggior numero di assistiti, per i *minori*, si trova nel municipio X seguito dal III, per le *persone con disabilità* nel VII e nel III, mentre per gli anziani la situazione è più omogenea, con una leggera prevalenza nel VII municipio.



L'incidenza della lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate) in generale risulta più grave per gli anziani, ma è estremamente disomogenea nei vari municipi. Questa situazione si verifica poiché tale rapporto dipende da una molteplicità di fattori, fra cui il numero di domande d'iscrizione, il reddito dei richiedenti, l'entità dei fondi destinati al servizio, la capacità di presa in carico degli operatori, solitamente appartenenti al terzo settore, a cui è stata affidata l'erogazione materiale delle prestazioni (Tavola 32).

Da questo punto di vista, la domanda appare adeguatamente soddisfatta nel municipio XII. I municipi più in sofferenza sono invece il VI, l'XI e il XIV, con liste di attesa superiori al 40%. La problematica è particolarmente accentuata per gli anziani (nel VI e XI municipio la domanda inevasa è superiore al 40%), ma anche la lista di attesa per l'assistenza ai minori supera il 50% nei municipi VI e XIV. L'attesa per le persone con disabilità è invece più contenuta, ma arriva al 36% nell'XIV municipio.

Tavola 32 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023 SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, 2022.

Per concludere, la Tavola 33 rappresenta sinteticamente le connotazioni dei Servizi Sociali di Roma Capitale.

Tavola 33 I Servizi Sociali di Roma Capitale

SERVIZI SOCIALI

L'Amministrazione Capitolina ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi sociali. Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili, in particolare per le diverse tipologie di utenza: *Minori (SISMIF), Persone con Disabilità (SAISH) e Anziani (SAISA)*.

Gradimento: i servizi sociali municipali, con voto 6,7, proseguono un andamento di lungo periodo oscillante al di sopra della sufficienza (nel 2021 i servizi sociali dei municipi tornano alla sufficienza per la prima volta dal 2016). ([Qualità della Vita 2023](#)).

Punti di Forza / Risorse

Punti Critici



➤ Maggiore coinvolgimento dei Municipi nell'erogazione dei servizi: creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti; ➤ Sicurezza; ➤ Assistenza domiciliare ai soggetti fragili: • Persone con disabilità (SAISH); • Minori (SISMIF); • Anziani (SAISA); ➤ Possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima.	➤ Accessibilità: • Disponibilità del servizio; • Procedure complesse; ➤ Qualità, in termini di cortesia e professionalità del personale; ➤ Lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate).
---	--

Valutazioni operative

⇒ Si individuano due livelli di intervento:

☞ sulla COMUNICAZIONE → agire sulla “soddisfazione del bisogno”:

- Implementare/ottimizzare la comunicazione sull'assistenza domiciliare (target e servizi offerti).
- puntare su:
 - ♦ l'**affidabilità** del servizio sociale
 - ♦ il **valore qualitativo del servizio fornito**: validità e ufficialità della struttura che eroga il servizio sociale
 - ♦ le **informazioni** sui servizi sociali erogati
 - ♦ la **gratuità dei servizi**

☞ sul PRODOTTO → estendere l'apporto in ambito socio-sanitario:

- soddisfare l'esigenza di diversi servizi nel settore sociale in assistenza domiciliare
- puntare su:
 - ♦ **Semplificazione** delle **procedure** d'accesso al fine di rendere più accessibili i servizi sociali
 - ♦ **Aggiornamento/Formazione** del personale

8. Strutture Socio-Assistenziali

Nell'ambito delle strutture socio-assistenziali situate nel territorio di Roma Capitale esistono, diverse tipologie di risposta all'accoglienza di persone in difficoltà che hanno l'obiettivo di offrire servizi di residenzialità e semi-residenzialità alle categorie di persone fragili.

Come specificato nel “*Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali*” ([DAC 57/2021](#)), con **servizi di semi-residenzialità** si intende il complesso integrato di interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio all'interno di idonei “nuclei” accreditati per la specifica funzione. Le strutture a ciclo semi residenziale sono caratterizzate da ospitalità di tipo diurno e da un diverso grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni dell'utenza.

I **servizi residenziali**, invece, rispondono al bisogno alloggiativo e rappresentano un'alternativa al proprio ambiente di vita, nei casi in cui le persone siano prive di riferimenti familiari e/o in condizioni



di solitudine, con una riduzione dell'autonomia e dell'autosufficienza, conseguenti all'invecchiamento e/o a forme di disabilità, e che presentino criticità economiche correlate ad emergenze alloggiative. I Servizi residenziali rispondono a interventi di carattere temporaneo, di pronto intervento o di permanenza prolungata, e si rivolgono a specifiche fasce d'utenza. Il Servizio Sociale predispone un Piano di Intervento Individualizzato anche in integrazione con gli altri servizi del territorio, al fine di fornire una risposta globale ai bisogni della persona e garantire, ove possibile, l'inserimento/reinserimento nel contesto comunitario.

Roma Capitale garantisce l'accoglienza *temporanea* di *I livello* (permanenza massima di n. 6 mesi) e di *II livello* (permanenza fino a 24 mesi).

Il sistema di **accoglienza temporanea di I Livello**, si attiva in situazioni di emergenza sociale per persone in condizioni di elevata fragilità e marginalità sociale che non possiedono risorse autonome per trovare soluzioni adeguate. L'accoglienza temporanea di I livello offre interventi di primo aiuto con un'immediata alternativa alla strada: posto letto, servizi per l'igiene personale, servizio lavanderia e cambio abiti, servizio mensa. Sono:

- strutture di accoglienza per persone *maggiorescenti* a rischio di esclusione sociale, finalizzate all'accoglienza notturna, diurna e di sollievo per persone senza dimora;
- pronta accoglienza per persone di *minore età*, finalizzate all'accoglienza di persone di minore età in condizione di abbandono o di rischio accertato, persone di minore età stranieri non accompagnati privi di figure parentali.
- strutture di accoglienza del circuito *madri con figli di minore età*, destinate all'accoglienza di gestanti e *nuclei monoparentali*, in condizione di *grave indigenza*, migranti, richiedenti asilo e/o titolari di protezione internazionale, donne e persone di minore età a rischio o oggetto di maltrattamento, abuso e abbandono.

Le strutture che offrono servizi di residenzialità per l'**accoglienza temporanea di II Livello** (permanenza fino a 24 mesi), cioè quella garantita a persone in condizioni di elevata fragilità e marginalità sociale, per le quali si attiva un percorso di autonomia, attraverso un progetto personalizzato all'interno delle strutture. Queste ultime si differenziano per il numero di ospiti previsto dalla normativa che le regola, ma sono accomunate dalla finalità, quali strutture destinate a persone per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con l'interesse delle stesse.

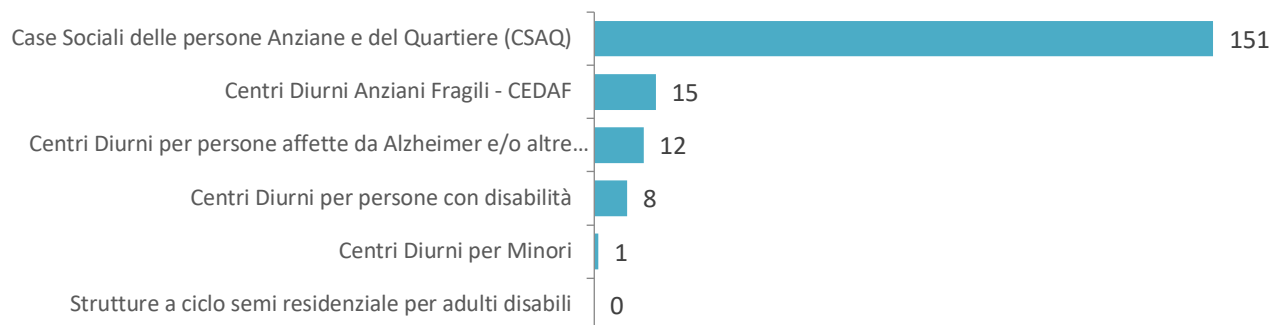
9. Servizi di semi-residenzialità

Per servizi di semi-residenzialità, come detto, s'intende il complesso integrato d'interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio all'interno di idonei "*nuclei*" accreditati per la specifica funzione. Le strutture a ciclo semi-residenziale sono caratterizzate da ospitalità di tipo diurno e da un diverso grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni dell'utenza.

La Tavola 34 riporta la ripartizione dei servizi di semi-residenzialità nel comune di Roma Capitale.



Tavola 34 Ripartizione delle strutture socio-assistenziali a ciclo semi-residenziale di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE DI ROMA CAPITALE.

Con [DAC 103/2023](#) l'Assemblea Capitolina ha approvato il “*Regolamento per il funzionamento delle Case Sociali delle persone Anziane e del Quartiere di Roma Capitale*” che sostituisce, di fatto, i precedenti Centri Sociali Anziani (CSA) di Roma Capitale.

Particolare rilievo, quindi, assumono le *Case Sociali delle persone Anziane e del Quartiere (CSAQ)*, servizio pubblico locale, che rientra tra i livelli essenziali delle prestazioni sociali, la cui gestione è affidata da Roma Capitale ad un'Associazione di Promozione Sociale (APS) che ne abbia le caratteristiche, rispetti i requisiti fissati dalle Linee guida della Regione Lazio e dal citato Regolamento.

Di seguito si riportano i punti salienti del Regolamento citato.

Le CSAQ sono istituite per Roma Capitale per il tramite dei suoi 15 Municipi, con apposita deliberazione del Consiglio municipale competente. Il servizio delle CSAQ si ispira ai principi del decentramento, della partecipazione attiva della persona in terza e quarta età, della promozione e valorizzazione dell'invecchiamento attivo e costituisce un luogo di aggregazione, contrasto alla solitudine, incontro sociale, culturale, ricreativo e sportivo, con carattere intergenerazionale. Particolare valenza hanno le funzioni di promozione sociale non più rivolte solo alle persone anziane, ma anche a tutte le fasce d'età e alle diverse realtà sociali della città, tramite forme di gestione collaborative e di incontro con i cittadini e le cittadine in un contesto di accoglienza delle situazioni di fragilità e di convivenza con giovani, comunità, tessuto associativo e civico territoriale ([Legge Regionale n. 16/2021](#)).

Le attività delle APS gestrici delle CSAQ, promuovono la presenza attiva della persona anziana nel territorio, la valorizzazione delle sue capacità, il mantenimento delle funzioni motorie, cognitive e creative e lo scambio intergenerazionale, aiutando la persona anziana ad orientarsi ed informarsi sui servizi sociali e sanitari promossi dal sistema integrato.

Le CSAQ, per l'esercizio delle proprie attività, utilizzano strutture pubbliche o private messe a disposizione, a titolo gratuito, da Roma Capitale. In alternativa, il Municipio di pertinenza può valutare di stipulare contratti di affitto per locali da destinare alle CSAQ. Le strutture da destinare alle sedi delle CSAQ devono essere individuate dai Municipi competenti, in accordo con il Dipartimento Valorizzazione del Patrimonio e Politiche Abitative, ed essere idonee all'utilizzo da parte dell'utenza. È fatto obbligo al Dipartimento Valorizzazione del Patrimonio e Politiche Abitative,

al Dipartimento Coordinamento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana e al Dipartimento Politiche Sociali e Salute, tramite gli uffici preposti, di coadiuvare, per quanto di competenza, i Municipi nell'espletamento delle procedure per l'allestimento e la manutenzione delle CSAQ.

Ai fini della promozione di iniziative unitarie, di scambi di esperienze tra i centri, finalizzate allo sviluppo e all'integrazione delle attività in essi realizzate, in ogni Municipio è istituito il *Coordinamento Municipale delle CSAQ*, che è costituito da: i/le presidenti e i/le vicepresidenti dei Consigli direttivi di tutte le CSAQ del Municipio. Esso ha il compito di rappresentare le istanze delle CSAQ nel confronto con l'Amministrazione municipale ed ha una durata, di norma, di tre anni.

Al fine di uniformare su tutto il territorio di Roma Capitale le iniziative e le attività dei Coordinamenti Municipali, è stato costituito il *Coordinamento Cittadino* che è composto da tutti i coordinatori e tutte le coordinatrici dei Municipi. Esso ha il compito di rappresentare le istanze delle CSAQ nel confronto con l'Amministrazione comunale.

Le attività delle APS gestrici delle CSAQ ricevono fondi, a titolo di trasferimento, previsti dal Bilancio di Roma Capitale ed erogati dai Municipi.

Le attività complementari delle APS gestrici delle CSAQ possono essere finanziate con contributi messi a disposizione da altri Enti pubblici e privati, nonché con contribuzioni volontarie e sponsorizzazioni e/o donazioni rendicontate.

I Centri Sociali Anziani (CSA) di Roma Capitale preesistenti, ove non l'abbiano già fatto, devono obbligatoriamente costituirsi in APS (entro 180 giorni dall'entrata in vigore del Regolamento) per poter sottoscrivere la relativa Convenzione con il Municipio.

In buona sostanza, occorre puntare su progetti che favoriscono la collaborazione intergenerazionale in un'ottica di *"riposizionamento sociale"* della figura del Senior.

10. Servizi di residenzialità

I servizi in questione rispondono al bisogno alloggiativo e rappresentano un'alternativa al proprio ambiente di vita, nei casi in cui le persone siano prive di riferimenti familiari e/o in condizioni di solitudine, con una riduzione dell'autonomia e dell'autosufficienza, conseguenti all'invecchiamento e/o a forme di disabilità, e che presentino criticità economiche correlate ad emergenze alloggiative. Essi hanno ad oggetto interventi di carattere temporaneo, di pronto intervento o di permanenza prolungata, e si rivolgono a specifiche fasce d'utenza. Il Servizio Sociale predispone un Piano di Intervento Individualizzato anche in integrazione con gli altri servizi del territorio, al fine di fornire una risposta globale ai bisogni della persona e garantire, ove possibile, l'inserimento/reinserimento nel contesto comunitario.

In buona sostanza, ben si applica la normativa della *Regione Lazio*, in particolare l'art. 5 della [Legge Regionale n. 41](#) del 12 dicembre 2003, che suddivide/individua tre strutture a ciclo residenziale:



- a) *strutture di tipo familiare*, destinate ad accogliere fino ad un massimo di sei utenti (o fino ad un massimo di otto utenti), per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il piano personalizzato, e che devono possedere i requisiti strutturali previsti per gli alloggi destinati a civile abitazione;
- b) *strutture a carattere comunitario*, caratterizzate dalla flessibilità organizzativa, destinate ad accogliere fino ad un massimo di venti utenti, a seconda delle caratteristiche degli utenti stessi, privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente contrastante con il piano personalizzato;
- c) *strutture a prevalente accoglienza alberghiera*, destinate ad accogliere non più di ottanta persone anziane.

Queste strutture si distinguono, in relazione alle caratteristiche degli utenti, indipendentemente dalla denominazione, nelle tipologie riportate in Tavola 35 e 36.



Tavola 35 Strutture socio-assistenziali a ciclo residenziale nella Regione Lazio (Scheda 1).

Utenza	Tipologia	Caratteristiche
MINORI	Casa famiglia	Rientra nelle strutture di tipo familiare di cui all'articolo 5, comma 1, lettera a), destinata ad accogliere minori, anche di sesso ed età diversa e anche disabili.
	Gruppo appartamento	Rientra nelle strutture a carattere comunitario, destinato ad accogliere fino ad un massimo di dodici minori, anche di sesso ed età diversi e anche disabili, prevalentemente adolescenti, anche sottoposti a misure dell'autorità giudiziaria, con problematiche la cui complessità richiede un'azione specifica di sostegno e di recupero, anche finalizzata all'inserimento o al reinserimento scolastico, organizzato in maniera da prevedere l'attiva partecipazione degli ospiti alla gestione del servizio.
	Comunità educativa di pronta accoglienza	Rientra nelle strutture a carattere comunitario, caratterizzata dalla continua disponibilità e temporaneità dell'accoglienza di un piccolo gruppo di minori (al massimo di dodici) con un gruppo di educatori che a turno assumono la funzione di adulto di riferimento.
Utenza	Tipologia	Caratteristiche
DISABILI	Casa famiglia	Rientra nelle strutture di tipo familiare di cui all'articolo 5, comma 1, lettera a), destinata ad accogliere disabili adulti.
	Comunità alloggio	Rientra nelle strutture a carattere comunitario di cui all'articolo 5, comma 1, lettera b), destinata ad accogliere tra le sette e le venti persone disabili adulte, organizzate in gruppi di massimo dieci persone per ogni modulo organizzativo, alle quali vengono assicurate prestazioni alberghiere, azioni di sostegno per lo svolgimento delle basilari attività della vita quotidiana, nonché, a livello di gruppo, azioni ricreative e di laboratorio formativo, tendenti a promuovere forme di integrazione sociale; l'organizzazione deve prevedere l'attiva partecipazione degli ospiti alla gestione del servizio e la disponibilità per ogni gruppo di un posto per esigenze di ospitalità temporanea.
Utenza	Tipologia	Caratteristiche
PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICOSOCIALI	Casa famiglia	Queste strutture a ciclo residenziale per persone con problematiche psicosociali, sono destinate ad accogliere: a) <i>Persone in condizioni di disagio sociale</i>, che necessitano di assistenza alloggiativa e sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale, quali ex detenuti, soggetti sottoposti a misure restrittive della libertà personale, persone o nuclei familiari senza fissa dimora ed ex tossicodipendenti; b) <i>Ragazzi maggiorenni</i>, già ospiti in strutture residenziali per minori o presso famiglie affidatarie, per il completamento del loro percorso di autonomia; c) <i>Persone con patologie psichiatriche</i> stabilizzate e prive di adeguato supporto familiare, in carico per gli aspetti sanitari ai competenti servizi sanitari delle aziende sanitarie locali, avviate a percorsi di acquisizione di autonomia e di reinserimento sociale; d) <i>Donne</i>, anche con figli minori, che siano gestanti o madri in situazione di disagio sociale o donne vittime di violenza fisica o psicologica o vittime della tratta e sfruttamento sessuale, per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza e l'inserimento in una comunità.
	Gruppo appartamento	
	Comunità educativa di pronta accoglienza	

FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023.



