

## Carta dei servizi

Italian 

Il Museo del Western Australia intende stimolare i suoi visitatori all'esplorazione e condivisione della propria identità, cultura, ambiente e senso di appartenenza, nonché a fare esperienza e contribuire alla diversità e creatività del nostro mondo.

Aspiriamo ad offrire un servizio museale eccellente e vivace che venga utilizzato ed apprezzato da tutti gli abitanti del Western Australia nonché ammirato e visitato dai cittadini del mondo.

### I nostri clienti

La nostra clientela comprende oltre alle migliaia di visitatori dei nostri siti pubblici e del sito web, anche esponenti del modo scientifico, amministrativo e aziendale e chiunque entri in contatto con il Museo per qualsiasi altro scopo.

### Il nostro impegno

Ci impegnamo a fornire ai nostri visitatori il miglior servizio possibile ad ogni livello e punto di contatto con il Museo, e cioè:

- Fornire al visitatore del Museo un'indimenticabile esperienza che lo spinga a ritornare ripetutamente.
- Operare professionalmente, con impegno e coinvolgendo al massimo il visitatore.
- Gestire e revisionare i nostri servizi in modo da garantire continuità nella risposta alle esigenze del visitatore e nel superamento delle sue aspettative.
- Agire in maniera onesta, trasparente e responsabile nei nostri rapporti con il visitatore.
- Fornire uno spazio sicuro ed invitante in cui il visitatore possa esplorare le nostre collezioni e mostre, supportate da una chiave di lettura innovativa, accurata e informativa e da una vivace programmazione.
- Impegnarci continuamente all'ottimizzazione delle nostre interazioni con il pubblico così da ispirarlo a sostenerci nel viaggio verso la formazione di un patrimonio culturale per tutti gli abitanti del Western Australia tramite la creazione di un Nuovo Museo per il Western Australia.

### Chi siamo

Il Museo del Western Australia è dedito ai valori comunitari, e con ciò intende essere:

#### **Responsabile**

Operiamo a beneficio di tutti gli abitanti del Western Australia e siamo consapevoli di avere delle responsabilità nei loro confronti e di essere custodi del loro patrimonio collettivo.

#### **Motivante, globale e accessibile**

Ispiriamo il pubblico ad esplorare il nostro mondo e ad accrescere il sapere tramite lo studio, la ricerca e l'apprendimento a vita rendendo accessibili a chiunque le nostre strutture, i nostri programmi e le nostre risorse.

#### **Intraprendente ed eccellente**

Siamo creativi, intraprendenti, immaginativi, innovativi e imprenditoriali; siamo imprenditorialmente astuti e aspiriamo all'eccellenza in tutto ciò che facciamo.

### **Sostenibile**

Aspiriamo ad essere socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibili ed operiamo in società con altri enti per massimizzare il beneficio pubblico e la convenienza.

### **Riconosciamo le popolazioni Aborigene e gli abitanti di Torres Strait Islands quali primi abitanti dell’Australia**

Riconosciamo i diritti primari delle popolazioni Aborigene e di Torres Strait Islands nel loro patrimonio culturale e collaboriamo all’avanzamento della mutua comprensione tra tutte le popolazioni.

### **Accessibilità**

Il Museo del Western Australia si impegna a garantire che tutti i portatori di disabilità ed i loro familiari e accompagnatori godano delle stesse opportunità, diritti e responsabilità degli altri visitatori nell’accedere alla vasta gamma di servizi, informazioni e strutture offerte dal Museo.

Tramite il nostro Progetto di Accesso e Inclusione del Disabile ci impegnamo inoltre a garantire che ai portatori di disabilità sia offerta l’opportunità di fornire il proprio contributo e di essere consultati sul progetto di sviluppo di un Nuovo Museo per il Western Australia.

### **Privacy**

Ci impegnamo a proteggere le informazioni personali del visitatore, inclusi i dettagli personali e delle carte di credito, dall’uso improprio e da accesso o divulgazione non autorizzati. Garantiamo che tutto il materiale promozionale che inoltriamo al pubblico identifichi come mittente il Museo o uno dei nostri associati e permetta al ricevente di cancellare l’iscrizione da tale linea di comunicazione se indesiderata.

### **Come potete aiutarci**

Intendiamo fornirvi una straordinaria esperienza al Museo del Western Australia, per cui vi preghiamo di:

- Rispettare le nostre strutture, il nostro personale e i volontari nonché il piacere degli altri visitatori.
- Sorvegliare i vostri bambini.
- Fornirci le migliori informazioni possibili se cooperate con i nostri scienziati, curatori e specialisti.

### **I vostri commenti**

Il Museo del Western Australia mira a fornire in ogni campo un elevato standard di servizio clienti ed esperienza utenti per cui apprezziamo i vostri commenti. Sia se ritenete che abbiamo superato le vostre aspettative o se non vi ritenete soddisfatti, siete pregati di comunicarcelo –la vostra opinione è preziosa. Apprezziamo anche i commenti offerti da giovani e bambini, il nostro personale sarà ben lieto di assistervi o di aiutare gli adulti a fornire commenti.

### **Come fornire commenti?**

**Di persona in uno dei seguenti siti:**

- Western Australian Museum – Perth  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- Western Australian Maritime Museum  
Victoria Quay, Fremantle

# Western Australian Museum

## Customer Service Charter – Italian



- Western Australian Museum – Shipwreck Galleries  
Cliff Street, Fremantle
- Western Australian Museum – Albany  
Residency Road, Albany
- Western Australian Museum – Geraldton  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- Western Australian Museum – Kalgoorlie-Boulder  
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- Western Australian Museum –  
Collections and Research Centre, 49 Kew Street, Welshpool.

### **Per telefono**

Chiamare +61 8 9212 3700 oppure telefono verde  
(solo per chiamate fuori dell'area urbana) al 1800 023 333.

### **Per iscritto**

Completare e d inoltrare il modulo Customer Comment and Complaints disponibile in rete oppure scrivere al: Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986.

Sulla pagina Contact Us del nostro sito sono disponibili le informazioni Universal Access o  
alternativamente si può visitare il sito informativo del governo Western Australian Government  
Complaints Information Site dove sono disponibili informazioni tradotte dall'inglese su come esporre  
reclami sui servizi governativi.