

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### GALLERIE D'ITALIA - TORINO

## 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 e App Gallerie d'Italia

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

Il sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com) è periodicamente aggiornato. Le Gallerie d'Italia sono presenti su Facebook, X, Instagram e YouTube. È anche disponibile l'App dedicata, "Gallerie d'Italia", scaricabile da Google Play Store e Apple App Store.

#### Biglietteria

La biglietteria, data in concessione ad una società esterna, è anche il punto di riferimento per informazioni inerenti il percorso museale, le eventuali chiusure di sale per eventi, il contenuto delle collezioni permanenti e gli 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.

Le Gallerie d'Italia - Torino aderiscono ai circuiti: *Abbonamento Musei Piemonte Valle d'Aosta e Torino+Piemonte Card*.

## **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 smaltimento della fila.

### ***Su prenotazione***

La prenotazione individuale può avvenire attraverso il sito delle Gallerie d'Italia o tramite il numero verde 800167619.

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, mentre l'ingresso senza prenotazione potrebbe richiedere una breve attesa, in base all'afflusso dei 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 materiale informativo gratuito***

I visitatori possono trovare tutte le informazioni generali sul museo, sulle collezioni permanenti, sulle mostre temporanee e sui programmi culturali connessi, scaricando l'App "Gallerie d'Italia" da Google Play Store e Apple App Store.

Le stesse informazioni sono presenti in alcune sedi di Intesa Sanpaolo e presso gli IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) della città. Il materiale è disponibile in italiano e parte in inglese.

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

Le Gallerie d'Italia sono presenti online all'indirizzo [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com), su Facebook, X, Instagram, YouTube. Sito 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 chiusure per festività, indicazioni per l'accesso facilitato alle persone con disabilità.

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

Il personale di sala, disponibile per informazioni al pubblico, ha una formazione storico-artistica ed è in grado di assistere i visitatori per un'efficace fruizione dei percorsi espositivi. Tra le lingue parlate dal personale vi sono francese, inglese, spagnolo.

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

Tutti gli spazi museali sono completamente fruibili da persone con disabilità motorie grazie alla presenza di elevatori ed ascensori. Nello spazio museale sono presenti servizi igienici dedicati. Sono inoltre disponibili sedie a rotelle in biglietteria (su richiesta).

## **FRUIZIONE**

### **Ampiezza**

---

#### **Disponibilità del materiale fruibile**

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

Gli spazi aperti alla fruizione sono stati progettati per consentire ai visitatori di non distogliere l'attenzione dal soggetto fotografico in mostra. Le tecnologie e il design che caratterizzano le sale sono infatti quasi invisibili e sempre al servizio del racconto. L'accesso al Museo è caratterizzato da un grande scalone che porta ai piani ipogei all'interno dei quali si snodano le mostre temporanee, le installazioni multimediali e l'Archivio Publifoto. I materiali lignei, i cementi e gli specchi si integrano nei volumi delle sale creando spazi polivalenti e contemporanei che alternano zone aperte al libero accesso del pubblico, ad allestimenti dinamici, disegnando itinerari di visita sempre nuovi.

Le sale aperte al pubblico sono 14 pari al 100% dello spazio visitabile.

Per ragioni di sicurezza è previsto un afflusso di:

100 persone al piano secondo

50 persone al piano terreno

135 persone al piano primo ipogeo

250 persone al piano secondo ipogeo

140 persone al piano terzo ipogeo

per un totale di 680 persone in Museo.

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

Oltre alle 14 sale espositive sono presenti:

- 1 salone di rappresentanza – Sala Turinetti – situato al piano nobile con affaccio su Piazza San Carlo, utilizzabile per meeting e incontri (capienza massima 45 persone)
- 3 aule didattiche, tutte utilizzabili anche come sala proiezioni (capienza massima complessiva 135 persone)
- 1 cortile interno aperto con accesso diretto da Piazza San Carlo utilizzabile come spazio per eventi (affluenza massima 130 persone)
- 1 sala immersiva dotata di sistemi di proiezione immersiva a 360° con possibilità di gestire eventi live, streaming e collegamenti in Teams
- 1 bookshop
- 1 infermeria e sala allattamento
- 1 spazio guardaroba (autonomo)
- 1 caffetteria – Caffè San Carlo
- 1 ristorante – SCATTO
- 3 zone bagno attrezzate per persone con disabilità.

