



Museo Casa Morra.
Archivi D'Arte Contemporanea
Carta dei Servizi

Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo.

La Carta è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di *trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza*, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

Strettamente collegata al regolamento/statuto del Museo, essa declina i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse.

D'altra parte, la Carta definisce – per il periodo di tempo indicato - una serie di impegni (standard di qualità) che l'istituto assume, chiaramente definiti e rilevabili direttamente dall'utente, la cui inosservanza può dar luogo a reclami e, ove previsto, anche a indennizzo o ristoro.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo *si adopera per garantire* l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate.

Imparzialità

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

Qualità dei servizi

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati e di cui le opportune elaborazioni sono consultabili nei bilanci sociali ed economico-finanziari annuali predisposti dall'ente.

a. Elementi identificativi e caratteristiche essenziali

Regione
Campania
Indirizzo
Salita San Raffaele 20/c
Città
Napoli
Cap
80136
Denominazione
Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea
Sito Web
https://www.casamorra.org/
E-mail
casamorra@fondazionemorra.org
Responsabile
Teresa Carnevale
Telefono
(+39) 081 564 0077
Natura giuridica-istituzionale
Fondazione ETS
Tipo di gestione
Diretta
Anno di Istituzione
2016
Notizie storiche
Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea è lo spazio museale creato da Giuseppe Morra nel 2016 a Napoli nel Palazzo Ayerbo D'Aragona Cassano, un complesso di 4.200 mq, in graduale restauro e funzionalizzazione, per accogliere l'ampia collezione Morra: oltre 2000 opere presentate con percorsi tematici e focus su artisti. Un attraversamento nella storia dell'arte contemporanea e nei fondamentali movimenti come Gutai, Happening, Fluxus, Azionismo Viennese, Living Theatre, Poesia Visiva sino alle ricerche più avanzate italiane e straniere. Prosegue così la grande avventura del mecenate napoletano che qui sistemerà la sua ampia collezione, frutto di oltre quarant'anni di presenza attiva nello scenario internazionale dell'arte. La prima mostra si apre nel 2016 con tre artisti che della casualità hanno fatto pratica creativa, applicando una svolta nel modo di vedere e percepire l'arte: Cage, Duchamp, Kaprow riuniti insieme per mostrare il desiderio di costruire un ambiente in cui agire, fare esperienza sperimentando.
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea aggiunge un nuovo tassello all'ampio progetto Il Quartiere dell'arte (ideato da Giuseppe Morra, Pasquale Persico, Nicoletta Ricciardelli e Francesco Coppola) che tende alla riqualificazione sociale di un'intera area a ridosso del centro storico di Napoli, in cui è già attivo il Museo Hermann Nitsch Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee realizzato nel 2008 dalla Fondazione Morra. L'apertura al pubblico di Palazzo Ayerbo D'Aragona Cassano, nel rione

Materdei, e l'accesso alle opere della Collezione contribuisce ad animare e ravvivare il dibattito artistico-culturale in città ma, soprattutto, a far sì che l'arte contemporanea sia sempre più accessibile, corrisposta nel sociale. Una fitta attività di conferenze, seminari, incontri pongono l'accento anche sull'approfondimento e la didattica. La collezione Morra è composta da opere di: Marina Abramović, Nanni Balestrini, Julian Beck, George Brecht, John Cage, Ugo Carrega, LUCA/Luigi Castellano, Henri Chopin, Giuseppe Desiato, Marcel Duchamp, Maurizio Elettrico, Heinz Gappmayr, Al Hansen, Geoffrey Hendricks, Dick Higgins, Allan Kaprow, Urs Lüthi, Stelio Maria Martini, Charlotte Moorman, Eugenio Miccini, Hermann Nitsch, Nam June Paik, Giulio Paolini, Luca Maria Patella, Lamberto Pignotti, Vettor Pisani, Paul Renner, Gerhard Rühm, Shozo Shimamoto, Rudolf Schwarzkogler, Daniel Spoerri, Arrigo Lora Totino, Bob Watts, Jean-Jacques Lebel, Dieter Roth, Oswald Wiener, Giuseppe Zevola e tanti altri tra passato e futuro. Quasi tutti compagni di strada di Giuseppe Morra che prosegue la sua speciale avventura nell'arte vissuta sempre con curiosità, partecipazione e progettualità, spingendosi adesso oltre i limiti del proprio tempo. Inoltre, l'attività quotidiana della Fondazione Morra, rappresentata dalla dinamicità dello Spazio Casa Morra, trova nella documentazione d'archivio il suo riscontro formale. Per questo motivo, l'ex Palazzo Cassano Ayerbo D'Aragona oggi è diventato uno degli archivi più importanti sulla produzione artistica e culturale contemporanea in Campania e a livello internazionale partendo dal 1969 ai giorni nostri. Gran parte della documentazione d'archivio è fonte inesauribile di informazioni per studiosi, ricercatori, poiché contribuisce a definire l'analisi completa dei fenomeni artistici e dei protagonisti che si sono susseguiti nel tempo. Quattordici sono i Fondi che costituiscono l'Archivio della Fondazione (Fondo Living Theatre, Fondo Poesia viva e concreta, Fondo personale di Arrigo Lora Totino Fondo Artisti in Campania, l'intera Donazione della Famiglia di Errico Ruotolo, Fondo Luca Maria Patella, Fondo Vettor Pisani, Fondo Shozo Shimamoto e Gruppo Gutai. Shozo Shimamoto, Fondo Anne Tardos e Jackson Mac Low, Fondo Futurismo e Dadaismo, Fondo Azionismo Viennese, Fondo Body Art. Fondo Happening e Fluxus, Fondo Joseph Beuys) con diverse sezioni di autore, numerose cartelle contenenti, in ordine alfabetico, documenti di circa 70 artisti facenti parte delle prime due avanguardie storiche fino agli ultimi movimenti artistici, oltre ad un vasto patrimonio costituito da opere, disegni, lettere e documenti vari. L'archivio consta di un numero complessivo di unità archivistiche pari a n. 25645. La dotazione complessiva è pari a circa 1100 metri lineari. Nel 2019 la Fondazione Morra ha ottenuto dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Campania il riconoscimento di interesse storico dei suoi archivi.

