

7. Cultura

- 7.1 L'offerta culturale di Roma Capitale per aree tematiche
 - 7.2 Desiderio inespresso di cultura
 - 7.3 Quadro normativo e regolamentare
 - 7.4 Quadro sintetico dei servizi e indicatori
 - 7.5 Istituzioni, luoghi e servizi culturali, turistici e del tempo libero
 - 7.6 Considerazioni conclusive
- Appendice. Approfondimento sull'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC)

Il concetto 'cultura' è talmente vasto da essere inevitabilmente dispersivo e fonte d'innomerevoli e diverse classificazioni. Proprio per questo, però, si può offrire almeno un luogo, un modo e un tempo in cui chiunque possa intrattenersi, incanalare un interesse, sviluppare un percorso formativo, accrescere la propria o altrui conoscenza in modi e maniere convenzionali o alternative. L'offerta culturale romana può riuscire ad assolvere a questo scopo poiché è tra le più ampie, complesse e complete che una città possa offrire.

Una qualità questa che è anche un limite: perché l'informazione culturale, diversificata e amplificata da molti canali, può disperdersi in tanti rivoli – ognuno interessato ad un percorso proprio – che poi non confluiscono in un unico e ampio bacino di utenti, ma vanno a 'bagnare', in modo relativamente proficuo, piccoli settori di diverso interesse, non comunicanti e magari distanti tra loro. La pluralità dell'offerta, seppure d'indubbia qualità, se non adeguatamente convogliata, è fonte di dispersione d'informazioni e di energie (pratiche ed economiche).

La proposta culturale di Roma Capitale si affianca e convive sul territorio e in contemporanea con quella statale, privata e del Vaticano. Non è quindi un'offerta univoca e semplice, e tutti i suoi aspetti si offrono al cittadino ed al turista come ricchi, esclusivi e di qualità altissima.

I luoghi della cultura capitolina sono molteplici e differenziati: il Bioparco, le Biblioteche, i Musei, i Teatri, i cinema, l'Auditorium e le sale da concerto. Ma sono anche gli spazi all'aperto del centro storico e delle periferie (giardini, parchi, piazze), spesso siti ricchi di storia e arte, dove si può assistere a manifestazioni, eventi e spettacoli.

Compito istituzionale dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, è l'analisi dei dati provenienti dai diversi settori dell'offerta culturale di Roma Capitale, per restituire un quadro unitario, controllare, quantificare, qualificare, studiare e comprendere i vari aspetti proposti dal settore della Cultura. L'obiettivo primario è quello, attraverso questi studi, di conoscere la risposta del cittadino e del turista, per migliorare l'offerta, perché arrivi e sia goduta, oltre che da chi già la conosce, ci lavora e ne usufruisce, anche e principalmente da chi non ne è apparentemente interessato, non la conosce, o meglio, proprio perché non la conosce adeguatamente, non ne è interessato (il cosiddetto pubblico potenziale o il non-pubblico).

Per ottenere ciò, è giusto interrogarsi su quale debba essere la peculiarità dell'offerta culturale comunale, come possa collocarsi rispetto alle altre offerte, quale sia la linea guida scelta per differenziare e caratterizzare questa offerta.

L'Agenzia, tramite convenzioni, è stata incaricata di svolgere monitoraggi sulla qualità erogata dai servizi culturali, turistici e delle politiche giovanili di Roma Capitale e indagini sulla qualità percepita dagli utenti di quegli stessi servizi (Tavola 7.1).



Tavola 7.1 Monitoraggi svolti dall’Agenzia in ambito Cultura e tempo libero

Dipartimento	Oggetto	Erogata	Percepita
Attività culturali	Azienda speciale Palaexpo	X	X
Attività culturali	Fondazione Musica per Roma		X
Attività culturali	Manifestazioni (Estate Romana, Arene, Contemporaneamente Roma)	X	X
Attività culturali	Casa del Cinema	X	
Sovrintendenza	Musei in Comune	X	X
Sport e politiche giovanili	Servizio Informagiovani		X
Turismo	Contact center 060608	X	*
Turismo	PIT	X	
Turismo	Overall		X

(*) Indagine non iniziata in attesa che i Dipartimenti Attività culturali, Turismo e la Sovrintendenza comunichino i numeri di telefono degli utenti da contattare.

FONTE: ACOS.

7.1 L’offerta culturale di Roma Capitale per aree tematiche

Roma Capitale offre ai suoi cittadini e ai turisti che affollano la città durante tutto l’arco dell’anno un’ampia offerta culturale che comprende esaustivamente aree tematiche diverse: archeologia, arte, scienza e natura, letteratura, storia, teatro, musica, danza, melodramma, fotografia, arte cinematografica. Il tutto è presentato tramite musei, esposizioni, teatri, sale di proiezione, sale da concerto, un bioparco, festival e manifestazioni di vari generi e argomenti che, al loro interno, possono inoltre includere contenuti culturali ulteriormente diversificati. Nel 2018 sono stati circa 22.000 gli eventi culturali ad essere curati, gestiti, patrocinati in vari modi dall’amministrazione capitolina.

Di seguito una panoramica per aree tematiche della ricchezza dell’offerta culturale di Roma Capitale e delle Istituzioni che ne gestiscono, con diversi ruoli e competenze, i servizi:

- La Sovrintendenza capitolina (tramite Zètema Progetto Cultura) gestisce, mantiene, valorizza l’incredibile patrimonio artistico cittadino: i beni monumentali archeologici, medioevali, moderni e contemporanei; le opere di valore storico-artistico e scientifico conservate nella rete dei Musei in Comune.
- Le 39 Biblioteche cittadine, coordinate dall’Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali, promuovono la letteratura e le iniziative di sostegno alla lettura, alla conoscenza e all’informazione. Il Comune di Roma tramite l’Istituzione, cura, collabora, sostiene, patrocina, iniziative ed eventi di Letteratura come il Festival Internazionale *Letterature e Più libri Più liberi*. La Casa delle Letterature è un centro cittadino interamente dedicato alle letterature italiane e straniere del Novecento e del nuovo millennio.
- Anche lo studio e la ricerca sulla storia sono promossi e supportati. Oltre all’ Archivio storico Capitolino, che conserva 7,38 km di documenti del passato, tramite la Casa della Memoria e della Storia, spazio di Roma Capitale nato con l’intento di raccontare, conoscere e condividere la memoria e la storia del Novecento e di Roma e anche tramite il Museo della Shoah, gestito dalla Fondazione Museo della Shoah per mantenere viva e presente la memoria e le dinamiche che hanno generato questo triste evento della nostra storia, trasformando questi studi e in attività didattiche e formative.
- Mostre di arte, cultura e scienza contemporanea sono allestite nel *Polo del contemporaneo e del futuro*, promosso dall’Assessorato alla Crescita culturale di Roma Capitale dal 2018 e coordinato dall’Azienda Speciale Palaexpo, ente strumentale della città di Roma. L’Azienda gestisce e organizza il Palazzo delle Esposizioni, il MACRO e il Mattatoio per conto di Roma Capitale. Al loro interno sono allestite installazioni e mostre di arte, cultura, scienza.
- La conoscenza del teatro è promossa tramite l’Associazione Teatro di Roma che (dal 2017) ha in affidamento il coordinamento gestionale degli spazi teatrali romani, compresi i Teatri in Comune. Il



Teatro di Roma è così diventato un *Teatro pubblico plurale*, che integra e valorizza un insieme di spazi per la cultura e promuove rassegne dedicate al teatro.

- Gli spettacoli lirici e la danza sono curati e promossi grazie alla Fondazione Teatro dell'Opera di Roma che ha sede e gestisce il Teatro dell'Opera (Teatro Costanzi), con l'orchestra e il corpo di ballo. Sotto l'impulso dell'Assessorato alla Crescita Culturale, La Fondazione promuove gli spettacoli di strada itineranti *Opera Camion*.
- La musica sinfonica e cameristica, i concerti jazz, pop, rock, world, sono promossi attraverso la Fondazione Musica per Roma con sede all'Auditorium Parco della Musica, che gestisce. All'Auditorium ha sede anche la Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, istituzione sostenuta da Roma Capitale, dedicata alla promozione della didattica della cultura e del patrimonio musicale, attraverso un corpo accademico, un'orchestra e un coro sinfonico. La Fondazione Musica per Roma gestisce anche la Casa del Jazz dedicata particolarmente allo studio, alla promozione e ai concerti di questo genere musicale.
- All'interno dell'Auditorium opera anche la Fondazione Cinema per Roma che ha lo scopo di promuovere l'arte cinematografica a livello locale, nazionale e internazionale, che organizza ogni anno il *Festival del Cinema* e durante l'anno il *CityFest* che si svolge in tutta la Capitale, dal centro alla periferia. La Casa del Cinema, gestita da Zètema Progetto Cultura, contiene 3 sale di proiezione e 2 espositive, ed è un luogo dedicato al cinema, alla sua storia e alla sua promozione.
- L'impegno di Roma Capitale nella cultura non si ferma a questi luoghi fisici. Il Comune e l'Assessorato curano gestiscono e promuovono *l'Estate Romana*: una manifestazione culturale che coinvolge il pubblico cittadino in spettacoli all'aperto di musica, cinema (con la manifestazione *Arene*), arte, teatro e che si svolge all'aperto, nei parchi, nei quartieri e nelle periferie romane. Inoltre, il Comune di Roma promuove e sovvenziona il *Roma Europa Festival*, gestito dalla Fondazione Romaeuropa: un festival di danza, teatro, musica, cinema, arti visive e tecnologia, che si svolge nei teatri di Roma accogliendo artisti di tutto il mondo. Allo stesso modo partecipa e sostiene la manifestazione *Contemporaneamente Roma*, dedicata alla creatività, all'innovazione, alle forme e ai linguaggi del presente con iniziative, eventi e interventi artistici e culturali a forte vocazione contemporanea in appuntamenti diffusi su tutto il territorio della Città.
- Diversificando, e accrescendo ulteriormente la sua offerta Culturale, Roma Capitale affida alla Fondazione Bioparco la gestione dell'antico Zoo Comunale, ora Bioparco, e quindi anche di tutto ciò che concerne la ricerca, la conoscenza, la didattica di ambito scientifico e naturalistico che interessa e riguarda questo importante luogo cittadino.

Come si è visto, I diversi servizi culturali di Roma Capitale sono gestiti da tante Istituzioni che si occupano dei vari aspetti della scelta culturale romana. Questa inevitabile frammentazione di competenze, in un settore così ampio di applicazioni, può determinare una distinzione fin troppo netta di ambiti e capacità, atteggiamento non sempre proficuo alla crescita qualitativa dell'offerta. Per questo motivo, pur salvaguardando l'autonomia di ogni Istituzione, l'Amministrazione Capitolina ha recentemente deciso la creazione di un *Tavolo tecnico permanente della produzione culturale contemporanea*, per una comune sinergia collaborativa finalizzata alla valorizzazione dell'offerta culturale della Città di Roma ([DGCa 146/2019](#)).

7.2 Desiderio inespresso di cultura

L'Agenzia, per comprendere le aspettative dei cittadini in relazione all'offerta culturale capitolina e portare alla luce eventuali desideri non ancora soddisfatti, ha effettuato una serie di interviste su un campione eterogeneo di persone, in occasione della indagine della qualità percepita, realizzate in diverse Istituzioni culturali e in alcune importanti manifestazioni che si sono svolte nella Città. Come emerge dai dati raccolti, i concetti di



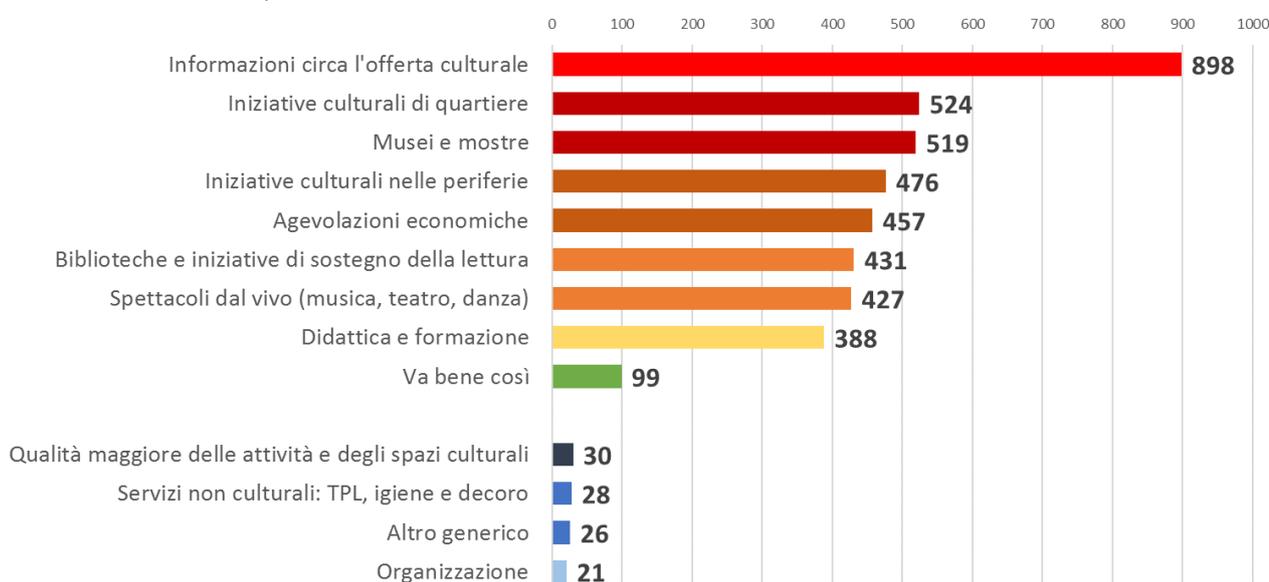
territorio e di *cittadinanza* sono certamente i due termini tra cui muoversi per dare un significato a questa analisi.

Una domanda in particolare riguarda il desiderio inespresso nel settore della cultura romana, ossia quali siano i servizi culturali che i romani vorrebbero fossero offerti da Roma Capitale. La richiesta è stata posta sempre al termine delle interviste e quindi svincolata da un riferimento diretto ad un luogo o ad un evento e le risposte sono state aperte, senza influenzare gli intervistati con una griglia predisposta (Figura 7.1).

La prima criticità che emerge da questo grafico è quella riguardante la qualità, quantità, e comprensione delle informazioni che arrivano al pubblico. Infatti, come risulta dalle interviste, è globalmente la comunicazione ad incidere, spesso in maniera rilevante, sulla fruizione delle offerte culturali di Roma Capitale. A volte, sebbene la notizia relativa al luogo o all'evento culturale venga effettivamente diffusa dai canali di informazione, la percezione espressa dall'utente è quella di una non sufficiente comunicazione, che vanifica così gli indubbi sforzi effettuati in questo senso. Probabilmente l'imprecisione nel diffondere la notizia, il 'come', oltre che il 'dove', può essere causa di questa falsa percezione da parte degli intervistati.

Le numerose risposte, che esprimono l'aspirazione degli abitanti a vivere iniziative culturali nel quartiere e nelle periferie, ci raccontano di un'esigenza più specifica: in una città con una vivibilità sempre più difficile, in cui cittadini (e turisti) avvertono quotidianamente un grande disagio specialmente nella mobilità, per le grandi distanze, per il traffico, per le carenze nel trasporto pubblico (come si evince anche dal riferimento in 'altro' proprio al trasporto pubblico locale) il 'bene cultura' deve essere di facile accessibilità, quindi facilmente raggiungibile o non distante da casa. Emerge il desiderio di delocalizzare i luoghi culturali, dal centro verso i quartieri e le periferie abitate. Si avverte l'esigenza di sentire la cultura più presente nella quotidianità, più vicina e più vivibile, più facile e accessibile per tutti.

Figura 7.1 Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...



Fonte: ACOS, INDAGINI DI QUALITÀ PERCEPITA SOVRINTENDENZA, PALAEXPO, CONTEMPORANEAMENTE ROMA (DATI PARZIALI).

La richiesta di più biblioteche e iniziative di sostegno alla lettura è un desiderio inespresso che potrebbe trovare sfogo nell'offerta delle 39 Biblioteche Comunali (alle quali è dedicato un approfondimento alla fine del Capitolo, Appendice) diffuse su buona parte del territorio, che sono una realtà in grande cambiamento e con un'offerta culturale sempre meno tradizionale. Informazioni che, evidentemente però, non sono ancora veicolate in modo soddisfacente (cfr. Appendice).



La risposta ‘Didattica e formazione’, rappresenta l’importante ambizione ad una cultura attiva, appresa, vissuta, finalizzata, che possa essere utile nel lavoro e nella vita quotidiana. Un servizio importante, che nelle istituzioni culturali in parte già c’è, che certamente può essere incrementato e che andrebbe maggiormente espresso e comunicato.

Colpisce la generica richiesta di più musei e mostre. Eppure, la quantità di musei e luoghi espositivi presenti sul territorio romano è molto alta e così anche le mostre e gli eventi proposti e promossi dalle singole Istituzioni culturali di Roma Capitale. Questa richiesta, oltre a ribadire il fatto che evidentemente la comunicazione sull’offerta culturale cittadina non sia sufficientemente arrivata a tutti, può essere interpretata anche come il desiderio espresso dall’utente di fruire in maggior misura del “bene cultura”, qui genericamente identificato secondo i canoni e i luoghi più tradizionali di fruizione. Lo stesso discorso può essere valido per la risposta nella quale si manifesta il desiderio di impiegare maggiormente il proprio tempo libero frequentando spettacoli d’intrattenimento dal vivo (musica, teatro, danza).

Un’altra riflessione, che consegue all’analisi delle risposte al desiderio inespresso di cultura, è quella riguardante le richieste, da parte degli intervistati, di generiche agevolazioni economiche. Anche in questo caso sembra esserci una difficoltà nella comprensione dell’informazione poiché, da qualche anno, l’amministrazione capitolina ha messo in atto alcune strategie per venire incontro alle esigenze del cittadino e del turista facilitando la sua partecipazione alle attività culturali. Soluzioni diversificate in cui tessere, emesse da diverse istituzioni, possono creare agevolazioni economiche per varie utilità. Ricordiamo la tessera ROMAPASS valida per 72 o 48 ore, che è la card turistico-culturale della Capitale che offre riduzioni e servizi ai turisti e al pubblico; le tessere offerte dalle Biblioteche, BIBLIOPASS e BIBLIOCARD, che presentano anch’esse numerose agevolazioni sui servizi culturali. La più recente, la MIC card, è nata nel luglio del 2018 e riguarda esclusivamente l’offerta culturale. Permette ai cittadini maggiorenni residenti o comunque domiciliati a Roma e agli studenti degli atenei romani (quindi valgono i due importanti termini *territorio* e *cittadinanza*), con una spesa annua di 5 euro, di entrare gratuitamente, in 19 Musei Civici e 25 siti archeologici, partecipando a visite guidate con accesso gratuito e diretto, ad eventi speciali. Inoltre, consente di avere uno sconto nelle caffetterie e nei bookshop dei Musei e di accedere gratuitamente ad alcune mostre d’arte. L’uso di queste card è certamente utile e proficuo perché comporta, tra l’altro, la fidelizzazione degli utenti che vivono nel territorio: consente infatti di tornare e godere di luoghi di arte e cultura più volte e liberamente (Tavola 7.2). Anche in questo caso, però, il cittadino comune sembra essere male o poco informato sulle possibilità proposte.

Altre indicazioni importanti, emergono dalle risposte accomunate in ‘altro’ ed in particolare alla richiesta di maggiore qualità degli spettacoli e degli spazi culturali, dell’igiene e del decoro oltre che, sebbene in piccola percentuale, dell’organizzazione.

Tavola 7.2 Numero di carte vendute e relative entrate (2018)

TIPO DI TESSERE	NUMERO CARD VENDUTE	INCASSO EURO
ROMAPASS 72hours	468.620	18.041.870
ROMAPASS 48hours	150.920	4.225.872
MIC CARD	46.353	231.765
Totale	665.893	22.499.507

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Per quanto riguarda ulteriori approfondimenti su questi ed altri specifici argomenti emersi dall’analisi sul desiderio inespresso di cultura, si rimanda alle altre indagini svolte ed analizzate alle voci per le singole istituzioni e, infine, alle *Considerazioni e proposte* al termine del Capitolo.



7.3 Quadro normativo e regolamentare

L'organizzazione del sistema prevede la coesistenza di diversi agenti culturali in qualità di gestori. I rapporti tra l'Amministrazione e, rispettivamente, Palaexpo, Musica per Roma e Bioparco, sono regolati da contratti di servizio; quelli con Zètema, società totalmente strumentale, da un contratto di affidamento di servizi, mentre per le altre agenzie culturali (Santa Cecilia, Teatro di Roma, Teatro dell'Opera) i rapporti sono 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 (Tavola 7.3).

Tavola 7.3 Quadro normativo generale

Gestione del servizio	Atto	Stato	Scadenza
Linee guida del settore cultura	DCC 273/2007	vigenti	-
Linee operative nel settore cultura	DGCa 126/2016	vigenti	-
Contratto di servizio Musica per Roma	DGCa 261/2017	vigente	31/12/2019
Affidamento di servizi Zètema	DGCa 90/2017	vigente	31/12/2019
Contratto di servizio Palaexpo	DGCa 130/2017	vigente	31/12/2019
Contratto di servizio Bioparco	DCC 265/2003	scaduto	31/12/2007

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Novità normative

Durante il 2019 sono state proposte alcune novità normative, approvate o in via di approvazione (schemi di convenzione, linee guida e linee di indirizzo) che testimoniano l'interesse, da parte dell'amministrazione, a mettere in atto le linee programmatiche del corrente mandato tramite la progressiva riorganizzazione gestionale delle attività costituenti l'offerta culturale della città. In particolare, la tendenza è di razionalizzare e aggregare le varie Istituzioni a seconda delle funzioni svolte, per poter così, tramite un maggiore dialogo tra di loro, arricchire la qualità dell'offerta e snellire e velocizzare l'aspetto organizzativo e amministrativo.

In quest'ottica, con [DGCa 146/2019](#), è stato approvato lo schema di convenzione tra Roma Capitale e gli organismi del consolidato culturale capitolino, per la promozione di una sinergia collaborativa finalizzata alla valorizzazione dell'offerta culturale e per l'istituzione di un *Tavolo tecnico permanente della produzione culturale contemporanea* per promuovere, con carattere di stabilità, una comune sinergia collaborativa finalizzata alla valorizzazione dell'offerta culturale della città di Roma. Un progetto che si realizza attraverso la creazione di un sistema di relazioni tra le parti, la sperimentazione di un coordinamento temporale della programmazione, la promozione e l'avvio di progetti comuni e condivisi. L'Associazione Teatro di Roma, grazie alla [DGCa 175/2019](#), (che riprende e proroga fino al 2022, la convenzione tra l'Associazione e il Comune di Roma in scadenza il 31 dicembre 2019), ottiene in affidamento il coordinamento gestionale degli spazi teatrali romani: Teatro Argentina e India (ambidue erano già sede dell'Associazione), il Silvano Toti Globe Theatre, il Teatro di Villa Torlonia, le Ex Scuderie del Villino Corsini e i Teatri in Comune (Tor Bella Monaca, Quarticciolo, Lido, Villa Pamphili). La nascita del cosiddetto *Teatro Pubblico Plurale* è l'occasione per integrare e valorizzare un insieme di spazi per la cultura, dal grande potenziale e già presenti sul territorio cittadino. L'obiettivo è definire e poi consolidare una rete di presidi culturali, con prevalente vocazione per lo spettacolo, che per forza e rilevanza andrà nel tempo ad affiancarsi al sistema delle Biblioteche e a quello dei Musei Civici. Con la [Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione Biblioteche 42/2019](#) sono state approvate le *Linee guida del nuovo modello organizzativo e di sviluppo del Sistema Biblioteche e Centri Culturali di Roma* e la rimodulazione delle posizioni organizzative. Si prospetta quindi una divisione in 5 macroaree territoriali per la suddivisione di compiti e interessi. Inoltre, con la [DGCa 230/2019](#), è stato finalmente approvato dalla Giunta lo schema di convenzione tra Roma Capitale e Fondazione Bioparco teso a formalizzare i rapporti intercorrenti tra le due Istituzioni attualmente regolato da un Contratto di servizio scaduto alla fine del 2007. Vi si ribadiscono i punti del vecchio contratto di servizio del 2003 e, in particolare, si ripropone lo schema approvato



nella [DCSAC 40/2008](#): contributo annuo pari al 65% della spesa ordinaria per il benessere degli animali per un massimo di 3 mln di euro.

7.4 Quadro sintetico dei servizi e indicatori

Nelle tavole e nelle figure che seguono è sintetizzato l'andamento dei dati per quanto riguarda il numero degli utenti, gli incassi di biglietteria e i contributi economici forniti ai diversi enti da Roma Capitale. Qualsiasi valutazione si possa o si debba fare, a livello globale, sulla cultura a Roma, si deve sempre tenere conto delle tante variabili che ogni anno possono incidere sui servizi offerti e causare un maggiore o minore successo in termini di presenze, di incassi e di contributi comunali.

Tavola 7.4 Quadro sintetico degli indicatori: utenti

	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
Biblioteche	29.000	39.000	34.168	24.770	-28%
Bioparco	437.627	462.302	490.569	486.573	-1%
Palaexpo	460.815	325.388	205.956	494.393	140%
Musei in Comune	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	-11%
Spettacolo	1.330.429	1.220.136	1.338.245	1.365.625	2%
<i>Musica per Roma</i>	<i>494.000</i>	<i>364.236</i>	<i>403.500</i>	<i>405.292</i>	<i>0%</i>
<i>Casa del Jazz</i>	<i>15.523</i>	<i>14.845</i>	<i>18.202</i>	<i>12.729</i>	<i>-30%</i>
<i>S. Cecilia***</i>	<i>288.820</i>	<i>259.540</i>	<i>313.761</i>	<i>314.331</i>	<i>0%</i>
<i>Opera di Roma</i>	<i>238.012</i>	<i>243.823</i>	<i>232.702</i>	<i>246.513</i>	<i>6%</i>
<i>Teatro di Roma****</i>	<i>294.074</i>	<i>337.692</i>	<i>370.080</i>	<i>386.760</i>	<i>5%</i>

(*) Il dato si riferisce soltanto ai nuovi iscritti al prestito.

