

# 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](http://www.villadelbalbianello.it)

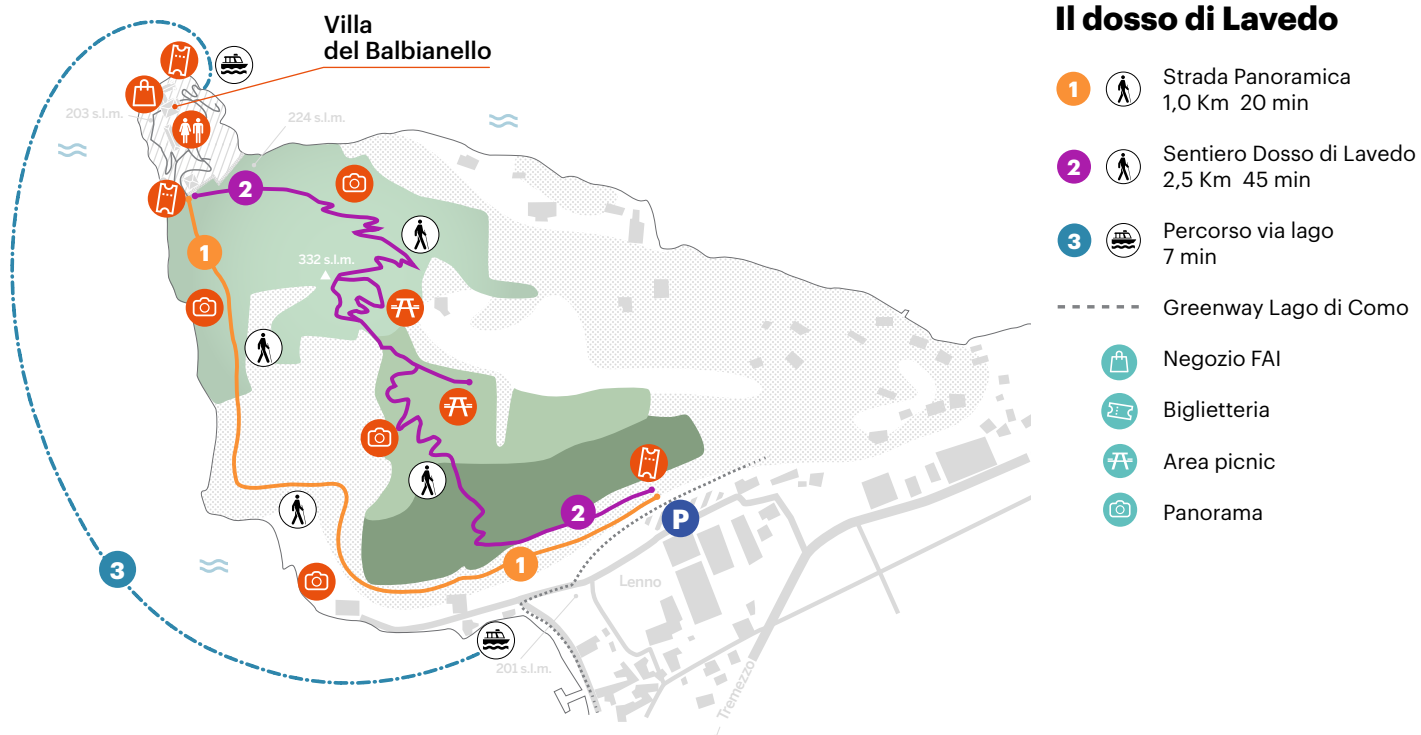
### **2.1 Natura giuridica-istituzionale**

