

Progetto della gara di appalto dei Servizi Museali del Comune di Volterra

Servizi dei musei

Con questo appalto si prevede di cambiare alcune modalità di funzionamento dei servizi museali, a seguito della riduzione del personale dipendente, con l'affidamento di molti servizi ad un appaltatore esterno. In particolare il progetto prevede di affidare anche i servizi di accoglienza e biglietteria oltre a quanto già viene svolto in appalto, in tutti i siti che saranno messi a gara il servizio sarà reso omogeneo, con le differenze legate alle caratteristiche di ciascuna struttura per quanto riguarda, orari, numero di dipendenti necessari allo svolgimento del servizio ed eventuale presenza di spazi per servizi aggiuntivi (bookshop o aree per didattica).

All'appaltatore verranno affidati i servizi più propriamente collegati al pubblico, come possiamo vedere dallo schema sottostante, in cui sono schematizzate le funzioni ed i servizi del museo e indicato chi se ne occuperà in seguito a queste modifiche gestionali, se dipendenti interni, esterni o la direzione stessa del museo, con una indicazione anche della frequenza con cui verranno svolti questi compiti (in grassetto le nuove funzioni assegnate alla ditta appaltatrice o ai dipendenti comunali):

| FUNZIONE | SERVIZIO | OPERATORI ADDETTI AL SERVIZIO | FREQUENZA |
|---------------------------|---|-------------------------------|-------------|
| Accoglienza | Informazioni sul museo | Esterni | Quotidiana |
| | Informazioni turistiche | Esterni | Quotidiana |
| | Prenotazioni | Esterni | Quotidiana |
| | Cassa | Esterni | Quotidiana |
| Sorveglianza in sala | Controllo accessi | Esterni | Quotidiana |
| | Controllo visitatori | Esterni | Quotidiana |
| | Informazioni sulle opere esposte | Esterni | Quotidiana |
| Servizi aggiuntivi | Visite guidate | Esterni | Quotidiana |
| | Bookshop | Esterni | Quotidiana |
| | Audioguide | Esterni | Quotidiana |
| Didattica | Programmazione percorsi | Direzione | Occasionale |
| | Promozione | Esterni | Stagionale |
| | Attività didattiche | Esterni | Stagionale |
| | Predisposizione materiale didattico | Esterni | Stagionale |
| Conservazione delle opere | Controllo degli impianti di climatizzazione | Dipendenti comunali | Quotidiana |
| | Controllo ambientale | Dipendenti comunali | Quotidiana |
| | Monitoraggio opere esposte | Dipendenti comunali | Quotidiana |

| | | | |
|---------------|--|---------------------------------|-------------------|
| | Monitoraggio opere magazzini | Dipendenti comunali | Settimanale |
| | Primo intervento impianti | Dipendenti comunali | Se necessario |
| Contabilità | Verifica degli incassi giornalieri | Dipendenti comunali | Quotidiana |
| | Versamento degli incassi | Agente contabile | Quotidiana |
| | Controllo della contabilità | Agente contabile | Quotidiana |
| Sicurezza | Controllo allarme antiintrusione | Dipendenti comunali | Quotidiana |
| | Controllo allarme antincendio | Dipendenti comunali | Quotidiana |
| | Controllo visitatori a rischio | Esterni | Se necessario |
| | Primo soccorso | Tutti | Se necessario |
| Ricerca | Esame delle richieste di studio | Direzione | Se necessario |
| | Autorizzazione Fotografie e riprese | Direzione | Se necessario |
| | Assistenza fotografi / giornalisti | Dipendenti comunali / Esterni | Se necessario |
| | Assistenza per lo studio di opere esposte | Direzione / Dipendenti comunali | Se necessario |
| | Accesso magazzini | Dipendenti comunali | Se necessario |
| Manutenzione | Segnalazione guasti | Dipendenti comunali | Se necessario |
| | Controllo e assistenza operai | Dipendenti comunali | Se necessario |
| Comunicazione | Coordinamento delle attività di comunicazione e social | Direzione | Quotidiana |
| | Aggiornamento sito, pagine social, ecc. | Esterni | Quando necessario |
| | Predisposizione contenuti | Esterni | Quando necessario |
| Promozione | Programmazione promozione | Direzione | Annuale |
| | Workshop | Direzione / Esterni | Stagionale |
| | Rapporti con la stampa | Direzione | Occasionale |

Nella tabella successiva viene quantificata la richiesta di personale per la gestione dei servizi di cui sopra e per il corretto funzionamento delle strutture

Quantificazione oraria

| Periodo estivo (dal secondo lunedì di marzo al 1 novembre) | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------|-----------|------------|---------------------|--------|-----------|------------|
| Strutture | Giorni feriali | | | | Fine settimana | | | |
| | Personale per turno | N. ore | N. giorni | totale ore | Personale per turno | N. ore | N. giorni | totale ore |
| Museo etrusco | 2 | 10 | 140 | 2800 | 3 | 10 | 96 | 2880 |
| Pinacoteca | 1 | 10 | 140 | 1400 | 2 | 10 | 96 | 1920 |
| Ecomuseo | 1 | 10 | 140 | 1400 | 1 | 10 | 96 | 960 |
| Acropoli | 1 | 7 | 140 | 980 | 1 | 7 | 96 | 672 |
| teatro romano | 2 | 7 | 140 | 1960 | 2 | 7 | 96 | 1344 |
| Palazzo dei Priori | 2 | 7 | 140 | 1960 | 3 | 7 | 96 | 2016 |
| | | | totale A | 10500 | | | totale B | 9792 |
| Periodo invernale (dal 2 novembre alla seconda domenica di marzo) | | | | | | | | |

