

Carta della qualità dei servizi del Museo Villa e Collezione Panza

VILLA E COLLEZIONE PANZA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL MUSEO

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 e Collezione Panza è sito in Piazza Litta, 1 2100 Varese (VA)

Sito internet www.villaecollezionepanza.it

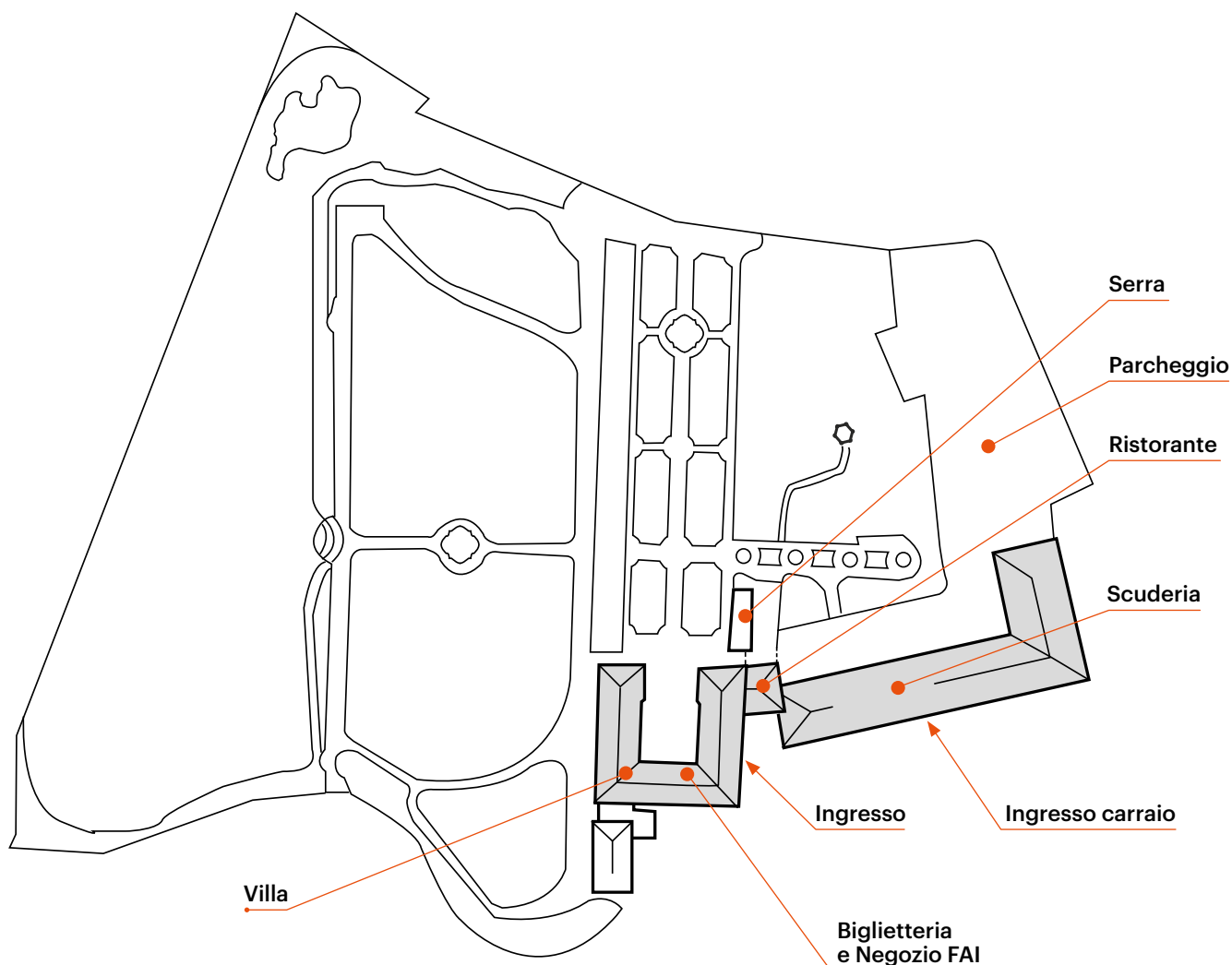
2.1 Natura giuridica-istituzionale

Il Museo Villa e Collezione Panza 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 aprile 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 e Collezione Panza” ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, 20/12/2002 e ss. mm. ii., n. VII/11643 disciplinato da apposito regolamento.

