L'anno 2025 il giorno 13 maggio 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" 2025

PREMESSO CHE

Al fine di aumentare l'offerta culturale della città, i Musei Civici aderiranno alle aperture straordinarie notturne, come quella prevista per il 17 maggio p.v. "Notte dei Musei". Zètema 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 nel 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, dal coordinamento, dal personale polivalente e da quello della sala regia (interessato dall'orario di svolgimento della manifestazione).

Le manifestazioni oggetto di questo accordo sono richieste e previste dal Contratto di Servizio di Roma Capitale a cui Zètema 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 10.000 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 della metodologia CAWI (Computer assisted web interviewing) per la racconta dei dati (vedi punto 2 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 – L5 – L6 € 148,00 lordi

F2L2 – L3 – L4 – F3L1 € 156,00 lordi

F3L2 – L3 – L4 – L5 € 171,00 lordi

Oltre una premialità aggiuntiva forfettariamente determinata e straordinaria di € 50,00 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 dei seguenti indicatori:

A) 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;

B) 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

IMPORTO PREMIO

L'obiettivo indicato nel punto 2 (qualità) si ritiene raggiunto se in una scala da 1 a 3 l'indice di soddisfazione sarà almeno pari ad 1,75

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 1,75 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 150 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, così come previsto dalla normativa vigente.

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.

Zètema Progetto Cultura S.r.l

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

RSU Zètema Progetto Cultura S.r.l.

RSU CGIL STEFANIA PADLINI
RSU CGIL ALESSIA CARUNO
RSU CGIL ANDREA IACUSSO
RSU UILPA
RSU CGIL

RSU CGIL ANTONIO RUSSO (NON PRESENTE AL TAVOLO. FIRMA PER PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE SUCCESSIVA)

RSU CGIL SARA ZAPPALÀ (NON PRESENTE AL TAVOLO, FIRMA PER PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE SUCCESSIVA)

Scanned with CamScanner

Allegato 1)

NdM sabato 17.5.2025 orario 20.00-2.00	
Sito	**unità**
Centrale Montemartini	9
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	13
Museo di Roma in Trastevere	6
Museo Barracco	4
Museo Napoleonico	4
Planetario	6
Museo Casal de' Pazzi	1
Museo Pietro Canonica	3
Circo di Massenzio	3
Parco del Celio-Forma Urbis	7
totale	**162**