



**MRT – RELAZIONE ESTESA I E II QUADRIMESTRE 2021
(gennaio -agosto 2021)**

Nei due primi quadrimestri del 2021 i Musei hanno continuato a scontare gli effetti della pandemia COVID-19, con una significativa riduzione nei flussi dei visitatori e degli introiti, aggravato dalle ulteriori chiusure imposte nei primi mesi dell'anno.

	2019	2020	2021 (gennaio-agosto)
Visitatori	493.689	141.943	74.803
Introiti	1.531.829,29	460.616,54	409.638,00

La crisi ha impattato negativamente anche sulle attività in concessione (biglietteria, bookshop, visite guidate, caffetteria) determinando una significativa riduzione dei flussi e degli introiti.

Solo a partire dai mesi di luglio e agosto si è registrata una ripresa dei flussi, con una tendenza di crescita che si auspica possa confermarsi per il prossimo quadrimestre.

Linea di attività

AFFARI GENERALI E AMMINISTRATIVI

OBIETTIVO OPERATIVO: garantire e migliorare i livelli di anticorruzione e di trasparenza richiesti dalla normativa (adempimenti realizzati sul totale degli adempimenti programmati nel PTPCT 2021-2023)

Nel corso del 2021 i Musei Reali hanno proseguito con azioni tese a incrementare gli atti di regolamentazione al fine di standardizzare procedimenti e attività, per ridurre la discrezionalità nella gestione e ad assicurare la pronta pubblicazione dei dati nel rispetto del D.lgs.33/2013 s.m.i. In considerazione della prossima migrazione dei dati sul nuovo sito si è proseguito nel lavoro di ricognizione della sezione Amministrazione Trasparente al fine di creare sistemi di dialogo diretto dei dati in formato open/tabellare, come richiesto dall'art. 29 del d.lgs.50/2016 e dal d.lgs. 33/2013 s.m.i. Si specifica che il numero degli adempimenti è variato in relazione alle modifiche effettuate sulla scheda "Trasparenza Istituti" allegata al nuovo file (gennaio 2021).

NUMERO ADEMPIMENTI PROGRAMMATI PER L'ANNO: 85

NUMERO ADEMPIMENTI REALIZZATI NEI QUADRIMESTRI: 82

Denominazione macro-famiglia	NR adempimenti osservati/ NR adempimenti richiesti
DISPOSIZIONI GENERALI	2/2
ORGANIZZAZIONE	1/1
CONSULENTI E COLLABORATORI Si è ritenuto di includere in questa sezione gli incarichi del Consiglio di Amministrazione, del Comitato scientifico e del Collegio dei Revisori, non	6/6

avendo i Musei Reali di Torino attivato altre forme di collaborazione/consulenza se non a seguito di prestazione di servizi con le modalità e le pubblicazioni indicate dal D.lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici).	
PERSONALE È opportuno segnalare che non vi sono Dirigenti Cessati essendo i Musei Reali costituiti dal 2016. Inoltre, per le posizioni dirigenziali di vertice è stato effettuato un rinvio alla pagina del Ministero.	15/15
PROCEDIMENTI	14/14
PROVVEDIMENTI	2/2
BANDI DI GARA E CONTRATTI La gestione è completamente dematerializzata tramite piattaforma online in adempimento alle disposizioni dell'art. 58 d.lgs. 50/2016.	13/14
SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI E VANTAGGI ECONOMICI	10/10
BILANCI	4/5
CONTROLLI E RILIEVI SULL'AMMINISTRAZIONE	2/2
SERVIZI EROGATI La raccolta dei dati di soddisfazione dell'utenza è in carico del concessionario dei servizi di accoglienza/biglietteria. Saranno oggetto di pubblicazione non appena consegnati.	4/5
PAGAMENTI DELL'AMINISTRAZIONE	5/5
OPERE PUBBLICHE	3/3
ACCESSO CIVICO	1/1
TOTALE	82/85

OBIETTIVO OPERATIVO: incrementare la capacità di spesa, anche mediante l'ottimizzazione dei procedimenti (incremento della capacità di spesa del 5% rispetto all'anno 2020)

Nel corso del 2021 i Musei Reali hanno proseguito nell'azione tesa a efficientare e digitalizzare i processi relativi al controllo di gestione, perseguendo una maggiore economicità ed efficacia della gestione.

