



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA

VERBALE INCONTRO SINDACALE
19 settembre 2024 – ore 11.30

Il giorno 19 settembre 2024 alle ore 11.30 in risposta alla convocazione prot. n° 3487 del 13.09.2024 si sono riuniti presso i locali della Direzione regionale Musei nazionali Lombardia:

- per l'Amministrazione: Rosario Maria Anzalone, Stefano Aiello, Fulvio Besana, Flora Berizzi, Giuseppina Di Gangi, Silvia Zanzani; Martina Giorgiani;
- per le RSU: Vincenzo Liguori, Marco Lanzetti;
- per le OO.SS.: Andrea Ferraccio Funzionario FP CGIL, Antonella Galeone UIL, Gianluca Maddaloni UIL;

Sono connessi da remoto:

- per l'Amministrazione: Stefania Bossi;
- per la R.S.U.: Gianfranco Picariello, Carla Veramessa;

Risultano assenti per l'Amministrazione Maria Giuseppina Ruggiero e per la R.S.U. Giovanni Martinazzoli, che aveva preventivamente comunicato la sua impossibilità a partecipare.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante Federica Maria Pennisi.

Ordine del giorno:

1. Presentazione del progetto di dematerializzazione dei biglietti e del materiale informativo del Museo del Cenacolo Vinciano;
2. Comunicazioni in merito all'adesione dei musei della DRMN-Lombardia al sistema di bigliettazione Musei Italiani.

Su richiesta dell'arch. Di Gangi, si conviene di invertire i punti all'ordine del giorno, cominciando dal secondo.

Comunicazioni in merito all'adesione dei musei della DRMN-Lombardia al sistema di bigliettazione Musei Italiani

Anzalone illustra i nuovi canali di vendita dei biglietti d'ingresso ai siti della DRMN-Lombardia attraverso la piattaforma Musei Italiani (all. 2), che ambisce a diventare il canale unico di vendita per i musei statali nell'ambito del Sistema Museale Nazionale.

La novità principale consiste nella possibilità per i visitatori di acquistare il biglietto anche prima di arrivare in museo, attraverso il sito web Musei Italiani o tramite l'app. I biglietti dovranno quindi essere vidimati in museo dal personale di vigilanza, attraverso appositi dispositivi già attivi presso la sede di Palazzo Besta. È fatta salva la possibilità di acquistare il biglietto in situ, grazie alla presenza di totem che sono stati da tempo acquistati e verranno installati a breve.



DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA
Corso Magenta, 24 – 20123 Milano – telefono 02.80294401
PEC: drm-lom@pec.cultura.gov.it
PEO: drm-lom@cultura.gov.it

Handwritten signatures and initials: Ag, Ru, GiM, Sh, \$, B, P, A, etc.



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA

La piattaforma Musei Italiani è disponibile in italiano e inglese; tutte le tipologie di biglietto attualmente in vendita saranno mantenute (ivi inclusi i cumulativi e l'Abbonamento Musei Lombardia, etc.), ad eccezione degli abbonamenti annuali che saranno temporaneamente sospesi per esigenze di programmazione e per avviare un processo di revisione e adattamento al nuovo piano tariffario adottato dalla DRMN-Lombardia.

Gli unici siti della DRMN-Lombardia dove sarà mantenuta la cassa saranno quelli del distretto del Garda: Villa romana di Desenzano, Grotte di Catullo e Castello Scaligero a Sirmione. Qui sarà fatta salva la possibilità di pagare in contanti, mentre i totem gestiranno esclusivamente carte di credito e bancomat. Le casse consentiranno anche la vendita del merchandising, laddove disponibile.

La Direzione informa che sta realizzando un'apposita campagna informativa per gestire al meglio la transizione al nuovo sistema di bigliettazione.

Ferraccio CGIL chiede rassicurazioni sul fatto che il personale di cassa non venga eliminato nei siti laddove quest'ultima sarà soppressa. Anzalone rassicura in tal senso, precisando che al personale spetterà il compito di controllare i biglietti di accesso, che saranno tutti nominali.

Lanzetti e Maddaloni sollevano il problema della connessione internet, piuttosto carente presso i musei del Garda, il Parco di Castelseprio e alcuni siti della Valle Camonica: chiedono pertanto che venga potenziata la copertura di rete.

La Direzione conferma che verranno effettuati dei sopralluoghi tecnici per verificare preliminarmente le condizioni di installazione di casse e totem. Sarà opportunamente prevista la presenza del RSPP e del RLS qualora debbano considerarsi anche problematiche inerenti alla sicurezza.