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

### **Spazi dedicati alla comunicazione**

Nell'area d'ingresso al piano secondo ipogeo la parete retrostante il bancone della biglietteria e quella adiacente sono allestite con monitor LED dedicati alla comunicazione delle mostre temporanee in corso, gli orari di visita, le tariffe in vigore, il palinsesto degli eventi della sede di Torino e il palinsesto museale di Gallerie d'Italia.

Nello spazio "Arena", al secondo piano ipogeo in prossimità dell'ingresso nelle sale espositive, è attivo un LED wall che propone video di presentazione dei contenuti del Museo.

Al secondo piano ipogeo nella "Sala dei 300" e nella "Sala Voltata" sono predisposti dei proiettori che consentono di arricchire con contenuti digitali l'esperienza di visita.

### **Zone di sosta**

Sono presenti zone di sosta provviste di panche situate: all'ingresso del Museo, nel cortile interno e all'interno dello spazio "Urban Woods", lungo lo scalone e nello spazio "Arena", al secondo piano ipogeo.

### **Illuminazione**

L'illuminazione all'interno del Museo è connessa sia alle esigenze della buona conservazione delle opere esposte sia ai criteri e alle scelte espositive in generale. Per la corretta fruizione sono ridotte al minimo le ombre e le riflessioni: la posizione degli apparecchi di illuminazione è stata definita in considerazione dei punti di osservazione privilegiati per evitare fenomeni di abbagliamento o di riflessione che interferiscano con la corretta visione. L'utilizzo di accessori come lenti e sagomatori, consente inoltre di ottenere un'illuminazione precisa sulle opere esposte. Le sorgenti impiegate garantiscono la resa dei colori restituendo fedelmente le differenti cromie e consentendo una lettura agevole delle didascalie e dei pannelli descrittivi, nonché la scansione spaziale e la coerenza visiva tra le sale in cui si snoda il percorso.

### **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***

In prossimità dell'ingresso sono presenti monitor LED con informazioni relative a orari di apertura, mostre e ticketing in italiano e inglese. A questi si affiancano dei monitor per la comunicazione degli eventi aperti al pubblico in italiano.

L'App "Gallerie d'Italia" inoltre permette l'accesso alle informazioni generali sul museo, sulle mostre temporanee, sulle collezioni permanenti e sul palinsesto degli eventi in italiano e inglese.

#### ***Didascalie***

Tutte le sale espositive sono dotate di didascalie in italiano e inglese, a fianco alle opere. Sono inoltre presenti lungo il percorso di visita QRcode scansionabili tramite l'App "Gallerie d'Italia", che consentono di visualizzare approfondimenti sulle opere e contenuti extra. 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 delle mostre temporanee viene redatto il catalogo dell'esposizione.

## **Audioguide**

La funzione di audioguida è svolta dall'App "Gallerie d'Italia" che il visitatore può installare gratuitamente sul proprio device per accedere a contenuti audio-video dedicati e sempre disponibili, anche prima o dopo la visita.

## **Visite didattiche**

Adulti: le visite didattiche rivolte agli adulti sono a pagamento e prenotabili al numero 800167619 o scrivendo a torino@gallerieditalia.com. Sono disponibili, su richiesta, in inglese, francese, spagnolo e Lingua dei Segni Italiana (LIS).

Scuole: le visite didattiche rivolte alle scuole sono totalmente gratuite e prenotabili al numero 800167619 o scrivendo a torino@gallerieditalia.com. I percorsi riguardano: la collezione permanente al piano nobile, l'Archivio Publifoto e le mostre temporanee in corso. A seconda del percorso scelto la visita può includere una parte creativa da svolgersi in laboratorio.