La capacità di spesa nel periodo considerato risulta tuttavia pesantemente condizionata da cause oggettive e di forza maggiore legate alla pandemia da COVID-19. Da un lato, lo svolgimento delle prestazioni lavorative per buona parte in modalità agile, che ha rallentato la fluidità dei procedimenti di esecuzione delle attività, dall'altro, il parziale arresto della produzione, in particolare cantieristica e di approvvigionamento dei materiali, hanno inciso negativamente sui cronoprogrammi di esecuzione e di conseguenza sulla possibilità di spesa.

Al fine di recuperare l'incremento di spesa entro la fine del corrente anno, si dà atto che è in fase di implementazione la digitalizzazione dell'intero processo di gestione della spesa mediante modalità di interazione tra il software gestionale della contabilità EuroContab, attualmente in uso, con la sezione

aggiuntiva denominata “sezione lavori pubblici” deputata alla gestione dei budget e dei procedimenti di spesa assegnati ai singoli Responsabili del procedimento.

L’obiettivo è quello di avere un’unica piattaforma per la gestione e conservazione documentale dell’integrale flusso di spesa che comprenda la fase di programmazione della spesa, la fase di assegnazione delle risorse ai Responsabili del procedimento, la fase di assunzione degli impegni di spesa e di gestione dei procedimenti, la fase di monitoraggio dello stato dei procedimenti in relazione ai cronoprogrammi di spesa, la fase di pagamento e rendicontazione.

Linea di attività

ATTUARE LE INIZIATIVE FINALIZZATE A RENDERE OPERATIVO IL SISTEMA MUSEALE NAZIONALE

OBIETTIVO OPERATIVO: attuare le iniziative finalizzate a rendere operativo il Sistema Nazionale (aggiornamento del questionario)

Allo stato, l’ultimo aggiornamento del questionario disponibile all’ufficio risale al 31 dicembre 2019, quando è stato trasmesso alla DG-MU via mail. Non risulta all’ufficio che il questionario sia disponibile online per un aggiornamento periodico. Gli ultimi contatti con la DG-MU in merito al questionario risalgono al giugno 2020, quando l’aggiornamento è stato fatto sulla piattaforma nazionale in attesa che entrasse in esercizio, come da mail inviata il 17 giugno 2020 al nostro funzionario Di Marino che qui si riporta testualmente:

Oggetto: *Re: Accesso alla piattaforma Sistema Museale Nazionale*

Gentile dott. Di Marino,

Si ringrazia per il cortese riscontro e si precisa che, per problemi di sicurezza della piattaforma in pre-esercizio, non sarà possibile accedervi con le credenziali fittizie, come precedentemente comunicato. L'accesso avverrà con SPID una volta che la piattaforma sarà entrata in esercizio. Pertanto, ai fini dell'avvio della procedura di accreditamento al Sistema museale nazionale dei musei autonomi, la DG Musei ha provveduto al caricamento in piattaforma SMN del questionario di autovalutazione dei LUQV trasmesso da codesto istituto.

Cordiali saluti.

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale Musei

Servizio II - Sistema Museale Nazionale

Via di San Michele, 22 - 00153 Roma

Tel. 06.6723.4963

email: dq-mu.servizio2@beniculturali.it

Ciò premesso, il punteggio risultante dall’autovalutazione del 31 dicembre 2019 (l’unico al momento nella nostra disponibilità) era per i Musei Reali di 80 su 100, con un 20 di totale obiettivi di miglioramento, che corrispondono a 21 risposte negative. Per alcune di queste è stato possibile impostare azioni di miglioramento (5, in verde); per altre, le azioni di miglioramento non dipendono direttamente dai musei ma dagli organi centrali (6, in azzurro);

altre ancora, riguardano standard ormai obsoleti, che andrebbero a nostro avviso espunti definitivamente dai LUQV (3, in arancio).

