

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

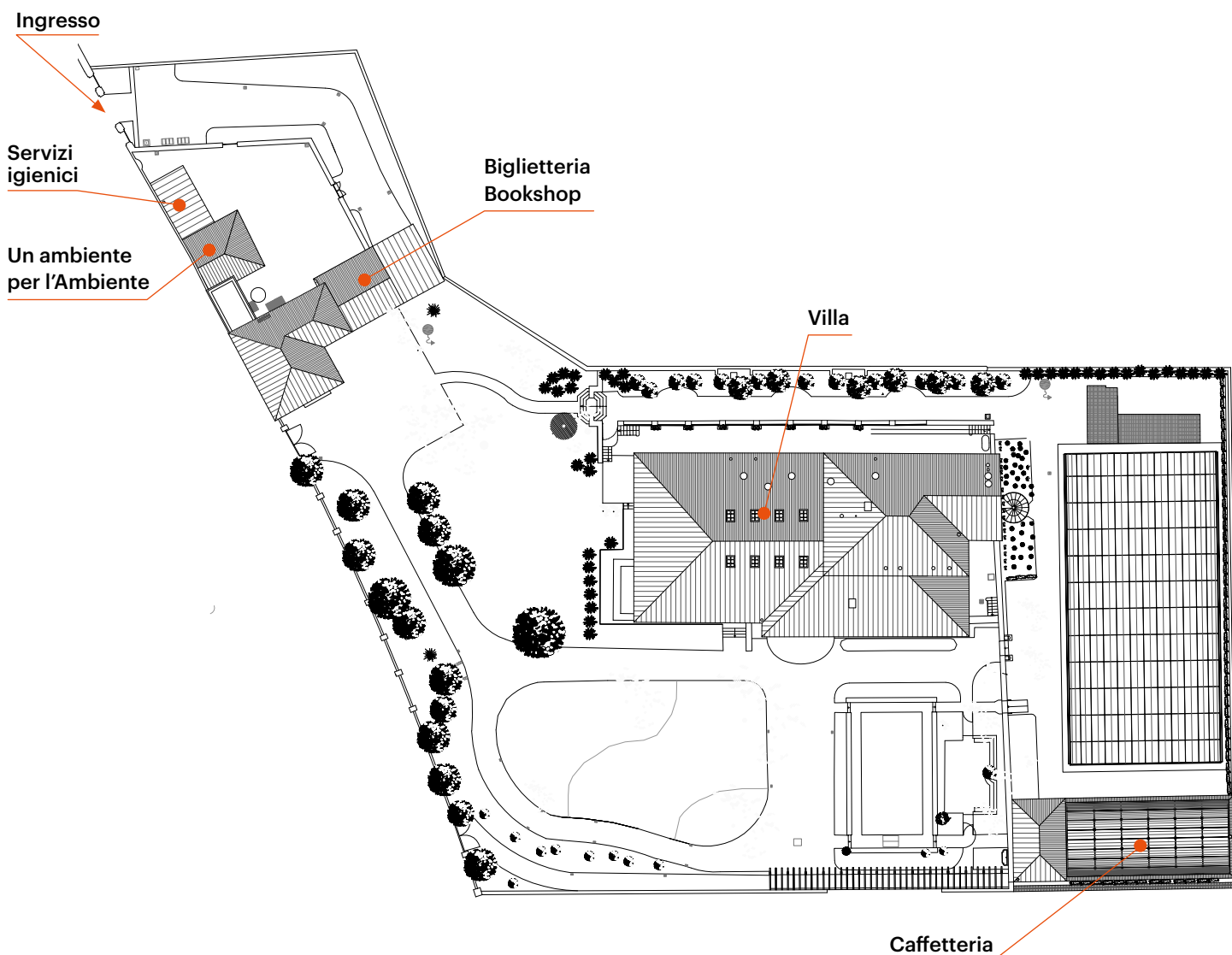
2.1 Natura giuridica-istituzionale

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, 20/12/2002 e ss. mm. ii., n. VII/11643e 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 dell'architetto Piero Portaluppi, tra il 1932 e il 1935. Donata al FAI dalla famiglia, la villa conserva i suoi arredi originali e custodisce tre importanti donazioni, la collezione di Alighiero ed Emilietta de' Micheli di dipinti ed arte decorativa del XVIII secolo, la raccolta di opere d'arte del primo Novecento di Claudia Gian Ferrari e la collezione Guido Sforini di disegni del XX secolo. 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

3.1 Orari e giorni di apertura

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

3.2 Informazioni

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

3.3 Biglietti

Modalità di acquisto: online (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 (6-18 anni): € 9
- Studenti fino ai 25 anni: € 9
- 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
- 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).

Ingresso Villa e Giardino con visita guidata

Visita in autonomia del giardino e tour guidato (durata circa 1 ora) degli interni della Villa.

Gruppi di massimo 15 persone

- Iscritti FAI: € 7
- Intero: € 22
- Ridotto (6-18 anni): € 16
- Studenti (19-25 anni): € 16
- Bambini fino ai 5 anni: ingresso gratuito
- Persone con disabilità e accompagnatore: € 7
- 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: € 7

- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 55
Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).

Ingresso Casemuseocard

È attivo il Circuito delle Case Museo di Milano un sistema museale cittadino che collega Villa Necchi Campiglio alle altre tre importanti realtà museali milanesi, note agli appassionati dell'arte: il Museo Poldi Pezzoli, il Museo Bagatti Valsecchi e la Casa Boschi Di Stefano. Presso la biglietteria di Villa Necchi Campiglio è possibile acquistare la Casemuseocard, un unico biglietto a € 25,00 che permetterà l'ingresso a tutte e quattro le sedi espositive. Per gli Iscritti FAI è previsto un prezzo ridotto a € 15,00.

