

Carta della qualità dei servizi del Museo Villa del Balbianello

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 i 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 del Balbianello è sito in via Guido Monzino 1, 22016 Tremezzina (CO)

Sito internet www.villadelbalbianello.it

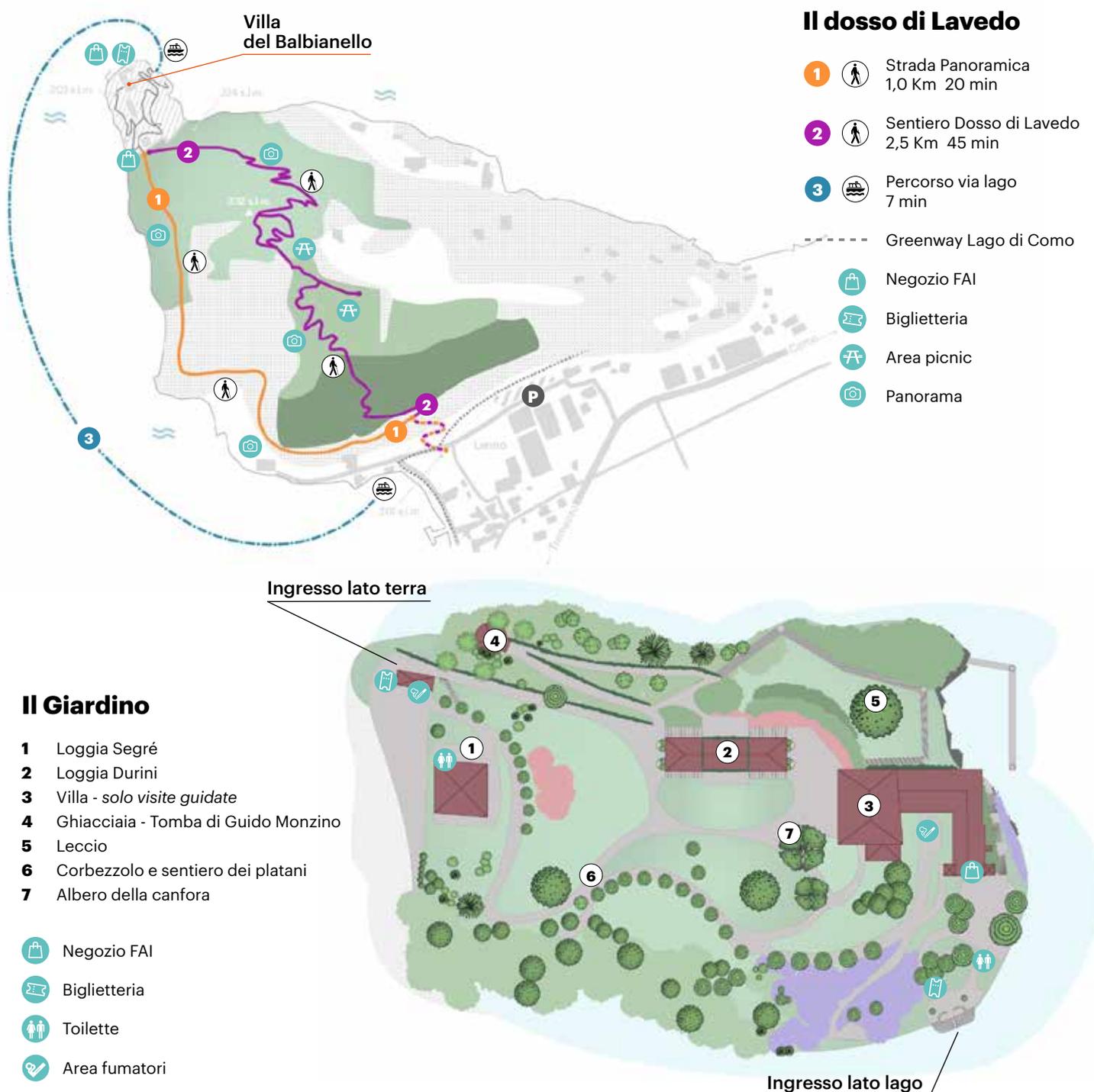
2.1 Natura giuridica-istituzionale

Il Museo Villa del Balbianello 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 03/07/2006, ha

deliberato di creare all'interno di Villa del Balbianello un Museo ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, 31 maggio 2006, n. 8/2651 e ss. mm. ii., disciplinato da apposito regolamento.

2.2 La sede

Splendida villa collocata sulla punta di una penisola ricoperta di boschi al centro del lago di Como. Costruita nel '700 dal cardinal Durini come luogo di delizie, appartenne poi ad un generale americano e infine a Guido Monzino, collezionista ed appassionato viaggiatore che la donò al FAI nel 1988. L'interno ospita una ricca raccolta di arte africana, cinese e precolombiana oltre che un interessante museo a memoria delle più importanti esplorazioni effettuate da Monzino (Polo Nord ed Everest). Villa del Balbianello con il suo grande parco è ancor oggi una tra le più belle e romantiche ville del Lago.



3 Accoglienza

Orari e giorni di apertura

Da metà marzo a fine ottobre:

- dalle 10.00 alle 18.00
- Ultimo ingresso al Giardino ore 17.00
- Ultimo ingresso alla Villa, con visita guidata, ore 16.30 secondo disponibilità.