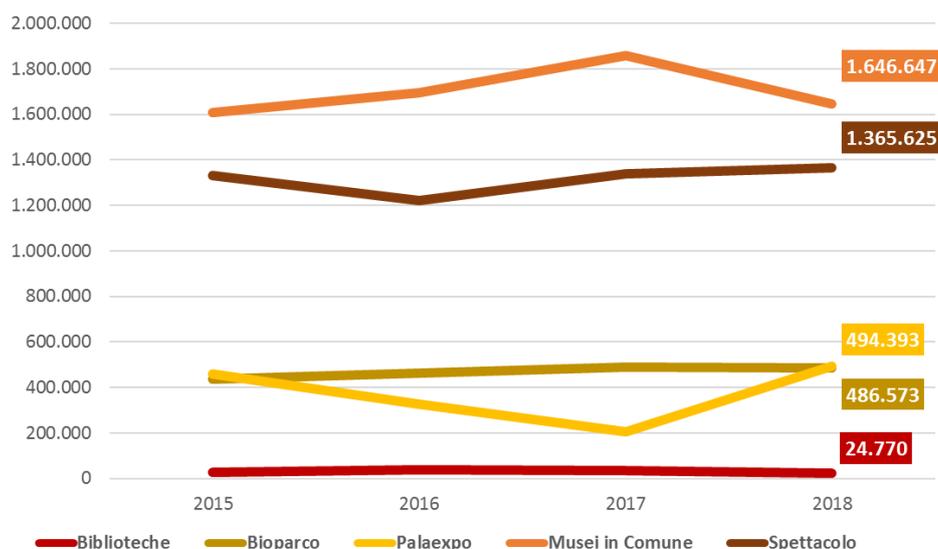
(**) Fino al 2016 con Scuderie del Quirinale ora MIBACT; dal 2018 con Macro e Mattatoio, fino a quell'anno all'interno del circuito dei Musei in Comune.

(***) Per 2017 e 2018 sono comprensivi delle tournée.

(****) Il valore somma l'insieme degli utenti di Teatro di Roma, Teatri in Comune e Globe Theatre.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Figura 7.2 Andamento del numero utenti



(*) Fino al 2016 con Scuderie del Quirinale ora MIBACT; dal 2018 con Macro e Mattatoio, fino a quell'anno all'interno del circuito dei Musei in Comune.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Per quanto riguarda il numero degli utenti (Tavola 7.4, Figura 7.2), la prima considerazione da fare è su quelli relativi alle Biblioteche: il dato, sia per il 2018 che per gli anni precedenti, è sottostimato poiché riporta solo il numero dei nuovi iscritti al prestito e non dell'utenza complessiva ed è quindi indicativo soltanto per ciò che riguarda la richiesta di prestito dei libri che è palesemente in forte calo numerico (in proposito si confronti l'Appendice dedicata proprio alle Biblioteche di Roma).

Sempre sull'utenza è interessante osservare l'andamento inversamente proporzionale tra Palaexpo e Musei in Comune nel 2018. Palaexpo ha avuto un'importante crescita percentuale nell'affluenza di pubblico, ben il 140%. Questo dato è particolarmente rilevante, se comparato con quello del 2017, anno nel quale c'è stato un calo drastico del numero dei visitatori, soprattutto a causa della revoca (nel 2016) da parte della Presidenza della Repubblica, della concessione delle *Scuderie del Quirinale* a Roma Capitale (e quindi all'*Azienda Speciale Palaexpo*) per trasferirla al Mibact. Dal 1° gennaio del 2018, però, è stata affidata all'Azienda la gestione del Museo Macro e del Mattatoio. Un'importante variazione che ha comportato il picco in positivo nell'utenza, nonostante l'ulteriore variazione strutturale dell'Azienda con il passaggio da *Palaexpo* a *Musica per Roma* della gestione della *Casa del Jazz*. Musei in Comune, al contrario, ha subito una diminuzione degli utenti pari all'11% dovuta principalmente proprio alla perdita dei due importanti luoghi, Macro e Mattatoio, passati quindi, come gestione, a Palaexpo. Anche in questo caso il Δ è amplificato dall'aumento del flusso di visitatori avvenuto nel 2017 in alcuni Musei in occasione di particolari esposizioni temporanee di grande successo e anche da aperture straordinarie gratuite. Una concomitanza di fattori che ha determinato una variazione importante nel numero degli utenti ma che è, quindi, perfettamente giustificabile

Per il numero degli spettatori del comparto spettacolo ci sono andamenti in negativo che riguardano la Casa del Jazz, per la quale però il risultato è riconducibile al cambiamento di gestione da Palaexpo a Musica per Roma e quindi al periodo di transizione/ristrutturazione. La percentuale positiva del dato di Teatro di Roma, invece, è causata prevalentemente dall'importante variazione strutturale, avvenuta a partire da settembre 2017 nel il comparto dei teatri romani ora coordinato da un solo ente, il Teatro di Roma (comprendente Argentina, India e Torlonia) che ora include anche la rete dei Teatri in Comune comprensiva del Globe Theatre. Accademia di Santa Cecilia resta stabile. Per questo motivo e per una maggiore comprensione dell'andamento, i valori dei teatri sono stati accorpati per il 2017 e il 2018 mentre, per gli anni precedenti, 2015 e 2016, gli spettatori sono solo quelli del Teatri Argentina, India e Torlonia. Sempre nello spettacolo, emerge il dato positivo del Teatro dell'Opera con il + 6% di utenti rispetto al 2017.

Tavola 7.5 Quadro sintetico degli indicatori: incassi da biglietteria e abbonamenti (euro)

	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
Biblioteche	312.922	469.183	301.037	335.663	12%
Bioparco	5.210.201	5.645.206	5.853.862	5.702.406	-3%
Palaexpo	4.298.018	2.338.493	1.126.848	1.433.887	27%
Musei in Comune	7.643.800	6.884.713	8.526.134	7.547.954	-11%
Spettacolo	27.927.165	28.232.463	29.020.796	27.513.943	-5%
<i>Musica Per Roma</i>	8.523.627	8.708.841	7.549.492	8.141.341	8%
<i>S. Cecilia*</i>	5.945.420	5.202.990	5.157.560	4.891.100	-5%
<i>Opera di Roma</i>	9.540.264	10.589.173	10.043.532	12.675.554	26%
<i>Teatro di Roma**</i>	1.610.946	1.376.680	1.661.022	1.805.948	9%

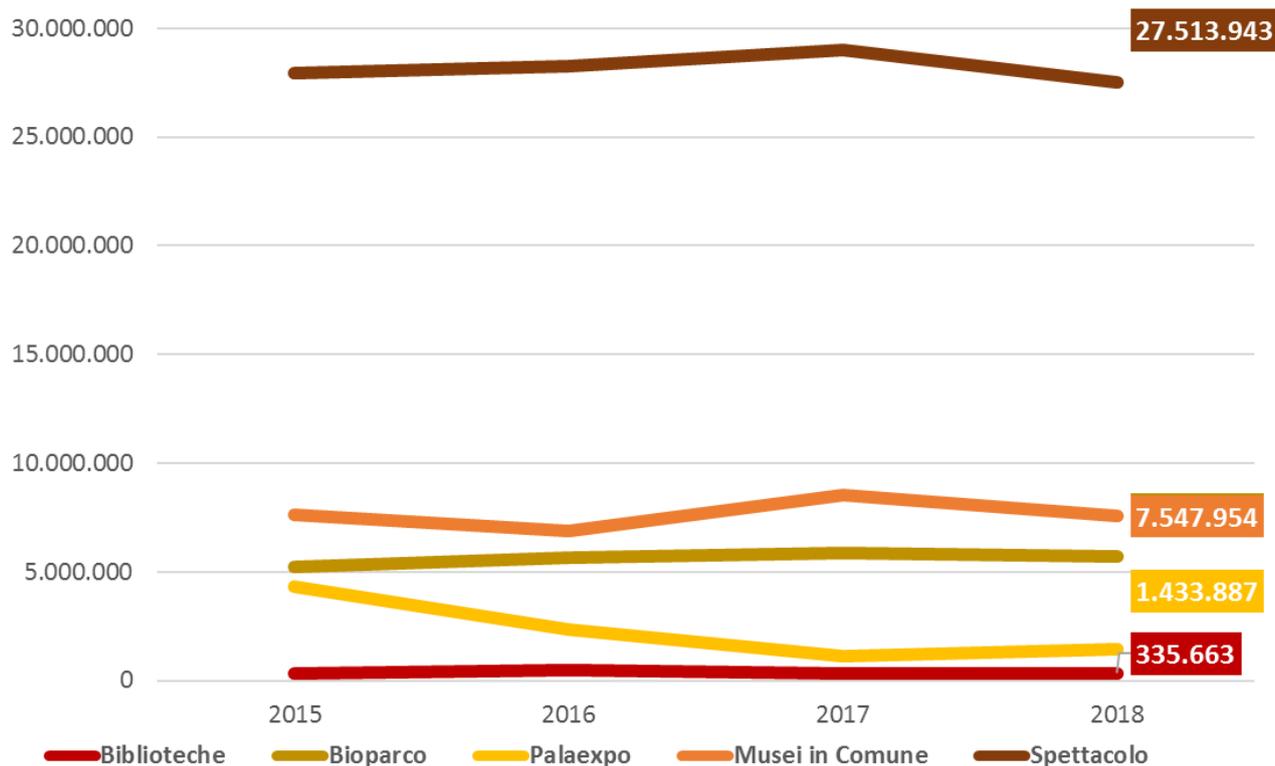
(*) Si considerano solo gli spettacoli in sede.

(**) Dall'anno 2017 include rete Teatri in Comune; per gli anni 2015 e 2016 gli incassi sono relativi solo ai teatri Argentina, India e Torlonia.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Figura 7.3 Andamento degli incassi da biglietteria e abbonamenti (euro)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Negli incassi da biglietteria si nota, anche qui, la flessione dei Musei in Comune (dovuta anche all'avvento della MIC card) che perdono gli utenti di Macro e Mattatoio, mentre salgono gli incassi del neonato Polo del Contemporaneo con Palaexpo (anche se, dal 30 settembre 2018 il Macro ha istituito l'ingresso gratuito per il progetto espositivo *MACROASILO*). Interessante è la crescita del Teatro dell'Opera con il 26% in più degli incassi (Tavola 7.5, Figura 7.3).

Anche Biblioteche cresce del 12%. Ma l'Istituzione sta subendo un importante cambiamento di ruolo e funzioni e l'utenza, come abbiamo già scritto in precedenza, è stata qui calcolata solo sui nuovi iscritti al prestito. Quindi la comprensione del dato non è completamente attendibile perché le biblioteche, attualmente, accolgono una diversa tipologia di pubblico non solamente collegata al prestito di libri (cfr. Appendice).

I contributi erogati dal Comune di Roma per le Istituzioni del comparto cultura si mantengono relativamente stabili (Tavola 7.6, Figura 7.4). Per quanto riguarda i Musei in Comune, il dato tiene conto solo dei contributi concessi per contratto di servizio a Zètema. Inoltre, è ben evidente il passaggio di fondi dai Musei a Palaexpo, dovuto al cambiamento di gestione del Macro e del Mattatoio. Il Palaexpo, Musica per Roma e Teatro di Roma hanno infatti ricevuto un incremento nei contributi per i nuovi incarichi di gestione: Macro, Mattatoio; Casa del Jazz; Teatri in Comune. Per la programmazione e la conduzione del nuovo impegno gestionale del Teatro di Roma, l'amministrazione ha aumentato i fondi stanziati per l'Associazione del 57% in più rispetto al 2017. Il Bioparco, alla fine del 2018, non aveva ancora ricevuto tutto lo stanziamento previsto per l'annualità che è di 3 mln di euro totali.



Tavola 7.6 Quadro sintetico degli indicatori: contributi e corrispettivi a carico di Roma Capitale (euro)

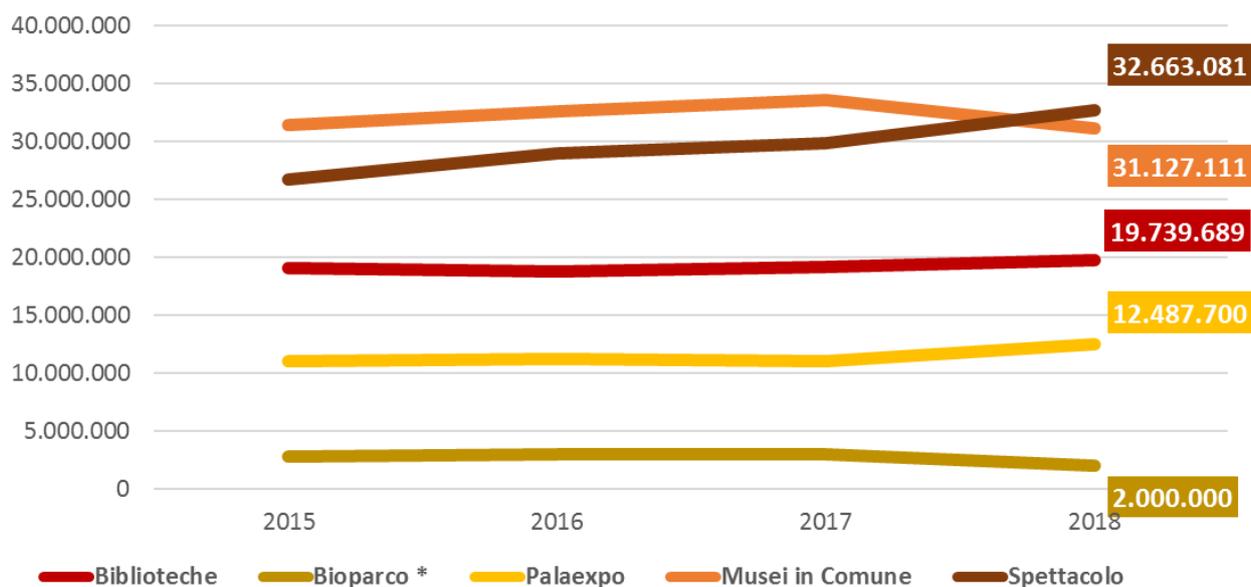
	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
Biblioteche	19.090.239	18.793.170	19.188.797	19.739.689	3%
Bioparco *	2.750.000	3.000.000	3.000.000	2.000.000	-33%
Palaexpo	11.000.000	11.166.000	11.041.500	12.487.700	13%
Musei in Comune	31.452.716	32.581.167	33.586.118	31.127.111	-7%
Spettacolo	26.705.000	28.952.480	29.881.638	32.663.081	9%
<i>Musica Per Roma**</i>	<i>5.360.000</i>	<i>6.999.980</i>	<i>7.030.430</i>	<i>7.680.979</i>	<i>9%</i>
<i>S. Cecilia</i>	<i>3.200.000</i>	<i>3.610.000</i>	<i>3.317.598</i>	<i>3.324.675</i>	<i>0%</i>
<i>Opera di Roma</i>	<i>15.050.000</i>	<i>15.342.500</i>	<i>15.574.212</i>	<i>15.523.100</i>	<i>0%</i>
<i>Teatro di Roma</i>	<i>3.095.000</i>	<i>3.000.000</i>	<i>3.959.398</i>	<i>6.134.327</i>	<i>55%</i>

(*) Nel 2018 manca 1 mln € versato nel 2019.

(**) Somma contributi e CDS 2015 (3.700.000 + 1.660.000); 2016 (3.700.000 + 3.299.980); 2017 (3.730.450 + 3.299.980); 2018 (3.730.999,50 + 3.949.979,99).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Figura 7.4. Andamento di contributi e corrispettivi a carico di Roma Capitale (euro)



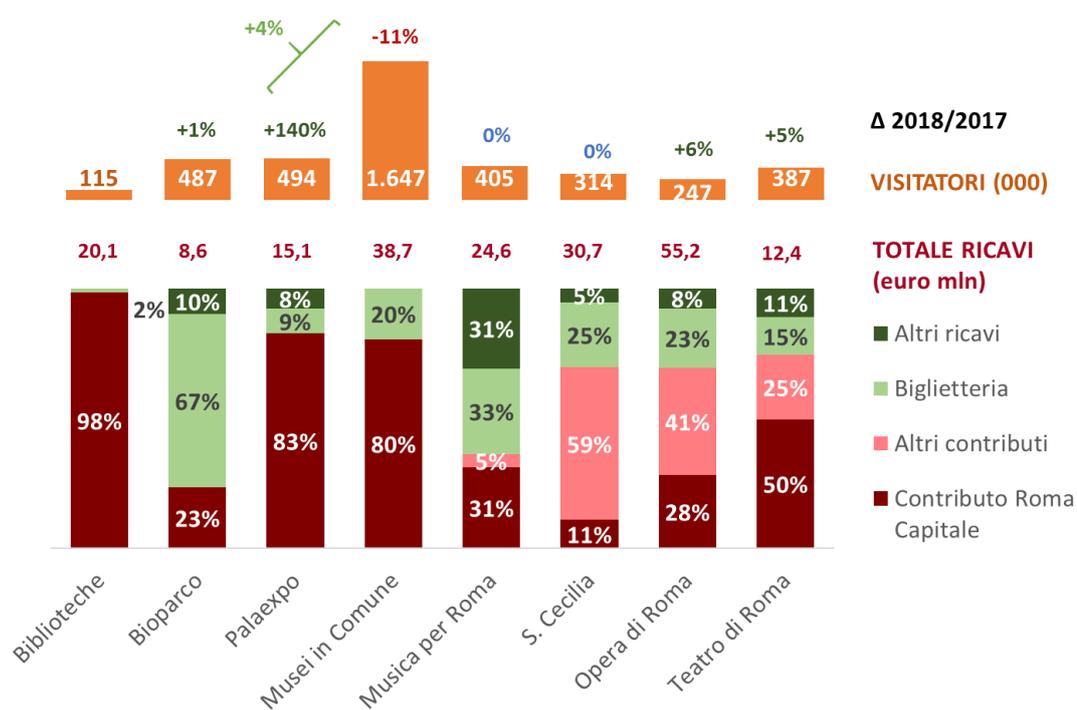
(*) Nel 2018 manca 1 mln € versato nel 2019.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

La Figura 7.5 sintetizza e raffronta il numero di utenti per l'anno 2018 (con l'andamento rispetto all'anno precedente) e il totale dei ricavi delle istituzioni culturali cui si affianca l'istogramma della composizione percentuale, utile per la comprensione delle differenze di gestione e per la conoscenza della capacità di autofinanziamento di ogni Istituzione per il 2018.



Figura 7.5 Visitatori e ricavi (2018)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

7.5 Istituzioni, luoghi e servizi culturali, turistici e del tempo libero

Zètema Progetto Cultura

Zètema è l'azienda strumentale capitolina che opera prevalentemente nel settore Cultura. È una società partecipata al 100% da Roma Capitale, la cui funzione consiste nella gestione di attività e servizi culturali e turistici, oltre che nell'organizzazione di eventi. Alla Società sono affidate le attività di progettazione, manutenzione, conservazione e catalogazione per conto della Sovrintendenza capitolina. Zètema, per la Sovrintendenza, gestisce il sistema museale di Roma Capitale (Musei in Comune e siti archeologici e monumentali), inoltre fornisce la gestione, o il supporto nella gestione, delle Biblioteche civiche e di diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura ed all'accoglienza turistica (Casa del Cinema, Casa delle Letterature, Casa della Memoria e della Storia, Sala Santa Rita, Punti informativi turistici [PIT]). Per il 2018 Zètema ha continuato a gestire la programmazione degli spettacoli multimediali *L'Ara com'Era* e *Viaggio nei Fori* che nel 2017 avevano rispettivamente attirato oltre 26.000 visitatori e ben 150.000 spettatori ma che nel 2018 hanno avuto una notevole flessione nell'utenza (rispettivamente 15.136 visitatori e 96.435 spettatori).

Tavola 7.7 Costi totali a carico di Zètema (euro)

COSTI TOTALI (al netto di IVA)	2018
Servizio di custodia	10.703.309
Servizio di accoglienza e biglietteria	2.818.279
Organizzazione mostre	1.664.479
Didattica e Planetario	791.331
Manutenzione e pulizie	2.350.132
Vigilanza armata	530.923
Totale	18.858.453

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ZETEMA.



Musei in Comune (Sovrintendenza Capitolina)

Il [Sistema Musei Civici di Roma Capitale](#) è costituito da un insieme di sedi e collezioni di grande importanza storico, artistica e scientifica.

I Musei in Comune comprendono 20 sedi museali: Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Roma, Galleria d'Arte Moderna, Museo di Roma in Trastevere, Musei di Villa Torlonia (Casino dei Principi, Casino Nobile, Casina delle Civette), Museo Civico di Zoologia, Planetario e Museo Astronomico, Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco, Museo delle Mura, Museo di Casal de' Pazzi, Villa di Massenzio, Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina, Museo Napoleonico, Museo Pietro Canonica a Villa Borghese, Casa Museo Alberto Moravia, Museo Carlo Bilotti, Aranciera di Villa Borghese e il Museo della Civiltà Romana (attualmente chiuso per lavori di riqualificazione), i Musei del Territorio e Casa Moravia. I servizi di gestione sono affidati alla Società Zétema.

La Tavola 7.8 riporta il numero degli utenti dei Musei dal 2013 al 2018 con la differenza in percentuale tra il 2018/2017. La lettura di questi dati, per la specificità dei luoghi, deve tenere conto delle variazioni importanti dovute alla diversa programmazione delle mostre che, anno per anno, ha influenzato notevolmente il diverso afflusso del pubblico.

Tavola 7.8 Andamento dei visitatori per Musei in Comune

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
<i>Musei Capitolini</i>	440.482	470.823	455.464	432.065	465.729	445.106	-4%
<i>Museo Ara Pacis</i>	259.265	307.668	217.730	241.609	287.936	216.806	-25%
<i>Museo dei Fori e Mercati di Traiano</i>	112.316	108.391	117.109	109.189	128.219	136.669	7%
<i>Musei Villa Torlonia</i>	52.706	77.670	84.918	82.744	93.889	108.927	16%
<i>Museo Di Roma</i>	70.033	57.702	76.124	84.958	174.196	133.983	-23%
<i>Museo di Zoologia</i>	45.829	44.964	40.252	43.289	47.659	43.094	-10%
<i>Centrale Montemartini</i>	39.123	44.418	44.069	59.173	60.683	70.410	16%
<i>Museo Roma in Trastevere</i>	36.271	30.031	30.958	44.979	74.620	42.010	-44%
<i>Planetario</i>	70.739	chiuso	18.030	18.841	24.867	26.034	5%
<i>Museo Civiltà Romana</i>	43.018	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	n.d.
<i>Galleria Comunale Arte Moderna</i>	15.795	15.415	18.497	24.280	20.720	24.432	18%
<i>Villa Massenzio</i>	15.727	26.559	51.891	49.957	49.033	47.035	-4%
<i>Museo Napoleonico</i>	14.045	19.628	28.245	29.446	30.220	30.956	2%
<i>Museo Bilotti</i>	13.288	18.202	34.202	47.670	49.819	43.992	-12%
<i>Museo delle Mura</i>	7.817	15.034	23.036	22.572	23.604	23.954	1%
<i>Museo Barracco</i>	10.566	13.121	19.562	20.868	25.785	23.637	-8%
<i>Museo Canonica</i>	7.081	12.750	24.564	35.472	36.955	33.153	-10%
<i>Museo Garibaldino</i>	4.072	5.890	10.297	10.910	9.808	9.992	2%
<i>Museo di Casal De Pazzi</i>	n.d.	100	7.541	8.049	6.829	6.842	0%
<i>Musei del territorio</i>	n.d.	n.d.	21.665	29.005	105.619	82.863	-22%
<i>Casa Moravia</i>	205	249	154	202	512	224	-56%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Ad esempio, il calo del 25% del Museo dell'Ara Pacis e quello del 23% del Museo di Roma, riscontrati nella differenza percentuale degli ultimi due anni, sono ascrivibili alla grande fortuna di pubblico che hanno avuto nel 2017 le mostre *Hokusai* all'Ara Pacis e *Artemisia Gentileschi* al Museo di Roma, mentre negli stessi musei non c'è stata una programmazione altrettanto fortunata, come pubblico, durante il 2018. Il Museo di Roma in Trastevere, che nel 2017 ha avuto un picco di presenze, certamente per una programmazione che ha attirato molti fruitori, subisce invece un calo notevole di utenti nel 2018, che però non è totalmente spiegabile solo



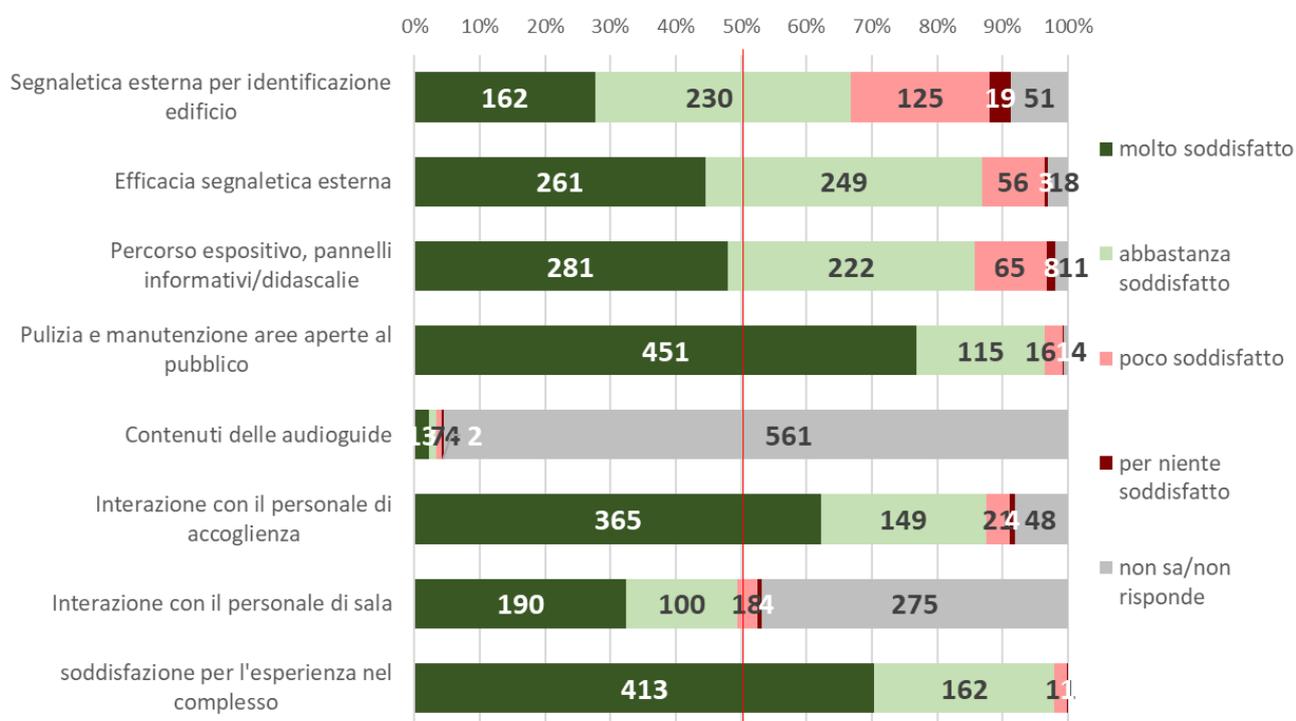
con una diversità nella programmazione: ben il 44% in meno di utenti. Risultati positivi invece per il nuovo allestimento e le mostre proposte dalla Galleria d'Arte Moderna, che dal 2014 ha avuto una crescita esponenziale di utenti e ha guadagnato il 18% di visitatori in più tra il 2017 e il 2018. Interessante anche il dato della Centrale Montemartini con un aumento del 16% nel 2018.

