8. I servizi culturali

Tra le innovazioni introdotte nell'ambito della Relazione Annuale, una particolare importanza assume tra gli approfondimenti settoriali l'introduzione di un nuovo capitolo interamente dedicato al settore cultura. Dopo una breve ricostruzione del quadro normativo settoriale e della sua recente evoluzione, viene presentata un'analisi sullo stato dei servizi cultuali nella realtà romana attraverso l'approfondimento delle principali componenti della domanda e

dell'offerta. Al fine di fornire elementi di tipo comparativo, sono poi presentati – anche in termini di benchmarking – gli indicatori disponibili in relazione ad alcuni servizi e attività culturali (Biblioteche e Auditorium), gli elementi emersi dalle indagini dirette avviate negli ultimi mesi dall'Agenzia, nonché i risultati delle indagini condotte dall'Agenzia sulla qualità percepita dei principali servizi da parte dei cittadini romani.

8.1 Quadro normativo e istituzionale

Il quadro normativo e istituzionale del settore culturale è particolarmente complesso e caratterizzato da elementi di specificità che vedono coesistere, accanto a fattori di indubbia eccellenza, anche profili di criticità. Nonostante l'ampio e diffuso patrimonio culturale presente sull'intero territorio nazionale, il settore ha infatti risentito per lungo tempo di un contesto istituzionale frammentato, di politiche pubbliche e mecca-

nismi di finanziamento discontinui e spesso non adeguati, nonché di sovrapposizioni di competenze che solo recentemente sono stati avviati verso una positiva evoluzione.

A differenza di altri paesi – specie anglosassoni – in cui il settore è in misura prevalente gestito da privati con consistenti apporti di tipo volontaristico e forme di mecenatismo, in Italia la presenza dello

Stato e degli enti pubblici è storicamente prevalente sia nella proprietà che nelle forme gestionali. Un assetto che, se da un lato ha assicurato un forte orientamento alla tutela e un'indiscussa eccellenza nel campo della conservazione e restauro dei beni culturali, dall'altro non ha favorito l'avvio di una politica di piena valorizzazione del patrimonio, rendendo il comparto culturale una "nicchia" poco attenta alle esigenze ed alle preferenze dei visitatori. Uno scenario che appare tuttavia in profonda trasformazione con l'affermarsi anche nel settore culturale in analogia a quanto accade in altri ambiti dei servizi pubblici – di forme di welfare "misto", in cui l'intervento pubblico è affiancato da soggetti privati e organizzazioni non-profit nell'offerta di servizi di pubblica utilità.

In questo contesto è particolarmente vivo il dibattito sull'opportunità di avviare processi in grado di favorire un deciso rafforzamento del ruolo dei privati, sia nel tentativo di superare le inefficienze e la mancanza di capacità manageriale generalmente attribuite agli operatori istituzionali, sia al fine di sperimentare assetti e strumenti normativi e gestionali capaci di favorire un maggiore apporto di risorse finanziarie. Ferma restando naturalmente l'imprescindibilità dell'intervento e del sostegno finanziario pubblico che in campo culturale trova fondamento in almeno due ordini di motivi: il primo riguarda la considerazione del bene culturale come "bene meritorio" caratterizzato da forti esternalità (in termini di crescita del benessere sociale, capacità di favorire lo sviluppo turistico del territorio, ecc.), ma anche dall'attribuzione di un valore sociale (valore d'uso ma anche di "lascito" e di "esistenza") superiore e comunque diverso dal valore attribuito dalla semplice espressione delle preferenze dei singoli individui in termini di mercato. A questa si aggiunge la natura di "bene pubblico" in senso stretto (per cui non valgono i requisiti di rivalità ed esclusione reciproca nel consumo) che i beni culturali in molti casi assumono e che costituiscono un chiaro fondamento del ruolo dell'intervento pubblico in questo campo (si pensi ad esempio alla cura e alla tutela dei monumenti e del patrimonio urbanistico).

A soli tre anni dall'emanazione del D.Lgs. 29 ottobre 1999, n, 490, attraverso il quale si provvedeva alla riorganizzazione dell'intera materia con l'emanazione del Testo Unico in materia di beni culturali e ambientali, veniva conferita al Governo la delega per il riassetto e la codificazione in materia di beni culturali e ambientali, spettacolo, sport, proprietà letteraria e diritto d'autore (Legge 6 luglio 2002, n. 137). Si tenga presente che la riforma del Titolo V Parte II della Costituzione aveva contribuito a mutare il quadro normativo, intervenendo sulla ripartizio-

ne delle competenze inerenti il settore dei beni culturali in materia di valorizzazione, tutela e promozione dei beni culturali: l'art. 117 sancisce infatti che la "tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali" è affidata alla potestà esclusiva dello Stato, pur in presenza delle "forme di intesa e coordinamento" tra Stato e Regioni (art.118); la valorizzazione dei beni culturali e ambientali e la promozione e l'organizzazione delle attività culturali costituiscono invece una materia di legislazione concorrente tra Stato e Enti Territoriali, che rimangono però titolari delle funzioni amministrative nel rispetto del principio di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

In attuazione della delega, con il D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 è stato quindi emanato il "Codice dei beni culturali e del paesaggio" (di seguito il "CBC"), che ha nuovamente razionalizzato la disciplina dell'intero universo dei beni culturali. La suddivisione dei compiti definita con la riforma del Titolo V viene ripresa anche dal CBC che nell'art. 4 (Funzioni dello Stato in materia di tutela del patrimonio culturale), in accordo con l'art. 118 della Costituzione, attribuisce le funzioni di tutela dei beni culturali esclusivamente al Ministero o, nel caso di accordi od intese, alle Regioni. Il successivo art. 5 definisce poi le possibilità di cooperazione in materia di tutela con il Ministero non solo da parte delle Regioni, ma anche da parte degli altri Enti pubblici territoriali. Inoltre le potestà legislative in materia di valorizzazione secondo l'art. 7 (Funzioni e compiti in materia di valorizzazione del patrimonio culturale) sono a carico delle Regioni che insieme agli altri enti territoriali cooperano con il Ministero nell'attività di valorizzazione.

Il CBC si occupa inoltre di definire precisamente ciascuna attività: la tutela è definita come "l'esercizio delle funzioni e la disciplina delle attività dirette, sulla base di un'adeguata attività conoscitiva, ad individuare i beni costituenti il patrimonio culturale ed a garantirne la protezione e la conservazione per fini di pubblica funzione" (art. 3 comma 1); la valorizzazione, invece, "consiste nell'esercizio delle funzioni e nella disciplina delle attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso. Essa comprende anche la promozione ed il sostegno degli interventi di conservazione del patrimonio culturale. (...) La Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli e associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale" (art. 6, commi 1 e 3).

Strettamente connesso alla valorizzazione è il tema legato alla gestione dei beni culturali da parte degli enti locali che il Codice affronta agli articoli 112

(Valorizzazione dei beni culturali di appartenenza pubblica) e 115 (Forme di gestione). Quest'ultimo articolo definisce la gestione come la "attività di valorizzazione dei beni culturali di appartenenza pubblica". In senso estensivo la gestione comprende anche tutte quelle attività indirizzate alla tutela del bene culturale (es. vigilanza e di pulizia dei locali, previste dall'articolo 117, comma 3, del Codice), nonché i servizi direttamente funzionali a una migliore fruizione del bene da parte dei cittadini, come i servizi aggiuntivi (articolo 117). Gli artt. 112 e 155 sono stati recentemente riscritti dal D.Lgs. 24 marzo 2006, n. 156, che ne ha modificato sostanzialmente il dettato. Il legislatore, novellando l'art. 115, pur riproponendo l'alternativa fra la gestione in forma diretta e quella in forma indiretta, ha stabilito nettamente i confini: la prima è svolta da parte degli stessi enti titolari dei beni, eventualmente anche in forma consortile pubblica, attraverso strutture dotate di autonomia (art. 115, comma 2); la seconda è attuata tramite la concessione a terzi, selezionati mediante procedure di evidenza pubblica (art. 115, comma 3). Rispetto alla versione previgente, dunque, si assiste all'introduzione nella gestione diretta di quella attuata in forma consortile pubblica (in precedenza qualificata come indiretta) e pertanto l'affidamento diretto può essere definito come:

- una vera e propria gestione in economia che l'Amministrazione governa direttamente con i propri uffici avvalendosi dei suoi dipendenti;
- un modello organizzativo caratterizzato da forme in un certo senso analoghe a quelle di una gestione in economia (es. l'istituzione, organismo senza personalità giuridica, integrato nella struttura comunale, ma dotato di autonomia gestionale);
- una forma consortile pubblica, secondo la nuova formulazione dell'articolo 115 che rende possibile ricorrere all'istituto del consorzio senza il previo svolgimento di procedure concorsuali.

L'innovazione maggiore è rappresentata però dalla indicazione di una sola forma di gestione indiretta, ovvero la concessione a terzi eliminando dalle forme di gestione indiretta l'affidamento a istituzioni, fondazioni, associazioni, consorzi, e società costituiti o partecipati in maniera prevalente da una amministrazione pubblica. Una definizione precisa dell'istituto concessorio deriva dal recente Codice dei contratti pubblici: "La concessione di servizi è un contratto che presenta le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di servizi, ad eccezione del fatto che il corrispettivo della fornitura di servizi consiste unicamente nel diritto di gestire i servizi o in tale diritto accompagnato da un prezzo" (art. 3). Inoltre la scelta del concessionario "deve avvenire nel rispetto dei principi desumibili dal Trattato e dei principi generali relativi ai contratti pubblici e in particolare dei principi di trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, mutuo riconoscimento, proporzionalità, previa gara informale a cui sono invitati almeno cinque concorrenti, se sussistono in tale numero soggetti qualificati in relazione all'oggetto della concessione, e con predeterminazione dei criteri selettivi" (art. 30).

A ben vedere, quindi, la portata innovativa di tali modifiche sta non solo nell'estensione dei casi di affidamento delle attività di valorizzazione mediante procedura ad evidenza pubblica, ma anche nell'attività propedeutica di valutazione comparativa delle forme di gestione (diretta ed indiretta) che le amministrazioni pubbliche devono effettuare in termini di sostenibilità economico-finanziaria e di efficacia, sulla base di obbiettivi previamente definiti. La preferenza dovrà quindi essere data ai progetti che consentono di perseguire nel miglior modo le finalità cui la gestione tende: la tutela del bene culturale, la sua valorizzazione, la sua fruizione collettiva, la previsione della fornitura di servizi aggiuntivi (articolo 117 del Codice).

Con riferimento a questi ultimi è opportuno evidenziare - anche se esula dal contesto applicabile ai beni comunali - il recentissimo Decreto ministeriale sulle "Modalità di affidamento a privati e di gestione integrata dei servizi aggiuntivi presso istituti e luoghi della cultura", che provvede a regolare i servizi aggiuntivi degli istituti museali statali, auspicando una successiva fase di regolazione che coinvolga anche i servizi integrati che interessano i musei e gli altri istituti non statali. Tale dispositivo stabilisce che l'affidamento dei servizi stessi debba avvenire in forma integrata rispetto sia alle varie tipologie indicate nel medesimo art. 117 CBC (Servizi aggiuntivi). La norma, inoltre, alla luce dei principi ricavabili dalla disciplina in materia, muove dalla necessità di regolare il settore in questione con l'obiettivo non solo di migliorare la qualità dei servizi aggiuntivi nella prospettiva di una maggiore fruizione da parte dell'utenza e valorizzazione del bene, ma anche di introdurre misure organizzative e gestionali idonee a rendere più efficiente e competitivo il comparto economico di riferimento.

Infine, sempre con riferimento alle norme del CBC, risultano puntualizzati i rapporti con i concessionari: il contratto di servizio già previsto nel previgente articolo 115 deve, nella nuova formulazione (comma 5), indicare "i contenuti del progetto di gestione delle attività di valorizzazione ed i relativi tempi di attuazione, i livelli qualitativi delle attività da assicurare e dei servizi da erogare, nonché le professionalità degli addetti". Inoltre, è specificato che l'inosservanza degli impegni assunti può comportare la risoluzione del rapporto concessorio (art. 115, comma 6, secon-

do periodo). L'attuale formulazione dell'art. 115 CBC, prevedendo la forma dell'evidenza pubblica quale unica alternativa alla gestione in economia, non potrà non influenzare l'attuale assetto degli enti capitolini affidatari delle attività culturali soprattutto in un'ottica di semplificazione e di apertura al mercato.

8.2 Caratteristiche della domanda

Pur trattandosi in molti casi di servizi a fruizione individuale, l'analisi della domanda rivolta al settore culturale deve tener conto della particolare natura "meritoria" dei beni offerti: accanto alla soddisfazione di bisogni espressi dai singoli individui, i servizi connessi ai beni ed alle attività culturali presentano infatti importanti esternalità positive per la popolazione locale (in termini identitari, di integrazione sociale, di rafforzamento del capitale umano e più in generale di costruzione del "capitale culturale" della città), oltre che di tipo economico indiretto per le ricadute derivanti dall'attivazione di flussi turistici ed escursionistici aggiuntivi. In quest'ottica il potenziale di domanda a cui si rivolge l'offerta culturale è rappresentato: da un lato dall'insieme della collettività locale - ovvero dai cittadini romani – e che si esprime anche attraverso le scelte di policy del decisore pubblico; dall'altro dai flussi turistici ed escursionistici che interessano la città.

