

Carta della qualità dei servizi del Museo Villa Della Porta Bozzolo

1 Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo. Ha come scopo quello di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Normativa di riferimento:

- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- il Decreto Ministeriale 21 febbraio 2018 Rep. 113 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale";
- il D.G.R. 17 dicembre 2018 - n. XI/1018 "Criteri e modalità di riconoscimento regionale di musei e raccolte museali in Lombardia e di adesione dei musei lombardi al sistema museale nazionale".

1.1 I principi fondamentali

Uguaglianza

Il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso ai visitatori con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Imparzialità

Il Museo 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 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 le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

Sicurezza e riservatezza

Il Museo 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 eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

2 Descrizione della struttura

Il Museo Villa Della Porta Bozzolo Viale Camillo Bozzolo, 5 - 21030 Casalzuigno (VA)
Sito internet www.villadellaportabozzolo.it

2.1 Natura giuridica-istituzionale

Il Museo Villa Della Porta Bozzolo rientra tra i Beni Istituzionali Indisponibili del FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano Ente del Terzo Settore, Fondazione privata senza scopo di lucro, riconosciuta con D.P.R. del 03.12.1975 n. 941, pubblicato sulla G.U. del 5/04/1976 n. 89, iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo settore rep. n. 2092, alla sezione alla sezione "g – Altri Enti del Terzo settore" ed opera su tutto il territorio Nazionale.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, nella riunione del 24/07/2003, ha deliberato di istituire il Museo "Villa Della Porta Bozzolo" ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, D.G.R. della Lombardia, 20/12/2002 e ss. mm. ii., n. VII/11643 disciplinato da apposito regolamento.

2.2 La sede

Sorta nel Cinquecento, come casa di campagna, la villa divenne poi nobile dimora di rappresentanza e fu arricchita all'interno da affreschi Rococò e all'esterno da un imponente giardino a terrazze e da una splendida scalinata. Donata al FAI dagli eredi Bozzolo nel 1989, conserva al suo interno un'eccezionale serie affreschi lombardi del XVIII secolo, cui lavorarono i pittori milanesi Salvione e Bosso realizzando uno dei cicli decorativi più sofisticati e unitari del Settecento Lombardo, di cui il salone centrale e la lunga galleria al piano nobile sono un eloquente esempio.



3 Accoglienza

Orari e giorni di apertura

Dal 25 febbraio al 30 settembre

da mercoledì a domenica

- dalle 10.00 alle 18.00
- ultimo ingresso un'ora prima della chiusura

Dal 1° ottobre all'11 dicembre

da mercoledì a venerdì

- dalle 10.00 alle 17.00
- ultimo ingresso un'ora prima della chiusura

sabato, domenica e festivi

- dalle 10.00 alle 18.00
- ultimo ingresso un'ora prima della chiusura

Giorni di chiusura

- lunedì e martedì
- Dalla prima settimana di dicembre fino a fine febbraio

Per maggiori dettagli e per conoscere le aperture o le chiusure straordinarie consultare il sito www.villadellaportabozzolo.it

Biglietti

Modalità di acquisto: on-line (www.villadellaportabozzolo.it) e on-site

Ingresso alla Villa e Parco

Visita in autonomia senza guida.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 12
- Ridotto (6-18 anni): € 5
- Studenti fino ai 25 anni: € 6
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, Abbonamento Musei Lombardia, residenti del Comune di Casalzuigno, persone con disabilità e accompagnatore: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 30

Ingresso solo Parco

Visita in autonomia senza guida.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 5
- Ridotto (6-18 anni): € 3
- Studenti fino ai 25 anni: € 4
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, Abbonamento Musei Lombardia, residenti del Comune di Casalzuigno, persone con disabilità e accompagnatore: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 13

In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

Visite guidate

Per gruppi e visite speciali su prenotazione (minimo 20 persone):

- Intero € 8
- Ridotto (6-18 anni): € 4
- Visita guidata: € 80 (ogni 25 persone)
- Visita in lingua straniera: € 100 (ogni 25 persone)

Informazioni e prenotazioni: faibozzolo@fondoambiente.it

Per le scuole

Visite su prenotazione

Informazioni e prenotazioni: www.faiscuola.it

Informazione e orientamento punto informativo

All'ingresso del Museo sono presenti biglietteria e punto informativo

Modalità di accesso

Il Museo dispone di parcheggio riservato non custodito

In auto

Autostrada dei Laghi A8 Milano-Varese direzione Sesto Calende-Gravellona Toce, uscita Vergiate-Sesto, direzione Besozzo-Laveno. Dopo Gemonio proseguire per Valcuvia-Luino, fino a Casalzuigno.

In Taxi

Da Varese: convenzione con Consorzio Artigiani Varese Trasporto Persone - Radio Taxi Varese.

Per informazioni: tel. 0332 24 18 00

In treno e autobus

Treno: fermata Cittiglio Ferrovie Trenord

Per informazioni e orari: www.trenord.it

Autobus

CTPI/Linea N15 da Cittiglio a Casalzuigno. Fermata Valcuvia/Villa Bozzolo. Quindi proseguire a piedi (180 metri).

Per informazioni e orari: CTPI- Consorzio Trasporti Pubblici Insubria.

Segnaletica direzionale all'esterno del Museo.

3.1 Servizi e ospitalità

All'interno del Museo sono presenti: Bookshop, Ristorante e Caffetteria.