Per creare un rapporto di maggior collaborazione e coinvolgimento tra lo staff didattico e le realtà scolastiche è presente una mail dedicata a insegnanti ed educatori, che consente di mettere a punto percorsi specifici in grado di rispondere a ogni esigenza del gruppo classe. La mail è gestita direttamente dallo staff didattico di Gallerie d'Italia: torinoaccessibile@gallerieditalia.com.

Famiglie: sono previste delle attività per famiglie nei weekend, o in occasione di particolari festività/eventi consultabili sul sito. Le attività possono essere guidate, oppure da svolgere in autonomia anche grazie al supporto di eventuali materiali predisposti ad hoc.

## **Sito web**

Tutte le attività sono consultabili su Homepage (gallerieditalia.com).

## **App Gallerie d'Italia**

L'App accompagna il visitatore in tutta la sua esperienza di visita al Museo, offrendo informazioni utili prima dell'accesso, ma anche interagendo con l'ambiente circostante grazie alla presenza nelle sale di dispositivi di "localizzazione spaziale" (beacon). Utilizzando l'App il visitatore ha la possibilità di scaricare alcuni approfondimenti sulle opere in mostra e di interagire con l'installazione "Archivio Vivo". Se registrato, ha inoltre la possibilità di fruire dei contenuti esclusivi raccolti nella sezione "Gallerie+", trasformando l'App in uno strumento di esplorazione e condivisione. L'App presenta inoltre una funzione "Calendario" che riporta tutte le mostre, gli eventi in programma, comunicati anche con notifiche push, e informazioni per la prenotazione. Attraverso l'App è possibile seguire il live streaming degli eventi del museo, qualora prevista la diretta. I comandi, le informative presenti e i suoi contenuti sono in lingua italiana e inglese.

## **Strumenti multimediali**

Nella zona biglietteria è presente l'installazione "Accumulatore" che si presenta come un LED wall che riproduce immagini connesse alle mostre, offrendo una visione d'insieme dei contenuti ogni volta diversa.

Al terzo piano ipogeo nell'area di esposizione dell'Archivio Publifoto è presente l'installazione "Archivio Vivo": un grande muro interattivo che consente al visitatore di consultare e sfogliare le immagini digitalizzate e schedate. Attraverso l'App "Gallerie d'Italia" è inoltre possibile scaricarne sino a 10 sul proprio device personale.

Sempre al terzo piano ipogeo si trova la Sala Immersiva che grazie a un avanzato sistema di proiezione, consente ai visitatori di vivere a 360 gradi i contenuti proposti dagli artisti in mostra, o altri progetti originali proposti dal museo.

### **Strumenti online**

Sul sito del museo è possibile consultare i dettagli relativi al palazzo, alle collezioni permanenti e alle mostre temporanee e consultare gli aggiornamenti periodici della programmazione eventi.

Dettagli sulla storia dell'Agenzia Publifoto e le schede catalografiche delle fotografie dell'Archivio Publifoto sono visibili sul sito Archivio storico Intesa Sanpaolo/Publifoto.

Le opere della collezione permanente sono visibili anche dal sito Homepage | Progetto Cultura - Intesa Sanpaolo (fotografia e didascalia).

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

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

Il personale delle Gallerie d'Italia è in grado di accogliere e seguire persone con disabilità sensoriali, psichiche o motorie, durante tutta la permanenza in museo.

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

È disponibile su richiesta presso la biglietteria una sedia a rotelle per facilitare la visita a persone con disabilità motoria. Ogni scala o dislivello viene azzerato dalla presenza di elevatori e ascensori, il cui utilizzo è sempre accompagnato dal personale del museo.

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

Sono presenti booklet/schede visivo-tattili per persone con disabilità visiva, in via permanente nelle sale delle collezioni permanenti e dell'Archivio Publifoto.

