



Museo Archivio Laboratorio per le
Arti Contemporanee Hermann Nitsch
Carta dei Servizi

Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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 Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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 Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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 Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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 Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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 Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch 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
Vico Lungo Pontecorvo 29/d
Città
Napoli
Cap
80135
Denominazione
Museo Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch
Sito Web
https://www.museonitsch.org/
E-mail
info@museonitsch.org
Responsabile
Teresa Carnevale
Telefono
(+39) 081 564 1655
Natura giuridica-istituzionale
Fondazione ETS
Tipo di gestione
Diretta
Anno di Istituzione
2008
Notizie storiche
<p>Il Museo Archivio Laboratorio per le Arti contemporanee Hermann Nitsch rappresenta un'unicità nell'ambito dei sistemi Museali della Regione Campania, riconosciuto Museo di Interesse Locale dal 2008; uno spazio di documentazione e approfondimento delle tematiche filosofiche, poetiche e visive sviluppate dal grande artista austriaco Hermann Nitsch (Vienna 1938) in oltre quarant'anni di attività. Il Museo Hermann Nitsch ha sede nel centro storico di Napoli in vico Lungo Pontecorvo 29/d, nel complesso immobiliare denominato "Stazione Bellini" in virtù della sua funzione di ex centrale elettrica del Teatro Bellini, tutt'ora presente nella scena culturale della città. Caratterizzato dal segno forte di una facciata sobria e composta di fine 800, lo spazio museale mostra il tratto di un'architettura industriale che rivela il fascino del suo rigore geometrico, dell'ampia quadratura densa dal punto di vista percettivo e del singolare corpo architettonico da osservare con l'angolazione poetica di chi ha trasformato uno stabile in disuso in un complesso creativo: un luogo multifunzionale flessibile dove sperimentare forme di arte plurime.</p>
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale
<p>Il Museo Archivio Laboratorio per le Arti contemporanee Hermann Nitsch è stato il primo 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 (quartiere Avvocata). Il Museo Hermann Nitsch è stato realizzato attraverso un processo creativo che ha previsto l'analisi di situazioni, fatti e criteri, sia di ordine obiettivo che interpretativo, il cui valore ha originato una serie di nuclei fondamentali:</p>

- la Collezione, caratterizzata da installazioni che Nitsch ha realizzato dal 1974 ad oggi in collaborazione con la Fondazione Morra
- il Centro di Documentazione, Ricerca e Formazione, organizzato attraverso l'implementazione informatica di testi sull'arte del XX e XXI secolo, con una particolare attenzione alle avanguardie, offre strumenti per l'approfondimento e la comprensione di fenomeni artistici, temi e sfide culturali della contemporaneità per fare del Museo un luogo attivo di analisi, apprendimento e formazione. I volumi qui custoditi rappresentano un'importante documentazione della vita artistica nel periodo fra Novecento e nuovo millennio. Il dipartimento, inoltre, promuove indagini mirate e di alto livello culturale scientifico in vari settori di studio storico-artistico, oltre che avviare rapporti di collaborazione con altri centri e istituti in Italia e all'estero;
- la Biblioteca-Mediatheca classifica libri, cataloghi, testi critici, articoli, riviste, monografie, interviste, conferenze ed è un archivio per l'investigazione di fenomeni artistici e di percorsi d'approfondimento per esperti interessati ad indagini più specifiche di dati storici e culturali del XX e XXI secolo;
- il Dipartimento per il Cinema Sperimentale Indipendente riunisce i materiali video delle Azioni di Nitsch realizzate dagli anni '70 ai nostri giorni. Si propone anche come centro di diffusione e promozione del cinema indipendente, indagando annualmente le tematiche e metodologie di film-makers storici e contemporanei;
- l'Audioteca di Musica Contemporanea, con documentazione dal 1940 ai nostri giorni, si caratterizza per la raccolta di alcuni dei linguaggi più innovativi dell'arte sonora contemporanea, con produzioni di musica concreta, elettronica e minimalista, e concerti ed eventi di improvvisazione nella volontà di pensare il suono come strumento di costruzione individuale e sociale;
- la Sezione Educativa, attraverso metodologie didattiche specifiche, organizza e promuove attività formative e di progettazione su percorsi atti a costruire procedimenti intellettuali, competenze ed abilità operative. Promuove e supporta la creazione di documenti, materiali e strumenti per l'Educazione al Patrimonio Culturale; raccoglie osservazioni e suggerimenti, formulati da docenti e studenti, inerenti alla fruizione didattica del Museo, alimentando così uno spazio di incontro tra scuola e istituzioni culturali.

Già nel 2018 il Museo Hermann Nitsch ha celebrato i suoi primi dieci anni con un nuovo inedito allestimento quale sintesi dell'intenso rapporto dell'artista con Napoli, percorso di visita arricchito dal "terrazzo dei profumi e dei colori" e dall'accesso "scala al vico Il Avvocata" che unisce in verticale l'adiacente Piazza Dante.

Missione

L'itinerario espositivo – riformulato secondo una dinamica a cadenza biennale – propone una lectio magistralis dell'autore viennese di cui poterne intendere le vibrazioni, la bellezza, l'intreccio di codici, la celebrazione rituale della vita: "...solo attraverso l'arte, l'esperienza artistica, posso raggiungere livelli molto profondi, ed è solo a questi profondi livelli che voglio celebrare l'esistenza" (H. Nitsch). Evidenziando nessi profondi di consistenza antropologica, il Museo Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch si propone come territorio diversificato di progettazione e riflessione attorno all'essenza stessa dell'Arte, dei suoi linguaggi, della sua drammaturgia, dei suoi fenomeni, a

sostegno di un ampliamento delle conoscenze dei giovani, degli artisti, degli intellettuali, in una visione di apertura alle ricerche avanzate e alla cultura scientifica, in collegamento con una rete di strutture e istituzioni nazionali ed internazionali con cui il Museo intrattiene rapporti di reciproca collaborazione.

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 E SOSTENERE opportunità di formazione/aggiornamento degli insegnanti mediante corsi sulle metodologie didattiche dell'arte;
- 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.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Numero totale sale

12

Numero dei visitatori annui

fino a 9.000

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 - 19.00

Sab: 10:00 – 14:00

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere

9

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
Si
Presenza di social media
Si
Il museo è presente in altri siti web
Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si
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
Si
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
Si
Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> - Materiale informativo ed esplicativo - Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo
Si
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Si, 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
Si
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
> 90%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%
Personale dedicato
Si
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
Ascensore/Rampe
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione
> 100%
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.
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Si
Pulizia delle sale
Più di una volta a settimana
Zone di sosta
Si
Area Wi-Fi
No
Servizi igienici
Interni
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Si
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Si
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Si
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni
Si
Schede mobili
Si
Guide brevi
Si
Materiale informativo/brochure/dépliant
Si

c. Accessibilità e accoglienza

Valorizzazione e organizzazione esposizioni temporanee
Si

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
Si
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
La Fondazione Morra collabora continuativamente 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/iniziativa. 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
26.000
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
< 50%
Numero di opere esposte
62
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

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
- Efficientamento dell'accessibilità informatica
Delle collezioni: iniziative e progetti già programmati
- 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 18/09/2023).

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

FONDAZIONE MORRA – ISTITUTO DI SCIENZE DELLE COMUNICAZIONI VISIVE
Museo Archivio Laboratorio per le Arti Contemporanee Hermann Nitsch
Vico Lungo Pontecorvo 29/d – 80135 Napoli (NA)
(+39) 081 564 1655
info@museonitsch.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