

L'anno 2024 il giorno 29 aprile presso la sede di Via Benigni si è tenuto un incontro tra:

- Zetema Progetto Cultura s.r.l. rappresentata dall'Amministratore Unico Simone Silvi

F.P. CGIL
CISL F.P.
UIL PA
UIL F.P.L.
UGL Terziario

RSU Zetema Progetto Cultura S.r.l.

Per la definizione degli obiettivi di produttività legati alla qualità del servizio in occasione degli eventi "Notte dei Musei" e Musei in Musica 2024

PREMESSO CHE

Al fine di aumentare l'offerta culturale della città, i Musei Civici aderiranno alle aperture straordinarie notturne, come quella prevista per il 18 maggio p.v. "Notte nei Musei", e alla successiva Musei in Musica. Zetema organizzerà e coordinerà, all'interno dei siti museali eventi, concerti e spettacoli di carattere straordinario.

L'obiettivo dell'Azienda, e contestualmente quello dei lavoratori, è il raggiungimento e miglioramento di un servizio di qualità tale da determinare la piena soddisfazione del Cliente e dell'utente finale.

Tutto ciò premesso le parti concordano quanto segue

Al raggiungimento di almeno uno degli obiettivi di seguito indicati, l'Azienda corrisponderà un premio a tutti i lavoratori che, partecipando alla realizzazione delle manifestazioni, contribuiranno ad aumentarne la qualità l'innovazione e di conseguenza la produttività aziendale.

La corresponsione del premio coinvolgerà i lavoratori che presteranno servizio (dalle 20.00 alle 2.00) in ambito museale nei servizi al pubblico (allegato 1), nell'organizzazione di mostre, eventi, comunicazione, manutenzione, e in ambito tecnico/amministrativo. Tale riconoscimento sarà sostitutivo di accordi vigenti già previsti dalla contrattazione Integrativa o accordi sindacali disposti in settori specifici.

Il personale interessato all'evento nei Musei sarà costituito dal Front Office, oltre che dal coordinamento e dal personale polivalente.

Le manifestazioni oggetto di questo accordo sono richieste e previste dal Contratto di Servizio di Roma Capitale a cui Zetema deve assicurare la prestazione.

Così come già avvenuto nelle precedenti edizioni, sarà consentito al personale impiegato in altri settori di esprimere la propria adesione alla partecipazione nelle strutture Museali che ne avranno necessità (a titolo esemplificativo, per la copertura di ruoli di assistenza in sala, libreria, coordinamento).



Il personale interessato contribuirà al raggiungimento degli obiettivi, attraverso le seguenti azioni:

Favorire l'ingresso del pubblico nei siti legati alla totalità delle manifestazioni di almeno.

9.000 visitatori

Assicurare la sicurezza ed il pronto intervento tecnico in caso di necessità;

Programmare e realizzare in maniera efficiente e al meglio spettacoli e concerti nell'ambito delle manifestazioni;

Monitorare la qualità percepita dai visitatori attraverso l'aggiunta e la promozione per l'Evento Notte dei Musei (ed il successivo Musei in Musica) della metodologia CAWI (Computer assisted web interviewing) per la raccolta dei dati (vedi punto 3 del paragrafo Erogazione Premio).

ENTITA' DEL PREMIO

L'entità del premio, legato al raggiungimento dell'obiettivo attraverso le azioni di cui sopra è il seguente:

F1L4 (Livello B/1) € 141,00 lordi
FILS (Livello B2) € 146,00 lordi
FII6 (Livello B3) € 148,00 lordi
FII2 (Livello C/1) € 151,00 lordi
F2L3 (Livello C/2) € 154,00 lordi
F2L4- F3LI (Livello C/3) € 156,00 lordi
F3L2 (Livello D/1) € 164,00 lordi
F3L3 (D Intermedio) 166,00 lordi
F3L4 (Livello D/2) € 169,00 lordi
F3LS (Livello D3) 171,00 lordi

EROGAZIONE PREMIO (INDICATORI)

Considerato che in base all'articolo 1 comma 182 della Legge 208/2015 subordina, l'applicazione del regime agevolato della detassazione a condizione che gli incrementi sotto descritti siano misurabili e verificabili si stabilisce che:

- 1) Il Premio di Risultato verrà erogato al verificarsi di incrementi di produttività, qualità ed innovazione (almeno uno di essi);
- 2) La misurazione degli incrementi di qualità viene effettuata sulla base del seguente indicatore: Indice di Soddisfazione del Cliente e dell'Utente finale che verrà misurato attraverso le indagini di Customer Satisfaction effettuate in occasione della manifestazione e con monitoraggio della qualità del servizio fino alla successiva manifestazione;
- 3) La misurazione dell'incremento di innovazione avviene attraverso l'introduzione e la promozione di un metodo di misurazione digitale (CAWI) in aggiunta alla tradizionale modalità di raccolta dati in presenza, che consente, attraverso la compilazione di un form on line, di raccogliere i feedback dei visitatori e il loro profilo sociodemografico.

