

L'anno 2012 il giorno 19 luglio presso la sede di via Benigni si è tenuto un incontro tra:

- Zètema Progetto Cultura s.r.l.: Albino Ruberti, , Maria Sciretta

e

- F.P. CGIL
- F.P.S. CISL
- UIL F.P.L.
- UGL
- RSU Zètema Progetto Cultura S.r.l.

**Per la definizione del piano di formazione 2012 – 2013 del personale Area Musei interessato dalla riorganizzazione del servizio**

**Premesso che**

Zètema considera la leva formativa strumento primario della crescita professionale e della valorizzazione del personale. L'investimento in formazione ha l'obiettivo di garantire a Roma Capitale gli standard di efficacia, efficienza e qualità previsti nella gestione dei servizi al cittadino.

Zètema ha in essere con Roma Capitale un contratto di affidamento triennale (2012-2014) che prevede, tra gli altri, la gestione dei servizi di accoglienza per la Sovraintendenza.

In questo ambito è in corso da tempo una riorganizzazione del servizio nei musei mirata a conseguire una maggiore efficienza del servizio che nei prossimi mesi riguarderà in particolare del servizio di coordinamento, assistenza in sala, accoglienza, biglietteria dei musei con meno di 20.000 visitatori/anno.

Il riassetto si articola su due livelli:

- a) prosecuzione dell'unificazione del servizio di custodia Roma Capitale /Zètema;
- b) diversificazione delle modalità di fruizione dei musei in base al numero di visitatori, con la finalità di riorganizzare il servizio in maniera più congrua e distribuire il personale più efficacemente.

Il 7.12.11 l'azienda ha sottoscritto con le OO.SS. un accordo per il piano di valorizzazione 2012-14 che, nello specifico dei servizi museali ha previsto il passaggio progressivo di tutto il personale di custodia in fascia B1, di biglietteria e libreria fino al livello C, la scomparsa della figura dal capoarea e il progressivo passaggio dei coordinatori in fascia C.

L'accordo prevedeva, tra l'altro, che il processo venisse accompagnato da un percorso formativo atto a riqualificare e a preparare il personale a nuove mansioni e responsabilità.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## Il piano

Il Piano di formazione 2012-14 dell'Area Musei si articola su diverse aree tematiche e si rivolge a circa il 100% del numero totale del personale potenzialmente interessato, tra custodi, bigliettai, librai e coordinatori, secondo i criteri previsti dall'accordo del 7.12.11.

### **Formazione al nuovo ruolo**

#### Personale di custodia

In considerazione del procedere della riorganizzazione delle modalità di accoglienza, il personale di custodia riceverà una formazione orientata all'accoglienza e alla sicurezza del visitatore.

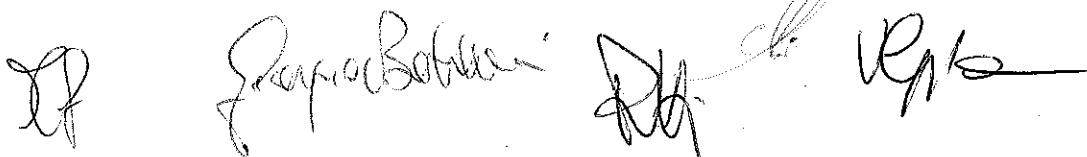
1. Front-office: il visitatore e le sue aspettative, il servizio atteso, il front-office come filtro dei differenti servizi offerti.
2. Accoglienza dei visitatori, il concetto di immagine, suggerimenti pratici per proiettare un'immagine positiva.
3. Controllo dei flussi di ingresso.
4. Nozioni di comunicazione interpersonale, tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni con il pubblico; gli aspetti della comunicazione non verbale.
5. Riconoscimento e gestione di comportamenti anomali, utilizzo di un vocabolario
6. nozioni di storia dell'arte, informazione sui siti che compongono il sistema Musei Civici, informative sulle mostre temporanee ospitate presso i Musei

#### Personale di coordinamento

1. Gestione dei collaboratori e programmazione del servizio.
2. Accoglienza dei visitatori, il concetto di immagine, suggerimenti pratici per proiettare un'immagine positiva.
3. Concetti generali di analisi del rischio e della sicurezza in ambito museale. La conservazione e la tutela delle collezioni.
4. Coordinamento del personale e dei visitatori in situazioni di emergenza e rapporti della sala regia con le Istituzioni (VV.F., P.S., C.C. ecc.).

#### Personale di libreria/biglietteria

1. Accoglienza dei clienti, il concetto di immagine, suggerimenti pratici per proiettare un'immagine positiva e riscontrare le richieste del cliente.
2. Nozioni di comunicazione interpersonale, tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni con il pubblico; gli aspetti della comunicazione non verbale.
3. Gestione del punto vendita: criteri di esposizione dei prodotti, gestione del riassortimento, monitoraggio delle vendite.
4. Tecniche di vendita, anche dei servizi aggiuntivi (audioguide, etc).
5. Potenziamento delle competenze linguistiche.



Procedure relative agli accessi, all'utilizzo delle attrezzature tecniche e alla gestione e degli impianti presi in carico

Nel caso in cui si preveda la gestione delle chiavi e degli allarmi, saranno messe a disposizione del personale interessato le procedure operative che descrivono le attività da svolgere e previste delle esercitazioni e simulazioni.

Allo stesso modo per gli impianti che dovranno essere gestiti direttamente (illuminazione, allarmi, montascale, P.C., videoproiettori, condizionamento, ...) saranno fornite le istruzioni per l'uso e svolte esercitazioni.

**Salute e sicurezza**

Secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n.81 del 9 Aprile 2008, e più in particolare dell'accordo Stato Regioni del 21.12.11, si provvederà all'aggiornamento della formazione sui rischi generici e specifici, secondo quanto evidenziato in sede di stesura del D.V.R. (Documento di Valutazione dei Rischi).

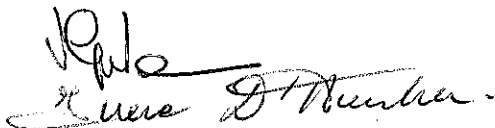
In generale particolare attenzione sarà dedicata alla cura della postura.

In merito ai rischi specifici, il personale di custodia sarà informato sulle modalità di uso e conservazione dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), sulle modalità di prevenzione da utilizzare nei siti in cui sia stata rilevata o si dovesse rilevare la presenza di sostanze potenzialmente nocive alla salute (radon, amianto, ecc.).

Sempre in tema di rischi specifici, agli addetti di biglietteria e libreria sarà dedicato un approfondimento sulla movimentazione carichi attraverso specifici strumenti quali a titolo esemplificativo e non esaustivo carrelli e l'uso del videoterminale.

Zètema Progetto Cultura S.r.l.

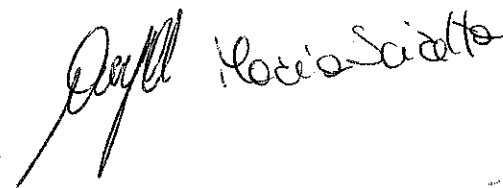
F.P. CGIL



F.P.S. CISL



UIL F.P.L.



UGL

RSU Zètema Progetto Cultura

Cinzia Perse

DD

Uptage

Giorgio Bordini

Silvio Bianchi

~~Stefano~~