Missione

Il Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea si propone subito non come spazio statico di esposizione di opere, bensì come archivio di arte contemporanea, luogo dinamico in grado di stimolare la riflessione e la ricerca in relazione alla società e la sua evoluzione. Una "casa delle idee" in cui il passato si fonde nel presente e nel futuro, sino a sfidare il tempo con una programmazione definita sino al 2116. Morra ha infatti pianificato 100 anni di mostre, attraverso il meccanismo del gioco dell'oca fatto di rimandi, attraversamenti e ritorni. Cicli espositivi regolati dall'alchimia dei numeri 3 e 7 che coincidono di volta in volta con il numero di artisti presentati o la quantità di opere e sequenze di mostre.

Compiti e servizi fondamentali

- CONSERVARE il patrimonio artistico, archivistico, architettonico e storico di competenza; RESTITUIRE ED ACCRESCERE il valore delle raccolte museali e archivistiche;
- PROMUOVERE piena fruizione e piena accessibilità ai luoghi della cultura, superando ogni residua separazione culturale tra Museo, Architettura, Paesaggio;
- PROMUOVERE la crescita spirituale come valore universale di sviluppo;
- CREARE sinergie territoriali ed extraterritoriali;
- COINVOLGERE un pubblico ampio e diversificato;

- PROMUOVERE la trasmissione intergenerazionale dell'arte contemporanea e delle pratiche artistiche e di artigianato artistico.
Superficie espositiva (mq)
Oltre 4000 mq
Numero totale sale
20
Numero dei visitatori annui
fino a 7.000
Referente della compilazione della carta
Carnevale Teresa
Qualifica
Presidente e Legale Rappresentante
Telefono
(+39) 081 564 0077
E-mail
fondazione@fondazionemorra.org

b. Accessibilità e 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.

Orari e giorni di apertura
Lun-Ven: 10.00 - 18.00 Sab: 10:00 – 14:00
Apertura serale
Occasionale
Numero di ore giornaliere
8
Giorni di apertura
Dal lunedì al sabato
Giorno di chiusura settimanale
Domenica
Giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Tutte le domeniche, 25 e 26 dicembre, 1° gennaio, 15 agosto
Numero di giorni di apertura annua
312
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Sì
Presenza di social media
Sì
Il museo è presente in altri siti web
Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o

la chiusura di sale
Sì
Biglietteria
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso a pagamento - Possibilità di riduzioni/gratuità - Biglietti cumulativi
Acquisto del biglietto
In sede
Tempi di attesa per l'acquisto in sede
Meno di 15'
Possibilità di prenotazione
Sì
Modalità di prenotazione
Comunicazione e-mail
Tempi di attesa per l'accesso
0-15'
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo
Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì
Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> - Mappe di orientamento - Materiale informativo ed esplicativo - Pannelli didascalici - Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo
Sì
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì, che parlano inglese o in altre lingue e in grado di fornire indicazioni sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%
Personale dedicato
Sì
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
Scivoli/rampe
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione
> 50%
Sale aperte
12

