

L'anno 2023 il giorno 09.05.2023 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" 2023

PREMESSO CHE

Al fine di aumentare l'offerta culturale della città, i Musei Civici aderiranno alle aperture straordinarie notturne, come quella prevista per il 13 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.

Le manifestazioni cittadine realizzate da Zetema nella fase post pandemica hanno dimostrato una graduale ripresa del gradimento dell'offerta proposta con riscontro di pubblico dimostrato anche dagli ingressi nei Musei.

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.

La manifestazione oggetto di questo accordo è richiesta e prevista 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 Museale 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) € 124,35 lordi

F1L5 (Livello B2) € 129,58 lordi

F1L6 (Livello B3) € 131,67 lordi

F1L2 (Livello C/1) € 134,80 lordi

F2L3 (Livello C/2) € 136,89 lordi

F2L4- F3L1 (Livello C/3) €140,03 lordi

F3L2 (Livello D/1) € 146,30 lordi

F3L3 (D Intermedio) 148,39 lordi

F3L4 (Livello D/2) € 150,48 lordi

F3L5 (Livello D3) 153,61 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 socio-demografico. Tale metodologia viene utilizzata per la prima volta da Zetema in relazione agli eventi nei musei. Rispetto al passato, quindi, potrà essere agevolata la comunicazione di feedback da parte dell'utenza in ottica di miglioramento della qualità percepita sull'organizzazione degli eventi

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, trattandosi di elemento innovativo rispetto al passato, 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


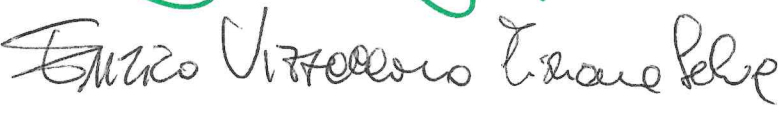
Come sopra riportato, al raggiungimento di almeno uno degli obiettivi, l'importo corrisposto ai lavoratori sarà pari a quanto riportato nella tabella detassato al 5% così come previsto dalla normativa vigente.


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 2023, 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 stessa manifestazione dell'anno successivo, sempre rispettando l'ordine di graduatoria e saranno pertanto esclusi da un eventuale futuro sorteggio.

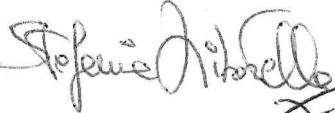
Zetema Progetto Cultura S.r.l.

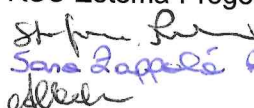
- F.P. CGIL 

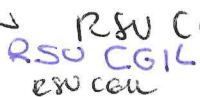

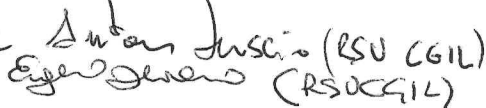
- CISL F.P.  

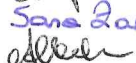
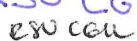
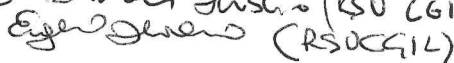
- UIL PA 



- UIL F.P.L. 

- UGL TERZIARIO 

- RSU Zetema Progetto Cultura S.r.l. 

 RSU CGIL   (RSU CGIL)

  RSU CGIL  (RSU CGIL)

  (vice)

Allegato 1)

NdM sabato 13.5.2023 orario 20.00-2.00	
Sito	unità
Centrale Montemartini	8
Galleria d'Arte Moderna	6
Mercati di Traiano	11
Musei Capitolini	39
Musei di Villa Torlonia- Serra	18
Museo Civico di Zoologia	4
Museo Carlo Bilotti	4
Museo Repubblica Romana	2
Museo dell'Ara Pacis	10
Museo delle Mura	3
Museo di Roma	11
Museo di Roma in Trastevere	6
Museo Barracco	4
Museo Napoleonico	3
Museo Pietro Canonica	2
Planetario	6
Museo Casal de'Pazzi	1
totale	138