Standard		2019	2021	Osservazioni
A_3.1.9	Archivio con accesso regolamentato	NO	NO	Gli archivi storici dei musei sono ancora presso le Soprintendenze. Necessita azione del MiC.
A_3.1.10	Biblioteca	NO	NO	
A_3.1.13	Laboratorio fotografico	NO	NO	L'obiettivo è desueto.
A_3.1.15	Altri laboratori	NO	NO	L'obiettivo non è chiaro.
A_3.1.20	Distribuzione acqua potabile	NO	SI	Il museo ha una caffetteria in concessione
A_3.4.6	Piano di evacuazione patrimonio	NO	NO	Carenza di personale da destinare allo scopo.
A_3.4.8	Coperture assicurative	NO	SI	Stipulata RC per i visitatori
A_5.8.5	Il personale conosce una lingua straniera	NO	NO	Questa azione di miglioramento compete agli organi centrali.
A_5.9.2	Gestione personale con specifiche competenze	NO	NO	
B_1.6	Programmi pluriennali manutenzione opere	NO	NO	Carenza di personale da destinare allo scopo.
B_1.8	Responsabile movimentazione opere	NO	NO	Carenza di personale da destinare allo scopo.
B_3.1	Programma acquisizioni	NO	NO	Non ci sono risorse finanziarie da destinare allo scopo.
B_3.1	Report sulle acquisizioni	NO	NO	
B_7.2	Programma pluriennale ricerca	NO	SI	All'interno del nuovo piano strategico.
B_7.6	Strategia di comunicazione digitale	NO	SI	Piano editoriale e strategia formalizzata.
C_1.2.11	Informazioni online in più lingue	NO	NO	In costruzione.
C_1.2.13	Guida in lingua straniera	NO	SI	
C_1.3.3	Schede mobili	NO	NO	L'obiettivo è desueto.
C_1.3.7	App per le mostre	NO	NO	In costruzione.
C_2.3.1	Analisi del contesto territoriale	NO	NO	Carenza di competenze da destinare allo scopo.
C_2.3.10	Relazioni sistematiche artigianato e industria	NO	NO	Carenza di competenze da destinare allo scopo.

OBIETTIVO OPERATIVO: attività volte alla valorizzazione dei musei e luoghi della cultura attraverso nuovi affidamenti relativi ai servizi aggiuntivi (bandi per la concessione di servizi aggiuntivi).

Poiché ancora nel 2015 il Polo Reale non aveva servizi di accoglienza in concessione, nel 2016 sono stati predisposti i documenti di gara mediante interlocuzioni con CONSIP; nel 2017 è stata espletata la procedura e a far data dal 2019 sono stati avviati i nuovi servizi di accoglienza (biglietteria, visite guidate, app, bookshop ecc.) in capo a CoopCulture. In accordo con CONSIP, per ragioni di equilibrio del PEF, i servizi della caffetteria sono stati esclusi da questa prima procedura ed è stata lanciata da CONSIP una manifestazione di interesse a livello nazionale. L'esiguità e la scarsa qualità delle risposte ha indirizzato l'Amministrazione verso una procedura a carattere territoriale, con l'obiettivo di sollecitare soprattutto i gestori di caffè storici. L'affidamento dei servizi di caffetteria è avvenuto agosto 2019.

L'impegno si è successivamente concentrato sul miglioramento della qualità dei servizi, con azioni che purtroppo hanno subito i rallentamenti dovuti agli eventi pandemici. Nel corso del I e II quadrimestre 2021 sono stati comunque raggiunti alcuni degli obiettivi già previsti dal contratto di concessione e di un certo rilievo dal punto di vista del miglioramento dell'offerta:

- Predisposizione della piattaforma per la **vendita online** del bookshop (operativa entro 2021);
- Progettazione di un **nuovo punto vendita** all'interno del percorso museale (operativo entro 2021);

- Rimodulazione e ampliamento dell’offerta di **percorsi guidati**, ora estesa anche alle parti solitamente chiuse del Palazzo, a vantaggio soprattutto del pubblico di prossimità (attivati ad agosto).