| Strutture | Giorni feriali | | | | Fine settimana | | | | |
|--------------------|--|--------|-----------|------------|---------------------|--------|-----------|--------------|------|
| | Personale per turno | N. ore | N. giorni | totale ore | Personale per turno | N. ore | N. giorni | totale ore | |
| Museo etrusco | 2 | 7 | 83 | 1162 | 2 | 7 | 44 | 616 | |
| Pinacoteca | 1 | 7 | 83 | 581 | 1 | 7 | 44 | 308 | |
| Ecomuseo | 1 | 7 | 83 | 581 | 1 | 7 | 44 | 308 | |
| Acropoli | strutture chiuse nei giorni feriali durante il periodo invernale | | | | 1 | 7 | 44 | 308 | |
| teatro romano | | | | | 1 | 7 | 44 | 308 | |
| Palazzo dei Priori | | | | | 2 | 7 | 44 | 616 | |
| | | | totale C | 2324 | | | | totale D | 2464 |
| | | | | | totale A+B+C+D | | | 25080 | |

Miglioramento della qualità del servizio

Uno degli obiettivi della nuova gara sarà quello di **migliorare la qualità dei servizi ed in particolare quello di accoglienza e del front office**, elemento imprescindibile per il rilancio delle strutture museali, in particolare per il Museo Guarnacci, dove occorre una diversa risposta alle esigenze del pubblico, una capacità di empatia con i visitatori e una disponibilità nel fornire informazioni che sicuramente avrebbe un riflesso importante sul flusso dei visitatori e sulla percezione qualitativa complessiva dei musei. Tutto questo naturalmente passerebbe proprio da una gestione delle biglietterie totalmente diversa da quella attuale.

Il progetto prevede di migliorare la qualità dei servizi museali con una serie di interventi che vengono richiesti all'appaltatore attraverso dei criteri valutabili con il metodo aggregativo compensatore di cui all'allegato P, punto II) del D.P.R. n. 207/2010.

In particolare, nell'ottica del miglioramento della qualità, si prevede di rendere omogenea la gestione dei servizi aggiuntivi, quali Bookshop, Servizi Educativi, Visite Guidate, con l'affidamento in quest'unico appalto di questi servizi al pubblico in tutte le strutture; si tratta di servizi che costituiscono sia un elemento migliorativo dei nostri musei, sia una possibile fonte di entrata.

L'Amministrazione ritiene, ai fini complessivi di un miglioramento del servizio, ineludibile la soglia dell'abbigliamento omogeneo del personale, anche in una forma minimale, l'ideale sarebbe di poter fare indossare una divisa connotativa e facilmente riconoscibile.

L'Amministrazione intende poi offrire la possibilità di realizzare delle iniziative a cura dell'appaltatore, sia piccoli eventi (conferenze, presentazioni di libri, aperitivi nel museo, appuntamenti per bambini e famiglie, ecc.) di natura occasionale e temporanea, sia attività espositive di breve durata negli spazi che non sono occupati da esposizioni permanenti (in particolare il secondo piano di Palazzo dei Priori. La molteplicità dei servizi è una caratteristica

che può sia contribuire a migliorare la qualità, che anche puntare ad un aumento dei fruitori e visitatori dei musei.

A questo proposito molti criteri sono espressione di valutazione quantitativa, ma tre sono criteri di natura qualitativa e precisamente i seguenti:

- Realizzazione di materiale informativo per la promozione dei siti riportato al punto 1A del criterio generale **Promozione e divulgazione**. Infatti l'idea dell'Amministrazione su questo sottocriterio è quello di poter ottenere del materiale di informazione capace di poter diffondere l'idea di visitare Volterra, anche solo per i suoi musei, quindi poster, manifesti e depliant colorati e di impatto visivo, capaci di suscitare un'emozione tale da catturare lo sguardo, tale materiale deve contenere i simboli del comune e dei suoi musei. Invece per il grado di promozione dei siti internet si richiede a livello ottimale una implementazione reale ed efficace di una rete informativa tale da poter raggiungere i siti istituzionali e non del nostro paese e delle culture europee più sensibili al fascino del nostro patrimonio etrusco e medievale.

- Applicazione di nuove tecnologie per la valorizzazione e divulgazione sottocriterio riportato al punto 3A del criterio generale **Valorizzazione Museale**. Il presente elemento valutativo di natura qualitativa sottintende nell'idea dell'Amministrazione la realizzazione di un progetto ottimale cui tendere per una valutazione – quanto più oggettiva possibile – dato da nuove tecnologie capaci di attrarre le generazioni più giovani – quelle digitali – onde coniugare il desiderio vivo di poter apprezzare “de visu” il ricco patrimonio culturale esposto nei nostri musei, con le nuove tecnologie. L'appaltatore può anche sviluppare il progetto come richiede opportuno, ma in considerazione di quanto oggi viene realizzato in altri contesti simili al nostro dovrebbe prevedere anche lo sviluppo di applicazioni per tablet e smartphone, con sistemi operativi di larga diffusione, accattivanti e tali da poter accompagnare anche la visita guidata ai musei.

- Creazione di una rete culturale con altre realtà museali sottocriterio riportato al punto 3B del criterio generale **Valorizzazione Museale**. Il progetto “ideale” concepito dall'Amministrazione è quello di poter creare ed implementare il più celermente possibile una rete culturale con altre realtà museali. La rete all'inizio può anche essere imitata a pochi musei, sia con collezioni simili a quelle volterrane che non, dovrà lavorare alla realizzazione di progetti di sviluppo culturale e turistica e dovrà essere già concepita in grado eventualmente di incrementarsi nel tempo. I musei coinvolti dovranno essere vicendevolmente disposte a “gemellarsi” culturalmente con Volterra.