

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### GALLERIE D'ITALIA - MILANO

## ACCESSO

### Regolarità e continuità

---

#### Orario di apertura

Da martedì a domenica dalle 9.30 alle 19.00, ultimo ingresso 18.00.

#### Giorni di chiusura

Giorno di chiusura settimanale: lunedì. Aperture e chiusure straordinarie consultabili sul sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com).

### Accoglienza

---

#### Sito web

[www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com).

Il sito è periodicamente aggiornato. Le Gallerie d'Italia sono presenti anche su Facebook, X, Instagram e YouTube.

#### Biglietteria

La biglietteria, data in concessione ad una società esterna, funge anche da punto informazione per domande inerenti al percorso museale, a eventuali chiusure di sale o eventi, al contenuto delle collezioni permanenti e degli allestimenti in corso.

Ai biglietti vengono applicate le riduzioni e le gratuità di legge previste dai musei statali compreso l'ingresso gratuito ogni prima domenica del mese; sono inoltre presenti diverse formule di abbonamento. L'ingresso è gratuito per i dipendenti Intesa Sanpaolo e i giovani fino ai 25 anni.

Le Gallerie d'Italia - Milano aderiscono al circuito *Abbonamento Musei Lombardia Milano*.

## **Attesa per l'acquisto del biglietto**

### ***In sede***

L'attesa massima per l'acquisto del biglietto in sede varia in base ai periodi. In caso di maggiori attese dovute a grande affluenza o in presenza di eventi particolari i visitatori vengono tempestivamente e regolarmente informati a voce dei tempi di attesa per lo smaltimento della fila.

### ***Su prenotazione***

La prenotazione di singoli può avvenire attraverso due canali: mediante il sito o tramite numero verde.

Per la prenotazione internet non vi sono tempi di attesa.

Per la prenotazione telefonica possono esserci tempi di attesa variabili.

## **Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

La prenotazione per gruppi e scolaresche è obbligatoria. Ai gruppi o scolaresche in possesso di prenotazione è assicurato l'accesso prioritario in museo; senza prenotazione l'ingresso potrà richiedere una breve attesa in funzione dell'afflusso di visitatori già presenti.

## **Informazione e orientamento**

### ***Esistenza di un punto informativo***

La biglietteria è punto di informazione sulle modalità di visita e sull'organizzazione del percorso.

### ***Disponibilità di informazioni online sui servizi***

Le Gallerie d'Italia sono presenti on line all'indirizzo [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com), su Facebook, X, Instagram e YouTube. Sito, App e pagine social vengono periodicamente aggiornate.

### ***Presenza segnaletica interna***

In ogni ambiente delle Gallerie è presente la segnaletica di emergenza (piantina con indicazione estintori e vie di fuga, segnalazioni luminose delle uscite d'emergenza).

### ***Presenza segnaletica esterna***

All'ingresso del museo è presente una targa con orari, giorni di chiusura e indicazioni per l'accesso facilitato con ascensore.

### ***Addetti ai servizi e personale di sala***

Il personale di sala, in divisa e munito di cartellino identificativo, ha una formazione storico-artistica ed è in grado di supportare il visitatore durante la visita alle Gallerie. Tra le lingue parlate dal personale vi sono francese e inglese.

### ***Accesso facilitato per persone con diversa abilità***

Tutti gli spazi museali, ad eccezione del caveau, sono completamente fruibili da visitatori con ridotte capacità motorie grazie alla presenza di elevatori ed ascensori. Nello spazio museale sono presenti servizi igienici dedicati. Sono inoltre disponibili a richiesta delle sedie a rotelle.

# FRUIZIONE

## Ampiezza

---

### Disponibilità del materiale fruibile

#### **Sale aperte alla fruizione**

Le sale aperte al pubblico sono 39, pari al 100% dello spazio visitabile. In occasione di particolari eventi (concerti, spettacoli, conferenze ecc.) vi è la possibilità che vengano chiuse alcune sale: in questa eventualità il pubblico viene tempestivamente avvisato all'ingresso del museo per mezzo di cartelli e con informativa sul sito.

Un particolare spazio del museo, il caveau della banca oggi allestito con opere essenzialmente contemporanee, viene reso visitabile ogni terzo sabato del mese attraverso visite guidate o in occasione di particolari iniziative.

Per ragioni di sicurezza è previsto un afflusso di massimo:

- 150 persone al primo piano di Palazzo Anguissola
- 25 persone all'interno del caveau
- 99 persone sedute in salone Mattioli (in occasione di eventi particolari)
- 80 persone sedute in Sala degli Illustri

per un totale di 1150 persone in museo.

