



Fondazione Musei Civici Venezia: "Arte" nel Facility Management

Guido Grati, *Responsabile Area FM Centro-Nord*,
Consorzio Nazionale Servizi

Giandomenico Romanelli, *Direttore*, Fondazione Musei Civici di
Venezia

Elenco degli Argomenti

- Descrizione cliente
- Descrizione fornitore
- Peculiarità del contratto
- OFM
- Indicatori delle prestazioni
- Criticità riscontrate

Fondazione Musei Civici di Venezia

La Fondazione è stata istituita con delibera del Consiglio Comunale di Venezia il 3 marzo 2008, al fine di gestire e valorizzare l'immenso patrimonio culturale e artistico dei [Musei Civici Veneziani](#).

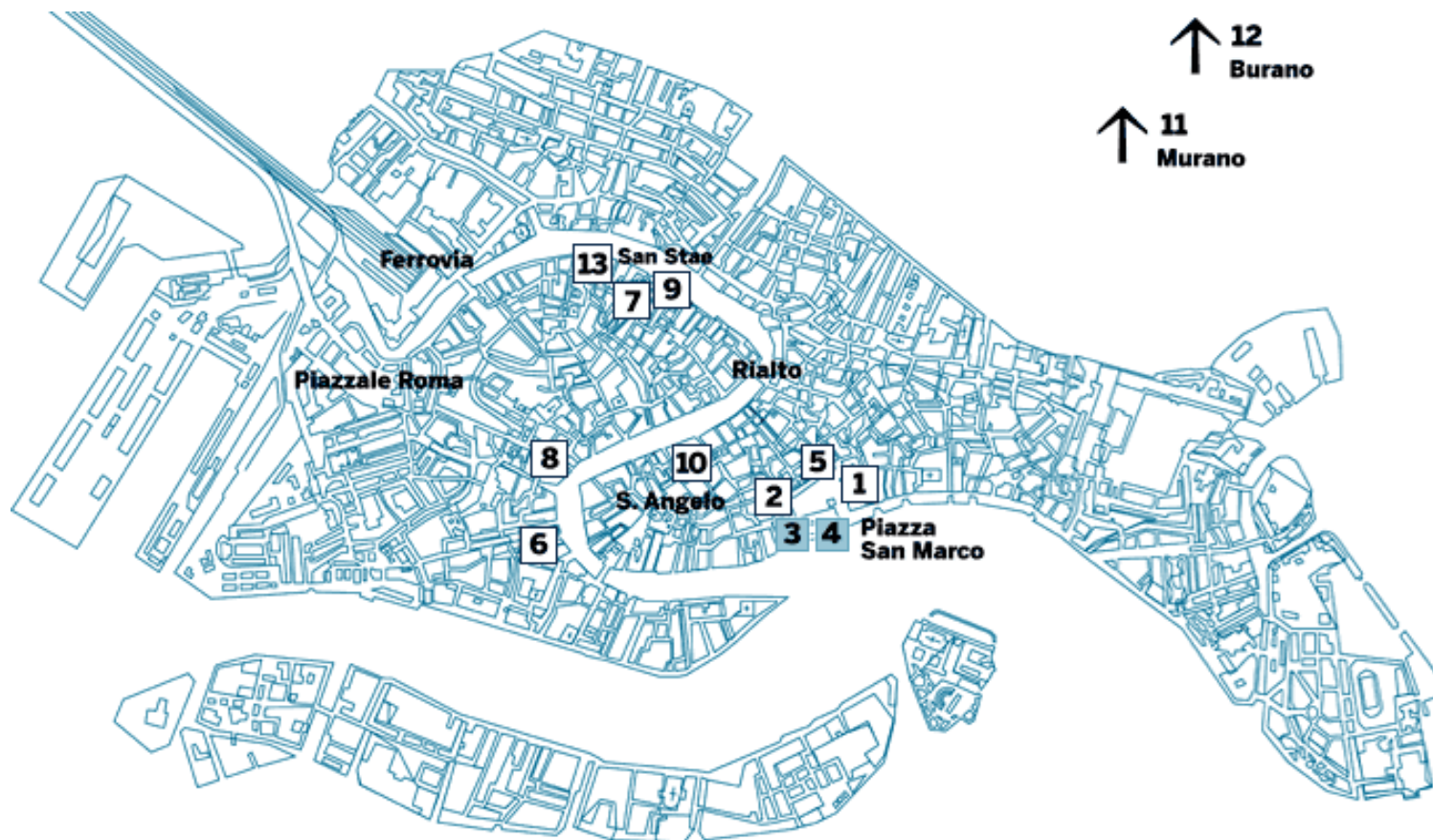
Operativa dal 1 settembre 2008, è configurata come una fondazione di *partecipazione* e ha un unico socio fondatore, il Comune di Venezia.