Nei limiti consentiti dall'informazione statistica disponibile – soprattutto ad un livello di disaggregazione di tipo comunale come quello in esame – un'analisi della domanda di servizi culturali è stata condotta attraverso: a) una stima della spesa per consumi culturali che si realizza nel Comune di Roma; b) l'analisi della spesa pubblica locale rivolta al settore culturale; c) una stima della partecipazione dei cittadini romani ai servizi ed ai principali eventi culturali della città.

Per quanto riguarda il primo degli aspetti considerati, il target dei consumatori oggetto di interesse tende chiaramente a identificarsi con l'intera collettività locale, e in particolare con la popolazione residente del Comune di Roma che al 2007 ammontava a oltre 2 milioni 700 mila abitanti. Sia pure in assenza di specifiche fonti statistiche sistematiche – e quindi facendo ricorso a indagini e stime sui dati disponibili – una valutazione della domanda effetti-

vamente espressa dai cittadini romani può essere condotta in termini di spesa per consumi di servizi culturali, oltre che in termini di fruizione e partecipazione alle diverse componenti dell'offerta.

Dal primo punto di vista, una quantificazione della spesa culturale può essere ottenuta in termini aggregati attraverso due fonti principali: i dati sulla spesa per "servizi ricreativi e culturali" contenuti nell'ambito delle statistiche di *Contabilità Nazionale*; le stime sulla spesa per "tempo libero, cultura e giochi" ottenute attraverso l'*Indagine sui consumi delle famiglie* periodicamente condotta dall'Istat. Si tratta in tutti e due i casi di informazioni in grado di dare solo un ordine di grandezza del fenomeno, sia perché riferite ad aggregati più ampi rispetto a quello oggetto di interesse, sia perché contengono in entrambi i casi alcuni elementi impropri (la spesa dei turisti, nel caso della Contabilità nazionale e la spesa degli italiani all'estero nel caso dei consumi delle famiglie).

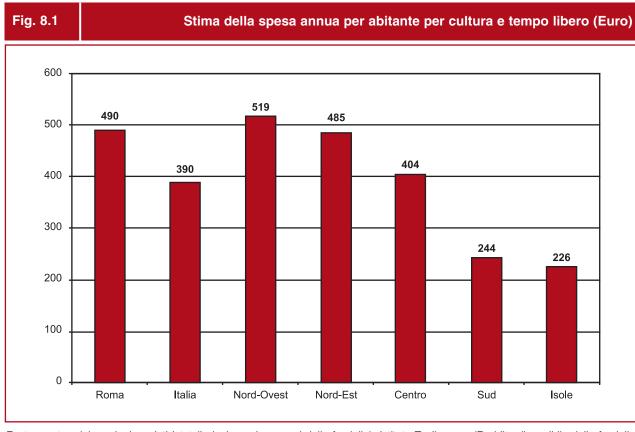
In ogni caso su questa base, tenendo conto della diversa composizione dei nuclei familiari e del differenziale nei livelli di reddito e consumi che caratterizzano Roma rispetto al contesto laziale e delle regioni del centro Italia, i valori della spesa pro-capite per "servizi ricreativi e culturali" desunti dalla contabilità nazionale sono stati articolati per i diversi ambiti territoriali utilizzando la spesa media annuale delle famiglie per "tempo libero e cultura" rilevata attraverso l'indagine Istat sui consumi delle famiglie (Fig. 8.1).

Sia pure tenendo conto dell'inevitabile margine di approssimazione, i risultati delle stime mostrano come i romani presentino una propensione/capacità di spesa per servizi culturali relativamente elevata e paragonabile a quella che si registra in media nelle regioni del Nord Italia. Nel complesso si tratta di un volume di spesa complessivo di oltre 1,3 miliardi di



258

¹ Tale voce generale è stata depurata da alcune componenti di spesa poco pertinenti rispetto ai fini dell'analisi rappresentate in particolare: lotto e lotterie, animali domestici, piante e fiori, riparazioni radio, tv e computer.



Fonte: nostre elaborazioni su dati Istat (Indagine sui consumi delle famiglie); Istituto Tagliacarne (Reddito disponibile delle famiglie); Archivio anagrafico del Comune di Roma (famiglie per numero di componenti).

Euro annui, parte dei quali rivolti ai servizi culturali appartenenti al sistema comunale.

Un'indicazione circa il contributo offerto dalla componente esogena della domanda potenziale di servizi culturali a Roma può essere invece condotta guardando ai flussi turistici che interessano la città. I dati disponibili circa gli arrivi e le presenze non tengono conto naturalmente della componente escursionistica ma solo dei visitatori che, con diverse motivazioni, effettuano almeno un pernottamento nelle strutture ricettive romane. Dopo i segnali di crisi manifestatisi agli inizi del decennio, il settore turistico della capitale ha fatto registrare una costante e significativa crescita (Tav. 8.1):

- guardando al complesso del periodo 2002-2007, il numero di arrivi e presenze turistiche² è cresciuto ad un tasso medio annuo del 9%, con un incremento totale che nel quinquennio raggiunge quasi il 40%;
- sia in termini di arrivi che di presenze, la dinamica più accentuata si registra nella componente di turisti stranieri, che alla fine del periodo rappresentano ormai il 65% delle presenze totali;
- la diversa dinamica registrata tra arrivi e presenze, ha portato infine ad una leggera riduzione della presenza media, che resta quindi su livelli relativamente contenuti mediamente di 2,4 giornate rispetto all'obiettivo programmatico dei 3 giorni assunto a livello locale³.

259

² Mentre gli arrivi rappresento il numero di persone soggiornanti, le presenze danno conto del totale dei pernottamenti registrati nelle strutture ricettive locali.

³ Obiettivo posto dalla passata Amministrazione Comunale che permetterebbe di raggiungere la media di Parigi.

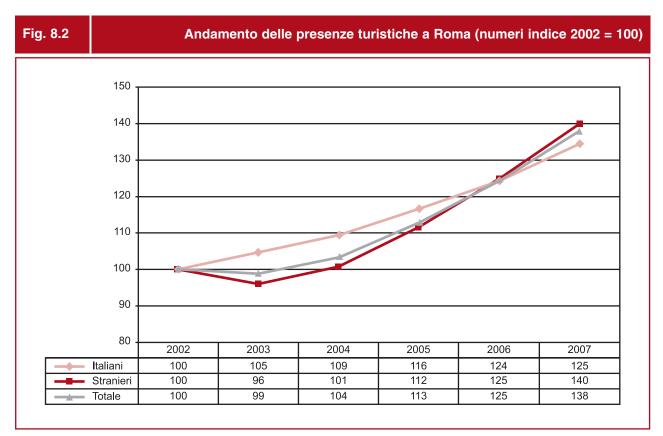
Tav. 8.1 Arrivi e presenze turistiche a Roma

Arrivi e presenze	2002	2007	Var. % 2007-2002
Totale arrivi	6.085.601	8.315.342	36,6
Italiani	2.323.899	3.133.693	34,8
Stranieri	3.761.702	5.181.649	37,7
Totale presenze	14.655.947	20.244.694	38,1
Italiani	4.571.149	6.149.237	34,5
Stranieri	10.084.798	14.095.457	39,8
Presenza media	2,41	2,43	-
Italiani	1,97	1,96	-
Stranieri	2,68	2,72	

Fonte: Ente Bilaterale del Turismo Laziale, Rapporto Annuale, dal 2002 al 2007.

Osservando l'evoluzione seguita nel corso degli anni (Fig. 8.2), si vede come le maggiori criticità che hanno inizialmente interessato la componente straniera si siano successivamente risolte nel corso

degli anni, portando alla fine del 2007 ad un incremento in termini di presenze straniere del +45% nel complesso del periodo 2002-2007, rispetto al + 40% della sola componente nazionale.



Elaborazione su dati Ente Bilaterale del Turismo Laziale, Rapporto Annuale, dal 2002 al 2007.



Se le presenze turistiche costituiscono solo una delle componenti della domanda potenzialmente rivolta all'offerta culturale cittadina, l'effettiva capacità di attrazione dei servizi culturali può essere valutata attraverso le informazioni disponibili sull'utenza in termini di visitatori, paganti e non paganti, e le stime sulla partecipazione agli eventi ed alle attività culturali caratterizzate dal libero accesso. Per quanto riguarda il sistema museale comunale, si evidenza un sensibile aumento dei flussi di visitatori nel corso dell'ultimo biennio 2006-2007, con valori più che raddoppiati rispetto alla fase critica attraversata a cavallo degli ultimi due decenni (Tav. 8.2).

Tav. 8.2 Sistema museale romano: numero visitatori e variazione (numero indice 1996=100)

Anno	Musei comunali		Musei statali		Musei Vaticani		Totale visitatori	
Allilo	Numero	1996=100	Numero	1996=100	Numero	1996=100	Numero	1996=100
1996	821.186	100	4.131.282	100	2.984.308	100	7.936.776	100
1997	952.293	116	4.766.613	115	3.017.847	101	8.736.753	110
1998	944.628	115	6.207.861	150	3.062.753	103	10.215.242	129
1999	479.279	58	6.280.396	152	2.863.674	96	9.623.349	121
2000	700.308	85	7.257.644	176	3.528.042	118	11.485.994	145
2001	813.669	99	7.447.914	180	3.333.755	112	11.595.338	146
2002	873.085	106	7.252.207	176	2.974.039	100	11.099.331	140
2003	857.870	104	7.547.080	183	3.152.836	106	11.557.786	146
2004	847.142	103	8.006.833	194	3.457.412	116	12.311.387	155
2005	851.493	104	8.190.686	198	3.822.234	128	12.864.413	162
2006	1.243.935	151	8.436.116	204	4.267.014	143	13.947.065	176
2007	1.350.421	164	8.124.927	197	4.310.083	144	13.785.431	174

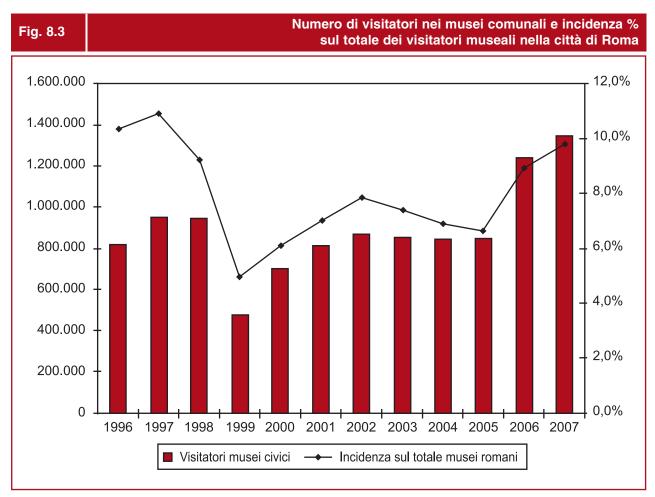
Fonte: Comune di Roma, Mosaico Statistico, aprile 2008.

Guardando tuttavia alle dinamiche registrate dalle altre principali componenti dell'offerta museale presente a Roma (statali e vaticani), è evidente come la capacità "competitiva" dei musei cittadini non sia sostanzialmente cresciuta nel corso del tempo (Fig. 8.3).

Come si vede, sia pure con andamenti alterni nell'arco del decennio considerato, la capacità di attrazione del sistema dei musei civici rispetto al complesso dell'offerta museale romana è rimasta sempre al di sotto del 10% raggiunto negli anni

1996-1997, nonostante il numero dei visitatori si sia in ogni caso attestato negli ultimi due anni su livelli decisamente più elevati che in passato.

Allargando lo sguardo all'insieme dei servizi culturali che compongono l'offerta comunale, un primo quadro generale è stato costruito aggregando i principali servizi in quattro categorie rappresentate: dal sistema museale ed espositivo, dallo spettacolo dal vivo, dalle biblioteche comunali, nonché dall'insieme delle manifestazioni ed eventi culturali realizzati nel corso dell'anno nella città (Tav. 8.3).



Fonte: Comune di Roma, Mosaico Statistico, aprile 2008.