2.2 La sede

Circondata da un magnifico giardino all’italiana, Villa Menafoglio Litta Panza di Biumo è stata costruita alla metà del XVIII secolo per volontà del marchese Paolo Antonio Menafoglio e ampliata in epoca neoclassica dall’architetto Luigi Canonica, su incarico del duca Pompeo Litta Visconti Arese. La villa è stata donata al FAI da Giuseppe e Rosa Panza di Biumo nel 1996 ed è celebre nel mondo per la collezione d’arte contemporanea che Giuseppe Panza vi ha raccolto a partire dagli anni `50.



Nei fastosi saloni e nelle grandi scuderie sono oggi esposte circa 150 opere di artisti contemporanei oltre a ricchi arredi e una preziosa raccolta di arte africana e precolombiana. Nelle scuderie è allestita una delle più importanti collezioni di Arte Ambientale nel mondo.

3 Accoglienza

Orari e giorni di apertura

Da martedì a domenica

- dalle 10.00 alle 18.00
- ultimo ingresso ore 17.15

Giorni di chiusura

- Lunedì non festivi
- 24, 25 e 31 dicembre
- 1° gennaio

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

Biglietti

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

Ingresso Villa, Parco e Mostra

Visita in autonomia

- Iscritti FAI: € 6
- Intero: € 16
- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 10
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, Corporate Golden Donor, I 200 del FAI, Sponsor: € 6
- Persone con disabilità e accompagnatore, bambini (0-5 anni), possessori Abbonamento Musei Lombardia: gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 40

Ingresso solo parco

Visita in autonomia

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 5

- Ridotto e studenti (6-25 anni): € 3
- Famiglia (2 adulti e figli fino ai 18 anni): € 10
- Residenti del Comune di Varese: € 3
- Bambini fino ai 5 anni, Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, persone con disabilità e accompagnatore: gratuito

Visite guidate per gruppi, scuole e altre categorie

Gruppi di minimo 20 persone

Informazioni e prenotazioni: tel. 0332283960 - faibiumo@fondoambiente.it

Informazione e orientamento punto informativo

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

Modalità di accesso

La Villa dispone di parcheggio privato interno a pagamento dotato di due colonnine di ricarica elettrica:

- Giornaliero: € 3
- Iscritti FAI: gratuito

A piedi

Dalla stazione Trenord di Varese: circa 20 minuti con un tratto in salita.

In auto

Autostrada dei Laghi (A8) Milano-Varese fino a Varese centro. Proseguire seguendo le indicazioni per la Villa.

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 Varese linea suburbana S5, Ferrovie Trenord, TILO S40 o S50.

Autobus: CTPI/Linea C, dalla fermata Maspero/Kennedy/Stazione FS FN, e scendendo alla fermata Aguggiari 20/Bertini. Seguire le indicazioni e proseguire a piedi per 500 metri.

Segnaletica direzionale all'esterno del museo.

3.1 Servizi e ospitalità

All'interno del Bene sono presenti Bookshop e Ristorante.

Ristorante "Luce" – Piazza Litta, 1

- Aperto dal martedì alla domenica
- Tel: 0332 242199
- Email: info@ristoranteluce.it
- Instagram: ristorantelucevillapanza

Servizi igienici e nursery presenti.