Fa parte dello spazio museale anche il Giardino di Alessandro

#### **Spazi dedicati alla fruizione**

Oltre alle 39 sale espositive sono presenti:

3 aule didattiche (aula didattica: massimo 50 persone; aula didattica rosa: massimo 25 persone; laboratorio Restituzioni: massimo 25 persone)

1 spazio guardaroba (affluenza massima: 100 persone)

1 ampio chiostro utilizzabile anch'esso come spazio didattico e per eventi

1 giardino (affluenza massima: 180 persone)

1 laboratorio di restauro "Officina delle idee"

1 libreria

1 caffetteria

3 zone bagno, di cui 2 attrezzate per utenti con disabilità.

Tutti gli spazi sono dedicati alla fruizione secondo le restrizioni sopra indicate.

#### **Spazi dedicati alla comunicazione**

Vi sono 5 postazioni multimediali fisse, tra *touch screen* e schermi video dislocati nelle sale espositive. Altre postazioni vengono usualmente aggiunte in occasione di mostre temporanee.

Le attività didattiche vengono svolte in tre aule attrezzate e vi è la possibilità di averne una quarta e una quinta con allestimento di tavoli nel chiostro.

#### **Zone di sosta**

Sono presenti zone di sosta provviste di panche all'ingresso e lungo il percorso; sono inoltre disponibili delle sedute pieghevoli portatili a disposizione del visitatore.

## **Illuminazione**

L'illuminazione è prevista tendenzialmente per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento, riflessi o sforzi eccessivi da parte del visitatore. Negli spazi adibiti a mostre temporanee varia con il cambiare degli allestimenti.

## **Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi**

Il monitoraggio delle sale e degli spazi avviene regolarmente.

## **Efficacia della mediazione**

---

### **Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento di beni**

#### ***Pannelli e/o schede mobili***

Tutte le sezioni e le sale dell'esposizione sono provviste di pannelli esemplificativi in italiano e inglese. Nelle sezioni permanenti sono disponibili anche dispositivi multimediali quali schermo video o *touch screen*.

#### ***Didascalie***

La totalità delle opere è provvista di didascalia, con traduzione in inglese. L'eventuale assenza di un'opera, dovuta a restauri o prestiti, è immediatamente segnalata attraverso didascalia e riproduzione fotografica dell'opera.

#### ***Catalogo generale***

In occasione di mostre temporanee viene redatto il catalogo dell'esposizione.

#### ***App Gallerie d'Italia***

È possibile accedere a contenuti di approfondimento attraverso la APP GALLERIE D'ITALIA scaricabile dagli store Apple e Play Store.

#### ***Visite didattiche***

Adulti: le visite didattiche rivolte agli adulti sono a pagamento e prenotabili al numero 800.167619 o scrivendo a [milano@gallerieditalia.com](mailto:milano@gallerieditalia.com). Sono disponibili, su richiesta, in inglese e francese.

Scuole: le visite didattiche rivolte alle scuole sono totalmente gratuite e prenotabili al numero 800.167619 o scrivendo a [milano@gallerieditalia.com](mailto:milano@gallerieditalia.com). La casella mail risponde anche alla necessità di mettere a punto percorsi particolari e rispondere a ogni esigenza specifica del gruppo classe.

Famiglie: sono previste delle attività per famiglie da svolgere anche in autonomia nei weekend o in occasione di particolari festività/eventi.

#### ***Sito web***

[www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com)

### **Strumenti multimediali**

All'interno degli spazi museali sono presenti schermi e *touch screen* con materiale di approfondimento.

In occasione delle mostre temporanee vengono installati ulteriori presidi multimediali di approfondimento alla visita.

### **Strumenti online**

Dal sito del museo è possibile trarre informazioni sul progetto costitutivo di quest'ultimo, sul palazzo, sull'allestimento e sulle collezioni.

Tutte le opere di proprietà di Intesa Sanpaolo sono consultabili sul sito <https://progetto-cultura.intesasanpaolo.com/>

Le opere di proprietà di Intesa Sanpaolo e della Fondazione Cariplo esposte presso le Gallerie d'Italia sono consultabili anche sul sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com)

### **Assistenza qualificata per diversamente abili**

#### ***In via continuativa***

Il personale delle Gallerie d'Italia, grazie a una formazione costruita nel tempo attraverso corsi con psicologi e professionisti qualificati, è in grado di assistere visitatori affetti da malattia di Alzheimer e disturbi dello spettro autistico e Asperger e di creare progetti didattici ad hoc a loro indirizzati.