Tavola 36 Strutture socio-assistenziali a ciclo residenziale nella Regione Lazio (Scheda 2).

Utenza	Tipologia	Caratteristiche
ANZIANI	Casa famiglia	Rientra nelle strutture di tipo familiare di cui all'articolo 5, comma 1, lettera a), destinata ad accogliere persone anziane.
	Comunità alloggio	Rientra nelle strutture a carattere comunitario di cui all'articolo 5, comma 1, lettera b), destinata ad accogliere persone anziane. È una struttura residenziale che offre servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia, con supporto costante da parte degli operatori (assistenza H24) autorizzata come da D.G.R. Lazio n. 130 del 2018. La comunità alloggio si caratterizza per la tipologia di servizi offerti, come l'assistenza di operatori H24 con funzione di supporto. Infatti gli ospiti dovranno provvedere in modo autonomo alla pulizia degli ambienti personali e comuni, nonché al servizio di lavanderia, collaborare al mantenimento della struttura attraverso il corretto uso e la gestione degli ambienti (DAC 56-2021).
	Casa di riposo	Rientra nelle strutture a prevalente accoglienza alberghiera, di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c), destinata ad accogliere persone anziane, nella quale vengono assicurati, oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, interventi culturali e ricreativi, nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale.
	Casa-albergo	Rientra nelle strutture a prevalente accoglienza alberghiera, di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c), destinata ad accogliere persone anziane autosufficienti, sole o in coppia, e consistente in un complesso di appartamenti provvisti di servizi sia autonomi sia centralizzati, ubicata in zone urbanizzate e fornita di adeguate infrastrutture e servizi sociali.
	Co-housing	Struttura residenziale che offre servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia, con supporto in orario diurno da parte degli operatori. Il co-housing si caratterizza per l'autonomia gestionale. Gli ospiti, congiuntamente e in modo autonomo, si dedicano all'organizzazione della casa, dalle pulizie della casa all'approvvigionamento dei beni di prima necessità. Il ruolo degli operatori è di supporto all'organizzazione del singolo e comunitaria.
	Mini appartamenti condivisi	Struttura residenziale che offre servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento dei livelli di autonomia, con supporto strutturato da parte degli operatori. Questa tipologia di residenza si caratterizza per la quasi totale autonomia gestionale. Il ruolo degli operatori è di raccordo e supporto all'organizzazione comunitaria.

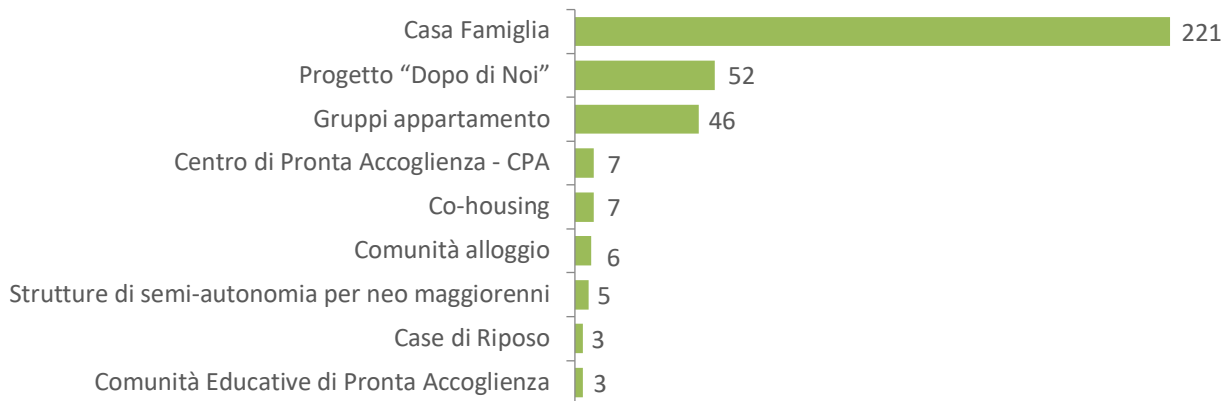
FONTE: ELABORAZIONE ACOS 2023.



La Tavola 37 rappresenta le varie strutture socio-assistenziali a ciclo residenziale presenti nella città di Roma Capitale e ne restituisce la ripartizione.

Le *strutture di tipo familiare* (Case famiglia, Progetto “Dopo di noi”) sono maggiormente diffuse rispetto alle *strutture a carattere comunitario* (Gruppi appartamento, Centro di prima accoglienza, Comunità alloggio). Le *strutture a prevalente accoglienza alberghiera* (Case di riposo), destinate prevalentemente ad accogliere persone anziane, sono presenti anche se in numero minore.

Tavola 37 Strutture socio-assistenziali a ciclo residenziale nei Comune di Roma Capitale



(*) Nelle Casa Famiglia sono incluse 26 strutture per Minori Stranieri Non Accompagnati (MISNA)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE DI ROMA CAPITALE.

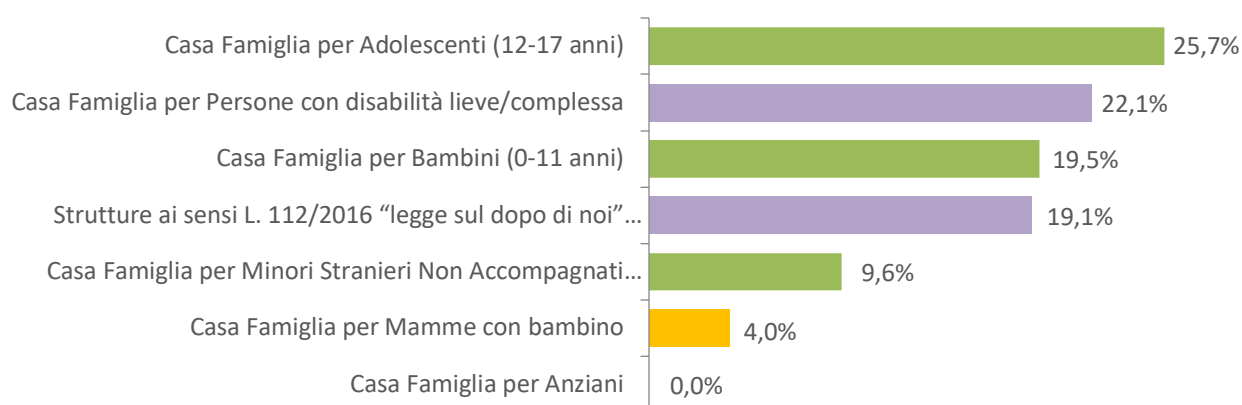
Emerge come la città effettui la scelta della tipologia di servizi da erogare non solo in base all’utenza che ne usufruisce, ma anche privilegiando il concetto di struttura socio-assistenziale che risponde meglio ai bisogni della comunità, sia in termini di *“facilità di gestione”* (cogliendo l’opportunità di delegare ad Organismi del Terzo Settore), che in termini di *“tessuto sociale”* presente nella città (fornendo un servizio che risponda ai bisogni delle persone che abitano o soggiornano anche temporaneamente nel comune).

Roma Capitale si orienta maggiormente verso le strutture di *tipo familiare*, in particolare verso il servizio denominato “Case famiglia”. Le Tavole 38, 39 e 40 forniscono una prima panoramica sulle caratteristiche del servizio erogato da Roma Capitale, destinato prevalentemente ai Minori (complessivamente 54,8%) e alle persone con Disabilità (complessivamente 41,2%). Solo il 4% delle strutture di residenzialità accolgono persone con problematiche psicosociali, in particolare le mamme con bambini in situazione di disagio sociale. Le Casa Famiglia per Anziani (autosufficienti o parzialmente non autosufficienti) non sono presenti nel territorio comunale.

Per approfondimenti si rimanda al [Report Case Famiglia 2023](#).



Tavola 38 Tipologie di “Case Famiglia” presenti nel Comune di Roma Capitale.



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE DI ROMA CAPITALE.

Tavola 39 Caratteristiche del servizio “Casa Famiglia” erogato da Roma Capitale.

Tipologia di “Casa Famiglia”	N°. strutture	N°. massimo di occupanti	N° utenti in lista d’attesa
Casa Famiglia per Bambini (0-11 anni)	53	8+2	0
Casa Famiglia per Adolescenti (12-17 anni)	70	8+2	0
Casa Famiglia per Minori Stranieri Non Accompagnati (MISNA)	26	8+2	0
Casa Famiglia per Mamme con bambino	11	8+2	0
Casa Famiglia per Persone con disabilità lieve, media e complessa	60 ¹	8	900 ²
Strutture ai sensi L. 112/2016 “legge sul dopo di noi” per persone con handicap grave ai sensi della L. 104/1992	52	5 per appartamento	170

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE DI ROMA CAPITALE.

Tavola 40 Contributi erogati dal Comune di Roma per le varie tipologie di “Casa Famiglia”.

Tipologia di “Casa Famiglia”	Retta giornaliera pro capite	Retta annuale pro capite
Casa Famiglia per Bambini (0-11 anni)	100	36.500
Casa Famiglia per Adolescenti (12-17 anni)	100	36.500
Casa Famiglia per Minori Stranieri Non Accompagnati (MISNA)	100	36.500
Casa Famiglia per Mamme con bambino	200	73.000
Casa Famiglia per Persone con disabilità lieve	114,64	41.843,60
Casa Famiglia per Persone con disabilità complessa	159,29	58.140,85
Strutture ai sensi L. 112/2016 “legge sul dopo di noi” per persone con handicap grave ai sensi della L. 104/1992	Non esiste una retta fissa ³	Non esiste una retta fissa

I costi indicati sono comprensivi di 5% IVA.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 2023 SU DATI DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE DI ROMA CAPITALE.

Per concludere, la Tavola 41 rappresenta sinteticamente le connotazioni delle Strutture Socio-Assistenziali di Roma Capitale.

¹ Tutte le case-famiglia accolgono sia persone adulte con diagnosi medio grave, sia persone con diagnosi medio lieve.

² La lista d’attesa è monitorata periodicamente.

³ Non esiste una retta fissa ma varia in base al progetto individuale della persona.



Tavola 41 Le Strutture socio-assistenziali di Roma Capitale

STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI

Nell'ambito delle strutture socio-assistenziali situate nel territorio di Roma Capitale esistono, diverse tipologie di risposta all'accoglienza di persone in difficoltà che hanno l'obiettivo di offrire:

- **servizi di semi-residenzialità:** interventi e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio. Sono caratterizzate da ospitalità di tipo diurno e da un diverso grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni dell'utenza.
- **servizi di residenzialità:** rispondono al bisogno alloggiativo e rappresentano un'alternativa al proprio ambiente di vita, nei casi in cui le persone siano prive di riferimenti familiari e/o in condizioni di solitudine, con una riduzione dell'autonomia e dell'autosufficienza. Rispondono a interventi di carattere temporaneo, di pronto intervento o di permanenza prolungata, e si rivolgono a specifiche fasce d'utenza. (Cfr. [Report Case Famiglia 2023](#)).

Punti di Forza / Risorse	Punti Critici
➤ Maggiore coinvolgimento dei Municipi nell'erogazione dei servizi; ➤ Gestione del servizio delegata ad organismi del Terzo Settore; ➤ Servizi di semi-residenzialità: • Interventi/attività sanitarie e socio-sanitarie; • Ospitalità in centri diurni; ➤ Servizi di residenzialità • Rispondono ai bisogni dell'utente con approccio assistenziale integrato sotto il profilo socio-assistenziale-sanitario, disponendo di équipe multidisciplinari; • Professionalità delle figure educative coinvolte, punto di riferimento per l'utente.	➤ Accessibilità: • Scarsa disponibilità di strutture residenziali; • Scarsa disponibilità di strutture differenziate per tipologia di utenza; ➤ Lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate in particolare per persone con disabilità complessa); ➤ Mancanza di mappatura degli utenti (non si monitorano ed analizzano i flussi e le tipologie di utenti).

Valutazioni operative

⇒ Si individuano due livelli di intervento:

☞ **sulla COMUNICAZIONE** → agire sulla “soddisfazione del bisogno”:

- Implementare/ottimizzare la comunicazione sull'assistenza (target e servizi offerti)
- puntare su:
 - ♦ **l'affidabilità** delle strutture socio-assistenziali
 - ♦ **il valore qualitativo del servizio fornito:** assistenza integrata

☞ **sul PRODOTTO** → **ampliare il concetto di struttura socio-assistenziale:**

- Implementare le strutture socio-assistenziali e differenziarle per tipologia di utenza
- puntare su:



- ♦ **Progetti** che favoriscono la collaborazione intergenerazionale.
- ♦ Incentivare la creazione di **nuove tipologie** di strutture socio-assistenziali.



PARTE SECONDA

1. Il Settore Culturale

In questa parte, oltre ad una sintetica descrizione del sistema della Cultura di Roma Capitale, viene esaminata la qualità dell'offerta relativa al comparto durante il 2022. A seguire, vengono presentati i monitoraggi e gli studi che il settore cultura dell'ACoS ha effettuato tra il 2022 e il 2023, sia su convenzione che in autonomia.

Lo stato di emergenza per la pandemia, deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, ha avuto formalmente termine 31 marzo del 2022. Già dalla fine del 2021 è comunque ripresa a pieno ritmo tutta l'attività relativa a spettacoli ed esposizioni offerti dagli enti capitolini. I risultati espressi in questa Relazione Annuale, testimoniano come la ripresa del settore sia nel complesso faticosa ma anche veloce e significativa. Certamente il desiderio di riprendere una vita sociale normale e la consapevolezza, acquisita in questi anni, di quanto possa essere importante la fruizione culturale ad ogni livello per il benessere della persona, hanno notevolmente influito su questa tendenza positiva. Ma un'offerta interessante, una comunicazione più semplice e diretta, sommati all'unicità ed eccezionalità dei tanti luoghi della cultura capitolina, hanno fatto sì che l'interesse del pubblico tornasse quasi sempre a livelli di gradimento simili, se non superiori, a quelli precedenti alla pandemia. Bisogna considerare che il gradimento dei servizi culturali a Roma non è mai sceso sotto il livello di sufficienza in questi anni, a testimonianza dell'importanza, anche strategica, che può assumere questo settore, così potenzialmente ricco e sano, come traino per tutti i servizi pubblici capitolini.

I dati raccolti da Roma Capitale ([Osservatorio Culturale](#), [Rendiconto di gestione](#)) e dai vari enti partecipati operanti nel settore cultura, mostrano per il 2022 un netto aumento di eventi presentati ed un interessante coinvolgimento da parte degli utenti con una conseguente crescita degli incassi nelle biglietterie e nei botteghini.

Bisogna ricordare le positive novità del settore segnalate lo scorso anno, che hanno evidentemente contribuito a questi risultati. In particolare, si fa riferimento alla creazione dello spazio web culture.roma.it inaugurato 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, comunicati agli utenti anche tramite una pratica newsletter (cfr. paragrafo 7.3). Si fa riferimento, inoltre, alla risposta dell'Amministrazione all'esigenza, molto sentita dal cittadino, di semplificazione nella comunicazione, nell'informazione e nella digitalizzazione, dando seguito a quanto evidenziato dall'Agenzia già nel 2019 e nel 2020 sulla base dei risultati dell'Indagine sul desiderio inespresso di cultura ([Focus Cultura 2019](#), [Relazione Annuale 2019](#) (par. 7.2) e [Relazione Annuale 2020](#) (par. 7.4) e [2022](#) (par. 7.4).

Nel 2022, inoltre, il *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza* ha incentivato una nuova progettualità di interventi nel settore cultura nazionale a livello locale, grazie all'assegnazione di ingenti risorse economiche. Si segnala che alcuni di questi hanno già trovato realizzazione o iniziato un percorso di miglioramento. Si pensi, ad esempio, alla creazione di nuove biblioteche e centri culturali e al miglioramento dell'efficientamento energetico nelle sale di cinema e nei teatri pubblici della Capitale. Il gradimento espresso dai cittadini nell'indagine sulla *Qualità della vita a Roma* nel 2023, (Volume I) testimonia come un investimento importante e ben strutturato, anche e soprattutto nel settore culturale, sia vissuto come un beneficio tangibile nella vita del cittadino romano.



2. Il sistema della cultura di Roma Capitale

L'offerta culturale di Roma Capitale è gestita in modo vario e complesso, ed è articolata in più forme che talvolta si sovrappongono fra loro. La stessa 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 esistenti sul territorio, dalle istituzioni e dagli enti. Essa comprende tutte le aree espositive ed il Polo del Contemporaneo, gli spettacoli ed eventi dal vivo, 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, al fine di gestire le attività culturali ed il 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 (cfr. Figura 7.1).

Società ed Enti del settore cultura partecipate da Roma Capitale e loro funzioni e attività.

La Figura 1 riporta un elenco degli enti partecipati da Roma Capitale, indicando la quota di partecipazione capitolina.

