

Pio Monte della Misericordia – Carta dei servizi

(Su modello di carta della qualità dei servizi raccomandati da ICOM italia)

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

a. Elementi identificativi

ENTE: Pio Monte della Misericordia

SEDE ESPOSITIVA: Via Tribunali, 253

CITTA': Napoli

STATO: Italia

CAP: 80139

TELEFONO: 0039 (0)81 446944 - 0039 (0)81 446973

FAX: 0039 (0)81 445517

EMAIL: segreteria@piomontedellamisericordia.it

PEC: piomontedellamisericordia@pec.it

SITO: www.piomontedellamisericordia.it

LEGALE RAPPRESENTANTE, Soprintendente protempore: segreteria@piomontedellamisericordia.it

b. Caratteristiche essenziali

Il Pio Monte della Misericordia è un'Istituzione fondata nel 1602 da sette nobili napoletani, impegnata ininterrottamente da quattro secoli in attività di beneficenza e assistenza. Lo storico palazzo seicentesco è oggi sede degli uffici amministrativi, di attività benefiche istituzionali e di un complesso museale che custodisce una preziosa collezione d'arte, formatasi nel corso dei secoli, tra cui le *Sette Opere della Misericordia*, capolavoro di Caravaggio.

L'Ente, dotato di personalità giuridica privata, svolge le sue attività in ambito socio sanitario, istituzionale e culturale.

L'immobile, per il suo particolare interesse, è sottoposto a tutela di legge e la raccolta è stata dichiarata nel 1975 di eccezionale interesse artistico e storico dal Ministero per i Beni Culturali e per l'Ambiente e per la Pubblica Istruzione.

La missione

«Propria e natural cosa dell'huomo è la Misericordia e la Carità verso il suo prox[im]o» (Regio assenso del 1604).

Da oltre quattro secoli il Pio Monte non ha mai smesso di mettere al centro le persone con i loro disagi e vulnerabilità, cercando di fornire loro gli strumenti necessari a generare nuove forze e a favorire atteggiamenti resilienti.

Al servizio della propria missione ha messo l'intero patrimonio, immobiliare, artistico e archivistico, che acquista dunque un forte valore sociale, diventando lo strumento per poter esercitare le opere a favore delle persone e della comunità.

I valori

La missione della pia Istituzione si basa sui valori dell'ascolto, del dono e dell'accoglienza, riassunti nelle parole dello stemma: *Fluent ad eum omnes gentes*, valori che i fondatori mettevano in pratica camminando per i vicoli della città di Napoli e tra la propria gente.

PROPRIETA':

Nel 1604 i primi Associati comprarono due palazzi gentilizi a Via Tribunali e in essi, su disegni di Giovan Jacopo Conforto, vi fondarono la sede per il loro lavoro e la Chiesa, intitolata a Nostra Signora della Misericordia, dove collocarono la tela di Michelangelo Merisi da Caravaggio commissionata per l'Altare Maggiore.

Nel 1651, per le mutate esigenze di spazio e accresciuta l'Associazione, comprarono due case tra vico Zuroli e vico Carboni *al fine di creare tutta una insula dedicata al Monte, Casa, cortile e Chiesa con atrio*. Affidarono l'incarico all'architetto Francesco Antonio Picchiatti. I lavori della chiesa e palazzo, ancora oggi sede del Pio Monte della Misericordia, terminarono nel 1674.

Piano terra: CHIESA

Il piano terra ha lungo il fronte di via Tribunali un portico a cinque arcate su pilastri che dà accesso alla Chiesa omonima ed all'edificio stesso. Per le sue funzioni di culto, esercitate sin dalle origini a tutt'oggi, il nome più corretto della chiesa sarebbe **CAPPELLA**. Nel portico sono collocate tre pregiate sculture in marmo bianco di Andrea Falcone appoggiate sul muro di fondo e due portali/portoni, l'uno di accesso alla cappella, l'altro di ingresso all'edificio.

