

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

GALLERIE D'ITALIA - VICENZA

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

da martedì a venerdì dalle 10.00 alle 18.00, ultimo ingresso 17.30.

Giorni di chiusura

giorno di chiusura settimanale: lunedì. Aperture e chiusure straordinarie consultabili sul sito www.gallerieditalia.com

Accoglienza

Sito web

www.gallerieditalia.com

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

Biglietteria

La biglietteria, data in concessione a 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. Le Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari aderiscono al circuito *MUSEUM CARD*. *Vicenza perla del Rinascimento*.

Attesa per l'acquisto del biglietto

In sede

L'attesa massima per l'acquisto del biglietto in sede è di 5 minuti. 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 dei singoli visitatori può avvenire attraverso due canali: mediante il sito TicketOne (la pagina di prenotazione è raggiungibile direttamente da un link presente sul sito delle Gallerie) 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 consigliata. 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. In caso di gruppi/scolaresche senza prenotazione, l'ingresso al museo varia in base all'affluenza e alla presenza di altri gruppi prenotati: con bassa affluenza l'ingresso può essere immediato, altrimenti l'attesa può essere dai 5/10 minuti a crescere.

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

In biglietteria sono presenti materiali cartacei con informazioni generiche sul museo, sulle collezioni permanenti, sulle mostre temporanee, sulle attività collaterali e sull'attività didattica. Lo stesso materiale è presente presso gli Infopoint turistici cittadini (IAT Vicenza). Il materiale è disponibile in italiano e inglese.

Disponibilità di informazioni online sui servizi

Le Gallerie d'Italia sono presenti on line all'indirizzo www.gallerieditalia.com, su Facebook, Twitter, Instagram e 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 e giorni di chiusura. Sono inoltre presenti indicazioni sulle mostre temporanee ospitate.

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, inglese e spagnolo.

Accesso facilitato per persone con diversa abilità

Tutti gli spazi museali sono completamente fruibili da visitatori con ridotte capacità motorie grazie alla presenza di elevatori e ascensori. Nello spazio museale sono presenti servizi igienici dedicati. È inoltre disponibile una sedia a rotelle.

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile

Sale aperte alla fruizione

Le sale aperte al pubblico sono n. 25 tra piano terra, piano nobile e secondo piano. In occasione di particolari eventi (concerti, conferenze, spettacoli ecc.), vi è la possibilità che vengano chiuse ai visitatori alcune sale al piano nobile.

Per ragioni di sicurezza è previsto un afflusso di massimo 120 persone al piano terra e di massimo 360 persone tra il primo e il secondo piano del palazzo.

La pulizia delle sale e degli ambienti avviene regolarmente ogni giorno.

Spazi dedicati alla fruizione

Oltre alle sale espositive sono presenti:

1 area accoglienza

1 bookshop

2 aule didattiche

1 spazio guardaroba

1 zona bagno attrezzata per utenti con disabilità.

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

Spazi dedicati alla comunicazione

Nell'area di accoglienza è presente una postazione di *videowall*.

Postazioni multimediali vengono usualmente aggiunte in occasione di mostre temporanee.

Le attività didattiche laboratoriali vengono svolte in spazi appositamente attrezzati.

Zone di sosta

Sono presenti zone di sosta provviste di sedute nell'area di accoglienza e lungo il percorso.

Illuminazione

L'illuminazione è prevista per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento, riflessi o sforzi eccessivi da parte del visitatore.

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.

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.

Guide brevi

È disponibile a pagamento presso il bookshop la guida breve delle Gallerie di Palazzo Leoni Montanari, delle altre Gallerie d'Italia e i cataloghi ragionati delle collezioni permanenti o delle mostre ospitate.

Catalogo generale

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

Audioguide

È disponibile il servizio audioguide con l'affitto del dispositivo al costo di 1 euro. Per garantire sempre la disponibilità dei contenuti, anche in periodi di restrizioni di carattere sanitario, il visitatore può installare gratuitamente sul proprio dispositivo la APP MuseOn.

