

MANIFESTO PER GLI OPERATORI

Il Manifesto per gli Operatori è il risultato del percorso di co-progettazione avviato con le famiglie ed alcune realtà museali del Piemonte all'interno del progetto **Nati con la Cultura: per un Museo Family and Kids Friendly**.

Questo documento è il frutto di un processo di ascolto, condivisione e partecipazione sviluppato dall'Associazione Abbonamento Musei, la Fondazione Medicina a Misura di Donna e l'Osservatorio Culturale del Piemonte grazie al sostegno del bando OPEN di Compagnia di San Paolo.

« **Il museo è il luogo di cura per antonomasia. Attraverso il museo si veicolano i messaggi di cura, di rispetto di sé, della società, dell'altro.** »

Chiara Benedetto, Presidente Fondazione Medicina a Misura di Donna Onlus

1.

**IL MUSEO È
UN LUOGO DI
CITTADINANZA**

2.

**IL MUSEO È
UN PIACEVOLE
LUOGO DI
AGGREGAZIONE**

3.

**IL MUSEO È
UN LUOGO
ACCOGLIENTE**

4.

**IL MUSEO
TRASMETTE
POSITIVITÀ**

5.

**CONDIVIDERE LE
INFORMAZIONI
INTERNAMENTE**

6.

**INTERAGIRE
CON IL
VISITATORE**

7.

**ESSERE
FLESSIBILI**

8.

**NON DIRE
SSSHHHUSH!**

9.

**TOCCARE O
NON TOCCARE?**

10.

**LA VISITA AL MUSEO:
UN'ESPERIENZA
DA RIPETERE**

11.

**IL MUSEO NON
È UN'ISOLA**

MANIFESTO PER GLI OPERATORI

1. IL MUSEO È UN LUOGO DI CITTADINANZA

I nostri musei sono aperti a tutti, indipendentemente da genere, etnia e disabilità. Non si è mai troppo piccoli o troppo

grandi per entrare nei nostri musei. Non solo, la cultura fa bene alla salute: ce lo dice anche la scienza.

2. IL MUSEO È UN PIACEVOLE LUOGO DI AGGREGAZIONE

Il museo è per noi un luogo vivo e pertanto può essere spazio in cui si intrecciano saperi, dialoghi ed esperienze di diverse provenienze. I nostri musei sono spazi vivi e

ricchi di movimenti e suoni che li umanizzano, rendendoli vivibili alla pari degli spazi pubblici che tutti noi siamo soliti frequentare.

3. IL MUSEO È UN LUOGO ACCOGLIENTE

Accogliamo con il sorriso e con un "Benvenuto!" tutti i visitatori. Per i visitatori tutto lo staff dei nostri musei rappresenta il biglietto da visita, non solo il personale di biglietteria, ma anche quello di vigilanza, di accoglienza, della caffetteria, del

bookshop. L'accoglienza è innanzi tutto una questione di sensibilità, non è lusso. Bastano pochi gesti semplici e sinceri per accogliere i nostri visitatori.

4. IL MUSEO TRASMETTE POSITIVITÀ

Tutti noi comunichiamo. Non solo attraverso il linguaggio verbale, ma anche attraverso il tono della voce, il linguaggio del corpo e il sorriso.

Nei nostri musei non vogliamo evidenziare i divieti, ma sottolineiamo piuttosto ciò che è possibile fare all'interno del museo. Se il divieto è necessario, motiviamone con delicatezza le ragioni.

5. CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI INTERNAMENTE

La circolazione delle informazioni è fondamentale. Chi lavora a contatto con i visitatori ha un osservatorio privilegiato: ha la possibilità di rapportarsi direttamente con il pubblico e quindi di recepire indicazioni utili per migliorare i servizi offerti dai nostri musei.

Allo stesso modo è fondamentale che la Direzione e il Dipartimento Educazione, congiuntamente a tutti gli uffici dei nostri musei, condividano progettualità e modus operandi con tutto lo staff.

MANIFESTO PER GLI OPERATORI

6. INTERAGIRE CON IL VISITATORE

Ascoltare le storie del pubblico è molto importante per creare empatia tra i visitatori stessi e il personale di front line che in quel momento rappresenta il nostro museo. Parallelamente è bello che i nostri musei si

aprano nel raccontare al pubblico storie che riguardano il museo: raccontarsi e ascoltare è il primo passo per creare empatia! Si sta meglio in un ambiente piacevole.

7. ESSERE FLESSIBILI

Dobbiamo essere flessibili e disponibili nell'accogliere il visitatore anche nel caso in cui esistano barriere materiali o immateriali che impediscano o ostacolino la visita.

Nel caso in cui non fosse presente una rampa per il superamento di una barriera architettonica, dimostriamoci disponibili a supportare chi è in difficoltà.

8. ESSERE FLESSIBILI

Se i bambini parlano e chiacchierano anche con un tono di voce un po' "sopra le righe", non è necessario dire loro di stare in silenzio. Chiediamoci "Perché": se lo fanno perché sono felici ed emozionati forse, abbiamo raggiunto l'obiettivo; se lo fanno perché sono annoiati

o stanchi proponiamo loro un'alternativa. Facciamo presente che ci sono spazi loro dedicati (se sono presenti nel nostro museo) o che possono anche fare una passeggiata fuori e poi rientrare.

9. TOCCARE O NON TOCCARE?

Il processo cognitivo dei bambini passa attraverso i sensi ed in particolare il tatto (soprattutto per i più piccoli); ove possibile indichiamo cosa possono e non possono toccare, spiegandone il perché a chi li

accompagna. Comuniciamo rispetto per tutto ciò che è contenuto all'interno del museo, motivandone ogni nostro diniego o invito.

MANIFESTO PER GLI OPERATORI

10. FARE IN MODO CHE LA VISITA AL MUSEO SIA UN'ESPERIENZA DA RIPETERE

Cosa spinge tutti noi a reiterare un'esperienza? La sua piacevolezza complessiva, il fatto di sentirsi accettati e accolti. Mettiamoci nei panni del visitatore, fornendo tutte le informazioni e il supporto che lo facciano

sentire "a casa", sempre nel rispetto del museo e degli altri visitatori. In questo modo daremo ai nostri visitatori anche un buon motivo per tornare.

11. IL MUSEO NON È UN'ISOLA

Se creiamo un'esperienza di valore e un rapporto di fiducia con i visitatori in uno dei nostri musei, abbiamo fatto un passo

importante per far crescere anche gli altri. Cerchiamo di essere aggiornati su ciò che accade in città anche fuori dal museo.