

Carta della qualità dei servizi del Museo Villa Necchi Campiglio

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/presentazione del museo

Il Museo Villa Necchi Campiglio è sito in via Mozart 14, 20122 Milano

Sito internet: villanecchicampiglio.it

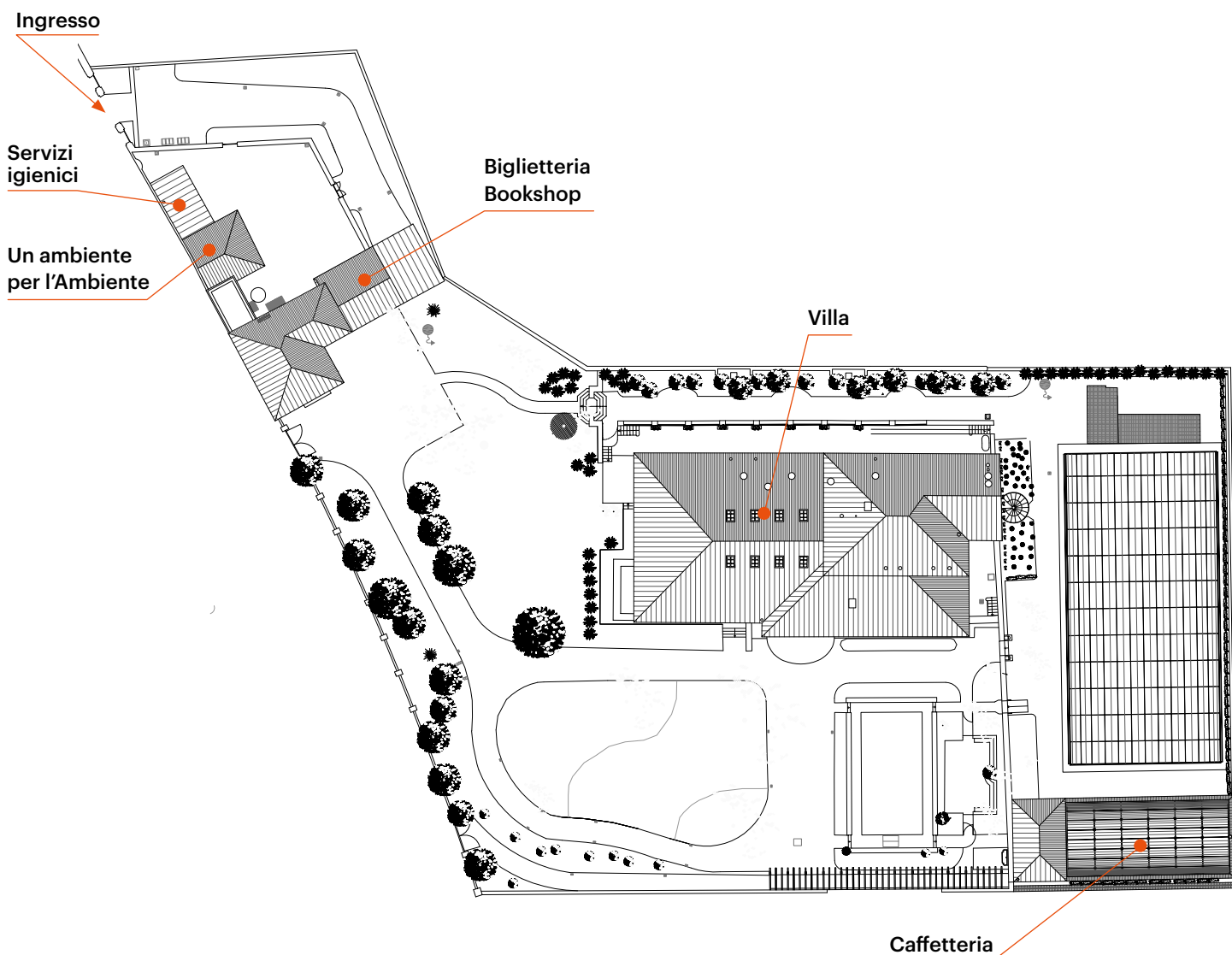
2.1 Natura giuridica-istituzionale

Il Museo Villa Necchi Campiglio 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 29/04/2009, ha deliberato di istituire il Museo "Villa Necchi Campiglio" 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 cuore di Milano, Villa Necchi Campiglio fu realizzata, fin nei minimi dettagli, su progetto del famoso architetto Piero Portaluppi, nel 1935. Donata al FAI dalla famiglia, la villa conserva i suoi arredi originali e custodisce tre importanti collezioni d'arte: Alighiero ed Emilietta de' Micheli (arredi, oggetti d'arte e tessuti del XVIII secolo: Canaletto, Rosalba Carriera, mobili Luigi XV), Claudia Gian Ferrari (dipinti e sculture del XX Secolo: Sironi, Martini, De Chirico) e Guido Sforzi (disegni di Modigliani, Picasso, Matisse). Ancor oggi gli interni riccamente arredati restituiscono fedelmente l'atmosfera di vivace mondanità dell'alta borghesia milanese degli anni '30. Il giardino che circonda la villa comprendeva la piscina, caso insolito per il periodo, e un campo da tennis, oggi coperto da una struttura di vetro e acciaio che ospita eventi privati e manifestazioni



3 Accoglienza

Orari e giorni di apertura

Da mercoledì a domenica

- dalle 10.00 alle 18.00
- ultimo ingresso ore 17.00

Giorni di chiusura

- Lunedì e martedì
- 25 dicembre
- 1° gennaio

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

Biglietti

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

Ingresso Villa e Giardino

Visita in autonomia con audioguida scaricabile su telefono.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 15
- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 9
- 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: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 39.

Ingresso Villa e Giardino con visita guidata

Visita in autonomia del giardino e tour guidato (durata circa 1 ora) degli interni della Villa per gruppi di massimo 15 persone

- Iscritto FAI: € 6
- Intero: € 21
- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 15
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, persone con disabilità e accompagnatore: € 6