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

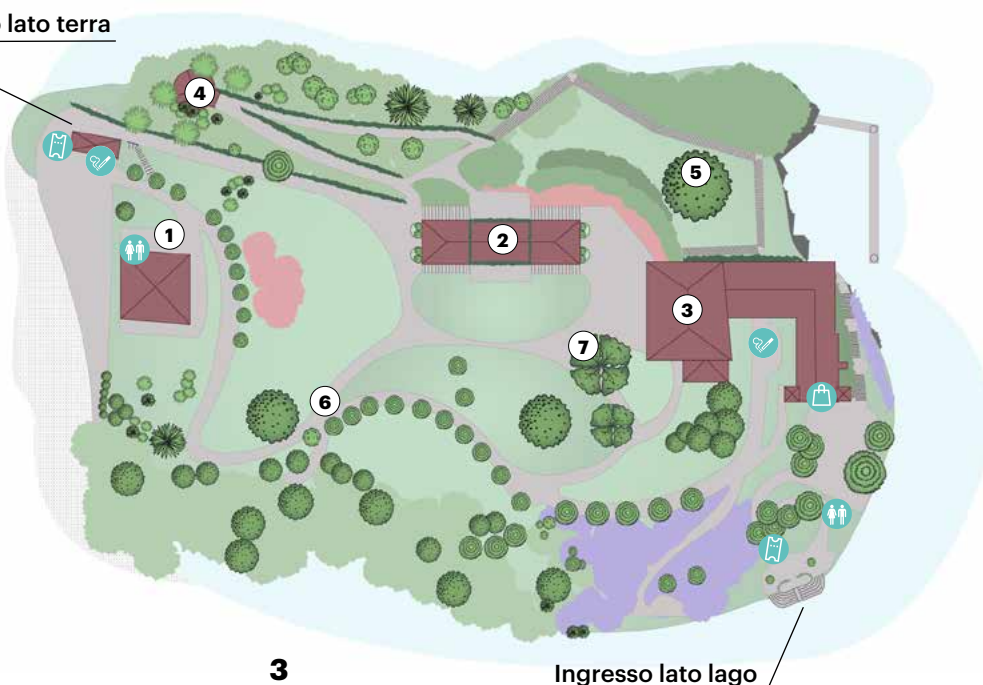
Splendida villa collocata sulla punta di una penisola ricoperta di boschi al centro del lago di Como. Costruita nel '700 dal cardinal Durini come luogo di delizie, appartenne poi alle famiglie Porro Lambertenghi e Arconati Visconti ad un generale americano e infine a Guido Monzino, collezionista ed appassionato 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.



## Il Giardino

- 1 Loggia Segré
- 2 Loggia Durini
- 3 Villa - solo visite guidate
- 4 Ghiacciaia - Tomba di Guido Monzino
- 5 Leccio
- 6 Corbezzolo e sentiero dei platani
- 7 Albero della canfora

- Negozio FAI
- Biglietteria
- Toilette
- Area fumatori



## **3 Accoglienza**

### **3.1 Orari e giorni di apertura**

Per maggiori dettagli e per conoscere le aperture o le chiusure straordinarie consultare il sito [www.villadelbalbianello.it](http://www.villadelbalbianello.it)

### **3.2 Informazioni**

Agli ingressi del Bene sono presenti biglietteria e punto informativo.

### **3.3 Biglietti**

Modalità di acquisto: on-line ([www.villadelbalbianello.it](http://www.villadelbalbianello.it)) e on-site

La prenotazione è obbligatoria con l'acquisto online, on-site posti limitati.

#### Ingresso solo Parco

Visita in autonomia senza guida.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito\*
- Intero: € 15
- Ridotto (6-25 anni): € 11
- Studenti 19-25 anni: € 11
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: ingresso gratuito
- Soci INTO – The International National Trusts Organization (per conoscerli tutti [clicca qui](#)), Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, ICOM, guide turistiche con patentino: € 11
- Ridotto residenti: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 42  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).*

#### Ingresso Villa solo con visita guidata e Parco

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

Gruppi di massimo 15 persone

- Iscritti FAI : € 5
- Intero: € 25
- Ridotto (6-25 anni): € 17
- Studenti 19-25 anni: € 17
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito

- Biglietto famiglia (2 adulti + 2 ridotti): € 66
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: € 5
- Soci INTO – The International National Trusts Organization (per conoscerli tutti clicca qui), Soci Mécènes e Soci Bienfaiteurs Amis du Louvre, ICOM, guide turistiche con patentino: 17€
- Residenti Comune di Tremezzina: € 5
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 66  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi famigliari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).*

In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

### **3.4 Gruppi e scuole**

Visite guidate PRIVATE, per GRUPPI e per SCUOLE

Informazioni e prenotazioni: [booking.balbiano@fondoambiente.it](mailto:booking.balbiano@fondoambiente.it)

### **3.5 Come arrivare**

A piedi

È possibile raggiungere la Villa a piedi da Lenno. Si tratta di 1 km di percorso pedonale in salita, parzialmente in ghiaia percorribile in 25 minuti circa, o attraverso il Percorso trekking di 2,5 km in 45 minuti circa. (Si consiglia l'uso di scarpe adatte. Non adatto a passeggini e a persone con difficoltà di deambulazione)

Da lago

È possibile raggiungere la Villa via lago usufruendo di servizi taxiboat a pagamento. Dal Lido di Lenno servizio di privati, non sempre garantito, prenotabile anticipatamente su [www.bellagioboatservice.com](http://www.bellagioboatservice.com).