Figura 1. Partecipazioni di Roma Capitale in società ed enti della cultura (2023)

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	Fondazione 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. è una società strumentale il cui ultimo contratto di affidamento di servizi, valido fino al 31 dicembre 2023, è stato approvato il 19 maggio 2023 ([DGCa 164/2023](#)). Le attività della società sono molteplici e coprono gran parte degli aspetti organizzativi della cultura cittadina 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), con varie modalità e diversi livelli di intervento. Con la [DGCa 227/2023](#), dal 30 giugno 2023, la società Zètema Progetto Cultura ha assunto, fino al 2025, il coordinamento operativo dei Teatri in Comune. Inoltre, Zètema gestisce i Punti Informativi Turistici PIT, il call center 060608, i siti web che fanno capo al portale www.museincomune.roma.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. In aggiunta, Zètema si occupa dei servizi di organizzazione e produzione del Festival delle Letterature.

Tramite Zètema Progetto Cultura, 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, di cui:

- 12 a pagamento: Musei Capitolini, Ara Pacis, Museo dei Fori e Mercato di Traiano, la sede dei Musei di Villa Torlonia (Casina delle Civette, Casino Nobile e dei Principi, Serra Moresca), Museo di Roma, Museo di Zoologia, Centrale Montemartini, Museo di Roma in Trastevere, la Galleria Comunale d'Arte Moderna, il Planetario, il Museo della Civiltà Romana e il Mausoleo di Augusto (che sono attualmente chiusi al pubblico per ristrutturazione e restauro);
- 9 a ingresso gratuito: Museo Napoleonico, Museo Giovanni Barracco, Museo Carlo Bilotti, Massenzio, Museo Pietro Canonica, Museo delle Mura, Museo di Casal De' Pazzi, Museo 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 della Shoah promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici, etc. La Fondazione è attualmente nella sede offerta da Roma Capitale presso la Casina dei Vallati, a Via Del Portico d'Ottavia, in attesa di essere trasferita in 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%. Allo stato attuale, l'ISBCC gestisce le 41 biblioteche comunali di Roma Capitale (di cui 40 coperte da WiFi), a cui si aggiungono 60 Bibliopoint in altrettante scuole della Capitale e 14 punti di servizio nelle carceri cittadine. Parte dei servizi bibliotecari sono affidati a Zètema Progetto Cultura, grazie alla nuova [approvazione del contratto per l'affidamento di servizi](#) tra quest'ultima e l'Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali, per il semestre luglio-dicembre 2023. La Zètema Progetto Cultura, inoltre, presta supporto anche nella *Casa delle Letterature* e nella *Casa della Memoria e della Storia*, entrambe di pertinenza 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.

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](#). L'Azienda è partecipata al 100% dal Roma Capitale e il Contratto di Servizio vigente tra le due istituzioni è stato approvato a gennaio 2020, con scadenza al 31 dicembre 2022 ([DGCa 1/2020](#)) ed in seguito prorogato fino al 31 dicembre 2023 ([DGCa 108/2023](#)). L'Azienda coordina il Polo del Contemporaneo, promosso dall'Assessorato alla Cultura di Roma Capitale, con la gestione del Palazzo delle Esposizioni, a cui si sono aggiunti il MACRO, le sale espositive del Mattatoio e, più recentemente, il RIF Museo delle Periferie a Tor Bella Monaca (che però non ha ancora una sede propria). Nel 1921 (??) Palaexpo si è occupato anche della *Sala Santa Rita*, attualmente inagibile e quindi tornata nella gestione del Dipartimento Attività Culturali.

La **Fondazione Quadriennale di Roma** è un ente partecipato dal Comune di Roma (insieme al Ministero per i Beni e le Attività Culturali e alla 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.

Presso l'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*. Inoltre, da febbraio 2023 (con [DGCa 23/2023](#)) ha in affidamento anche la gestione della *Casa del Cinema*.

In ambito cinematografico, opera la **Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio**, costituita dalla Regione Lazio e dal Comune di Roma, 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 gli spazi del **Nuovo Cinema Aquila**, confiscati alla mafia e affidati da Roma Capitale alla cooperativa 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 e il Circo Massimo, organizza gli spettacoli per la stagione operistica estiva. Negli anni scorsi e fino al 2019, il *Teatro dell'Opera* ha realizzato anche 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, ma fornisce le sale di spettacolo.

La **Fondazione Teatro di Roma** (fino al 23 maggio 2023 *Associazione Teatro di Roma*), nasce come un ente teatrale stabile di produzione e iniziativa pubblica, 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 alla Fondazione: *Il Teatro Argentina* e *Teatro India*. A questi, fino al 31 dicembre 2023, come deliberato nella [DGCa 448/2022](#), si aggiunge il coordinamento alla valorizzazione e gestione del *Teatro Torlonia* e il presidio operativo del *Gigi Proietti Globe Theatre* *Silvano Toti* e del *Teatro Valle*. Il Teatro di Roma collabora anche nella gestione della *Casa dei Teatri*. La recente trasformazione in Fondazione, ([DAC 107/2022](#)) dopo un periodo di commissariamento, permette all'Ente di rilanciare la sua identità e di poter crescere con una maggiore solidità e stabilità.

Nel 2019, l'Amministrazione Capitolina ha dato il via al sistema **Teatri in Comune**, finalizzato a mettere in rete e valorizzare un insieme di spazi teatrali già presenti sul territorio cittadino. In questo contesto il Teatro di Roma, ([DGCa 175/2019](#)) ha coordinato e valorizzato anche il *Teatro Torlonia*, *Teatro del Lido*, il *Teatro Biblioteca Quarticciolo*, il *Teatro Tor Bella Monaca*, il *Teatro Villa Pamphilj-Scuderie Villino Corsini*, e il *Globe Theatre*. Con la [DGCa 227/2023](#), dal 30 giugno 2023, la società Zètema Progetto Cultura, fino al 2025, ha assunto il coordinamento operativo dei Teatri in Comune, con l'esclusione del *Teatro Torlonia* e del *Globe Theatre*, ma con l'aggiunta del *Teatro Biblioteca Laurentina*.

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.



3. L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2022

Figura 2. Offerta culturale: utenti/visitatori/spettatori, incassi biglietteria, contributi impegnati da Roma Capitale (2017/2022).

UTENTI/VISITATORI E SPETTATORI, IN PRESENZA	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Biblioteche	34.168	24.770	28.288	14.376	16.603	33.533	102%
Palaexpo	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	170.899	17%
Musei in Comune	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	1.920.204	137%
Quadriennale di Roma	n.d.	n.d.	300	3.250	26.961	5.121	-81%
Museo della Shoah	31.000	37.000	26.509	13.000	22.000	22.000	0%
Spettacolo tot.	1.629.651	1.576.426	1.919.024	478.163	507.028	1.207.473	138%
INCASSI DA BIGLIETTI E ABBONAMENTI €	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Biblioteche	301.037	335.663	213.397	70.335	47.385	65.125	37%
Palaexpo	1.126.848	1.433.887	823.048	295.915	192.223	366.297	91%
Musei in Comune	8.526.134	7.547.954	8.466.792	2.765.945	4.081.021	8.163.999	100%
Spettacolo tot.	29.401.626	35.238.735	33.855.492	7.782.011	10.160.902	29.108.087	186%
IMPEGNO DI SPESA R.C.	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Biblioteche	18.968.031	19.637.031	20.351.060	20.005.369	19.802.819	20.002.819	1%
Palaexpo	11.041.500	12.487.700	10.807.247	12.308.304	12.604.920	12.306.803	-2%
Musei in Comune	33.586.118	31.127.111	31.085.927	32.985.240	32.985.240	35.101.836	6%
Quadriennale di Roma	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	0%
Museo della Shoah	268.000	328.000	400.000	400.000	400.000	470.515	18%
Spettacolo tot.	31.367.476	33.911.418	35.455.500	34.273.703	35.492.327	34.494.503	-3%

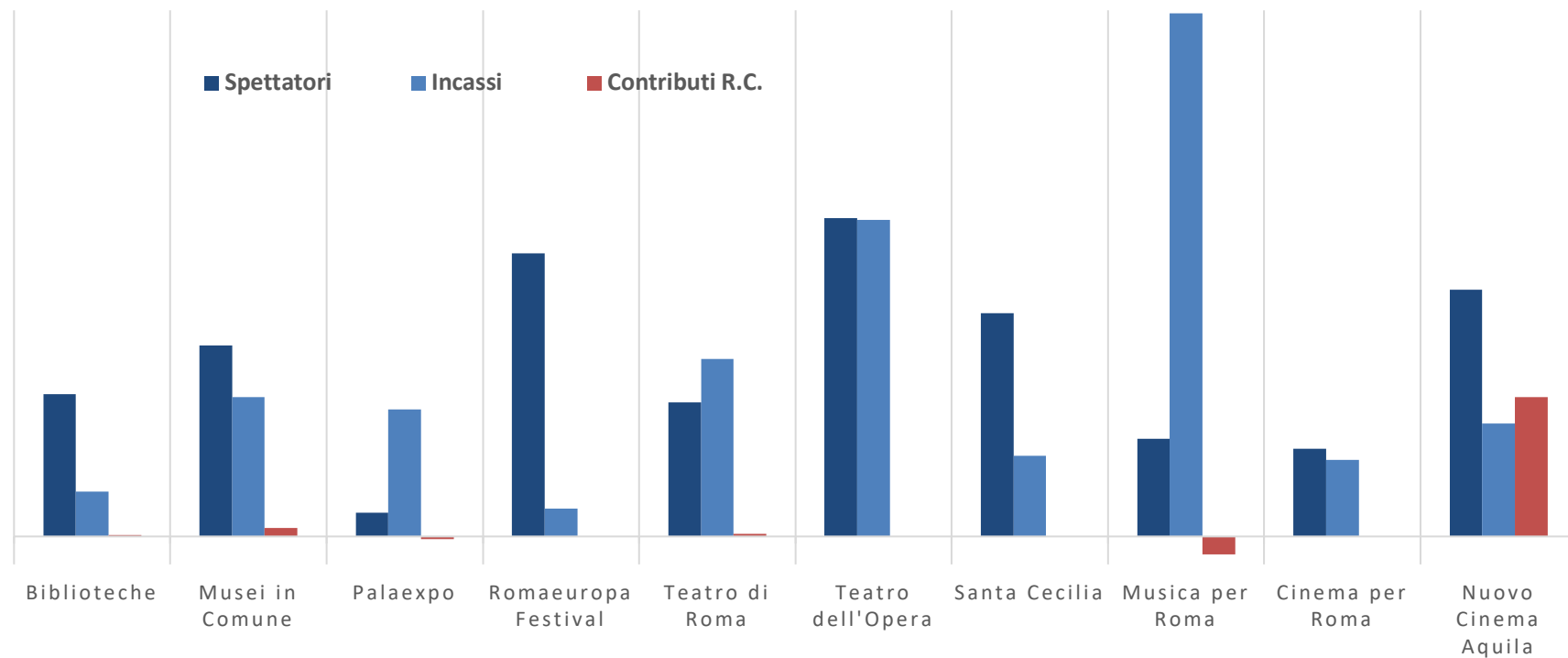
Nota: Per le Biblioteche, dal 2019, gli utenti sono i nuovi iscritti al prestito (da Open Data) e gli incassi i ricavi da emissione tessere; per i Musei in Comune sono compresi i visitatori e i biglietti degli spettacoli multimediali e della Forum Pass; per i visitatori dell' Ente Quadriennale Il dato comprende: nel 2016 gli ingressi

alla mostra Quadriennale, nel 2019 gli utenti dell'Archivio Biblioteca, nel 2020 e 2021 il totale dei partecipanti alle visite guidate/laboratori/iniziative e degli ingressi alla mostra "Fuori"; per il 2022 i visitatori mostre "Quotidiana", i partecipanti alle visite guidate/laboratori/iniziative, gli utenti dell'Archivio Biblioteca.

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

La figura 1 mostra una tabella che presenta, per gli Enti della Cultura, tre diversi indicatori relativi al numero degli utenti, agli incassi di biglietteria e all'impegno di spesa di Roma Capitale. Per rendere ancora più evidenti le differenze tra i dati del 2021 rispetto al 2022, nella Figura 3 è riportato la variazione, su questi indicatori, tra i due anni presi in considerazione.

Figura 3. Variazione di Utenti e Spettatori – Incassi – Contributi (2022/2021)



Sociale e Cultura

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



Biblioteche

La Figura 4 presenta l'andamento dal 2016 al 2022 di alcuni tra i principali indicatori per l'Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC).

Figura 4. ISBCC: quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori (2016-2022)

valori in migliaia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Nuovi iscritti al prestito	39,00	34,17	24,77	28,29	14,38	16,60	33,53	102%
Prestiti	868,00	805,76	752,68	736,21	247,72	277,33	415,97	50%
Attività culturali	4,33	6,65	7,64	6,55	1,34	1,16	3,21	176%
Partecipanti attività culturali	150,02	245,73	219,49	195,38	33,00	32,00	83,62	161%
Patrimonio librario	1.045,00	1.071,73	1.077,89	1.109,53	1.123,00	n.d.	n.d.	N.D
Incassi (euro)	469,18	240,66	335,66	213,40	70,22	54,21	65,12	20%
Contributi di Roma Capitale (euro)	18.510,00	19.262,85	19.637,03	20.351,06	20.005,37	19.802,82	20.002,82	1%

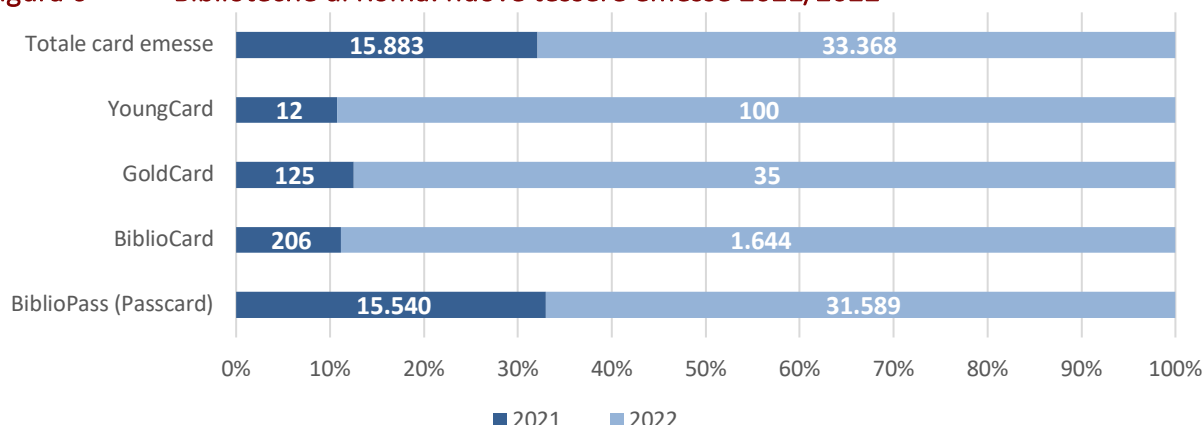
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Figura 5. Numero tessere ISBCC nuove e rinnovate (2019-2022)

	2019		2020		2021		2022	
Tessere	nuove	rinnovate	nuove	rinnovate	nuove	rinnovate	nuove	rinnovate
BiblioPass/PassCard	23.756	42.920	12.924	22.558	15.540	23.701	31.589	31.762
BiblioCard	1.175	18.846	294	7.556	206	4.685	1.644	3.784
GoldCard	13	210	3	73	125	54	35	87
YoungCard	491	2.255	67	516	12	140	100	102
Totali	25.435	64.231	13.288	30.703	15.883	28.580	33.368	35.735

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Figura 6 Biblioteche di Roma: nuove tessere emesse 2021/2022

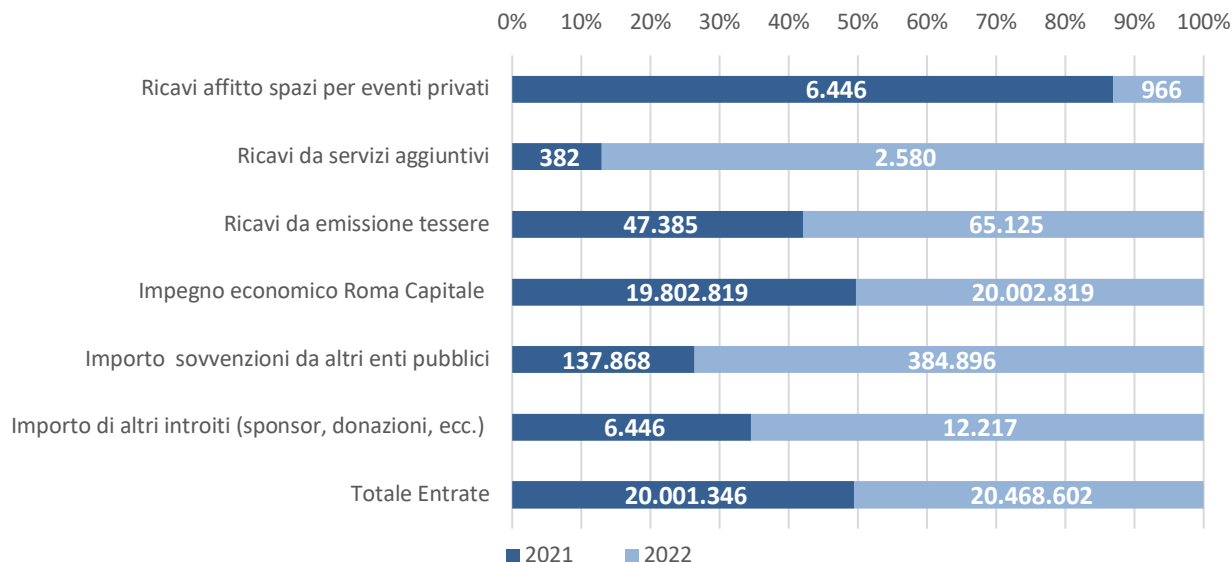


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Nel 2022 il numero delle nuove tessere è raddoppiato rispetto all'anno precedente, ma è anche aumentato sensibilmente rispetto al numero prepandemico del 2019 (Figure 5 e 6). Sempre nel 2022, le Biblioteche cittadine hanno complessivamente effettuato 9.366 giorni di apertura, hanno prestato 415.159 libri e 34.477 audiovisivi, hanno organizzato 3.210 attività culturali diverse con la partecipazione di 83.621 persone.