Da fine ottobre a inizio gennaio:

- dalle 10.00 alle 17.00
- Ultimo ingresso al Giardino ore 16.00
- Ultimo ingresso alla Villa, con visita guidata, ore 15.30 secondo disponibilità.

Giorni di chiusura

- Lunedì e mercoledì
- 24-25 dicembre
- 1° gennaio
- Dall'Epifania a metà marzo

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

Biglietti

Modalità di acquisto: on-line (www.villadelbalbianello.it) e sul posto

La prenotazione è vivamente consigliata, per la visita degli interni posti limitati.

Ingresso solo Giardino

Visita in autonomia senza guida.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito
- Intero: € 12
- Ridotto (6-25 anni): € 9
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Biglietto famiglia (2 adulti + 2 ridotti): € 35
- Residenti comune di Tremezzina, Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre e persone con disabilità e accompagnatore: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes : € 10

Ingresso Villa solo con visita guidata e Giardino

Visita del Parco in autonomia e tour guidato (durata circa 50 minuti) degli interni della Villa.

Gruppi di massimo 15 persone

- Iscritti FAI: € 4
- Intero: € 23
- Ridotto (6-25 anni): € 15
- Bambini fino ai 5 anni: € 4
- Biglietto famiglia (2 adulti + 2 ridotti): € 65
- Residenti comune di Tremezzina, Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre e persone con disabilità e accompagnatore: € 4
- Soci INTO – The International National Trusts Organization, Soci Mécènes: € 16

In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

Visite guidate per gruppi e per scuole

Informazioni e prenotazioni: booking.balbianello@fondoambiente.it.

Informazione e orientamento punto informativo

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

Modalità di accesso

A piedi

Da Lenno: circa 1 km percorribile in 25 minuti circa con un tratto in salita.

Da lago

Dal Lido di Lenno: servizio di taxiboat a pagamento.

In auto

Parcheggio pubblico - a pagamento - "Mercato" a Tremezzina, Località Lenno, in via Comoedia ex Via degli Artigiani, quindi proseguire a piedi o in taxiboat.

In treno e autobus

- Treno: fermata Como Lago Ferrovie Trenord
Per orari e informazioni: www.trenord.it.
- Autobus: SPT C10 da Como a Lenno. Fermata Lenno, quindi proseguire a piedi o in taxiboat.
Seguire le indicazioni dalla piazza della Chiesa e dal Lido di Lenno.

Segnaletica direzionale all'esterno del Museo.

3.1 Servizi e ospitalità

All'interno del Museo è presente il Bookshop.

Servizi igienici e Nursery presenti.

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

- Sito: www.villadelbalbianello.it
- Instagram: @villadelbalbianello
- Facebook: FAI – Villa del Balbianello

4 Accessibilità

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

La visita guidata degli interni del Museo è a pagamento e ha un costo di € 4 a persona.

Per maggiori informazioni: booking.balbianello@fondoambiente.it - tel 034456110

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

Modalità di accesso:

- Possibilità di raggiungere in auto la biglietteria (previa comunicazione); si richiede che l'accompagnatore porti successivamente l'auto nel parcheggio pubblico.
- I viali del Parco sono prevalentemente in ghiaia e presentano dislivelli.
- 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 3 piani su 6.
- La Villa dispone di servizi igienici riservati all'interno della Loggia Segrè e di fianco all'imbarcadero.

5 Fruizione

Villa del Balbianello è tutt'ora allestita al suo interno secondo il volere dell'ultimo proprietario, Guido Monzino, imprenditore, collezionista e appassionato viaggiatore, che nel 1974 ne fece il suo rifugio dove conservare, con ordine e gusto, i ricordi di una vita avventurosa. La sua vita quotidiana e le fortunate gesta emergono da mappe, strumenti di viaggio, libri, arredi e preziose, quanto curiose, collezioni di oggetti d'arte antica e primitiva. Trovano posto persino i cimeli delle sue note imprese alpinistiche, custoditi nell'affascinante Museo delle Spedizioni, come per esempio la slitta con la quale ha raggiunto il Polo Nord.

Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

La Loggia Segrè ospita occasionalmente un video-racconto sulla vita e le spedizioni di Guido Monzino.

Contenuti di approfondimenti 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

La Loggia Segrè può ospitare esposizione temporanee.

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.

La visita a Villa del Balbianello consente ai ragazzi e agli insegnanti di scoprire, oltre a scorci incantati del Lario, la vita di letterati e patrioti del Risorgimento e di viaggiatori che transitarono qui fino al suo ultimo proprietario, Guido Monzino, avventuroso esploratore: la sua vita quotidiana e le fortunate spedizioni – dall'Africa alla Groenlandia e all'Everest - trovano testimonianza nei numerosi cimeli di viaggio, negli arredi e nelle preziose quanto curiose collezioni di oggetti d'arte.

La Villa può ospitare, inoltre, gli studenti degli istituti secondari di II grado in percorsi di PCTO: formati e accompagnati nell'esperienza da tutor interni del Museo, vengono coinvolti nell'accoglienza ai visitatori.

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 ai documenti relativi alla storia della Villa previa richiesta e accordo con il conservatore:
i.redaelli@fondoambiente.it.

7 Reclami, proposte, suggerimenti

Indirizzo e-mail di contatto: faibalbianello@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.