Gli [organi](#) della Fondazione sono il *Consiglio di Amministrazione*, il *Presidente*, il *Direttore*, il *Comitato scientifico* e il *Comitato di direzione*, il *collegio Revisori dei conti*.

La Fondazione gestisce e promuove un [sistema museale](#) ricco, articolato, complesso ed economicamente sano; gode di una totale autonomia amministrativa e gestionale – facente capo al Consiglio di Amministrazione –, che consente agilità operativa, programmazione, una forte e trasparente motivazione imprenditoriale, un assetto aziendale efficiente e razionale, la capacità di aggregare e reperire risorse.

Al centro, per tutti, sono la qualità dell'offerta, l'attenzione alla domanda sociale, l'alta valenza educativa ed etica, nell'equilibrio economico.

I Musei della Fondazione



I Musei della Fondazione

1 - Palazzo Ducale

5 - Torre dell'Orologio

7 - Palazzo Mocenigo

9 - Ca' Pesaro

11 - Museo del Vetro

13 - Museo di Storia Naturale

2 - Museo Correr

6 - Ca' Rezzonico

8 - Casa di Goldoni

10 - Palazzo Fortuny

12 - Museo del Merletto

in numeri: **2.000.000** visitatori/anno

Consorzio Nazionale Servizi

La forza della rete

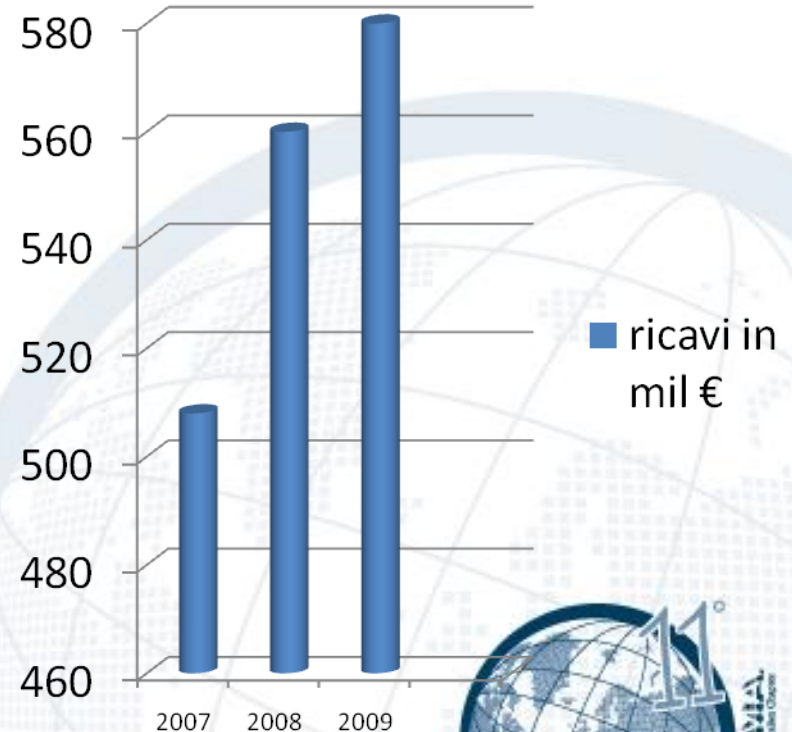
Nato nel 1977, il Consorzio Nazionale Servizi ha costruito sul concetto di "Rete" il suo asset operativo più importante.

Oltre 200 Associate specializzate nei principali settori dei servizi e capillarmente distribuite su tutto il territorio nazionale.

La forza di una grande organizzazione: il Consorzio acquisisce appalti o commesse per conto delle imprese socie e stipula i contratti per poi assicurare le prestazioni attraverso la struttura tecnica, organizzativa, gestionale, le attrezzature e le risorse umane delle Associate, alle quali affida in esecuzione il lavoro.

Un sistema che permette la trasmissione di competenze e professionalità per mantenere elevati gli standard operativi e accompagnare la crescita delle imprese anche in contesti ed aree geografiche meno sviluppate.

ricavi in mil €



Peculiarità del contratto

Struttura della gara

L'appalto

riguarda la gestione dei servizi integrati nelle sedi museali in gestione alla Fondazione Musei Civici di Venezia (FMCV), relativi a sorveglianza, coordinamento di tutela del patrimonio, assistenza al pubblico, accoglienza, portineria, biglietteria, pulizia, vigilanza notturna e gestione delle emergenze.