Complessivamente il pubblico dei Musei civici è certamente diminuito in linea con il trend generale dei musei sul territorio nazionale. Scorporando i dati sull'utenza dei Musei in Comune, si conferma il calo maggiore relativo ai visitatori delle mostre e degli eventi in generale mentre, seppur anch'esso in diminuzione, resta un corposo numero di utenti che hanno visitato regolarmente i Musei solo per le collezioni. Interessante anche il dato di pubblico, costante nel triennio 2016-18, che ha visitato i Musei durante le domeniche a ingresso gratuito, che quindi resta un valido incentivo per attirare i visitatori.

L'Agenzia, nel 2019, ha effettuato un'ampia indagine sulla qualità percepita dai frequentatori di alcuni Musei in Comune. Dai dati acquisiti emerge, anche in questo caso, il problema relativo alla comunicazione esterna dell'offerta culturale all'utente. Gli intervistati, infatti, non sono quasi mai venuti a conoscenza del museo o della mostra direttamente tramite i canali istituzionali. Il 75% del campione ha avuto informazioni sul Museo e sulle esposizioni in programma in maniera indiretta. È stato il passaparola, reale o virtuale (attraverso blog, social network, pubblicità e periodici on line) a provocare l'interesse e quindi la visita a questi siti. Singolare per i visitatori è il dato sull'importanza della comunicazione fornita con lo standardo sull'edificio, che richiama l'attenzione di un'alta percentuale di pubblico potenziale.

La Figura 7.6 esprime il gradimento del pubblico, per diversi aspetti dell'offerta, in una elaborazione complessiva dei dati sui musei interessati dall'indagine: l'esperienza nel complesso viene ritenuta più che soddisfacente, come anche risultano di impatto positivo la pulizia e la manutenzione degli spazi aperti al pubblico.

Figura 7.6 Soddisfazione dell'utenza per vari aspetti dei Musei in Comune



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

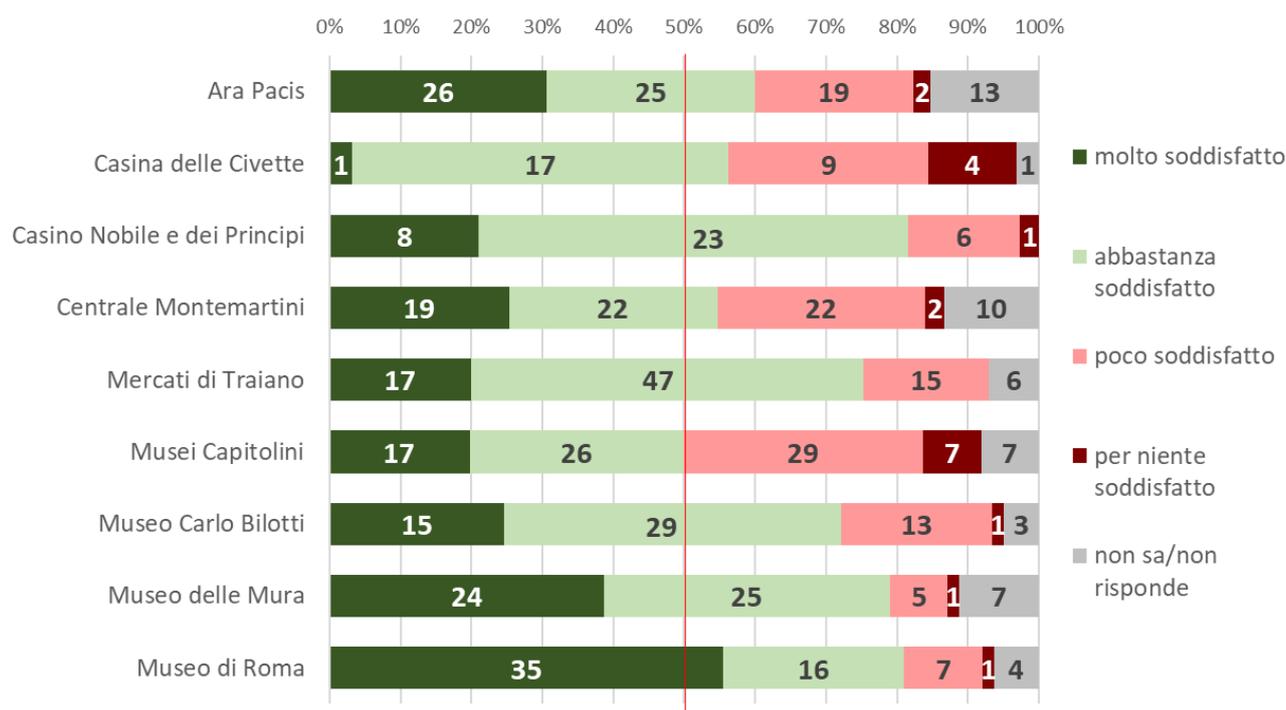
Molto buono il gradimento del percorso espositivo, qui accorpato però con la segnaletica interna all'edificio, come anche l'interazione con il personale di accoglienza. Con il personale di sala scende il livello di gradimento ma, evidentemente, scende anche la percentuale d'interazioni del pubblico con questo tipo di personale. Le



audioguide sono poco utilizzate e quindi sono poche le risposte in merito. Interessante è però il dato che indica minor soddisfazione riguardo alla segnaletica esterna, che evidenzia, quindi, un tipo di comunicazione molto importante, qui poco o male utilizzata.

Nello specifico, museo per museo, la Figura 7.7 ci offre uno specchio chiaro di dove sia più deficitaria la segnaletica esterna. Molte sono le realtà in cui si riscontra questo problema. Particolarmente per la Casina delle Civette, situata all'interno di Villa Torlonia, che ha una visibilità ridotta e non è aiutata da indicazioni adeguate. Più sorprendente è il risultato dei Musei Capitolini che, trovandosi in Piazza del Campidoglio e quindi essendo facili da trovare sia per il romano sia per il turista, evidentemente, posseggono una complicata accessibilità, la cui comprensione non è aiutata da segnaletica specifica.

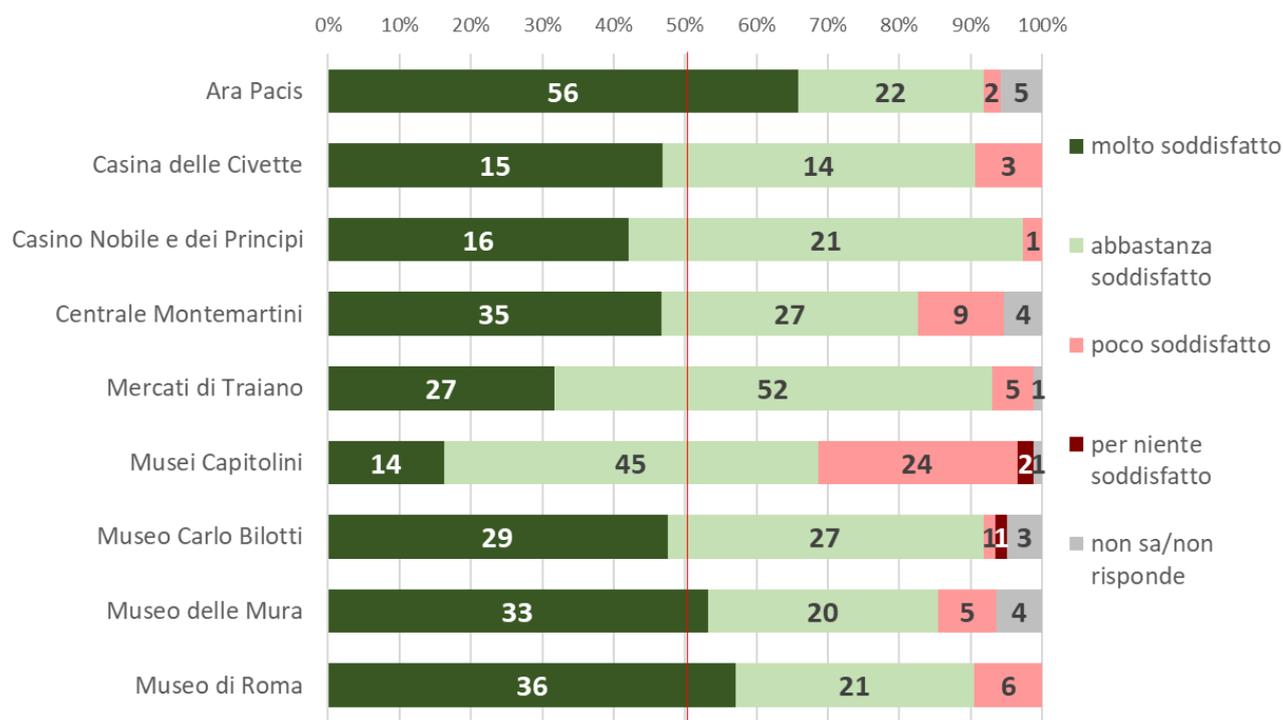
Figura 7.7 Soddisfazione dell'utenza per la segnaletica esterna (per Musei)



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.



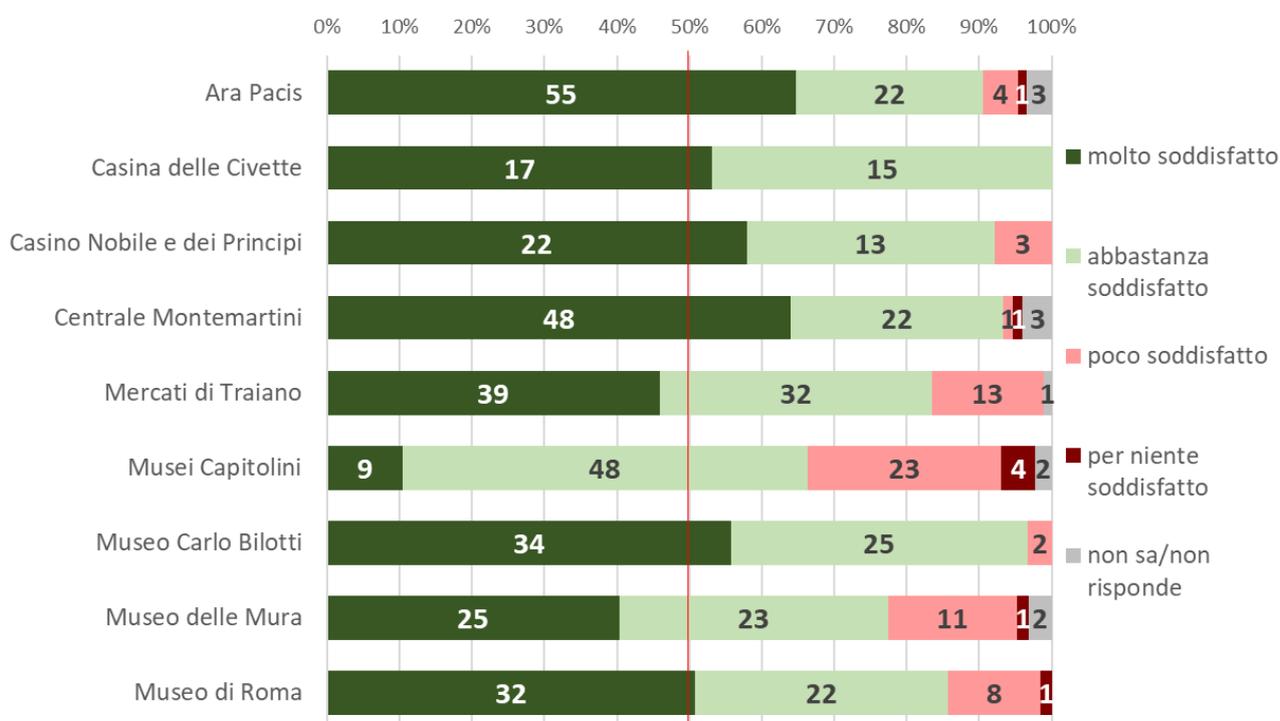
Figura 7.8 Soddisfazione dell'utenza per la segnaletica interna (per Musei)



Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Per quanto riguarda anche la segnaletica interna (Figura 7.8), le criticità si ravvisano in diversi siti, ma è ai Musei Capitolini che la soddisfazione per i pannelli esplicativi e le didascalie risulta essere più bassa.

Figura 7.9 Soddisfazione dell'utenza per il percorso espositivo (per Musei)

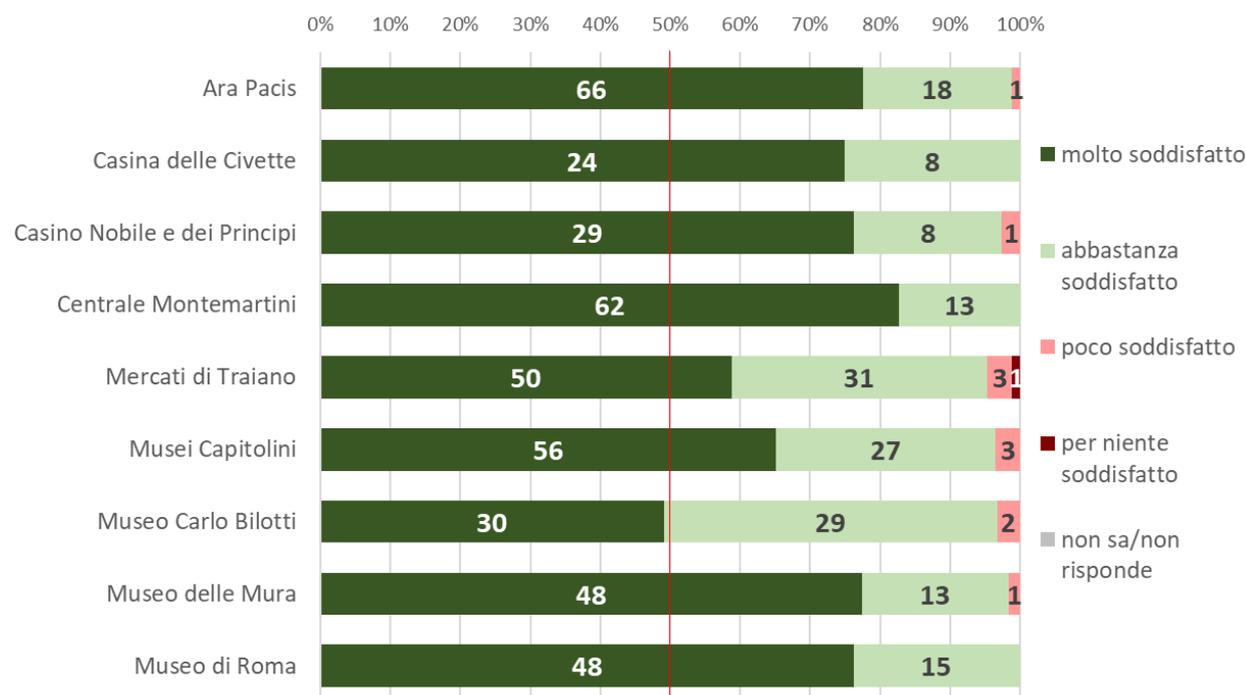


Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Il percorso espositivo offerto da diversi Musei in Comune è soddisfacente per gli utenti (Figura 7.9), specialmente alla Casina delle Civette, dove non emergono commenti negativi. I Musei Capitolini, anche in questo caso, sono il sito dove si riscontra una più bassa soddisfazione da parte dei visitatori.



Figura 7.10 Soddisfazione dell'utenza per l'esperienza nel complesso (per Musei)

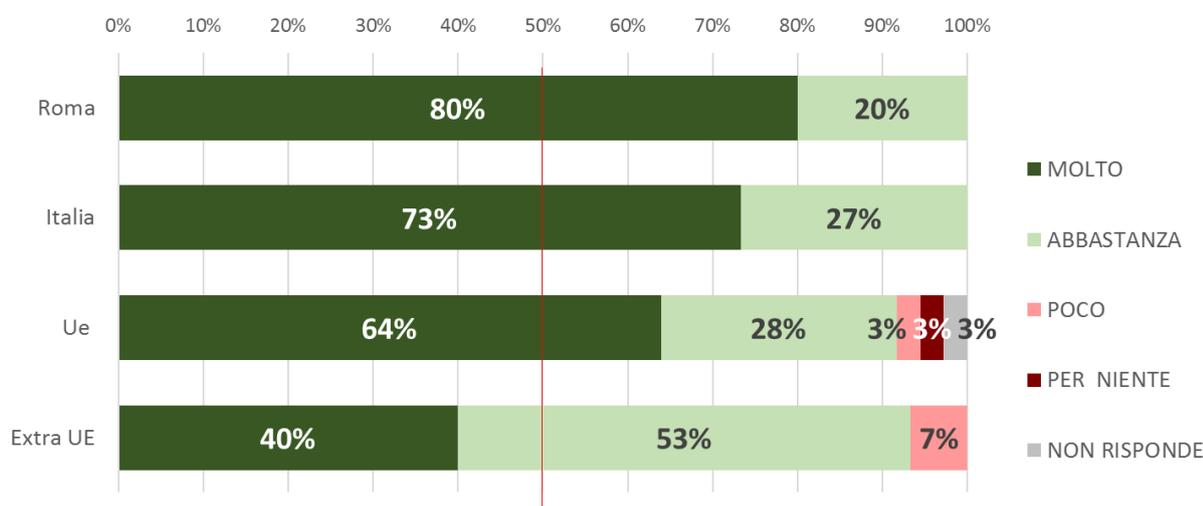


Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Il gradimento dell'utenza rispetto alla visita ai Musei in Comune, nonostante i precedenti risultati, si evidenzia come positivo nel suo complesso. Il visitatore, quindi, nonostante alcune mancanze specialmente nella comunicazione interna e nella segnaletica, apprezza la visita e i servizi offerti (Figura 7.10). Per quanto riguarda i Musei Capitolini, che sono comunque quelli tra tutti maggiormente visitati e nei quali però è emersa una certa insoddisfazione da parte dei visitatori, è bene provare a distinguere l'area di provenienza degli utenti intervistati incrociandola con il livello di gradimento manifestato. Per fare ciò, nelle seguenti elaborazioni si è preso in considerazione il campione di utenti dei Capitolini con una percentuale di visitatori romani e di italiani sostanzialmente minore rispetto a quella degli stranieri UE ed extra UE.

Dalla Figura 7.11 risulta che la soddisfazione per la pulizia e la manutenzione è minore da parte dei turisti stranieri e soprattutto extra UE, evidenziando aspettative più elevate.

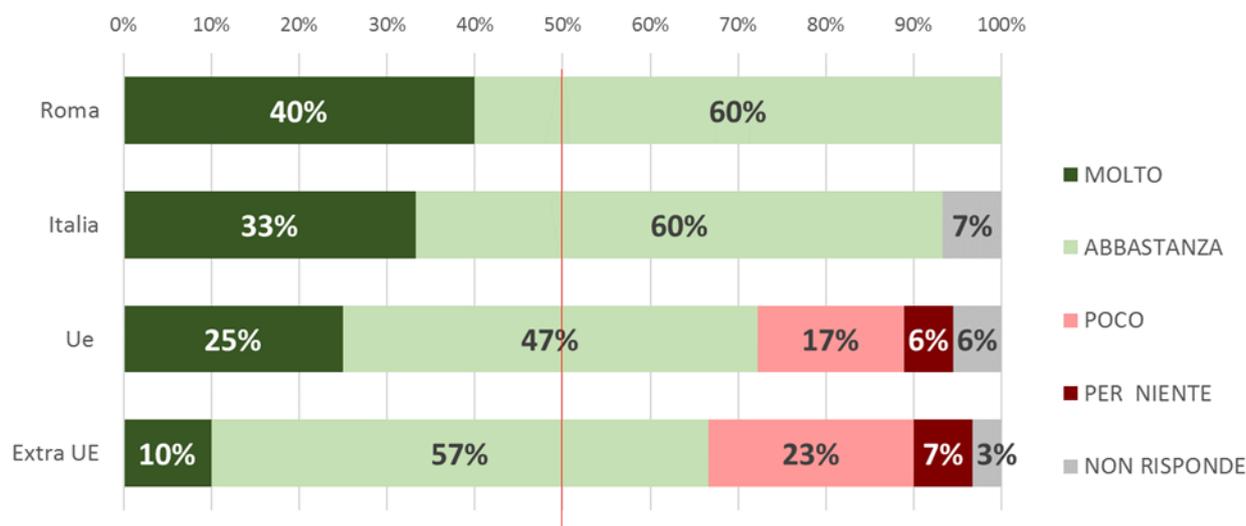
Figura 7.11 Soddisfazione sulla pulizia e manutenzione nei Musei Capitolini per area geografica di origine



Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.



Figura 7.12 Soddisfazione sulla interazione col personale di biglietteria e accoglienza nei Musei Capitolini per area geografica di origine

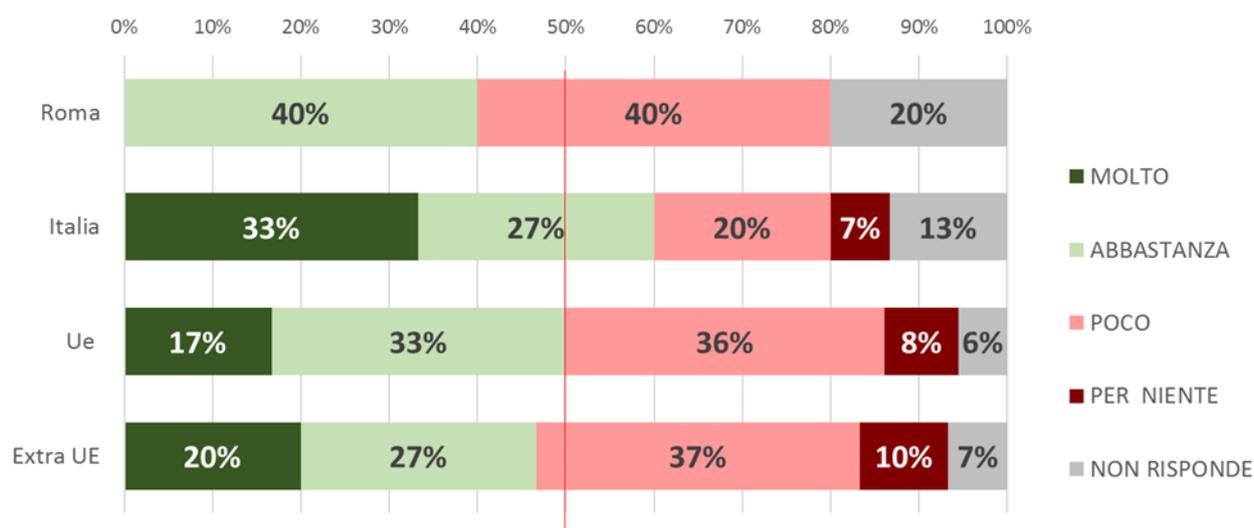


FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Stesso andamento si riscontra anche nell'interazione col personale di biglietteria e accoglienza (Figura 7.12): i visitatori stranieri sono meno soddisfatti dei romani e degli italiani forse anche per problemi di comprensione ad avere più difficoltà, probabilmente anche per problemi di comprensione e comunicazione in lingua.

Il problema relativo alla segnaletica esterna dei Musei Capitolini, già affrontato nella Figura 7.7, emerge qui (figura 7.13) in modo chiarissimo e non limitato ad alcuna tipologia di utenza ma distribuito come insoddisfazione tra Romani, Italiani e stranieri UE o extra UE. Da notare tuttavia che, fra i visitatori romani, uno su cinque non risponde. Probabilmente perché, conoscendo già i luoghi, non ha avuto necessità e non ha fatto caso alle indicazioni esterne.