### **Esistenza di percorsi specifici**

È disponibile un'ampia offerta di percorsi e laboratori totalmente gratuiti ideati sulle esigenze di persone con disabilità e neurodivergenze, prenotabili scrivendo a [torinoaccessibile@gallerieditalia.com](mailto:torinoaccessibile@gallerieditalia.com).

## **SERVIZI MUSEALI**

### **Ampiezza**

---

#### **Bookshop**

Affacciato su Via Santa Teresa, aperto anche al pubblico esterno al museo.

Viene presentata una proposta di pubblicazioni d'arte e fotografia, insieme a oggetti di design e a una linea di merchandising dedicata alle collezioni esposte. Lo spazio è accessibile dall'interno del museo, ma possiede anche un'entrata indipendente svincolata quindi dal pagamento del biglietto d'accesso. Il bookshop segue gli orari di apertura delle Gallerie.

### **Caffetteria**

Il Caffè San Carlo, in concessione a una società esterna, è accessibile sia dall'interno del museo che da un ingresso indipendente. Gli orari di apertura sono consultabili sul sito <https://www.costardibros.it/caffe-san-carlo-torino/>.

### **Ristorante**

Il ristorante SCATTO, in concessione a una società esterna, è adiacente al Caffè San Carlo. Gli orari di apertura sono consultabili sul sito <https://www.costardibros.it/ristorante-scatto-torino/>.

### **Guardaroba**

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

### **Infermeria e sala allattamento**

È disponibile uno spazio dedicato all'allattamento attrezzato con una sedia ed un punto di appoggio. Nello stesso spazio sono presenti una cassetta sanitaria, un lettino e altri strumenti per emergenze di base.

### **Deposito oggetti**

Vedi sopra.

## **VALORIZZAZIONE**

### **Ampiezza**

---

#### **Mostre temporanee**

Gallerie d'Italia articola la programmazione di mostre temporanee, fulcro centrale della propria attività, in un viaggio di esplorazione della fotografia come espressione artistica, ma anche come linguaggio specifico. Raccontare i grandi temi della contemporaneità e le sue sfide è l'obiettivo di storie visuali inedite commissionate a fotografi e visual artist di fama internazionale.

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

Gallerie d'Italia - Torino si pone anche come attivatore di dialogo con le comunità e i partner socioculturali della città e del territorio, proponendo un palinsesto di eventi specifici, affiancati alle mostre temporanee. Si tratta di Public Program tematici e multimediali pensati per approfondire in diverse direzioni il tema principale in mostra, il loro obiettivo è quello di allargare l'ibridazione tra tutti gli attori coinvolti, trasformando i singoli eventi in altrettante occasioni di scambio da vivere insieme. Gli eventi sono aperti a tutti (è gradita prenotazione).

#### **Diffusione delle attività/iniziativa**

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 comunicate da Media and Associations Relations e da Art Culture & Heritage di Intesa Sanpaolo e/o dalla società esterna a cui sono concessi in uso i servizi.

# EDUCAZIONE E DIDATTICA

## Ampiezza

---

### Iniziative

Le iniziative didattiche sono rivolte a diversi destinatari:

- adulti
- famiglie
- persone con disabilità
- scuole di ogni ordine e grado.

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 verde 800167619 o scrivendo a [torino@gallerieditalia.com](mailto:torino@gallerieditalia.com). Per le persone con disabilità scrivere all'indirizzo [torinoaccessibile@gallerieditalia.com](mailto:torinoaccessibile@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 una visita guidata per un gruppo per qualsiasi orario di apertura del museo scegliendo tra l'ampia offerta di visite proposte, anche in lingua (inglese, francese, spagnolo e Lingua dei Segni Italiana -LIS-);
- possibilità di partecipare singolarmente alle visite organizzate nei fine settimana e ai percorsi tematici dedicati alle mostre temporanee;
- possibilità di partecipare con i propri bambini a visite organizzate dedicate alle famiglie. Consultare le attività proposte sul sito: [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com).

