



INTESA  SANPAOLO

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### GALLERIE D'ITALIA - PALAZZO ZEVALLOS STIGLIANO

## ACCESSO

### Regolarità e continuità

---

#### Orario di apertura

Da martedì a venerdì dalle 10.00 alle 19.00, ultimo ingresso 18.30. Sabato e domenica dalle 10.00 alle 20.00, ultimo ingresso 19.30.

#### 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, 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 e i clienti del gruppo Intesa Sanpaolo. Le Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano aderiscono al circuito *campania>artecard*.

## **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.

## **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*

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 gli infopoint turistici cittadini.

Il materiale è disponibile in italiano e inglese.

### *Disponibilità di informazioni on line sui servizi*

Le Gallerie d'Italia sono presenti on line all'indirizzo [www.gallerieditalia.com](http://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. È inoltre disponibile in biglietteria una sedia a rotelle.

# FRUIZIONE

## Ampiezza

---

### Disponibilità del materiale fruibile

#### *Sale aperte alla fruizione*

Le sale aperte al pubblico sono 9. In occasione di particolari eventi (concerti, spettacoli ecc.) vi è la possibilità che venga chiuso il salone a piano terra.

Per ragioni di sicurezza è previsto un afflusso di massimo 100 persone.

La pulizia delle sale avviene regolarmente ogni giorno.

#### *Spazi dedicati alla fruizione*

Oltre alle sale espositive sono presenti:

1 aula didattica

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*

Postazioni multimediali vengono usualmente aggiunte in occasione di mostre temporanee.

Le attività didattiche vengono svolte in un'aula attrezzata.

### Zone di sosta

Sono presenti zone di sosta provviste di panche all'ingresso 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 didascalie, con traduzione in inglese.

L'eventuale assenza di un'opera, dovuta a restauri o prestiti, è immediatamente segnalata attraverso didascalie e riproduzione fotografica dell'opera.

#### *Guide brevi*

È disponibile a pagamento presso la libreria la guida breve delle Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano.

#### *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 800.454229 o scrivendo a [info@palazzozevallos.com](mailto:info@palazzozevallos.com). Sono disponibili, su richiesta, in inglese, francese e spagnolo. Scuole: le visite didattiche rivolte alle scuole sono totalmente gratuite e prenotabili al numero 800.454229 o scrivendo a [info@palazzozevallos.com](mailto:info@palazzozevallos.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](http://www.gallerieditalia.com)

### *Strumenti multimediali*

Nell'atrio di ingresso è presente uno schermo con filmati di presentazione sulle Gallerie e su eventuali mostre temporanee.

In occasione di queste ultime 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 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 biglietteria 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 presenti in via permanente.

Presso la biglietteria sono disponibili su richiesta tavole a rilievo per il supporto alla visita di non vedenti e ipovedenti.

Nel percorso museale sono inoltre presenti riproduzioni tridimensionali di alcune opere della collezione per l'esplorazione 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 800.454229 o scrivendo a [info@palazzozevallos.com](mailto:info@palazzozevallos.com).

Visite guidate rivolte a non vedenti e ipovedenti sono sempre prenotabili al numero verde 800.454229 o scrivendo a [accessibilita.palazzozevallos@intesasanpaolo.com](mailto:accessibilita.palazzozevallos@intesasanpaolo.com).

È attivo un servizio di visite guidate in Lingua Italiana dei Segni condotte da guida sorda formata in collaborazione con l'Ente Nazionale Sordi – Sezione Provinciale di Napoli e con il Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli. La visita è prenotabile al numero verde 800.454229 o scrivendo a [accessibilita.palazzozevallos@intesasanpaolo.com](mailto:accessibilita.palazzozevallos@intesasanpaolo.com)

Il personale delle Gallerie è particolarmente formato per attività didattiche rivolte a partecipanti con disturbo dello spettro autistico. La formazione del personale è stata condotta con la collaborazione dell'ANGSA - Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici e della dottoressa Paola Magri, Direttore del Centro Autismo Paides della ASL Napoli nord.

## SERVIZI MUSEALI

### Ampiezza

---

#### Bookshop

La libreria delle Gallerie, situata nei pressi della biglietteria, è aperta anche al pubblico esterno.

Viene presentata una vasta 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. Gli orari seguiti dalla libreria, 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 è utilizzabile anche per 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.)**

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 scrittori, musicisti ecc.
- rappresentazioni teatrali
- aperitivi tematici legati alle mostre/collezioni.

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

Sono stati editi:

- (è in preparazione) il catalogo ragionato della collezione
- la guida breve su Palazzo Zevallos Stigliano e la collezione
- cataloghi in occasione di diverse mostre temporanee.

### **Diffusione delle attività/iniziative**

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**

---

#### **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, sono inerenti alle collezioni permanenti e alle mostre temporanee.

Le prenotazioni avvengono al numero 800.454229 o scrivendo a [info@palazzozevallos.com](mailto:info@palazzozevallos.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 settimanalmente dedicate ad un pubblico adulto;
- possibilità di partecipare con i propri bambini a visite organizzate settimanalmente dedicate 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 frontali accompagnate 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 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.

Numerosi 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*

Nel corso dell'anno vengono inoltre organizzate:

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

### **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. È inoltre disponibile una brochure informativa ritirabile presso la biglietteria o scaricabile dal sito [www.gallerieditalia.com](http://www.gallerieditalia.com).

## **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.intesasanpaolo.com> e [www.gallerieditalia.com](http://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](http://www.gallerieditalia.com).

#### *Schede di restauro*

Non fruibili.

#### *Schede di movimentazione*

Non fruibili.

#### *Archivio fotografico*

Non fruibile.

#### *Pubblicazioni*

Guida breve delle Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano.

# RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

## Ampiezza

---

### Coinvolgimento degli stakeholder

- 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 imprese culturali comuni.
- Conservatori di Musica, Fondazioni e Associazioni musicali.

## 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

---

#### Obiettivi di miglioramento

È prevista la dotazione di una rete Wi-Fi.

#### 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*

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

##### *Altro*

Creazione di un nuovo sito web maggiormente fruibile e con contenuti speciali.

## REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA

### *Nome*

Antonio Ernesto

### *Cognome*

Denunzio

### *Qualifica*

Vicedirettore Gallerie d'Italia

### *Telefono*

+39 0817917215

### *E-mail*

antonio.denunzio@intesasanpaolo.com

## RECLAMI

### Reclami

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

*Aggiornamento maggio 2020*