

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

GALLERIE D'ITALIA - MILANO

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

Da martedì a domenica dalle 9.30 alle 19.30, ultimo ingresso 18.30. Giovedì dalle 9.30 alle 22.30, ultimo ingresso 21.30.

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 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.

Le Gallerie d'Italia di piazza Scala 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: da Internet 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 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 materiale informativo gratuito

In biglietteria, in libreria, al guardaroba e nella sala lettura lungo il percorso museale 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 anche in alcune sedi di Intesa Sanpaolo e presso lo IAT cittadino. Il materiale è disponibile in italiano e parte in 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, giorni di chiusura e chiusure per festività, indicazioni per l'accesso facilitato per disabili.

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 ed ascensori. Nello spazio museale sono presenti servizi igienici dedicati. Sono inoltre disponibili in biglietteria quattro 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 giovedì 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)

per un totale di 1150 persone in museo.

Fa parte dello spazio museale anche il Giardino di Alessandro (orari apertura: 9.30-18.30, il giovedì 9.30-21.30).

Spazi dedicati alla fruizione

Oltre alle 39 sale espositive sono presenti:

3 aule didattiche, di cui una utilizzabile anche come sala proiezioni (aula didattica con proiettore: massimo 50 persone; aula didattica rosa: 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 sala multimediale

1 spazio lettura

1 laboratorio di restauro "Officina delle idee"

1 libreria

1 caffetteria

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

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

Spazi dedicati alla comunicazione

Vi sono 11 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.

Una delle aule didattiche è convertibile in una sala per proiezioni.

Zone di sosta

Sono presenti zone di sosta provviste di panche all'ingresso e lungo il percorso (aree multimediali).

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.

Guide brevi

Sono disponibili a pagamento presso la libreria guide brevi su collezioni e palazzi.

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 didattiche rivolte agli adulti sono a pagamento e prenotabili al numero 800.167619 o scrivendo a milano@gallerieditalia.com. Sono disponibili, su richiesta, in inglese, francese e spagnolo.

Scuole: le visite didattiche rivolte alle scuole sono totalmente gratuite e prenotabili al numero 800.167619 o scrivendo a milano@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 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, con il fine di mettere a punto percorsi particolari e rispondere a ogni esigenza specifica del gruppo classe. La mail è gestita direttamente dallo staff didattico operante alle Gallerie d'Italia: milanoaccessibile@gallerieditalia.com.

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

All'interno di entrambe le sezioni permanenti 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.

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

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, psichiche o motorie durante tutta la permanenza in museo. Grazie anche all'esperienza acquisita con il progetto *Due passi nei musei di Milano*, creato in collaborazione con la Fondazione Manuli, e dopo aver ospitato la mostra *L'arte risveglia l'anima*, che ha visto la formazione dello staff didattico da parte di psicologi e personale qualificato, il personale è in grado di assistere persone affette 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.

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, cognitivi

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.

Progetti speciali in corso:

- 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;
- *Due passi nei musei di Milano*, i percorsi ideati in collaborazione con Fondazione Manuli prevedono la fruizione di opere d'arte allo scopo di consentire la piena esperienza sociale e relazionale dei malati di Alzheimer;
- *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 autismo a basso, medio e alto funzionamento 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.

SERVIZI MUSEALI

Ampiezza

Bookshop

Affacciato su piazza della Scala, aperto anche al pubblico esterno al museo.

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, ma possiede anche un'entrata indipendente svincolata quindi dal pagamento del biglietto d'accesso. La libreria segue gli orari di apertura delle Gallerie, con l'aggiunta dell'apertura il lunedì, dalle 9.30 alle 19.30.

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 i seguenti: lunedì-domenica 8.00-20.00, giovedì 8.00-22.30.

Ristorante

Il ristorante, Vöce - Aimò e Nadia, in concessione a una società esterna segue i seguenti orari: lunedì-sabato 11.30-15.00 e 19.00-23.00, domenica chiuso. È accessibile sia dall'interno del museo che da un ingresso indipendente.

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 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
- rassegne cinematografiche
- 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/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.

Risorse aggiuntive

- Collaborazione con i centri diurni di assistenza alla persona del comune di Milano.
 - Collaborazione con altri musei milanesi per il progetto di arte-terapia *Due passi nei musei di Milano* dedicato ai visitatori affetti da malattia di Alzheimer e condotto in collaborazione con la Fondazione Manuli.
 - Collaborazione con il Centro di Riabilitazione Visiva di Pavia dell'IRCCS Fondazione Maugeri, 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 in occasione del progetto *Arte un ponte tra le culture e Un'opera due voci*.
 - 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*.
- 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.

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, spagnolo, 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 disabili. Ampia offerta anche di percorsi in lingua (inglese, francese, spagnolo).

L'offerta didattica è presente sul sito delle Gallerie e inviata tramite e-mail alle scuole; brochure cartacee sono disponibili in sede.

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.

Corsi di formazione per docenti scolastici

All'inizio di ogni anno scolastico lo staff didattico 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
- 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
- visite tematiche seguite da aperitivo
- brevi visite guidate seguite da proiezioni cinematografiche.

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 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
- 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. Libri e cataloghi inerenti agli ambiti delle due collezioni sono consultabili nella sala di lettura del museo.

Ampiezza

Disponibilità di:

Schede di catalogazione

Schede on line. Molte opere esposte sono visibili anche consultando il sito <http://progetto-cultura.intesasanpaolo.com> e www.gallerieditalia.com.

Le opere di proprietà di Fondazione Cariplo sono visibili anche dal sito www.artgate-cariplo.it (fotografia, didascalia e scheda).

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 di *Cantiere del '900 e Da Canova a Boccioni*.

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.

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 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.