Tav. 8.3 Utenti dei servizi e partecipazione agli eventi e attività culturali nel Comune di Roma

Tipologia eventi e attività culturali	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Sistema museale ed espositivo	592.793	563.866	457.731	1.130.085	1.399.480	2.118.598
Spettacolo dal vivo e festival	549.196	717.091	1.882.743	1.838.439	1.879.034	1.510.402
Biblioteche*	n.d.	n.d.	n.d.	799.499	831.475	942.548
Totale visitatori	1.141.989	1.280.957	2.340.474	3.768.023	4.109.989	4.571.548
Manifestazioni e grandi eventi	9.089.962	8.777.314	13.749.057	7.857.899	7.072.000	10.774.000
Totale generale	10.231.951	10.058.271	16.089.531	11.625.922	11.181.989	15.345.548

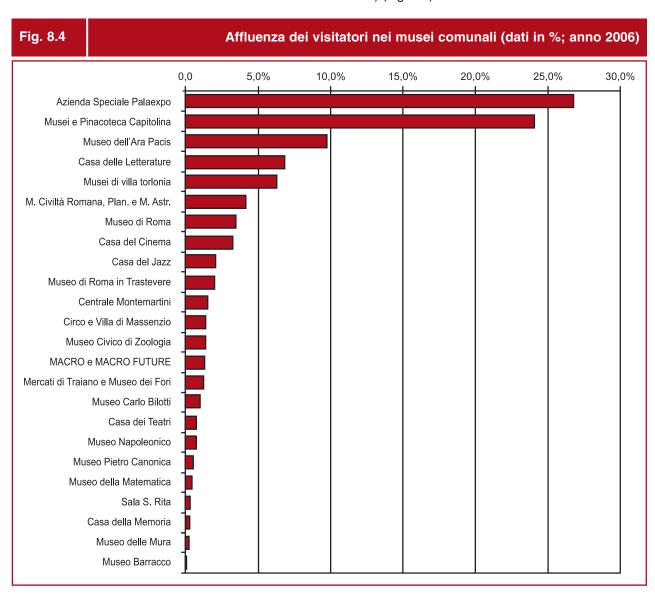
(*) Utenti = prestiti totali di libri ed audiovisivi.

Fonte: per i musei il sito web della Sovrintendenza Comunale; per le mostre, le manifestazioni culturali e le altre strutture il Rapporto sull'economia Romana 2006-2007, per le biblioteche Relazione ISBCC 2007.



Come si vede si tratta di una domanda ampia e articolata che interessa servizi di natura molto diversa, sia per tipologia di bisogni soddisfatti che per modalità di fruizione, e quindi non sempre tra loro confrontabili. In ogni caso, soprattutto negli ultimi anni si registra una tendenziale crescita per tutte le componenti considerate, con al sola eccezione del calo registrato per la voce spettacolo dal vivo e festival, essenzialmente dovuta al significativo calo registrato dall'Auditorium (par. 8.4.2). Dopo un periodo di sostanziale stabilità, a partire dal 2004 i musei e le mostre hanno in particolare ricominciato ad attrarre un pubblico crescente, superando i 2 milioni di visitatori nel 2006. Anche le biblioteche mostrano una buona performance, con l'apertura di nuove sedi l'aumento dei prestiti sia di libri che di audiovisivi, analogamente a quanto avviene per le "altre strutture", mentre le manifestazioni culturali⁴ mantengono sostanzialmente i livelli record registrati nel 2003 con 10 milioni di presenze.

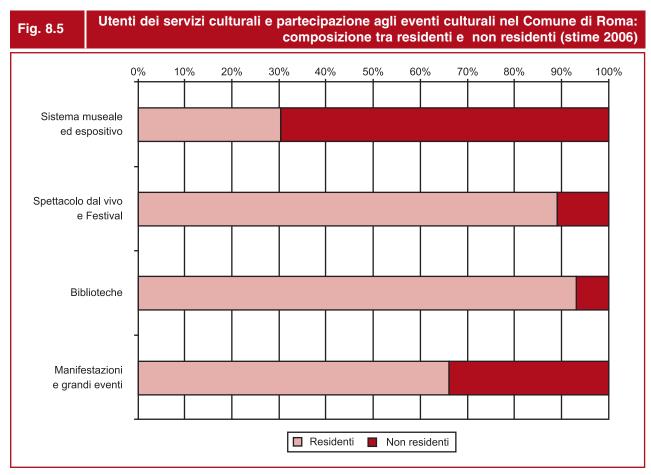
Nell'ambito del sistema museale ed espositivo, i Musei Capitolini insieme al Palaexpo e le Scuderie del Quirinale, si confermano tra i maggiori attrattori turistici della capitale⁵, assorbendo oltre la metà dei visitatori totali, mentre la gran parte delle strutture presentano quote di domanda piuttosto contenute (in 10 casi inferiori all'1%) (Fig. 8.4).



⁴ "Manifestazioni culturali, attività Enti e Istituzioni" comprende: Teatro dell'Opera, Teatri di Roma (Argentina e India), Auditorium (Musica per Roma e S. Cecilia), Orchestra di Roma e del Lazio, Fondazione Romaeuropa, manifestazioni culturali (teatro, musica, cinema, letteratura, varie), grandi eventi (tra cui Notte Bianca), i Festival di cultura (Letterature, Fotografia, Teatri d'Europa, Cinema)

⁵ I Capitolini insieme ad alcuni musei ed aree archeologiche di proprietà statale (Colosseo, Fori Imperiali, Castel S. Angelo, Museo Centrale del Risorgimento, Galleria Borghese, Scavi e Museo di Ostia Antica) ed estera (Musei Vaticani) sono i musei più visitati a Roma (TCI – Dossier Musei 2008).

Concentrando l'attenzione sulla sola componente legata alla popolazione residente, le stime condotte sulla base delle fonti disponibili mostrano come l'incidenza dei romani sia piuttosto variabile tra le diverse componenti dell'offerta (Fig. 8.5).



Fonte: nostre elaborazioni su indagini dirette Comune di Roma e soggetti gestori⁶.

Se nel caso dello spettacolo dal vivo e – come prevedibile – delle biblioteche la quota dei residenti appare particolarmente elevata, valori più contenuti si registrano per le manifestazione ed eventi culturali e soprattutto per la componente museale ed espositiva, dove oltre i due terzi dei visitatori provengono da fuori Roma o dall'estero. In particolare, con riferimento alla sola componente dei romani, è possibile stimare per il 2006 un numero di utenti in termini di fruizione dei principali servizi

culturali pari ad oltre 2 milioni e 800 mila unità, a cui si aggiunge una partecipazione alle manifestazioni e grandi eventi di oltre 7 milioni di presenze. Come anticipato, considerata la natura pubblica dei servizi culturali, un ulteriore elemento che contribuisce alla ricostruzione della domanda è rappresentato dalla spesa pubblica realizzata in particolare dal Comune di Roma, come indicatore della domanda *collettiva* rivolta al sostegno delle "funzioni relative alla cultura e ai beni culturali".

264

⁶ Le stime sono state elaborate sulla base delle seguenti fonti statistiche e indagini dirette: Mosaico Statistico del Comune di Roma (2007); Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (Indagine sui visitatori museali 2008); Comune di Roma (Rapporto sull'economia Romana 2006-2007); Unioncamere Lazio (Le conseguenze economiche dei meta-eventi culturali: il caso della Notte Bianca di Roma); Relazione ISBCC 2007.

L'insieme delle attività culturali e ricreative rappresentano uno degli ambiti di maggiore impegno per il Comune di Roma, anche dal punto di vista finanziario, sia pure assorbendo una quota di risorse inferiore ai settori legati al sociale, all'istruzione ed al trasporto pubblico. Guardando al complesso del settore, le spese hanno superato nel 2006 i 128 milioni di Euro, con un incremento del 10% rispetto al dato del 2002, mentre le attività più strettamente di tipo culturale assorbono al 2006 quasi 110 milioni di Euro, con un incremento più limitato e pari al 5,5% (Tav. 8.4).

Tav. 8.4 Spese correnti del Comune di Roma per attività culturali e sportive (mln. di Euro; 2002-06)

Tipologia di attività	2002	2003	2004	2005	2006	Var.% 2006-2002
Musei e mostre	13,5	13,0	13,1	20,2	29,9	121,5%
Attività culturali	58,0	59,5	54,8	58,4	55,0	-5,2%
Beni storici e artistici	20,0	14,1	15,3	13,0	5,8	-71,0%
Biblioteche	12,3	13,5	16,1	16,7	18,8	52,8%
Totale attività culturali	103,8	100,1	99,3	108,3	109,5	5,5%
Bioparco e altri servizi per animali	7,1	7,9	10,0	11,3	11,3	59,2%
Attività ricreative e sportive	5,7	4,9	4,8	4,5	7,5	31,6%
Totale settore culturale, ricreativo e sportivo	116,6	112,9	114,1	124,1	128,3	10,0%

Fonte: Comune di Roma, Mosaico Statistico Aprile 2008.

Dopo il forte incremento registrato nel 2002 rispetto al 2001 (quando il volume di spesa complessivo non superava gli 84 milioni di Euro), l'incidenza sul totale delle spese per beni e servizi del Comune di Roma è tuttavia rimasta sostanzialmente stabile intorno all'8% (il 7% considerando le attività cultura-

li in senso stretto), con una leggera riduzione rispetto al 2002. Un volume di spesa corrente annuale di quasi 120 milioni mediamente realizzato nel quinquennio (104 per le attività culturali), a cui si aggiungono circa 57 milioni di Euro in media annua di investimenti (Fig. 8.6).

Fig. 8.6 Composizione percentuale della spesa per le attività culturali del Comune di Roma (Anno 2006)

Altre attività 10%

Case 1%

Festival 1%

Teatri 5%

Notte bianca 1%

Palaexpo 5%

Musei Mostre 28%

Fonte: Comune di Roma, Mosaico Statistico Aprile 2008.

Guardando infine alla composizione per le principali voci di spesa, si può osservare come al 2006 le quote maggiori fossero rappresentate dal sistema museale, dalla musica (al cui interno un peso rilevan-

te assume il Teatro dell'Opera oltre che l'Auditorium) e in parte dalle biblioteche, mentre un incidenza del tutto marginale assume il finanziamento delle "Case" o di iniziative come i Festival o la Notte Bianca.

8.3 Organizzazione e struttura dell'offerta

Attualmente sono presenti all'interno dell'amministrazione comunale due entità separate e complementari entrambe riconducibili all'Assessorato alle Politiche Culturali e titolari di specifiche competenze: il Dipartimento IV per le Politiche Culturali e la Sovrintendenza Comunale:

- il *Dipartimento IV*, deputato all'organizzazione e gestione degli eventi culturali inerenti lo spettacolo dal vivo, il cinema e la letteratura, oltre alla progettazione, programmazione, promozione ed erogazione dei servizi culturali e di spettacolo⁷, svolge un ruolo di coordinamento e vigilanza sulle attività e la gestione dell'Istituzione Biblioteche e dell'Azienda Speciale Palaexpo;
- la Sovrintendenza Comunale, responsabile del patrimonio archeologico, storico, artistico e paesaggistico di proprietà o in gestione al Comune, cura i progetti di catalogazione e musealizzazione dei beni e della loro manutenzione ordinaria e straordinaria, con l'obiettivo generale di favorire l'ampliamento, la diversificazione e la riorganizzazione dell'offerta culturale nelle aree di competenza.

Il Dipartimento IV e la Sovrintendenza definiscono, in collaborazione con il Consiglio Comunale, le politiche culturali di breve e lungo periodo, affidando in molti casi la gestione operativa ad aziende, fondazioni e istituzioni, che provvedono all'erogazione dei servizi. L'offerta di servizi culturali nella capitale è particolarmente ampia e variegata, sia dal punto di vista della tipologia, sia dal punto di vista degli enti erogatori pubblici e privati coinvolti. In questa sede ci si limiterà pertanto ad una sintetica ricostruzione delle più significative realtà culturali che costituiscono l'offerta cittadina, aggregandole per macro tipologie e indipendentemente dai singoli soggetti erogatori

coinvolti. I casi dell'Auditorium Parco della Musica e del Sistema delle Biblioteche saranno invece discussi separatamente nell'ambito degli approfondimenti presentati nei paragrafi successivi. Per fini semplificativi il sistema dell'offerta direttamente o indirettamente riconducibile alle politiche del Comune di Roma può essere quindi suddiviso in due principali componenti: il sistema museale, archeologico ed espositivo; e le manifestazioni culturali e di spettacolo, gli eventi e i festival.

8.3.1 Sistema museale ed espositivo

La gestione e valorizzazione del patrimonio museale ed espositivo romano è affidata:

- a Zètema progetto cultura s.r.l. che gestisce tutti 17 musei e spazi espositivi;
- all'Azienda Speciale Palaexpo che gestisce il Palazzo delle Esposizioni e le Scuderie del Quirinale.

La scelta dell'Amministrazione di affidare ad un unico soggetto la gestione dei musei è nata dall'esigenza di superare la precedente frammentazione dell'offerta e al contempo di garantire un qualificato e omogeneo livello di erogazione di tutti i servizi collegati alla fruizione (es. accoglienza, orientamento e informazione, ecc.), nonché dei servizi concernenti il supporto nei settori della didattica e documentazione. Il contratto di *global service* affidato a Zètema con D.G.C. 10/2008 prevede la gestione integrata del Sistema Musei Civici⁸ che rappresenta non solo un insieme estremamente diversificato di luoghi museali e siti archeologici di grande valore artistico e storico, ma anche la modalità operativa di mettere a sistema il frastagliato patrimonio museale capitolino, creando una rete di servizi di supporto ai visitatori.



⁷ Al Dipartimento fanno capo: Archivio Capitolino, Casa delle Letterature, Silvano Toti Globe Theatre, Teatro Tor Bella Monaca, Sala Polifunzionale S. Rita, Casa dei Teatri, Casa della Memoria.

⁸ Il Sistema Musei Civici è composto da tutti i musei in gestione a Zètema (www.museiincomune.it).