La seicentesca chiesa a pianta centrale ottagonale espone sull'altare maggiore il capolavoro di Caravaggio *Le Opere della Misericordia*, che concentra in un'unica grande tela quanto il Monte si impegnava a fare sin dalla sua fondazione; nelle cappelle laterali i dipinti di Battistello, Santafede, Giordano, Forlì e Azzolino illustrano le opere della misericordia esercitate nei primi anni d'attività.

La cappella è insolita per una chiesa barocca: prevalentemente bianca per l'intonaco e grigia per il piperno, gli unici motivi decorativi sono i paliotti e il pregevole pavimento, in cotto e marmi commessi del 1725.

Primo Piano QUADRERIA:

Al primo piano, l'appartamento storico della Quadreria espone circa 160 dipinti allestiti in "Casa Museo", frutto di donazioni e legati testamentari, tra cui il nucleo di dipinti e bozzetti di Francesco De Mura. Tra i maggiori nomi della collezione spiccano, Giordano, Ribera, Preti, Stanzione, Cavallino. Al Pio Monte della Misericordia sono stati affidati, al fine di essere conservati ed esposti, i preziosi oggetti d'arte provenienti dalla Arciconfraternita dei Bianchi dello Spirito Santo, dalla Reale Arciconfraternita dei Nobili Spagnoli, dalla Fondazione della Scorziata e i paramenti sacri delle famiglie Piromallo, Sanfelice di Bagnoli e de Montemayor.

SEZIONE CONTEMPORANEA:

Grazie al progetto "Sette Opere *Per* la Misericordia" ed ad altre spontanee donazioni di artisti contemporanei dal 2008 si è formata una sezione dedicata. Oltre 60 opere di diversi importanti artisti contemporanei, tra cui Anish Kapoor, Mimmo Jodice, Mimmo Paladino, Joseph Kosuth, Jannis Kounellis, Giberto Zorio, Francesco Clemente, Gordon Douglas, Hermann Nitsch e altri artisti acclamati dalla critica internazionale.

Sono inoltre esposte in modo permanente quattro sculture in corallo di Jan Fabre, artista fiammingo fra i più rappresentativi della scena artistica contemporanea, che ha creato e ideato un'installazione *site specific* per la cappella del Pio Monte della Misericordia.

Secondo piano: ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECA

Al piano secondo è collocato l'Archivio storico, fruibile per coloro che ne fanno richiesta di consultazione, composto da oltre 16.000 unità archivistiche la cui datazione inizia dal XIII secolo fino ai nostri giorni. Nelle sue cinque sale si conservano documenti prodotti dall'Istituzione che riguardano la sua fondazione, la gestione e le numerose attività svolte, oltre ad importanti archivi privati di famiglie nobili.

La Biblioteca del Pio Monte della Misericordia, contenente 20.000 volumi circa, si è formata, così come per il patrimonio artistico, grazie a lasciti o donazioni nell'arco di quattro secoli. I volumi sono di diverse tematiche, prevalentemente di storia locale, araldica e storia dell'arte.

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Il Pio Monte della Misericordia si trova nel centro antico di Napoli, nei pressi del Duomo. Salendo Via Duomo da Piazza Nicola Amore, poco prima della Cattedrale, ai semafori bisogna girare a destra. Il palazzo è situato esattamente di fronte alla piazzetta Riario Sforza. In questo piccolo spazio s'innalza la Guglia di San Gennaro, la prima realizzata a Napoli. Sulla facciata del palazzo troverà affisso uno stendardo con l'iscrizione "Pio Monte della Misericordia".

Il Pio Monte è raggiungibile con i seguenti mezzi:

Autolinee: C 57(Via Brin – Via Duomo); R2 (fermata Corso Umberto I, angolo via Duomo); 201 e Bus n. 203 (fermata via Foria, angolo via Duomo)

Metro Linea 1 (fermata Duomo, 600 metri 8 minuti; fermata Dante – 1 km, 12 minuti)

Metro Linea 2 (fermata Piazza Cavour – 700 metri, 14 minuti)

In auto

Parcheggiare nei parcheggi o sulle strisce blu stradali fuori dalla Zona a Traffico Limitato.