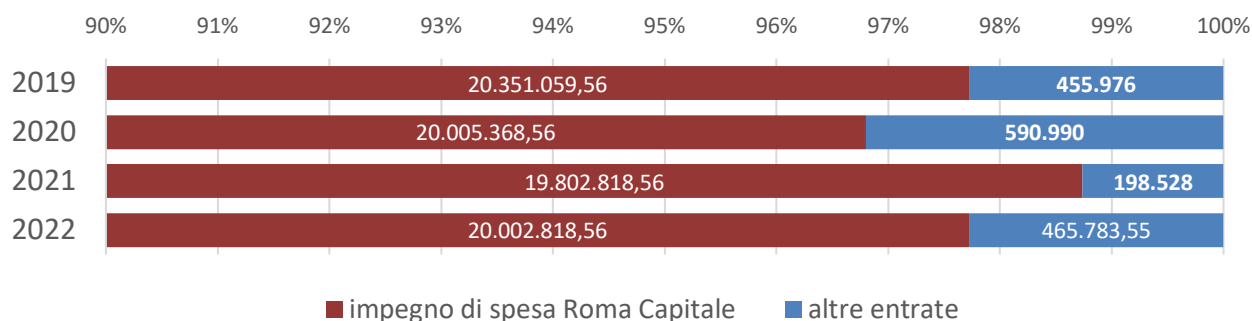
Il funzionamento dell'ISBCC è sostanzialmente a carico di Roma Capitale (Tavole 7 e 8). I contributi del Comune, anche per il 2022, infatti, ammontano a più del 97% dell'insieme delle entrate, oltre 20 milioni di euro. Tali dati risultano in calo rispetto a quelli del 2021, anno in cui Roma Capitale ha coperto addirittura il 99% delle entrate dell'Istituzione.

Figura 7. ISBCC: tipologia entrate 2021/2022 (euro)

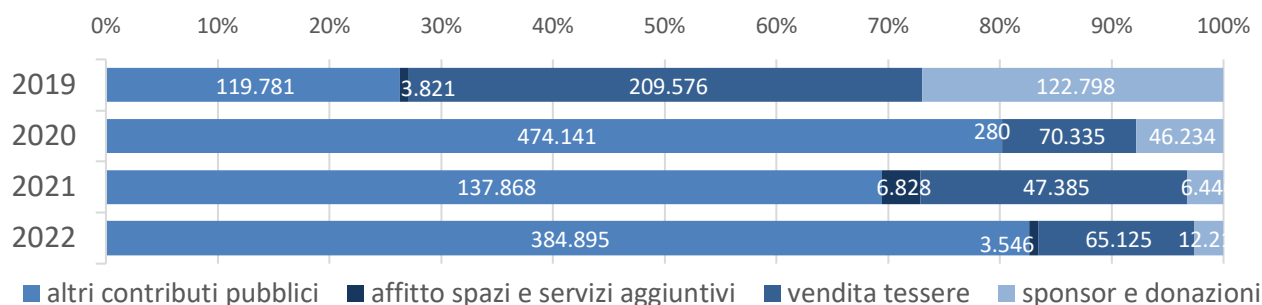


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Figura 8. ISBCC: Ripartizione entrate 2019/2021 (euro)



dettaglio "altre entrate"



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC

Nel 2022 le altre entrate sono aumentate, specialmente come vendita tessere, significando un maggiore utilizzo di questo servizio da parte della cittadinanza. Le molte attività culturali proposte, fanno delle biblioteche dei veri centri culturali di quartiere in continuo incremento e miglioramento, grazie alle risorse stanziare con i fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, PNRR, per un piano integrato e diffuso di potenziamento della rete bibliotecaria di Roma Capitale ([MGCa 2/2022](#)). Nel 2023, infatti, i servizi offerti dalle biblioteche hanno raggiunto un alto grado di apprezzamento da parte del cittadino romano (cfr. paragrafo 4).



Musei, monumenti e siti archeologici

Nelle Figure 9 e 10 è possibile seguire l'andamento del numero dei visitatori, degli incassi e dei contributi per i Musei civici romani, dal 2017 al 2022. 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. Nell'anno 2022 i visitatori superano addirittura i valori pre-pandemici, emergendo un incremento del 137% in più rispetto al 2021. Aumentano, di conseguenza, anche gli incassi di biglietteria, che risultano raddoppiati rispetto all'anno precedente pur non raggiungendo i valori del 2019.

Nel 2022 le giornate di apertura complessive per tutti gli spazi museali del sistema sono state 5.919, con una media di 312 giorni di apertura per museo.

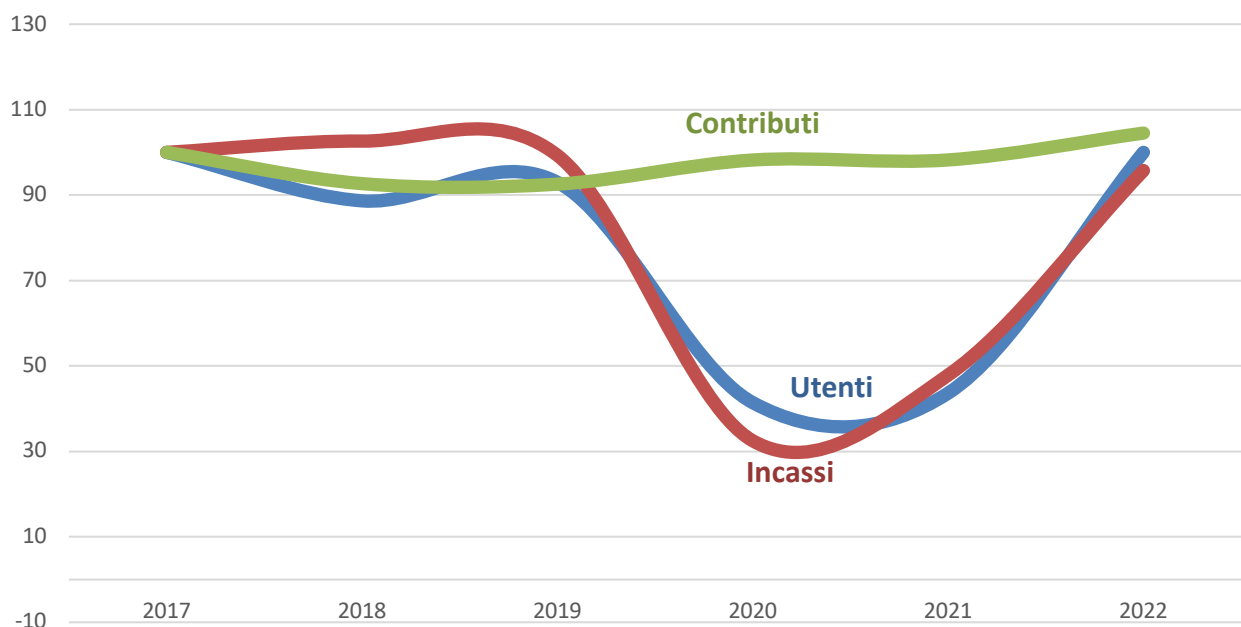
Figura 9. Offerta culturale dei Musei civici: quadro sintetico (2015/2021)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 22/21
Visitatori	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	1.920.204	137%
Incassi da biglietteria (mln di €)	8,53	8,75	8,47	2,77	4,08	8,16	100%
Contributi Roma C. (mln di €)	33,59	31,13	31,09	32,99	32,99	35,10	6%

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

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Figura 10 Andamento degli indicatori dei Musei in Comune (base 2017=100)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Figura 11 Andamento dei visitatori dei Musei civici: singole sedi ed eventi (2016/2022)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ22/21
Musei Capitolini	432.065	465.729	445.106	450.095	140.311	191.739	411.217	114%
Museo Ara Pacis	241.609	287.936	216.806	203.586	65.155	70.320	190.220	171%
Museo dei Fori Imperiali e del Mercato di Traiano	109.189	128.219	136.669	110.129	39.580	47.671	106.055	122%
Musei di Villa Torlonia	82.744	93.889	108.927	103.001	42.220	52.457	235.144	348%
Museo di Roma	84.958	174.196	133.983	149.060	95.825	132.109	188.606	43%
Museo civico di Zoologia	43.289	47.659	43.094	54.439	17.932	17.715	43.493	146%
Centrale Montemartini	59.173	60.683	70.410	68.040	29.335	38.954	75.020	93%
M. di Roma in Trastevere	44.979	74.620	42.010	41.663	23.399	30.711	58.776	91%
Planetario	18.841	24.867	26.034	12.986	1.645	-	57.344	%
Museo Civiltà Romana	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	%
Galleria d'Arte Moderna	24.280	20.720	24.432	38.905	14.104	15.385	25.765	67%
Villa di Massenzio	49.957	49.033	47.035	46.164	-	19.098	50.244	163%
Museo Napoleonico	29.446	30.220	30.956	32.719	10.655	12.940	24.644	90%
Museo Carlo Bilotti	47.670	49.819	43.992	48.808	11.758	11.454	33.262	190%
Museo delle Mura	22.572	23.604	23.954	23.456	10.658	8.802	21.182	141%
Museo G. Barracco	20.868	25.785	23.637	30.807	8.698	9.528	26.796	181%
Museo Pietro Canonica	35.472	36.955	33.153	37.996	11.528	10.618	29.048	174%
Museo Repubblica Romana e della memoria Garibaldina	10.910	9.808	9.992	10.347	3.393	3.393	8.565	152%
Museo di Casal De Pazzi	8.049	6.829	6.842	7.139	1.754	3.442	6.621	92%
Musei del territorio	29.005	105.619	82.863	69.633	25.159	54.938	80.399	46%
Casa Moravia	202	512	224	170	68	-	-	%
Mausoleo di Augusto	-	-	-	-	-	49.093	18.088	-63%
Totale Musei	1.395.278	1.716.702	1.550.119	1.539.143	553.177	780.367	1.690.489	117%
Viaggio nei Fori	140.542	117.091	96.435	85.202	13.878	22.360	49.992	124%
Circo Maximo Experience	-	-	-	15.281	7.771	7.801	19.609	151%
Forum Pass	-	-	-	87.801	194.450	-	149.112	%
Virtual Reality Bus	-	-	-	-	-	-	11.002	%
Macro	161.609	141.300	-	-	-	-	-	

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 e da gennaio ad aprile del 2022; Il Planetario è stato aperto da aprile del 2022; 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 Figura 11 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 2016 si è tenuta la rappresentazione di grande successo *Viaggio nei Fori* che nel 2022 ha avuto ancora ben 49.992 visitatori;
 - dal mese di maggio 2019 è iniziata la programmazione di *Circo Massimo Experience*, una visita in realtà aumentata e virtuale all'area archeologica, che nel 2022 ha raggiunto i 19.609 visitatori;
 - Il *Virtual Reality Bus*, attivo dal 23 giugno 2022, consente di attraversare l'area archeologica centrale di Roma e riscoprire l'originale splendore dei monumenti antichi ricostruiti in 3D. Nella metà del 2022, lo spettacolo ha richiamato più di 11.000 visitatori.
- **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 ed altro ancora.
- **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 Figura 12 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, quella relativa agli anni delle chiusure e delle restrizioni ed il ritorno alla normalità del 2022.

Figura 12. Mostre ed esposizioni nei Musei Civici (2019/2022)

anni	n. mostre	di cui proprie	di cui in ospitalità	visitatori
2019	60	23	37	1.391.527
2020	47	28	19	607.438
2021	42	22	20	171.573
2022	42	18	22	996.124

Nota: i visitatori 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.



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 Figura 13 ne legge la diffusione, che testimonia l'interesse e l'apprezzamento dei cittadini della Città Metropolitana per questa importante iniziativa culturale.

Figura 13. Numero delle MIC Card 2022

Luoghi acquisizione MIC CARD	MIC CARD vendute	MIC CARD omaggio	MIC CARD rinnovate	MIC CARD solo digitali nei punti vendita	Incasso totale €
MUSEI CAPITOLINI	6.054	303	3.488	7	49.260,00
CENTRALE MONTEMARTINI	4.556	263	2.456	-	36.375,00
MERCATI DI TRAIANO MUSEO DEI FORI IMPERIALI	2.587	116	1.539	1	21.215,00
MUSEO DELL'ARA PACIS	4.456	108	2.600	6	35.850,00
MUSEO DI ROMA	3.650	105	2.993	5	33.765,00
GALLERIA D'ARTE MODERNA	1.180	222	965	1	11.840,00
MUSEO DI ROMA IN TRASTEVERE	5.765	232	3.942	-	49.695,00
MUSEI DI VILLA TORLONIA	6.791	198	3.263	1	51.265,00
MUSEO CIVICO DI ZOOLOGIA	1.765	207	560	1	12.665,00
PLANETARIO	900	36	394	-	6.650,00
SERRA MORESCA	3.495	117	1.971	8	27.955,00
MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO	483	7	137	-	3.135,00
MUSEO DELLE MURA	139	8	125	-	1.360,00
VILLA DI MASSENZIO	49	4	11	-	320
MUSEO DELLA REP. ROMANA E DELLA MEM. GARIBOLDINA	127	8	52	-	935
MUSEO NAPOLEONICO	211	12	93	-	1.580,00
MUSEO CARLO BILOTTI	90	19	67	-	880
MUSEO PIETRO CANONICA	21	7	5	-	165
UFFICIO MIC CARD	4.021	2.203	4	-	31.140,00
PIT TERMINI	1.485	-	418	16	9.595,00
PIT FIUMICINO	81	-	31	-	560
PIT VIA MINGHETTI	605	-	367	2	4.870,00
PIT S. ANGELO	841	-	280	-	5.605,00
PIT CIAMPINO	231	-	48	-	1.395,00
PIT FORI	1.500	-	686	5	10.955,00
EVENTI	-	272	-	-	1.360,00
CIRCO MASSIMO	94	16	82	-	960
FORUM PASS	-	-	-	-	-
FORI IMPERIALI	102	7	67	-	880
TOTALE	51.279	4.470	26.644	53	412.230,00
VENDITE ON LINE	7.165				35.825,00
TOTALE GENERALE	89.611		IMPORTO TOTALE		448.055,00

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Nella pagina seguente, la Figura 14 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).



Figura 14. Numero di visitatori paganti/non paganti e incassi nei Musei in Comune (2022)

Musei 2022	visitatori paganti	visitatori non paganti	di cui MIC	di cui Roma Pass	incasso biglietteria	incasso servizi aggiuntivi	totale incassi
Museo dell'Ara Pacis	104.100	86.120	13.377	828	€ 1.037.159,75	€ 251.810,00	€ 1.288.969,84
Museo Barracco	-	26.796	-	-	-	€ 1.996,85	€ 1.996,85
Museo Carlo Bilotti	-	33.262	-	-	-	€ 481.431,11	€ 481.431,11
Museo di Roma	148.417	40.189	5.566	552	€ 1.595.919,00	€ 1.063.390,84	€ 2.659.309,84
Musei Capitolini	269.140	142.077	36.067	13.358	€ 3.049.273,00	€ 1.259.044,15	€ 4.308.317,15
Villa di Massenzio	-	50244	-	-	-	-	€ 822,00
Museo Civico di Zoologia	9.456	34.037	4.651	86	€ 52.887,00	€ 822,00	€ 75.404,40
Musei del Territorio	15.132	65.267	6.314	-	€ 57.663,00	€ 22.517,40	€ 57.633,00
Museo della Repubblica romana e della Memoria Garibaldina	-	8.565	-	-	-	€ 1.101,45	€ 1.101,45
Galleria d'Arte Moderna	5.643	20.122	9.612	51	€ 33.785,00	€ 9.583,52	€ 43.368,52
Centrale Montemartini	24.842	50.178	23.760	58	€ 190.558,50	€ 39.285,75	€ 229.844,25
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	42.174	63.881	15.319	1320	€ 429.307,25	€ 84.354,60	€ 513.661,85
Museo Pietro Canonica	-	29.048	-	-	-	€ 887,90	€ 887,90
Museo delle Mura	-	21.182	-	-	-	€ 820,20	€ 820,20
Museo di Roma in Trastevere	10.369	48.407	30.923	80	€ 71.180,75	€ 34.679,42	€ 105.860,17
Museo Napoleonico	-	24644	-	-	-	€ 2.527,26	€ 2.527,26
Musei di Villa Torlonia	64.793	170.351	101.491	160	€ 289.627,50	€ 46.247,03	€ 335.874,53
Mausoleo di Augusto	6360	11.728	1.914	-	€ 29.369,00	-	€ 29.369,00
Planetario	50230	7.114	-	-	€ 359.772,50	€ 36.418,63	€ 396.191,13
Casal de Pazzi	-	6.621	-	-	-	€ 260,00	€ 260,00
TOTALI	750.656	939.833	248.954	16.493	€ 7.196.472,25	€ 3.337.178,21	€ 10.533.650,46

Nota: incassi biglietteria comprensivi d'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 e Casa Moravia sono stati chiusi. Il Mausoleo di Augusto è stato aperto al pubblico nei mesi di gennaio-aprile e il Planetario nei mesi aprile-dicembre.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Altre voci di entrata, relative ai Musei in Comune per l'anno 2022 e non annoverate nei totali della Tavola 14, sono:

- FORUM PASS: ha registrato 149.112 utenti tra paganti e non paganti, per un incasso di 178.270,29 €.
- SPETTACOLI MULTIMEDIALI: *Circo Maximo Experience* e *Viaggio nei Fori* hanno registrato complessivamente 69.601 per un incasso di 613.259,00 €; il *Virtual Reality Bus* ha registrato 11.118 utenti, per un incasso spettante alla Sovrintendenza di 8.599,15 €.