Visite guidate per gruppi e per scuole

Informazione e prenotazioni: segreteria@fondooambiente.it

Ingresso Casemuseocard

È attivo il Circuito delle Case Museo di Milano un sistema museale cittadino che collega Villa Necchi Campiglio alle altre tre importanti case museo milanesi: il Museo Poldi Pezzoli, il Museo Bagatti Valsecchi e la Casa Boschi Di Stefano. Presso la biglietteria di Villa Necchi Campiglio e on-line è possibile acquistare la *Casemuseocard*, un unico biglietto a € 25 che permetterà l'ingresso a tutte e quattro le sedi espositive. Per gli Iscritti FAI è previsto un prezzo ridotto a € 15.

Informazione e orientamento punto informativo

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

Modalità di accesso

La Villa non dispone di parcheggio riservato.

In metropolitana:

- Da MM1 Palestro: 5 minuti a piedi
- Da MM1 San Babila: 10 minuti a piedi
- Da MM3 Montenapoleone: 15 minuti a piedi

In autobus:

Autobus di linea 54, 61 e 94: fermata San Damiano – Monforte: 5 minuti a piedi.
Per orari e informazioni: www.atm-mi.it

Segnaletica direzionale all'esterno del museo

3.1 Servizi e ospitalità

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

Ristorante e Caffetteria - Via Mozart n. 10

Orari di apertura:

- Da lunedì a domenica, dalle 10.00 alle ore 18.00
- Email: caffetteriavillanecchi@gmail.com
- Tel: 02.76.34.15.16
- Instagram: [caffetteriavillanecchi](https://www.instagram.com/caffetteriavillanecchi)

Servizi igienici e nursery presenti

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

- Sito: www.villanecchicampiglio.it
- Instagram: [@villanecchicampiglio](https://www.instagram.com/@villanecchicampiglio)
- Facebook: FAI – Villa Necchi Campiglio

4 Accessibilità

I visitatori con disabilità accedono gratuitamente ai Beni del FAI aperti al pubblico.
Per maggiori informazioni: segreteria@fondofondoambiente.it

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

- La Villa dispone di un posto auto riservato - previo accordo
- Percorso di accesso all'interno della Villa dedicato mediante rampa posta sul retro dell'edificio
- La Villa è dotata di ascensore con cabina al quale accede agevolmente una sedia a ruote, a tutti i piani è presente spazio antistante la porta di facile accesso
- La Villa dispone di servizi igienici riservati nel cortile, nel basement, nel sottotetto e in caffetteria
- Sono presenti sedute nelle sale espositive