Parcheggio

Non è possibile parcheggiare all'interno della struttura

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

a. Orari e biglietteria

Il museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente tutti i giorni ai seguenti orari:

Orari: lunedì – sabato: 10.00 – 18.00 / domenica 9.00 – 14.30

Ultimo ingresso consentito lunedì – sabato 17.30 – domenica 14.00

(ai visitatori viene chiesto di lasciare il sito 5 minuti prima della chiusura)

Biglietteria e Book Shop: Chiusura come sopra indicato

Chiuso: Giorno di Natale **25 Dicembre** e il giorno di **Pasqua**.

Il **24 Dicembre**, **31 Dicembre** e **15 Agosto** chiusura ore 14.30. Ultimo biglietto ore 14.00.

Celebrazione della Santa Messa: Tutti i giorni alle 9.30 (tranne la domenica)

L'ingresso, sostegno per le attività istituzionali dell'Ente filantropico, è a pagamento:

INTERO euro 10,00

RIDOTTO euro 8,00 (previa visione del documento attestante)

Minori di 25 anni. Gruppi superiori a 15 persone.

FAMIGLIA euro 20,00 (2 adulti e max tre minori fino a 16 anni)

SCUOLE euro 3,00

GRATUITO

Associati del Pio Monte della Misericordia;

Disabili con accompagnatore;

Soci ICOM con tessera;

Guide turistiche,
Bambini fino a 6 anni.

E' possibile acquistare il biglietto in sede o sul sito www.piomontedellamisericordia.it
Il museo effettua la registrazione puntuale degli ingressi, anche se a titolo gratuito in modalità elettronica.

b. Punto informativo

E' presente all'ingresso del museo, nel bookshop un punto informativo e di orientamento per il pubblico che fornisce notizie generali sulle collezioni, l'edificio, l'organizzazione della parte espositiva, le iniziative in corso, l'eventuale assenza di opere significative per restauri o mostre, l'eventuale chiusura di una o più sale. Tali informazioni sono riportate anche sul sito web.

Per i visitatori è disponibile materiale informativo gratuito o a pagamento (depliant, brochure, pieghevoli, applicazioni web scaricabili per dispositivi mobili riguardanti le collezioni e/o le mostre temporanee, audioguide etc.).

Il personale incaricato dell'accoglienza, facilmente identificabile poiché dotato di una divisa o di un badge, è a disposizione dei visitatori per facilitare la visita al museo e ai suoi servizi. La maggior parte di esso parla la lingua inglese ed è ben lieto di supportare l'ospite visitatore.

c. Famiglie e bambini

Il museo fornisce assistenza alle famiglie con particolare attenzione ai bambini, sovente organizzando giochi didattici, mappe interattive, visite guidate, percorsi di visita consigliati.

E' presente un bagno con fasciatoio e all'occorrenza uno spazio del percorso viene adattato a Baby Pit Stop. Consultare il sito o le pagine social per avere notizia delle attività in corso

d. Collegamento WI-FI

Il percorso è dotato di collegamento WI-FI in tutta la struttura della durata di 30 minuti (rinnovabili) chiedendo le password di accesso al personale.

4. ACCESSIBILITA'

Il Pio Monte della Misericordia è dotato di un parcheggio riservato anche con posti auto riservati alle persone con disabilità.

Può fornire sedie a ruote.

Non vi sono barriere architettoniche: l'accesso al museo è garantito anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

Le persone con ridotta o impedita capacità motoria hanno la possibilità di fruire di tutti gli spazi espositivi in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Può sedere sulle sedie o poltrone che non hanno l'apposito dissuasore per il divieto della seduta.

Le persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali possono fruire di percorsi dedicati.

Il Pio Monte della Misericordia può fornire assistenza qualificata per visitatori con esigenze specifiche anche attraverso visite guidate dedicate e tour tattili, su prenotazione.

