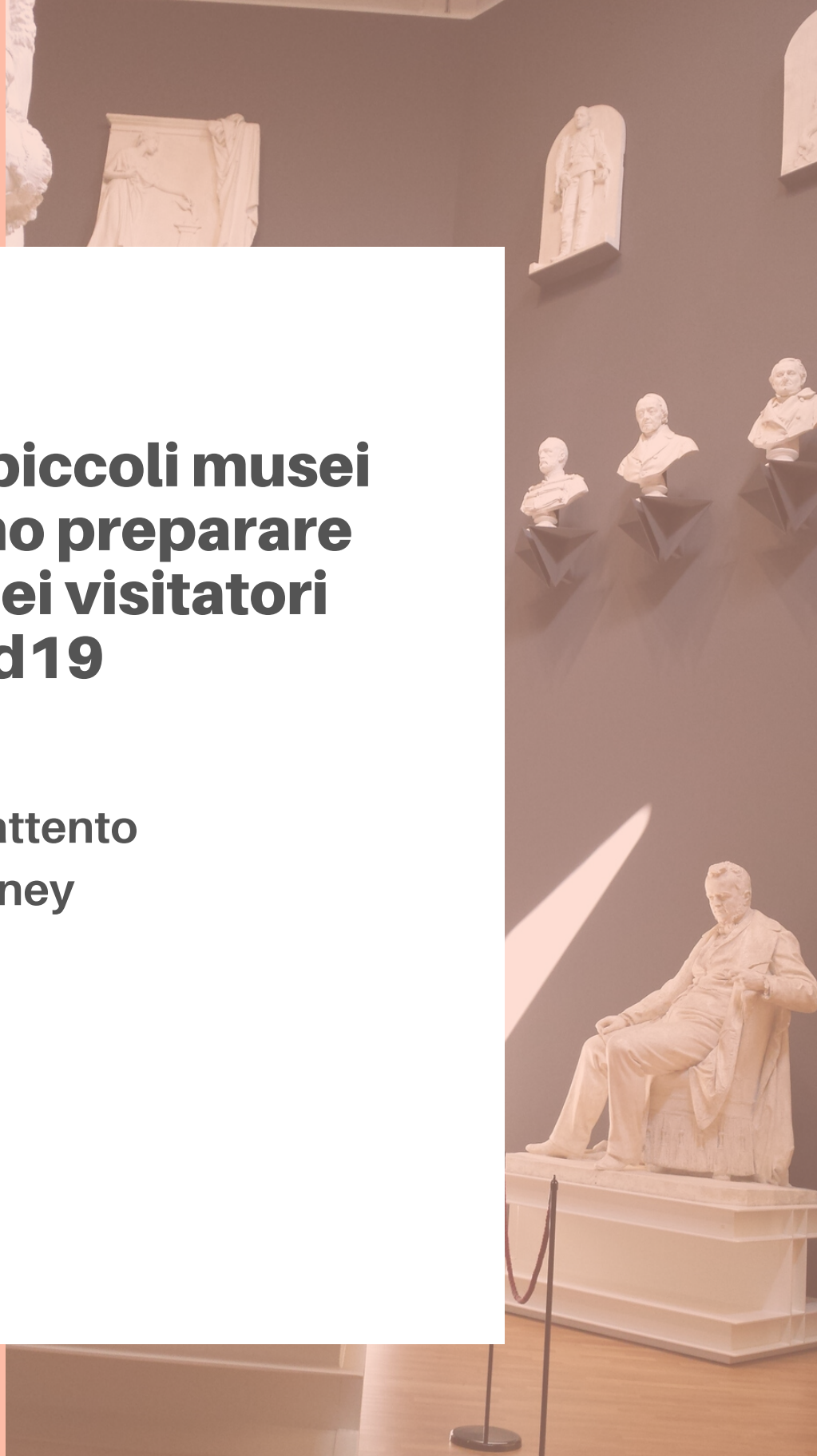


APRILE 2020

Idee per i piccoli musei che devono preparare il ritorno dei visitatori post-Covid19

un approccio attento
al visitors' journey



INTRODUZIONE

Questo strumento si pone come **materiale di spunto a musei e luoghi di cultura per organizzare la riapertura delle loro attività**, specialmente per mettere i visitatori in sicurezza, al di là delle prescrizioni sanitarie e le normative di legge.

