

Carta della qualità dei servizi del Museo Casa Macchi

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 Casa Macchi è sito in Piazza Sant'Ambrogio 22, 21040 Morazzone (VA)
Sito internet: www.faicasamacchi.it

2.1 Natura giuridica-istituzionale

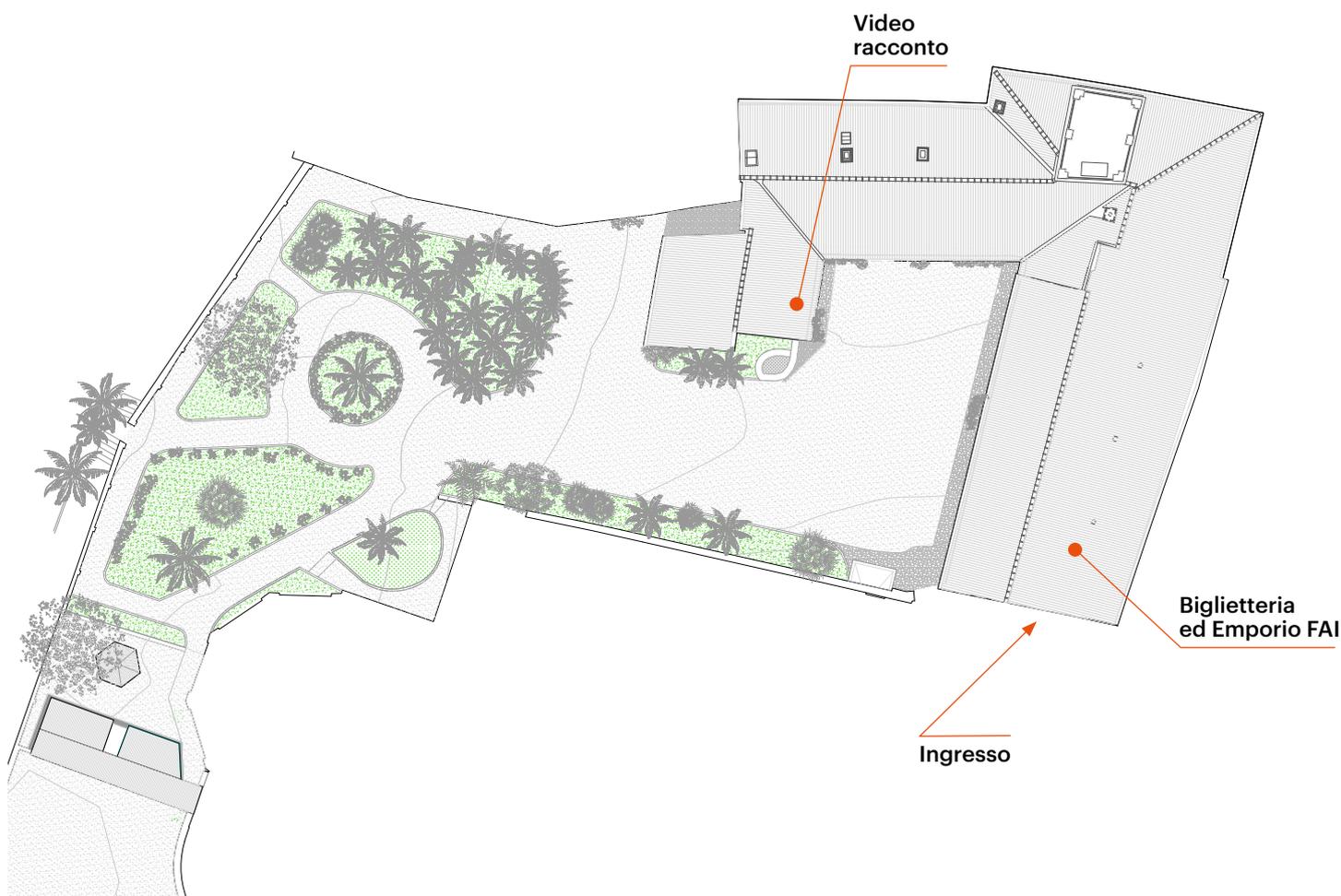
Il Museo Casa Macchi rientra tra i Beni Istituzionali Indisponibili del FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano Ente del Terzo Settore, Fondazione privata senza scopo di lucro, riconosciuta con D.P.R. del 03.12.1975 n. 941, pubblicato sulla G.U. del 5/04/1976 n.

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 23/11/2022, ha deliberato di istituire il Museo Casa Macchi ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, 31.05.2006, n. 8/2651 e ss. mm. ii., disciplinato da apposito regolamento.

2.2 La sede

Situata nel centro di Morazzone, piccolo borgo in provincia di Varese, Casa Macchi è una tipica dimora lombarda ottocentesca che il FAI ha ricevuto in eredità nel 2015 dall'ultima proprietaria e abitante, Maria Luisa Macchi. Perfettamente conservata negli arredi e nelle decorazioni, fino ai soprammobili e agli oggetti di uso quotidiano, la casa con il suo grazioso giardino è una straordinaria testimonianza del modo di vivere e del gusto dell'abitare di una famiglia borghese lombarda tra Ottocento e Novecento.