L'obiettivo che ha portato alla costituzione del Sistema Musei Civici è rappresentato dalla volontà di gestire in maniera coordinata i musei e i monumenti comunali di Roma per favorirne la conoscenza attraverso una ricca offerta di servizi e di proposte didattiche ed educative. Un sistema di biglietterie elettroniche in rete che consente prenotazioni e prevendite anche on line, un call center unificato cui rivolgere qualunque tipo di richiesta di informazioni o di prenotazioni, un'immagine coordinata che aiuta ad identificare i siti del Sistema, campagne di comunicazione e promozione mirate per le singole iniziative ma in cui l'idea del Sistema è sempre presente. Naturalmente il Sistema non è fatto solo di innovazioni tecnologiche e di servizi. Oltre a svolgere le funzioni istituzionali e scientifiche relative alla conservazione e alla promozione del patrimonio che lo costituisce, si pone come centro di elaborazione e produzione culturale e come momento irrinunciabile per i romani di riconoscimento della propria identità. L'investimento da parte dell'Amministrazione comunale nella costituzione del sistema museale è stato notevole: basti osservare l'ammontare della spesa in conto capitale nel quinquennio 2002-

2007 che è stato pari a 90 milioni di euro e ha riguardato interventi di riqualificazione e di apertura di nuove sedi.

La spesa corrente per la gestione dei servizi museali (Tav. 8.5), la manutenzione e il sistema di protezione, è in aumento mediamente del 15% ogni annuo. Fino al 2004 la voce comprendeva anche i costi di gestione dei Musei; infatti il contratto di servizio con la società Zètema riguardava soltanto la gestione dei Musei Capitolini, successivamente integrata con il Museo di Roma e Mercati di Traiano. Poiché dal 2005 le è stato affidato l'intero Sistema dei Musei Civici le spese precedentemente sostenute per servizi inerenti alla gestione dei Musei sono confluite nella spesa del contratto di gestione: tali voci - che non sono presenti in tabella - sono pari a Euro 10.096.859,00 (IVA al 20 % inclusa) per il 2005 e pari a Euro 12.332.658,00 (IVA al 20 % inclusa) per il 20069.

L'investimento e l'ampliamento della spesa trovano riscontro dal lato dei ricavi (Tav. 8.6). Si può osservare come sia significativo il peso dei ricavi dei servizi aggiuntivi che contribuiscono per il 40% circa alle entrate complessive.

Tav. 8.5 Spesa corrente per la gestione dei servizi museali (Euro; 2002-06)

Voce di spesa	2002	2003	2004	2005	2006
Fornitura del servizio Musei	5.575.288	5.579.352	5.494.461	10.941.165	13.566.109
Fornitura del servizio di sicurezza	2.126.008	2.026.056	2.556.266	2.643.362	2.691.897
Gestione servizio CARD	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1.640.000
Fornitura del servizio Pulizia e Manutenzione di monumenti ed aree archieologiche	136.281	252.402	231.369	325.824	163.134
TOTALE	7.837.578	7.857.811	8.282.097	13.910.350	16.421.140

Fonte: Dati del Comune di Roma – Dipartimento XV.

ab-

267

⁹ Le somme relative alla gestione dei musei affidati a Zètema sono quelle riportate nella DGC 98/2005 "Approvazione Contratto di Servizio tra Comune di Roma e Zètema Progetto Cultura s.r.l. Triennio 2005-2007".

¹⁰ Analisi del servizio Biblioteche nel Comune di Roma. Settembre 2005.

Tav. 8.6 Ricavi del Sistema Musei Civici (2005-2006)

Servizi	2005*	2006
Ricavi tariffari	1.466.935,10	3.146.465,10
Ricavi dei servizi aggiuntivi	944.458,52	2.328.785,20
TOTALE RICAVI	2.411.393,62	5.475.250,30
Peso dei ricavi dei servizi aggiuntivi sul totale	39,2%	42,5%

(*) per il 2005 i dati si riferiscono al secondo semestre. Fonte: Dati del Comune di Roma – Dipartimento XV.

8.3.2 Le manifestazioni culturali, gli eventi e i Festival

L'attività complessiva delle manifestazioni culturali, degli eventi e dei Festival ha impegnato l'Amministrazione comunale nel 2006 per complessivi 51 milioni di euro. I contributi ottenuti attraverso le sponsorizzazioni sono risultati, nello stesso anno, pari a circa 11 milioni di euro.

Per ciò che concerne lo spettacolo, la spesa complessiva è stata pari a circa 23 milioni di euro (in diminuzione rispetto ai 28 mln dell'anno precedente) e relativa alle tre grandi istituzioni romane: l'Auditorium, il Teatro dell'Opera e il Teatro di Roma. La ripartizione del finanziamento ha visto la preponderanza del Teatro dell'Opera (52%), seguito dall'Auditorium (35%) e dal Teatro di Roma (13%). Il numero delle rappresentazioni è stato pari a 1.578 in aumento rispetto a quello dell'anno 2005.

Per quanto concerne le manifestazioni culturali è possibile osservare nella Tav. 8.7 l'evoluzione dell'offerta e dei costi nel triennio 2004-2006. Il numero delle manifestazioni è aumentato da 590 del 2004 a 659 del 2006, mentre le sponsorizzazioni sono cresciute da circa 2 mln di euro del 2004 a 5,4 mln di euro del 2006.

Tav. 8.7 Offerta e costi per le manifestazioni culturali (2004-2006)

Anni	Manifestazioni	Finanziamenti*	Sponsor	Costo Totale
2004	590	15.425.010	1.944.315	17.369.325
2005	646	17.306.487	3.282.582	20.589.069
2006	659	13.099.520	5.336.800	18.436.320

(*): Fondi messi a disposizione dal Dipartimento IV e dal Gabinetto del Sindaco.

Fonte: Dati del Comune di Roma – Dipartimento XV.

Un dato importante da sottolineare in questa sede è il numero complessivo di presenze che nel 2006 si è assestato a circa 6,8 milioni. Tra tutti emerge il numero di visitatori delle Scuderie del Quirinale che è stato pari a quasi 600 mila presenze, il doppio rispetto al 2005.

Per quanto riguarda gli eventi si osserva come la politica dell'Amministrazione comunale si sia orientata a diversificare l'offerta puntando a collaborare con molteplici realtà. I dati del Dipartimento IV, anche se aggiornati al 2005, mostrano che il feno-

meno delle associazioni culturali è cresciuto notevolmente passando da 255 del 2003 a 334 del 2005, mentre il numero di enti e istituzioni che a vario titolo hanno erogato servizi sono leggermente aumentati passando da 34 a 40. Il contributo complessivo erogato è di poco superiore ai 33 milioni di Euro (dato del 2004) e tra le istituzioni più importanti a cui il Comune contribuisce, sono da segnalare la Fondazione Orchestra di Roma e del Lazio, che effettua concerti nei periodi da gennaio a maggio e da ottobre a dicembre, e la Fondazio-

ne Roma Europa: nel primo caso il contributo nel 2005 è stato pari a 500 mila Euro e le presenze sono state circa 25 mila, mentre nel secondo il contributo è stato pari a 515 mila Euro con più di 48 mila presenze.

Tra gli eventi la Notte Bianca è quello che ha indubbiamente registrato la maggiore visibilità. Nel corso del 2003 è stata realizzata la prima edizione con la partecipazione di circa un milione e mezzo e di persone e la realizzazione in tutta la città di manifestazioni culturali, di spettacolo e di sport, con l'apertura notturna dei musei e delle aree archeologiche, delle chiese e dei teatri. L'evento si è ripetuto in forma analoga nel 2004 e nel 2005, mentre nel 2006 e 2007 è stato realizzato in due giorni consecutivi con un flusso di presenze pari a circa 2,5 milioni di persone nell'ultimo anno. Nel complesso sono stati realizzati 400 eventi per un esborso complessivo pari a 4,3 milioni di Euro (Tav. 8.8), solo in parte a carico dell'Amministrazione Comunale.

Tav. 8.8 La Notte Bianca: numero di eventi, costo totale e numero di presenze (2003-06)

Anni	Eventi direttamente promossi	Costo totale (Euro)	Presenze (milioni)
2003	183	2.848.228	1,5
2004	271	3.620.851	2,0
2005	297	3.356.692	1,0
2006	400	4.354.705	2,5

Fonte: Comune di Roma - Bilancio Sociale di mandato 2006.

Il peso della spesa sostenuta dal Comune di Roma è infatti oscillato tra il tra il 44% ed il 50% fino al 2005, mentre a partire dal 2006 è risultato particolarmente importante il contributo proveniente dalle sponsorizzazioni (42% del costo totale dell'evento), mentre l'incidenza della spesa sostenuta dall'Amministrazione si è ridotta (dal 46% del 2005 al 30% del 2006) limitando l'esborso a 1,3 milioni di Euro.

Infine per quanto riguarda il filone delle manifestazioni culturali si riportano i principali dati riguardanti i festival e in special modo: il Festival delle Letterature, il Festival della Fotografia, il Festival dell'Unione dei Teatri d'Europa, RomaEuropa Festival e Enzimi. In termini di spesa l'offerta ha subito una contrazione passando da 3,5 milioni di Euro del 2002 a 1,4 milioni di Euro del 2006. Stessa sorte ha riguardato il numero delle presenze, con la significativa eccezione del RomaEuropa Festival che, con un contributo di circa 515 mila Euro annuale, ha visto incrementare il numero di spettatori dalle 34 mila unità del 2002 alle 55 mila del 2006.

In questo contesto occorre in ultimo citare gli investimenti effettuati dall'Amministrazione comunale nell'apertura di nuove strutture appositamente ideate per l'erogazione di attività culturali (letterarie, musicali ed artistiche in genere). Le nuove strutture sono state inaugurate nel 2004 e nel 2005 e sono:

- la Sala Polifunzionale S. Rita inaugurata nel febbraio 2004:
- il Silvano Toti Globe Theatre inaugurato a maggio 2004;
- la Casa del Cinema inaugurata a settembre 2004;
- · la Casa dei Teatri inaugurata nel settembre 2004;
- la Casa del Jazz inaugurata ad aprile 2005.

La Sala S. Rita ha registrato nel 2006 un totale 18 eventi, di cui 9 mostre, comportando un impegno di spesa per l'Amministrazione comunale di circa 115 mila Euro e registrando un flusso di presenze pari a 6.368 utenti (-25% rispetto al 2004, sia pure a fronte di un numero più elevato di eventi).

Per il Silvano Toti Globe Theatre nel 2006 sono state realizzate 60 recite che nel complesso hanno attirato un flusso di presenze pari a 31.599 utenti (nel 2005 erano stati 25.633 per 66 rappresentazioni). L'impegno finanziario dell'Amministrazione è stato pari a 368 mila Euro nel 2006 in diminuzione rispetto ai 641 mila Euro del 2004 (anno di apertura), in virtù dell'elevato contributo di sponsorizzazioni e finanziamenti da parte di altri enti (400.000 Euro in totale).

Per quanto riguarda il sistema delle "Case" si osserva preliminarmente che si tratta di strutture destinate a promuovere un settore specifico attraverso manifestazioni ed eventi mirati. Nella Tav. 8.9 sono riportati i dati più significativi relativi al triennio 2004-2006. Si può osservare per la Casa del Cinema l'aumento delle presenze che passano da 5 mila del 2004 a 70 mila del 2006, a fronte

tuttavia di un aumento della spesa del 61%. Un analogo aumento delle presenze si segnala anche per la Casa dei Teatri. La Casa delle Letterature, che a differenza delle altre è aperta sin dal 2001, registra un andamento delle presenze altalenante con un massimo nel 2005

(209 mila) e una diminuzione nel 2006 (148mila). La Casa del Jazz, invece, registra un aumento delle presenze del 64% dal 2005 al 2006 e dell'89% del numero di manifestazioni, contro una diminuzione della spesa comunale e di sponsor di circa il 49%.

Tav. 8.9 Il sistema delle "Case": spesa, offerta e presenze (2004-2006)

Indicatore	2004	2005	2006
Casa delle Letterature			
Finanziamento comunale	404.000	424.830	398.900
Presenze	137.180	209.400	148.230
Casa del Jazz*			
Sponsor/finanziamenti	n.d.	910.000	466.239
Numero manifestazioni	n.d.	132	250
Presenze	n.d.	27.235	44.796
Casa dei Teatri			
Finanziamento comunale	49.236	309.609	198.893
Sponsor/finanziamenti	n.d.	301.086	
Numero manifestazioni	7	37	24
Presenze	2.950	14.530	15.894
Casa del Cinema*			
Sponsor/finanziamenti	n.d.	300.000	485.000
Numero manifestazioni	56	397	239
Presenze	4.822	36.282	70.409
Casa della Memoria			
Finanziamento comunale	n.d.	n.d.	163.345
Numero manifestazioni	n.d.	n.d.	90
Presenze	n.d.	n.d.	4.450

(*) la Casa del Cinema e la Casa del Jazz sono gestite dall'Azienda Speciale Palaexpò. Fonte: Comune di Roma - Dipartimento IV.

Al fine di rendere la cultura fruibile ad un pubblico più vasto possibile l'Amministrazione comunale si è impegnata ad ampliare l'offerta, in questo caso teatrale, soprattutto nelle zone periferiche con l'obiettivo di attirare oltre ai flussi turistici anche fasce di popolazione residente.