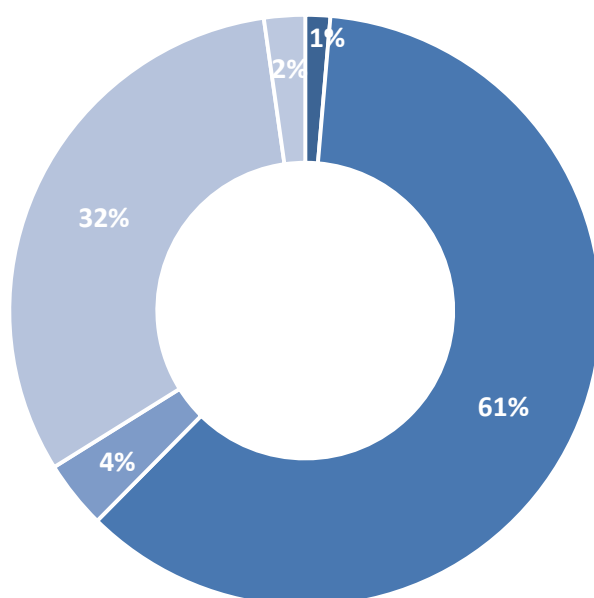
- APERTURE STRAORDINARIE: che hanno interessato l'Ara Pacis, il Museo di Roma, I Musei Capitolini, la Centrale Montemartini, i Mercati di Traiano con il Museo dei Fori Imperiali e il Planetario con un incasso lordo di 320.038,35 €.

Per quanto riguarda i contributi economici a qualunque titolo ricevuti dalla Sovrintendenza nel 2022 (Figura 15), 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).

Figura 15. Sovrintendenza: Contributi ricevuti 2022

CONTRIBUTI SOVRINTENDENZA	2022
Contributi impegnati Roma Capitale	€ 35.101.836,00
Contributi privati (donazioni musei)	€ 46.909,63
Concessioni in uso strumentale e precario (messa a reddito)	€ 2.102.949,71
Trasferimenti correnti Regione Lazio (L.R.24/2019)	€ 127.920,00
Contributi da Ministeri (L.77/2006)	€ 77.238,54
Diritti per riprese cinematografiche, fotografiche, televisive	€ 1.089.445,24
TOTALE	€ 38.546.299,12



Dettaglio contributi esclusa R.C.

- Contributi privati
- Concessioni in uso strumentale e precario
- Trasferimenti correnti Regione Lazio
- Diritti per riprese cinem. fot. tel.
- Contributi da Ministeri

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Archivio Capitolino

L'Archivio Storico Capitolino è costituito da 401 fondi archivistici e 82.650 monografie. In metri lineari la sua consistenza è di 11.400 metri.

Nella figura 7.16 i dati quantitativi ed economici relativi al 2022.

Figura 16. Archivio Capitolino: dati quantitativi ed economici (2022)

Giornate di apertura totali	241
Utenti totali	4.255
Visite didattiche/laboratori/iniziative	10
Partecipanti a visite didattiche/laboratori/iniziative	310
Incassi da fotocoproduzione (euro)	7.036,00
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	143.140

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Museo della Shoah

Roma Capitale partecipa alla gestione del Museo della Shoah, dedicato a tramandare la memoria di questo evento promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici, etc. I dati provenienti dall'omonima Fondazione che lo gestisce, ci raccontano dell'importante e costante opera effettuata da questa realtà museale nel territorio cittadino. (Figura 7.17).

Figura 17. Museo della Shoah: dati quantitativi ed economici (2022)

Giornate di apertura totali	288
Numero mostre prodotte dalla Fondazione	1
Numero visitatori tutti non paganti	22.000
Visite didattiche	30
Partecipanti visite didattiche (studenti)	500
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. La *Sala Santa Rita*, attualmente inagibile, è gestita dal Dipartimento Attività Culturali.

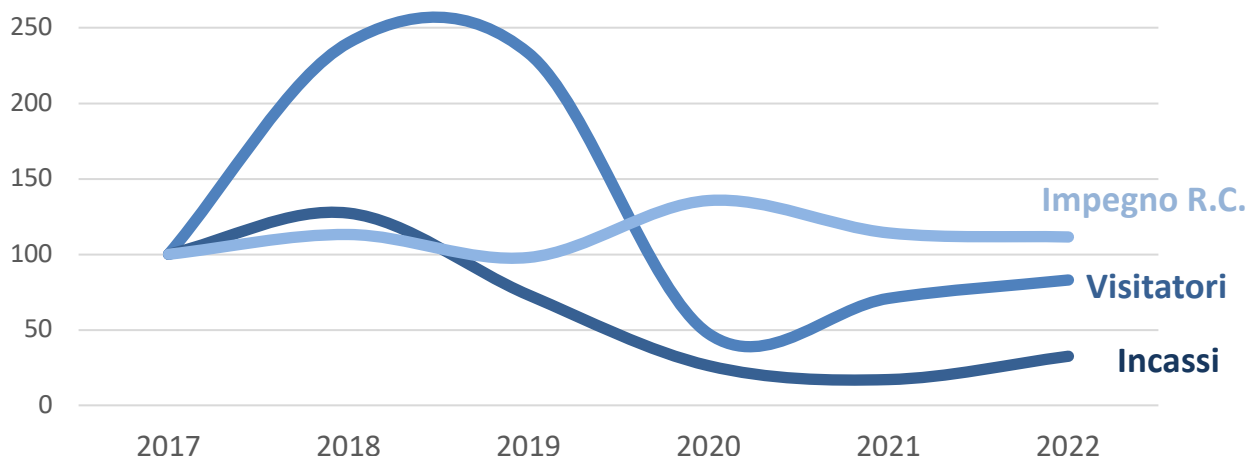
Le tre sedi espositive più ampie, *Palazzo delle Esposizioni*, *MACRO* e *Mattatoio*, dal 2018 sono parte del *Polo del Contemporaneo e del Futuro*, promosso dall'Assessorato alla crescita culturale di Roma Capitale e coordinato dall'Azienda Speciale Palaexpo. Il Polo del Contemporaneo comprende anche il *RIF Museo delle Periferie* a Tor Bella Monaca (che però ancora ha una sede provvisoria e una programmazione non consistente).

Figura 18. Palaexpo: andamento visitatori, incassi e risorse impegnate di Roma Capitale (2017-2022)

PALAEPO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ22/21
Visitatori	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	170.899	17%
Incassi biglietteria	1.126.848	1.433.887	823.048	295.915	192.223	366.297	91%
Contributi impegnati R.C.	11.041.500	12.487.700	10.807.247	14.970.109	12.604.920	12.306.803	-2%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEPO.

Figura 19. Palaexpo: andamento di visitatori, incassi, contributi impegnati Roma Capitale, (base 2017=100)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEPO.

Approfondendo l'analisi dei dati relativi all'Azienda Speciale Palaexpo, nella Figure 7.18 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 2017 al 2022, le cui dinamiche sono rese in modo evidente nella Figura 7.19.

Ricordiamo, nella lettura degli andamenti per gli anni 2017/2022, alcuni cambiamenti importanti: 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. Il 2022 infine, vede una palese ripresa del numero dei visitatori, con il 17% in più e, ancora più evidente, l'aumento degli incassi che vede una crescita del 91% in più rispetto all'anno precedente. In compenso i contributi di Roma Capitale sono scesi del 2%.

Figura 20. Sedi espositive Palaexpo: dati quantitativi ed economici per sede (2022)

SEDI PALAEXPO	Palazzo delle Esposizioni	Macro	Mattatoio	RIF	Totale
DATI QUANTITATIVI					
giornate apertura totali	287	318	237	26	842
mostre organizzate	23	28	13	-	64
mostre/festival ospitati	1	-	-	1	1
visitatori	63.040	76.760	29.799	-	169.599
di cui paganti	36.551	-	9.402	-	45.953
di cui non paganti	26.489	76.760	20.397	1.300	124.946
attività didattiche	60	34	50	2	146
partecipanti attività didattiche	522	440	766	40	1.768
eventi privati ospitati	23	5	2	-	30
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)					
Incassi da biglietteria	340,11	-	26,18		366,29
Incassi da affitto spazi	63,69	18,28	7,7		89,67
Incassi da servizi aggiuntivi	487,14	460,18	-		947,32
impegno di spesa Roma Capitale	indivisi				12,31
Altri introiti (sponsor, altro)	-				532,48
contributi Covid	indivisi				194,64

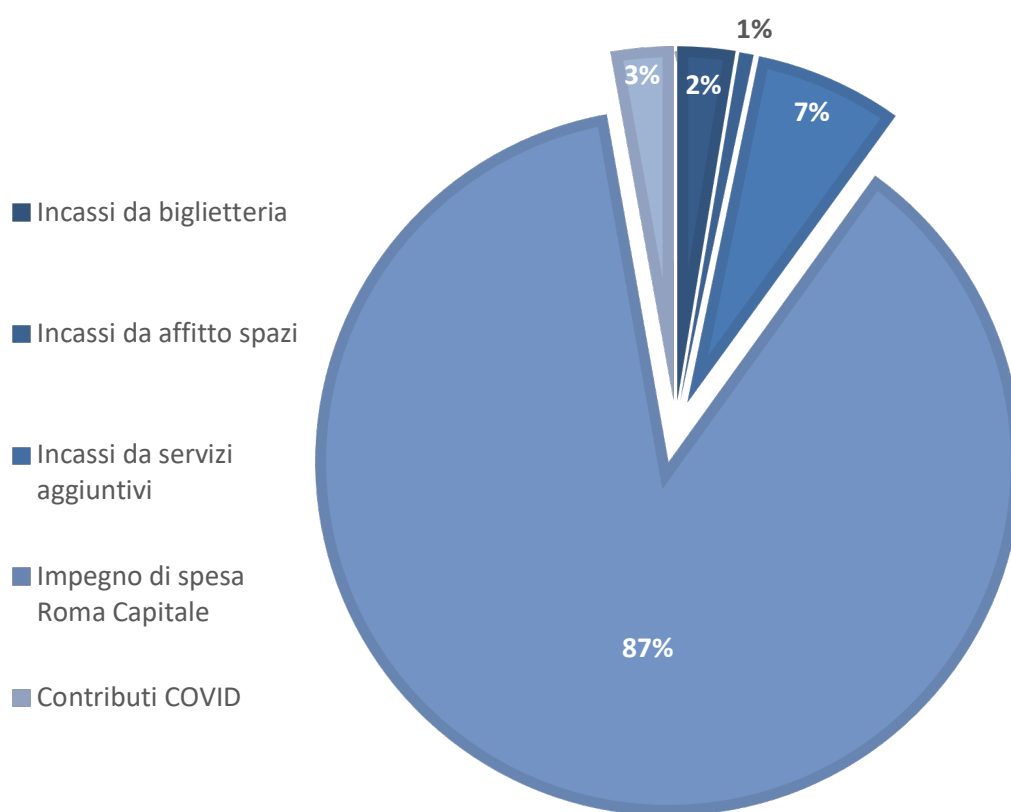
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.



Nella Figura 7.20 si analizzano i dati quantitativi ed economici per ogni sede del Polo del Contemporaneo per il 2022. Tra le quattro realtà analizzate, è il MACRO ad offrire un maggiore contributo di pubblico, quasi 77.000 visitatori su un totale di circa 170.000. Pur essendo il pubblico non pagante, poiché trattasi di struttura ad accesso gratuito, sono stati registrati incassi per circa 480.000 euro provenienti da servizi aggiuntivi e affitto spazi.

La Figura 21, invece, mostra graficamente l'aspetto in percentuale delle diverse entrate ottenute complessivamente da Palaexpo nel 2022.

Figura 21. Palaexpo: incassi e contributi 2022.



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 ad una Biblioteca molto importanti nel settore.

Il 2022 è stato rivolto alla realizzazione della prima annualità della programmazione progettata dal Direttore artistico Gian Maria Tosatti, in particolare rivolta alla ricerca e promozione dell'arte italiana dopo il Duemila, attraverso il monitoraggio critico della scena artistica, l'attività editoriale ed eventi aperti al pubblico.

Tra le iniziative aperte al pubblico:

- ciclo espositivo "Quotidiana" presso il Museo di Roma - Palazzo Braschi;
- ciclo di incontri Storie del XXI secolo.

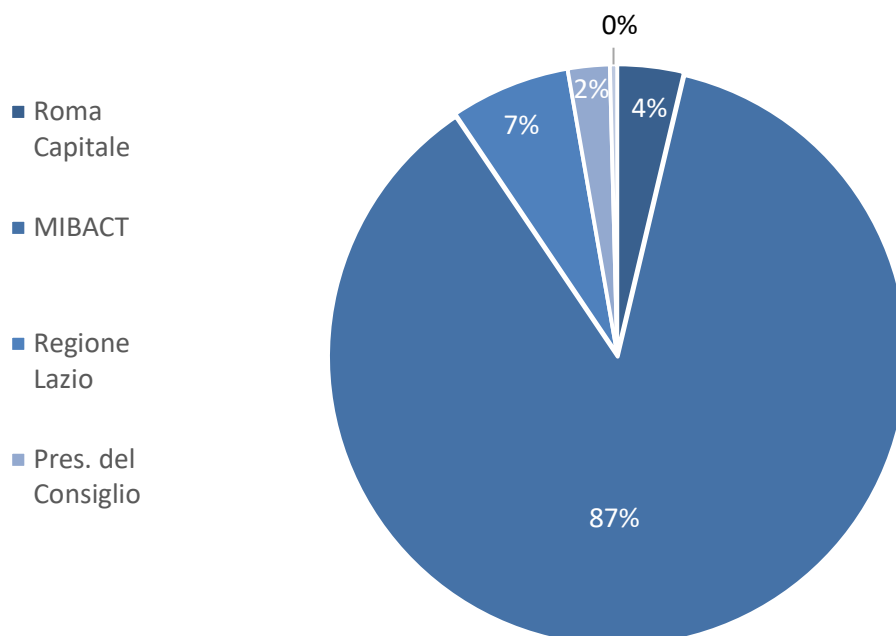
Per quanto riguarda l'attività editoriale, il 2022 ha visto l'uscita dei primi quattro numeri del periodico trimestrale cartaceo "Quaderni d'arte italiana" pubblicato da Treccani.

Di seguito un elenco dei dati relativi alle attività promosse dalla Quadriennale nel 2022:

- Gli utenti dell'Archivio Biblioteca sono stati 320 in presenza e da remoto
- 6 mostre nell'ambito del ciclo espositivo "Meridiana" con 4.619 visitatori
- 11 visite guidate alle suddette mostre con 62 partecipanti
- 40 partecipanti alla presentazione del primo numero della rivista "Quaderni d'arte italiana"
- 10 lezioni tra lezioni frontali, visite in studi d'artisti, collezionisti, spazi per l'arte contemporanea
- 2 visite didattiche all'Archivio Biblioteca per gli studenti dell'Accademia di Belle Arti di Frosinone
- 1 laboratorio sul tema degli archivi rivolto a 8 scuole superiori del Lazio
- 10 partecipanti alle lezioni del ciclo "Storie del XXI secolo"
- 20 partecipanti alle visite didattiche presso l'Archivio Biblioteca
- 50 partecipanti al laboratorio presso l'Archivio Biblioteca

I dati economici dell'ente Quadriennale, per il 2022, vedono una composizione delle entrate ordinarie e straordinarie complessivamente di 2.642.315 euro. Di queste il 70% sono provenienti dal settore pubblico, (MIBACT più di 1 milione e 800 mila euro, Roma Capitale circa 77 mila e 500 euro, la Regione Lazio 140 mila euro, la Presidenza del Consiglio dei ministri 600 mila euro). Le restanti entrate (circa 8.500 euro) sono frutto del programma membership "Amici della Quadriennale" (Figura 7.22).

Figura 22 La Quadriennale: composizione delle entrate (2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI FONDAZIONE QUADRIENNALE.

Spettacolo dal vivo

Come per tutto il settore, anche il comparto spettacolo dal vivo, che forse più ha sofferto il periodo pandemico, ha ottenuto risultati di piena ripresa durante l'anno 2022.

Di seguito, nella Figura 23, si mostrano alcuni dati quantitativi relativi allo spettacolo nel 2019, negli anni della pandemia 2020 e 2021, messi a confronto con quelli ottenuti dal comparto nel 2022, palesandone la grande differenza.

In particolare, tra i dati del 2021 e quelli del 2022, la differenza più evidente sta nel numero degli incassi di biglietteria e botteghino: 199% di incassi in più nel 2022, a fronte del 57% in più di spettatori e dell'1% in meno impegnato nel comparto da Roma Capitale.

La Figura 24 mostra, invece, gli stessi dati suddivisi per ogni ente del comparto.

