

## LINEE GUIDA PER IL SERVIZIO AL MUSEO TEATRO ALLA SCALA

Tutti i volontari devono apporre la propria firma esclusivamente sotto al loro nome del foglio programma che si trova alla cassa. Nel foglio programma devono comparire **solo le firme e nessuna nota o scarabocchio, nel caso di variazione di nominativo, porre una riga sopra il vecchio nominativo e firmare**; il documento firmato sarà poi trasmesso alla direzione del Museo e al Presidente di Sezione a richiesta.

**Si raccomanda il rispetto degli orari di ingresso e uscita**, eventuali spostamenti o ritardi devono essere segnalati anticipatamente a Furiosi Marco e nell'immediatezza al personale del Museo.

Si raccomanda di indossare correttamente i DPI.

La postazione del volontario è la porta d'ingresso dove è situata la cassa, **sopra ai gradini, accanto al portaombrelli**, ogni comunicazione dal museo sarà gestita dal cassiere di turno che la comunicherà al volontario.

La radio a sua disposizione è contraddistinta con l'adesivo di ANC deve essere serbata con la massima accuratezza, il volume deve essere equilibrato in modo tale di essere sentita anche col chiasso dei visitatori in coda, sarebbe auspicabile l'utilizzo dell'auricolare che per ragioni d'igiene deve essere personale, deve essere utilizzata correttamente e limitatamente a casi veramente necessari. **A fine turno va riposta nell'apposito caricatore spenta e consegnata al cassiere** che provvede a metterla nel caricatore.

I volontari, in caso di necessità, dovranno usare esclusivamente i servizi situati al primo piano del museo e **non i servizi riservati al personale del Museo al secondo piano.**

**Potranno spostarsi in altre parti del teatro solo, e esclusivamente, se accompagnati da personale del museo**

Il compito richiesto al volontario è quello di far rispettare le norme che permettono l'accesso dei visitatori al Museo. Dovrà quindi vietare :

- a) L'introduzione di sostanze infiammabili;
- b) Armi e materiale esplosivo;
- c) Alcolici, cibo e bevande (eventuali bottigliette devono essere riposte negli zaini o in borsa e non tenute in mano);
- d) Animali;
- e) Coltelli, forbici e oggetti metallici, e non, pericolosi;
- f) Valige e trolley;
- g) Palloncini gonfiati a elio;
- h) Cartelli e insegne di qualsiasi genere, ad eccezione di quelli delle guide;
- i) L'ingresso a persone con volto coperto. (unica eccezione, le mascherine sanitarie bianche, che usano portare alcuni giapponesi)

Sarà compito del volontario controllare borse e zaini sospetti e non (a campione).

Far depositare negli appositi armadietti zainetti ritenuti voluminosi, nel caso non vi siano più posti dire al visitatore **di non tenerli in spalla ma in mano o frontalmente**, è consentito portare in spalla solamente zainetti di piccole dimensioni.

Accompagnare all'ascensore i disabili e avvisare per radio il personale del Museo, controllando che la porta d'ingresso alle sue spalle sia chiusa. Accoglierli al ritorno controllando sempre la chiusura della porta.

Nel caso un visitatore segnali lo smarrimento di un oggetto chiedere via radio se è stato ritrovato.

Bloccare i visitatori in coda su richiesta del cassiere e sempre su sua richiesta chiudere le porte d'accesso.

**Non intrattenersi a chiacchierare col personale del Museo.**

#### **DIRETTIVE PER L'UTILIZZO DEL METAL DETECTOR**

Lo strumento che abbiamo in uso è di altissima qualità ed elevato costo, dovrà perciò essere usato con la massima cura, indossando al polso l'apposito laccetto per evitare cadute accidentali e smarrimenti. Nei momenti di scarsa affluenza, per non tenere il metal detector sempre in mano e scaricare la batteria, lo si può appoggiare su una superficie piana, come la sedia o uno dei due box per zaini, **senza mai lasciarlo incustodito**; una volta appoggiato il metal detector andrà in stand-by dopo 40 secondi per risparmiare la carica della batteria. Per riattivarlo basterà semplicemente sollevarlo, si riaccenderà immediatamente.