3 Accoglienza

Orari e giorni di apertura

Da mercoledì a domenica

- dalle 10:00 alle 18:00

Giorni di chiusura

- Lunedì e martedì
- 25 e 31 dicembre
- 1° gennaio

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

Biglietti

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

Ingresso

Visita in autonomia della Casa e visione video multimediale.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 7
- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 4
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, persone con disabilità e accompagnatore, giornalisti, ICOM, guide turistiche con patentino, Residenti del Comune di Morazzone, aderenti ad Abbonamento Musei Lombardia: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 17

Ingresso con Visita guidata

Tour guidato di Casa Macchi e visione video multimediale.

- Iscritto FAI: € 5
- Intero: € 15
- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 12
- Residenti del Comune di Morazzone: € 8
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, persone con disabilità e accompagnatore: € 5
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 33

In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

Visite guidate private, per gruppi e per scuole

Informazioni e prenotazioni: faicasamacchi@fondoambiente.it

Informazione e orientamento punto informativo

All'ingresso del Museo sono presenti biglietteria e punto informativo.

Modalità di accesso

In auto

Autostrada dei Laghi (A8) Milano-Varese: uscita Gazzada, seguire per Morazzone.

In taxi

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

Per informazioni: tel. 0332 24 18 00

In autobus

Autolinee Varesine linea 27 da Varese Piazzale FS/FN - Possibilità di acquisto Ticket Bus direttamente in Emporio.

Segnaletica direzionale all'esterno del museo.

3.1 Servizi e ospitalità

All'interno del Museo è presente l'Emporio di Casa Macchi.

Un negozio di generi vari a servizio della comunità, che recupera una bottega storica con un'idea di sostenibilità contemporanea, nell'ambito del progetto di rivitalizzazione dei centri storici a rischio di spopolamento, promosso dal Comune di Morazzone e sostenuto da Regione Lombardia e Fondazione Cariplo.

Servizi igienici e Nursery presenti.

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

- Sito: www.faicasamacchi.it
- Facebook: @FAI – Casa ed Emporio Macchi
- IG: @casa_macchi

4 Accessibilità

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

Per maggiori informazioni: faicasamacchi@fondoambiente.it - tel 03321821610

La Casa è accessibile alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

- Modalità di accesso: possibilità di lasciare l'auto nel parcheggio comunale gratuito in Via XVI Agosto nelle immediate vicinanze del Museo.
- Il Museo è dotato di ascensore con cabina in cui può accedere agevolmente una sedia a ruote con spazio antistante la porta di facile accesso ai piani.
- Il Museo dispone di servizi igienici riservati al piano terra.

5 Fruizione

Casa Macchi conserva uno spaccato straordinariamente integro e autentico della vita a cavallo tra Otto e Novecento, di una tipica famiglia borghese, signorile ma non ricca, dai costumi semplici e tradizionali, operosa nella professione e accurata nella gestione della casa: una famiglia come tante che hanno fatto l'Italia moderna, che appartiene a un passato ancora troppo recente, che tuttavia è già tramontato, con il rapido avvento della modernità che negli ultimi settant'anni ha rivoluzionato la vita, le abitudini e le case degli italiani.

Casa Macchi custodisce infatti al suo interno arredi e oggetti d'arte databili tra la seconda metà dell'Ottocento e i primi anni '30 del Novecento: mobili in stile neoroccocò, neorinascimentale, umbertino, Luigi Filippo, Thonet, porcellane italiane (per la maggior parte lombarde come i servizi della manifattura di Laveno) e francese, dipinti della corrente del realismo lombardo tra cui spiccano dipinti e disegni di Filippo Carcano (Milano 1840 -1914) e un nutrito gruppo di opere su carta, molte di soggetto venatorio a firma di Alfredo Vaccari (Torino 1873 - 1933). Completano l'allestimento delle stanze un repertorio di oggetti d'uso quotidiano che testimonia usi, costumi e tradizioni del vivere a cavallo tra Otto e Novecento: biancheria, utensili domestici, servizi da tavola, vestiti, accessori e attrezzatura da caccia. Inoltre la Casa conserva un ricco archivio- composto da ritratti, fotografie, lettere, diari e cartoline - che permette di ricostruire le vicende della famiglia sullo sfondo dei principali eventi della Storia d'Italia, dal Risorgimento alla Seconda guerra mondiale.

Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

La visita al Museo e al giardino è libera, introdotta da un video racconto con proiezioni immersive che si svolge nella vecchia scuderia, affidato alla voce di Lella Costa. Accompagnano la visita una serie di podcast scaricabili gratuitamente tramite QRcode, realizzati dai professionisti del FAI che hanno curato i lavori di restauro e dagli studenti del Corso di Storia e storie del mondo contemporaneo (Dipartimento di Scienze Teoriche e Applicate) dell'Università dell'Insubria. Con detta Università la Fondazione ha stretto un accordo per la valorizzazione di Casa Macchi finanziando due borse di studio per la ricerca grazie al sostegno di Fondazione Cariplo. Sono inoltre disponibili visite guidate di approfondimento sulla storia della Casa, per scoprirne le curiosità ancora nascoste negli armadi e nei cassetti.

È possibile sfogliare il catalogo on line delle collezioni e del patrimonio del Museo 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.

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 Musei 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.

La visita a Casa Macchi offre alle classi di ogni ordine e grado la possibilità di approfondire la storia, le tradizioni e i modi di vita di un "paesaggio domestico" lombardo ricco di fascino.

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, alla fototeca e a documenti relativi alla storia della Casa previa richiesta e accordo con il conservatore:
faicasamacchi@fondoambiente.it - tel 03321821610

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo email di contatto: faicasamacchi@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.