I teatri interessati sono:

 il Teatro del Lido di Ostia. Nel 2006 il Teatro del Lido è rimasto attivo per 179 giorni, registrando un flusso di presenze pari a 14.496 persone; l'impegno finanziario del Comune di Roma è sostanzialmente rimasto costante nel corso degli ultimi quattro anni, attestandosi intorno a 821 mila Euro;

- Il Teatro Tor Bella Monaca. Nel 2006, il teatro ha realizzato ben 164 attività per un totale di quasi 40 mila presenze, a fronte di un impegno finanziario del Comune di 308.508 Euro (a cui si devono sommare le sponsorizzazioni e i finanziamenti provenienti da altri enti);
- Il Teatro Palladium. Nel 2006, il Teatro ha avuto 73 giorni di apertura e lo stesso numero di attività per un totale di circa 20 mila presenze, a fronte di un impegno finanziario del Comune di 400.000 Euro.

8.4 Benchmarking

Anche nell'ambito del settore culturale è stata avviata un'attività di *benchmarking* attraverso la quale porre a confronto le principali componenti dell'offerta culturale romana con quella di altre realtà a livello nazionale ed europeo. I primi risultati ottenuti, di seguito illustrati, si riferiscono al caso delle biblioteche comunali e dell'Auditorium, mentre è in corso di completamento la ricognizione dei dati relativi al sistema museale.

8.4.1 Benchmarking delle biblioteche

La gestione delle biblioteche comunali si è notevolmente trasformata negli ultimi anni favorendo una maggiore valorizzazione del servizio. Importante patrimonio collettivo per la conservazione e trasmissione della conoscenza, le biblioteche comunali sembrano richiedere tuttavia ancora un maggiore impegno affinché possano diventare veri e propri luoghi di cultura, punto di riferimento per la crescita e la formazione di larghe fasce della cittadinanza. In questa sede vengono presentati alcuni risultati degli approfondimenti svolti dall'Agenzia, sia ricostruendo il quadro dimensionale e qualitativo del servizio offerto evidenziando i cambiamenti intervenuti rispetto ad una precedente indagine10, sia attraverso un confronto con analoghe realtà italiane ed europee in grado di verificare il posizionamento della città di Roma ed evidenziare eventuali best practices.

Il quadro dei principali indicatori di servizio e della loro evoluzione nell'ultimo quadriennio (Tav. 8.10) permette di trarre alcune importanti considerazioni evidenziando:

 l'aumento delle possibilità di accesso al servizio, con la forte crescita degli spazi a disposizione dei cittadini sia in termini di indice di superficie (+50%), sia di

- posti di lettura per abitante (14%), accompagnato da un altrettanto significativo incremento della disponibilità del patrimonio documentale, sia nel caso dei libri (14%) che soprattutto degli audiovisivi (60%);
- la spesa *pro capite* è cresciuta inoltre del 37%, passando da € 5,58 del 2004 a € 7,63 del 2007, con un netto aumento della quota destinata al rinnovo della dotazione documentaria;
- alle buone performance registrate in termini di prestiti di libri per addetto (+12%) e, ancor di più, dei prestiti di audiovisivi per addetto (45%), non corrisponde tuttavia una diminuzione del costo unitario del prestito dei documenti, che cresce invece quasi del 20%;
- il netto miglioramento ottenuto nell'efficacia del servizio, intesa come numero di prestiti per abitante, trova infine solo un parziale riscontro nella capacità di valorizzazione dell'accresciuto patrimonio documentale, che nel caso degli audiovisivi si presenta in lieve diminuzione (-2%).

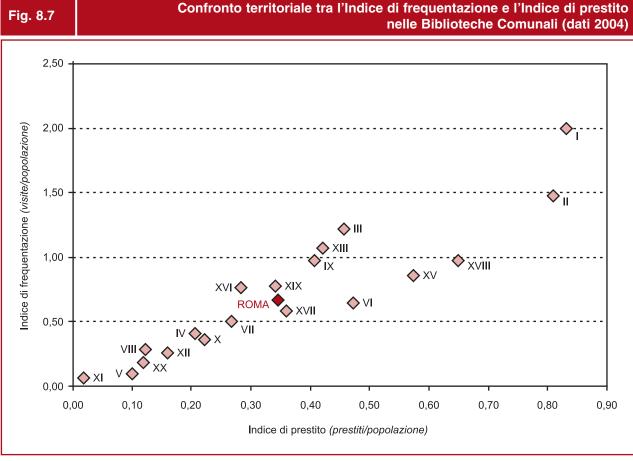
Una riflessione a parte merita il confronto tra l'indice di prestito e l'indice di frequentazione. Il primo (0,34) mette in relazione la quantità di prestiti per abitante, mentre il secondo (0,66) esprime le visite in biblioteca per abitante. Il valore doppio dell'indice di frequentazione rispetto a quello del prestito è il risultato della nuova immagine che le biblioteche romane si sono proposte di assumere: non più solo luogo di consultazione e prestito ma aree in cui è possibile arricchire il proprio profilo culturale beneficiando del patrimonio di dotazione e delle diverse attività promosse nel corso dell'anno. Tale considerazione trova una immediata conferma sviluppando il confronto a livello municipale, evidenziando la forte correlazione esistente tra i due indicatori (Fig. 8.7).

¹⁰ Analisi del servizio Biblioteche nel Comune di Roma, settembre 2005.

Tav. 8.10 Principali indicatori di servizio delle Biblioteche Comunali (2004 e 2007)

	Indici	2004	2007	Var. % 2004-2007
_	Indice di superficie (area servizi al pubblico in mq/popolazione*1000)	0,06	0,08	50%
Accessibilità	Indice di apertura al pubblico (ore apertura totali settimanali/5,5)	7,4	8,0	8%
Acces	Posti lettura per 1000 abitanti (posti lettura/popolazione*1000)	0,75	0,86	14%
	Indice della dotazione di libri (libri/popolazione*1.000)	223	255	14%
	Indice della dotazione di audiovisivi (audiovisivi /popolazione*1.000)	22	36	60%
ità	Indice della dotazione documentaria (libri+periodici+audiovisivi/popolazione*1.000)	246	291	42%
Vitalità	Indice della spesa <i>pro capite</i> (€) (Costi annui di funzionamento/ popolazione)	5,58	7,63	37%
	Indice della spesa per acquisto documenti <i>pro capite</i> (€) (Costo annuo per acquisto della dotazione documentaria/ popolazione)	0,17	0,30	78%
	Prestiti libri per addetto (prestiti libri/ addetti)	1.775	1.985	12%
	Prestiti audiovisivi per addetto (prestiti audiovisivi/ addetti)	1.036	1.507	45%
nza	Prestiti audiovisivi + libri per addetto (prestiti audiovisivi/ addetti)	2.811	3.492	24%
Efficienza	Libri per addetto (libri/addetti)	2.480	2.611	5%
	Audiovisivi per addetto (audiovisivi/addetti)	249	369	48%
	Libri + audiovisivi per addetto (documenti/addetti)	2.729	2.980	9%
	Indice di costo per prestito documenti (libri + audiovisivi) (€)	22,06	26,27	19%
	Indice di circolazione di libri (prestiti/dotazione di libri)	0,72	0,76	6%
	Indice di circolazione audiovisivi (prestiti/dotazione di audiovisivi)	4,16	4,09	-2%
Efficacia	Indice di circolazione documenti (libri + audiovisivi) (prestiti/dotazione di documenti)	1,03	1,17	14%
Effic	Indice di prestito libri (prestiti di libri/popolazione)	0,16	0,19	21%
	Indice di prestito audiovisivi (prestiti di audiovisivi/popolazione)	0,09	0,15	63%
	Indice di prestito documenti (libri + audiovisivi) (prestiti di documenti/popolazione)	0,25	0,34	36%

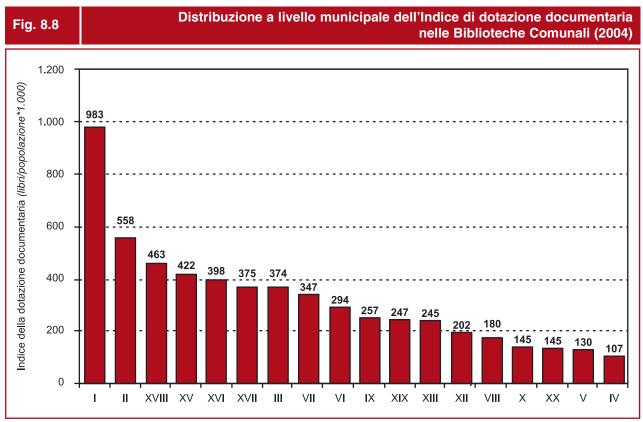
Fonte: elaborazione su dati forniti dall'Istituzione Biblioteche del Comune di Roma.



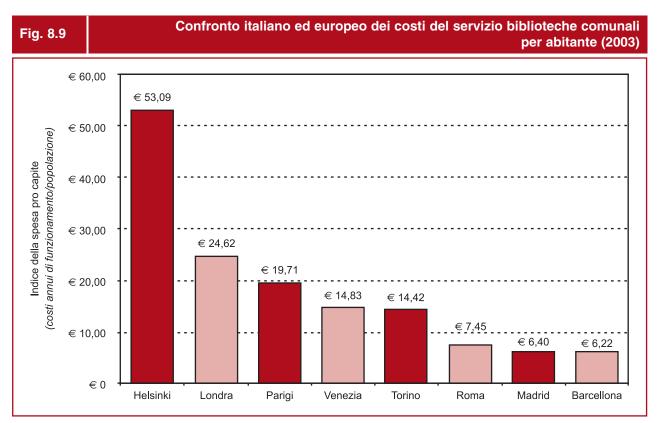
Fonte: elaborazione su dati forniti dall'Istituzione Biblioteche del Comune di Roma.

Sempre analizzando i fenomeni a livello municipale, emerge inoltre una forte disomogeneità sul territorio in termini dotazione documentaria, cioè quanti libri e audiovisivi sono a disposizione di 1.000 abitanti (Fig. 8.8). Anche escludendo il caso particolare del Municipio I (sede di biblioteche specialistiche), si osserva una forte variabilità dell'indicatore, che passa dai 558 libri ogni 1.000 abitanti del Municipio II ai 107 del

Municipio IV, suggerendo l'adozione di politiche tese ad uniformare la presenza di materiale librario/audiovisivo a disposizione delle biblioteche comunali. Nell'esaminare il posizionamento del servizio biblioteche della città di Roma in relazione ad analoghe esperienze italiane ed europee, occorre considerare che le risorse destinate dalle amministrazioni locali sono alquanto differenti (Fig. 8.9).



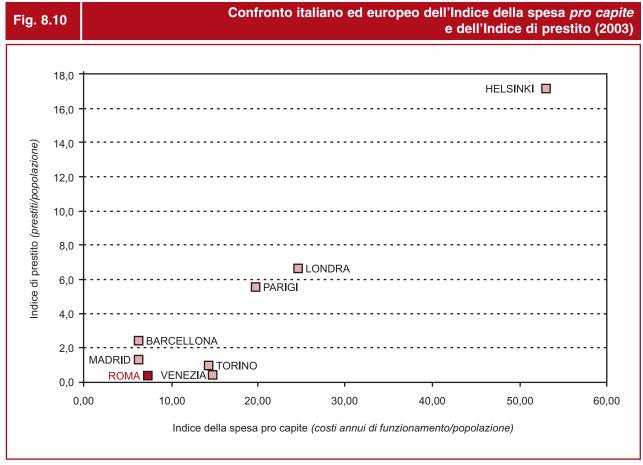
Fonte: elaborazione su dati forniti dall'Istituzione Biblioteche del Comune di Roma.



Fonte: elaborazioni su dati www.bcn.es/biblioteques/, www.minedu.fi/, www.mcu.es/bibliotecas/jsp/marcosAncho.jsp?id=40, www.adbgv.asso.fr, LISU annual library statistics elaborate su dati forniti dal Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA).

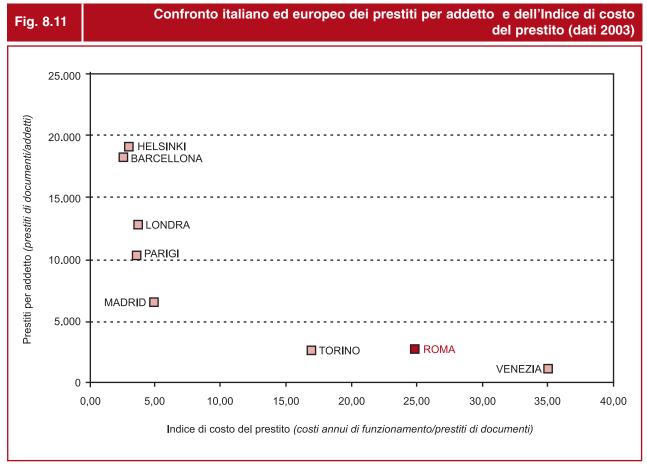
La spesa per abitante varia infatti enormemente, con la città di Roma che si posiziona sui livelli più bassi tra le città considerate e comunque nettamente al disotto anche dei casi nazionali di Venezia e Torino. È quindi anche in quest'ottica che vanno considerati i risultati del servizio reso: ponendo in

relazione la spesa *pro capite* e l'indice di prestito, è evidente come la scarsa efficacia che si registra nel caso romano nella promozione della lettura del proprio patrimonio librario sia sostanzialmente coerente con le minori risorse economiche disponibili (Fig. 8.10).