Sul fronte della vigilanza, la grave carenza di personale ha richiesto l’espletamento di procedure per il reclutamento di risorse umane in grado di assicurare la regolare apertura dei musei e delle mostre:

- 19 aprile 2021 - **Gara per servizi** di accoglienza e presidio in sala (importo € 134.540)
https://museireali-appalti.maggiolicloud.it/PortaleAppalti/it/ppgare_bandi_scaduti_lista.wp?actionPath=/ExtStr2/do/FrontEnd/Bandi/view.action¤tFrame=7&codice=G00069&csrf=62AOVFM6E6XBN6JFMZ4NR3SGSZXO7QCK
- aprile 2021 – **Gara per servizi** di presidio e accoglienza per la mostra “Cipro. Crocevia delle civiltà” espletata su piattaforma MEPA (importo € 93.537,00).

Per l’apertura estiva dei Giardini è stata per la prima volta sperimentata una manifestazione di interesse rivolta a società ed associazioni per l’organizzazione di eventi serali rivolti soprattutto al pubblico giovane.

- 22 giugno 2021 - **Manifestazione di interesse** e conseguente affidamento in concessione del servizio di intrattenimento e ospitalità per il pubblico per la riapertura del giardino di Levante Giardini Reali
https://museireali-appalti.maggiolicloud.it/PortaleAppalti/it/ppgare_avvisi_scaduti_lista.wp?csrf=DLUH8MTU2BRM402GA8Z7M2O9CRUDIOTR

OBIETTIVO OPERATIVO: adottare strumenti informatici per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (form DG musei rilevazione all’utenza).

Nel corso del 2020 i Musei Reali hanno partecipato al bando della Compagnia di San Paolo denominato “SWITCH-Strategie e strumenti per la *digital transformation* nella cultura” con un progetto denominato “**GoDigital! Piano di innovazione e trasformazione digitale dei Musei Reali**”, progetto che è stato ammesso al finanziamento di € 200.000,00 nel dicembre 2020:
<https://www.compagniadisanpaolo.it/wp-content/uploads/SWITCH-Esiti-Fase-2.pdf>.

Le attività di sviluppo del progetto sono iniziate nel gennaio 2021, e comprendono la **creazione di un CRM** (attivo da dicembre 2021) che permetterà di raccogliere in un unico DB tutte le informazioni e i dati relativi al pubblico, attuale e potenziale, per impostare una strategia consapevole di relazione e fidelizzazione. La configurazione del CRM (pick list, eventi, contatti, workflow) potrà essere implementata dopo la revisione di alcuni processi operativi e dei workflow dei dati provenienti da terze parti. L’integrazione del CRM con altri applicativi (mailing, CRM concessionario, form sito web, servizio vendita immagini, Kioski, WI-FI) sarà fondamentale per alimentare e aggiornare il pubblico profilato all’interno del CRM.

Il progetto prevede anche l’attivazione di un **percorso di digital signage** (attivo da febbraio 2022) con totem digitali sistemati lungo il percorso che aiuteranno il visitatore a costruire la sua visita e a giudicarne l’efficacia con il sistema *Kiosk emoticon*, una soluzione completa e integrata per la gestione e la valutazione della soddisfazione del visitatore (*customer satisfaction*). Grazie al sistema Emoticon, i visitatori possono esprimere il loro giudizio mediante un’interfaccia interattiva, scegliendo una delle

tre faccine (verde sorridente, gialla seria e rossa triste) e se il servizio non è stato gradito, sarà possibile al visitatore specificare le ragioni sulla base di una serie di risposte suggerite dal sistema. Le postazioni per il momento saranno 10 e saranno utilizzate soprattutto in relazione all'erogazione di servizi specifici (visite guidate, laboratori etc.).

OBIETTIVO OPERATIVO: valorizzare la funzione culturale, sociale e turistica delle ville e dei giardini storici mediante il miglioramento della gestione e della fruizione pubblica (almeno un itinerario integrato)

Nonostante i rallentamenti dovuti alla pandemia, che hanno inciso sui cantieri programmati soprattutto in relazione alla non reperibilità delle materie prime e/o al vertiginoso aumento dei prezzi delle stesse, sono stati raggiunti gli obiettivi previsti di ampliamento delle opportunità di fruizione e di visita.