In autobus

Da Como a Lenno, autobus di linea ASF C110. Fermata Lenno, poi proseguire a piedi o in taxiboat. Seguire le indicazioni dalla piazza della Chiesa e dal Lido di Lenno

In auto

In auto è possibile raggiungere il Parcheggio Marcato di Tremezzina, Località Lenno, in via Comoedia ex Via degli Artigiani, quindi proseguire a piedi o in taxiboat.

In treno

Con i treni Trenord, ramo Milano: scendere alla stazione di Como Lago. Per gli orari dei treni consultare il sito Internet Trenord.

Segnaletica direzionale all'esterno del museo.

### **3.6 Servizi e ospitalità**

All'interno del Bene è presente un Negozio FAI presso il quale i visitatori hanno la possibilità di acquistare prodotti legati al territorio, quali prodotti alimentari e artigianato locale, pubblicazioni legate alla storia e alle collezioni di Villa del Balbianello e del Lago di Como e prodotti a marchio FAI.

Servizi igienici e Nursery presenti.

Villa del Balbianello è accessibile alle famiglie con bambini grazie ai marsupi messi a disposizione per la visita. Il personale di biglietteria indicherà dove depositare il passeggino.

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

- Sito: [www.villadelbalbianello.it](http://www.villadelbalbianello.it)
- Instagram: @villadelbalbianello
- Facebook: FAI – Villa del Balbianello

## **4 Accessibilità**

I visitatori con disabilità e, ove previsto, un accompagnatore accedono gratuitamente, secondo il D.M. 507/97 aggiornato al D.M. 13/2019 e L.104/92.

La visita guidata degli interni della Villa è a pagamento e ha un costo di €5 a persona.

In caso di eventi e ulteriori servizi aggiuntivi è previsto il pagamento del solo servizio aggiuntivo.

I cani guida e i cani di assistenza con certificato di addestramento per l'accompagnamento di persone con disabilità sono ammessi, sempre al guinzaglio, sia nel Parco che all'interno della Villa.

La Villa e il Parco sono parzialmente accessibili alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote; al fine di garantire un'esperienza di visita quanto più completa possibile, chiediamo di contattare preventivamente lo staff del Bene.

### Modalità di accesso e di visita:

L'accesso a Villa Del Balbianello è possibile in 2 differenti modalità:

#### Via terra

è possibile, previa comunicazione, raggiungere in auto la biglietteria situata all'ingresso da strada del parco storico della Villa; chiediamo all'accompagnatore di portare successivamente l'auto nel parcheggio pubblico

#### Via lago

è possibile raggiungere con un servizio di taxi boat la biglietteria situata all'imbarcadere. Consigliamo di contattare il gestore del servizio

Si segnala che:

- Il complesso si compone di: Villa su 6 livelli, Loggia Durini, Loggia Segrè con parco storico annesso e Dosso di Lavedo
- È possibile raggiungere la Villa a piedi da Lenno. Si tratta di 1 km di percorso pedonale in salita, parzialmente in ghiaia percorribile in 25 minuti circa, o attraverso il Percorso trekking di 2,5 km in 45 minuti circa. (Si consiglia l'uso di scarpe adatte. Non adatto a passeggini e a persone con difficoltà di deambulazione)
- Tutti i camminamenti interni al Parco sono in pendenza e parzialmente in ghiaia
- Per accedere alla Villa è necessario superare un gradino
- La Villa è dotata di ascensore con cabina dove accede agevolmente una sedia a ruote con spazio antistante la porta di facile accesso a 3 piani su 6
- La Loggia Durini è accessibile tramite rampa di scale
- La Loggia Segrè non presenta gradini
- Il complesso dispone di servizi igienici accessibili all'interno della Loggia Segrè e di fianco all'imbarcadero.
- Sono presenti sedute nel Parco

Sono disponibili videoguide in LIS con sottotitoli, scaricabili tramite un QR Code segnalato in biglietteria.

Per maggiori informazioni e prenotazioni potete contattare lo staff di Villa Del Balbianello:

- e-mail: [booking.balbianello@fondoambiente.it](mailto:booking.balbianello@fondoambiente.it)
- telefono 034456110 – attivo durante gli orari di apertura
- Whatsapp 3755730979 – attivo durante gli orari di apertura

## **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 cartacea 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](http://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 *Formazione Scuola Lavoro*: 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](mailto:i.redaelli@fondoambiente.it).

## **7 Reclami, proposte, suggerimenti**

Indirizzo e-mail di contatto: [faibalbianello@fondoambiente.it](mailto: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.