Il Pio Monte della Misericordia è dotato di strumenti specifici per visitatori con disabilità sensoriali e cognitive (guide in Braille, mappe tattili di luogo con caratteri Braille o a rilievo, plastici o modelli volumetrici, dispositivi video con sottotitolazioni, percorsi per non vedenti e ipovedenti, percorsi per non udenti, predisposizione di forme alternative per il godimento dei beni, visite virtuali)

Sono presenti servizi igienici riservati a persone con disabilità.

L'ascensore ha una cabina in cui possa accedere agevolmente una sedia a ruote.

L'utente studioso con difficoltà motoria ha accesso al patrimonio librario ed archivistico al piano primo della Quadreria, raggiungibile con ascensore.

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi.

La sede espositiva si sviluppa al piano terra con la chiesa, l'attigua sacrestia e il primo piano delle sale espositive, tra quadreria e nuove sezioni, per un totale di 17 ambienti. La chiesa ha due ingressi, uno sul fronte via Tribunali, l'altro dal cortile, accesso principale dei visitatori. La biglietteria/book-shop è collocata in via Tribunali, posta su fronte strada, al civico 161, esattamente di fronte l'ingresso del Pio Monte della Misericordia.

Al primo piano si snodano quattordici sale, di cui tre per esposizioni temporanee, sovente occupata dalla sezione contemporanea. Anche la Galleria Fronte Strada (ambiente accanto al Bookshop) e lo scalone monumentale (che collega il cortile alla quadreria) sono sovente usati per esposizioni temporanee

Nel cortile è collocato un ascensore che porta al piano nobile con portata Kg. 480 per 6 persone. Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di informazioni chiare e leggibili.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico, su base tipologica, studiato nel 1972 e riorganizzato con aggiornamenti nel 2003 e nel 2022.

c. Collezioni

Il museo espone il 90% circa del proprio patrimonio che consta il 1007 oggetti d'arte.

d. Depositi oggetti personali

Accanto alla biglietteria è attivo il servizio deposito oggetti personali. Sono disponibili gratuitamente - ai soli visitatori del complesso ed esclusivamente nel tempo della loro visita al Pio Monte - vani contenitori self-service. Prima della visita, il pubblico deve depositare gli oggetti personali ingombranti quali zaini, borse grandi, cibo/bevande, e li può ritirare al massimo mezz'ora prima della chiusura.

6. IMPIANTI E SICUREZZA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e non ha barriere architettoniche.

Le sale espositive sono dotate di illuminazione adeguata alle esigenze conservative e si sta studiando un adeguamento degli impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze conservative.

Il museo effettua il monitoraggio e la manutenzione periodica delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di spazi e sale con il rilevamento e monitoraggio delle condizioni microclimatiche, monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi, manutenzione ordinaria del patrimonio e delle strutture di allestimento e del verde.

Il sistema di allarme è con rivelatori volumetrici a tenda o a raggi infrarossi. Il piano di evacuazione è segnalato con dei grafici a pianta in ogni sala, le vie d'uscita conducono alla scala di emergenza e a spazi esterni.

Viene effettuata una pulizia adeguata della struttura e degli impianti.

Il personale segue corsi di aggiornamento per la sicurezza ed il primo soccorso.

7. SPAZI PER IL PUBBLICO

Solitamente gli spazi per le attività educative, la sala conferenze/proiezioni o spazi adeguati per iniziative di interesse della comunità, coincidono con gli spazi espositivi. E' in progetto di ampliare tali spazi e creare spazi dedicati.

8. SERVIZI DI OSPITALITA'

Il museo è dotato di una caffetteria, bookshop. E' in progetto il servizio guardaroba.

9. VALORIZZAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso il proprio sito web, le newsletter, i quotidiani, pieghevoli, pagine social.

a. Esposizioni temporanee

Il museo organizza mediamente due esposizioni temporanee secondo una programmazione annuale e partecipa col prestito delle proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

b. Attività di promozione del patrimonio

Il museo promuove e/o ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo quali convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale, che si legano alle attività filantropiche dell'Istituto).