- 29 marzo 2021 – concluso il restauro dell'**altare della Cappella della Sindone** e restituita al pubblico la piena accessibilità del monumento: <https://www.museireali.beniculturali.it/cappella-della-sindone-concluso-il-restauro-dellaltare-di-antonio-bertola/>;
- 29 giugno 2021 – aperta al pubblico la mostra "**Cipro. Crocevia delle civiltà**", interamente progettata e prodotta in-house, con oltre seicento opere, in gran parte provenienti dalle collezioni archeologiche dei Musei Reali, per l'occasione catalogate, studiate, fotografate e inserite nel catalogo online del museo <https://www.museireali.beniculturali.it/events/cipro-crocevia-delle-civiltà-2/>;
- 15 luglio 2021 – grande evento all'aperto per festeggiare la ripartenza e la conclusione di tre grandi cantieri, con la restituzione al pubblico di nuovi spazi. Riaperti al pubblico i **Giardini di Levante** a conclusione dei lavori di restauro della fontana monumentale: il percorso verde dei Musei Reali acquista due nuovi ettari, la scenografica prospettiva dei grandi *parterre* settecenteschi e la fontana dei Tritoni; presentato al pubblico il **restauro dei bastioni seicenteschi** della città e il nuovo percorso che collega i giardini alti con quelli bassi; aperto per la prima volta al pubblico il **Teatro Romano**, interamente restaurato e rifunzionalizzato, e collegato al percorso di visita del Museo di Antichità. <https://www.museireali.beniculturali.it/events/i-giardini-reali-aprono-al-pubblico-con-la-restituzione-della-fontana-dei-tritoni-nel-giardino-di-levante-il-restauro-conservativo-del-muro-di-cinta-dei-bastioni-e-del-teatro-romano/>

Tra i progetti di rete si segnala anche la mostra "Controcorrente", realizzata in collaborazione con la GAM – Galleria Civica di arte moderna e contemporanea della Città di Torino, che ha visto la curatela dei Musei Reali e la presentazione di opere della Galleria Sabauda con l'obiettivo di esplorare la continuità di temi e di ispirazione tra l'arte antica e quella del primo Novecento italiano. <https://www.gamtorino.it/it/mostra/controcorrente>

Linea di attività

MIGLIORARE LA QUALITÀ E LA FRUIZIONE DEI LUOGHI DELLA CULTURA

OBIETTIVO OPERATIVO: programmare e attuare piani di eliminazione barriere architettoniche (PEBA) negli istituti afferenti alla Direzione generale Musei (PEBA)

I Musei Reali hanno iniziato ad attivarsi in una logica PEBA già nel 2016 con il progetto “Tutti dappertutto” fissato tra gli obiettivi e le azioni del primo piano strategico. Nel tempo, si sono susseguiti diversi interventi mirati dapprima a garantire le connessioni delle varie sezioni museali (Palazzo reale, Armeria, Biblioteca, Galleria Sabauda, Museo di Antichità) confluite nell’unico museo autonomo (realizzazione di rampe in sostituzione di gradini nella Biglietteria, nella Cappella della Sindone, nel collegamento tra Palazzo reale e Galleria Sabauda e nell’atrio della Galleria Sabauda; realizzazione di un bagno per disabili motori nei Giardini Reali), e successivamente identificando delle scale di priorità per garantire un costante miglioramento delle condizioni generali di accessibilità.

Nel corso del I e II quadrimestre 2021 è stata rinnovata la dotazione di sedie a rotelle a disposizione dei visitatori e realizzati i seguenti progetti:

- accessibilità disabili motori del **Teatro Romano**, anche mediante l’inserimento di elevatore che copre il dislivello tra il piano di calpestio odierno e quello della cavea;
- accessibilità disabili motori dei **giardini bassi**, mediante restauro e rifunzionalizzazione dell’antica rampa in muratura già utilizzata per il trasporto delle casse di limoni dai giardini alle serre (inserimento percorso in terra compatta, illuminazione e segnaletica);
- ristrutturazione dei **servizi igienici del Palazzo Reale** con adeguamento per l’accessibilità disabili motori (allargamento delle porte e installazione delle nuove facility).

Sempre nel corso del I e II quadrimestre sono state avviate tutte le interlocuzioni specialistiche necessarie per il miglioramento del collegamento meccanico tra i vari piani della residenza ed è in corso di realizzazione il progetto per la rifunzionalizzazione dell’ascensore storico del Palazzo Reale e per la costruzione di due nuovi montacarichi in corrispondenza dei due appartamenti del piano terra, oggi raggiungibili dal porticato solo mediante brevi ma ripide scale in pietra.