Ristorante e Caffetteria "I Rustici"

Orari di apertura:

- Dal mercoledì alla domenica – dalle ore 10.00 alle ore 18.00 (per cene e richieste speciali contattare direttamente il ristorante).
- Tel: 334 891 62 14
- E-mail: daniela@schiaffi.it

Servizi igienici presenti. No Nursery

Per informazioni generali riguardo orari, servizi, eventuale mancata erogazione di servizi o chiusura di sale consultare:

- Sito: www.villadellaportabozzolo.it
- Instagram: [@villadellaportabozzolo](https://www.instagram.com/villadellaportabozzolo)
- Facebook: FAI – Villa Della Porta Bozzolo

4 Accessibilità

I visitatori con disabilità accedono gratuitamente ai Beni del FAI aperti al pubblico.

Per maggiori informazioni: faibozzolo@fondoambiente.it - tel. 0332 624136

La Villa e il Parco sono parzialmente accessibili alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

Modalità di accesso:

- La Villa dispone di un parcheggio con posti auto riservati
- Dalla Biglietteria è possibile raggiungere il parterre della Villa senza ostacoli o gradini seppur il percorso sia in acciottolato
- L'accesso dall'ingresso del ristorante posto in Via Libertà 18 consente la visita del piano terra della Villa
- La Villa dispone di servizi igienici riservati all'ingresso del Museo a fianco della biglietteria

5 Fruizione

Villa Della Porta Bozzolo è una tipica “villa di delizia”, rinnovata nel Settecento, su una struttura cinquecentesca, in occasione delle nozze tra Giovan Angelo III Della Porta e la contessa milanese Isabella Giulini. Oggi si può accedere quindi alla loro dimora estiva: saloni e salottini, gallerie e camere da letto dai vivaci affreschi con illusionistiche architetture dipinte, miti e allegorie, trionfi di fiori colorati perfino sulle porte, piccoli capolavori di stile rococò. Pochi ma preziosi gli arredi originali, come un letto a baldacchino in damasco di seta gialla e gli armadi dello studio, per l'archivio di famiglia; il resto proviene da diverse donazioni al FAI e contribuisce a ricreare l'atmosfera di una nobile dimora settecentesca.

Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

Invito alla visita e approfondimenti scaricabili gratuitamente tramite QR Code.

È disponibile a pagamento la guida della Villa.

È possibile sfogliare il catalogo on-line delle collezioni e del patrimonio del Bene e scoprire una selezione degli oggetti più significativi, curiosi e importanti. Si tratta di un'anteprima che verrà periodicamente aggiornata e implementata per consentire una consultazione sempre più ampia e accessibile. Il sito www.faicollezioni.it è attualmente in lavorazione.

Esposizioni temporanee

In caso di esposizione temporanee l'offerta di visita può subire variazioni

5.1 Educazione e didattica

I Beni che la Fondazione tutela e gestisce incarnano e riflettono un patrimonio di natura, storia, arte e tradizione dell'Italia e per questo sono luoghi ideali per

accrescere e consolidare in maniera coinvolgente, efficace oltre che piacevole, la conoscenza dell'ambiente nei suoi tanti e diversi aspetti. Le attività che il FAI propone alle classi in visita nei Beni sono momenti di approfondimento culturale ed esperienza sul campo, che completano il percorso didattico in aula. Le visite sono in grado di soddisfare le aspettative di insegnanti e studenti, rendendoli protagonisti attivi di una scoperta dal grande valore educativo.

Le attività educative di Villa Della Porta Bozzolo sono condotte con metodologie differenti in base all'età dei fruitori: questo consente di approfondire le caratteristiche del Museo, la storia degli abitanti che qui vissero e il contesto paesaggistico in cui è inserito seguendo le specificità dei partecipanti al percorso didattico.

Per la scuola dell'infanzia e primaria vengono proposte visite animate e laboratori creativi, per le scuole secondarie di I e II grado la *visitattiva* - una speciale visita con metodologia basata sulle teorie del *cooperative learning* e della *peer to peer education* - in cui la classe, divisa in gruppi, esplora in autonomia il bene seguendo dei filoni tematici e, in un secondo momento, comunica agli altri gruppi cosa ha scoperto.

Sono previste inoltre attività in lingua straniera secondo il metodo CLIL e percorsi sul territorio.

La Villa può ospitare gli studenti degli istituti secondari di II grado in percorsi di PCTO: formati e accompagnati nell'esperienza da tutor interni della villa, vengono coinvolti come "Apprendisti Ciceroni", accogliendo i visitatori e fornendo informazioni specifiche sulle sale e sulle collezioni.

La qualità del servizio didattico viene costantemente monitorata attraverso questionari di valutazione somministrati ai docenti al termine dell'attività.

6 Servizi specialistici

È possibile accedere alla biblioteca, all'archivio, conservato presso il Comune di Casalzuigno, e a documenti relativi alla storia della Villa previa richiesta e accordo con il conservatore: faibozzolo@fondoambiente.it oppure Comune di Casalzuigno - cultura@comune.casalzuigno.va.it

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo e-mail di contatto: faibozzolo@fondoambiente.it

7.1 Indagini customer satisfaction

Il FAI chiede ai suoi ai suoi visitatori (iscritti al FAI e coloro che hanno acquistato ticket on-line) di compilare un questionario digitale al fine di misurare l'indice di gradimento dell'esperienza di visita e dei servizi annessi, e segnalare suggerimenti.

I risultati dei questionari sono regolarmente monitorati dalla Fondazione al fine di migliorare costantemente l'offerta di visita proposta.