Visite didattiche

Adulti: le visite guidate e i laboratori espressivi rivolti agli adulti possono essere gratuite o a pagamento e sono prenotabili al numero 800 167 619 o scrivendo a vicenza@gallerieditalia.com. Sono disponibili, su richiesta, anche in lingua inglese.

Scuole: le visite didattiche rivolte alle scuole sono totalmente gratuite e prenotabili al numero 800 167 619 o scrivendo a vicenza@gallerieditalia.com. I percorsi riguardano sia le collezioni permanenti che le eventuali mostre temporanee in corso. A seconda del percorso scelto la visita può includere una parte creativa e laboratoriale.

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

Strumenti multimediali

Nell'area di accoglienza è presente una postazione di *videowall* con filmati di presentazione sulle Gallerie e su eventuali mostre temporanee.

In occasione di queste ultime vengono generalmente 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.

Le opere sono visibili anche dal sito <http://progettocultura.intesasanpaolo.com/> (fotografia e didascalia).

Altro materiale informativo

Disponibili in biglietteria materiali cartacei sulle collezioni permanenti, mostre temporanee e attività proposte.

Assistenza qualificata per diversamente abili

In via continuativa

Il personale delle Gallerie d'Italia è in grado di assistere visitatori con disabilità sensoriali o motorie durante la visita.

Presso la zona di accoglienza è disponibile 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, e 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, cognitivi

Esistenza di strumenti e sussidi specifici

Strumenti e sussidi specifici non presenti in via permanente, ma disponibili su richiesta (libro tattile).

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 al numero 800 167 619 o scrivendo a vicenzaaccessibile@gallerieditalia.com

SERVIZI MUSEALI

Ampiezza

Bookshop

Il bookshop, situato nei pressi della biglietteria, è aperto anche al pubblico esterno.

Viene presentata una vasta proposta di pubblicazioni d'arte e di cultura, insieme a oggetti di design e a una linea di merchandising dedicata alle collezioni esposte. Lo spazio è accessibile dall'interno del museo. Gli orari seguiti dal bookshop, in concessione a una società esterna, sono i medesimi delle Gallerie.

Caffetteria

Non presente.

Ristorante

Non presente.

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.

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 sulle opere presenti in collezione, concerti, rassegne cinematografiche, presentazioni editoriali, incontri con poeti, scrittori, musicisti ecc., rappresentazioni teatrali, aperitivi tematici legati alle mostre/collezioni.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica)

Sono stati editi: la guida breve su Palazzo Leoni Montanari e sulle collezioni permanenti, il catalogo ragionato delle collezioni, cataloghi in occasione delle mostre temporanee.

Diffusione delle attività/iniziativa

A seconda della tipologia di iniziative sono utilizzati diversi mezzi di comunicazione. Di seguito quelli più ricorrenti: brochure informative, pagine sui quotidiani e note periodici, cartellonistica interna ed esterna, affissioni comunali, mailing list, social network, sito internet, comunicati stampa, passaggi video su telegiornali regionali e nazionali o reti televisive. Le iniziative sono comunicate 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.

Altro

È possibile per privati o Associazioni affittare in concessione alcuni spazi del museo.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziativa

Le iniziative didattiche sono rivolte a diversi destinatari: adulti, famiglie, ospiti speciali (visitatori con disabilità), scuole. Le visite, ideate e coordinate dai servizi educativi delle Gallerie, sono inerenti alle collezioni permanenti e alle mostre temporanee.

Le prenotazioni avvengono al numero 800 167 619 o scrivendo a vicenza@gallerieditalia.com.

Visite e percorsi tematici

Adulti e famiglie. Diverse le modalità di fruizione di 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 proposte, anche in lingua inglese; possibilità di partecipare singolarmente alle visite calendarizzate dedicate ad un pubblico adulto; possibilità di partecipare con i propri bambini a laboratori calendarizzati o da svolgere in autonomia dedicati alle famiglie.