Valore dell'appalto : € 66.048.5710 iva esclusa per complessivi 7 anni

Criteri di aggiudicazione:

offerta economicamente più vantaggiosa 30 p.ti offerta economica, 70 p.ti
offerta tecnica

Aggiudicazione: ATI CNS con Sicurglobal

Peculiarità del contratto

Struttura del progetto

Il progetto è stato articolato in 8 punti:

- Organizzazione generale del servizio e di commessa proposta. Metodi e procedure adottate a garanzia della corretta esecuzione del servizio.
- Metodologia e organizzazione del sistema informativo/informatico di commessa: sistemi di archiviazione storico-statistiche. Tecnologia utilizzate. Modalità di gestione dei flussi di comunicazione tra l'aggiudicatario del servizio e FMCV
- Organizzazione ed iniziative atte a promuovere la conoscenza dei musei anche presso fasce particolari di utenti
- Collaborazione alla realizzazione di iniziative promozionali della FMCV, legata alle collezioni, ai musei ed alla città, proposte di itinerari particolari, attività collaterali in occasione di eventi particolari.
- Indicatori di prestazioni del servizio erogato e relativi parametri di riferimento offerti che l'assuntore propone di utilizzare.
- Servizio di pulizie. Organizzazione del personale e gestione dei diversi presidi.
- Migliorie offerte.
- Servizio di vigilanza notturna. Organizzazione del personale e gestione dei diversi presidi

Peculiarità del contratto

Struttura economico-finanziaria e gestionale

- Eccellenza assoluta nel panorama museale italiano, di fatto una situazione unica
- Il complesso dei musei gestiti dalla FMCV genera infatti dalla vendita dei biglietti ricavi che coprono completamente i costi necessari all'operatività delle strutture
- Ne derivano quindi bilanci in utile, tali da garantire anche l'operatività di strutture bibliotecarie importanti ma non autosufficienti economicamente
- L'autonomia gestionale e quindi economica della Fondazione ha permesso di strutturare un progetto di gestione in outsourcing affidato ad unico fornitore
- Il fornitore doveva essere in grado di accettare la sfida di vedere remunerati i servizi erogati in base ad una percentuale legata agli incassi, svincolata dal concetto di canone mensile
- Ne deriva una ulteriore spinta al costante miglioramento dei servizi, che genera il circuito virtuoso rappresentato nello schema successivo

Peculiarità del contratto



Si crea quindi non un semplice rapporto di fornitura, ma una **vera e propria partnership tra fornitore- cliente**, poiché il fornitore contribuisce concretamente allo sviluppo del core business del cliente.

Il sistema informatico OFM – Open Facility Management

- Il sistema informatico utilizzato per la gestione della commessa MCV è l'OFM – “Open Facility Management”.
- L'OFM è frutto di una accurata attività di progettazione da parte di CNS concretizzata negli anni e applicata in varie commesse.
- Consente la gestione informatizzata dei servizi di :
 - Pulizie
 - Manutenzioni
 - Energia
 - Ecologia
 - Ristorazione
 - Turistico museale
 - Servizio di accompagnamento pazienti

Il sistema informatico OFM – La soluzione messa in campo per la Fondazione dei Musei Civici di Venezia

- La soluzione messa in campo per la fondazione dei MCV prevede l'attivazione di OFM come sistema principale di gestione e analisi dati.
- Il sistema OFM è stato integrato con il sistema di gestione personale HR di Zucchetti e il sistema di gestione biglietteria Vivaticket.
- **OfmPortal**: portale di autenticazione e pubblicazione; in quest'area il cliente accede e può visualizzare tutte le relazioni periodiche nonché tutta la documentazione contrattuale. Da questo portale l'utente può accedere a tutti i sottosistemi.
- **OfmCentral**: quest'area sw permette di fatto l'integrazione di tutti i sistemi coinvolti attraverso l'implementazione dell'integration framework e della piattaforma di BI.
- **OfmOperation**: quest'area sw si occupa di esporre le funzioni vere e proprie di gestione servizi: sorveglianza, accoglienza, pulizie, gestione emergenze,...

Il sistema informatico OFM: Servizio di pulizia

Le aziende possono:

- Definire tutti i dati di base utili alla determinazione delle attività periodiche e giornaliere di pulizia;
- Definire i piani settimanali e periodici delle attività attraverso un sistema di bilanciamento turni basato sulle rese, aree di rischio e personale impiegato;
- Rendicontare le attività attraverso cruscotti di gestione e attraverso i dati di lettura presenze rilevati con sistema di Zucchetti HR.

Il cliente è in grado pertanto di:

- Verificare l'aderenza delle attività pianificate con i requisiti contrattuali e l'eventuale sovrapposizione con la programmazione degli eventi.
- Verificare il rispetto delle tempistiche di intervento rispetto all'offerta presentata in fase di gara

Il sistema informatico OFM: Servizio di accoglienza

Le aziende possono:

- definire tutti i dati di base utili alla determinazione delle attività giornaliere e periodiche
- Definire i piani settimanali e periodici delle attività attraverso un sistema di bilanciamento turni basato sulle postazioni, ore richieste e personale impiegato;
- Rendicontare le attività attraverso cruscotti di gestione e attraverso i dati di lettura presenze rilevati con sistema di Zucchetti HR.