3.4 gruppi e per scuole

Informazioni e prenotazioni: segreteria@fondooambiente.it

3.5 Modalità di accesso

Segnaletica all'esterno del museo.

La Villa non dispone di parcheggio riservato.

In autobus

Autobus di linea 61, 84 e 97: fermata San Damiano – Monforte – orari al sito www.atm-mi.it

In metropolitana

- MM1 Palestro: 5 minuti a piedi
- MM1 San Babila: 10 minuti a piedi
- MM3 Montenapoleone: 15 minuti a piedi
- MM4 San Babila: 10 minuti a piedi
- MM4 Tricolore: 10 minuti a piedi

In Tram

- Linee 9 e 19: fermata Tricolore a 8 minuti a piedi

Stazioni di bike sharing ATM:

- Senato
- Palestro 2
- Majno – Baretto

3.6 Servizi e ospitalità

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

- Ristorante e Caffetteria - Via Mozart n. 10
- Orari di apertura:
- Lunedì dalle 12 alle 18
Da martedì a domenica dalle 10 alle 18
- Email: caffetteriavillanecchi@gmail.com
- Tel: 02 70012347
- Instagram: [caffetteriavillanecchi](https://www.instagram.com/caffetteriavillanecchi)

Villa Necchi Campiglio è facilmente accessibile alle famiglie con bambini grazie ai marsupi messi a disposizione per la visita! Il personale della Villa vi indicherà dove lasciare i passeggini.

Servizi igienici e nursery presenti.

Presso Villa Necchi Campiglio è attivo Bauadvisor, un servizio che consente di affidare il proprio cane a personale qualificato all'ingresso del Bene, per l'intera durata della visita. La gestione è affidata ad operatori cinofili professionali, garantendo al contempo un'esperienza serena per il visitatore e un'adeguata cura per l'animale. Questa iniziativa è attualmente disponibile, previa prenotazione obbligatoria con almeno 48 ore di anticipo.

Per maggiori informazioni e per procedere con la prenotazione, si prega di consultare il sito web ufficiale: <https://www.bauadvisor.it>.

Indicazione della pagina del sito web ove siano indicate le informazioni generali riguardo orari, servizi e eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale/
Indicazione dei social media:

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

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 giardino che all'interno della Villa.

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

Modalità di accesso e di visita:

- È disponibile, previo accordo, un posto auto riservato interno al Bene con accesso da Via Mozart 12
- La Biglietteria, posta al piano terra, è raggiungibile dall'ingresso principale della Villa situato in Via Mozart 14 tramite un percorso in piano
- Il complesso si compone di: Villa, spazio dedicato al video racconto *Un ambiente per l'Ambiente*, giardino e Caffetteria
- La Villa si dispone su 3 piani collegati internamente tramite scale oppure ascensore con cabina in cui può accedere agevolmente una sedia a ruote con spazio antistante la porta di facile accesso a tutti i piani
- L'accesso principale al piano terra avviene tramite una rampa di scale; un accesso dedicato senza gradini è possibile tramite rampa posta sul retro della Villa che verrà indicato dal personale in biglietteria
- L'accesso allo spazio dedicato al video racconto *Un ambiente per l'Ambiente* non presenta dislivelli
- Gli esterni presentano percorsi con fondo in ghiaia
- Il percorso per raggiungere la Caffetteria, in ghiaia, è in piano accedendo da Via Mozart 10
- La Villa dispone di servizi igienici accessibili nel cortile, nel basement, nel sottotetto e in caffetteria
- Sono presenti sedute fruibili nelle sale espositive e nel giardino

Sono disponibili guide easy-to-read e in CAA (ITA e ENG) scaricabili al seguente link Guida ETR e CAA; le guide permettono di svolgere la visita in autonomia, o su prenotazione con il personale del Bene, singolarmente o per piccoli gruppi. Sono realizzate grazie al servizio *Museo per tutti* in collaborazione con l'Abilità.

Sono disponibili visite guidate in LIS su prenotazione.

Il Bene dispone di tablet con video-guide in LIS e in IS (International Sign) realizzate grazie al progetto Sentire l'Arte.

Per maggiori informazioni e prenotazioni potete contattare lo staff di Villa Necchi Campiglio:

- E-mail: segreteria@fondofondoambiente.it
- Telefono 0276340121 – attivo durante l'orario di apertura

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.

5.1 Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori.

Invito alla visita e approfondimenti scaricabili gratuitamente tramite QR Code.

Allo stesso QR Code sono inoltre disponibili podcast di accompagnamento alla visita in italiano, inglese, francese, russo, ucraino, cinese, coreano, persiano, spagnolo, singal e arabo.

A pagamento è disponibile la guida della Villa.

È ora accessibile un nuovo spazio multimediale a Villa Necchi per raccontare l'ambiente nel cuore di Milano, un nuovo progetto del FAI per promuovere le buone abitudini per l'ambiente nello spazio nato come garage 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 progress*.

5.2 Esposizioni temporanee

Nel corso dell'anno, la Villa ospita mostre temporanee allestite negli ambienti della casa e nel sottotetto che arricchiscono il percorso di visita e non comportano chiusure eccezionali di sale

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 Necchi Campiglio affrontano tematiche differenziate in base all'età dei fruitori: il concetto di casa e casa-museo, i modi di vivere 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 attivati 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 *Formazione Scuola Lavoro*, 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 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.

I risultati dei questionari sono regolarmente monitorati dalla Fondazione al fine di migliorare costantemente l'offerta di visita proposta.