

# Carta della qualità dei servizi del Museo Villa e Collezione Panza

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

Contatti: [faibiumo@fondoambiente.it](mailto:faibiumo@fondoambiente.it) | 0332.283960

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

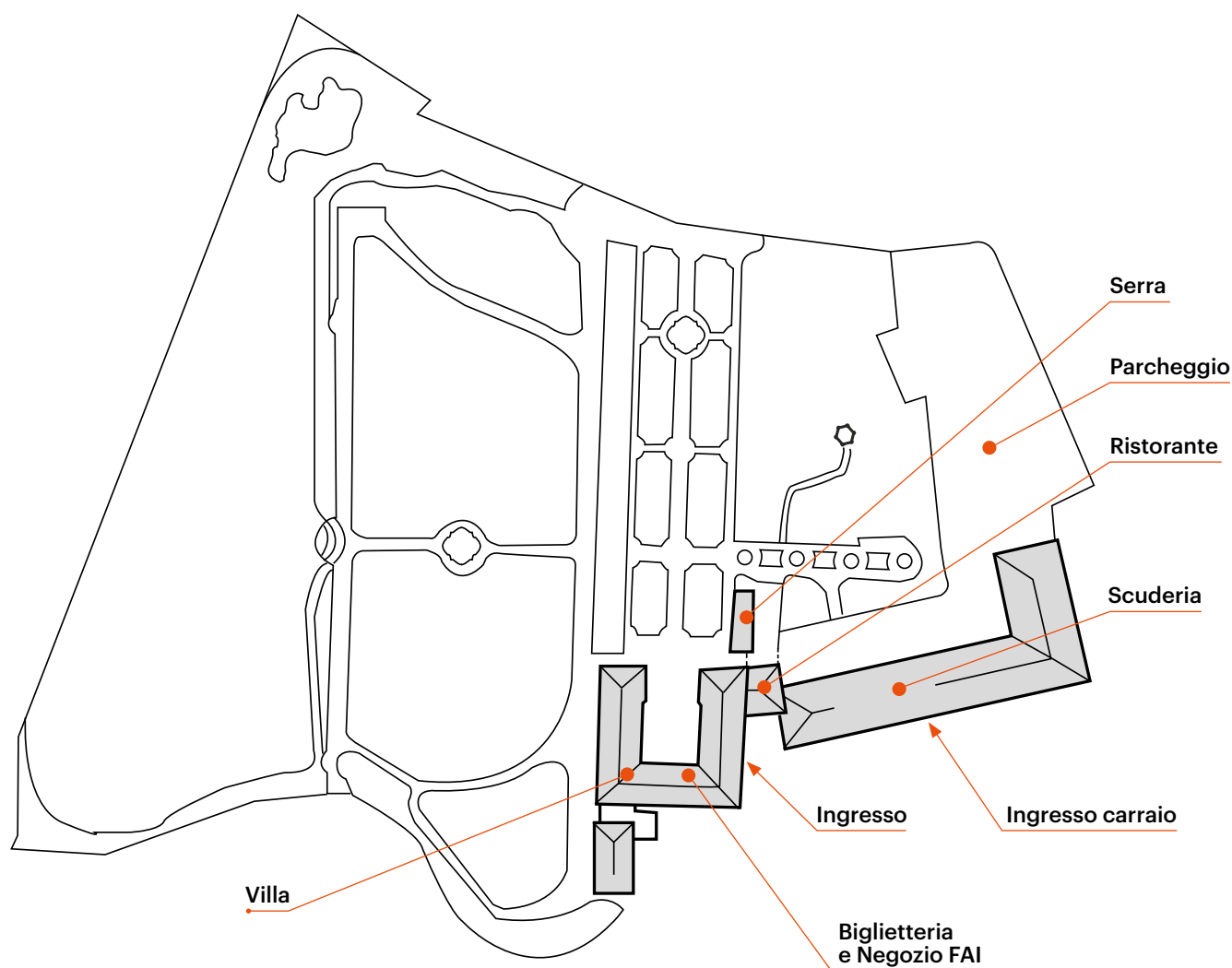
Il Museo Villa e Collezione Panza rientra tra i Beni Istituzionali Indisponibili del FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano Ente del Terzo Settore, Fondazione privata senza scopo di lucro, riconosciuta con D.P.R. del 03.12.1975 n. 941, pubblicato sulla G.U. del 5 aprile 1976 n. 89, iscritta al Registro 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.