Il metal detector deve essere **tarato sulla sensibilità minima** premendo il tasto "L": una volta selezionato, sarà evidenziato da una luce lampeggiante per confermarne l'attivazione.

Deve essere usato per controllare : zaini, borse e borsette, **e la persona solo dalla cintura in giù** , per evitare interferenze con eventuali pacemaker, loop recorder o altri apparati cardiaci. Va ricordato che chi porta questi dispositivi sa di non doversi avvicinare a metal detector, quindi segnalerà spontaneamente di indossarne uno.

**Per effettuare il controllo senza interferire con stimolatori cardiaci e simili,** invitate la persona da controllare ad abbassare lo zaino o la borsa davanti a sé e sotto la cintura, passate il metal detector sul contenitore da controllare tenendo verso di voi il led luminoso che segnala la presenza di oggetti metallici o circuiti elettronici.

Passate il metal detector **dall'alto verso il basso e viceversa, controllando soprattutto la parte inferiore ed eventuali tasche esterne**, dove si possono trovare oggetti pesanti o telefoni cellulari (o circuiti elettronici). I controlli devono essere estesi al maggior numero di visitatori possibile, controllando a campione anche i componenti dei gruppi organizzati.

Nel caso il metal detector emetta un suono e contemporaneamente si accenda il led, ripassate il sensore sul punto in modo da avere conferma di segnale positivo. **In caso di positività, chiedete di aprire lo zaino o la borsa per verificare cosa abbia rivelato il metal detector . (senza metterci le mani)**

### ***Come il metal detector segnala la presenza di oggetti metallici, batterie e circuiti elettronici***

Se il metal detector rileva la presenza di oggetti potenzialmente sospetti come metallo, batterie, meccanismi metallici e circuiti elettronici, **si accende il led luminoso al centro dell'apparato** con tre diversi colori (verde, giallo e rosso), in base alle dimensioni di quanto rilevato. Al tempo stesso **viene emesso un suono di tonalità crescente**, sempre in base alle dimensioni dell'oggetto o degli oggetti presenti nella borsa o nello zaino.

Dalle verifiche fatte in fase di test, è emerso che **il metal detector rileva quanto segue:**

**Segnale verde:** piccoli oggetti metallici, ma anche cerniere e chiusure di borse e zaini; in questo caso NON fate aprire la borsa o lo zaino.

**Segnale giallo:** oggetti in metallo di maggior entità (occhiali con montatura metallica, chiavi, portamonete, eccetera); in questo caso, controllate l'interno della borsa o dello zaino **solo se a un secondo passaggio il led passa da giallo a rosso** e se il suono emesso dal rilevatore è particolarmente acuto.

**Segnale rosso con led più o meno "pieno":** oggetti metallici di dimensioni significative come ombrelli pieghevoli, telefoni cellulari, smartphone, tablet, borracce metalliche, eccetera. **In questo caso fate aprire la borsa e controllate che si tratti effettivamente di oggetti innocui.**

\*\*\*\*\*

Sono da considerare anche altre eventuali disposizioni di correttezza e comportamento stabilite dalla Sezione M.O.V.M. MMA Felice Maritano Milano Porta Magenta.

Tutti i volontari che svolgono servizio sono obbligatoriamente tenuti a un comportamento rispettoso e corretto nei confronti dei visitatori e del personale del Museo.

Ricordo che anche se svolgiamo un servizio per il Museo della Scala, siamo ospiti, per cui dobbiamo avere il massimo rispetto per le persone e le cose.

Dobbiamo onorare e rispettare la divisa che indossiamo.

Spirito di servizio e senso del dovere sono due caratteristiche fondamentali dell'essere "Carabiniere". Questo vale anche a chi non ha svolto servizio nell'ARMA ma che il termine Carabinieri porta ben stampato il nome sull'uniforme.

L'uniforme è il nostro biglietto da visita, la cortesia ed educazione la nostra sostanza, l'attenzione e la dedizione al servizio il nostro essere.

Chiunque che non abbia a tradire mai queste parole, semplici ma piene di significato, non solo sentirà evidente il ringraziamento istituzionale, ma sentirà l'ammirazione di tutti coloro con cui avrà a che fare.