### 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 aula didattica. Gli itinerari di visita sono gratuiti per tutte le scuole, strutturati tenendo conto anche dei programmi scolastici ministeriali, delle varie fasce d'età e destinati alle classi di ogni ordine e grado. Ampia offerta anche di percorsi in lingua (inglese, francese, spagnolo e Lingua dei Segni Italiana -LIS-).

L'offerta didattica è presente sul sito delle Gallerie e comunicata 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: [torinoaccessibile@gallerieditalia.com](mailto:torinoaccessibile@gallerieditalia.com).

### Informazioni e assistenza con personale qualificato

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 il personale in caso di necessità di variazione dei percorsi.

## **Evidenza**

---

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

La comunicazione delle attività didattiche avviene tramite:

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

## **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

### **Regolarità e continuità**

---

#### **Possibilità di consultazione**

Per l'Archivio Publifoto è presente l'installazione "Archivio Vivo" che si presenta come un grande muro interattivo che consente al visitatore la consultazione delle immagini digitalizzate e schedate, nonché lo scarico attraverso l'App "Gallerie d'Italia" dal proprio device personale. La consultazione dell'Archivio Publifoto è possibile anche in loco, su appuntamento e con l'assistenza del personale dell'Archivio stesso.

### **Ampiezza**

---

#### **Disponibilità di:**

##### **Schede di catalogazione**

Per la collezione permanente sono disponibili schede online visibili consultando il sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com).

Per l'Archivio Publifoto sono presenti online, in continuo aggiornamento, le schede catalografiche dei servizi e delle singole fotografie consultando il sito Archivio storico Intesa Sanpaolo/Publifoto.

##### **Schede di restauro**

Non fruibili.

##### **Schede di movimentazione**

Non fruibili.

##### **Archivio fotografico**

Non fruibile.

##### **Pubblicazioni**

Sono state edite: la pubblicazione su Palazzo Turinetti, i cataloghi in occasione delle mostre temporanee e la collana dei Quaderni fotografici dell'Archivio Storico. Alcune pubblicazioni sono disponibili anche in lingua inglese.

# RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

## Ampiezza

---

### Coinvolgimento degli stakeholder

Collaborazione con il Comune di Torino e con la Regione Piemonte per il patrocinio di Mostre. Collaborazioni con le Università e le Scuole di Alta Formazione per l'attivazione di iniziative specifiche per il coinvolgimento degli studenti.

## Evidenza

---

### Modalità di comunicazione delle attività

La comunicazione delle attività avviene attraverso la Rendicontazione Consolidata di Sostenibilità del Gruppo Intesa Sanpaolo.

## SERVIZI SPECIALISTICI

### Archivio

L'Archivio Publifoto Intesa Sanpaolo è aperto alla consultazione su appuntamento scrivendo all'Archivio Storico di Intesa Sanpaolo ([archivio.storico@intesasnpaolo.com](mailto:archivio.storico@intesasnpaolo.com)).

### Biblioteca

In allestimento.

### Fototeca

Non presente.

### Deposito

Non fruibile.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Ampiezza

---

#### Iniziative finalizzate al miglioramento:

##### *Delle collezioni*

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

##### *Delle attività di valorizzazione*

Collaborazioni con partner culturali e associazioni del territorio per rendere il museo centro di educazione di inclusione e di innovazione culturale nel campo delle arti visive.

##### *Altro*

L'App "Gallerie d'Italia" è in costante evoluzione, al fine di continuare a migliorare l'esperienza di visita degli utenti e incrementarne il coinvolgimento con nuove funzionalità e contenuti.

## **REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA**

***Nome Cognome***

Antonio Carloni

***Qualifica***

Vicedirettore Gallerie d'Italia

***E-mail***

antonio.carloni@intesasanpaolo.com

## **RECLAMI**

***Reclami***

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