I visitatori con minorazione visiva possono avvalersi delle competenze di operatori specializzati per la fruizione del percorso museale o utilizzare i supporti specifici (libri braille e tavolette in rilievo presso alcune opere della collezione) in completa autonomia.

Sono inoltre disponibili per persone daltoniche gli occhiali EnChroma grazie ai quali è possibile ricalibrare ed accrescere la percezione delle tinte colorimetriche primarie ridando di fatto 'colore' alla visione delle persone affette da daltonismo, permettendo la piena fruizione artistica delle opere esposte in museo.

Presso la biglietteria sono disponibili quattro sedie a rotelle per facilitare la visita a persone con disabilità motoria. Ogni scala o dislivello viene azzerato dalla presenza di elevatori e ascensori, i visitatori sono sempre accompagnati nel loro utilizzo da personale delle Gallerie.

#### ***Su richiesta quando non presente in via continuativa***

Presente in via continuativa.

### **Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, e cognitivi**

#### **Esistenza di strumenti e sussidi specifici**

Strumenti e sussidi specifici sono presenti in via permanente nelle sale per persone con minorazione visiva.

#### **Esistenza di percorsi specifici**

È disponibile un'ampia offerta di percorsi e laboratori totalmente gratuiti ideati appositamente per le esigenze dei visitatori diversamente abili, prenotabili scrivendo a [milanoaccessibile@gallerieditalia.com](mailto:milanoaccessibile@gallerieditalia.com).

Progetti speciali in corso:

- *Incontriamoci al museo*, progetti per i centri diurni di assistenza alla persona che prevedono attività nelle quali l'osservazione condivisa e il coinvolgimento dei partecipanti incrementano il livello esperienziale e culturale dei ragazzi;

- *Per altri occhi*, percorso rivolto a persone con minorazione visiva, condotto grazie alla mediazione di una guida specializzata e con il supporto di tavole a rilievo;
- *Museo per Me*, il percorso prevede proposte diversificate per persone con disturbo dello spettro autistico e sindrome di Asperger. Fruibile sia da comunità e centri specializzati sia da classi scolastiche;
- *Affetti Effetti dell'Arte*, percorso in collaborazione con l'associazione ArtUp rivolto alla formazione come mediatori arte-salute di persone con disabilità psichica.
- *Colazione al Museo e Athelier al Museo*, progetti nati in collaborazione con l'Associazione Atelier della Mente per favorire la partecipazione di persone affette da malattia di Alzheimer e loro caregiver.

## SERVIZI MUSEALI

### Ampiezza

---

#### Bookshop

All'interno dello spazio museale viene presentata una proposta di pubblicazioni d'arte e cultura, insieme a oggetti di design e a una linea di merchandising dedicata alle collezioni esposte. Lo spazio è accessibile dall'interno del museo. Il bookshop osserva gli stessi orari di apertura al pubblico delle Gallerie.

#### Caffetteria

La caffetteria, in concessione a una società esterna, è accessibile sia dall'interno del museo che da un ingresso indipendente. Gli orari della caffetteria sono consultabili sul sito <https://www.aimoenadia.com/voce-aimo-e-nadia/>

#### Ristorante

Il ristorante, Vòce Aimo e Nadia e il ristorante Vòce In giardino sono in concessione a una società esterna. Gli orari di apertura sono consultabili sul sito <https://www.aimoenadia.com/voce-aimo-e-nadia/>

#### Guardaroba

L'utilizzo del guardaroba è obbligatorio per ombrelli e borse/sacchetti voluminosi, ma può accogliere in custodia anche borse/oggetti di minor dimensione. Il servizio è gratuito e custodito.

#### Deposito oggetti

Vedi sopra.

## VALORIZZAZIONE

### Ampiezza

---

#### Mostre

Dalla loro apertura le Gallerie integrano e completano le collezioni permanenti con la presenza di mostre temporanee.

Le Gallerie d'Italia partecipano inoltre a mostre temporanee in Italia e all'estero con il prestito di opere facenti parte delle proprie collezioni.

## **Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali ecc.)**

Le Gallerie d'Italia ospitano numerosi eventi, tra i quali:

- giornate di studio
- conferenze di approfondimento su e con artisti presenti in collezione con le proprie opere
- concerti
- presentazioni editoriali
- incontri con scrittori, musicisti ecc.
- rappresentazioni teatrali
- aperitivi tematici legati alle mostre/collezioni.

## **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica)**

Sono stati editi:

- tre cataloghi ragionati riguardanti la collezione di opere del Novecento di proprietà di Intesa Sanpaolo
- cataloghi e guide brevi sulle collezioni Ottocento e Novecento
- cataloghi in occasione di diverse mostre temporanee, talvolta affiancati da edizioni in lingua.