Tale metodologia, già sperimentata nelle scorse edizioni, si è dimostrata efficace, in relazione alle misurazioni quali/quantitative nei musei.

Questo permetterà una più agevole comunicazione di feedback da parte dell'utenza, in un'ottica di miglioramento della qualità percepita rispetto all'organizzazione degli eventi

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, arranged in two rows. The top row contains four distinct marks, and the bottom row contains five marks, including a large, stylized signature.

IMPORTO PREMIO

L'obiettivo indicato nel punto 2 (qualità) si ritiene raggiunto se in una scala da 1 a 3 sarà almeno pari ad 1,5

In tal caso verrà erogato il 90% dell'importo riportato nel punto Entità Premio mentre se l'indice di soddisfazione del cliente sarà compreso tra 1,5 e 3 il premio sarà erogato al 100%
In caso di indice fino a 1 verrà erogato il 77% dell'importo sopra indicato.

L'obiettivo indicato nel punto 3, si ritiene raggiunto se almeno 100 visitatori forniranno il proprio feedback attraverso la piattaforma on line. In tal caso il premio sarà corrisposto per intero.

LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE

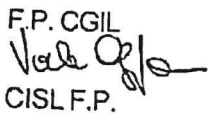
Come sopra riportato, al raggiungimento di almeno uno degli obiettivi, l'importo corrisposto ai lavoratori sarà pari a quanto riportato nella tabella detassata, così come previsto dalla normativa vigente.

Lo stesso contratto riguarderà, qualora non vi fosse la necessità di rivedere alcuni specifici parametri, anche la manifestazione Musei in Musica prevista nel secondo semestre del 2024, fatto salvo la verifica positiva tra le parti, al termine della prima manifestazione.

Le risorse che, in caso di sorteggio, venissero escluse dalla presente manifestazione per sovrannumero, queste verranno assegnate alla manifestazione immediatamente successiva, sempre rispettando l'ordine di graduatoria e saranno pertanto escluse da un eventuale futuro sorteggio.

Zetema Progetto Cultura S.r.l.



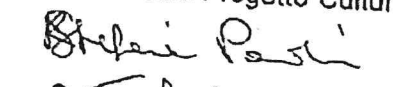
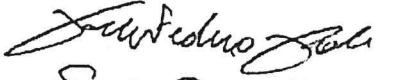

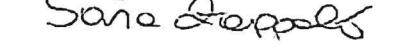
F.P. CGIL

CISL F.P.

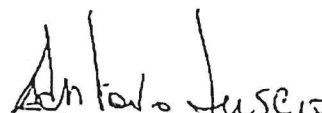
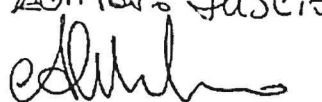
UIL PA

UIL F.P.L.

UGL Terziario

RSU Zetema Progetto Cultura S.r.l.

 RSU CGIL
 RSU GGIL
 RSU CGIL
 RSU CGIL

 RSU CGIL
 RSU CGIL
(NON PRESENTE AL TAVOLO, FIRMA PER
PRESA VIGORE ED ACCETTAZIONE
SUCCESSIVA)

Allegato 1)

NOM sabato 18.05.2024 ORE 20.00-02.00 Front office	
SITI	unità
Centrale Montemartini	8
Galleria d'Arte Moderna	6
Mercati di Traiano	11
Musei Capitolini	47
Musei di Villa Torlonia-Serra	19
Museo Civico di Zoologia	5
Museo Carlo Bilotti	4
Museo Repubblica Romana	2
Museo dell'Ara Pacis	12
Museo di Roma	15
Museo di Roma in Trastevere	6
Museo Barracco	4
Museo Napoleonico	4
Museo Pietro Canonica	2
Planetario	6
Museo Casal de'Pazzi	1
Parco del Celio - Forma Urbis	7
Massenzio	3
Casa delle Letterature	2
totale	164

Handwritten signatures and initials, including "AL", "ed", "ST", "Vog", and "JR".