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

- Sito: www.villaecollezionepanza.it
- Instagram: @villapanza
- Facebook: FAI-Villa Panza

4 Accessibilità

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

Per maggiori informazioni: tel. 0332283960 - faibiumo@fondoambiente.it

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

- Modalità di accesso: La Villa dispone di posti auto riservati. È consigliato accompagnare il visitatore con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote al portone principale davanti alla biglietteria prima di parcheggiare l'auto nel parcheggio della Villa.
- La Villa è dotata di ascensore con cabina in cui può accedere agevolmente una sedia a ruote con spazio antistante la porta di facile accesso a tutti i piani
- La Villa dispone di servizi igienici riservati al piano terra prima dell'ingresso e al primo piano lato sud
- Sono presenti sedute in alcune delle sale espositive
- I viali del Parco sono prevalentemente in piano e in ghiaia

La Villa e il Parco sono accessibili – in modalità libera o guidata - alle persone con disabilità cognitivo 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 scaricabili - clicca qui
- Visite guidate: su prenotazione

La Villa e il Parco 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: benefaipertutti.it

5 Fruizione

Donata al FAI- Fondo per l'Ambiente Italiano nel 1996 da Giuseppe Panza di Biumo, Villa e Collezione Panza ospita oggi, negli ambienti settecenteschi, una collezione di oltre 150 opere di artisti americani, ispirate ai temi della luce e del colore.

Giuseppe Panza di Biumo in quaranta anni di ricerca, ha infatti svolto un ruolo determinante nel raccogliere, documentare ed esporre l'arte statunitense del secondo dopoguerra creando un fondo unico e prezioso di lavori selezionati in tre differenti fasi, prima collezione (con opere di esponenti dell'Espressionismo Astratto, dell'Informale Europeo e della Pop Art), seconda (con lavori di esponenti dell'arte Concettuale, Minimale, Ambientale e della Light Art) e terza collezione (con opere dell'arte organica, della pittura del monocromo e dell'arte dei piccoli oggetti).

Oggi a Villa Panza sono rappresentate prevalentemente le ricerche degli artisti della terza collezione che convivono in armonia perfetta con gli spazi della villa, con i raffinati arredi e la raccolta di arte africana e precolombiana. Nell'ala dei rustici poi, permangono le installazioni di Arte Minimale Ambientale con lavori di James Turrell, Robert Irwin, Dan Flavin, Michael Brewster.

Oltre 33.000 mq di parco, organizzato in tre differenti parterre, completano il percorso di visita.

Oggi il FAI valorizza la figura di Giuseppe Panza, la sua collezione e l'identità di questo luogo con una programmazione di mostre temporanee, attività collaterali, progetti didattici, ma anche attraverso l'acquisizione di opere d'arte site-specific. In particolare, dal 2012 ad oggi, l'attività culturale della villa è stata volta a creare, attraverso progetti espositivi temporanei, un dialogo continuo e costante tra la collezione permanente e i grandi artisti contemporanei, già intercettati da Panza o assimilabili al collezionista per sensibilità, tematiche e visioni.

Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

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

A pagamento è disponibile 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

Nel corso dell'anno sono allestite mostre temporanee che possono comportare 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 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.

I percorsi educativi di Villa Panza toccano tutti i molteplici aspetti del bene: dalle attività legate all'arte contemporanea (che mettono in relazione le opere d'arte di luce e colore con altri elementi, quali la musica o le emozioni), alla riflessione sulla figura e il ruolo del collezionista, ai percorsi nel verde, dove le caratteristiche del giardino settecentesco vengono confrontate con le installazioni di *Art in nature*. I percorsi sono calibrati e differenziati in base all'età dei partecipanti e coinvolgono le classi della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I e II grado.

La Villa può ospitare gli studenti degli istituti secondari di II grado in percorsi di PCTO: formati e per 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.

La Villa ospita inoltre la rassegna “Villa Panza Kids” che propone un ricco calendario di attività su prenotazione: laboratori ed esperienze interattive per accompagnare i bambini e le loro famiglie alla scoperta dei linguaggi dell’arte contemporanea in modo accessibile e coinvolgente.

Informazioni e prenotazioni: www.villaecollezionepanza.it

6 Servizi specialistici

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

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo e-mail di contatto: faibiumo@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.