

# Carta della qualità dei servizi del Museo Villa Della Porta Bozzolo

## 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 Della Porta Bozzolo Viale Camillo Bozzolo, 5 - 21030 Casalzuigno (VA)

Sito internet [www.villadellaportabozzolo.it](http://www.villadellaportabozzolo.it)

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

Il Museo Villa Della Porta Bozzolo 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 24/07/2003, ha deliberato di istituire il Museo "Villa Della Porta Bozzolo" ai sensi e per gli effetti di cui al D.G.R. della Lombardia, D.G.R. della Lombardia, 20/12/2002 e ss. mm. ii., n. VII/11643 disciplinato da apposito regolamento.

## 2.2 La sede

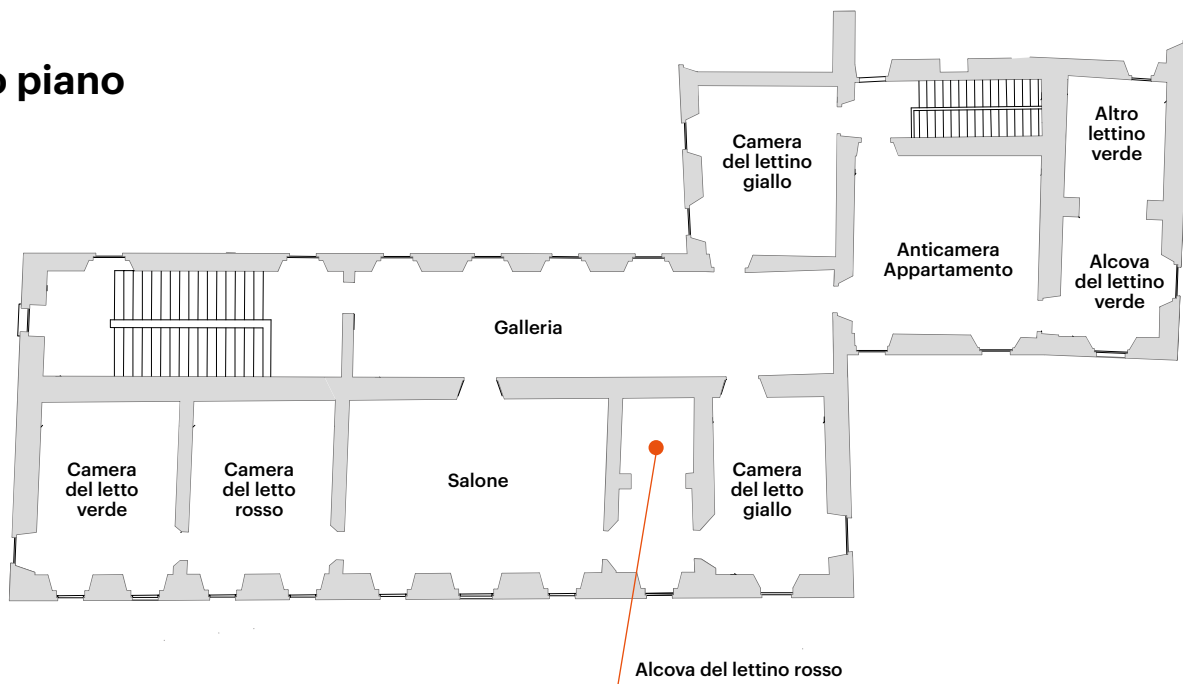
Sorta nel Cinquecento, come casa di campagna, la villa divenne poi nobile dimora di rappresentanza e fu arricchita all'interno da affreschi Rococò e all'esterno da un imponente giardino a terrazze e da una splendida scalinata. Donata al FAI dagli eredi Bozzolo nel 1989, conserva al suo interno un'eccezionale serie di affreschi lombardi del XVIII secolo, cui lavorarono i pittori milanesi Salvione e Bosso realizzando uno dei cicli decorativi più sofisticati e unitari del Settecento Lombardo, di cui il salone centrale e la lunga galleria al piano nobile sono un eloquente esempio.



## Piano terra



## Primo piano



## **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.villadellaportabozzolo.it](http://www.villadellaportabozzolo.it)

### **3.2 Informazioni**

All'ingresso del Bene sono presenti biglietteria e punto informativo

### **3.3 Biglietti**

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

#### Ingresso alla Villa e Parco

Visita in autonomia senza guida.

- Iscritti FAI: ingresso gratuito\*
- Intero: € 12
- Ridotto (6-18 anni): € 5
- Studenti fino ai 25 anni: € 5
- 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: ingresso gratuito
- Ridotto residenti: ingresso gratuito
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 39  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni)*

\*In caso di manifestazioni il prezzo può subire variazioni.

#### Ingresso con visita guidata:

- Iscritti FAI: € 6
- Intero: € 18
- Ridotto (6-18 anni): € 11
- Studenti (19-25 anni): € 11
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: € 6
- 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: € 6

- Ridotto residenti: € 6
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 47  
Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).

### **3.4 Gruppi e scuole**

#### Visite guidate per gruppi e visite speciali

su prenotazione (minimo 20 persone):

- Intero: € 8,00
- Ridotto (6-18 anni): € 4,00
- Visita guidata: € 100 ogni 25 persone
- Visita in lingua straniera: € 120 ogni 25 persone

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

#### Attività per le scuole

Visite su prenotazione

Informazioni e prenotazioni: [www.faiscuola.it](http://www.faiscuola.it)

### **3.5 Come arrivare**

La Villa dispone di parcheggio riservato non custodito

#### In auto

Autostrada dei Laghi A8 Milano-Varese direzione Sesto Calende-Gravellona Toce, uscita Vergiate-Sesto, direzione Besozzo-Laveno. Dopo Gemonio proseguire per Valcuvia-Luino, fino a Casalzuigno.