Figura 23. Spettacolo dal vivo: Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori (2019-2022)

anni	totale giornate di spettacolo	totale spettacoli	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
2022	3.033	10.706	1.207.473	906.159	89.761	29.108.087	34.494.503

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

Figura 24. Spettacolo dal vivo: Dettaglio dati per Ente 2022

2022	Teatro dell'Opera	Cinema per Roma	Teatro di Roma e Teatri in Comune	Casa del Cinema	Accademia di Santa Cecilia	Fondazione Musica per Roma	Fondazione Roma Europa	Nuovo Cinema Aquila
giornate di spettacolo	141	51	1.382	365	270	428	72	324
nr. spettacoli	155	628	2.421	928	967	864	237	1.840
spettatori in presenza	215.804	131.612	170.995	39.307	178.882	363.312	43.550	33698
di cui paganti	215.804	64.712	122.639	-	116.482	318.493	35.446	32.583
di cui non paganti	-	73.900	48.356	39.307	62.400	44.819	8.104	1.115
incassi da biglietteria €	10.834.915	619.677	1.180.099	-	4.684.734	10.961.951	655.722	170.990
Impegno di spesa R. C. €	15.000.000	1.000.000	6.705.803	106.481	3.300.000	7.650.000	596.230	34.000



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

Spettatori

Se tutti i luoghi espressione dello spettacolo romano hanno potuto vedere una crescita esponenziale di pubblico, sono il Teatro dell'Opera con il 228% in più e l'Auditorium con il 222% in più, ad avere i numeri maggiori rispetto al 2021. Gli spettacoli musicali di questi due Enti, quindi la musica in ogni sua declinazione, sono stati i più seguiti dal pubblico, richiamando insieme quasi 600.000 spettatori in presenza (Figura 7.25).

Figura 25. Spettacolo dal vivo: spettatori in presenza 2017-2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Musica per Roma: Auditorium e Casa del Jazz*	421.702	418.021	451.627	128.918	112.974	363.312	222%
Accademia S.Cecilia	313.761	261.831	245.834	84.136	72.230	178.882	148%
Teatro dell'Opera	258.559	246.513	265.737	65.903	65.836	215.804	228%
Teatro di Roma e Teatri in Comune**	370.080	386.760	555.393	90.324	90.449	170.995	89%
Cinema per Roma	105.305	92.323	129.833	34.956	84.976	138.612	63%
Casa del Cinema	94.653	97.936	121.670	25.190	22.505	39.307	75%
Nuovo Cinema Aquila	5.250	6.030	77.169	37.103	19.078	33.698	77%
Romaeuropa	60.341	67.012	71.808	12.859	38.980	43.550	12%

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

(**) Dal 2019 al 2022 Teatri di Roma controlla anche i Teatri in Comune.

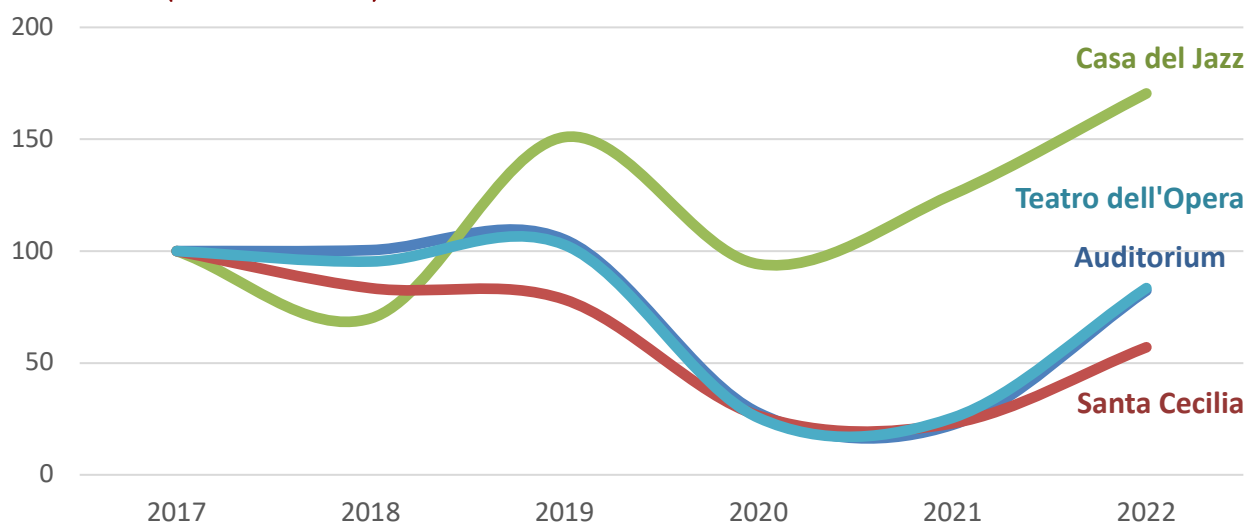
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per comprendere meglio la variazione del numero degli spettatori nel comparto, nelle Tavole 26 e 27 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 26, il comparto musicale mostra un andamento piuttosto costante dal 2017 fino al 2019 e una netta (ma relativamente contenuta) diminuzione dell'utenza nel 2020, dovuta principalmente, come è logico, alla mancata programmazione per la pandemia.



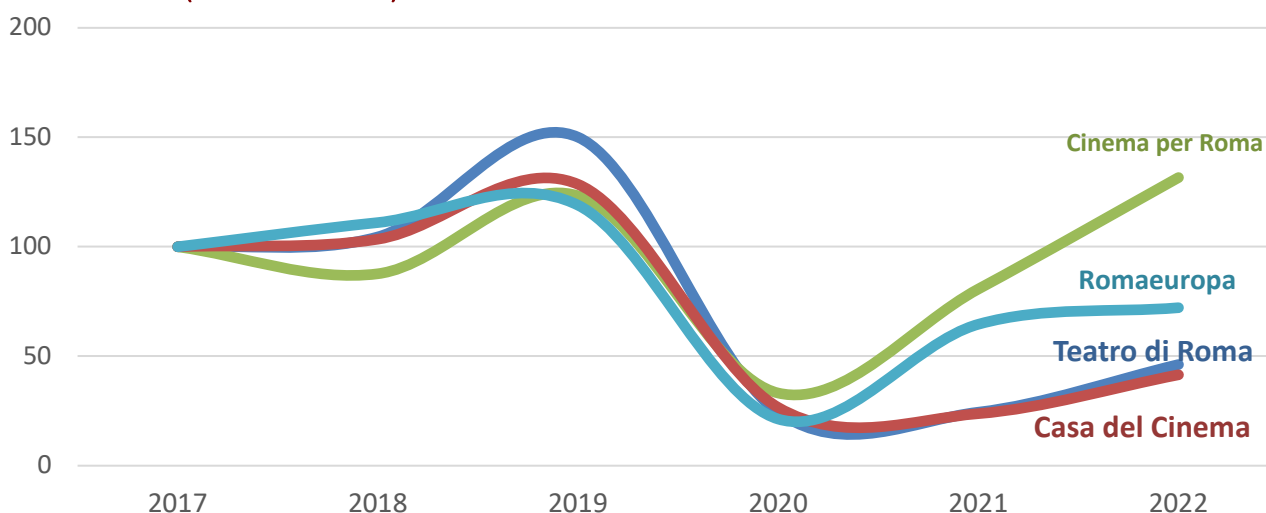
Figura 26. Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore musica e danza (base 2017=100).



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

Nello specifico, fino al 2020, l'Auditorium 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. Col 2021, l'Auditorium, il Teatro dell'Opera e, seppur con meno evidenza, Santa Cecilia, iniziano una fase di ripresa che è evidente nel 2022, molto vicina ai migliori risultati del 2019. In quell'anno si presentava 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 ad 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 nel 2021 ma è nel 2022 che, con 31.030 presenze, diventa il luogo della musica romana con più crescita rispetto agli spettatori (Figura 26).

Figura 27. Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore teatro, cinema, festival (base 2017=100).



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

Altrettanto positiva, seppur meno eclatante, la situazione riscontrabile nella Figura 27, 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 per le sue rappresentazioni, delle sale teatrali ed espositive. Alla crescita importante di tutta l'utenza del comparto nel 2019, 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 e del cinema. La lieve risalita del numero degli spettatori per il 2021 diventa quindi più netta e importante nel 2022. *Cinema per Roma*, con il suo Festival del Cinema annuale, rappresenta l'ente che maggiormente ha migliorato la sua crescita come spettatori.

Incassi da biglietteria

Come si può comprendere, l'andamento degli incassi da biglietteria segue e amplifica quello del numero degli spettatori. L'Auditorium e la Casa del Jazz triplicano l'incasso dell'anno precedente (373% in più), superando anche il numero pre pandemico del 2019. Risultato importante anche per il Teatro dell'Opera di Roma, che comunque, già da prima della pandemia, ha attuato un'ottima politica di comunicazione, programmazione e di agevolazioni economiche dirette ad un pubblico maggiormente diversificato e ad incrementare il numero degli utenti di generi storicamente molto settoriali come la danza e la lirica (Figura 28).

Figura 28. Spettacolo dal vivo: andamento incassi da biglietteria e abbonamenti (dati in milioni di euro)

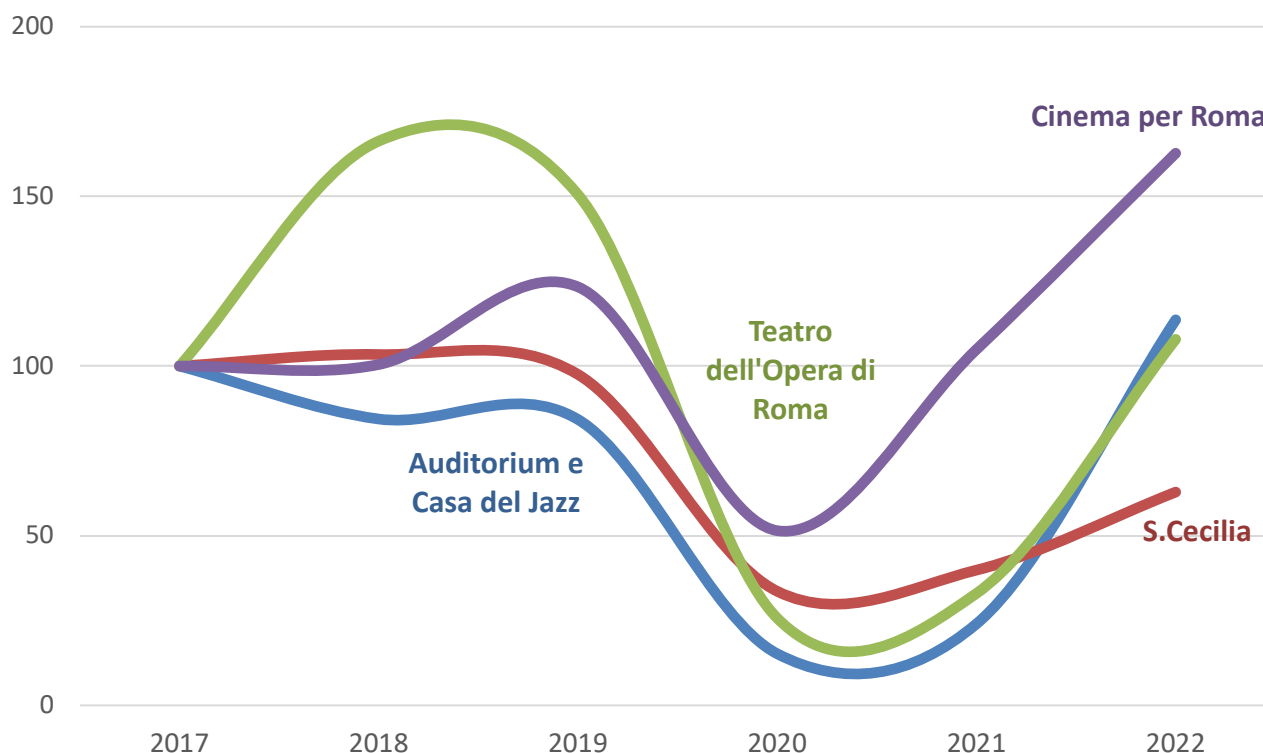
in euro	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/2021
Auditorium e Casa del Jazz	9.647.639	8.141.341	8.128.646	1.467.937	2.317.527	10.961.951	373%
S.Cecilia	7.453.000	7.706.463	7.268.405	2.505.787	2.970.636	4.684.734	58%
Teatro dell'Opera di Roma	10.043.532	16.700.854	15.118.556	2.582.051	3.314.472	10.834.915	227%
Teatro di Roma*	1.876.625	1.746.450	1.918.507	783.926	n.p.	1.180.099	-
Cinema per Roma	380.830	382.546	469.644	196.065	399.408	619.677	55%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	287.309	81.489	94.268	170.990	81%
Romaeuropa	n.d.	561.081	664.425	164.756	545.362	655.722	20%

Nota: L'incasso del teatro di Roma per il 2021 non è pervenuto.

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



Figura 29. Spettacolo dal vivo: andamento degli incassi da biglietteria (base 2017=100)



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

Anche nella Figura 7,29, la ripresa è netta per tutto il comparto. Tra tutti, Cinema per Roma - che ha organizzato ad ottobre la Festa del Cinema - ottiene il miglioramento più evidente anche negli 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.

Contributi di Roma Capitale

Nel comparto dello spettacolo, l'impegno complessivo di spesa di Roma Capitale non cambia in maniera sostanziale tra il 2017 e il 2022 (Figura 7.26), anche se i contributi a favore di alcuni singoli enti subiscono modifiche importanti, ben espresse dal grafico della Figura 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, per poi riscendere addirittura del 13% nel 2022;
- 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 e scendono ulteriormente del 5% nel 2022;
- Romaeuropa Festival, vede uno stanziamento in diminuzione rispetto al 2019 ma stabile rispetto ai tre anni precedenti;
- Nuovo Cinema Aquila, che aveva visto i contributi azzerati per il 2021, riceve 34.000 euro per il 2022.
- Teatro di Roma presenta nel 2022 un incremento del 2% seguendo una tendenza di crescita in tutto il periodo osservato;
- Film Commission nel 2022 riceve il doppio dei contributi solitamente assegnati negli anni precedenti, con una crescita quindi del 100% rispetto al 2021.

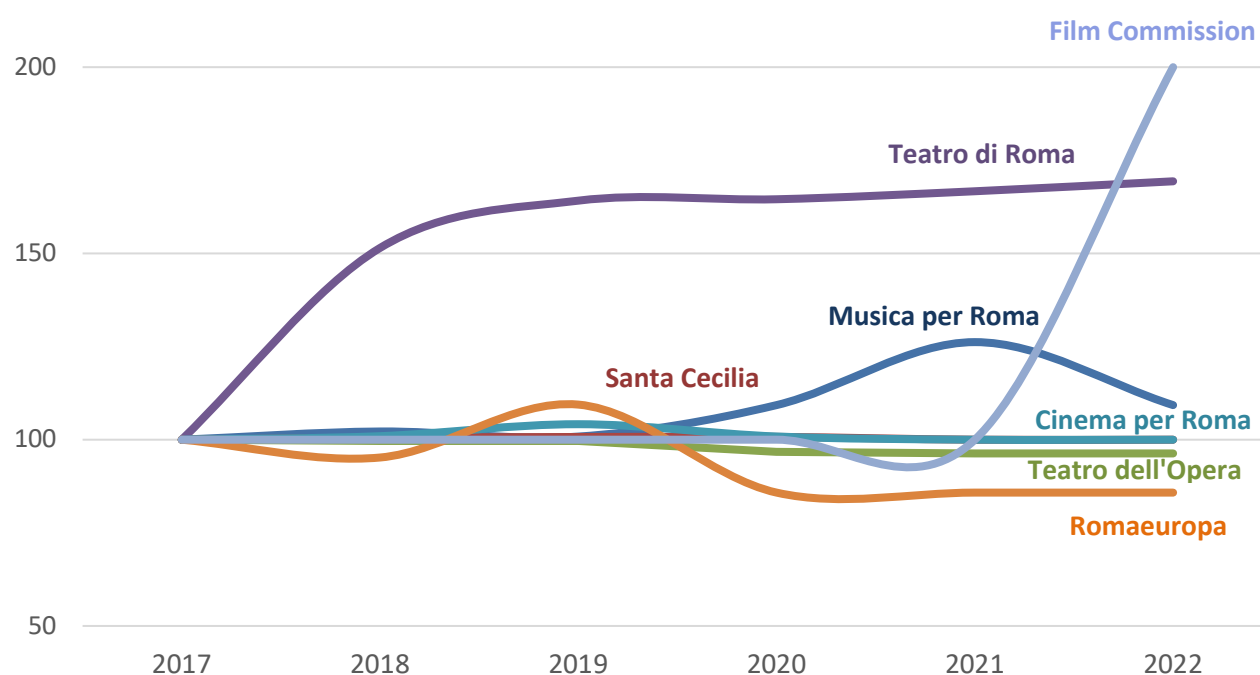


Figura 30. Spettacolo dal vivo: contributi impegnati da Roma Capitale (2017-2021)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/21
Musica per Roma	6.999.980	7.154.304	7.058.565	7.650.000	8.833.553	7.650.000	-13%
S.Cecilia	3.300.000	3.317.001	3.324.001	3.324.880	3.300.000	3.300.000	0%
Teatro dell'Opera	15.574.212	15.523.100	15.510.050	15.064.110	15.000.000	15.000.000	0%
Teatro di Roma	3.959.398	5.997.351	6.500.000	6.515.000	6.600.000	6.705.803	2%
Cinema per Roma	1.000.000	1.009.485	1.041.580	1.008.640	1.000.000	1.000.000	0%
N. Cinema Aquila	n.d.	25.200	36.000	7.000	0	34.000	-
Romaeuropa	694.918	661.665	760.407	596.230	596.230	596.230	0%
Film Commission	50.000	49.998	50.000	50.000	50.000	100.000	100%
Casa del Cinema	n.d.	190.000	191.113	57.843	112.544	106.481	-5%

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

Figura 31. Spettacolo dal vivo: andamento dei contributi di Roma Capitale (base 2017=100)



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



4. Monitoraggi e indagini Cultura ACoS 2022-2023

L'Agenzia, alla fine del 2022 e nel 2023, insieme al lavoro di studio e analisi dei dati e delle informazioni acquisite dagli enti della Cultura e del Turismo, ha effettuato un monitoraggio in convenzione con strutture di Roma Capitale e tre monitoraggi ed indagini in piena autonomia (Figura 32).

