



### Come fornire commenti?

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

- **WA Museum – Perth**  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- **WA Maritime Museum**  
Victoria Quay, Fremantle
- **WA Museum – Shipwreck Galleries**  
Cliff Street, Fremantle
- **WA Museum – Albany**  
Residency Road, Albany
- **WA Museum – Geraldton**  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- **WA Museum – Kalgoorlie-Boulder**  
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- **WA Museum – Collections and Research Centre**  
49 Kew Street, Welshpool

#### Per telefono

Chiamare 1300 134 081 oppure telefono verde (solo per chiamate fuori dell'area urbana) al 1800 023 333.

#### Per iscritto

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

#### Universal Access

Sulla pagina Contact Us del nostro sito sono disponibili le informazioni **Universal Access** o alternatively 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.

Per ulteriori informazioni sulle procedure da seguire per esprimere i propri commenti sul Museo, si prega di riferirsi al nostro sito: [www.museum.wa.gov.au/about/feedback](http://www.museum.wa.gov.au/about/feedback) oppure inoltrare una mail al: [feedback@museum.wa.gov.au](mailto:feedback@museum.wa.gov.au)



# Carta dei servizi

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 impegniamo 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 impegniamo 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 impegniamo 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.