#### In Taxi

Da Varese: convenzione con *consorzio artigiani Varese trasporto persone - radio taxi Varese*

Per informazioni: tel. 0332 24 18 00

#### In treno

Fermata Cittiglio Ferrovie Trenord

Davanti alla stazione prendere l'autobus CTPI/Linea N15, alla fermata Binda/Marconi/ Stazione FN, fino a Casalzuigno, alla fermata Valcuvia/Villa Bozzolo. La Villa dista 180 metri a piedi dalla fermata dell'autobus.

Per informazioni e orari: [www.trenord.it](http://www.trenord.it)

#### In autobus

Autobus: CTPI/Linea N15 da Cittiglio a Casalzuigno. Fermata Valcuvia/Villa Bozzolo. Quindi proseguire a piedi (180 metri)

Per informazioni e orari: CTPI- Consorzio Trasporti Pubblici Insubria  
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 della Villa e prodotti a marchio FAI.

Presso i servizi igienici è a disposizione un fasciatoio.

I passeggini non possono entrare in Villa, il personale della Villa vi indicherà dove depositarlo.

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

- Sito: [www.villadellaportabozzolo.it](http://www.villadellaportabozzolo.it)
- Instagram: @villadellaportabozzolo
- Facebook: FAI – Villa Della Porta Bozzolo

## **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.

In caso di visite guidate, 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.

### Modalità di accesso e di visita:

- È consigliato, previa comunicazione, accedere in auto alla biglietteria della Villa; chiediamo all'accompagnatore di portare successivamente l'auto nel parcheggio con posto auto riservato che vi sarà indicato dal personale di biglietteria
- La biglietteria è situata all'ingresso del complesso ed è raggiungibile dal parcheggio percorrendo una strada in pendenza
- Il complesso si compone di: corpo di fabbrica dedicato a biglietteria e servizi, Villa disposta su 2 piani oltre le cantine, Filanda, Baco da seta e Parco
- Il percorso per raggiungere il parterre della Villa dalla Biglietteria, in pendenza, ha la pavimentazione in acciottolato; previo accordo, il personale di biglietteria aprirà il cancello principale della Villa in modo da ridurre il percorso in pendenza; il piano terra della Villa è accessibile anche dall'ingresso posto in Via Libertà 18
- Il piano superiore della Villa è accessibile esclusivamente tramite rampe di scale

- Il Baco da seta, che ospita mostre e manifestazioni, è raggiungibile dalla Biglietteria tramite un percorso in pendenza con pavimentazione in acciottolato e prato, lo spazio è aperto solo in occasione di manifestazioni o iniziative speciali
- La Filanda, ubicata all'interno del Parco, è raggiungibile tramite un percorso con leggero dislivello che vi sarà indicato dal personale della Villa
- Alcune porzioni del Parco sono accessibili esclusivamente tramite gradini e rampe di scale
- La Villa dispone di servizi igienici accessibili situati di fianco alla biglietteria
- Sono presenti sedute nel Parco e al piano terra della Villa
- In biglietteria è disponibile una sedia a ruote a disposizione in caso di necessità, da richiedere allo staff in loco

Per maggiori informazioni e prenotazioni potete contattare Cinzia Micci o Francesca Sironi:

- E-mail: [c.micci@fondoambiente.it](mailto:c.micci@fondoambiente.it); [f.sironi@fondoambiente.it](mailto:f.sironi@fondoambiente.it)
- Telefono 0332 6241367 – attivo durante l'orario di apertura

## 5 Fruizione

Villa Della Porta Bozzolo è una tipica “villa di delizia”, rinnovata nel Settecento, su una struttura cinquecentesca, in occasione delle nozze tra Giovan Angelo III Della Porta e la contessa milanese Isabella Giulini. Oggi si può accedere quindi alla loro dimora estiva: saloni e salottini, gallerie e camere da letto dai vivaci affreschi con illusionistiche architetture dipinte, miti e allegorie, trionfi di fiori colorati perfino sulle porte, piccoli capolavori di stile rococò. Pochi ma preziosi gli arredi originali, come un letto a baldacchino in damasco di seta gialla e gli armadi dello studio, per l'archivio di famiglia; il resto proviene da diverse donazioni al FAI e contribuisce a ricreare l'atmosfera di una nobile dimora settecentesca.

### 5.1 Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori

Invito alla visita e approfondimenti scaricabili gratuitamente tramite QR Code.

È disponibile a pagamento 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](http://www.faicollezioni.it) è attualmente *in progress*.

### 5.2 Esposizioni temporanee

In caso di esposizione temporanee l'offerta di visita può subire variazioni

### **5.3 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.

Le attività educative di Villa Della Porta Bozzolo sono condotte con metodologie differenti in base all'età dei fruitori: questo consente di approfondire le caratteristiche del bene, la storia degli abitanti che qui vissero e il contesto paesaggistico in cui è inserito seguendo le specificità dei partecipanti al percorso didattico.

Per la scuola dell'infanzia e primaria vengono proposte visite animate e laboratori creativi, per le scuole secondarie di I e II grado la *visitattiva* - una speciale visita con metodologia basata sulle teorie del *cooperative learning* e della *peer to peer education* - in cui la classe, divisa in gruppi, esplora in autonomia il bene seguendo dei filoni tematici e, in un secondo momento, comunica agli altri gruppi cosa ha scoperto.

Sono previste inoltre attività in lingua straniera secondo il metodo CLIL e percorsi sul territorio.

La Villa può ospitare gli studenti degli istituti secondari di II grado in percorsi di *Formazione Scuola Lavoro*: 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 somministrati ai docenti al termine dell'attività.

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

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