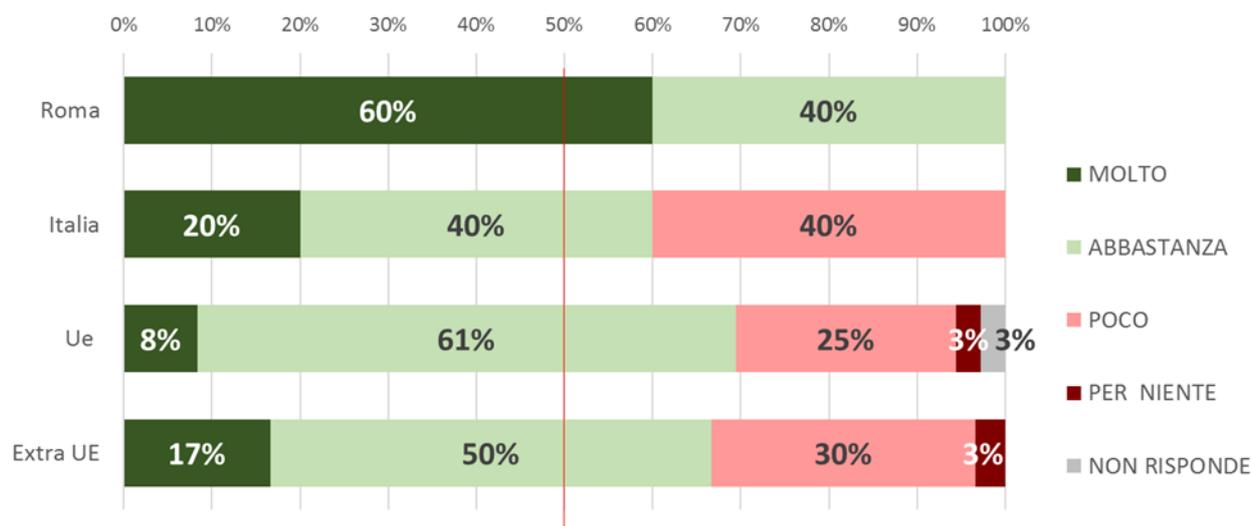
Figura 7.13 Soddisfazione sulla segnaletica esterna nei Musei Capitolini per area geografica di origine



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.



Figura 7.14 Soddisfazione sulla segnaletica interna nei Musei Capitolini per area geografica di origine



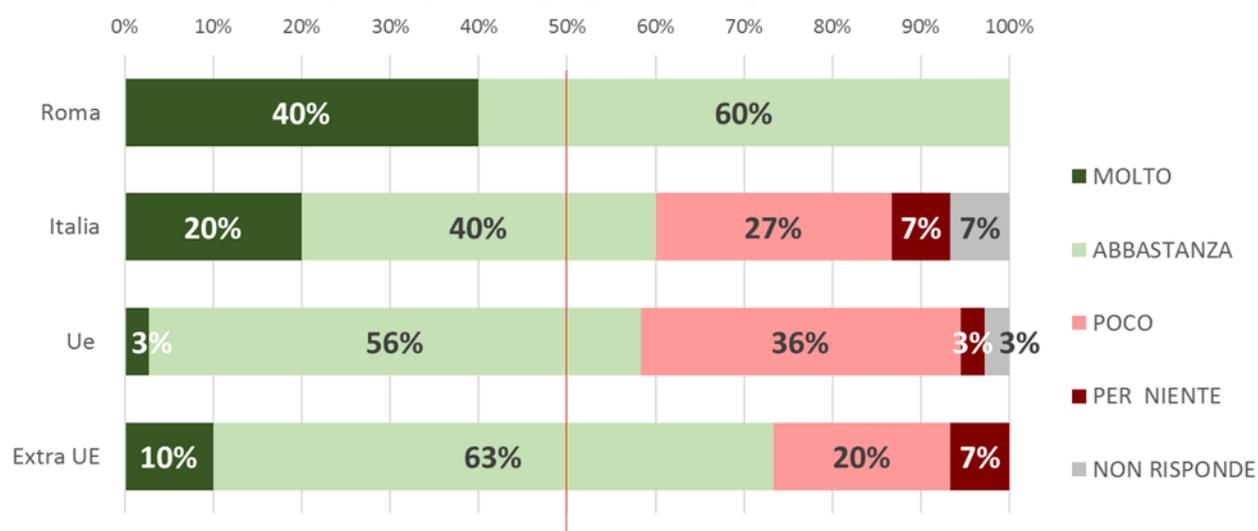
FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Per quanto riguarda la segnaletica interna (Figura 7.14), si nota soddisfazione da parte del pubblico romano e, al contrario una percentuale del 40% di insoddisfatti tra gli italiani in visita ai Musei. Il pubblico straniero, pur se in una media di soddisfazione, denuncia anch'esso l'esistenza del problema.

Stesso discorso per le indicazioni del percorso espositivo, delle didascalie e dei pannelli esplicativi (Figura 7.15). Il pubblico romano che frequenta i musei è forse più preparato e/o meno esigente, mentre il turista, italiano o straniero, possiede aspettative più alte, nota di più le carenze di informazione ed è quindi più critico nei confronti del servizio reso. Inoltre, per gli stranieri, potrebbe valere sempre il limite della comprensione delle lingue, anche se i pannelli esplicativi all'interno dei Musei sono sia in italiano, sia in inglese.

In conclusione, nonostante la soddisfazione dell'utenza non scenda significativamente sotto il 60%, sarebbe bene prendere spunto da queste occasionali letture critiche, che riguardano maggiormente l'informazione esterna e interna dei Musei, per la comprensione e quindi il miglioramento degli aspetti più sensibili del rapporto con il pubblico.

Figura 7.15 Soddisfazione sulle indicazioni del percorso espositivo, didascalie, pannelli informativi nei Musei Capitolini per area geografica di origine



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.



Museo della Shoah

Quanto al [Museo della Shoah](#), attualmente ospitato alla Casina dei Vallati e che ancora attende la costruzione della sede definitiva nell'area di Villa Torlonia, nel 2018 l'impegno economico di Roma Capitale per il suo funzionamento è stato di 328.000 euro. Esso ha avuto 238 giornate di apertura totali e il suo ingresso è gratuito.

Tavola 7.9 Quadro sintetico delle attività del Museo della Shoah

	2016	2017	2018
Mostre	2	2	3
Visitatori delle mostre	28.000	31.000	37.000
Eventi: conferenze, didattica, corsi di formazione, viaggi della memoria	24	18	157
Partecipanti agli eventi	2.380	2.700	8.255
Istituti scolastici coinvolti nelle attività	124	83	250

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI MUSEO DELLA SHOAH.

I visitatori sono stati 37.000, di cui 7.000 studenti provenienti da 250 istituti. La Fondazione Museo della Shoah ha perseguito le sue finalità didattiche con la realizzazione di laboratori e visite in istituti scolastici, fornendo anche l'opportunità di adempiere al progetto di alternanza scuola-lavoro a 14 istituti (86 studenti per 1.890 ore complessive).

Palazzo delle Esposizioni, MACRO, Mattatoio (Palaexpo)

L'[Azienda Speciale Palaexpo](#) è un ente strumentale della città di Roma. Si propone oggi come *Polo Espositivo dell'arte e della cultura contemporanea* grazie alla gestione del sito e delle attività del Palazzo delle Esposizioni e, dal 2018, del Macro e del Mattatoio. La valorizzazione delle sinergie tra i tre elementi di questo "Polo del Contemporaneo", è stata una scelta che sicuramente ha aiutato l'Azienda a raggiungere, per il 2018, risultati migliori degli anni precedenti.

Per il Palaexpo l'Agenzia ha effettuato nel 2019 campagne di monitoraggio sulla qualità erogata nelle sedi del Palazzo delle Esposizioni, del MACRO e del Mattatoio e di indagine per la soddisfazione percepita dai visitatori nel MACRO e del Mattatoio.

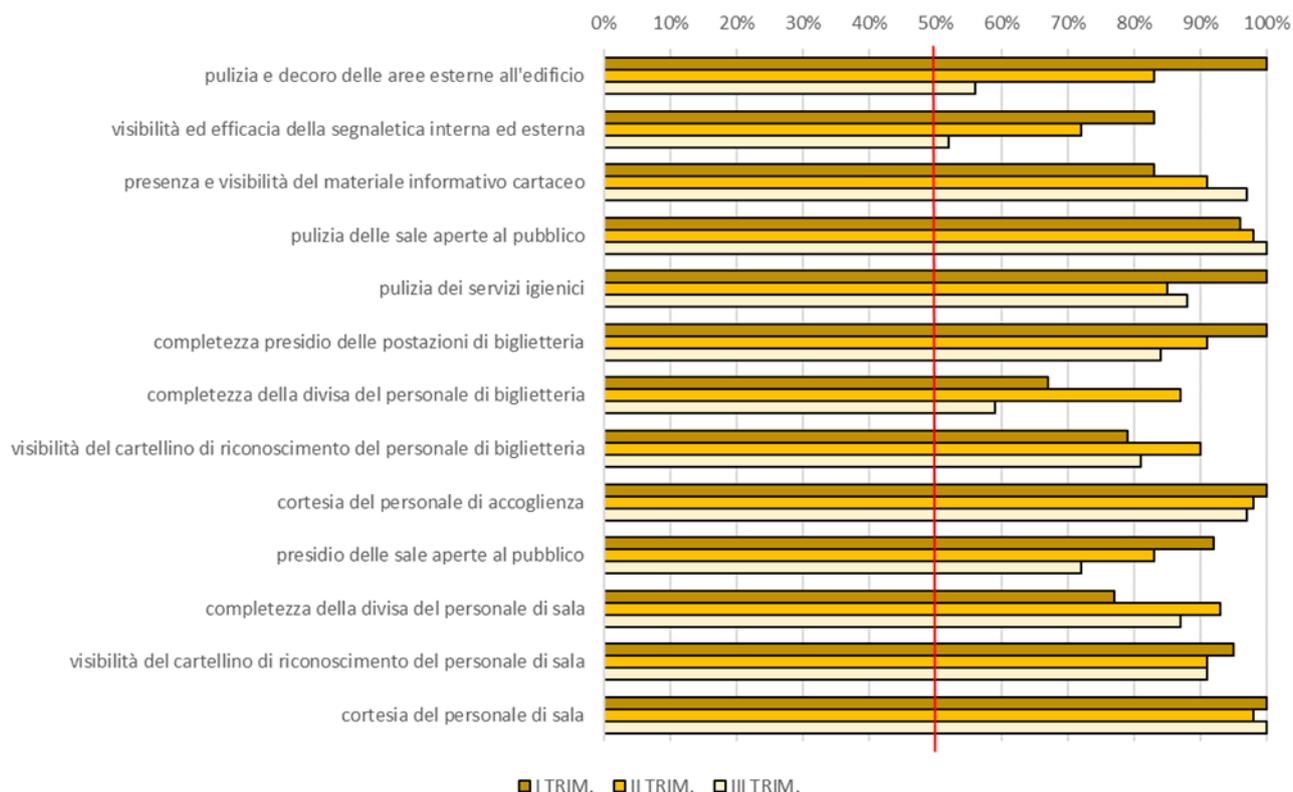
L'andamento trimestrale (Figura 7.16) evidenzia il peggioramento del decoro e della pulizia delle aree esterne e, principalmente, l'assenza o l'inefficacia della segnaletica esterna e interna agli edifici e luoghi espositivi. Quest'ultimo importante aspetto, che riguarda la comunicazione e che emerge anche dall'indagine sulla qualità percepita (quindi è analizzato anche più avanti) si evidenzia proprio in relazione all'organizzazione delle mostre più recenti e per questo merita particolare attenzione.

Fra gli indicatori in costante peggioramento, nei tre trimestri in esame, si palesa anche il presidio dell'accoglienza e delle sale. In miglioramento la pulizia delle aree aperte al pubblico e la disposizione del materiale informativo. Si confermano invece, per tutto il periodo, i riscontri positivi circa la cortesia del personale, e la competenza linguistica.

Andando ad analizzare i dati acquisiti nell'ultimo periodo di rilevazione, relativamente ai tre luoghi distinti presi in esame, notiamo che le criticità maggiori si riscontrano al Mattatoio (pulizia, comunicazione, capacità di dare informazioni e presidio nelle sale) mentre per gli altri siti, MACRO e Palazzo delle Esposizioni, pur riscontrando analoghe carenze, il livello di gradimento dei rilevatori risulta più che sufficiente.



Figura 7.16 Trend della qualità dei servizi erogati Palaexpo (Palazzo delle Esposizioni, Macro, Mattatoio)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITÀ EROGATA PALAEXPO.

Qualche difficoltà, invece, è stata riscontrata nel ricevere informazioni, dal personale di sala, sulle mostre in corso. Questo è un punto dolente perché, specialmente nell'arte contemporanea, in situazioni dove c'è assenza o carenza di pannelli informativi, il personale dovrebbe essere in grado, seppure per grandi linee, di fornire chiarimenti sull'argomento delle esposizioni in atto in quel momento (Tavola 7.10).

Tavola 7.10 Trend della qualità dei servizi erogati Palaexpo (Palazzo delle Esposizioni, Macro, Mattatoio)

INDICATORI A 5 LIVELLI (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, pessimo)	Ottimo/Buono			Ottimo/Buono/Sufficiente		
	I-2019	II-2019	III-2019	I-2019	II-2019	III-2019
capacità del personale di accoglienza di fornire informazioni (spazi espositivi della struttura)	75%	81%	72%	96%	96%	97%
capacità del personale di interagire in inglese	75%	100%	100%	100%	100%	100%
rapidità e cortesia del personale del servizio di guardaroba	85%	94%	88%	100%	100%	100%
capacità del personale di sala di fornire informazioni (struttura, collezioni esposte, servizi presenti)	82%	89%	78%	100%	98%	96%
qualità dell'assistenza per l'uso dell'audioguida	67%	82%	100%	100%	100%	100%

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITÀ EROGATA PALAEXPO.



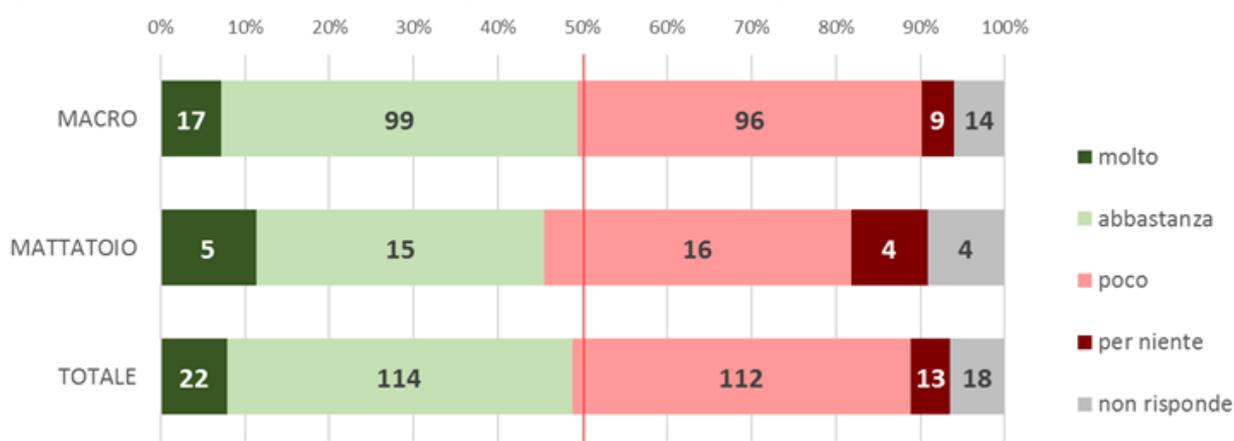
Figura 7.17 Capacità di fornire informazioni sulla struttura, sulle collezioni e sui servizi del personale di sala



Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA PALAEXPO.

A supplire a questa carenza di informazioni richieste dagli utenti interviene il personale di sala che, come si intende dai risultati delle interviste, soddisfa sufficientemente i bisogni del pubblico (Figura 7.17).

Figura 7.18 Soddisfazione sulla segnaletica interna nei luoghi Palaexpo

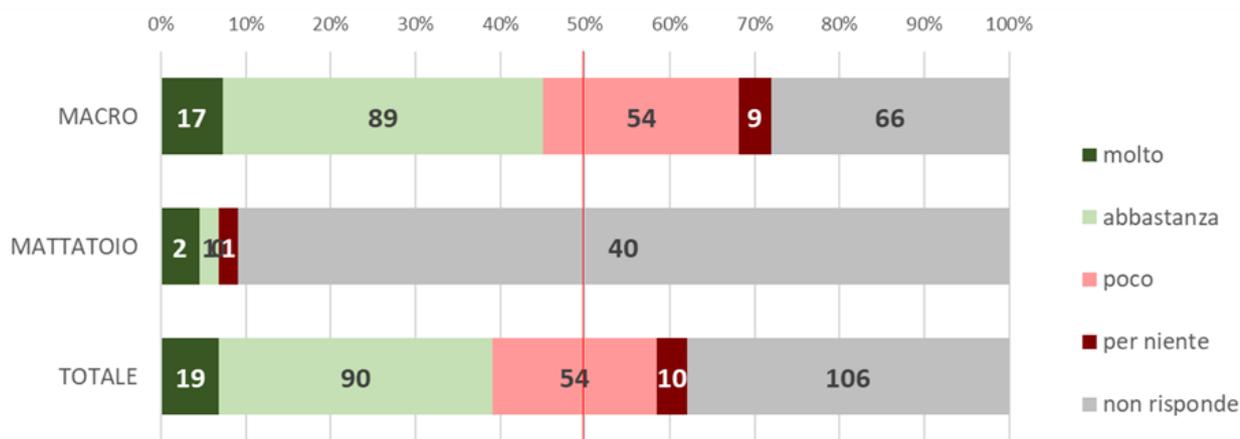


Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA PALAEXPO.

Anche nell'indagine sulla qualità percepita, si rileva una criticità a proposito della comunicazione interna, ossia sulla capacità di comunicare la qualità del prodotto culturale offerto all'utente all'interno della struttura espositiva. Bisogna considerare però che il Macro, dal settembre 2018 e fino al dicembre 2019, presenta un nuovo allestimento per il progetto MACROASILO, mentre il Mattatoio, per sua stessa conformazione strutturale, può mostrare alcune difficoltà di accesso e comprensione del percorso espositivo. Ciò non toglie che, nonostante le motivazioni addotte, l'utenza riscontri una difficoltà oggettiva nella fruizione di questi luoghi. Quasi la metà degli intervistati si dichiara quindi poco soddisfatta riguardo alla segnaletica interna dei luoghi presi in considerazione (Figura 7.18).



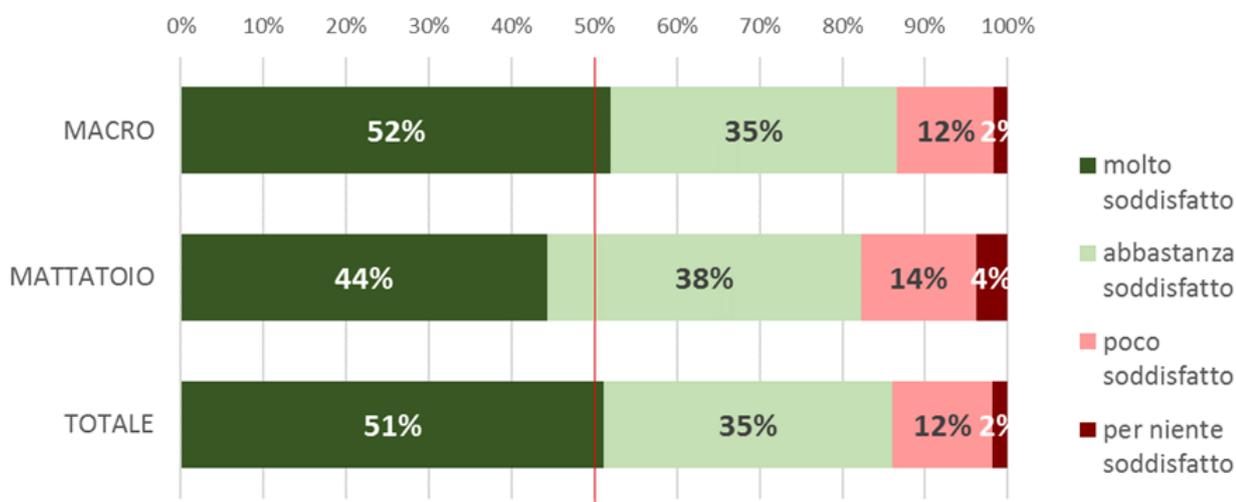
Figura 7.19 Soddisfazione sulle indicazioni del percorso espositivo, didascalie, pannelli informativi nei luoghi Palaexpo



Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA PALAEXPO.

Circa le indicazioni del percorso espositivo, buona parte dei visitatori intervistati non esprime un giudizio. Si tratta del 30% per il Macro e di oltre il 90% per il Mattatoio; in quest'ultimo caso sembra dunque che il largo pubblico non percepisca affatto una progettualità circa il percorso e le informazioni sulle opere esposte, come se l'obiettivo forte dell'allestimento fosse offrire una fruizione spontanea-sensoriale più che razionale al visitatore. Nondimeno, fra gli intervistati che valutano questi aspetti, prevalgono i soddisfatti, sia al Mattatoio, sia al Macro (Figura 7.19).

Figura 7.20 Soddisfazione generale nei luoghi Palaexpo



Fonte: ACOS, INDAGINI DI QUALITÀ PERCEPITA PALAEXPO.

Come spesso capita per l'offerta culturale di Roma Capitale, la soddisfazione generale, espressa anche per i due siti del Palaexpo qui presi in considerazione, è comunque superiore alla media, con l'87% degli intervistati molto o abbastanza soddisfatti dell'esperienza al Macro e l'82% molto o abbastanza soddisfatti dell'esperienza al Mattatoio (Figura 7.20).

Casa del Cinema

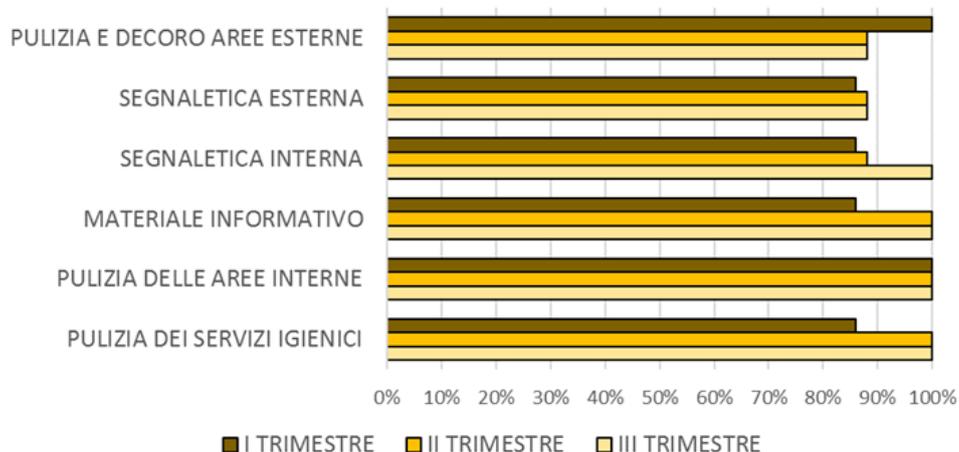
La [Casa del Cinema](#) è sita in un edificio all'interno di Villa Borghese. La gestione è completamente affidata a Zètema Progetto Cultura s.r.l.

Per la Casa del Cinema l'Agenzia ha attuato un monitoraggio della qualità erogata dei servizi resi da Zètema, ripartito nei tre trimestri dell'anno. La rilevazione diretta ha controllato, in primis, gli aspetti relativi ai servizi



generali offerti dalla struttura, la cui qualità si dimostra, nel complesso, molto soddisfacente o in miglioramento.

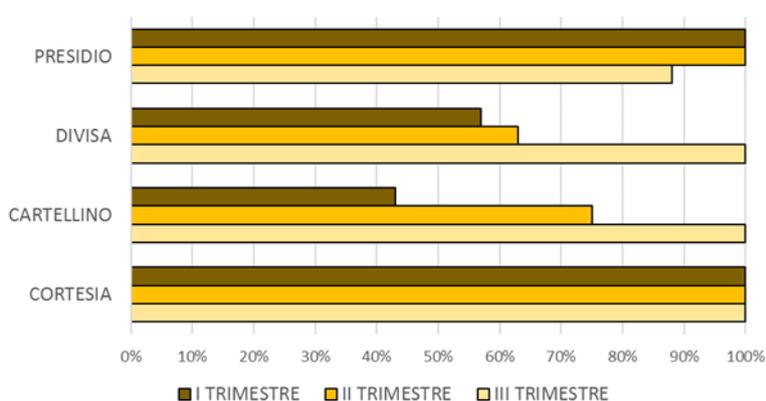
Figura 7.21 Trend dei servizi generali erogati dalla Casa del Cinema (I-III trimestre 2019)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITA' EROGATA CASA DEL CINEMA.

Osservando l'andamento generale dei primi tre trimestri del 2019 (Figura 7.21), risulta sicuramente apprezzabile che alcuni indicatori, già molto buoni, siano stati portati a risultati pienamente esaurienti nel secondo e terzo trimestre (pulizia degli spazi interni e dei servizi igienici, presenza e visibilità del materiale informativo). In particolare, la cospicua presenza del materiale informativo cartaceo perfeziona la comunicazione e la promozione delle attività ospitate nella Casa del Cinema e ne incoraggia sicuramente la fruizione, vista anche la gratuita affluenza nella struttura da parte dei visitatori di Villa Borghese, un potenziale pubblico degli eventi. Unica condizione in peggioramento è quella relativa alla pulizia e al decoro delle aree esterne e del verde di pertinenza della Casa del Cinema: migliori all'inizio dell'anno, durante l'inverno, e in netto peggioramento con i mesi più caldi. La cura di questi luoghi è invece necessaria maggiormente in quel periodo dell'anno in ragione del fatto che l'istituzione ospita nel trimestre estivo e proprio in queste aree, rassegne cinematografiche.