Figura 32 Indagini ACoS 2022-2023 settore Cultura

ENTE/SETTORE	INDAGINI AGENZIA 2022/2023	TIPOLOGIA
Sovrintendenza	Qualità percepita sito internet www.scuole.museiincomuneroma.it e qualità erogata Contact center 060608	In convenzione
Sovrintendenza	Qualità erogata sullo stato della manutenzione del Verde nelle aree storico archeologiche	In autonomia
Municipi	La Cultura nei Municipi nel 2022	In autonomia
ACOS Cultura	Le newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina	In autonomia

FONTE: ACOS.

Il monitoraggio in convenzione

- Monitoraggio della Qualità percepita del sito internet [www.scuole.museiincomuneroma.it](https://scuole.museiincomuneroma.it) e qualità erogata Contact center 060608

Con la convenzione stipulata nel mese di giugno del 2022 tra Roma Capitale/Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali e l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, si è dato inizio ad un lavoro di ricerca e di monitoraggio per il controllo della qualità, universalità ed economicità di alcune delle prestazioni rese da Zètema Progetto Cultura s.r.l. Il lavoro ha presentato due linee di attività:

La prima è stata una indagine di qualità percepita sull'offerta didattica per le scuole presente nel sito della Sovrintendenza Capitolina <https://scuole.museiincomuneroma.it/> e sulla procedura di prenotazione alle attività promosse nel sito. L'indagine si è svolta presso Istituti scolastici di ogni ordine e grado presi a campione su tutto il territorio di Roma Capitale, intervistando i responsabili delle attività didattiche esterne alla scuola (gite, visite, laboratori) o comunque figure di riferimento competenti, come docenti, direttori scolastici, ecc. La seconda linea di attività ha presentato un monitoraggio sulla qualità erogata dal contact center 060608, da effettuarsi con il metodo *mystery call*, relativo al servizio di prenotazione delle attività del sito della Sovrintendenza Capitolina <https://scuole.museiincomuneroma.it/>.

Il report l'analisi dei dati raccolti, ha dato risultati interessanti sul livello di conoscenza e di utilizzo del sito da



parte delle scuole romane ed è stato consegnato alla Sovrintendenza Capitolina a febbraio 2023.

I Monitoraggi e le indagini in autonomia

- [Monitoraggio della Qualità erogata sullo stato della manutenzione del Verde nelle aree storico archeologiche](#)

L'Agenzia, durante il 2023, ha svolto un monitoraggio di qualità erogata dalla società Zètema progetto cultura per la manutenzione del verde delle aree monumentali e archeologiche sul territorio di Roma Capitale. Il Monitoraggio è stato pubblicato sul sito dell'Agenzia il 27 luglio 2023.

Il monitoraggio è rientrato tra le attività che l'Agenzia svolge in autonomia, al di fuori degli specifici controlli previsti dai contratti di servizio, ai sensi dell'art. 5, c. 1, punto c dell'atto istitutivo dell'Agenzia, come da ultimo modificato con DAC 76/2022.

Il lavoro è stato progettato e diretto dai due settori di ACoS attivi nel controllo del Verde Pubblico e della Cultura capitolina. Infatti, anche se oggetto dello studio è lo stato del Verde pubblico, la particolare tipologia dei luoghi monitorati ha coinvolto necessariamente anche il controllo della qualità dei manufatti artistici e storici, che da quel verde sono circondati. Spesso le due condizioni, quella del verde e quella del bene culturale, sono inevitabilmente collegate e l'una, ove non controllata, può agire profondamente e negativamente sull'altra. Nel Questionario si è però volutamente evitata qualsiasi valutazione diretta dello stato di conservazione delle opere d'arte comprese nell'indagine, che non erano quindi direttamente oggetto del monitoraggio e il cui coinvolgimento avrebbe interessato altre competenze specifiche.

Lo Studio ha avuto inizio con una ricognizione e selezione dei siti, partendo dai 147 indicati nel Capitolato Oneri di Zètema e nel Computo Metrico. Sono stati esclusi dalla lista i luoghi impossibili da monitorare perché inaccessibili, interni a luoghi privati o completamente nascosti alla vista (ad esempio gli importanti siti dell'Area Sacra di Largo Argentina e del Mausoleo di Augusto perché sedi di imponenti cantieri per ristrutturazioni e restauri). In totale sono state programmate 145 uscite, portate a termine dagli ispettori nel periodo dal 7 al 28 giugno 2023.

Il questionario predisposto, relativo alla qualità erogata dalla Società Zètema sul servizio di manutenzione e pulizia del verde delle aree monumentali e archeologiche, è stato composto da 12 domande diverse con tipologia di risposte singole o multiple.

Una domanda in particolare, l'ultima del questionario, si è basata sull'impressione personale dei singoli ispettori relativa allo stato del decoro dei luoghi monitorati.

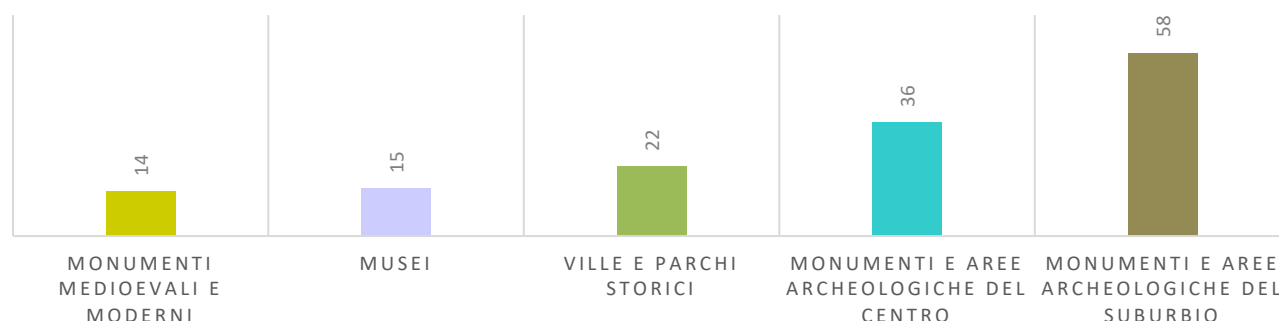
Partendo dal campione, sono stati analizzati nell'ordine:

- Lo stato della segnaletica
- Lo stato della recinzione
- La fruizione visiva del sito
- La crescita di piante sui manufatti
- Lo stato delle superfici pavimentate
- Lo stato del verde orizzontale e verticale
- La presenza di rifiuti solidi vegetali o di altra natura
- Lo stato complessivo dei luoghi



Un altro aspetto al quale è stata rivolta particolare attenzione, sia in fase di formazione, sia sul campo, sia in sede di analisi ed elaborazione dei dati, è quello riguardante le fotografie; agli ispettori è stato chiesto di catturare delle immagini che ritraessero i siti nel loro contesto, per poterne valutare l'impatto visivo, e degli scatti di dettaglio dei singoli elementi a corredo (eventuali recinzioni, cartellonistica informativa, pavimentazioni, verde ecc.), oltre che del manufatto vero e proprio. Il risultato è un materiale ricco e interessante, che talvolta "riporta alla luce" reperti e monumenti sorprendenti, meno conosciuti o decentrati, altre volte immortalava scene di evidente abbandono.

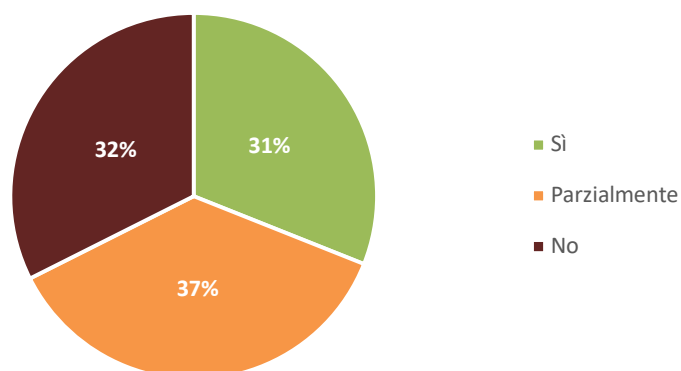
Figura 33. Monitoraggio Verde/Cultura: Composizione del campione per tipologia.



FONTE: ACOS 2023

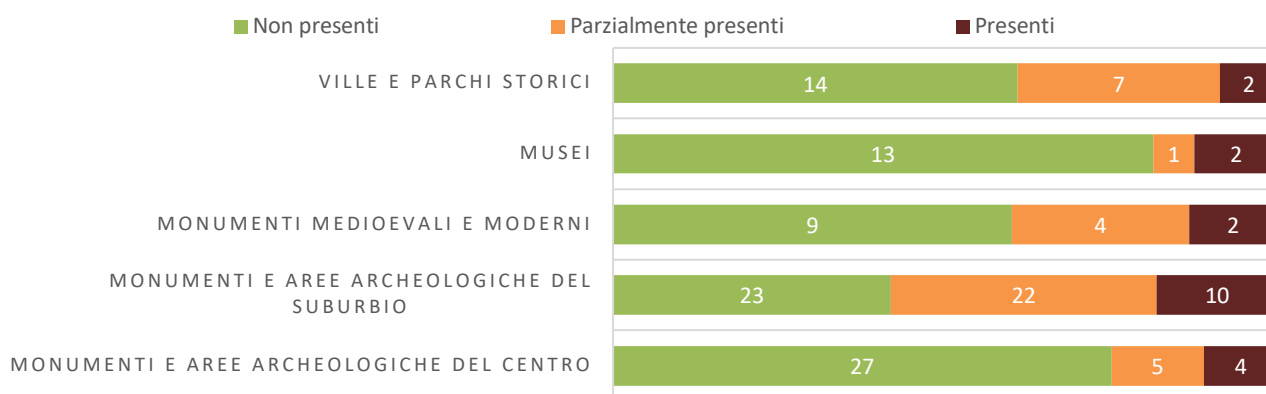
Il rapporto ha evidenziato una serie di criticità importanti presenti sul territorio e pertinenti alla gestione di Roma Capitale, riguardanti nello specifico la non facile cura del Verde pubblico adiacente a Monumenti antichi e moderni, Aree archeologiche e Musei. Allo stesso tempo però sono emerse situazioni virtuose, luoghi d'arte e di storia dall'aspetto decoroso ed invitante, che devono essere sempre più numerosi nell'attrarre l'importante risorsa di fruitori appassionati e turisti. Questo aspetto diventa di fondamentale importanza in vista del prossimo Giubileo, per il quale Roma Capitale non può farsi trovare impreparata proprio negli aspetti che maggiormente la esaltano nella sua specifica bellezza e che saranno il richiamo per la venuta e la permanenza nella Città di pellegrini e turisti. Inoltre, la cura per le aree culturali meno centrali e conosciute, può essere un importante volano per itinerari culturali nuovi e non massificati e specialmente per la crescita economica e sociale degli spesso dimenticati, per lo meno culturalmente, luoghi periferici romani.

Figura 34. Monitoraggio Verde/Cultura: stato complessivo del sito.



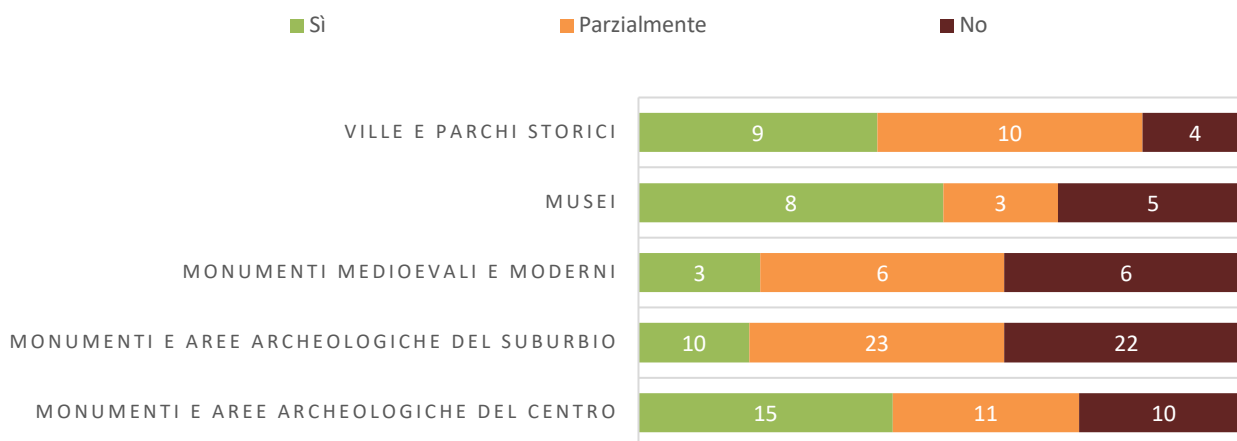
Base: 145. FONTE: ACOS 2023.

Figura 35. Monitoraggio Verde/Cultura: Presenza di piante incolte che impediscono la fruizione visiva del sito e dei manufatti, per tipologia di sito



Base: 145. FONTE: ACOS 2023.

Figura 36. Monitoraggio Verde/Cultura: Decoro complessivo del sito, per tipologia



Base: 145. FONTE: ACOS 2023.



Cisterna Grande di Via Prenestina

- [Focus sulla Cultura nei Municipi Romani nel 2022](#)

Ripetendo l'indagine affrontata dal settore nella [R.A. 2021](#), Anche quest'anno il settore cultura dell'ACoS ha ritenuto opportuno e interessante analizzare con un focus, pubblicato il 7 luglio 2023 sul portale dell'Agenzia, quali e quante siano state le attività culturali promosse presso ogni singolo Municipio di Roma Capitale durante il 2022.

L'acquisizione dei dati, provenienti dalla Relazione al Rendiconto 2022 delle 15 strutture territoriali cittadine, si è resa ancor più significativa nella comparazione con gli stessi dati dei tre anni precedenti, 2019-2021 (sempre provenienti dai vari rendiconti di gestione) quindi con l'annualità antecedente e con le due annualità coincidenti con l'avvento della pandemia da Covid19, il cui stato di emergenza è formalmente terminato il 31 marzo del 2022.

Il comparto Cultura, proprio per la sua naturale vocazione alla fruizione pubblica dal vivo, ha sofferto in modo particolare dei sostanziali cambiamenti determinati dallo stato di emergenza: la programmazione di eventi e manifestazioni culturali come di tutte le iniziative per la promozione della cultura realizzate e patrocinate da Roma Capitale, è inevitabilmente diminuita nel 2020 e nel 2021, anche se, già da tale ultima data, si è vista la graduale e progressiva riapertura al pubblico dei luoghi della cultura capitolina e quindi la ripresa della programmazione di eventi e manifestazioni.

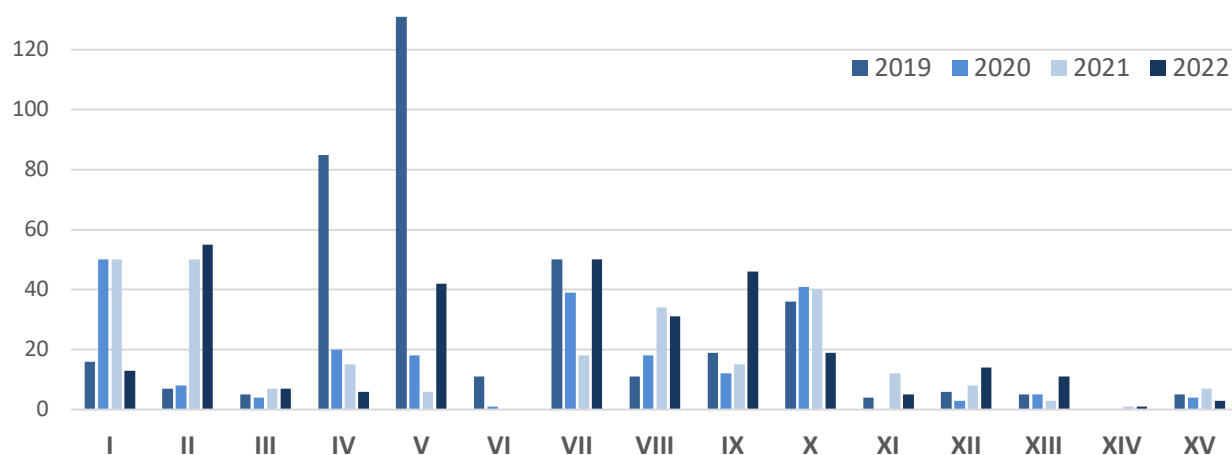
Il confronto con i dati del 2022 si presenta quindi di particolare interesse, sia per il pieno rientro alla normalità post-Covid nella programmazione culturale e sia per l'effettiva capacità di attuazione e svolgimento, da parte dei municipi, delle linee programmatiche in materia culturale formulate, per il mandato amministrativo 2021-2026, dalla nuova legislatura insediatasi in Campidoglio alla fine del 2021.

Figura 37. La Cultura nei Municipi romani: Manifestazioni culturali per municipio anni 2019-2022.