Il cliente è in grado pertanto di:

- Verificare l'aderenza delle attività pianificate con i requisiti contrattuali e l'eventuale sovrapposizione con la programmazione degli eventi.
- Verificare le abilitazioni delle risorse.

Indicatori delle prestazioni

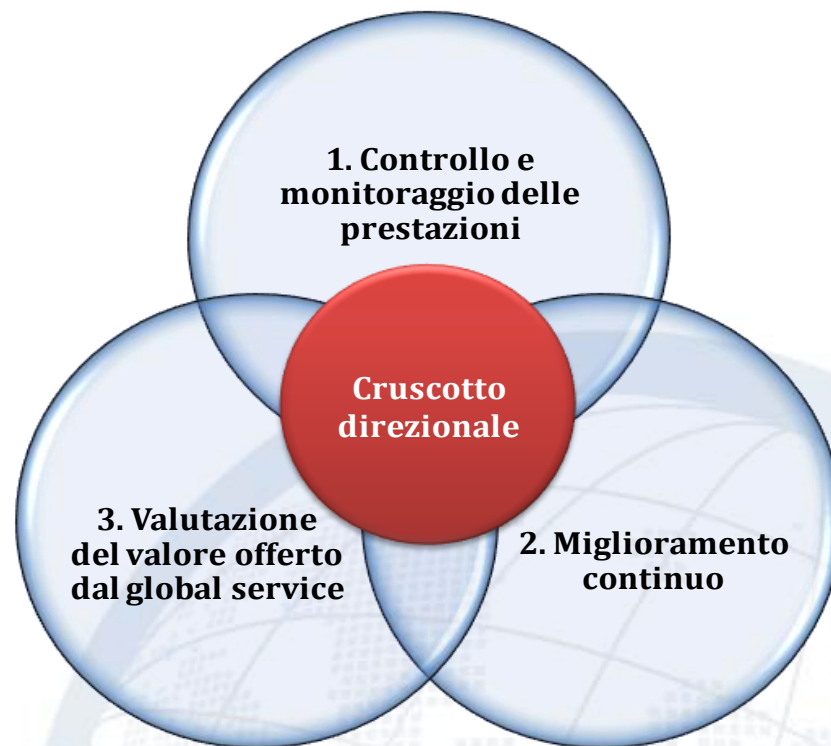
Elementi generali del Sistema di Misura. Controllo e monitoraggio delle prestazioni

Il Sistema di Misura delle Prestazioni (di seguito SMP), proposto, si basa sulle principali teorie scientifiche della misurazione delle prestazioni aziendali. Il SMP, esprime la produttività, l'efficacia e la capacità gestionale – organizzativa dell'Aggiudicatario, attraverso l'acquisizione, il collegamento, la selezione, l'interpretazione e la diffusione di dati consistenti. Come suggerito dalla teoria della misurazione, il SMP proposto si fonda su sette principi essenziali:

- Focalizzazione sul miglioramento continuo
- Condivisione dei criteri di valutazione
- Semplicità delle misurazioni
- Chiarezza delle procedure di misurazione
- Responsabilità per le misurazioni, per i risultati e per le valutazioni
- Rapidità di lettura dei risultati
- Comunicazione interna/esterna dei criteri di valutazione e dei risultati

Indicatori delle prestazioni

- Con il proposito di supportare tali principi, viene proposto un SMP integrato che considera tre macro-attività: 1. Controllo e monitoraggio delle prestazioni; 2. Miglioramento continuo; 3. Valutazione del valore offerto dal servizio.
- L'elemento di integrazione delle attività è il cruscotto direzionale in cui convogliano tutte le informazioni necessarie a valutare le prestazioni del servizio.
- Il SMP così composto consente alla FMCV di valutare il valore ricevuto dal servizio, attraverso un tre indici sintetici di:
 - 1. Produttività servizio;
 - 2. Efficacia servizio;
 - 3. Capacità gestionale/organizzativa servizio.



Criticità

- La principale, se non l'unica di una qualche rilevanza, è purtroppo generata da vincoli di carattere architettonico, in quanto gli spazi di accoglienza pre-visita, e di servizio durante la visita, risentono di limiti fisici e architettonici indipendenti dalla gestione.
- Anche in questo importante aspetto della cura al Visitatore, si stanno studiando implementazioni della qualità del servizio erogato.

Grazie per l'attenzione

CNS Consorzio Nazionale dei Servizi

Via della Cooperazione 3

40129 Bologna

Tel. 051 4195501

mail cns@online.it



Milano, 10 e 11 novembre 2010