Il Pio Monte della Misericordia collabora ed è in partenariato con numerose istituzioni italiane e straniere, tra cui i principali atenei universitari napoletani, l'Istituto Italiano per gli Studi Storici e moltissime Associazioni non profit del terzo settore con cui sviluppa progetti culturali.

c. Pubblicazioni e Cataloghi

Il museo è dotato di un *catalogo scientifico, di una guida breve e altre pubblicazioni scientifiche*

Promuove la pubblicazione di un Quaderno dell'Archivio Storico del Pio Monte della Misericordia.

Partecipa, quando richiesto, a pubblicazioni e studi di altre realtà culturali.

10. DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Tutti gli oggetti d'arte sono stati oggetto di studio e catalogate nel 2009 mediante l'utilizzo della Scheda OA tratta dagli standard ministeriali I.C.C.D. (Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali), grazie ad un contributo della Regione Campania (L.R. 12/2005). Tutte le schede catalogate sono consultabili in line sul sito www.polodigitalenapoli.it.

Esiste anche un inventario informatizzato delle opere del museo, che si tiene costantemente aggiornato. Sono presenti inoltre di schede di restauro di tutti i dipinti, consultabili su richiesta.

Esiste un format di *condition report* per gli oggetti d'arte e per le opere contemporanee utili alle pratiche di movimentazione.

In fase di completamento sono le schede conservative dei dipinti e delle opere contemporanee.

11. SERVIZI EDUCATIVI

Il museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: visite e percorsi tematici, laboratori artistici e di animazione culturale, corsi di formazione per docenti, attività per persone con disabilità, seminari su contenuti specialistici, percorsi curricolari ed extracurricolari in protocollo con Istituti universitari.

I servizi educativi sono curati dal personale del Pio Monte della Misericordia in particolare da un responsabile ai servizi educativi.

12. SERVIZI SPECIALISTICI

Il museo possiede:

Archivio Storico

Al piano secondo è collocato l'Archivio storico, fruibile per coloro che ne fanno richiesta di consultazione a marioquarantiello@piomontedellamisericordia.it composto da oltre 16.000 unità archivistiche la cui datazione inizia dal XIII secolo fino ai nostri giorni. Nelle sue cinque sale si conservano documenti prodotti dall'Istituzione che riguardano la sua fondazione, la gestione e le numerose attività svolte, oltre ad importanti archivi privati di famiglie nobili. Il catalogo dell'archivio è consultabile su www.polodigitalenapoli.it.

Biblioteca

La Biblioteca del Pio Monte della Misericordia è fruibile per coloro che ne fanno richiesta di consultazione a marioquarantiello@piomontedellamisericordia.it. Conserva 20.000 volumi circa, in corso catalogazione secondo gli standard del Servizio Bibliotecario Nazionale, si è formata, così come per il patrimonio artistico, grazie a lasciti o donazioni nell'arco di quattro secoli. I volumi sono di diverse tematiche, prevalentemente di storia locale, araldica e storia dell'arte. Il catalogo della biblioteca è consultabile su www.polodigitalenapoli.it e sugli opac nazionali.

Catalogo

E' possibile consultare le schede delle opere on line su www.polodigitalenapoli.it . Con apposita richiesta a loredanagazzara@piomontedellamisericordia.it è possibile consultare in sede le schede OA cartacee e schede di restauro di oltre 100 dipinti.

Fototeca

Il patrimonio fotografico del Pio Monte della misericordia è oggetto attualmente di studio per avviare una sistematica consultazione in vista di futura consultazione.

13. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il rapporto con le Istituzioni cittadine si sempre più intensificato e consolidato generando nuove occasioni di sviluppo.

In ambito culturale, i settori specifici della Regione Campania, attraverso gli strumenti della L.R. 7/2003 (Istituti di Alta Cultura) e L.R. 12/2005 (sostegno alle Raccolte Museali) hanno garantito l'accesso a contributi annuali con bandi di concorso a cui il Monte partecipa, talvolta con l'assegnazione di massimi punteggi in graduatoria come accaduto negli ultimi anni.