Figura 7.22 Trend dei servizi di accoglienza erogati alla Casa del Cinema (I-III trimestre 2019)

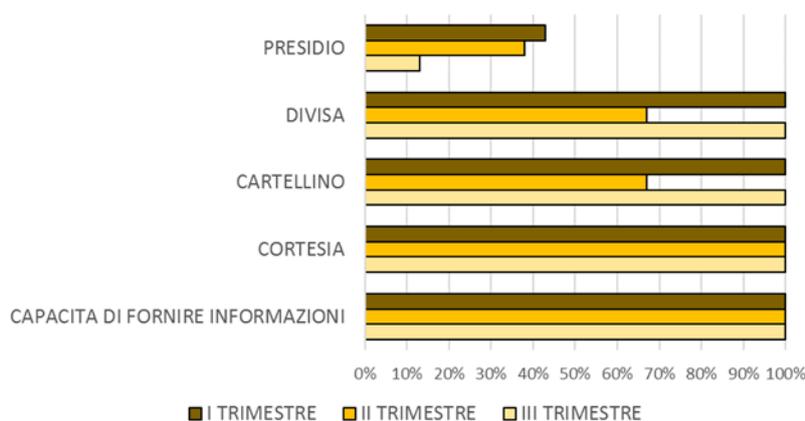


Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITA' EROGATA CASA DEL CINEMA.

Anche per quanto riguarda l'accoglienza (Figura 7.22), si nota come l'andamento dei primi tre trimestri del 2019 evidenzia un miglioramento dei servizi, tranne che per quello del presidio che in un'occasione ha dato esito negativo. L'assistenza di sala diminuisce con la stagione estiva, sia a causa del maggior numero di proiezioni rispetto alle mostre, sia per lo spostamento di alcuni allestimenti all'esterno. Rimane però di ottimo livello la valutazione della cortesia e dell'efficacia delle informazioni fornite dagli addetti (Figura 7.23).



Figura 7.23 Trend dei servizi di assistenza in sala erogati alla Casa del Cinema (I-III trimestre 2019)



Fonte: ACOS, Monitoraggio di Qualità erogata Casa del Cinema.

Auditorium Parco della Musica, Casa del Jazz (Musica per Roma)

Pur assolvendo ad un servizio principalmente in ambito musicale, la [Fondazione Musica per Roma](#), con la gestione dell’Auditorium Parco della Musica, si propone come coordinamento di un centro di iniziativa polivalente. I suoi concerti di musica sinfonica, cameristica, di jazz, pop, rock, world, coesistono con prime cinematografiche, rappresentazioni teatrali, mostre d’arte e performance letterarie. Inoltre, gli spazi sono utilizzati anche per i festival e le rassegne, oltre che i congressi, i convegni, gli incontri di tipo istituzionale.

Tavola 7.11 Quadro sintetico delle attività di Musica per Roma nel 2018

Giornate di spettacolo totali	333
Spettacoli totali	485
Produzioni proprie	485
Repliche	748
Mostre	48
Visite didattiche, laboratori, altre iniziative	238

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI MUSICA PER ROMA.

Questa capacità è il risultato della scelta di diversificazione dell’offerta che nel 2018 l’Ente ha erogato in diversi settori (Tavola 7.11). Nel 2018 Musica per Roma ha ospitato 485 spettacoli (tutte produzioni proprie) e 48 mostre, per un totale di 418.018 spettatori (405.292 paganti e 12.729 non paganti). L’impegno economico comunale è aumentato sensibilmente sia per il suddetto nuovo affidamento della gestione della casa del Jazz, e sia per l’organizzazione della notte di San Silvestro al Circo Massimo.

Accademia di Santa Cecilia

L’[Accademia Nazionale di Santa Cecilia](#) è una delle più antiche istituzioni musicali al mondo. All’attività concertistica si affianca un’attività di promozione della cultura e del patrimonio musicale e una tradizione didattica di altissimo livello con corsi di perfezionamento tenuti dai migliori solisti (Tavola 7.12). L’Auditorium Parco della Musica, a cui collabora come gestione con la Fondazione Musica per Roma, è la sede della sua attività, dove sono presenti le sale da concerto, la Bibliomediateca, il Museo degli strumenti musicali e gli uffici.



Tavola 7.12 Quadro sintetico delle attività dell'Accademia di Santa Cecilia nel 2018

Giornate di spettacolo totali	185
Spettacoli totali	307
Produzioni proprie e coproduzioni	227
Didattica: alta formazione	300
Didattica: settore education	780

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACCADEMIA DI SANTA CECILIA.

Teatro di Roma

L'Associazione [Teatro di Roma](#), con sede al Teatro Argentina e al Teatro India, dalla metà del 2017, ha ottenuto in affidamento il coordinamento gestionale degli spazi teatrali romani: oltre ai già citati, ha acquisito come gestione il Teatro di Villa Torlonia, le Ex Scuderie del Villino Corsini e i Teatri in Comune (Tor Bella Monaca, Quarticciolo, Lido, Villa Pamphili) e successivamente il Silvano Toti Globe Theatre. Una strategia di intervento che mette in rete i Teatri in Comune e il Teatro di Roma, che in questo modo è diventato il cuore di un sistema teatrale a vocazione pubblica: il Teatro Pubblico Plurale. Per la programmazione e la gestione di questo impegno, il Comune di Roma ha incrementato i fondi stanziati per l'Associazione.

L'anno 2018 ha visto un incremento sul numero totale degli spettatori, a fronte di un calo per il Teatro Argentina del 15% rispetto all'anno precedente e del Teatro di Villa Pamphili dell'11% sempre rispetto al 2017 (Tavola 7.13).

Tavola 7.13 Spettatori nei teatri di Roma

Teatro	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
Teatro Argentina	146.251	167.617	149.408	126.985	-15%
Teatro India	25.430	31.319	32.324	50.347	56%
Teatro Torlonia	n.d.	9.723	11.192	16.113	44%
Teatro Valle	n.d.	n.d.	n.d.	7.882	n.d.
Teatro di Villa Pamphili	6.031	8.562	13.645	12.143	-11%
Teatro Quarticciolo	8.836	8.728	13.701	13.845	1%
Teatro Tor Bella Monaca	23.061	15.302	42.304	46.153	9%
Teatro del Lido	30.760	32.541	42.905	50.565	18%
Globe Theatre	53.705	63.900	64.601	62.727	-3%
Totale	294.074	337.692	370.080	386.760	5%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Teatro dell'Opera

La Fondazione [Teatro dell'Opera](#) di Roma ha sede e gestisce l'antico Teatro Costanzi ora Teatro dell'Opera, il Teatro Nazionale e l'area delle Terme di Caracalla (per un quadro sintetico delle sue attività, Tavola 7.14).

Tavola 7.14 Quadro sintetico delle attività del Teatro dell'Opera nel 2018

Giornate di spettacolo totali	224
Spettacoli totali	38
Produzioni proprie e coproduzioni	15
Didattica	69

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TEATRO DELL'OPERA

Nel 2018, come abbiamo visto (Tavola 7.4, 7.5) il Teatro dell'Opera ha avuto un incremento sia nel numero degli spettatori sia negli incassi di botteghino. La sua attività si è estesa, con successo, al di fuori del Teatro dell'Opera con tournée all'estero e, specialmente con l'attività estiva itinerante di *Opera Camion*, una manifestazione gratuita, promossa dall'Assessorato alla Crescita Culturale, che si svolge nelle piazze dei



quartieri romani principalmente periferici, portando la lirica in contesti nuovi e ad un pubblico più ampio e variato. Nel 2018, solo per gli spettacoli del Teatro dell'Opera, c'è stato un interessante incremento d'incassi da biglietteria del 26% rispetto al 2017.

Biblioteche

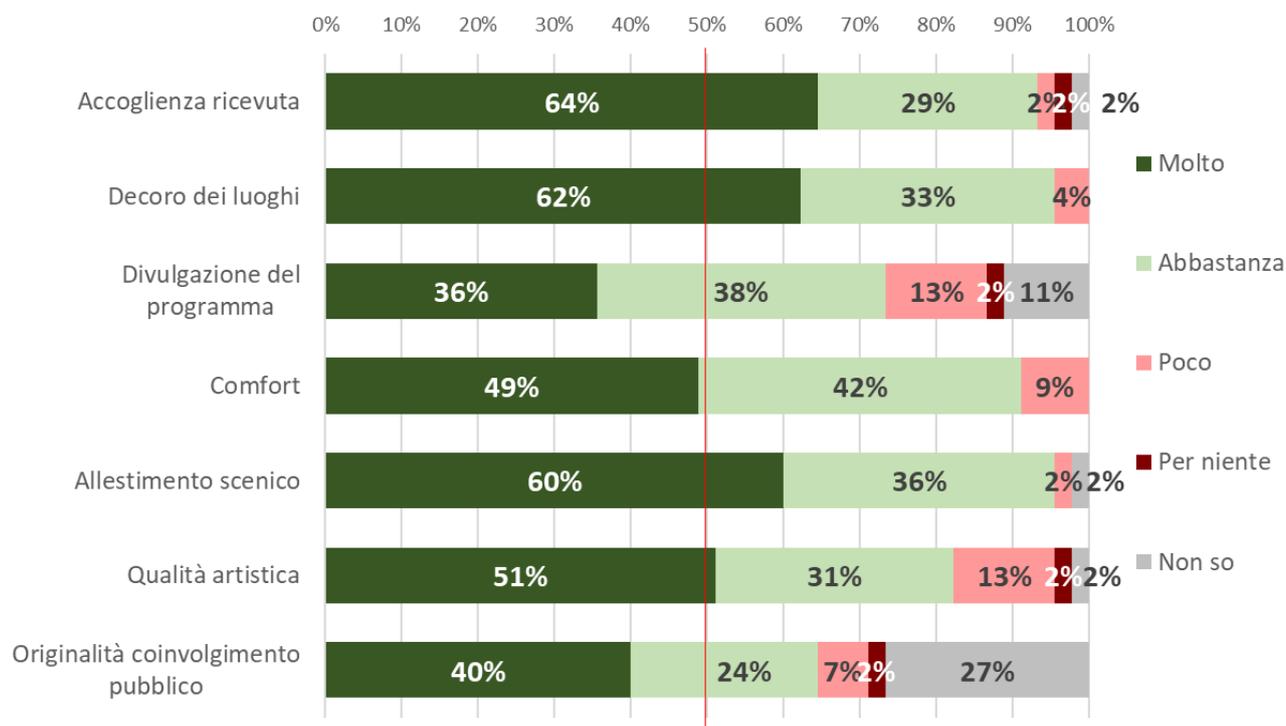
Le 39 [Biblioteche di Roma](#) sono una realtà in continua evoluzione. Sono parte integrante del progetto di innovazione e sinergia tra le parti, fulcro del nuovo assetto della cultura di Roma Capitale. Il progetto comporta cambiamenti strutturali che stanno interessando tutte le aree della cultura cittadina.

Con le linee guida approvate nel settembre 2019, si prospetta un nuovo modello organizzativo e di sviluppo dell'Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali di Roma. È stata infatti prevista una divisione in 5 macroaree territoriali per la suddivisione di compiti ed interessi tra le Biblioteche. Tale definizione dell'assetto organizzativo, si rende necessaria alla luce dell'esperienza maturata in questi anni che ha fatto emergere una continua evoluzione del ruolo del Sistema, anche a seguito della necessità di rispondere alla domanda di servizi sempre più diversificata manifestata dai cittadini. Infatti, l'evoluzione del ruolo delle Biblioteche è già in atto da alcuni anni grazie all'apertura delle sedi sparse su buona parte del territorio cittadino ad attività culturali non più solamente legate al prestito dei libri, cartacei ed elettronici, ma anche alla promozione e presentazione di libri, a conferenze, lezioni e ad altre forme di promozione artistica, come mostre, installazioni e spettacoli teatrali e musicali. Un modo per rispondere all'esigenza espressa dal cittadino romano di una cultura più facilmente fruibile e più vicina al quotidiano.

In questo interessante momento di passaggio, le Biblioteche cittadine presentano dati discordanti (anche perché di difficile acquisizione) ma in linea con le innovazioni in atto. Per un approfondimento sull'argomento si rimanda all'Appendice al Capitolo.

Manifestazioni periodiche

Figura 7.24 Soddisfazione per aspetti - Arene 2019



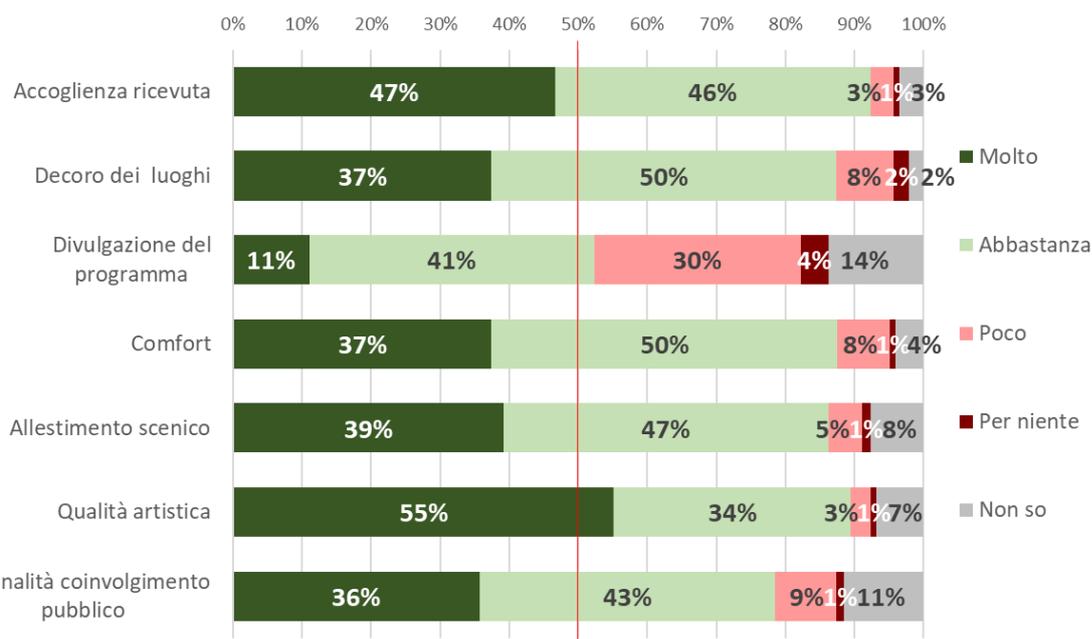
FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA ARENE.



Tra le manifestazioni periodiche curate e promosse dal Dipartimento Attività Culturali di Roma Capitale nel 2019, l’Agenzia ha effettuato monitoraggi di qualità erogata e indagini di qualità percepita sulle kermesse *Estate Romana* e *Arene*, mentre per *Contemporaneamente Roma* i lavori di rilevazione dati sono ancora in corso di svolgimento.

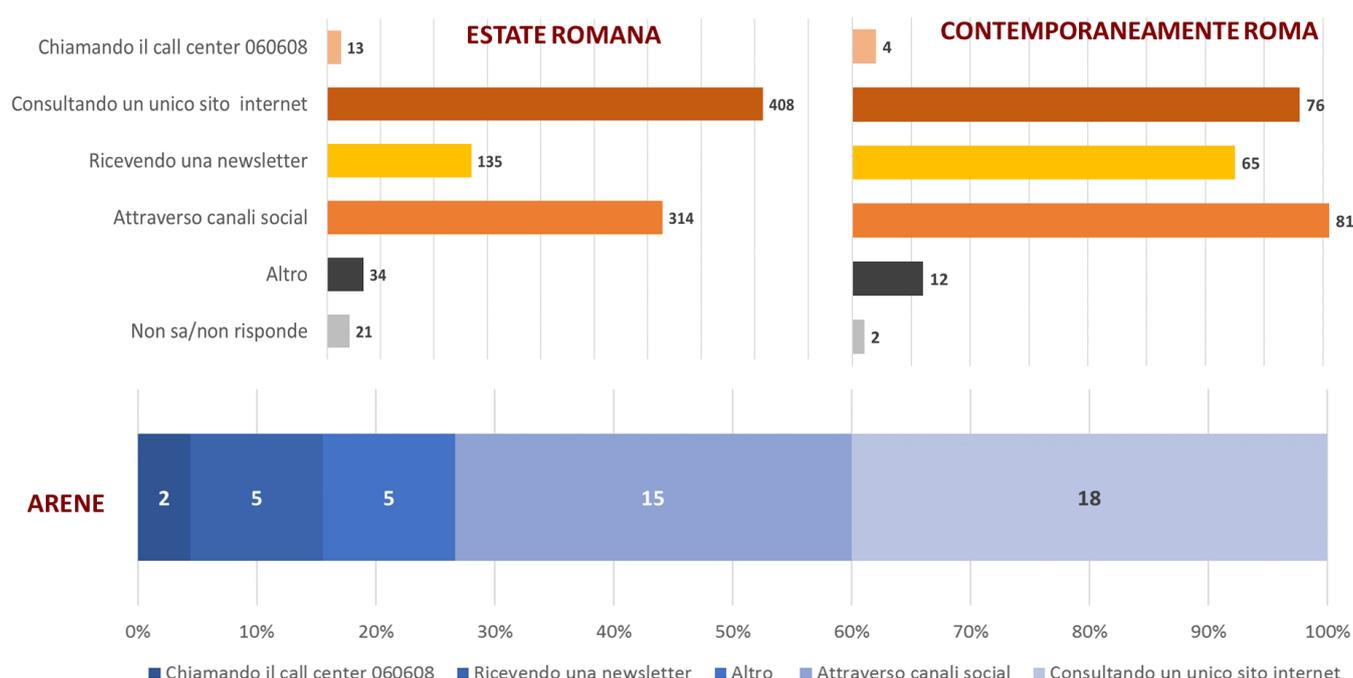
La soddisfazione per i vari aspetti della manifestazione *Arene* (Figura 7.24) risulta maggiore che per quelli dell’*Estate Romana* (Figura 7.25); rispettivamente, le manifestazioni hanno ottenuto un voto medio di 9 e 7,6 su una scala da 1 a 10. Gli aspetti più critici emersi sono, anche qui, quelli relativi alla comunicazione, nello specifico, alla divulgazione del programma.

Figura 7.25 Soddisfazione per aspetti - Estate Romana 2019



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA ESTATE ROMANA.

Figura 7.26 Desiderio di comunicazione ottimale per le manifestazioni periodiche



FONTE: ACOS, INDAGINI DI QUALITA' PERCEPITA PRESSO ARENE, ESTATE ROMANA, CONTEMPORANEAMENTE ROMA.



La maggior parte degli intervistati, infatti, è venuto a conoscenza delle manifestazioni indirettamente, tramite il passaparola. Al contempo, la richiesta espressa dall'utenza, è stata quella di potersi servire di un unico sito internet, dal quale reperire le informazioni necessarie. Tale esigenza è confermata anche dai dati parziali provenienti dall'indagine in corso sulla manifestazione *Contemporaneamente Roma* (Figura 7.26). A seguire viene richiesta la possibilità di informarsi tramite social network, istanza più pertinente a un'utenza giovane.

Non stupisce, quindi, che gli spettatori, per lo più, non siano a conoscenza della portata delle due manifestazioni e dell'impegno dell'amministrazione capitolina nella loro realizzazione (ben l'84% degli intervistati di *Arene* e il 46% di *Estate Romana* risponde negativamente). Risultano invece in possesso di informazioni sui singoli eventi, promossi dagli organizzatori. A ciò corrisponde, per *Estate Romana*, una soddisfazione maggiore per il singolo evento che per la manifestazione in generale (Figura 7.27), nonostante la capillarità di interventi nel territorio.

Figura 7.27 Gradimento di Estate Romana per singolo evento e presenza della manifestazione nel proprio municipio



FONTE: ACOS, INDAGINI DI QUALITA' PERCEPITA ESTATE ROMANA.

Bioparco

La Fondazione [Bioparco](#) di Roma cura e gestisce l'omonima struttura sita all'interno di Villa Borghese. Grazie alla [DGCa 230/2019](#) è stato approvato lo schema di convenzione triennale con Roma Capitale, nel quale sono stati ribaditi i punti del contratto di servizio del 2003 e si ripropone lo schema approvato con la [DCSAC 40/2008](#), che prevede un contributo annuo pari al 65% della spesa ordinaria per il benessere degli animali, per un massimo di 3 mln di euro. Nel 2018 il Bioparco ha ospitato 1.317 animali di 180 specie differenti.

Durante il 2018, il Bioparco riscontra una lieve flessione di utenti e di incassi, che si possono tuttavia motivare anche con le condizioni metereologiche occorse tanto in inverno quanto in primavera e che sono state particolarmente sfavorevoli alle attività all'aria aperta. L'attività è stata comunque dinamica ed efficiente. Va segnalata l'ampia percentuale di visite da parte di scolaresche (Tavola 7.15): nel 2018 gli studenti partecipanti sono stati 25.637 suddivisi in 515 visite guidate (1,43 visite al giorno su 359 giorni di apertura). Il contributo di Roma Capitale appare inferiore a quello del 2017 poiché la terza tranche 2018 (1/3 del corrispettivo) è stata versata tardivamente nel 2019 (cfr. Tavole 7.5-7.7).

Tavola 7.15 Quadro sintetico delle attività del Bioparco nel 2018

Giornate di apertura	359
Specie animali	180
Esemplari	1317
Visite guidate per scuole	515
Visite guidate per gruppi	109

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BIOPARCO.



Informagiovani

Il servizio Informagiovani di Roma Capitale si rivolge ai giovani d'età compresa tra i 14 e i 35 anni e nasce allo scopo di orientare, informare, diffondere le opportunità e ampliare le possibilità di scelta dei ragazzi.

Le interviste sulla qualità percepita hanno evidenziato come il servizio, che riceve comunque un'alta percentuale di soddisfazione da parte dei fruitori, risulti essere poco frequentato, probabilmente e soprattutto perché poco noto: gli utenti intervistati in loco denunciano, infatti, una scarsa conoscenza del sito internet (quasi un terzo dichiara di non conoscerlo) e la difficoltà a trovare gli sportelli, non ben indicati, ubicati all'interno del Mattatoio. Molto interessante la suddivisione per provenienza dell'utenza: la localizzazione del servizio sembra disincentivare la partecipazione dei ragazzi provenienti dalla fascia nord della Capitale (Figura 7.28).

Figura 7.28 Luogo di residenza degli utenti Informagiovani

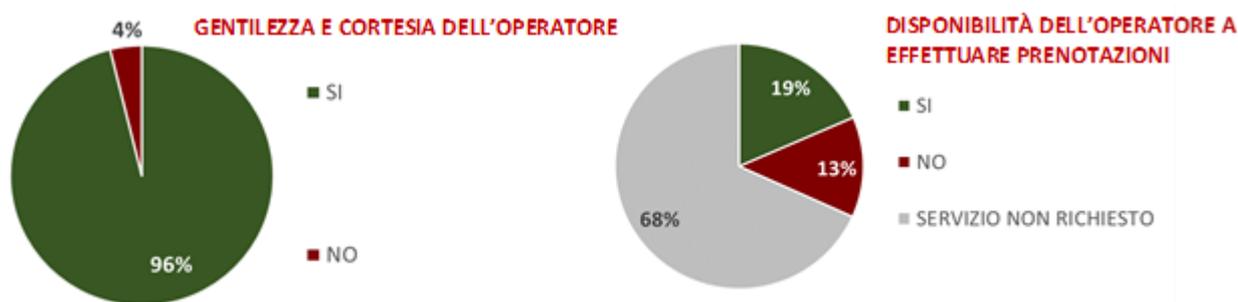


Fonte: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA INFORMAGIOVANI.

060608

Il contact center 060608 di Roma Capitale, dedicato alle informazioni turistiche e culturali e realizzato in collaborazione con Zètema Progetto Cultura, è stato oggetto di un'indagine sulla qualità erogata del servizio telefonico, mentre non è stata possibile eseguire alcuna indagine sulla qualità percepita, poiché non sono stati forniti i contatti telefonici per la rilevazione. Le chiamate – effettuate in parte in lingua straniera (inglese, francese, spagnolo), il cui livello di preparazione da parte degli operatori però non è risultato sempre soddisfacente – sono per la maggior parte andate a buon fine, tranne pochi casi in cui è caduta o era occupata la linea. I tempi di attesa delle chiamate andate a buon fine sono stati molto contenuti.

Figura 7.29 Risultati dell'indagine mystery sul call center 060608 (III trimestre 2019)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITÀ EROGATA 060608.

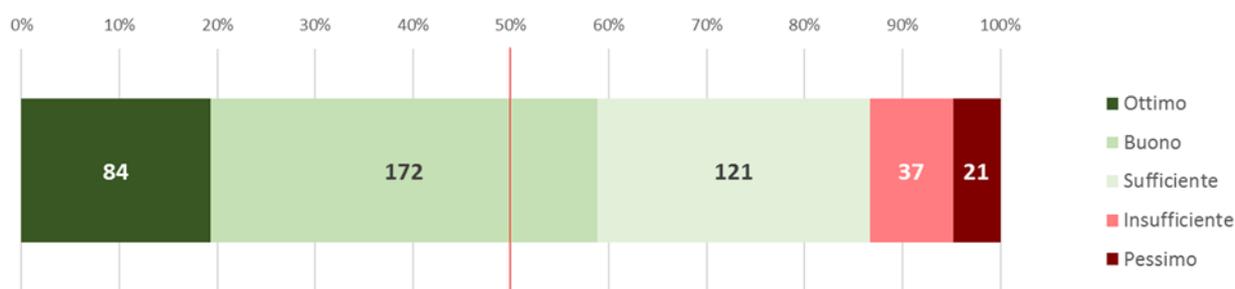
Nel 96% delle telefonate gli operatori sono stati valutati gentili e cortesi nei confronti dei rilevatori, nonostante in alcune occasioni siano risultati freddi o sbrigativi. Scarsa gentilezza è stata riscontrata solo nel 4% delle



conversazioni. Quando è stata richiesta la prenotazione di visite guidate, attività didattiche o la vendita diretta di biglietti per spettacoli ed eventi, vi è stato 60% di riscontri positivi (Figura 7.29).

Nell'88% dei casi, infine, i rilevatori hanno valutato positivamente la capacità dell'operatore di rispondere esaurientemente alle richieste e di risolvere i problemi posti dall'utente (Figura 7.30). Nelle valutazioni negative, là dove segnalato in nota dai rilevatori, si evidenzia una scarsa preparazione degli operatori riguardo al funzionamento del sistema delle Biblioteche di Roma (in particolare per quel che concerne i diversi vantaggi offerti dalle due tessere d'iscrizione: la gratuita Bibliopass e la Bibliocard a pagamento), nonché – molto importante seppure segnalato in sole due occorrenze – una debolezza conoscitiva dei sistemi di collegamento con l'aeroporto di Fiumicino.