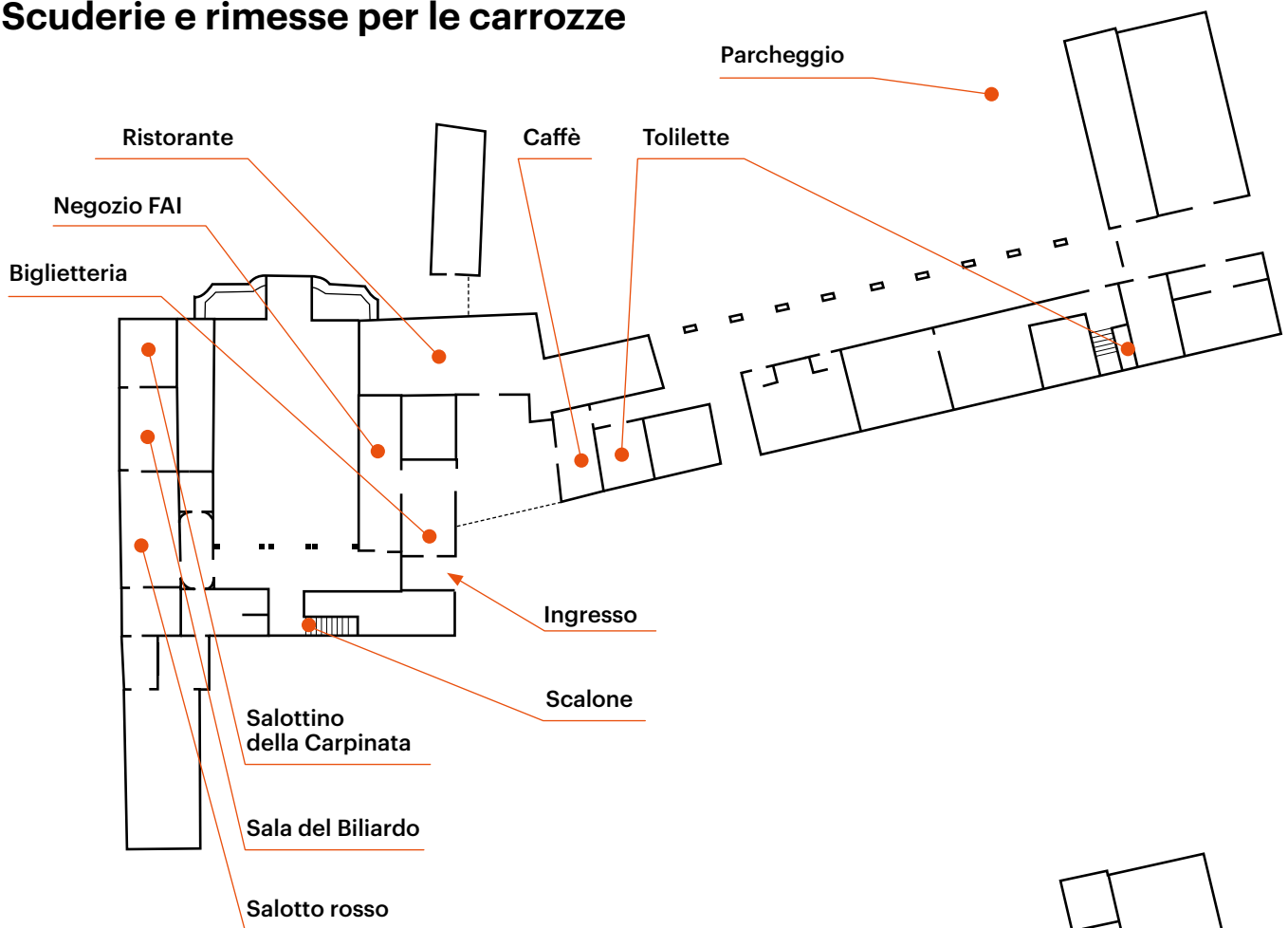
## 2.2 La sede

Edificata intorno alla metà del XVIII secolo per volere del marchese Paolo Antonio Menafoglio e ampliata grazie ai successivi interventi di Luigi Canonica a inizio Ottocento e Piero Portaluppi negli anni '30 del Novecento, Villa Menafoglio Litta Panza è stata donata al FAI da Giuseppe e Rosa Giovanna Panza di Biumo nel 1996. La villa è celebre nel mondo per la sua collezione d'arte contemporanea di oltre 200 opere di artisti americani ed europei, ispirate ai temi della luce e del colore, che convivono in armonia con gli ambienti antichi, gli arredi rinascimentali e la preziosa raccolte di arte africana e precolombiana.