Contestualmente, è in corso di stesura il PEBA dei Musei Reali, che includerà alcuni importanti obiettivi strategici che richiedono interventi di impatto significativo sulle strutture storiche, come un nuovo accesso alla Biblioteca Reale e il suo collegamento verticale automatizzato con gli spazi dell’Armeria.

OBIETTIVO OPERATIVO: attuare interventi per la promozione dell’eco-efficienza e la riduzione dei consumi di energia nei musei e siti culturali statali (report di diagnosi energetica)

Alla fine del 2020 i Musei Reali hanno avviato un’interlocuzione con IREN Energia per dotarsi di un **piano di efficientamento e gestione energetica** degli impianti. Nel corso del I e II quadrimestre 2021 è iniziata l’analisi, estesa ai 50.000 mq del complesso, che ha richiesto numerosi sopralluoghi e una complessa campagna di raccolta dati. L’obiettivo è arrivare alla diagnosi energetica di tutto il complesso e a una prima bozza del piano di intervento entro il 31 dicembre 2021.

I dati raccolti in questa prima fase di lavoro e monitoraggio sono risultati comunque preziosi al fine della predisposizione di un piano di intervento focalizzato sulla Manica Nuova del Palazzo Reale, sede della Galleria Sabauda, denominato “**Interventi per il miglioramento delle protezioni climatiche ambientali e per il contenimento energetico**”, presentato a luglio sulla linea di finanziamento della L. 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità 2015) e che ha tra i suoi obiettivi l’abbattimento dei costi di esercizio degli impianti di condizionamento climatico, con riduzione tra il 5 e il 10%.

OBIETTIVO OPERATIVO: manutenzione programmata dei Musei, Parchi archeologici, Ville e Giardini storici (elaborazione di piani di manutenzione programmata/numero musei)

Nel I quadrimestre 2021 è stato formalmente istituito, nell'ambito del nuovo Funzionigramma dei Musei Reali, l'ufficio **"Conservazione preventiva programmata e property management"** con la seguente declaratoria: "Cura la programmazione strategica delle attività conservative; cura la gestione della conoscenza, archiviazione dati, interoperabilità, digitalizzazione, HBIM; coordina lo sviluppo, l'uso e l'adeguamento del patrimonio architettonico per una valorizzazione integrata delle collezioni".
https://www.museireali.beniculturali.it/wp-content/uploads/2021/05/MRT_Fuzionigramma-definitivo-2021.pdf

Nel I quadrimestre 2021 i Musei Reali hanno partecipato al bando di Compagnia di San Paolo PRIMA - Prevenzione Ricerca Indagine Manutenzione Ascolto per il patrimonio culturale, nato con l'obiettivo di tutelare i beni culturali immobili che presentano interesse artistico, storico, archeologico o etno-antropologico. Uno strumento dedicato alla strutturazione e realizzazione di piani di manutenzione programmata e conservazione preventiva di sistemi di beni, che mira a diffondere la cultura della manutenzione a scapito dell'intervento emergenziale.

Superata la prima selezione, a maggio i Musei sono stati ammessi alla fase 2, che prevede l'erogazione di un contributo di un massimo di € 250.000,00, erogato in tre anni, per l'elaborazione e l'attuazione di un piano triennale di manutenzione programmata e conservazione preventiva.

<https://www.compagniadisanpaolo.it/wp-content/uploads/Esiti-bando-PRIMA-fase-1.pdf>

Entro il 28 ottobre 2021 i Musei Reali presenteranno il progetto del Piano relativo a circa il 60% del proprio patrimonio architettonico e collezionistico (Palazzo Reale, Armeria, Biblioteca e Giardini; esclusi Galleria Sabauda e Museo di Antichità), con l'obiettivo di attuarlo, sperimentandolo, nei prossimi tre anni.

Si valuta pertanto, qualora l'obiettivo 2021 venga raggiunto, che i Musei Reali avranno totalizzato il 60% rispetto ad un 100% rappresentabile come l'intero complesso delle architetture e delle collezioni dei musei. Si considera quindi ampiamente soddisfatto il target indicato del 10%.

La Direttrice
Enrica PAGELLA