Specifica dei settori visitabili in caso di contingenze particolari
L'eventuale chiusura di alcune sezioni, causata da problemi tecnici agli impianti o da operazioni di ripristino/riallestimento, è segnalata presso la biglietteria/punto informativo con avvisi e sul sito web/social del Museo. È comunque sempre visitabile il complesso architettonico nella sua totalità.
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sì
Pulizia delle sale
Più di una volta a settimana
Zone di sosta
Sì
Area Wi-Fi
Sì
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni
Sì
Schede mobili
Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti
100%
Guide brevi
Sì
Materiale informativo/brochure/depliant
Sì

c. Accessibilità e accoglienza

Servizi igienici
Interni
Valorizzazione
Organizzazione esposizioni temporanee
Sì
Promozione programmata degli eventi espositivi
Trimestrale e/o all'occorrenza
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Sì
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Si
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo
Si
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere
Si. La Fondazione Morra collabora continuamente o occasionalmente con realtà nazionali ed internazionali, tra cui la Kaprow Estate, Los Angeles ; MAXXI Museo nazionale delle arti del XXI secolo – Roma; Galleria Nazionale d’Arte Moderna, Roma; MACRO – Museo d’Arte Contemporanea di Roma; Torino, GAM – Galleria Civica d’arte moderna e contemporanea; University of Texas – Dallas; Facoltà di Architettura Università degli studi di Napoli “Federico II”; Università di Salerno – Dipartimento di Filosofia – Dipartimento di Matematica e Informatica; Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee – museo MADRE, Napoli; PAN – Palazzo delle Arti di Napoli; Centro per l’arte Contemporanea Luigi Pecci – Prato; Accademia delle Belle Arti – Napoli; Accademia delle Belle Arti – Brera; l’Istituto Superiore d’Arte di Cuba; Mart – Il museo di arte moderna e contemporanea di Trento e Rovereto; Fondazione Mudima – Milano; Museum Moderner Kunst Stiftung Ludwig – Vienna; Anthology Film Archives – New York; Al Hansen Archive – California.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)
Si
Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> - Arte Architettura - Archivi - Storia dell’Arte - Storia - Fotografia - Teatro - Poesia - Performing arts
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
<ul style="list-style-type: none"> - Sito web - Quotidiani - Network radio-televisivi Mailing list - Social network

d. Educazione e didattica

Servizi educativi
Si
Visite e percorsi tematici
Si, su prenotazione
Laboratori artistici e di animazione
Si, su prenotazione
Corsi di formazione per docenti scolastici
Si
Progetti in convenzione con le scuole

Si
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato
Gestione diretta
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi
Su richiesta
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> - Quotidiani - Sito web - Mailing list - Social network

e. Documentazione su beni conservati

Numero di opere inventariate
25.820
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
< 50%
Numero di opere esposte
70
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
< 50% consultabili in sede Disponibili on-line
Disponibilità di immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm
Si, consultabili in sede
Disponibilità di prodotti multimediali (sonori, audiovisivi)
Si, consultabili in sede
Disponibilità di pubblicazioni
Si, consultabili in sede e disponibili per l'acquisto on line

f. Servizi specialistici

Archivi
Si, fruibili su prenotazione
Biblioteca
Si, accesso su prenotazione
Fototeca
Si, fruibile su prenotazione
Archivi
Si, fruibili su prenotazione

g. Rapporti con il territorio

Il museo progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Si
Il museo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale
Si, partecipando a percorsi tematici, progetti di innovazione e esposizioni temporanee
Il museo partecipa a reti o a sistemi integrati
Si, con altri musei del territorio
È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Si
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio
Si
Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Si
Coinvolgimento degli stakeholder:
Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: Enti territoriali, Associazioni di volontariato, Associazioni culturali, Operatori economici, Società di servizi, Imprenditoria locale, Case editrici, Università e istituti di formazione, Musei, Mass media – stampa.
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività
<ul style="list-style-type: none"> - Quotidiani - Mailing list - Social network - Sito web

h. Obiettivi di miglioramento

Seguendo il principio della diversificazione dei pubblici e della individuazione per ciascuno di questi di specifiche istanze e di conseguenti diverse modalità di comunicare il patrimonio, e con l'obiettivo di incidere anche sulla innovazione del racconto museale, si incentivano i rapporti di partenariato innescando un dialogo virtuoso tra museo e soggetti che a vario titolo operano sul territorio. Iniziative finalizzate al miglioramento:

Delle strutture: iniziative e progetti già programmati
<ul style="list-style-type: none"> - Ridisegno dell'ambiente di ingresso; - Installazione di un ascensore; - Efficientamento energetico della struttura con impianti sostenibili per l'approvvigionamento di energia elettrica.
Delle collezioni: iniziative e progetti già programmati
<ul style="list-style-type: none"> - Riallestimento periodico delle opere - Predisposizione di locali per la digitalizzazione e consultazione degli archivi.

i. Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

j. Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

k. Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Ente e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

l. Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (ultimo aggiornamento 13/09/2023).

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

FONDAZIONE MORRA – ISTITUTO DI SCIENZE DELLE COMUNICAZIONI VISIVE

Museo Casa Morra. Archivi D'Arte Contemporanea

Salita San Raffaele 20/c – 80136 Napoli (NA)

(+39) 081 564 0077

casamorra@fondazionemorra.org

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM:

COGNOME / FIRST NAME:

NOME / SURNAME:

NAZIONALITA' / NATIONALITY:

TELEFONO/PHONE:

E-MAIL:

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS:

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days