Non si tratta di un *vademecum*, ma proprio di un semplice materiale di **supporto pratico per ripensare il visitors' journey post-Covid19** che ognuno potrà adattare alle proprie necessità.

Con la speranza da parte nostra di aver contribuito per una piccola parte alla vostra ripresa.

Il documento elenca alcune azioni che si possono realizzare nelle 4 fasi principali del *visitors' journey*:

I. A DISTANZA

II. NEI PRESSI

III. DENTRO

IV. FUORI

LO SPIRITO DEL DOCUMENTO

Il principio di base è che è importante affrontare la comunicazione delle regole e delle procedure con leggerezza e, se volete, ironia: dopo tutte queste settimane, abbiamo bisogno di sorridere.

In genere, può essere utile creare una mascotte del museo o una serie di personaggi con cui comunicare i messaggi di procedura ai visitatori per “umanizzare” il rapporto con i visitatori. Se volete essere più istituzionali, una tabella visuale di cosa si può o non si può fare può bastare.

Cercate di creare il più possibile situazioni di gioco per attivare tecnologie (per es. collegare leve/ bastoni da selfie manovrabili a distanza per premere pulsanti laddove non ci siano rischi per persone e oggetti) e far rispettare le distanze (per es. il gioco del labirinto e dei percorsi alternati), in modo che le limitazioni entrino facilmente a far parte della modalità di visita.

Alcune fra le attività indicate possono essere utilizzate come piccole leve per attivare sponsorizzazioni da parte di privati e partecipazione da parte di volontari. Sarà sempre più necessario responsabilizzare i vostri stakeholder nel sostegno alle vostre attività.

Ricordiamoci di parlare di distanza fisica.

La distanza sociale nei luoghi di cultura non esiste!

I. A DISTANZA

FUORI DAL RAGGIO FISICO DEL MUSEO O DEL LUOGO DI CULTURA



Fornire tutte le informazioni sulle procedure di visita attraverso i propri canali social e web, anche in più lingue

Distribuire volantini e leaflet a tutte le attività limitrofe aperte, scuole, ristoranti, alberghi...

Laddove possibile prevedere l'acquisto dei biglietti e la prenotazione on-line della visita

II. NEI PRESSI

NELLE ADIACENZE DEL MUSEO O DEL LUOGO DI CULTURA

Allestire cartelloni con le indicazioni di accesso

Se disponibile un parcheggio dedicato, allestire pannelli con indicazioni più precise sulle procedure e un banchetto assistito per disinfezione le mani

PRESSO IL MUSEO O IL LUOGO DI CULTURA

Allestire un pannello con indicazioni puntuali sulle procedure

Allestire sedute distanziate per eventuali attese; mettere a disposizione anche a noleggio sedute mobili

Mettere personale a verifica del rispetto della distanza di sicurezza

Per chi abbia possibilità di spazi, separare l'ingresso dall'uscita oppure prevedere delle ampie aree di attesa per non far avvicinare oltre i limiti chi entra e chi esce

III. DENTRO

ALLA BIGLIETTERIA

Dare accesso a una persona alla volta accompagnato da uno massimo due bambini

Se obbligatorio provare la febbre a tutti i visitatori, con termoscanner

Distribuire mascherine nel prezzo del biglietto (ipotizzare brandizzazione)

Mettere a disposizione distributori di guanti

Consegnare una brochure per Informare le persone sulle procedure da tenere dentro al museo o scrivere le indicazioni sul retro dei biglietti

Predisporre sussidi alla visita come brochure di visita del museo, audioguide da scaricare sui telefoni dei visitatori o sistemi QRCode/Bluetooth

Mettere a disposizione cestini dei rifiuti differenziati

Se è presente un guardaroba, consegnare insieme al biglietto grandi sacchetti di plastica per inserire abbigliamento e accessori; se locker provvedere alla disinfezione da parte di un operatore dopo ogni prelievo; se guardaroba tradizionale, far consegnare il sacchetto riempito e chiuso al personale dedicato, mantenendo la distanza di sicurezza o prevedere casse in cui depositare e prelevare i sacchetti).