Maddaloni chiede chiarimenti su come il personale dovrà gestire i visitatori in caso di malfunzionamento del sistema.

Anzalone spiega che verrà appositamente predisposto un vademecum per il personale dei musei. Rispetto al caso di specie, in particolare, andrà preliminarmente verificato il malfunzionamento di tutti i canali di approvvigionamento (sito web, app, totem e – laddove presenti – casse); in caso di totale blackout sarà bene attendere l'eventuale ripristino per un tempo ragionevole (almeno 15 min.); soltanto qualora l'impossibilità di acquistare il biglietto per cause non imputabili all'utente persistesse, potrà essere consentito l'accesso gratuito.

Giorgiani fa presente che i totem, oltre a essere collegati alla rete, sono altresì dotati di SIM di backup e riescono a gestire il servizio anche in modalità offline: l'evenienza di un totale blackout è dunque piuttosto remota. Per qualsiasi necessità è inoltre prevista l'assistenza.

Veramessa chiede chiarimenti in merito alla gestione delle prenotazioni dei gruppi. Anzalone spiega che la piattaforma Musei Italiani non permette di effettuare prenotazioni ma soltanto di acquistare i biglietti per una determinata data e fascia oraria. Bisogna pertanto gestire esternamente il calendario delle visite di gruppo, auspicabilmente attraverso l'indirizzo mail del museo, ferma restando la necessità di acquistare poi il biglietto tramite Musei Italiani. Veramessa sottolinea che la gestione dei gruppi è importante per evitare casi di



DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA
Corso Magenta, 24 - 20123 Milano - telefono 02.80294401
PEC: drn-lom@pec.cultura.gov.it
PEO: drn-lom@cultura.gov.it

Handwritten signatures and initials: AG, Lu 80, CF SB, GM, and other illegible marks.



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA

sovraffollamento e congestione. Anzalone si dice consapevole del problema, che infatti è uno di quelli su cui si sta riflettendo a proposito del Cenacolo. Il sovraffollamento riguarda senz'altro i siti ad alta affluenza e con spazi esigui (i.e. Rocca Scaligera), mentre appare un problema meno concreto per altre realtà museali della DRMN-Lombardia. In ogni caso il tempestivo avvio di Musei Italiani comporterà una fase necessariamente sperimentale, che consentirà anche di mettere a fuoco i problemi e ragionare sulle necessarie soluzioni in vista dei periodi di maggiore affluenza (primavera-estate 2025).

Anzalone ricorda come l'introduzione dell'e-ticketing sia un obiettivo strategico della Direzione Generale Musei, che chiede giustamente conto a DRMN-Lombardia della mancata installazione dei totem, ancorché acquistati da tempo. Obiettivo dell'Amministrazione è dunque quello di rendere operativi i totem nella maggior parte dei siti dall'1 novembre 2024. Eventuali ulteriori deroghe dovranno essere debitamente motivate. Potrebbe essere quest'ultimo il caso delle seguenti sedi:

- Parco archeologico di Castelseprio, dove deve essere valutata la fattibilità dell'installazione dei totem in considerazione del recente avvio di un cantiere per il ripristino delle coperture dei locali di accoglienza;
- Cappella Espiatoria di Monza, dove è necessario rivedere i percorsi di visita vista l'impossibilità di collocare i totem oltre la cancellata e senza protezione dagli agenti atmosferici. La direzione sta ragionando sull'opportunità di utilizzare l'ingresso dal passo carraio, attualmente riservato al pubblico diversamente abile, con conseguente revisione della segnaletica e delle vie d'esodo;
- Museo del Cenacolo Vinciano, che sarà l'ultimo sito a transitare sul nuovo sistema, verosimilmente nei primi mesi del 2025, in virtù della sua complessità logistica, che presuppone sviluppi software ad hoc. Si precisa in ogni caso che non è qui prevista l'installazione di totem in quanto tutti i biglietti vengono tutti prevenduti. La gestione dei gruppi che non sarà più affidata ad un concessionario, ma il servizio verrà verosimilmente appaltato all'esterno. La Direzione sta in ogni caso lavorando per garantire la continuità occupazionale dei lavoratori attualmente alle dipendenze per il concessionario. L'unico servizio che si intende lasciare in concessione è il bookshop.