## **Diffusione delle attività/iniziative**

A seconda della tipologia di iniziative sono utilizzati diversi mezzi di comunicazione. Di seguito quelli più ricorrenti: pagine sui quotidiani e note periodici, cartellonistica interna ed esterna, affissioni comunali, mailing list, social network, sito internet, app, comunicati stampa, passaggi video su telegiornali regionali e nazionali o reti televisive. Le iniziative sono co-municate dall'Ufficio Media and Associations Relations di Intesa Sanpaolo, dalla Direzione Arte, Cultura e Beni Storici di Intesa Sanpaolo e/o dalla società esterna a cui sono concessi in uso i servizi.

## **Risorse aggiuntive**

- Collaborazione con i centri diurni di assistenza alla persona del comune di Milano.
  - Collaborazione con Associazione Atelier della Mente per il progetto *Atelier al Museo* dedicato ai visitatori affetti da malattia di Alzheimer.
  - Collaborazione con il Centro di Riabilitazione Visiva di Pavia dell'IRCCS Fondazione Maurgeri, il Museo Omero di Ancona per la creazione del progetto *Per altri occhi*, ideato da Anna Pericoli di Civita, dedicato a visitatori con minorazione visiva.
  - Collaborazione con l'Associazione Amici del Fai Ponte tra Culture in occasione del progetto *Raccontami*.
  - Collaborazione con la cooperativa Farsi Prossimo per il progetto rivolto ai rifugiati politici.
  - Collaborazione con l'associazione ArtUp e l'istituto ospedaliero Sacco per il progetto *Affetti Effetti dell'Arte*.
  - Collaborazione con centri antiviolenza del comune di Milano per il progetto *Voci dal Silenzio*.
- È possibile per privati o associazioni affittare in concessione alcuni spazi del museo.

# EDUCAZIONE E DIDATTICA

## Ampiezza

---

### **Iniziative**

Le iniziative didattiche sono rivolte a diversi destinatari:

- adulti
- famiglie
- ospiti speciali (visitatori con disabilità)
- scuole.

Le visite, ideate e coordinate dallo staff di Civita Mostre e Musei SpA, sono inerenti alle collezioni permanenti e alle mostre temporanee.

Le prenotazioni avvengono al numero 800.167619 o scrivendo a [milano@gallerieditalia.com](mailto:milano@gallerieditalia.com).

### **Visite e percorsi tematici**

Adulti e famiglie. Diverse le modalità di fruizione delle visite e percorsi tematici dedicati agli adulti:

- possibilità di prenotare visite guidate per gruppi in qualsiasi orario di apertura del museo scegliendo tra l'ampia offerta di visite proposte, anche in lingua (inglese, francese);
- possibilità di partecipare singolarmente alle visite organizzate ogni domenica dedicate a un pubblico adulto;
- possibilità di partecipare con i propri bambini a visite organizzate dedicate alle famiglie.

### **Laboratori artistici e di animazione**

Scuole. L'offerta per le scuole è ricca e variegata e prevede l'osservazione del patrimonio artistico museale seguito da un momento di rielaborazione artistica in laboratorio. Gli itinerari di visita sono gratuiti per tutte le scuole, strutturati tenendo conto sia dei programmi scolastici ministeriali sia delle varie fasce d'età e destinati alle classi di ogni ordine e grado. Tutti i percorsi sono fruibili anche da bambini e ragazzi con disabilità. Ampia offerta anche di percorsi in lingua (inglese, francese).

L'offerta didattica è presente sul sito delle Gallerie e inviata tramite e-mail alle scuole.

Numerosi sono i laboratori ideati appositamente per bambini e ragazzi con disabilità sensoriali e cognitive. Per tutte le informazioni e per definire al meglio con un operatore didattico la visita è disponibile una mail dedicata: [milanoaccessibile@gallerieditalia.com](mailto:milanoaccessibile@gallerieditalia.com).

### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

All'inizio di ogni anno scolastico lo staff dei servizi educativi delle Gallerie organizza open day rivolti agli insegnanti per presentare l'offerta didattica: vengono spiegati nel dettaglio i nuovi percorsi, gli eventuali materiali di sussidio alla visita e le modalità di prenotazione. L'attività è gratuita previa prenotazione.

### **Corsi di formazione per operatori didattici**

Diverse le collaborazioni con enti esterni per la formazione di operatori didattici e mediatori culturali.