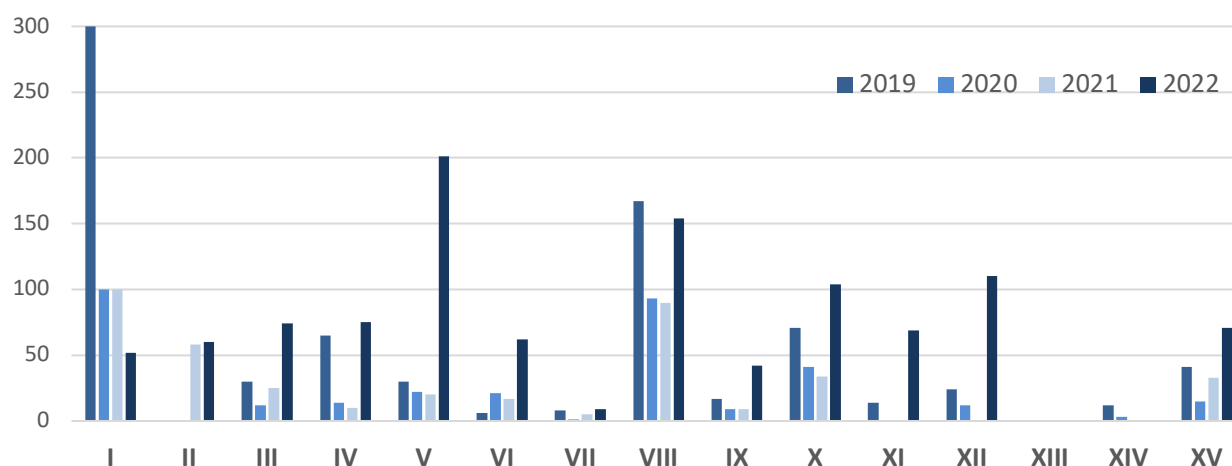
Municipi	manifestazioni realizzate				manifestazioni patrocinate				giornate di manifestazione			
n.	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
I	16	50	50	13	300	100	100	52	139	393	556	190
II	7	8	50	55	0	0	58	60	479	600	500	500
III	5	4	7	7	30	12	25	74	26	57	154	133
IV	85	20	15	6	65	14	10	75	350	37	28	187
V	131	18	6	42	30	22	20	201	220	39	47	34
VI	11	1	0	0	6	21	17	62	43	10	34	41
VII	50	39	18	50	8	1	5	9	70	48	30	108
VIII	11	18	34	31	167	93	90	154	37	94	219	220
IX	19	12	15	46	17	9	9	42	19	3	34	146
X	36	41	40	19	71	41	34	104	36	24	161	94
XI	4	0	12	5	14	0	0	69	11	0	15	42
XII	6	3	8	14	24	12	0	110	29	15	42	34
XIII	5	5	3	11	0	0	0	0	18	14	7	42
XIV	0	0	1	1	12	3	0	0	0	0	4	3
XV	5	4	7	3	41	15	33	71	23	15	15	25
tot.	391	223	266	303	785	343	401	1.083	1.500	1.349	1.846	1.799

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE

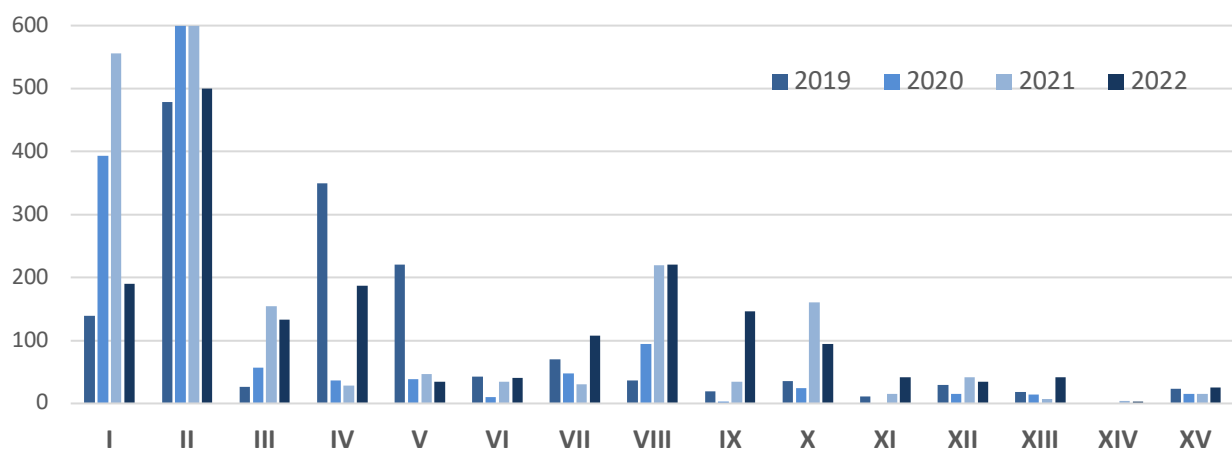


Figura 38. La Cultura nei Municipi romani: Manifestazioni realizzate 2019-2022.

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE

Figura 39. La Cultura nei Municipi romani: Manifestazioni patrocinate 2019-2022.

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE

Figura 40. La Cultura nei Municipi romani: Giornate di Manifestazione 2019-2022.

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.



Figura 41. La Cultura nei Municipi romani: Iniziative per la diffusione della cultura 2019-2022: tabella e grafico.

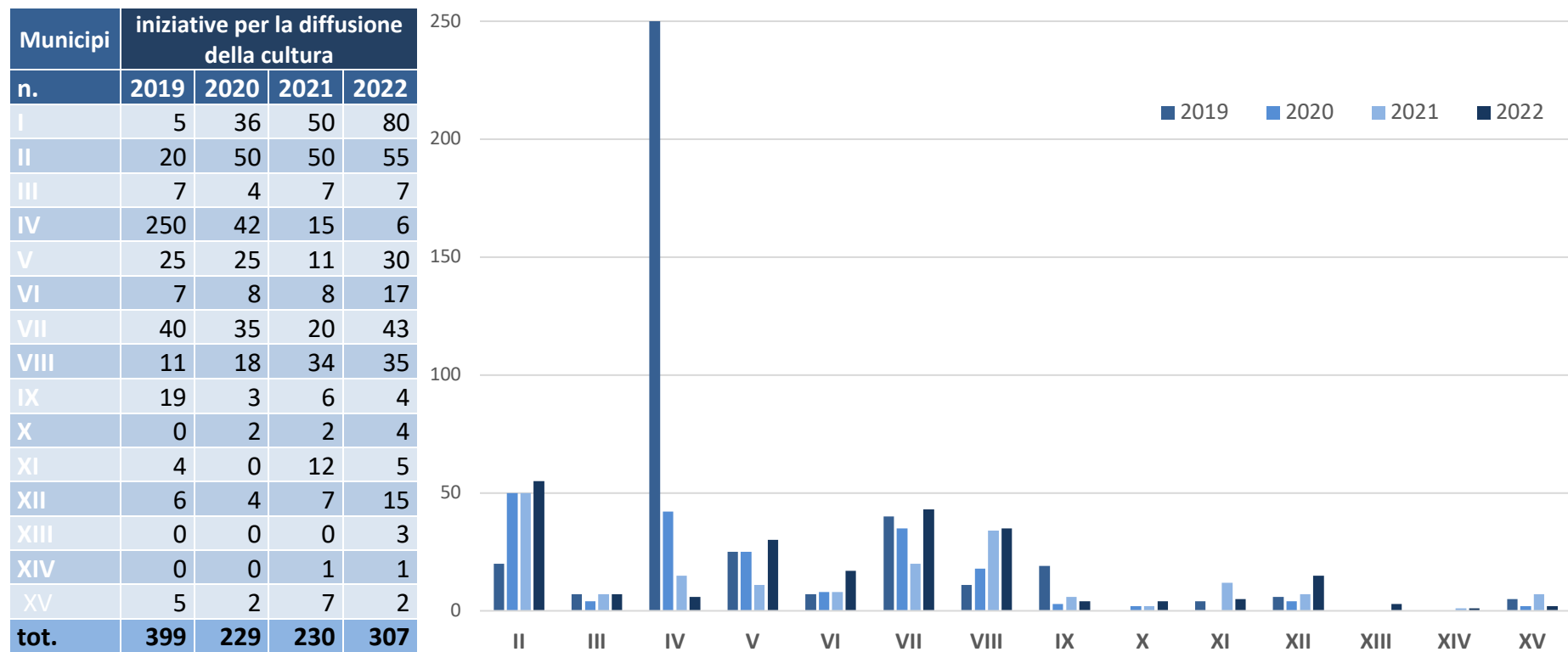


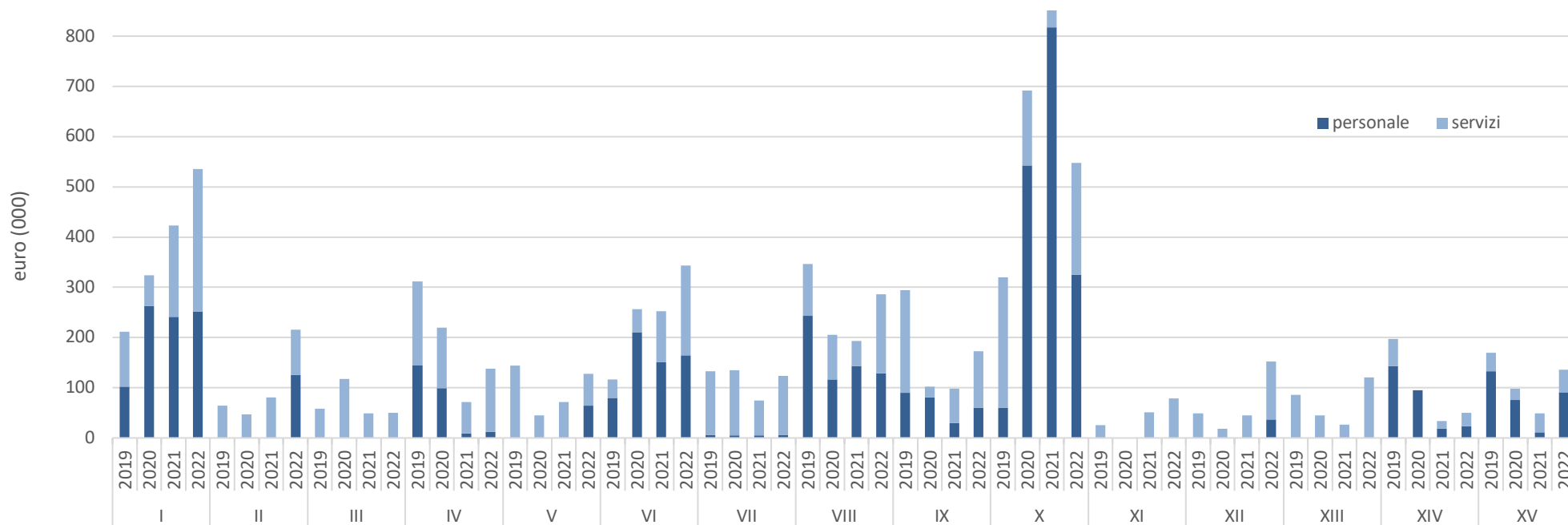
Figura 42. La Cultura nei Municipi romani: Tabella Spese per il personale e Altri beni e servizi 2019-2022.

euro	spese per il personale				spese per altri beni e servizi			
Mun.	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
I	101.869	261.160	240.982	250.438	109.174	61.790	182.037	283.490
II	466,250	118,370	110,760	125,740	63.938	46.978	81.050	89.064
III	-	-	-	-	58.397	117.948	49.067	49.088
IV	145.564	99.063	8.767	11.035	165.732	120.781	62.783	125.900
V	-	-	-	63.025	144.190	44.460	71.784	63.025
VI	180.572	210.545	151.245	163.331	36.081	45.646	100.963	178.044
VII	5.933	5.518	5.153	5.850	127.076	129.736	69.475	117.343
VIII	242.731	116.200	143.140	128.834	103.897	89.646	49.862	156.200
IX	89.448	81.110	47.665	59.268	204.688	21.138	68.472	112.134
X	60.136	542.715	817.484	324.972	259.219	149.122	175.671	222.155
XI	-	-	-	-	26.015	-	44.703	78.191
XII	134.660	34.190	31.990	36.330	49.068	18.000	50.589	114.775
XIII	-	-	-	-	86.026	44.595	26.506	120.465
XIV	143.330	159.977	18.789	22.248	53.476	-	15.000	26.681
XV	133.186	75.655	11.150	90.609	36.091	22.461	37.425	44.120
totale	1.237.895	1.586.251	1.476.476	1.156.066	1.523.069	912.300	1.085.387	1.780.673

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE VARI ANNI REVISIONATI NEL 2023



Figura 42. La Cultura nei Municipi romani: Grafico Spese per il personale e Altri beni e servizi 2019-2022.



ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE VARI ANNI

Il Focus ha quindi evidenziato complessivamente una importante ripresa nelle attività culturali dei Municipi romani nel 2022, ma ha ribadito anche le differenze marcate, specialmente in ambito di attività culturali promosse, tra le 15 realtà amministrative municipali romane. C'è quindi la necessità politica (obiettivamente presente nelle linee programmatiche dell'ultima legislatura) di incrementare ulteriormente l'attività culturale in maniera diffusa su tutto il territorio e specialmente nelle periferie storicamente non provviste da questo genere di servizi e di luoghi ad essi dedicati. Inoltre, di pari passo all'auspicato aumento dell'attività e quindi all'incremento di fondi e impegno organizzativo ed economico per ogni singola Amministrazione, servirebbe una gestione più specialistica e mirata, in tutti i diversi municipi, su questo importante argomento indispensabile per il benessere, la socialità e l'insieme della qualità della vita da parte della cittadinanza.



- [Focus sulle Newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina](#)

Il focus, pubblicato sul sito dell'Agenzia il 29 agosto 2023, intende approfondire la qualità del servizio reso agli utenti dei servizi culturali di Roma Capitale attraverso lo strumento della newsletter.

Gli eventi culturali, di qualsiasi natura, possono definirsi più o meno realizzati nel loro intento di promozione della cultura in base alla quantità di pubblico che li conosce e ne fruisce. Per questo motivo, la giusta comunicazione di un evento culturale assume un'importanza strategica fondamentale per la riuscita dell'evento stesso.

È parso quindi opportuno effettuare un'indagine su questa tipologia di comunicazione adoperata per la presentazione e diffusione delle informazioni e normalmente utilizzata dai diversi enti facenti parte della compagine culturale di Roma Capitale. Si è voluto, inoltre, porre un confronto con situazioni analoghe di realtà museali straniere.

Dopo una introduzione nella quale è affrontato l'argomento relativo alle newsletter come strumento di web marketing, è stata approfondita particolarmente la tipologia di newsletter culturali e la loro funzione specifica nella comunicazione e promozione di prodotti culturali.

Quindi, si è entrato nello specifico analizzando la qualità e la quantità delle newsletter editate dai vari enti della cultura capitolina, facendo un'analisi dettagliata delle tipologie e dei dati relativi al numero delle newsletter inviate, delle nuove iscrizioni, di quelle aperte dagli iscritti e delle visualizzazioni del sito a cui rimanda la newsletter. Sono state analizzate:

- Roma Culture
- Il Sistema Musei di Roma Capitale
- Biblioteche Notizie
- Palazzo delle Esposizioni
- MACRO – Octopus Bulletin
- Mattatoio
- Museo della Shoah
- La Quadriennale
- Teatro di Roma
- Teatri in Comune
- Cinema per Roma
- Cinema Aquila
- Musica per Roma
- Santa Cecilia
- Opera di Roma
- Romaeuropa Festival

Come ulteriore approfondimento, si è effettuata una ricerca su alcune newsletter di realtà museali straniere:

- Museum of Fine Art di Boston
- Museo El Prado di Madrid
- National Gallery di Londra

Il confronto è stato particolarmente utile per scoprire le differenze nell'utilizzo di questo mezzo per tutte le diverse realtà analizzate.

Ne è emerso come la newsletter sia un tipo di comunicazione che può essere di volta in volta diversa e nuova, essendo studiata a seconda delle varie categorie di fruitori.

Interessante è l'adattabilità del mezzo: dalle comunicazioni di programmi settimanali o mensili, alla presentazione di contenuti culturali specifici ed esclusivi anche quotidiani (come visite guidate, approfondimenti e lezioni d'arte), vendita biglietti o inviti per visite ed eventi specifici, iscrizioni a liste di utenti privilegiati o merchandising di oggetti degli shop museali e attinenti a temi culturali.

Negli ultimi anni e nei diversi monitoraggi dell' ACoS dedicati al settore culturale di Roma Capitale (cfr. ad esempio Relazione Annuale 2020, capitolo cultura), è emerso come il passaparola sia uno dei modi più utilizzati per venire a conoscenza di manifestazioni, mostre, eventi, da parte del fruitore dei servizi culturali cittadini.

Per gli utenti dei servizi culturali di Roma Capitale, una informazione capillare, personalizzata come la newsletter, risulta quindi vincente, anche perché si presenta come il consiglio di una persona esperta e fidata e per questo è certamente adeguato e vantaggioso il carattere confidenziale che viene scelto nella redazione di alcune di queste lettere.

Indicative in tal senso, le newsletter dedicate ad argomenti di arte contemporanea: dirette, innovative, accattivanti, in cui l'interesse a colpire l'attenzione del lettore, con immagini shock, in movimento, colori psichedelici, prevale anche sulla immediata facilità di comprensione dell'informazione.

In conclusione, la newsletter si conferma un mezzo versatile e particolarmente adatto alla comunicazione culturale. Un settore sicuramente strategico per Roma Capitale, una città unica al mondo per la ricchezza e la complessità del suo patrimonio artistico e storico.