Si passa al secondo punto all'ordine del giorno:

Presentazione del progetto di dematerializzazione dei biglietti e del materiale informativo del Museo del Cenacolo Vinciano

Anzalone spiega che dal concessionario è pervenuta una proposta di dematerializzazione del biglietto d'ingresso e dei volantini (all. 1): anziché un codice di prenotazione da commutare in biglietto previa verifica dell'identità, gli utenti riceveranno direttamente un biglietto in formato digitale (.pdf). L'Amministrazione ritiene opportuno cogliere questa opportunità, che



DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA
Corso Magenta, 24 - 20123 Milano - telefono 02.80294401
PEC: drn-lom@pec.cultura.gov.it
PEO: drn-lom@cultura.gov.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA

consentirebbe di cominciare a sperimentare un sistema di bigliettazione molto simile a quello di Musei Italiani.

Per verificare la fattibilità della proposta del Concessionario e raccogliere eventuali profili di criticità, la Direzione ha prontamente interloquito con il personale del Cenacolo che ha rilevato le seguenti principali problematiche:

- Necessità di continuare a espletare il controllo dell'identità in biglietteria e il mero controllo della validità del ticket all'ingresso, mediante un sistema di doppia validazione che garantisca al personale MiC in servizio all'ingresso che il visitatore sia effettivamente passato in biglietteria per verificare l'identità;
- Necessità di continuare a espletare un passaggio in biglietteria per avere reale contezza degli accessi a fronte dei biglietti venduti, condizione che consente conseguentemente di gestire l'accesso del pubblico ritardatario rispetto alle fasce di prenotazione.

Giuseppina Di Gangi lascia la riunione alle 12.50

Maddaloni solleva il problema della gestione gruppi: l'evenienza che la singola guida o il singolo tour operator debbano mostrare su un unico dispositivo mobile i biglietti di tutto il gruppo rischia di creare congestioni all'ingresso. È assolutamente preferibile che ciascuno dei visitatori si presenti all'ingresso esibendo il biglietto sul proprio smartphone, in modo da accelerare le procedure di ingresso.

Anzalone prende atto di questa ulteriore necessità, di cui si farà portavoce nella riunione con il Concessionario prevista per la giornata odierna.

Spiega che il concessionario aprirà in data 24 settembre 2024 il trimestre di vendite novembrenovembre-gennaio e che l'Amministrazione intende dare parere favorevole alla dematerializzazione dei biglietti qualora riceva rassicurazioni su tutti i punti di criticità sollevati dal personale, in particolare, sulla necessità del doppio controllo con sistema bloccante e sulla distribuzione dei biglietti ai singoli utenti e non alle sole guide/tour operator.

La R.S.U. e le OO.SS., a fronte delle garanzie in tal senso, non hanno ulteriori rilievi.

Varie ed eventuali:

A margine viene chiesto da Lanzetti il motivo per cui la direzione ha espresso riserve sulla proposta di nuovo orario pervenuta dal personale di Civate Camuno.

Anzalone spiega che l'elaborazione di un servizio effettivamente turnante deve tenere conto di un orario di apertura al pubblico razionale ed efficace. Non ritiene tale l'orario di un museo che apre alternatamente al mattino o al pomeriggio a seconda dei giorni della settimana.

I presenti concordano sulla necessità di istituire un tavolo tecnico per addivenire a soluzioni condivise, che tengano insieme le legittime aspettative del personale e le esigenze dell'Amministrazione.



DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA
Corso Magenta, 24 - 20123 Milano - telefono 02.80294401

PEC: drm-lom@pec.cultura.gov.it

PEO: drm-lom@cultura.gov.it



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA

Anzalone propone inoltre di avviare un processo di revisione e aggiornamento dei numeri minimi presso i vari musei della DRMN-Lombardia, per evidenti ragioni di sicurezza così come per una più efficace programmazione annuale del servizio. Tutte le parti concordano.

La seduta viene sciolta alle ore 13:30.

Si allega al presente verbale:

- Presentazione del progetto di dematerializzazione dei biglietti e del materiale informativo del Museo del Cenacolo Vinciano;
- Presentazione sistema di bigliettazione Musei Italiani.

Per l'Amministrazione:

Rosario Maria Anzalone

Stefano Aiello

Fulvio Besana

Flora Berizzi

Stefania Bossi

Giuseppina Di Gangi

Martina Giorgiani

Claudio Ragosta

Silvia Zanzani

Per le RSU:

Marco Lanzetti

Vincenzo Liguori

Gianfranco Picariello

Carla Veramessa

Per le OO.SS.:

Andrea Ferraccio FP CGIL

Antonella Galeone UIL

Gianluca Maddaloni UIL



DIREZIONE REGIONALE MUSEI NAZIONALI LOMBARDIA
Corso Magenta, 24 - 20123 Milano - telefono 02.80294401

PEC: drm-lom@pec.cultura.gov.it
PEO: drm-lom@cultura.gov.it

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.