Figura 7.30 Valutazione dell'esautività e della capacità dell'operatore di risolvere i problemi dell'utente (II-III trimestre 2019)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITÀ EROGATA 060608.

Turismo – PIT

Tavola 7.16 Arrivi di turisti, visitatori dei musei e delle mostre in migliaia

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/17
Arrivi di turisti	12.257	11.414	11.997	12.635	13.379	13.944	14.261	14.694	15.165	3%
Visitatori musei	15.086	16.838	16.533	21.921	23.061	24.671	25.912	29.310	32.139	10%
Visitatori mostre	2.695	2.621	2.692	1.931	3.036	2.927	2.711	3.311	3.290	-1%

Nota: il numero dei visitatori dei musei è relativo alle proprietà statale, vaticana e comunale; il numero dei visitatori di mostre è relativo a tutte le strutture (pubbliche e private) del territorio del Lazio.

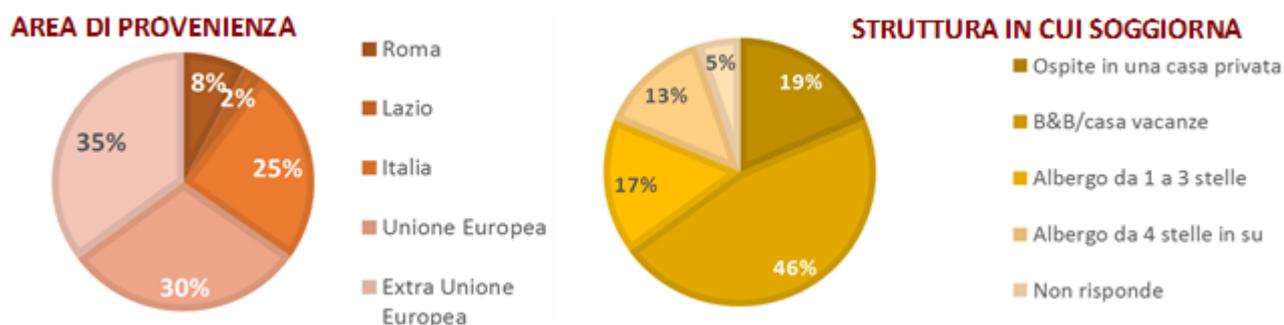
Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ENTE BILATERALE DEL TURISMO DEL LAZIO, DIPARTIMENTO TURISMO E LAVORO DI ROMA CAPITALE, MIBACT, SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI, SIAE, TEA/AECOM THEME INDEX AND MUSEUM: THE GLOBAL ATTRACTIONS ATTENDANCE REPORT.

Rispetto al 2017, gli arrivi di turisti a Roma nel 2018 sono aumentati del 3% a fronte di un tempo di permanenza in Città invece sempre più ridotto. Inoltre, il numero di visitatori nell'universalità dell'offerta museale romana (che comprende anche quella di competenza statale tramite il Ministero per i beni e le attività culturali e quella di proprietà vaticana) è cresciuto del 10%, principalmente nelle strutture ministeriali (Tavola 7.16). Rimane costante il numero di visitatori a mostre ed esposizioni temporanee. Per fronteggiare questo aumento di presenze turistiche, e tutelare il visitatore affinché possa vivere esperienze piacevoli durante il soggiorno romano, il Dipartimento Turismo – in collaborazione con gli operatori del settore – ha recentemente intrapreso percorsi volti a migliorare la qualità dei servizi, predisponendo una pianificazione strategica per ottimizzarli, anche attraverso progetti di brand identity del marchio 'Roma' e di gestione della destinazione.

L'Agenzia ha effettuato un'indagine sulla qualità percepita dei servizi turistici della Capitale nei luoghi di maggior impatto tipico. Il campione è eterogeneamente distribuito tra italiano, cittadino dell'Unione europea ed extra UE, con una piccola percentuale di romani e laziali. In maggioranza soggiorna presso B&B o case vacanze (46%) e in strutture private (19%). Il turismo di profilo più elevato che soggiorna in alberghi di categorie superiori, è meno rappresentato all'interno del campione (13%; Figura 7.31).



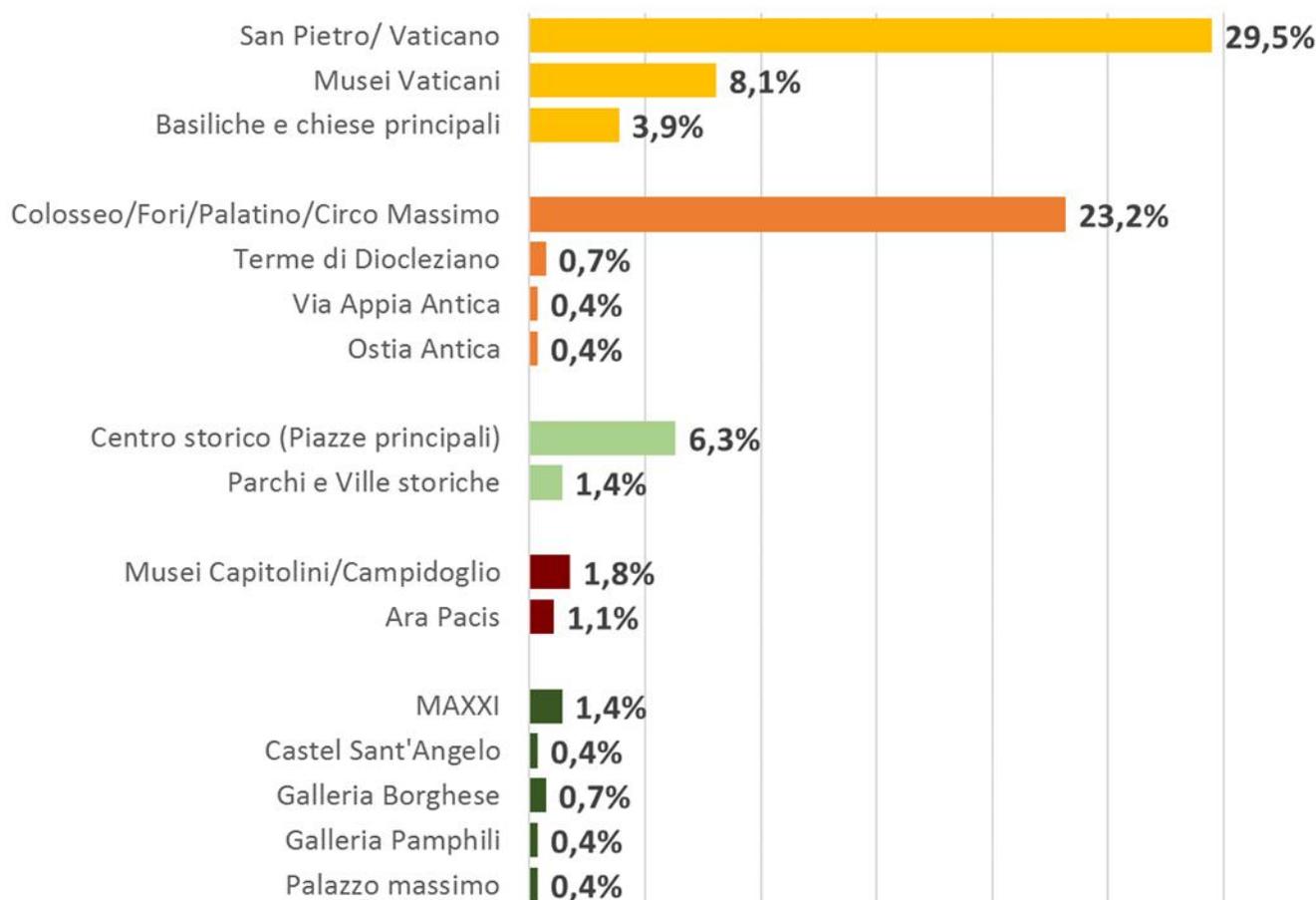
Figura 7.31 Area di provenienza e struttura in cui soggiorna il turista



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA TURISMO OVERALL.

Alla domanda circa quale fosse l'esperienza migliore vissuta a Roma (che prevedeva una sola risposta aperta), le mete più indicate dagli intervistati sono risultate quelle del Vaticano (incluse Chiese e Basiliche sparse nel territorio) e le aree archeologiche (Figura 7.32). Alla richiesta opposta (indicare l'esperienza peggiore) l'80% non dà alcuna risposta, ma il 3,9% è deluso dall'area dei Fori e il 2,5% dall'Ara Pacis. Ma quel che colpisce tuttavia, è che il 6% dei turisti indichi come esperienza peggiore quella relativa alle condizioni generali della città (prevalentemente per la sporcizia nelle strade e le cattive condizioni del centro storico). (Figura 7.33)

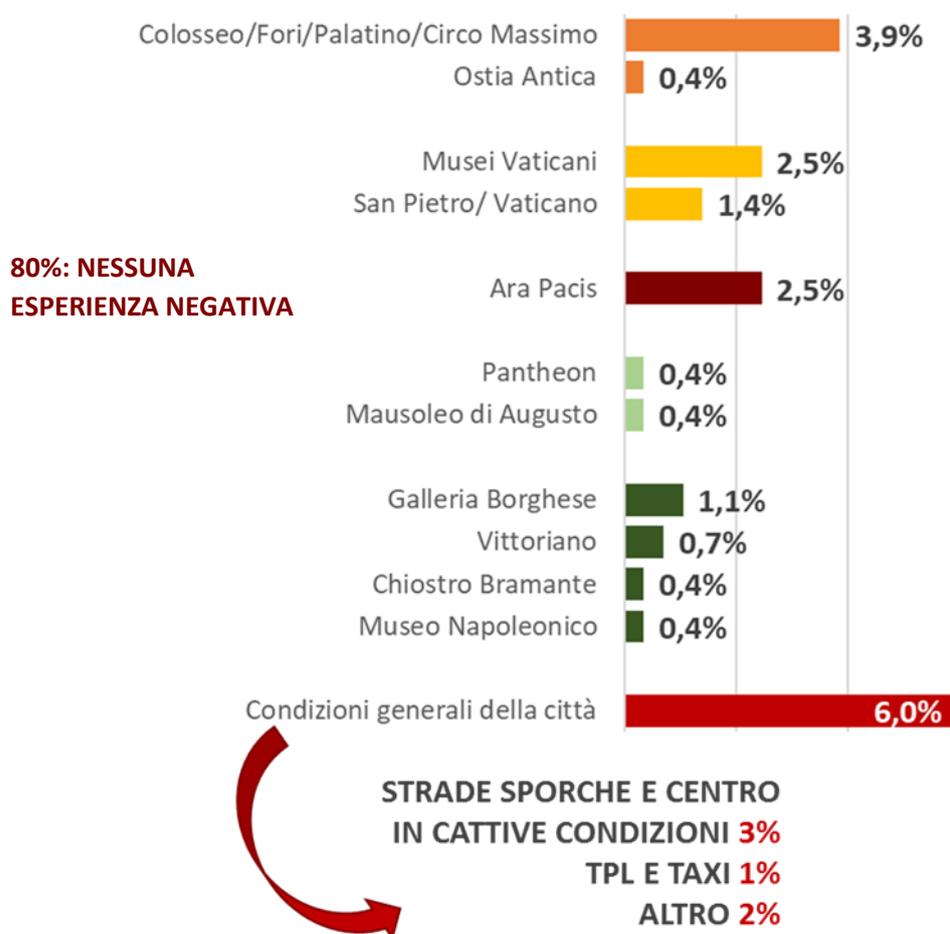
Figura 7.32 L'esperienza migliore



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA TURISMO OVERALL.



Figura 7.33 L'esperienza peggiore

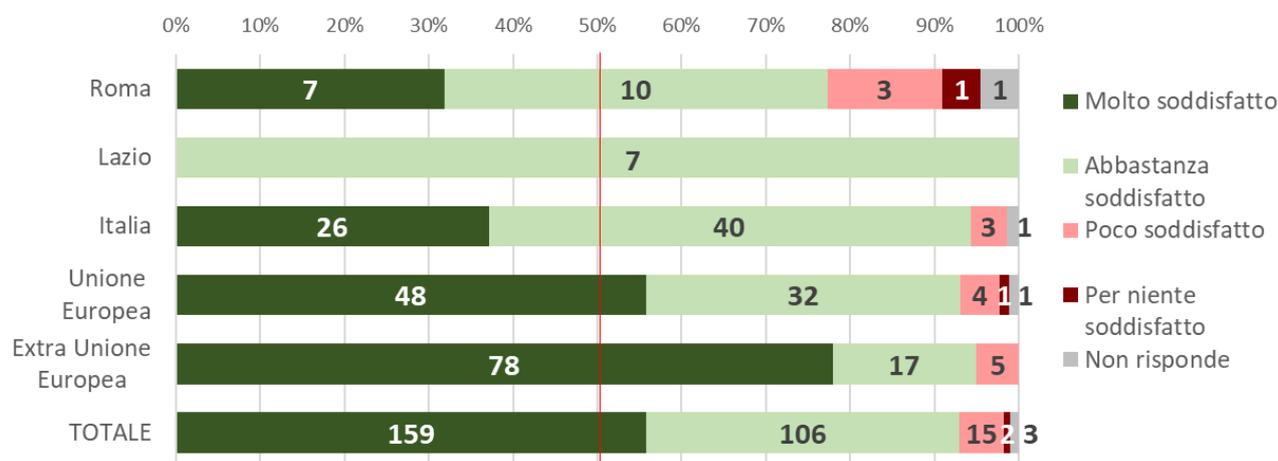


FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA TURISMO OVERALL.

Nonostante ciò, la soddisfazione riguardante il soggiorno romano nel complesso è generalmente molto alta, con picchi positivi tra i turisti provenienti da aree extra Unione Europea (Figura 7.34). Più critico in merito è il romano che si concede una vacanza 'cittadina'.

Al turista è stato anche chiesto un parere sull'utilità dei Punti informativi fisici in Città e nei principali snodi di trasporto, apprezzati nel complesso dall'85% del campione (Figura 7.35).

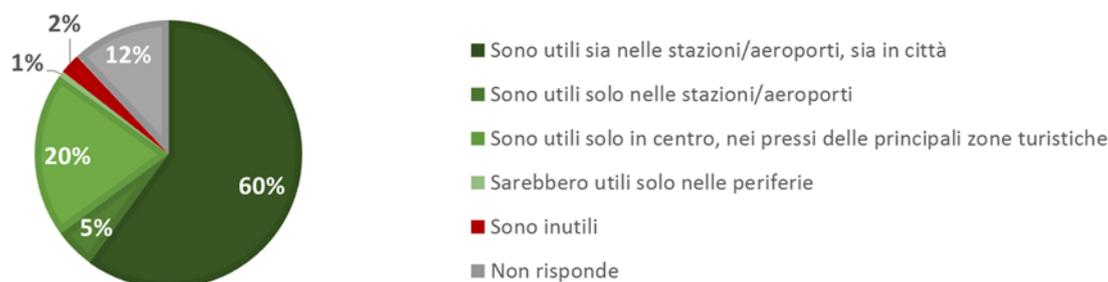
Figura 7.34 Soddisfazione del turista per area geografica di origine



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA TURISMO OVERALL.



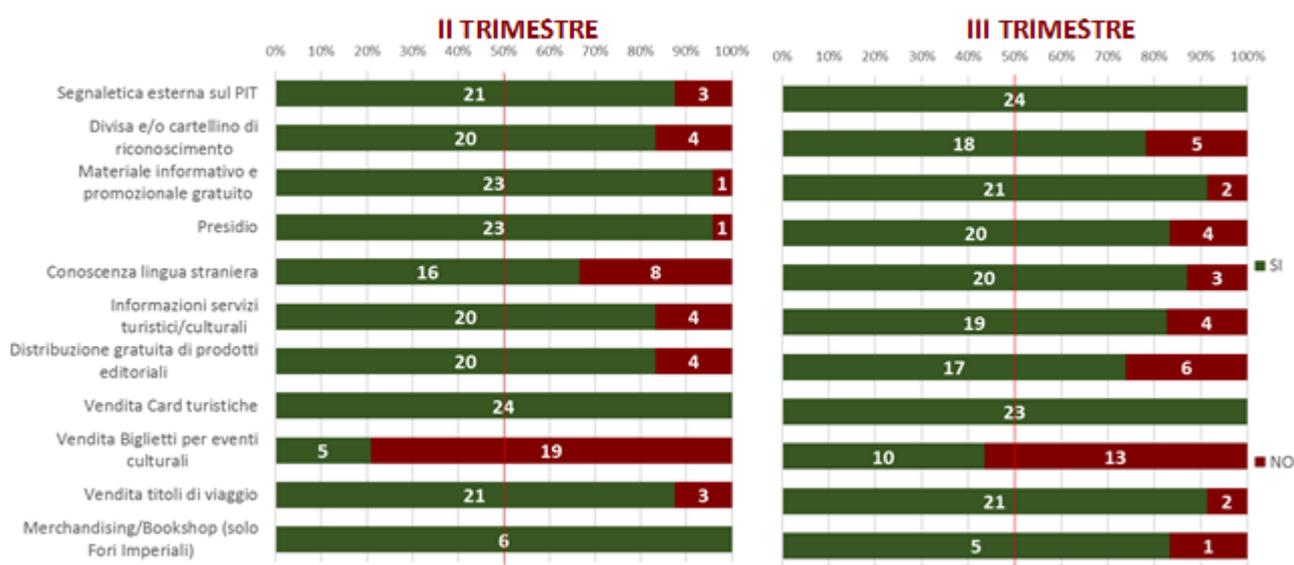
Figura 7.35 Percezione di utilità dei punti informativi fisici



FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA TURISMO OVERALL.

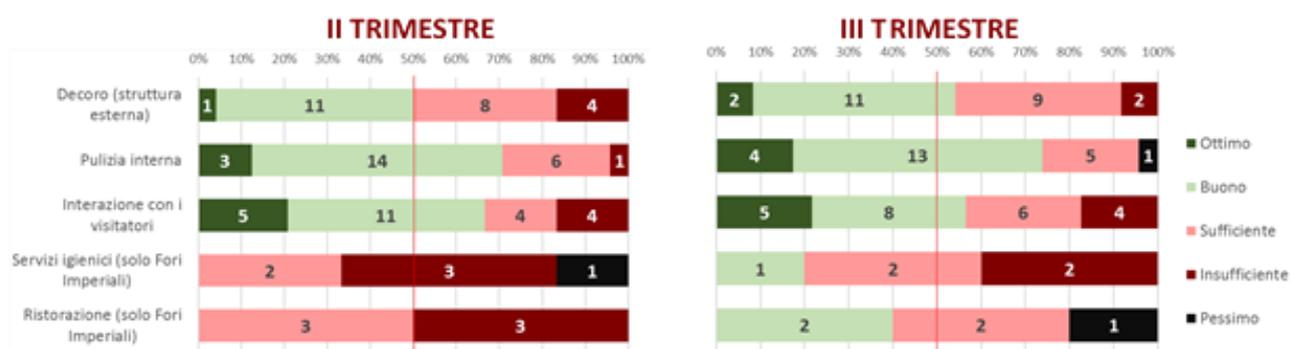
Tuttavia, nei monitoraggi di qualità erogata del servizio dei Punti Informativi Turistici di Roma Capitale (PIT), nel II e III trimestre 2019, si riscontra una certa inadeguatezza da parte del personale circa la conoscenza delle lingue straniere (soprattutto per il tedesco) e la difficile riconoscibilità tanto della funzione della struttura quanto del personale. Complicata la possibilità di vendita di biglietti di eventi culturali spesso non realizzabile (Figura 7.36). Appaiono poco soddisfacenti gli indicatori relativi a igiene, decoro e, per il PIT dei Fori, ristorazione e servizi igienici (Figura 7.37).

Figura 7.36 Erogazione di servizi nei PIT (II-III trimestre 2019)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITA' EROGATA PIT.

Figura 7.37 Erogazione dei servizi nei PIT



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO DI QUALITA' EROGATA PIT.

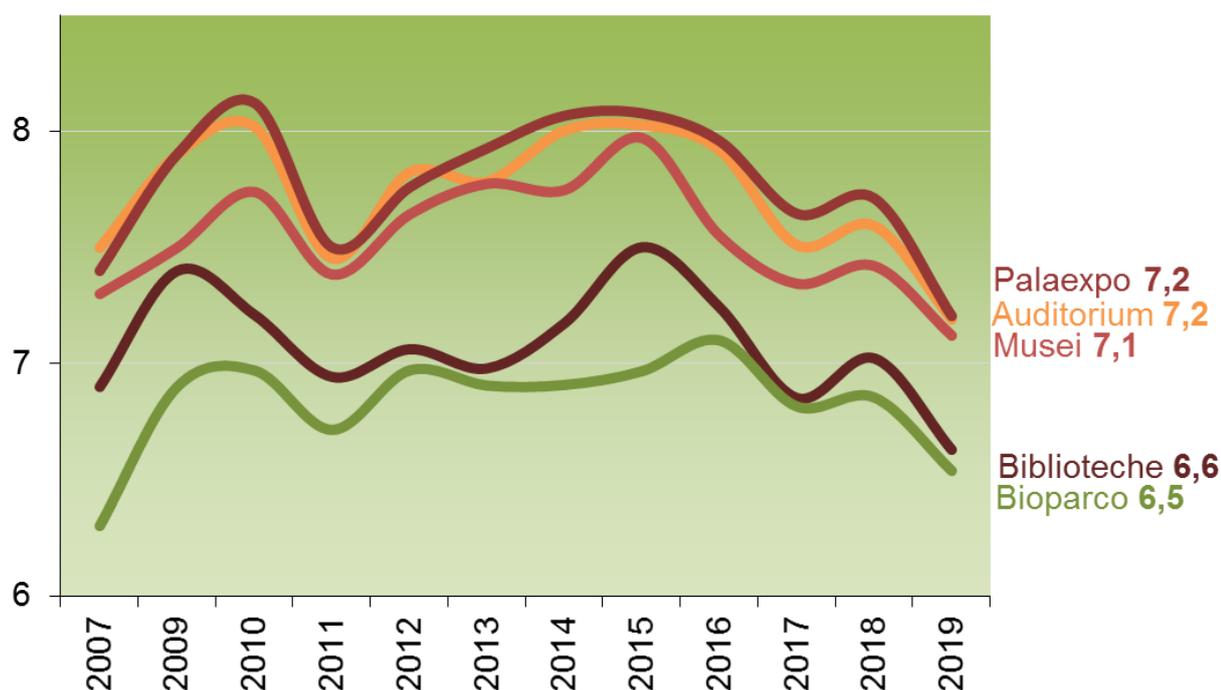


Ai PIT, dal 2019, sono affiancate strutture analoghe, gestite da privati su concessione comunale, i P.STOP, che occupano le aree dei punti d'informazione turistica dismessi e offrono informazioni e servizi turistici più ampi oltre ad avere una maggiore omogeneità di brand (mancante, come detto, nei PIT).

7.6. Considerazioni conclusive

I romani, come si evidenzia nell'indagine sulla qualità della vita portata a termine dall'Agenzia nel settembre del 2019, hanno espresso un elevato grado di soddisfazione per i servizi culturali offerti dal Comune, anche se, rispetto al 2017, il comparto cultura, (come d'altronde quasi tutti gli altri settori) ha subito un calo di valutazione di circa mezzo voto (7.38).

Figura 7.38 Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura e tempo libero



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

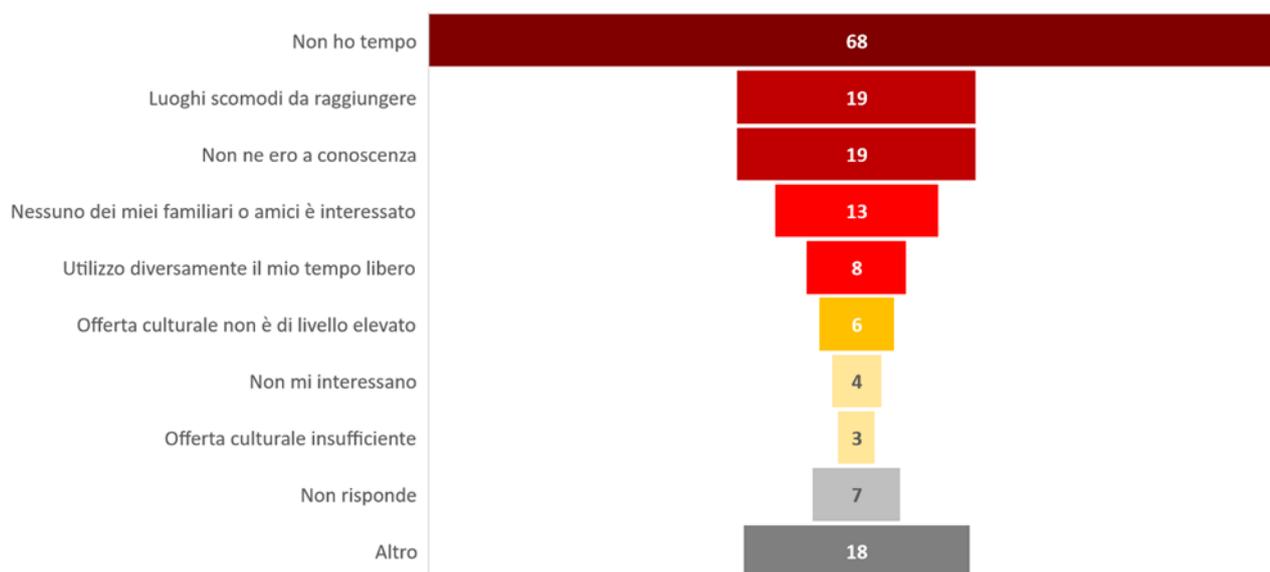
Nel 2018-2019, l'offerta culturale del Comune di Roma è stata indubbiamente apprezzata per la sua qualità. Le criticità, come già spiegato nel paragrafo sul *Desiderio inespresso* (7.2), sono principalmente, riconducibili alla difficoltà nella ricezione dell'informazione/comunicazione, difficoltà emerse in quasi tutte le realtà prese in considerazione nei rilevamenti di qualità erogata e percepita. Approfondendo ulteriormente l'argomento, i deficit d'informazione riscontrati si possono dividere in problemi relativi alla *comunicazione esterna* (divulgazione diretta delle notizie tramite canali istituzionali o indiretta per mezzo di social, stampa, radio, tv etc.) e alla *comunicazione interna* (segnaletica, pannelli, didascalie, informazioni da personale in servizio, visite guidate).