Fonte: elaborazioni su dati www.bcn.es/biblioteques/, www.minedu.fi/, www.mcu.es/bibliotecas/jsp/marcosAncho.jsp?id=40, www.adbgv.asso.fr, LISU annual library statistics elaborate su dati forniti dal Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA).

L'insufficienza delle risorse disponibili non sembra tuttavia da mettere in relazione ad una scarsa dotazione di personale. Ponendo a confronto l'efficacia della spesa totale rispetto al numero dei prestiti con il numero dei prestiti per addetto, emerge infatti chiaramente come un miglioramento delle *performance* possa essere ottenuto attraverso un maggiore impegno verso le spese di funzionamento di tipo tecnologico e organizzativo piuttosto che legato alle risorse umane disponibili (Fig. 8.11).



Fonte: elaborazioni su dati www.bcn.es/biblioteques/, www.minedu.fi/, www.mcu.es/bibliotecas/jsp/marcosAncho.jsp?id=40, www.adbgv.asso.fr, LISU annual library statistics elaborate su dati forniti dal Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA).

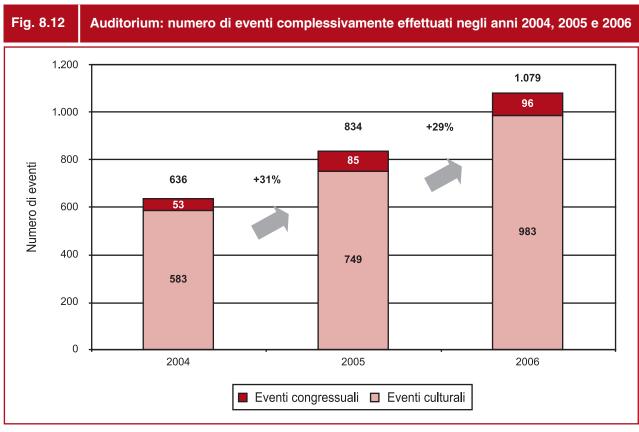
8.4.2 Benchmarking dell'Auditorium

Il complesso del Parco della Musica, progettato da Renzo Piano, è stato inaugurato nel dicembre 2002 ed è composto da tre sale: la Sala Santa Cecilia, la più grande d'Europa con 2.742 posti, destinata ai concerti sinfonici per grande orchestra; la sala Sinopoli caratterizzata da una maggiore flessibilità acustica con 1.133 posti e la sala Petrassi con 673 posti destinata ai generi musicali più nuovi e contemporanei ed anche alle pieces teatrali e al cinema. Oltre alle attività di carattere puramente musicale, l'Auditorium offre anche spazi dedicati a conferenze, dibattiti, incontri con compositori ed esecutori; studio e ricerca (in biblioteca e audioteca); didattica (laboratori di vocalità e di ricerca musicale e multimediale) e attività commerciali come il bookshop, il bar, il ristorante. Anche escludendo dall'analisi le attività connesse alla realizzazione del Festival del Cinema, è evidente come si sia registrata negli anni una costante crescita nel numero di eventi, la quasi totalità dei quali riconducibili ad attività culturali, mentre la quota

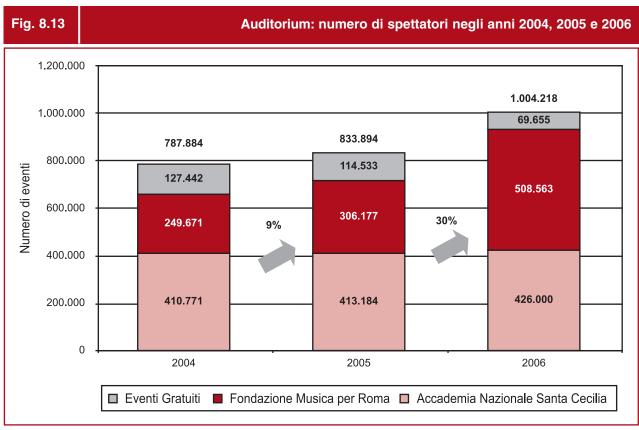
legata ad attività di natura congressuale e/o commerciale è rimasta intorno al 10% (Fig. 8.12). Un andamento dell'offerta a cui ha fatto riscontro una sensibile crescita anche in termini di affluenza del pubblico, concentrata soprattutto negli eventi a pagamento organizzati dalla Fondazione Musica per Roma che ha visto più che raddoppiare le

presenze (Fig. 8.13).

Più contenuto l'aumento dei ricavi, cresciuti mediamente circa del 10% annuo, consentendo tuttavia una leggera riduzione dell'incidenza dei contributi istituzionali (evidenziati nella tavola con sfondo più scuro), che continuano comunque a rappresentare circa il 46% degli introiti complessivi rispetto al 50% del 2004 (Tav. 8.11). Tale diminuzione è tuttavia interamente da attribuire al Contratto di servizio del Comune di Roma, passato dai 5 milioni di Euro del 2004 a poco più di 4 milioni del 2006 (-17%). Particolarmente sensibile, infine, è la crescita registrata dalla sponsorizzazioni e dalle *royalties* commerciali e dal *merchandising*, il cui peso sul complesso dei ricavi è raddoppiato nel triennio.



Fonte: elaborazioni da Annuari 2004, 2005 e 2006 e dalle Relazioni sulla gestione 2006 e 2005 della Fondazione Musica per Roma.



Fonte: elaborazioni da Annuari 2004, 2005 e 2006 e dalle Relazioni sulla gestione 2006 e 2005 della Fondazione Musica per Roma.

Tav. 8.11 Auditorium: ricavi nel triennio 2004-2006 (Euro)

Tipologia dei ricavi	20	04	2005		2006		Var.% 2004-	
ripologia del ricavi	Euro	Comp.%	Euro	Comp.%	Euro	Comp.%	2004-	
Locazioni e servizi commerciali	6.147.518	29%	6.476.518	28%	6.505.880	26%	6%	
Contributi c/esercizio	5.793.000	27%	5.015.000	22%	6.050.000	24%	4%	
Contratto di Servizio - Comune di Roma	5.000.000	24%	5.067.594	22%	4.166.667	16%	-17%	
Sponsorizzazioni	1.301.569	6%	2.244.182	10%	3.174.599	13%	144%	
Spettacoli e visite guidate	2.349.040	11%	2.365.284	10%	3.095.586	12%	32%	
CCIAA+interessi fondo di dotazione	-	-	1.227.706	5%	1.435.344	6%	17%*	
Royalties commerciali e merchandising	373.565	2%	551.264	2%	641.606	3%	72%	
Altri ricavi	228.926	1%	121.344	1%	237.678	1%	4%	
TOTALE	21.193.618	100%	23.068.892	100%	25.307.360	100%	19%	

^(*) In questo caso il confronto si riferisce al solo 2005-2006

Tuttavia è da evidenziare come il rapporto tra i ricavi totali ed il numero di spettatori si assesti nel 2006 mediamente attorno ai 25,20 Euro (Tav. 8.12), in diminuzione rispetto al 2005 (27,66 Euro) e al 2004 (26,90 Euro), anche se considerando esclusivamente i ricavi da spettacoli e visite guidate tale rapporto

tende viceversa a crescere nel tempo. Occorre in ogni caso considerare a tale proposito le politiche di contenimento dei prezzi praticate dalla Fondazione, che hanno portato nel 2006 il prezzo medio ponderato dei biglietti a 12,78 Euro rispetto ai 13,85 Euro dell'anno precedente.

Tav. 8.12 Auditorium: rapporto ricavi/spettatori nel triennio 2004-2006 (Euro)

Indicatori	2004	2005	2006	Var. % 2004-2006
Ricavi Totali/Spettatori	26,90	27,66	25,20	-6,4%
Ricavi da spettacoli/Spettatori	2,98	2,84	3,08	3,4%

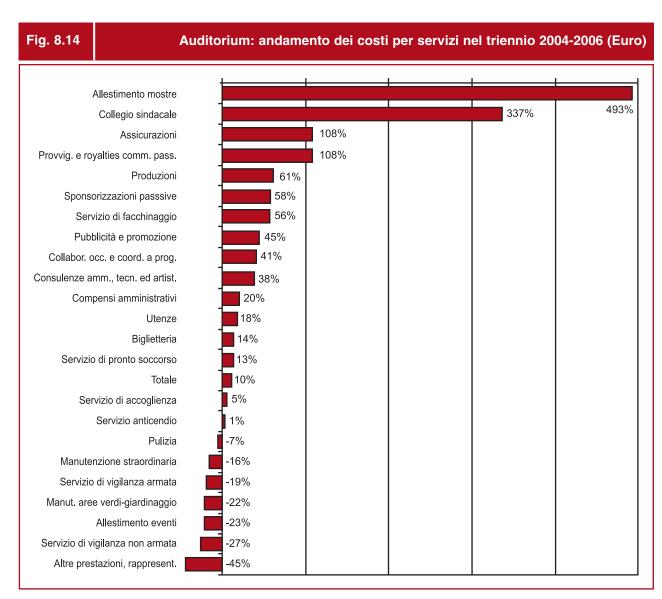
Per ciò che concerne i costi, nonostante la tendenziale riduzione il peso preponderante è assunto dai costi per servizi (82%), seguito al costo del personale che si attesta stabilmente

intorno al 10% (Tav. 8.13), che tuttavia è la voce che ha registrato la maggiore crescita del triennio (+31%), seconda solo agli oneri diversi di gestione (+66%).



Tav. 8.13 Auditorium: costi nel triennio 2004-2006 (Euro)

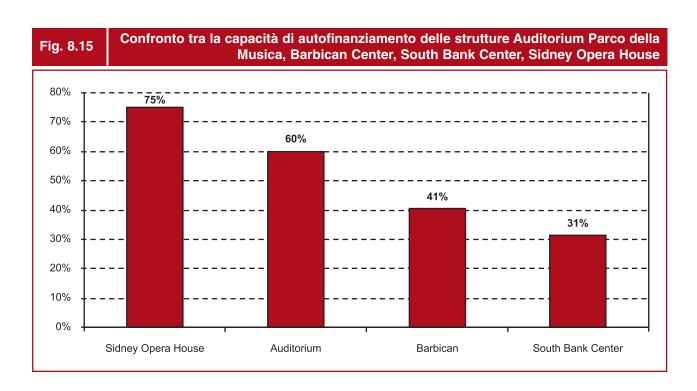
Tipologia dei costi	2004		2005		2006		Var.% 2004-	
ripologia del costi	Euro	Comp.%	Euro	Comp.%	Euro	Comp.%	2006	
Costi per materie prime	213.373	1%	146.328	1%	220.236	1%	3%	
Costi per servizi	17.815.341	86%	19.005.484	84%	19.670.306	82%	10%	
Costi per godimento beni terzi	50.523	0%	14.220	0%	863.665	4%	1609%	
Costi per il personale	1.872.698	9%	2.335.833	10%	2.458.992	10%	31%	
Ammortamenti e svalutazioni	455.031	2%	427.921	2%	344.088	1%	-24%	
Oneri diversi di gestione	350.011	2%	603.180	3%	580.626	2%	66%	
TOTALE	20.756.977	100%	22.532.966	100%	24.137.913	100%	16%	



Osservando il dettaglio dei costi per servizi (Fig. 8.14) si nota come un aumento considerevole è da attribuirsi ai costi per le produzioni (+61%), passati dai 2,8 milioni di Euro del 2004 ai 4,6 milioni di Euro del 2006, con un peso relativo che aumenta dal 16% al 23%. Tale crescita è direttamente collegata all'aumento di eventi prodotti direttamente dalla Fondazione (349 nel 2006 rispetto ai 244 del 2005). Per quanto riguarda gli altri servizi, si osserva come per alcuni di essi ci sia una diminuzione (vigilanza armata e non armata, biglietteria, manutenzione aree verdi) mentre per altri al contrario si assiste ad un incremento (consulenze,

collaborazioni occasionali, compensi amministratori) percentualmente anche piuttosto marcato.

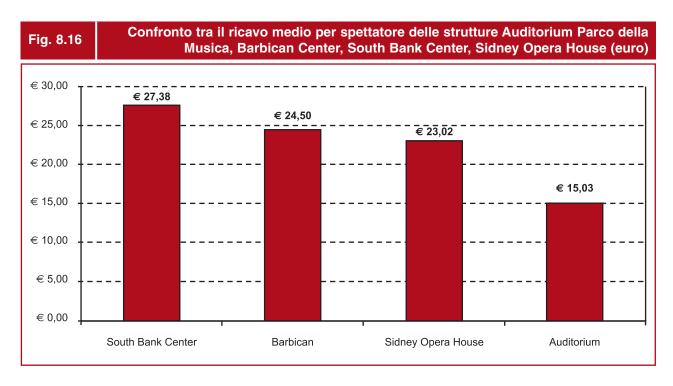
Da ultimo sono stati messi a confronto i principali risultati gestionali dell'Auditorium con quelli ottenuti da analoghe esperienze europee ed internazionali. Guardando in primo luogo alla capacità di autofinanziamento, come incidenza sugli incassi complessivi delle entrate proprie (come gli incassi da bigliettazione, il *merchandising* ed il *fund raising*), si nota che l'Auditorium si posizioni su livelli relativamente elevati, secondo solo alla Sidney Opera House, mentre gli altri due centri presentino valori decisamente più contenuti (Fig. 8.15).

