

salaDOGANA

Accoglienza al pubblico

Il visitatore cerca un'esperienza piena, soddisfacente, che incida sul piano delle emozioni, vogliamo pertanto agire affinché la visita sia adeguata e piacevole sotto ogni punto di vista a partire dal primissimo impatto con il personale che trova all'ingresso, convinti che la percezione della Sala e soprattutto dell'esperienza che lo aspetta inizia dall'impressione che ha degli addetti al pubblico. E' fondamentale trasmettere già con la sola presenza un messaggio di accoglienza, certamente un avviso di rispetto per il luogo, ma anche un segnale di cordialità. Il ruolo dell'addetto al servizio di accoglienza riveste un'importanza basilare, nei confronti del pubblico esercita un'attività al tempo stesso di controllo e di informazione, e rappresenta uno dei tasselli per far sì che Sala Dogana continui ad affermarsi come luogo di benessere dove vivere un'esperienza soddisfacente.

Si richiede pertanto ai richiedenti di prestare la massima attenzione affinché tale ruolo sia inteso e svolto in modo partecipato, per una ricaduta in positivo su tutti i visitatori, anche quelli più titubanti, nell'entrare in Sala: non c'è nulla di più motivante che parlare con una persona motivata.

Appurato che il compito deve essere percepito più nel ruolo di mediazione che nella sua funzione di controllo, seppur aspetto da non trascurare, ecco indicati di seguito ambiti, compiti e responsabilità del Servizio di custodia e accoglienza al pubblico.

L'operatore del servizio di custodia e accoglienza al pubblico è preposto alla vigilanza della Sala all'interno dei locali espositivi e nelle aree di pertinenza della stessa (accesso da Matteotti, accesso scale da Cortile Minore, corridoio esterno); accoglie il pubblico e fornisce la prima informazione, svolge le funzioni connesse all'accesso del pubblico, la distribuzione dei materiali informativi e promozionali della Sala e dell'evento in corso.

In particolare:

- garantisce la massima puntualità per l'apertura
- avvisa tempestivamente il servizio Vigilanza di Palazzo Ducale e lo Staff Dogana in caso di ritardo dovuto a situazioni eccezionali
- non lascia mai la Sala incustodita senza attendere l'arrivo della Vigilanza
- si occupa di avviare la strumentazione necessaria alla fruizione della mostra
- garantisce la sorveglianza degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature
- segnala tempestivamente allo Staff:
 - eventuali necessità di pulizia dello spazio accoglienza e dello spazio in generale
 - eventuali cambiamenti dello stato delle opere in mostra
 - informazioni relative a malfunzionamenti della strumentazione
 - esigenze e difficoltà dei visitatori
 - necessità di rifornimento dei materiali informativi e promozionali
- allerta la Vigilanza in caso di emergenza
- assicura il rispetto delle disposizioni di sicurezza dettate dall'Ufficio Tecnico di Palazzo Ducale
- accoglie i visitatori e garantisce la migliore fruizione della mostra
- interpreta le esigenze di informazione delle diverse fasce di utenza
- fornisce informazioni essenziali sui servizi e le attività della Sala
- fa da tramite tra il pubblico e lo Staff per informazioni più specifiche
- svolge le operazioni di distribuzione dei materiali informativi e promozionali
- annota giornalmente il numero degli accessi
- comunica allo Staff l'andamento della mostra ogni 2 giorni e comunque ogni fine settimana
- si occupa di mantenere in ordine il tavolo e lo spazio accoglienza

Lo svolgimento di altre attività durante il servizio – lettura, uso di proprio portatile o cellulare, visite di amici - sono consentite in assenza di pubblico, e in ogni modo mantenendo sempre un comportamento adeguato alla situazione.