Vero è che le persone le quali solitamente lamentano una difficoltà a trovare le informazioni in merito all'offerta culturale, sono spesso un pubblico occasionale, non avvezzo alla consultazione di canali specifici di informazione, che a volte si sente inadeguato a linguaggi e proposte complesse, con un rapporto saltuario ed incostante nei confronti dei luoghi della cultura, e la cui frequenza è spesso determinata da situazioni straordinarie, eventi imperdibili come mostre di grande richiamo, notti bianche, ecc. (cfr. Da Milano C., Scicchitano E., *Linee guida nella comunicazione dei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Roma 2015, p. 45). È un pubblico importante perché potenzialmente interessato, che viene più facilmente raggiunto dal passaparola rispetto che da una comunicazione più indicata.



Per concludere, si è presa in esame una domanda posta durante l'indagine svolta dall'Agenzia tra il pubblico occasionale delle manifestazioni di *Estate Romana* e *Arene*. La domanda è *Perché non partecipa più frequentemente ad attività culturali* (Figura 7.39) formulata con risposta aperta. A questo interrogativo, molte sono state le risposte dalle quali emergono problematiche già affrontate precedentemente in questo Capitolo: come quella di non essere a conoscenza delle iniziative, o che sono luoghi scomodi e difficili da raggiungere. Altre risposte invece, indicano che l'offerta non è né sufficiente, né di gradimento. Altri ancora sono poco o per nulla interessati - o non hanno amici e familiari interessati - e quindi preferiscono fare altro.

Figura 7.39 Perché non partecipa più frequentemente ad attività culturali?



Fonte: ACOS, INDAGINI DI QUALITÀ PERCEPITA ESTATE ROMANA, ARENE.

Però la risposta più numerosa, la frase più ripetuta più volte, è stata *Non ho tempo* (Figura 7.39). Una opinione che esprime un bisogno diverso ma che in certo modo accorpa molti dei temi fin qui trattati. La frase, infatti, può essere letta nell'accezione più generale: "non mi interessa impiegare il mio tempo nel campo cultura", ma indica anche un dato rappresentativo e importante, in cui si identificano tutti quegli utenti potenziali che invece questo tempo lo vorrebbero anche impiegare nel godimento del bene cultura ma, proprio per mancanza di tempo a disposizione, non riescono a farlo. La mancanza di tempo è uno dei mali del vivere contemporaneo, specialmente in città, e la cultura è il bene al quale è più facile rinunciare quando l'accesso implicherebbe uno sproporzionato dispendio di energie. Tante, infatti, sono le cause che concorrono a dilatare il tempo necessario per la fruizione culturale a Roma, comprese quelle relative ai tempi di spostamento in città e di accesso ai luoghi della cultura, o al tempo necessario per acquisire informazioni.

Quindi l'integrazione sinergica tra gli organismi che operano nell'ambito della cultura, l'ottimizzazione complessiva degli strumenti che ne facilitano l'accesso, la delocalizzazione, anche al di fuori del centro storico, dell'offerta culturale, con l'uso diversificato e variato dei luoghi della cultura in periferia ed una osmosi tra le varie discipline, sono soluzioni che potrebbero comportare un maggiore godimento dei servizi a disposizione dell'utente e che possono diventare il sintomo di un conseguente e auspicabile miglioramento della qualità della vita del cittadino romano.

Nell'attuale bulimica condivisione del tutto e nella conseguente dispersione d'informazioni, idee e tempo, il cittadino sembra voler riconquistare uno spazio culturale proprio, dentro la Città ma vicino alle proprie esigenze, sicuramente diverse per ogni settore del *territorio* e per la *cittadinanza* che lo abita.

Questo potrebbe essere un obiettivo stimolante per gli operatori di cultura di Roma Capitale.



Appendice. Approfondimento sull'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC)

Tra le attività svolte dall'Agazia nell'ambito del settore cultura, un impegno importante è stato la realizzazione di un approfondimento sull'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC) di Roma Capitale, partendo dall'analisi dei dati quantitativi ed economici, comparando questi dati con quelli di altre biblioteche cittadine italiane ed europee e infine riportando le opinioni dei romani che non conoscono o non usufruiscono di questa risorsa. Finalità dello studio è stata la comprensione della funzione virtuosa culturale e sociale che svolgono le Biblioteche romane, l'accertamento e la constatazione di problematiche ed eventuali carenze, la proposta e l'incentivo ad un miglioramento del servizio.

Le 39 sedi delle Biblioteche di Roma (Figura A.1) sono aperte a tutti e offrono i propri servizi e attività gratuitamente. Sono distribuite su tutto il territorio, dal centro alla periferia, ma la diffusione delle sedi non è omogenea e vi sono ampie zone periferiche, maggiormente a nord e a sud della capitale, che – sebbene coperte dalla presenza di altre biblioteche – attualmente sono prive del valore aggiunto che l'offerta comunale comporta.

Figura A.1 Localizzazione delle sedi delle Biblioteche di Roma (in rosso) e delle altre biblioteche (in verde) presenti sul territorio - (2019)



Nota: Gli indicatori di colore rosso rappresentano le sedi delle biblioteche comunali romane, gli indicatori di colore verde rappresentano le altre biblioteche a Roma.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS.

Oltre alle sedi sopraindicate l'ISBCC gestisce anche la Biblioteca Argentina, lo Scaffale d'arte del Palaexpo, gli attuali 37 Bibliopoint nelle scuole, la Biblioteca B. Costanzo nel liceo Giulio Cesare e le biblioteche all'interno delle Carceri riservate ai detenuti.

Le Biblioteche di Roma Capitale sono strumenti importanti nel quadro dell'offerta culturale romana e stanno vivendo una fase di interessante evoluzione, proprio come è accaduto e sta accadendo nelle altre realtà equivalenti italiane ed europee. L'offerta al cittadino, oltre a promuovere la lettura attraverso il prestito dei libri e la possibilità di leggere in sede giornali e riviste, si è recentemente arricchita di altri utili scopi e finalità organizzando e accogliendo un gran numero di diverse iniziative culturali. L'ISBCC sta creando un proficuo dialogo con il territorio, che si esplicita nella collaborazione con 1.897 diverse agenzie culturali e nelle diverse iniziative culturali e ricreative organizzate presso le strutture bibliotecarie con un grandissimo successo di



pubblico. Da alcuni anni, infatti, nelle sedi delle biblioteche comunali sono spesso programmate presentazioni di libri, mostre e spettacoli, concerti, eventi, laboratori e cineforum. Ciò avviene grazie all'importante e necessaria collaborazione con le realtà associative presenti nei quartieri, con la conseguente rivalutazione del territorio e delle sue realtà peculiari. In questo modo le Biblioteche di Roma, insieme al ruolo precipuo di dare libero accesso alla conoscenza, sono diventate luoghi d'incontro di aggregazione giovanile e di socializzazione per gli abitanti del quartiere. Nel periodo 2010 – 2018, hanno fruito delle iniziative culturali, organizzate nelle sedi dell'ISBCC., mediamente 200 mila persone ogni anno, con un aumento nell'ultimo biennio.

Nella Tavola A.1, sono riportati questi dati in costante crescita, considerati proprio nel periodo dal 2010 al 2018. Contestualmente, però, diminuisce la partecipazione caratteristica, come dimostrato dal calo degli iscritti e del numero dei prestiti¹.

Il patrimonio documentale complessivo cresce del 9% nel periodo (1,1% medio annuo), a fronte di una tendenziale diminuzione delle risorse a disposizione dell'ISBCC, sia nella componente delle risorse proprie, sia in quella più importante dei contributi di Roma Capitale. La disponibilità economica dell'Istituzione ha toccato un minimo nel biennio 2015/2016, ma l'incremento degli ultimi due anni (che ha avuto una ripercussione positiva sulle nuove accessioni, in particolare nel 2017) ha portato le risorse complessive a circa 20 milioni di euro, un valore inferiore dell'8% rispetto al 2010.

Tavola A.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici delle Biblioteche di Roma (valori in migliaia, 2010 -2018)

Biblioteche di Roma	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/10
valori in migliaia										
Nuovi iscritti al prestito	33	35	35	34	36	29	39	34	25	-25%
Prestiti	932	934	988	1.051	1.061	938	868	806	753	-19%
Attività culturali	4,4	4,5	4,6	4,9	5,1	5,5	4,3	6,7	7,6	74%
Partecipanti attività culturali	180	186	179	164	166	145	150	246	219	22%
Dotazione documentale	987	998	1.029	1.029	1.029	1.037	1.045	1.072	1.078	9%
incremento percentuale annuo										
Dotazione documentale	-	1,1%	3,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,8%	2,5%	0,6%	-
valori in migliaia di euro										
Risorse proprie	529	253	393	363	368	313	469	241	336	-37%
Contributi di Roma Capitale	21.206	21.718	21.047	20.502	19.278	18.746	18.510	19.263	19.637	-7%

Note: Il dato 2018 dei nuovi iscritti al prestito è stato estratto da ISBCC dagli open data del portale BiblioTu. Questa rilevazione, rispetto a quella elaborata fino al 2017 con software SOL, conteggia solo i record non ripetuti, eliminando doppie registrazioni. Nella dotazione documentale sono compresi libri e audiovisivi, ma non e-book, riviste e quotidiani.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISBCC.

Studio comparativo tra le Biblioteche comunali di Roma e alcune realtà Italiane ed Europee

I dati presentati di seguito sono stati raccolti nell'ambito di una convenzione stipulata il 2 luglio 2018 tra l'Agenzia, l'ISBCC e il Dipartimento di Scienze Documentarie dell'Università la Sapienza di Roma. Lo studio è stato effettuato acquisendo dati da realtà molto diverse tra loro, sia italiane (Bologna, Firenze, Genova, Milano, Pistoia, Torino), sia straniere, come Parigi e il distretto londinese *Tower Hamlets*. Le informazioni risultano quindi difficili da comparare ma molto interessanti nell'insieme, poiché ogni realtà racconta peculiarità ed esperienze differenti, risultati e soluzioni organizzative utili per formulare osservazioni sulla complessa situazione specifica della Capitale e trarre così spunti propositivi:

¹ Nella lettura di questi dati, quale possibile concausa della diminuzione nel 2018, si deve considerare la chiusura per ristrutturazione di alcune sedi: *La Casa delle Traduzioni* chiusa dal novembre a dicembre 2018; la *Biblioteca Flaminia* chiusa dal 23 aprile a tutto dicembre 2018; la *Biblioteca Raffaello* chiusa dal 29 settembre a tutto dicembre 2018. Inoltre, il ritardo nell'apertura della nuova sede della *Biblioteca Laurentina - Centro Culturale Elsa Morante*, inaugurata il 16 ottobre 2018.



- Il Sistema bibliotecario di Milano è una rete informativa e di servizio costituita da 24 biblioteche rionali, cui si aggiunge la Biblioteca Comunale Centrale. Esse condividono parametri di servizio e un unico catalogo. Distribuite nella città e agevolmente raggiungibili, le biblioteche offrono ampi orari di apertura, iniziative di promozione della lettura, incoraggiando una partecipazione costruttiva degli utenti, promuovendo il dialogo intergenerazionale, stimolando e sviluppando il confronto tra cittadini, favorendo l'interazione costante con il territorio e l'associazionismo locale.
- Il Sistema bibliotecario urbano della Città di Torino comprende la Biblioteca Civica Centrale e 16 biblioteche di zona, tra le quali una biblioteca musicale e un giardino di lettura. Oltre che nelle strutture gestite direttamente, il prestito dei libri è anche possibile presso ospedali, uffici pubblici, asili e scuole gestiti in convenzione con associazioni cittadine.
- Le Biblioteche di Genova sono organizzate nel Sistema Bibliotecario Urbano che mette in rete 16 biblioteche pubbliche e convenzionate. Il sistema bibliotecario genovese offre ai cittadini non solo servizi di lettura e prestito, ma informazioni e consulenze bibliografiche, accessi multimediali e navigazione in internet, spazi di aggregazione, proposte culturali, laboratori, attività didattiche, servizi multiculturali per cittadini di altre nazionalità e servizi per persone con disabilità.
- L'Istituzione Biblioteche di Bologna gestisce 15 biblioteche comunali di cui quattro presentano offerte su temi molto specifici e le rimanenti sono biblioteche dei quartieri. L'Istituzione si occupa di programmare e coordinare le attività e i servizi delle biblioteche, valorizzare e rendere accessibile il patrimonio documentario garantendone l'arricchimento nelle aree tematiche che ne contraddistinguono il profilo culturale, promuovere la formazione permanente degli adulti, favorire l'inclusione sociale e l'alfabetizzazione informativa.
- Le Biblioteche Comunali Fiorentine concorrono ad arricchire e rendere fruibile il patrimonio librario e multimediale della città con un sistema bibliotecario articolato in 13 sedi, oltre a un bibliobus, alcuni punti di prestito presso supermercati e ospedali. Le biblioteche fiorentine organizzano attività e progetti per le diverse fasce d'età anche in collaborazione con associazioni, enti e istituti del territorio.
- La *Biblioteca San Giorgio* di Pistoia, per mancanza di spazio nell'antica sede, ha trasferito tutta la raccolta moderna in alcuni capannoni industriali dismessi, riconvertiti a questa nuova funzione, in un'area della città a lungo abbandonata. Attualmente la *Biblioteca San Giorgio* è capofila della Rete Documentaria della Provincia di Pistoia e in quanto tale gestisce la catalogazione, gli acquisti centralizzati e il servizio di prestito interbibliotecario e coordina i progetti di promozione della lettura.
- *Le Réseau de bibliothèques de la Ville de Paris* è costituito da 58 biblioteche di prestito, e da 17 *bibliothèques spécialisées et patrimoniales*, queste ultime prevalentemente per la ricerca e la conservazione. Nelle prime si possono prendere in prestito documenti, ma si può anche partecipare a numerose attività, leggere i quotidiani, lavorare o studiare. La Réserve centrale è la più grande della rete.
- Gli attuali otto *Idea Store* sono la risposta del municipio londinese di *Tower Hamlets* (composto per circa il 50% da minoranze etniche, con un reddito pro capite agli ultimi posti nelle classifiche britanniche) alla crisi delle biblioteche pubbliche. Si propongono di colmare la distanza tra biblioteche e istruzione degli adulti e sostituire l'immagine tradizionale ormai in declino della biblioteca con servizi più moderni e attraenti. Sono posizionati nei luoghi più frequentati dai cittadini, con orari ampi e offrono corsi e attività di formazione continua per adulti. Non offrono posti a sedere, ma hanno un alto tasso di circolazione del proprio patrimonio librario (il rapporto prestiti/dotazione è del 217%).

Le seguenti tavole riportano i valori assoluti delle variabili dell'offerta (Tavola A.2), della domanda (Tavola A.3) e dei costi e dei ricavi (Tavola A.4), acquisiti dai suddetti diversi sistemi bibliotecari e affiancati ai dati provenienti dal Sistema bibliotecario romano.



Tavola A.2 Offerta del servizio (2017)

Dimensioni dell'offerta	Roma	Milano	Torino	Genova	Bologna	Firenze	Pistoia	Parigi	Tower Hamlets
SEDI E STRUTTURE	39	25	17	16	15	13	1	75	8
postazioni PC	166	170	171	97	217	115	13	852	192
biblioteche coperte da Wi-Fi	35	25	14	14	16	13	1	65	7
DOTAZIONE DOCUMENTALE									
libri	933.275	1.381.992	1.541.592	331.844	2.127.443	470.633	269.426	2.500.000	314.000
<i>di cui pubblicati nel 2017</i>	<i>2.217</i>	<i>9.332</i>	<i>N.D.</i>	<i>1.275</i>	<i>17.861</i>	<i>4.900</i>	<i>2.422</i>	<i>91.160</i>	<i>30.518</i>
audiovisivi	138.446	223.057	192.112	10.963	100.015	29.947	16.476	914.000	32.254
e-book	8.120	8.898	16.400	N.D.	25.839	14.500	0	12.000	76.435
riviste e quotidiani	699	1.610	763	5.366	17.824	460	3.154	176.161	80
ACCESSIONI E/O ABBONAMENTI									
libri	20.540	50.193	24.653	2.439	82.058	N.D.	10.165	202.330	N.D.
audiovisivi	1.199	10.660	3.345	522	3.987	N.D.	686	60.700	N.D.
e-book	494	1.641	541	519	7.046	N.D.	0	4.800	N.D.
riviste e quotidiani	0	2.857	763	N.D.	361	N.D.	258	97.250	N.D.

Legenda: N.D. = non disponibile.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE

Tavola A.3 Domanda del servizio (2017)

Dimensioni della domanda	Roma	Milano	Torino	Genova	Bologna	Firenze	Pistoia	Parigi	Tower Hamlets
iscritti al prestito	90.135	81.163	57.951	110.983	64.148	230.576	38.127	290.249	32.969
PRESTITI									
libri	598.758	742.009	689.218	171.862	907.283	224.366	87.321	9.090.000	680.745
<i>di cui pubblicati nel 2017</i>	<i>15.668</i>	<i>30.025</i>	<i>N.R.</i>	<i>N.D.</i>	<i>N.R.</i>	<i>N.D.</i>	<i>7.782</i>	<i>419.475</i>	<i>N.D.</i>
audiovisivi	196.686	295.565	96.096	13.988	313.272	38.107	34.924	3.332.170	59.173
e-book	8.118	37.078	20.092	552	35.075	N.D.	0	78.700	44.173
altro	2.196	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda: N.D. = non disponibile.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Tavola A.4 Costi e ricavi (2017)

Dati economici (valori in migliaia di euro)	Roma	Milano	Torino	Bologna	Pistoia	Parigi	Tower Hamlets
COSTI TOTALI, di cui:	18.597	13.626	10.896	11.876	2.019	56.340	7.500
<i>Costi del personale</i>	<i>14.942</i>	<i>12.729</i>	<i>9.139</i>	<i>9.108</i>	<i>1.050</i>	<i>51.840</i>	<i>4.000</i>
<i>Costi delle accessioni</i>	<i>285</i>	<i>897</i>	<i>212</i>	<i>466</i>	<i>37</i>	<i>4.500</i>	<i>350</i>
<i>Altri costi</i>	<i>3.370</i>	<i>0</i>	<i>1.545</i>	<i>2.301</i>	<i>931</i>	<i>0</i>	<i>3.150</i>
RICAVI TOTALI, di cui:	19.519	13.626	10.896	11.876	2.019	56.340	N.D.
<i>Sovvenzioni comunali</i>	<i>19.263</i>	<i>13.572</i>	<i>10.836</i>	<i>10.175</i>	<i>1.632</i>	<i>54.173</i>	<i>N.D.</i>
<i>Altre sovvenzioni pubbliche</i>	<i>15</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>739</i>	<i>40</i>	<i>1.152</i>	<i>N.D.</i>
<i>Ricavi propri</i>	<i>241</i>	<i>54</i>	<i>60</i>	<i>1.025</i>	<i>20</i>	<i>1.015</i>	<i>N.D.</i>

Legenda: N.D. = non disponibile.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Indicatori a confronto

Le figure che seguono sviluppano indicatori di offerta e di domanda del servizio al fine di comparare le logiche e le dinamiche nelle diverse realtà osservate. Inoltre, per i sistemi che hanno fornito informazioni in tal senso, sono costruiti indicatori economici, in base a costi, ricavi e incidenza del contributo pubblico.

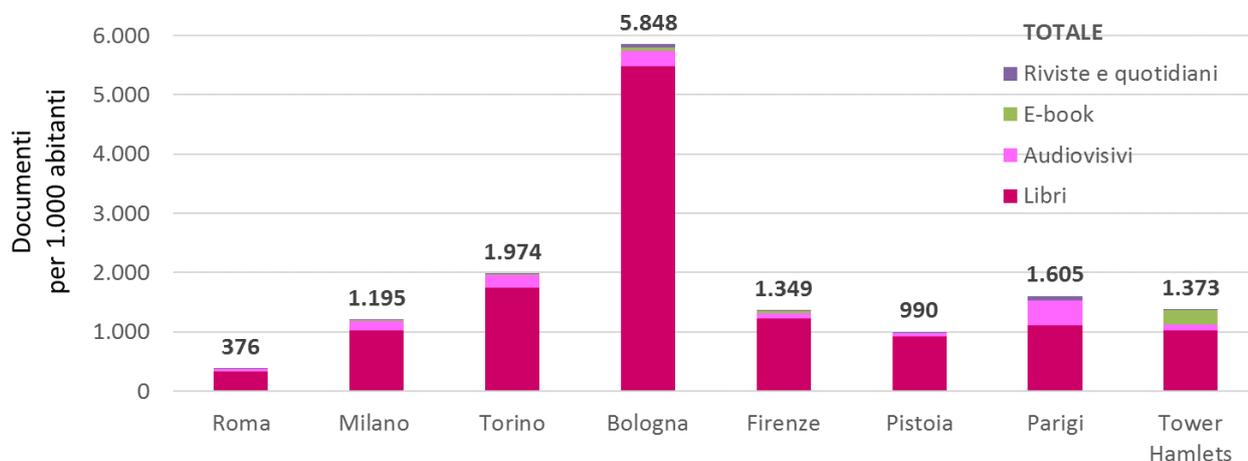
Il patrimonio documentale offerto in consultazione è formato da tutti i documenti (libri, audiovisivi, e-book, riviste e quotidiani, ecc.) posseduti da una biblioteca o da un sistema bibliotecario e viene aggiornato attraverso le nuove accessioni.

La Figura A.2 analizza i dati sulla dotazione di documenti offerta da ogni biblioteca in rapporto alla popolazione. È possibile così stimare l'adeguatezza della collezione in rapporto all'utenza potenziale. Come risulta evidente, la dotazione documentale delle biblioteche romane è inferiore rispetto a quella delle altre città, ma anche il



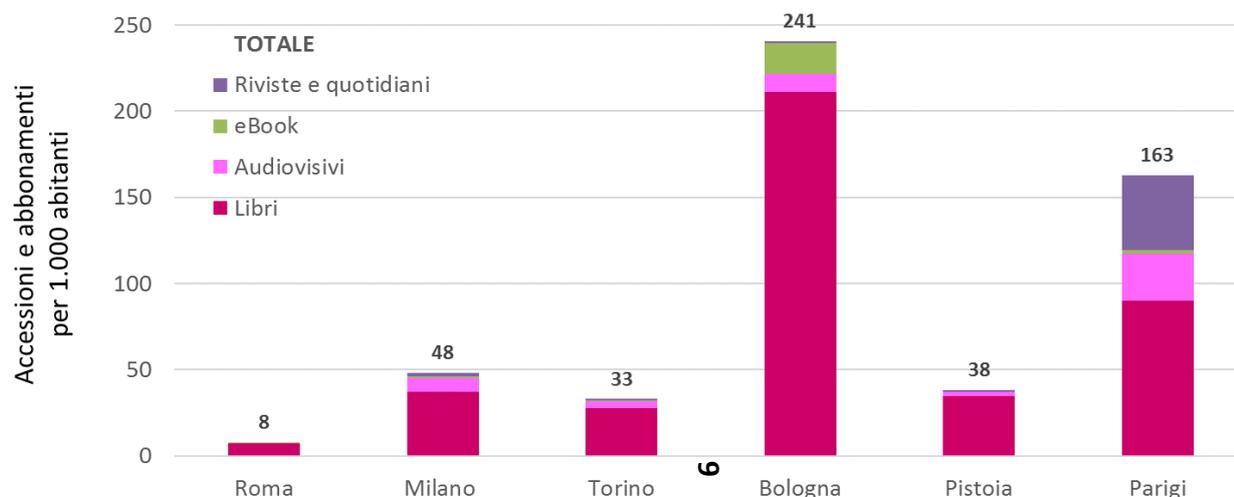
dato di crescita della dotazione nel 2017 è molto modesto sia rispetto al patrimonio 2016 (+3 per mille), sia rispetto alla popolazione al confronto con l'analogo investimento da parte dei sistemi bibliotecari delle altre città (Figura A.3).

Figura A.2 Dotazione di documenti per 1.000 abitanti (2017)



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Figura A.3 Accessioni e abbonamenti per 1.000 abitanti (2017)



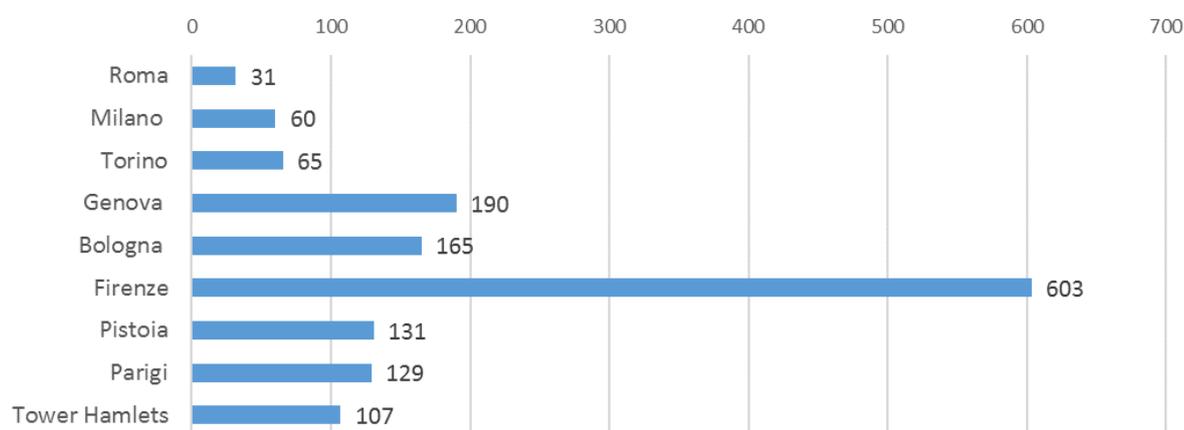
FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

L'indicatore di impatto scelto per stimare la domanda del servizio bibliotecario è costituito dal numero degli iscritti al prestito per mille abitanti (Figura A.4). Serve a verificare il radicamento della biblioteca nel territorio di riferimento. Un alto indicatore è quindi da considerare positivo perché esprime la capacità della biblioteca di soddisfare i bisogni di informazione e lettura di tanti cittadini.