Alcuni esempi:

- *Accessibilmente*, corso di formazione per operatori museali sull'accessibilità della Regione Lombardia;
- *Arte un ponte tra le culture* con Amici del Fai;

- Associazione l'Immaginario e Associazione Autismo Firenze per il corso di formazione sulla tematica dell'autismo;
- Fondazione Manuli per il corso di formazione sulla malattia di Alzheimer;
- Istituto dei ciechi di Milano per la formazione sulla gestione delle persone affette da minorazione visiva.

### **Progetti speciali in convenzione con le scuole**

Sono stati diversi i progetti a vedere la collaborazione tra le Gallerie e istituti scolastici, tra i quali:

- progetti di alternanza scuola-lavoro, es.: Careers in Art (non attualmente disponibile)
- collaborazione con master class Università Bocconi, Sole24Ore e Università Cattolica.

### **Altre iniziative**

Nel corso dell'anno possono inoltre essere organizzate:

- visite tematiche in occasione di festività/ricorrenze o correlate a iniziative culturali cittadine
- visite guidate mirate su un artista/corrente
- workshop per adulti e insegnanti.

### **Informazioni e assistenza con personale qualificato**

Le Gallerie d'Italia offrono il servizio *ChiediMi*: il personale del museo è sempre disponibile a fornire spiegazioni e approfondimenti sulle opere e sul palazzo. Tutto lo staff possiede una preparazione universitaria in materie artistiche.

## **Regolarità e continuità**

---

### **Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica**

In ogni momento è presente in museo personale disponibile a dare informazioni e chiarimenti sulle modalità di svolgimento dell'attività didattica. Agli insegnanti può essere inoltre fornito un indirizzo mail attraverso il quale prendere accordi direttamente con i servizi educativi in caso di necessità di variazione dei percorsi.

## **Evidenza**

---

### **Interventi di diffusione mirata delle iniziative**

La comunicazione delle attività didattiche avviene tramite:

- mailing list alle scuole
- pubblicazione su riviste del settore
- open day dedicati agli insegnanti
- sito internet.

# DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

## Regolarità e continuità

---

### Possibilità di consultazione

In orario di apertura museale, possibilità di consultare le postazioni multimediali presenti in museo.

## Ampiezza

---

### Disponibilità di:

#### Schede di catalogazione

Schede on line.

Tutte le opere di proprietà di Intesa Sanpaolo sono consultabili sul sito <https://progetto-cultura.intesasanpaolo.com/>

Le opere di proprietà di Intesa Sanpaolo e della Fondazione Cariplo esposte presso le Gallerie d'Italia sono consultabili anche sul sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com)

#### Schede di restauro

Non fruibili.

#### Schede di movimentazione

Non fruibili.

#### Archivio fotografico

Non fruibile.

#### Archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)

Materiale audio e video presente all'interno dei *touch screen* disposti nell'area museale.

#### Pubblicazioni:

- catalogo ragionato della collezione del Novecento in tre tomi, pubblicato nel 2012 da Intesa Sanpaolo
- cataloghi delle mostre temporanee realizzate presso le Gallerie
- cataloghi delle collezioni permanenti esposte presso le Gallerie.

# RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

## Ampiezza

---

### Coinvolgimento degli stakeholder

Collaborazione con il comune di Milano per l'esposizione di un capolavoro in occasione del Natale presso Palazzo Marino, sede del comune.

## Evidenza

---

### Modalità di comunicazione delle attività

La comunicazione delle attività è contenuta nella redazione dei report per il bilancio sociale.

## SERVIZI SPECIALISTICI

### Archivio

Non fruibile.

### Biblioteca

Non presente.

### Fototeca

Non presente.

### Deposito

Non fruibile.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Ampiezza

---

#### Iniziative finalizzate al miglioramento:

##### *Delle strutture*

Recenti lavori di adeguamento hanno consentito la creazione di una nuova area educazione e di una nuova sala conferenze (Sala degli Illustri) con capienza pari a 80 persone.

##### *Delle collezioni*

Valorizzazione delle collezioni attraverso il prestito di opere a mostre temporanee in Italia e all'estero.

##### *Delle attività di valorizzazione*

Ideazione di percorsi innovativi per un approccio sempre nuovo alle collezioni permanenti.

##### *Altro*

Aggiornamento del sito web e dell'app per una maggiore fruibilità e con contenuti speciali.

## REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA

### *Nome*

Giovanni

### *Cognome*

Morale

### *Qualifica*

Vicedirettore Gallerie d'Italia

### *Telefono*

+39 0287943140

### *E-mail*

giovanni.morale@intesasanpaolo.com

## RECLAMI

### Reclami

Sarà possibile inoltrare i propri reclami alla mail [milano@gallerieditalia.com](mailto:milano@gallerieditalia.com).