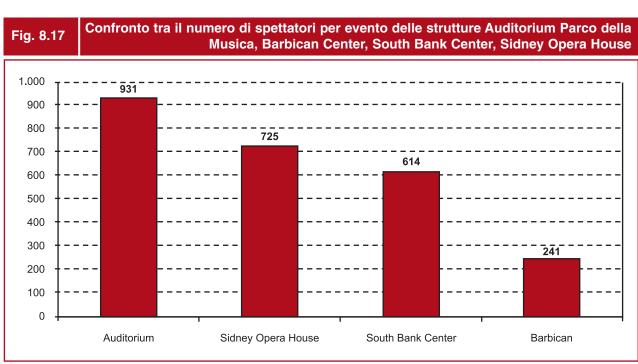


Una situazione tuttavia capovolta se si considera invece il ricavo (da entrate proprie) medio per spettatore, che nel caso dell'Auditorium presenta i valori più contenuti e poco superiori ai 15 Euro (Fig. 8.16). Un dato che sembra indicare una scarsa capacità autofinanziamento ma che deve tuttavia tener conto sia delle politiche "distributive" esplicitamente perseguite dalla struttura romana, sia del

differente costo della vita che caratterizza città come Londra e Sidney rispetto al caso di Roma.

Un ultimo indicatore considerato si riferisce infine al numero di spettatori per ogni singolo evento (Fig. 8.17), che presenta i valori più elevati proprio nel caso dell'Auditorium – 931 presenze/evento – che distanzia nettamente sia il Sidney Opera House (725), che il South Bank Center (614) e il Barbican (241).





8.5 Primi risultati delle indagini e monitoraggi avviati dall'Agenzia

Parallelamente all'avvio degli approfondimenti conoscitivi sul settore culturale, l'Agenzia ha avviato alcune attività di indagine e monitoraggio – ancora in via di completamento – di cui possibile presentare in questa sede i primi risultati. Oltre alle indicazioni derivanti dall'indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali, vengono di seguito sintetizzati gli elementi emersi dall'attività di monitoraggio sull'offerta museale e dall'indagine condotta su un campione di visitatori finalizzata a ricostruirne le principali caratteristiche personali.

8.5.1 Il monitoraggio sulla qualità dell'offerta museale

Nel mese di maggio 2008 l'Agenzia ha realizzato una prima un'indagine pilota volta a monitorare la qualità dei servizi museali del Comune di Roma. I principali parametri considerati nell'ambito della rilevazione – strutturati in otto diversi macrofattori di qualità – hanno in particolare riguardato:

- la qualità della *segnaletica esterna* (alle fermate del trasporto pubblico e sull'edificio museale);
- l'accoglienza (biglietteria, informazioni, cortesia del personale, conoscenza delle lingue, spazi di sosta);
- la qualità ambientale (stato dell'edificio, cura dell'illuminazione dei luoghi aperti al pubblico, cura delle condizioni termiche e di ricambio dell'aria, condizioni igieniche degli ambienti, numero adeguato di servizi igienici);
- la qualità dell'allestimento (cura nel posizionamento e nell'illuminazione delle opere);
- la segnaletica interna (pianta d'orientamento a muro o cartacea, indicazione dei percorsi, segnalazione dei servizi presenti, identificazione delle singole opere, informazioni complete delle opere sotto il profilo storico, artistico, tecnico, ecc);
- la qualità dei materiali informativi (opuscoli, brochures e guide brevi, pannelli e totem, schede mobili, catalogo museo);
- la qualità dei servizi aggiuntivi (audioguide, possibilità uso pc e navigazione internet, materiale audiovisivo, libreria, bar, pagamento automatizzato del biglietto d'ingresso);

 la presenza e posizionamento del registro osservazioni e reclami.

I risultati ottenuti – che saranno oggetto nei prossimi mesi di uno specifico rapporto di analisi – consentono di esprimere nel complesso un giudizio positivo circa lo stato dell'offerta museale capitolina, anche se non per tutti i macrofattori di qualità considerati nell'analisi.

Si può osservare in particolare come (Tav. 8.14):

- i risultati meno soddisfacenti si registrano con riferimento alla segnaletica, sia esterna che interna, e soprattutto nei servizi aggiuntivi, risultati particolarmente carenti in numerose strutture museali, non solo "minori" in termini di afflusso di pubblico (Argentina, Massenzio, Napoleonico) ma anche di una certa rilevanza come nel caso del Macro e del Montemartini;
- sia pure con alcune eccezioni, situazioni di eccellenza emergono invece con riferimento a due importanti fattori considerati, rappresentati in particolare dalla qualità ambientale e specialmente la qualità dell'allestimento, che presentano risultati ampiamente soddisfacenti in quasi tutte le strutture visitate;
- su posizioni intermedie ma comunque mediamente soddisfacenti gli altri tre macrofattori rilevati relativi ai servizi di accoglienza, ai materiali informativi e alla gestione dei reclami/osservazioni da parte degli utenti.

Gli elementi raccolti possono offrire alcune indicazioni in chiave comparativa anche con riferimento ai singoli musei, che tuttavia devono essere in questo caso interpretati con particolare cautela considerata la natura qualitativa dei fattori considerati: una valutazione di sintesi (intesa come giudizio "medio" tra le valutazioni formulate per i diversi macrofattori riferito a ciascuna struttura museale), richiederebbe infatti un sistema di ponderazione in grado di tener conto della diversa importanza che ciascun macrofattore assume ai fini di una valutazione complessiva. Pur con questa cautela, è possibile tuttavia formulare alcune osservazioni ponendo a confronto per ciascun museo il punteggio raggiunto in termini di indicatore sintetico di qualità (non ponderato) con i risultati che si registrati come numero di visitatori.



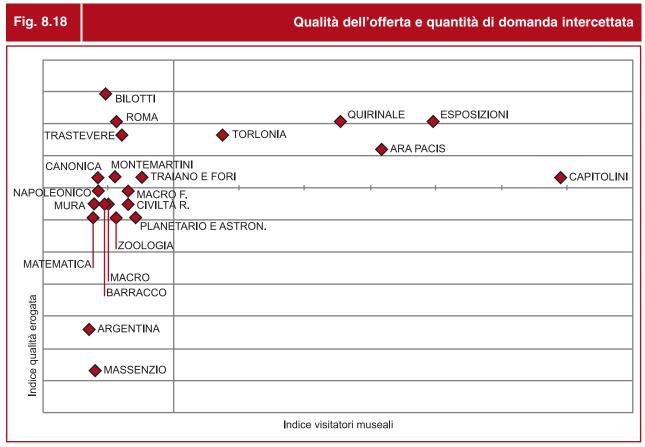
Tav. 8.14 Indici sintetici di valutazione della qualità dei musei (2008)

	Qualità dei musei	Segna- letica esterna	Acco- glienza	Qualità ambien- tale	Qualità allesti- mento	Segna- letica interna	Materiali infor- mativi	Servizi aggiun- tivi	Registro osser- vazioni /reclami visita- tori
1	Musei e Pinacoteca Capitolina	•••	••••	••••	••••	••••	••••	••••	••
2	Centrale Montemartini	••••	••••	••••	••••	•••	••••	•	••••
3	Mercati di Traiano e Museo dei Fori	••••	••	••••	••••	••••	••••	•••	•••
4	Museo dell'Ara Pacis	•••	••••	••••	••••	••••	••••	•••	•••
5	Museo Barracco	•••	••	••••	••••	••	•••	•••	••••
6	Museo delle Mura	••	••••	••••	••••	••••	•••	••	••••
7	Circo e Villa di Massenzio*	••	••	••	n.d.	•	••	•	••••
8	Museo di Roma	••••	••••	••••	••••	••••	••••	•••	•••
9	Museo Napoleonico	••••	••••	••••	••••	•••	•••	•	••••
10	MACRO (Via Reggio Emilia)	••••	••••	••••	••••	••	••	•	••••
11	MACRO (Testaccio)	••••	••••	••••	••••	•	•••	••	••••
12	Museo Carlo Bilotti	••••	••••	••••	••••	•••	••••	•••	••••
13	Museo Pietro Canonica a Villa Borghese	••••	••		••••	••••	•••	•••	••••
14	Museo di Roma in Trastevere	•••	••••	••••	••••	••••	••••	•••	••••
15	Musei di Villa Torlonia	••	••••	••••	••••	••••	••••	••••	••••
16	Museo Civico di Zoologia e Città della Scienza	••	••	•••	••••	••••	•••	•••	••••
17	Museo della Civiltà Romana	••	•••	••••	••••	•••	••••	•••	••••
18	Planetario e Museo Astronomico	••	••	••••	••••	••	•••	••••	••••
19	Palazzo delle Esposizioni	••••	••••	••••	••••	••••	••••	••••	•
20	Scuderie del Quirinale	••••	••••	••••	••••	••••	••••	••••	•
21	Museo della Matematica	•	****	••••	••••	••	••••	••	•••
22	Museo Storico del Teatro Argentina	•	••••	••••	••••	•	•	•	•

Nota: valutazioni da 1 a 5.

Fonte: Elaborazione dell'indagine mistery client effettuata nel maggio 2008 dall'Agenzia.

^(*) il Circo e Villa di Massenzio è un'area archeologica ed è stato inserito tra i siti monitorati solo in quanto facente parte del Sistema Musei Civici; in questo sito è carente l'informazione storica, artistica e tecnica e probabilmente, per facilitarne la fruizione, sarebbe opportuno creare dei sentieri percorribili e muniti di corrimano.



Fonte: elaborazioni su dati indagine mistery client dell'Agenzia, Zètema progetto cultura s.r.l., Azienda Speciale Palaexpo e Sovrintendenza Comunale.

Come si vede il confronto tra i due indicatori di risultato in termini di *qualità* dell'offerta e *quantità* di domanda intercettata (Fig. 8.18), mette in luce soprattutto due gruppi di musei:

- da un lato emerge un gruppo di musei che costituisce indubbiamente la punta di eccellenza dell'offerta museale comunale (Musei Capitolini, Ara Pacis, Palazzo delle Esposizioni, Scuderie del Quirinale e Musei di Villa Torlonia), che coniugano un elevato numero di presenze con alti livelli mediamente registrati nei macrofattori di qualità considerati nell'indagine;
- dall'altro lato si evidenzia tuttavia un secondo gruppo di musei (quadrante in alto a sinistra) dove gli alti livelli di qualità dell'offerta non sembrano trovare riscontro in un adeguato numero di visitatori; tra questi, tenendo conto anche dello spazio e dell'apprezzamento riscontrabile nell'ambito delle principali guide turistiche che è stato possibile analizzare, sembrano emergere almeno quattro musei (Museo di Roma, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali e

- Museo di Roma in Trastevere), che sembrano suscettibili di maggiore valorizzazione;
- più in generale, emerge come per la gran parte dei musei (ad esclusione dei cinque più visitati) si riscontri una scarsa relazione tra qualità dell'offerta e numero di presenze, indicando l'esistenza di margini per politiche di più efficaci di valorizzazione sia pure nei limiti (dimensionali e localizzativi oltre che qualitativi) che caratterizzano le singole strutture.

8.5.2 Indagine sulle caratteristiche dei visitatori museali

Una della variabili necessarie per una corretta impostazione delle politiche culturali è la conoscenza del pubblico che ne fruisce. All'interno dell'offerta culturale romana, quest'anno l'Agenzia ha approfondito la conoscenza dei visitatori museali, ovvero della componente che vede una minore incidenza della popolazione residente, realizzando a tale scopo un'indagine diretta sui visitatori dei musei comunali¹¹.

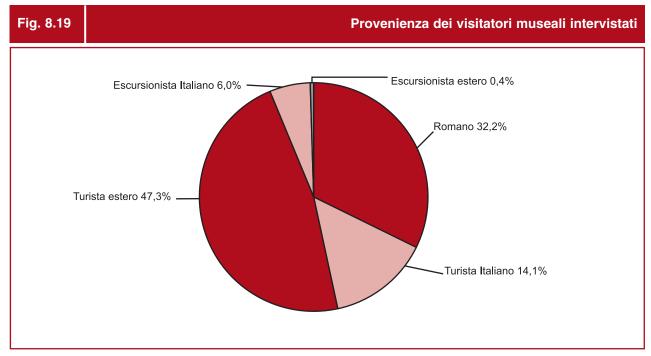


284

¹¹ Indagine realizzata nel periodo 13 maggio - 29 giugno 2008 su un campione rappresentativo di 2.636 visitatori.