Laboratori artistici e di animazione

Scuole. L'offerta per le scuole è ricca e variegata e prevede, nella maggior parte dei casi, visite tematiche accompagnate da un momento di rielaborazione creativa 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 disabili. Ampia offerta anche di percorsi in lingua inglese.

L'offerta didattica è presente sul sito delle Gallerie e inviata tramite e-mail alle scuole. Tutti i laboratori sono di carattere inclusivo. Numerosi inoltre sono i laboratori ideati appositamente per bambini e ragazzi con disabilità sensoriali e cognitive.

Corsi di formazione per docenti scolastici

All'inizio di ogni anno scolastico lo staff dei servizi educativi delle Gallerie organizza degli *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'incontro viene poi completato dalla presentazione degli spazi museali e delle collezioni.

L'attività è gratuita previa prenotazione.

Corsi di formazione per operatori didattici

Vengono periodicamente proposti percorsi di approfondimento per docenti, operatori e mediatori culturali.

Progetti speciali in convenzione con le scuole

È attiva la collaborazione con la *Scuola in ospedale*, presso il reparto di pediatria e chirurgia pediatrica dell'Ospedale civile di Vicenza. Il progetto prevede una serie di laboratori espressivi, ispirati alle collezioni delle Gallerie, programmati su richiesta nei locali della scuola, all'interno del reparto.

Altre iniziative

Nel corso dell'anno vengono inoltre organizzate: visite tematiche in occasione di festività/ricorrenze o correlate a iniziative culturali cittadine, visite guidate dedicate alle mostre temporanee, visite tematiche seguite da aperitivo, brevi visite guidate seguite da proiezioni cinematografiche, itinerari museali con fruizione autonoma, laboratori espressivi (grafico-pittorici e musicali), itinerari sensoriali, percorsi ludici per famiglie, percorsi speciali dedicati alla terza età.

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: brochure dedicate, 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

Molte opere esposte sono visibili anche consultando il sito <http://progettocultura.intesa-sanpaolo.com> e www.gallerieditalia.com.

Ampiezza

Disponibilità di:

Schede di catalogazione

Schede on line. Le opere di proprietà di Intesa Sanpaolo sono visibili anche sul sito <http://progettocultura.intesasanpaolo.com> (fotografia e didascalia); immagini delle opere sono disponibili anche sul sito www.gallerieditalia.com.

Schede di restauro

Non fruibili.

Schede di movimentazione

Non fruibili.

Archivio fotografico

Non fruibile.

Archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)

Non fruibili.

Pubblicazioni

Guida breve delle Gallerie di Palazzo Leoni Montanari e cataloghi ragionati delle collezioni permanenti.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder

Accordi con il Comune e le altre istituzioni museali della città per biglietto unico.

Accordi con il Comune per il patrocinio di mostre.

Collaborazioni con le università per l'organizzazione di eventi a carattere culturale.

Collaborazioni con le associazioni per eventi e attività culturali.

Collaborazioni con le associazioni di volontariato per visite culturali e formative fornite gratuitamente.

Accordi con consolati, istituti di cultura straniera, musei internazionali per iniziative culturali comuni.

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

Presente e fruibile su prenotazione.

Fototeca

Non presente.

Deposito

Presente e visitabile su prenotazione.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento

È prevista la realizzazione di un percorso di accessibilità per non udenti.

Iniziative finalizzate al miglioramento:

Delle strutture

Recenti lavori di adeguamento hanno consentito la creazione di una nuova area educazione.

Delle collezioni

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

Dei servizi

Sono in programma lavori di adeguamento dell'area accoglienza con la prevista realizzazione di una caffetteria.

Delle attività di valorizzazione

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

Altro

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

REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA

Nome

Elena

Cognome

Milan

Qualifica

Vicedirettore Gallerie d'Italia

Telefono

+39 0444261411

E-mail

elena.milan@intesasanpaolo.com

RECLAMI

Reclami

Sarà possibile inoltrare i propri reclami alla mail vicenza@gallerieditalia.com.