La Villa e il Giardino sono accessibili - in modalità libera o guidata - alle persone con disabilità cognitive o psico-sensoriali tramite percorsi dedicati grazie al progetto Bene FAI per tutti in collaborazione con l'Abilità:

- Visita libera: guide easy-to-read scaricabili - [clicca qui](#)
- Visite guidate: su prenotazione

La Villa e il Giardino sono accessibili - in modalità libera o guidata - alle persone con disabilità sensoriali uditive tramite percorsi dedicati grazie al progetto Sentire l'Arte:

- Visita libera: Tablet con video-guida in LIS e in IS (International Sign)
- Visite guidate in LIS: su prenotazione
- Maggiori informazioni: Beni FAI accessibili a tutti: nessun limite alla cultura (fondofondoambiente.it)

5 Fruizione

Il complesso residenziale di via Mozart venne progettato nei primi anni Trenta del Novecento dall'architetto milanese Piero Portaluppi per Angelo Campiglio e le sorelle Necchi: Gigina, moglie di Angelo, e Nedda, tipici esponenti dell'alta borghesia lombarda.

L'architetto milanese elaborò, fin nei minimi dettagli e in piena autonomia progettuale, un lussuoso complesso abitativo comprendente, oltre la villa padronale e il giardino, gli edifici per la portineria, la serra, il garage, la piscina e il tennis.

Ciò che contribuisce maggiormente a rendere Villa Necchi Campiglio un episodio straordinario della storia dell'architettura lombarda è la coerente sintonia che unisce

armoniosamente i dettagli costruttivi dell'edificio agli elementi architettonici del giardino, al più piccolo particolare decorativo degli interni: dalle modanature dei soffitti alla cancellata del campo da tennis ai copricoloriferi.

Di questo privilegiato spaccato di vita, la casa di via Mozart reca ancora fedele testimonianza, sia nell'intatta struttura architettonica, che nella storia degli arredi e delle collezioni e degli oggetti d'uso, straordinariamente conservati e immuni dai mutamenti dei passaggi generazionali.

Tre importanti donazioni arricchiscono inoltre la visita: la collezione di opere d'arte del primo Novecento di Claudia Gian Ferrari, la raccolta di dipinti e arti decorative del XVIII secolo di Alighiero ed Emilietta de' Micheli e la collezione di 21 disegni su carta di artisti del XX secolo di Guido Sforzi.

Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

Contenuti di approfondimenti alla visita sono scaricabili gratuitamente tramite QR Code.

È disponibile a pagamento la guida della Villa.

È ora fruibile un nuovo spazio multimediale "Un ambiente per l'Ambiente" che il FAI dedica al racconto dell'Ambiente nel cuore della città come esito dell'inestricabile intreccio tra storia e natura.

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

Nel corso dell'anno, sono allestite nel sottotetto della Villa mostre temporanee che non comportano chiusure eccezionali di sale o modifiche del percorso di visita.

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 si propongono di soddisfare le aspettative di insegnanti e studenti, rendendoli protagonisti attivi di una scoperta dal grande valore educativo. Oltre alle attività didattiche in presenza,

il FAI propone speciali visite di approfondimento on-line, condotte da operatori specializzati, attraverso una piattaforma virtuale e utilizzando immagini ad alta risoluzione, basate su una metodologia interattiva, che alterna brevi momenti di spiegazione a giochi e quiz volti a mantenere sempre viva l'attenzione.

Le attività educative di Villa Necchi Campiglio affrontano tematiche differenziate in base all'età dei fruitori: il concetto di Casa Museo e i modi di vivere del passato per la scuola dell'infanzia e primaria, l'architettura, il design e l'arte contemporanea per la scuola secondaria di I e II grado. Sono fruibili anche percorsi in lingua con metodologia CLIL e percorsi sul territorio, per proporre una lettura del bene culturale all'interno del suo contesto storico, artistico e urbanistico.

La posizione centrale all'interno della città di Milano, che ospita numerosi istituti secondari di II grado, facilita l'attivazione di percorsi di PCTO, in cui gli studenti, 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 cartacei somministrati ai docenti al termine dell'attività.

6 Servizi specialistici

È possibile accedere a documenti relativi alla storia della Villa previa richiesta e accordo con il conservatore: a.totaro@fondoambiente.it

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo e-mail di contatto: fainecchi@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.