L'indagine ha interessato 20 strutture museali per un totale di 2.636 visitatori intervistati distribuiti tra i musei in misura variabile e proporzionale al flusso di presenze registrato nel periodo di osservazione. Per quanto riguarda la provenienza (Fig. 8.19) degli

intervistati, è possibile osservare in primo luogo come solo il 32% dei visitatori è romano, mentre si registra una quota del 61% di turisti in senso stretto italiani e stranieri e un'incidenza nettamente limitata riconducibile all'escursionismo (6%).



Fonte: nostra indagine sui visitatori museali

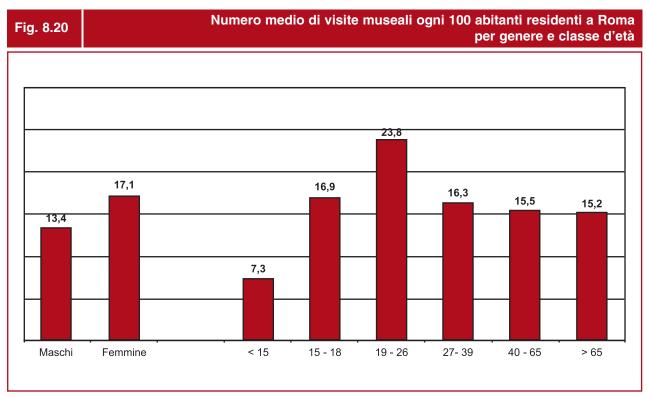
Rinviando per maggiori approfondimenti allo studio specifico che sarà predisposto a tale scopo dall'Agenzia, ci si concentra in questa sede su alcuni elementi emersi dall'indagine e che assumono particolare rilievo ai fini dell'impostazione delle politiche culturali della città, ponendo particolare attenzione ai visitatori residenti nel Comune di Roma.

Concentrando l'attenzione sui visitatori residenti nel Comune di Roma, è possibile evidenziare (Fig. 8.20 e Fig. 8.21):

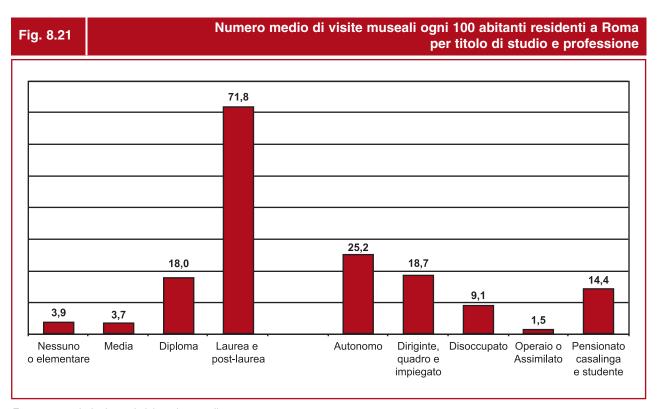
- in primo luogo si riscontra una prevalenza di donne, con un'incidenza rispetto alla domanda potenziale (la popolazione residente femminile) di 17,1 visite ogni 100 abitanti, rispetto alle 13,4 della componente maschile;
- · guardando alle classi d'età, i maggiori tassi di

partecipazione si riscontrano tra i giovani, soprattutto nella fascia 19-26, con valori via via decrescenti al crescere dell'età;

- come prevedibile si riscontra inoltre una forte incidenza di visitatori con titolo di studio elevato, con i laureati che raggiungono un numero medio di visite ogni 100 abitanti pari a 71,8, seguiti a forte distanza dai diplomati e con una partecipazione praticamente nulla della popolazione che dispone di titoli inferiori;
- dal punto di vista della professione svolta, drammaticamente negativo appare il dato relativo ai disoccupati e soprattutto agli operai, con un numero medio di presenze ogni 100 abitanti praticamente nullo, mentre i valori più elevati si riscontrano per i lavoratori autonomi e i white collar (impiegati, dirigenti e quadri).



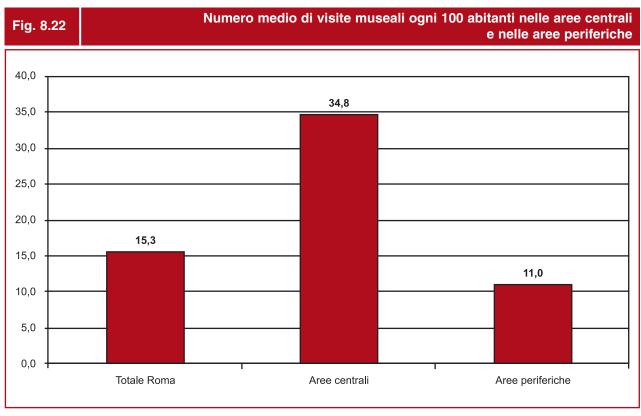
Fonte: nostra indagine sui visitatori museali



Fonte: nostra indagine sui visitatori museali

Un ultima importante informazione può infine essere svolta dal punto di vista territoriale, distinguendo i visitatori romani per aree di provenienza (centrali o periferiche): gli abitanti dei cinque Municipi più centrali della città si riscontra infatti un incidenza

nettamente superiore a quella che si registra nel resto della città, con un incidenza che supera le 15 visite ogni 100 abitanti rispetto alle 11 che si riscontrano nelle aree periferiche dove risiede oltre l'80% della popolazione romana (Fig. 8.22).



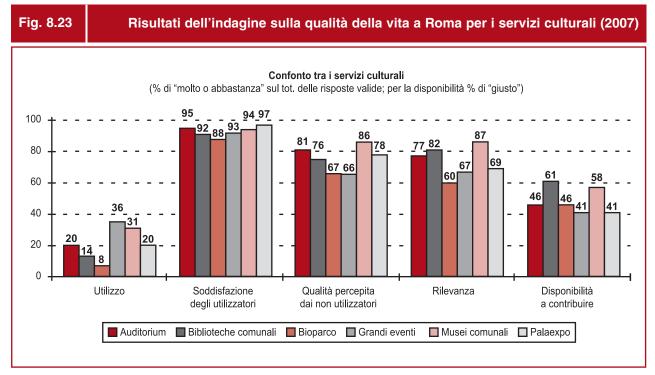
Nota: le aree centrali si riferiscono ai Municipi I, II, III, IX e XVII dove risiede circa il 18% della popolazione romana. Fonte: nostra indagine sui visitatori museali e dati Comune di Roma.

Già da questi primi elementi emerge chiaramente l'importanza che una più approfondita conoscenza e interpretazione della domanda locale può assumere ai fini della definizione delle politiche culturali e della stessa missione da affidare ai soggetti erogatori dei servizi, anche tenendo conto di obiettivi di promozione attiva della domanda e ampliamento dell'offerta verso specifici target potenziali di utenza: le forti differenze riscontrate in termini di titolo di studio, professione e soprattutto quartiere di provenienza, indicano infatti la necessità di mettere in campo politiche attive di promozione culturale, anche attraverso l'identificazione di meccanismi di premialità legati al conseguimento di obiettivi di ampliamento e diversi-

ficazione dell'utenza, prevedendo in quest'ottica lo svolgimento di specifiche indagini periodiche di monitoraggio per la verifica dei risultati conseguiti.

8.5.3 Qualità della vita e servizi culturali a Roma

Nell'ambito delle attività di valutazione condotte dall'Agenzia, nel corso del 2007 è stata realizzata un'indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali nella città di Roma, i cui principali risultati sono sintetizzati nel Cap. 9 del presente rapporto e integralmente disponibili sul sito internet dell'Agenzia. In questa sede si richiamano brevemente i principali elementi emersi con riferimento al settore cultura (Fig. 8.23).



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma; gennaio 2008.

Come si vede, i cinque indicatori utilizzati consentono di evidenziare alcuni elementi interessanti:

- per quanto concerne l'utilizzo, una differenza anche marcata tra i vari servizi, che si possono suddividere in tre fasce: la prima che comprende i grandi eventi (Estate Romana, Festa del Cinema, Notte Bianca) e i Musei Comunali che, con percentuali di utilizzo rispettivamente del 36% e del 31%, si collocano allo stesso livello e addirittura sopra la media dei servizi pubblici locali (31,4%); la seconda distaccata di almeno dieci punti percentuali - che include l'Auditorium e il Palaexpò con un 20% di intervistati che dichiarano di usufruirne; infine la terza che include le Biblioteche comunali e il Bioparco con percentuali di utilizzo rispettivamente pari al 14% e all'8% degli intervistati. Se si può positivamente notare come l'utilizzo del circuito dei Musei comunali si avvicini a quello dei grandi eventi caratterizzati da una più facile fruibilità, dall'altro si osserva come ancora bassa è la familiarità dei cittadini romani con le biblioteche comunali mentre la residuale partecipazione alle iniziative del Bioparco dovrebbe far riflettere sull'attualità di una struttura che seppur rimodernata è stata concepita su bisogni della società di più di cento anni fa.
- per quanto riguarda il grado di soddisfazione, un tasso molto elevato da parte di coloro che lo utilizzano con una certa frequenza con valori superiori

- al 90% (ad eccezione del Bioparco che si assesta all'88%), che si collocano ad almeno dieci punti percentuali al di sopra della media dei servizi pubblici locali (79%) testimoniando l'alto gradimento dei cittadini romani per ciò che di culturale viene offerto. Anche la qualità percepita da parte dei non utilizzatori, seppur naturalmente più bassa rispetto agli utilizzatori, si colloca al di sopra della media dei servizi pubblici locali (65%) andando dal 66% del Bioparco all'86% dei Musei comunali.
- · per quanto attiene alla rilevanza, si osserva come solamente i Musei comunali con l'87% si collocano al di sopra della media dei servizi pubblici locali (84%) a testimonianza del fatto che di tutte le strutture afferenti alla cultura i musei vengano percepiti come "imprescindibili" nella realtà cittadina. Seguono a breve distanza (82%) le biblioteche anch'esse giudicate importanti anche se non molto frequentate. Percentuali più basse sono attribuite all'Auditorium (77%), mentre più distaccati sono il Palaexpò (69%) e i grandi eventi (67%) che seppur dotati di grande appeal non vengono giudicati strategicamente rilevanti, almeno a confronto delle classiche istituzioni culturali. Segue all'ultimo posto il Bioparco (60%) separato di parecchi punti percentuali rispetto agli altri servizi culturali.
- per quanto riguarda la "disponibilità a pagare" (teorica) manifestata dagli intervistati in vista di un

possibile miglioramento del servizio, si osserva che essa è superiore al dato medio del 55% di tutti i servizi solamente per le Biblioteche comunali (61%) e i Musei comunali (58%) dato che concorda con l'alta percentuale espressa con riferimento alla rilevanza. Le altre strutture si collocano a livelli più bassi: 46% per l'Auditorium e il Bioparco, 41% per il Palaexpò e i grandi eventi.

In definitiva si osserva un utilizzo/partecipazione maggiore per i grandi eventi ed i musei, ma mentre i primi sono caratterizzati da un giudizio di qualità percepita che è maggiore per i frequentatori rispetto ai non frequentatori e da una rilevanza relativamente bassa tanto più che sono pochi i romani che contribuirebbero al miglioramento del servizio, i musei sono considerati di qualità sia dagli utilizzatori che dai non utilizzatori in percentuali paragonabili tant'è vero che ciò si riflette sia sull'alta importanza che il servizio ha per la città sia dalla relativamente alta disponibilità a contribuire. I grandi eventi in sostanza attirano il grande pubblico ma non sembrano essere considerati così strategici per la vita culturale cittadina in confronto con una istituzione "storica" come i musei.

Le biblioteche invece, seppur positivamente giudicate dai fruitori, non sembrano però dotate di grande *appeal*; tuttavia sono percepite come rilevanti a testimonianza del fatto che sei cittadini su dieci sarebbero disposti a contribuire per migliorarle con la prospettiva, forse, anche di frequentarle.

L'Auditorium e il Palaexpò sembrano collocarsi in una fascia di utilizzo medio rispetto all'insieme delle strutture culturali; la loro qualità percepita è più elevata da parte dei frequentatori rispetto al pubblico potenziale (circa 16-20 punti percentuali). Si è volutamente scritto "pubblico potenziale" piuttosto che "non utilizzatori" in quanto le percentuali di rilevanza seppur inferiori ai musei ed alle biblioteche sono comunque alte, segno che ci sarebbe una parte di romani che potrebbe essere "attirata" con adeguate campagne di promozione. Tuttavia tale operazione dovrebbe scaturire da risorse proprie in quanto la disponibilità a contribuire non è molto elevata.

Infine una menzione a parte merita il Bioparco. Tale struttura si colloca praticamente all'ultimo posto in quasi tutti gli indicatori. Il grado di utilizzo è molto basso sia nei confronti delle altre istituzioni culturali che rispetto alla media dei servizi pubblici locali. Il livello di soddisfazione che separa gli utilizzatori e i non utilizzatori è ampio (più di 20 punti percentuali) tant'è che la percezione non molto positiva che hanno i non fruitori si riflette sull'importanza percepita del Bioparco: tale struttura viene collocata al livello più basso di tutti i servizi pubblici locali. Margini per migliorare l'immagine non sembrano al momento emergere da questa indagine tenendo conto che la percentuale di coloro che sono disposti a contribuire è tra le più basse di quelle registrate per i servizi culturali.