Come si può vedere, l'indicatore col valore più alto è quello della città di Firenze con circa 600 iscritti al prestito su mille abitanti. Seguono Genova, Bologna, Pistoia e Parigi. Roma è la città con il più basso indicatore di impatto, con soli 31 iscritti al prestito su mille abitanti.

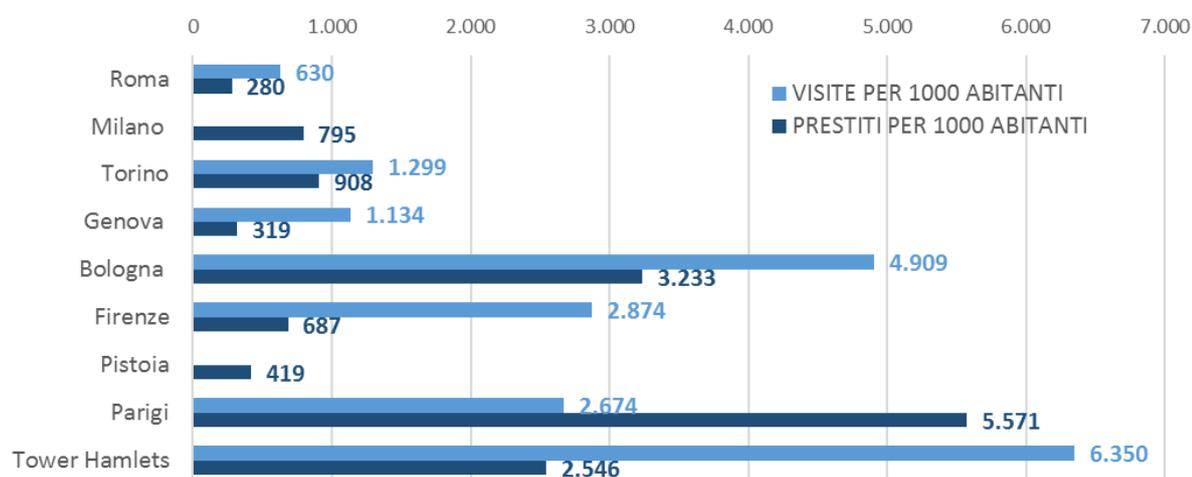


Figura A.4 Iscritti al prestito per mille abitanti (2017)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Figura A.5 Prestiti e visite per mille abitanti (2017)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Tavola A.5 Percentuale di prestiti sulla rispettiva dotazione (2017)

Percentuale di prestiti su dotazione	Roma	Milano	Torino	Genova	Bologna	Firenze	Pistoia	Parigi	Tower Hamlets
Libri	64%	54%	45%	52%	43%	48%	32%	364%	217%
Libri pubblicati nel 2017	707%	322%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	321%	n.d.	n.d.
Audiovisivi	142%	133%	50%	128%	313%	127%	212%	365%	183%
e-book	100%	417%	123%	n.d.	136%	n.d.	n.d.	656%	58%

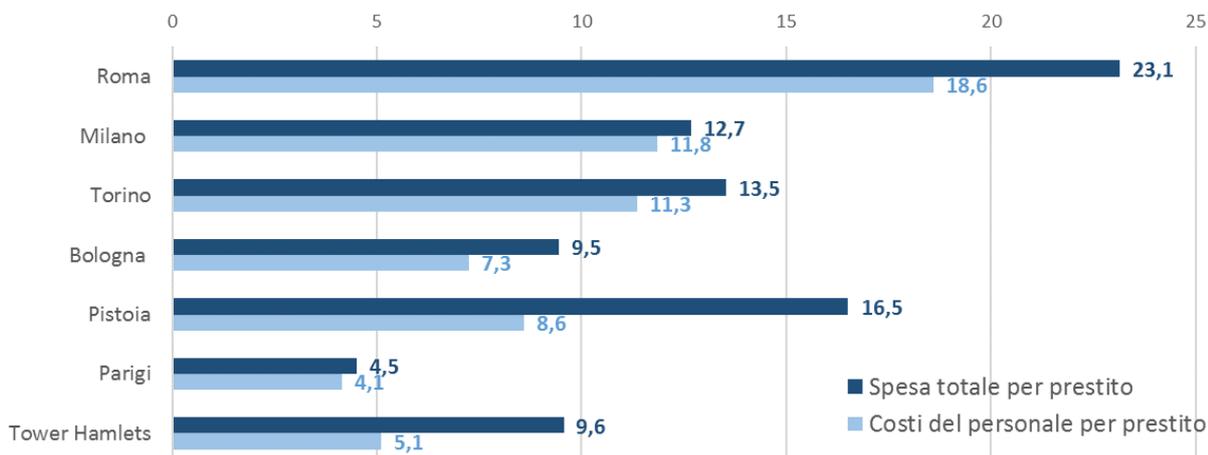
Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

La Figura A.5 descrive la penetrazione del servizio rispetto alla popolazione, presentando un indicatore di frequentazione, che rileva il numero totale delle visite annuali e un indicatore di prestito che rileva il numero dei prestiti annuali (libri, audiovisivi e e-book). I due indicatori sono quindi utili a valutare l'efficacia delle biblioteche. Lo studio evidenzia che, ad eccezione di Parigi, i fruitori del servizio bibliotecario effettuano più visite che prestiti. Roma ha il numero più basso sia di visite che di prestiti, mentre ciascun iscritto in media visita le biblioteche 20 volte e richiede 9 prestiti in un anno. Il dato è sicuramente da interpretare tenendo conto di alcune variabili, come il fatto che si possa accedere in biblioteca anche solo per partecipare a corsi gratuiti ed eventi di diffusione culturale o aggregativi, nonché per lo studio, la consultazione di cataloghi o la fruizione di documenti in presa diretta e direttamente sul posto, quindi senza necessità di prestito.



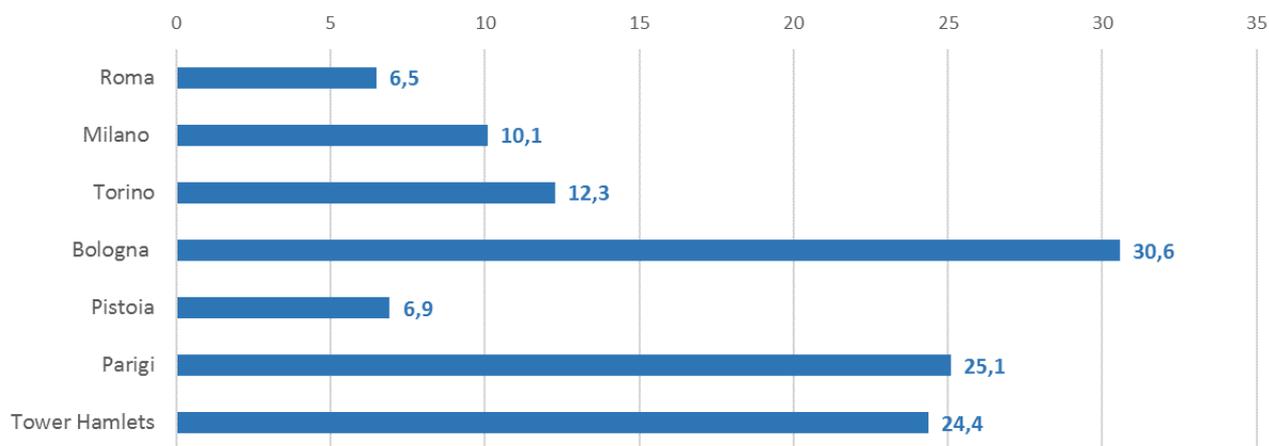
Ma l'informazione può anche essere indice della difficoltà di trovare ciò che si cerca, in rapporto a una dotazione di documenti non sufficiente e non sufficientemente aggiornata per il Sistema delle Biblioteche di Roma. La Tavola A.5, mostra infatti come la percentuale di prestiti annui rispetto all'intero patrimonio documentale a Roma sia solo del 64%, mentre i prestiti riferiti ai soli testi pubblicati nel 2017 superano il 700%, il che vuol dire che ogni libro del 2017 è stato prestato in media 7 volte nell'anno. Perciò l'utente romano chiede principalmente il prestito di libri pubblicati recentemente.

Figura A.6 Spesa totale e costo del personale per prestito (euro, 2017)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Figura A.7 Indice della spesa totale pro capite (euro – 2017)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE.

Passando all'aspetto economico, a Roma, a fronte di un'offerta inferiore rispetto alle altre città in proporzione ai rispettivi bacini di utenza, i costi per il servizio risultano relativamente elevati (Figura A.6). Le biblioteche cittadine romane hanno infatti un costo unitario del prestito più alto che in tutte le altre realtà osservate, pari a 5 volte quello di Parigi; anche il costo del lavoro per unità di prodotto (in questo caso, il prestito) è il più alto del campione esaminato, evidenziando quindi una bassa produttività del lavoro.

La Figura A.7 rappresenta l'indice della spesa pro-capite che misura il costo medio sostenuto per abitante – indipendentemente dal fatto che sia utente delle biblioteche comunali o meno – attraverso la finanza locale: Roma ha la spesa pro capite più bassa e, escludendo Parigi e Tower Hamlets, pari alla metà del valore medio delle altre città italiane.

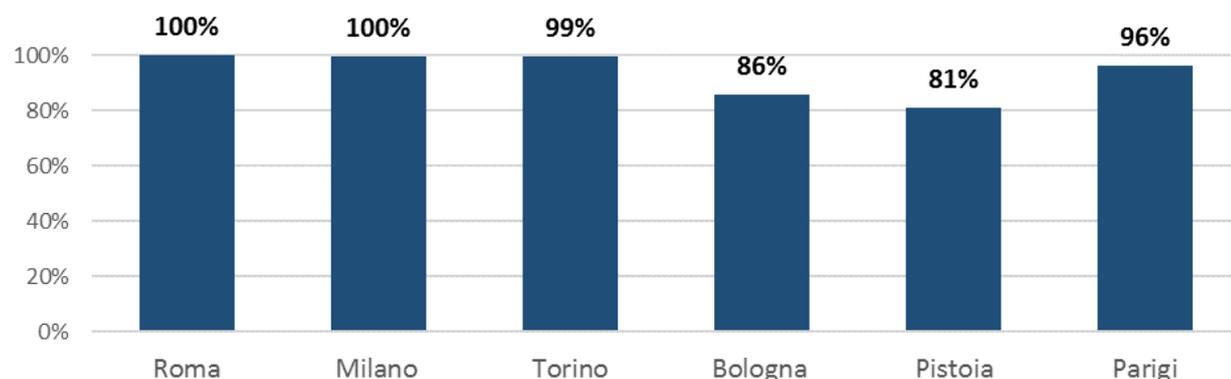
Per sua natura, l'aspetto economico in ambito culturale e specialmente bibliotecario, necessita del sostegno pubblico, ma la situazione in cui versano le finanze locali ha portato ad una tendenziale diminuzione del



finanziamento municipale del sistema biblioteche cittadine. Il rapporto tra sovvenzione comunale e spesa totale (Figura A.8), permette di valutare e comparare la differente struttura delle fonti di finanziamento di diversi sistemi bibliotecari dalle amministrazioni comunali.

Sono le gestioni di Bologna e Pistoia che risultano più autonome rispetto alle altre città. In particolare, la rete delle biblioteche bolognesi, simile alla rete romana in quanto entrambe gestite tramite un'istituzione, dipende dalle casse comunali per l'86%, ma riesce però ad attrarre altri finanziamenti. A Bologna vi sono, infatti, convenzioni con l'Università attraverso dei servizi mirati agli studenti che in gran numero frequentano le sedi bibliotecarie; sovvenzioni dalla Regione Emilia-Romagna e dai comuni della città metropolitana, in virtù del ruolo di coordinamento che le biblioteche bolognesi svolgono nello sviluppo del piano bibliotecario metropolitano; fondi che arrivano dall'affitto di spazi particolari inclusi nel sistema, (tra i quali emerge, per importanza anche turistica oltre che culturale, la sala del Teatro Anatomico interna alla Biblioteca dell'Archiginnasio). A tutto ciò si aggiungono le sponsorizzazioni, i finanziamenti di fondazioni bancarie, la vendita di beni e servizi, i rimborsi e le elargizioni liberali. Queste informazioni sono sicuramente utili se comparate con il sistema bibliotecario romano, ancora quasi unicamente, e non più sufficientemente, sovvenzionato da fondi comunali.

Figura A.8 Rapporto tra sovvenzione comunale e spesa totale (2017)



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI SISTEMI BIBLIOTECARI DELLE CITTÀ CONSIDERATE

Dai confronti, emerge quindi un quadro in cui Roma- rispetto alle altre città – presenta inferiori livelli di domanda, di offerta e di spesa pro capite, mentre i costi unitari risultano superiori.

Indagine sui cittadini che non usufruiscono del servizio offerto dalle biblioteche

L'Agenzia, tenendo conto della scarsa penetrazione del servizio, che emerge in forma di una domanda relativamente molto bassa da parte dei romani, ha approfondito le motivazioni della popolazione intervistando un campione di cittadini che non conoscono e/o non frequentano il sistema delle biblioteche romane. Questi individui, un esempio piuttosto ampio di varie età e competenze, domiciliati a Roma e provenienti da tutti i Municipi della Capitale, sono stati intervistati sia sui motivi per cui non usufruiscono dei servizi delle Biblioteche, sia su quali siano le loro abitudini di lettura e quali siano le fonti di accesso ai libri che leggono.

Il 18% degli intervistati non ha letto nessun libro negli ultimi 12 mesi e i lettori forti, ossia coloro che hanno letto almeno 12 libri negli ultimi 12 mesi, sono solo il 10%. Rimane comunque qualche dubbio sulla effettiva attendibilità di questo dato poiché, alla domanda: "Può indicare l'autore e il titolo dell'ultimo libro che ha letto?" il risultato è che ben il 27% del sotto-campione non lo ricorda.

Non essendo quindi dei frequentatori di biblioteche, agli intervistati è stato chiesto dove si procurino i libri che leggono: il 41% dichiara di leggere libri che non acquista direttamente, essendo volumi che ha già in casa, che gli vengono regalati o prestati. L'acquisto dei libri resta preponderante presso luoghi convenzionali come le librerie o cartolerie, bancarelle o fiere, catene della grande distribuzione, edicole.



Figura A.9 Quali sono i motivi per cui non frequenta le biblioteche comunali a Roma?

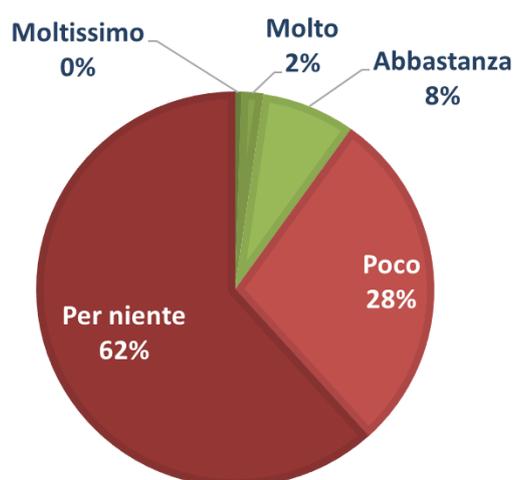


Fonte: ACOS.

La principale motivazione della mancata frequentazione delle biblioteche comunali a Roma (Figura A.9) è la preferenza degli intervistati allo svolgimento di altre attività (28% delle risposte). Ma sono interessanti ed indicativi i motivi legati alla difficile accessibilità (Non ce ne sono vicino casa e Non sono facilmente raggiungibili). Esiste poi un 16% che non le frequenta per motivi legati agli orari di apertura (In settimana chiudono troppo presto e nei fine settimana sono chiuse o chiudono troppo presto).

Nonostante la dinamicità nell’offerta delle biblioteche romane e nella fruizione di questa offerta sviluppatasi, come abbiamo visto, in questi ultimi anni, nelle interviste emerge un altro dato importante relativo alla scarsa comunicazione dei servizi bibliotecari o alla non adeguata accessibilità a questa comunicazione. Tra chi non frequenta le Biblioteche Comunali, infatti, l’89% degli intervistati ritiene di essere poco o per niente informato sulle attività delle Biblioteche di Roma. Ma il dato più preoccupante, emerso da questi colloqui, è che nel complesso il 44% degli intervistati non manifesti interesse riguardo all’Istituzione e ai servizi offerti (preferisco fare altre attività, per le informazioni cerco su internet, non mi interessano le attività, non favoriscono la concentrazione).

Figura A.10 Quanto ritiene di essere informato sui servizi offerti dalle Biblioteche di Roma?



Fonte: ACOS.



Novità, considerazioni e proposte

In conclusione, le 39 biblioteche di Roma assumono un ruolo importantissimo nel progetto di innovazione e sinergia tra le parti, che è il fulcro del nuovo assetto della Cultura di Roma Capitale e che comporta i cambiamenti strutturali che stanno interessando tutte le aree della cultura cittadina.

Con le linee guida approvate nel settembre 2019, si prospetta un nuovo modello organizzativo e di sviluppo del Sistema Biblioteche di Roma. È stata infatti prevista una divisione in 5 macroaree territoriali per la suddivisione di compiti ed interessi tra le Biblioteche. Tale definizione dell'assetto organizzativo, si rende necessaria alla luce dell'esperienza maturata in questi anni che ha fatto emergere una continua evoluzione del ruolo del Sistema Biblioteche, anche a seguito della necessità di rispondere alla domanda di servizi sempre più diversificata manifestata dai cittadini. Questo nuovo impulso determinerà e favorirà un cambio di passo per l'istituzione, che ha già intrapreso il cammino verso questo cambiamento, o meglio, ampliamento di competenze e finalità.

Nonostante ciò e nonostante l'effetto novità che si percepisce intorno alla realtà biblioteca a livello nazionale e internazionale, dall'indagine dell'Agenzia sulle Biblioteche di Roma sono emersi alcuni punti dolenti spesso collegati tra loro o conseguenti l'uno con l'altro. Il dato più forte riscontrato è la scarsa partecipazione dei cittadini che sembra dipendere soprattutto dal poco interesse per il servizio. Altrettanti sono invece i valori interessanti e positivi affiorati dall'approfondimento e tanti gli spunti stimolati dal confronto con le realtà diverse italiane e straniere.

L'indagine ha rilevato come uno degli ostacoli alla frequentazione delle biblioteche per il cittadino romano sia quello della difficile accessibilità alle sedi (20% degli intervistati), specialmente quelle non servite adeguatamente dai trasporti pubblici. Dall'analisi della Figura 1, le sedi delle Biblioteche Comunali risultano distribuite in modo poco omogeneo sull'ampio territorio romano. La densità² risulterebbe più adeguata accrescendo il numero di queste sedi, specialmente nei quartieri a nord (ad esempio il XV Municipio) e a sud della Capitale. Si potrebbero progettare dei "punti biblioteca" leggeri (come a Londra), in luoghi dove i cittadini si recano ogni giorno, come per esempio nelle stazioni dei treni e della metropolitana o negli ospedali. Sull'esempio di altre sperimentazioni virtuose (Pistoia), si potrebbero trovare edifici da riqualificare (come capannoni, garage) o con storie di occupazione abusiva, divenuti però nel tempo utili luoghi alternativi d'incontri, aggregazione e sperimentazione culturale giovanile, ai quali ridare una legalità lasciandogli però una funzione ed un aspetto sociale riconosciuto come importante. Inoltre, come già sta accadendo, incrementare l'utilizzo degli spazi per attività culturali di altro genere, come concerti, spettacoli, mostre, letture e presentazioni di libri, lezioni di arte, lingua, letteratura, ecc. seguendo le esigenze di tutte le fasce d'età, dai più giovani agli anziani, ma anche la fascia di adulti più distanti e non utilizzatori.

La comunicazione dei servizi offerti dalle biblioteche è stata incentivata grazie al Portale e al sito delle Biblioteche di Roma *Bibliotu*, molto chiaro, utile e ricco di offerte valide per tutti gli iscritti alle diverse Bibliocard, che vengono raggiunti anche da newsletter settimanali. Il sito, tra l'altro, consente la ricerca, tramite titolo o autore, di libri nelle varie biblioteche romane e la prenotazione degli stessi. Si deve però aumentare il livello di comunicazione, che evidentemente non è ancora adeguato, sfruttando altri canali ed informando capillarmente tutti i possibili utenti. Nonostante già esista una progettualità importante sulla creazione di Bibliopoint nelle biblioteche scolastiche (dal 2003 ne sono nati 37), si deve incrementare ancor di più il già fruttuoso rapporto tra Biblioteche e il mondo dell'istruzione di ogni ordine e grado (dalla Scuola Materna all'Università), incentivando l'informazione e la comunicazione nelle strutture logisticamente vicine all'istituzione, con facilitazioni mirate di accesso agli studenti e ai professori. Con l'adeguato coinvolgimento del personale docente e il supporto dei lavoratori dell'istituzione, le Biblioteche romane possono diventare luoghi privilegiati per svolgere i compiti e per fare ricerche, anche grazie alla creazione di postazioni per lavori

² La densità è intesa come il rapporto tra numero di biblioteche ed estensione – in km² – del territorio comunale.



di gruppo. Gli studenti imparano così a confrontare i mezzi d'informazione cartacea con quelli elettronici. Ampliando gli orizzonti della ricerca, si abitueranno a frequentare la biblioteca per futuri studi, lavori, consultazioni e per il piacere personale.

Indispensabile, per una maggiore soddisfazione degli utenti e un aumento del numero dei prestiti, è l'incremento del patrimonio o della dotazione documentale delle singole biblioteche. Dai dati sopra presentati si evince il gap tra la domanda dei cittadini e l'offerta di documenti da parte delle istituzioni comunali. Dallo studio è emerso anche che la domanda maggiore dei fruitori è proprio quella relativa alle pubblicazioni più recenti. L'attuale pubblico delle biblioteche è, quindi, un pubblico attento ed informato, che ama la lettura e che necessita dell'incremento e dell'attualizzazione del patrimonio documentale, importante proprio per invertire il calo di tendenza dei nuovi iscritti e dei prestiti.

ISBCC deve affrontare il problema delle diminuite sovvenzioni comunali e degli attuali modesti ricavi. Lo studio dell'Agenzia ha evidenziato i costi del personale delle biblioteche romane, proporzionalmente più elevati rispetto alla media. Infatti, nonostante il numero dei lavoratori per ogni sede sia piuttosto limitato, i costi unitari sono molto alti; inoltre la quantità di lavoro è andata diminuendo drasticamente e questo penalizza i livelli di produttività. Prendendo spunto dalla comparazione delle diverse realtà italiane ed europee, si dovrebbero approfondire le modalità di autofinanziamento introdotte in altri sistemi bibliotecari, le cui risorse non dipendono esclusivamente dall'impegno comunale ma, come a Bologna, da convenzioni stipulate con le università, incrementando anche collaborazioni e sponsorizzazioni con realtà culturali private. Infatti, come è giusto incrementare i rapporti di collaborazione con le strutture dell'istruzione pubblica, così si devono coinvolgere, informare e stimolare adeguatamente quelle private, del quartiere: asili, scuole elementari, licei (tutti gli indirizzi ma specialmente artistici, musicali, istituti tecnici, etc.) università ed anche realtà associative locali, scuole d'istruzione di diverso indirizzo come le università per anziani, scuole di lingue, musica e di recitazione, etc. Queste realtà locali possono e devono collaborare economicamente, realizzare eventi e così creare un circolo virtuoso che dal privato porti aiuto al pubblico nella libera fruizione della cultura.

Le Biblioteche di Roma si presenterebbero quindi, ancora di più, come spazi culturali alternativi, liberi, destinati a tutte le fasce d'età, al di fuori di rigide convenzioni e griglie selettive e quindi pronti a dare spazio e parola a tutti gli abitanti del quartiere. In particolare, chi volesse creare iniziative espositive o spettacoli, avrebbe finalmente uno spazio istituzionale alternativo, non convenzionale e quindi di più facile accessibilità. Inoltre, si potrebbe immaginare la biblioteca come un luogo di erogazione di servizi, affiancando al prestito di documenti, le attività culturali e formative, anche ospitando consulenti esterni provenienti dalle realtà locali.

Il Sistema biblioteche romane dovrebbe erogare servizi di qualità grazie alla presenza di personale specializzato che, oltre ai prestiti ed alla catalogazione, possa rendersi utile con tutorial e assistenza ai cittadini che più usufruiscono dei servizi e cioè i giovanissimi, gli anziani, anche supportando l'alfabetizzazione tecnologica. È infatti fondamentale che le Biblioteche di Roma debbano rimanere luoghi privilegiati per l'accesso all'informazione ed alla cultura e quindi continuare nel loro scopo precipuo di fornire libri di lettura e di studio per consultazione immediata o per il prestito. Nello stesso tempo l'utilizzo degli strumenti convenzionali non è più sufficiente a sopperire alle nuove esigenze e necessità dei cittadini che, in gran numero, non sono interessati ai servizi erogati dalle biblioteche, utilizzano strumenti informatici personali per l'informazione e la lettura anche delle notizie e non necessitano di libri in prestito.

In ultimo si potrebbe cercare di utilizzare al meglio il personale già in servizio rendendolo ancor più specializzato, affiancandogli anche personale esperto del Servizio Civile o comunque del mondo del volontariato, che aiuti nella compilazione di bibliografie per tesi di laurea, tesine scolastiche, o in grado di supportare utenti anziani offrendo un'assistenza formativa nell'uso delle nuove tecnologie applicate alla ricerca e all'acquisizione di libri.