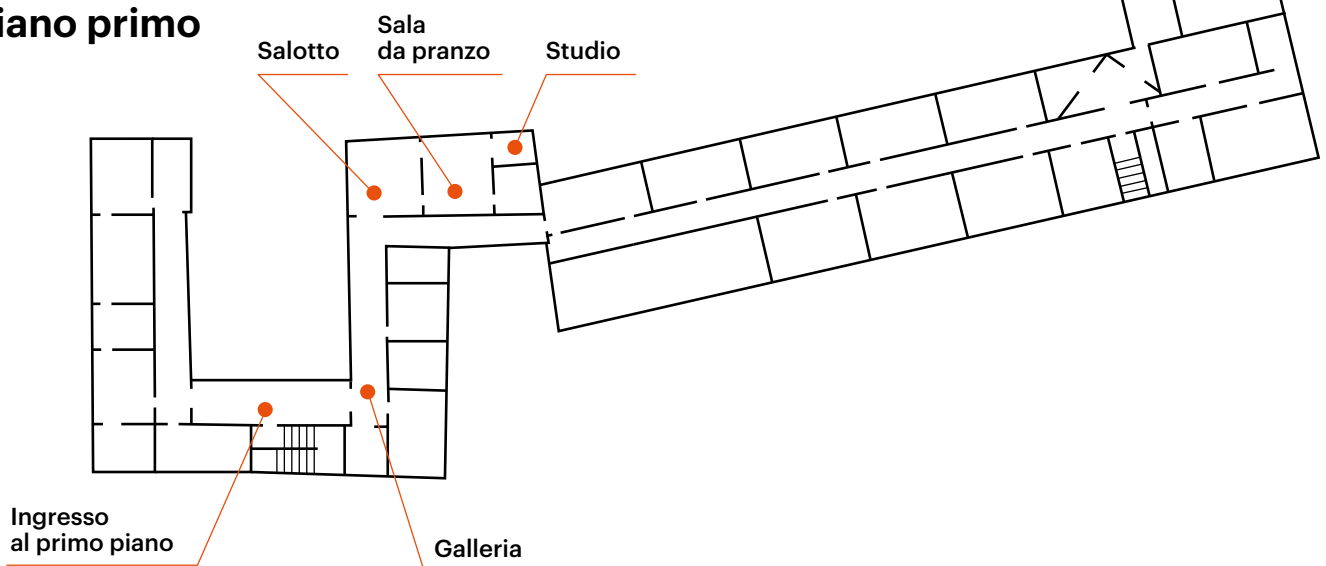
## Parco



## Scuderie e rimesse per le carrozze



## Piano primo



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

### 3.2 Informazioni

All'ingresso del Bene sono presenti biglietteria e un parcheggio gratuito per gli iscritti FAI con a disposizione una rastrelliera per depositare le biciclette.

### 3.3 Biglietti

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

#### Ingresso Villa e Parco

Visita in autonomia

- Iscritti FAI: ingresso gratuito\* / 5€ se presenti mostre temporanee
- Intero: 15€
- Ridotto (6-18 anni): 10€
- Studenti (19-25 anni): 10€
- 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: € 0 / € 5 se presenti mostre temporanee
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): 40€  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).*

#### Ingresso solo parco

Visita in autonomia

- Iscritti FAI: ingresso gratuito\*
- Intero: € 5
- Ridotto (6-18 anni): € 3
- Studenti (19-25 anni): € 3
- 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 dal martedì al venerdì
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 10  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi familiari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).*