La consolidata collaborazione con i Musei della Città si è manifestata nel corso del 2019 e del 2020 con il Museo e Real Bosco di Capodimonte, partecipando alle mostre di *Caravaggio Napoli* e *Luca Giordano. Dalla Natura alla Pittura*: grazie ai prestiti dei dipinti di Baglione, Luca Giordano e Battistello Caracciolo si sono avuti a spese e cura del Museo di Capodimonte i restauri della preziosa cornice seicentesca di Baglione e di due dei dipinti esposti in chiesa.

La partecipazione a diversi progetti socio-culturali hanno rinforzato la collaborazione con scuole e organizzazioni del terzo settore, ed hanno favorito un contatto più diretto con le persone e famiglie del territorio, a partire da quelle che abitano nel quartiere di appartenenza del Pio Monte. Questa aderenza col territorio permette di fare interventi non a "tempo determinato", in quanto è il cittadino per primo ad essere parte attiva.

IL CAPITALE SOCIALE

Il Pio Monte della Misericordia partecipa attivamente al comitato della "Via Duomo - la Via dei Musei" nella promozione congiunta dei musei vicini (Monumento Nazionale dei Gerolamini, Museo del Tesoro di San Gennaro, chiesa di San Severo al Pendino, Museo Civico Filangieri, Museo Diocesano, Museo Madre).

Nel 2016 il Pio Monte è divenuto "Ente Partecipante" dell'Istituto Italiano per gli Studi Storici di Napoli. Finanziando e seguendo borse di studio annuali dedicate alla Storia del Pio Monte della Misericordia.

Dando seguito al progetto finanziato dalla Regione Campania avviato nel 2011-2013, il 27 luglio 2017 si costituisce il Consorzio del "Polo digitale degli Istituti culturali di Napoli": oltre nostro Istituto, vi aderiscono l'Istituto Italiano per gli Studi Storici, la Società Napoletana di Storia Patria e la Cappella del Tesoro di San Gennaro. Il Consorzio è finalizzato a promuovere la catalogazione, la conservazione e la divulgazione del patrimonio culturale dei soggetti aderenti, attraverso la gestione di una comune piattaforma web (www.polodigitalenapoli.it).

Dal 2017 sono attivate convenzioni con le università Federico II, Suor Orsola Benincasa, Accademia di Belle Arti di Napoli e Uninettuno di Roma per l'elaborazione di progetti formativi curricolari ed extracurricolari per studenti e/o neolaureati nel settore culturale; ai tirocinanti, ivi inclusi gli studenti, il Pio Monte della Misericordia riconosce un rimborso forfettario.

Sono attivi numerosi progetti e culturali in sinergie con numerose Associazioni ed Enti contro la povertà educativa, come il progetto nazionale di Affidamento Culturale e numerose iniziative dettagliatamente descritte nel "Rapporto di attività 2015-2021".

14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il museo persegue obiettivi di ampliamento di spazi e servizi dedicati. Particolare attenzione è rivolta al pubblico dei giovani, dell'infanzia dell'adolescenza, specie quella in povertà sociale ed educativa.

15. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Sono avviate le iniziative e i progetti per migliorare la struttura, il potenziamento dei servizi educativi e le attività di valorizzazione che mettono in risalto la missione filantropica di questo Ente benefico contenente una collezione d'arte.

16. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono sporgere formale reclamo *scrivendo al Governo del Pio Monte della Misericordia, segreteria@piomontedellamisericordia.it*. L'Istituto si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi. L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Al fine di raccogliere tali suggerimenti è posto, nel salone della Assemblea un 'Libro dei Visitatori', volume cartaceo a disposizione di tutti gli ospiti visitatori.

17. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il museo svolge un'attività di rilevazione ed analisi della fruizione attraverso lo studio dei canali social e dei relativi commenti. Tra gli obiettivi di miglioramento c'è quello di strutturare il feedback degli ospiti visitatori attraverso lo studio analitico e statistiche rivolte al pubblico.

18. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del museo ed è disponibile in formato cartaceo presso l'Ufficio Quadreria.

19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

L'ultimo aggiornamento di questa carta dei servizi risale al 14 settembre 2022.

Il Governatore al Patrimonio mobiliare artistico e archivistico

Arch. Alberto Sifola di San Martino