DENTRO AL MUSEO

Allestire distributori di guanti

Allestire una comunicazione per far capire che non si possono toccare oggetti e materiali

Rimuovere tutte le schede di sala in consultazione

Prevedere una persona per sala / piano a verifica del rispetto della distanza personale e dei tempi di sosta per evitare assembramenti; in grado di offrire un racconto di ciò che è esposto in aggiunta o in sostituzione ad altro sussidio alla visita

Prevedere sticker a pavimento che segnalino la distanza di sicurezza per stazionare davanti alle opere

Se sono presenti sedute singole, distanziarle nella sala in modo adeguato, se sono presenti panche, indicare con sticker la distanza da mantenere

Disseminare cestini dei rifiuti carta e plastica

Se sono presenti distributori di alimenti, permetterne l'utilizzo con consumo al di fuori del museo in aree ristoro predisposte. Effettuare frequenti disinfettazioni delle superfici di contatto

Permettere l'accesso ai bagni a una persona alla volta con massimo un bambino e effettuare frequenti pulizie e disinfettazioni. Garantire, oltre ai saponi, i prodotti alcolici per le mani e distributori di guanti. Disporre di cestini dell'immondizia differenziata.

IV. ALL'USCITA

Subito alla fine del percorso dell'esposizione, disporre di cestini per lo smaltimento dei guanti e di disinfettanti per mani

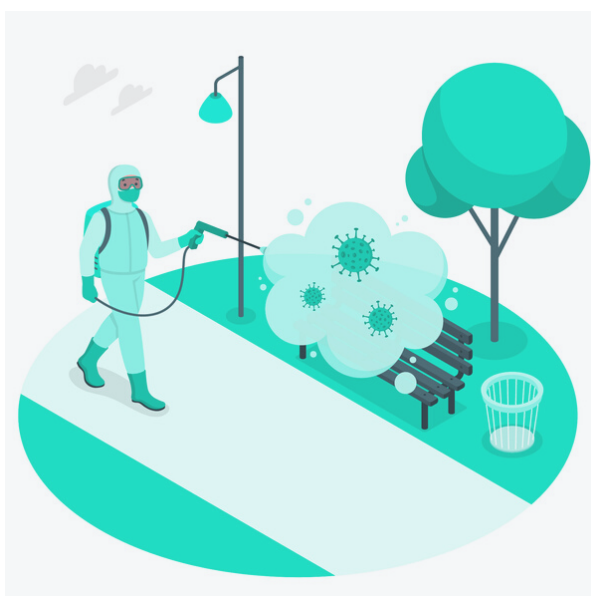
NEL (BOOK)SHOP

Organizzare merchandising brandizzato del museo (o cobrandizzato con sponsor) per vendita: mascherine, bottigliette di detergenti alcolici, pacchetti di guanti

Esporre il campionario dei prodotti con un singolo oggetto da indicare all'addetto alla vendita

NEI GIARDINI / AREE RISTORO DEDICATE

Se sono presenti parchi o giardini o aree di rispetto dedicate al museo possono essere predisposte aree ristoro, organizzando sedute singole distanziate o panche con sticker per il mantenimento delle distanze fisiche.





soluzionimuseali
integrated museum solutions

VIA TREBBIA 33
20135 | MILANO | ITALIA
TEL. | FAX. +39 02 5511304

info@soluzionimuseali.com

www.soluzionimuseali.com

E ADESSO INIZIAMO A COSTRUIRE INSIEME!
PRONTI A RISPONDERE ALLE VOSTRE DOMANDE...

RITORNO AL MUSEO

APRILE 2020

Idee per i piccoli musei che devono preparare il ritorno dei visitatori post-Covid19

un approccio attento
al visitors' journey