### Ingresso con visita guidata

- Iscritti FAI: € 5 / € 10 se presenti mostre temporanee
- Intero: € 19
- Ridotto (6-18 anni): € 13
- Studenti (19-25 anni): € 13
- Bambini fino ai 5 anni: 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: € 5 / € 10 se presenti mostre temporanee
- Famiglia (2 adulti e figli 6-18 anni): € 46  
*Consente l'ingresso con tariffe ridotte per i gruppi famigliari composti da 2 adulti e 2 o più figli (6 - 18 anni).*

### **3.4 Gruppi e scuole**

#### Visite guidate per gruppi, scuole

Gruppi: biglietto ridotto per gruppi con più di 20 persone, una guida prevista ogni 25 persone

Visite didattiche min. 15 studenti

Informazioni e prenotazioni: tel. 0332.283960 - e-mail: faibiumo@fondoambiente.it

### **3.5 Come arrivare**

La Villa dispone di parcheggio privato interno a pagamento dotato di una colonnina di ricarica elettrica:

- Giornaliero: 3€
- Iscritti FAI: gratuito

#### A piedi

Dalle stazioni di Varese FSI/Nord: 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

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

## In autobus

CTPI Linea A (festivi AB) da fermata Stazione FS a fermata Litta, Biumo Superiore.

### **3.6 Servizi e ospitalità**

All'interno del Bene sono presenti Bookshop e Ristorante.

Ristorante Luce – Piazza Litta n. 1

Si consiglia la prenotazione

- Aperto dal martedì alla domenica
- Tel: 0332.242199
- E-mail: [ristorantelucevarese@gmail.com](mailto:ristorantelucevarese@gmail.com)
- Instagram: [@ristorantelucevillapanza](https://www.instagram.com/ristorantelucevillapanza)

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

Tra i servizi è incluso anche il fasciatoio.

Presso Villa e Collezione Panza 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>.

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

- Sito: [www.villaecollezionepanza.it](http://www.villaecollezionepanza.it)
- Instagram: [@villapanza](https://www.instagram.com/villapanza)
- Facebook: FAI-Villa Panza

## **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 accessibili alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a ruote.

Modalità di accesso e di visita:

È consigliato accedere al Bene avvicinandosi con la macchina al portone della biglietteria, chiediamo all'accompagnatore di portare successivamente l'auto nel parcheggio della Villa con posti auto riservati

- La Biglietteria è situata in Villa, al piano terra
- Il complesso si compone di: Villa su 2 piani, Ristorante, Parco e Serra
- Il piano terra della Villa non presenta dislivelli; il piano superiore è accessibile 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 al Ristorante avviene superando un gradino sono disponibili rampe trasportabili per supporto al superamento del gradino, il personale di biglietteria a supporto
- La Villa dispone di servizi igienici accessibili al piano terra prima dell'ingresso alla biglietteria e al primo piano
- I viali del Parco sono prevalentemente in piano e in ghiaia
- L'accesso alla Serra avviene superando un gradino
- Sono presenti sedute fruibili al piano terra e al primo piano della Villa oltre che nel Parco
- Disponibili in caso di necessità di una sedia a rotelle per persone con difficoltà motoria, chiedere al personale di biglietteria per informazioni e supporto

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 Erica Ranzani:

- E-mail: [e.ranzani@fondoambiente.it](mailto:e.ranzani@fondoambiente.it)
- Telefono 0332283960 – attivo durante l'orario di apertura

## 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.

### **5.1 Materiale di approfondimento a disposizione dei visitatori**

Invito alla visita, contenuti di approfondimento alla visita sono scaricabili gratuitamente tramite QR Code.

A disposizione in negozio il catalogo dedicato alla collezione e agli artisti a cura di Giuseppe Panza di Biumo, integrata con un affondo sull'attività di valorizzazione intrapresa del FAI dal 1996 ad oggi.

### **5.2 Esposizioni temporanee**

Nel corso dell'anno sono allestite mostre temporanee che possono comportare il disallestimento di opere della collezione permanente e modifiche del percorso di visita.

### **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 si propongono di soddisfare le aspettative di insegnanti e studenti, rendendoli protagonisti attivi di una scoperta dal grande valore educativo.

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 artistiche. 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 *Formazione Scuola Lavoro*: 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 somministrati ai docenti al termine dell'attività.

La Villa ospita inoltre la rassegna "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](http://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](mailto:e.gasparini@fondoambiente.it)

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

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