

DETERMINA DELLA DIRETTRICE DEL VITTORIANO E PALAZZO VENEZIA

Procedura	Affidamento diretto del servizio di implementazione del modello di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti, con rilevazione dei dati e relative analisi dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia
Importo	euro 25.000,00 (venticinquemila/00), oltre IVA pari a euro 5.500,00 (cinquemilacinquecento/00) per un impegno complessivo dell'Amministrazione pari a euro 30.500,00 (trentamilacinquecento/00)
Capitolo di spesa	Capitolo 1.1.3.254 - Articolo 1.03.02.19.010 - Servizi di consulenza e prestazioni professionali ICT
CIG	ZEB3C1D0BA

La Direttrice dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia,

VISTA	la L. n. 241/1990 e s.m.i.;
VISTO	il D. Lgs. n. 368/1998 e s.m.i. (Istituzione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali);
VISTO	il D.Lgs. n. 165/ 2001 e s.m.i. (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche);
VISTO	il D.Lgs. n. 42/2004 e s.m.i. (Codice dei beni culturali e del paesaggio);
VISTO	il D.P.C.M. n. 169/2019 (Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance) che ha istituito con l'art. 13 il Vittoriano e Palazzo Venezia quale ufficio di livello dirigenziale generale del Ministero, dotato di autonomia speciale, ovvero autonomia scientifica, finanziaria, organizzativa e contabile (di seguito, anche Istituto);
VISTO	il D.M. 23 dicembre 2014 e s.m.i. (Organizzazione e funzionamento dei musei statali) che ha assegnato all'Istituto il Monumento a Vittorio

Emanuele II;

- VISTO** il D.P.C.M. 2 novembre 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 1° febbraio 2021 al n. 174, che attribuisce alla dott.ssa Edith Gabrielli l'incarico di Direttrice dell'Istituto;
- VISTO** il D.M. 3 novembre 2020, n. 496, con il quale è stato nominato il Collegio dei Revisori dei Conti;
- VISTO** il D.M. 5 gennaio 2021, n. 3, con il quale è stato nominato il Consiglio di Amministrazione;
- VISTO** il D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i. (Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture);
- VISTO** Il D.lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici) di seguito anche richiamato come Codice Appalti;
- VISTE** per quanto applicabili, le linee guida dell'ANAC n. 4 (Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici);
- VISTI** gli obiettivi dirigenziali assegnati dall'on. Ministro per l'anno 2023, con nota del 28 aprile 2023, che prevedono tra gli indicatori associati all'obiettivo n. 4, punto 4.1, una "*Relazione su grado di soddisfazione degli utenti*";
- VISTO** che è stato avviato il cantiere per la realizzazione della sub-tratta funzionale Venezia-Colosseo/Fori Imperiali della Linea C della Metropolitana;
- RILEVATO** che tale cantiere comporterà imponenti opere di consolidamento del Vittoriano e di Palazzo Venezia e l'occupazione della quasi totalità di Piazza Venezia per un decennio (2023-2033);
- RILEVATO** che la consistenza e la durata del cantiere avrà rimarchevoli ricadute sulla fruibilità del Vittoriano e di Palazzo Venezia e dell'intera Piazza Venezia, con conseguente contrazione del numero dei visitatori e degli introiti di bigliettazione;

CONSIDERATO che, dalle attività di verifica condotte, è emersa la necessità di uno specifico strumento di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti per gestire tali ricadute e contenerne gli effetti negativi;

CONSIDERATO che, nell'ambito dell'elaborazione di tale strumento, dovranno essere garantite tali attività: *i)* ricerca, identificazione, analisi e coinvolgimento degli *stakeholder* di riferimento; *ii)* attività di pianificazione e organizzazione di incontri con il personale presente nei siti per il reperimento di dati e informazioni; *iii)* ricerca del contesto nazionale di riferimento, attività di ricerca dei modelli di misurazione della *customer satisfaction*, individuazione delle variabili; *iv)* individuazione del modello di valutazione, pianificazione di incontri con il personale; predisposizione di un questionario di valutazione con pianificazione di incontri con il personale per il confronto delle variabili strategiche; *v)* sviluppo del piano operativo progettuale con sviluppo del documento e analisi delle variabili; *vi)* individuazione del modello di rilevazione informatico, pianificazione incontri con personale interno, attività di costituzione *database*, monitoraggio dati, analisi quantitativa dati e pianificazione incontri con personale interno; *vii)* realizzazione entro il 23 dicembre 2023 di una relazione sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;

CONSIDERATO che all'interno dell'Istituto non sono presenti risorse idonee all'assolvimento di tali esigenze;

CONSIDERATO che è stato richiesto un preventivo a CISREM S.r.l., operatore economico specializzato dotato di comprovata esperienza nel settore di riferimento;

VISTO il preventivo trasmesso da CISREM S.r.l. e acquisito agli atti dell'Istituto in data 3 agosto 2023 prot. n. 1439;

RILEVATA pertanto, la necessità di provvedere all'affidamento dell'incarico in oggetto a favore dell'operatore economico esterno CISREM S.r.l., dotato di comprovata esperienza nel settore di riferimento.

Tanto premesso, la Direttrice del Vittoriano e Palazzo Venezia

DETERMINA

Quanto segue:

- (i) la premessa è parte integrante di quest'atto;
- (ii) affida, seguendo la procedura prevista dall'art. 50, comma 1, lettera b) del D.lgs. 36/2023, all'operatore economico **CISREM S.r.l.** (P.IVA 01738780673), con sede in Località Coste Sant'Agostino, Teramo, il servizio di implementazione del modello di misurazione del grado di soddisfazione degli utenti, con rilevazione dei dati e relative analisi dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia;
- (iii) l'importo di spesa è di euro 25.000,00 (venticinquemila/00), oltre IVA pari a euro 5.500,00 (cinquemilacinquecento/00) per un impegno complessivo dell'Amministrazione pari a euro 30.500,00 (trentamilacinquecento/00);
- (iv) la spesa verrà imputata sul Cap. Capitolo 1.1.3.254 - Articolo 1.03.02.19.010 - Servizi di consulenza e prestazioni professionali ICT;
- (v) le fatture elettroniche dovranno essere intestate all'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia – C.F. 96477020588, codice unico SY6NCD - PEC vi-ve@pec.cultura.gov.it;
- (vi) la Responsabile Unica del Procedimento (R.U.P.), ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., è la Dott.ssa Edith Gabrielli;
- (vii) questo provvedimento sarà pubblicato sul sito istituzionale dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia e sul sito del Ministero della Cultura (MiC) alla sezione Amministrazione trasparente.

La Direttrice Generale
Dott.ssa Edith Gabrielli