



CARTA DEI SERVIZI 2025

CENTRO MOBE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



Apertura al pubblico

Descrizione	Il servizio consente l'accesso e la fruizione dell'Orto Botanico di Brera, giardino storico e Museo ufficialmente riconosciuto, situato all'interno del complesso di Palazzo Brera, a Milano.
Destinatari	Cittadini, studenti e docenti dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei, scolaresche e docenti di ogni ordine e grado, famiglie, professionisti, turisti italiani e stranieri, persone con esigenze specifiche.
Modalità di erogazione	Ingresso libero e gratuito, negli orari di apertura.
Contatti	Via Brera, 28 e Via Privata Fratelli Gabba, 10 20121 Milano Tel. 02 503 14683/335 6474184 ortobotanicodibrera@unimi.it
Link utili	www.ortibotanici.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Dal 1° aprile al 31 ottobre: lunedì-sabato non festivi 10:00-18:00 Dal 1° novembre al 31 marzo: lunedì-sabato non festivi 9:30-16:30 Aperture/chiusure straordinarie pubblicate sul sito Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione delle informazioni relative all'ingresso all'orto botanico e al museo su: sito web, cartelli agli ingressi, monitor infopoint, telefono, mail, newsletter Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura: Rispetto dell'apertura minima di legge per i musei, ossia almeno 25 h settimanali (incluso sabato e/o domenica) Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni di apertura rispetto a quelli previsti

Valore programmato:

≥ 95%

Attività per il pubblico

Descrizione

Il Museo Orto Botanico di Brera propone un ampio ventaglio di attività dedicate all'educazione, alla divulgazione scientifica e al tempo libero. Tra queste rientrano visite guidate, laboratori per famiglie, percorsi didattici con attività laboratoriali, visite personalizzate per gruppi con esigenze specifiche, giornate di studio, convegni, mostre, performance e corsi di acquerello botanico.

Destinatari

Cittadini, studenti e docenti dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei, famiglie, professionisti, turisti italiani e stranieri, persone con esigenze specifiche.

Modalità di erogazione

Le attività si svolgono in loco, presso altre istituzioni o online. Possono essere gratuite o a pagamento e prevedono iscrizione o prenotazione fino a esaurimento posti. Le modalità di partecipazione, incluse eventuali istruzioni specifiche, sono comunicate di volta in volta sul sito web in base al tipo di attività.

Contatti

ortobotanicodibrera@unimi.it
edu.ortobrera@unimi.it
tel. 02 503 14683 / 335 6474184

Link utili

www.ortibotanici.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Diffusione delle informazioni (sito, newsletter, telefono, mail, infopoint) che consentono di individuare le diverse tipologie di attività e la loro fruizione

Valore programmato:

Sì

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero di attività offerte nel corso dell'anno

Valore programmato:

≥ 12

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Modalità di prenotazione chiara e semplice attraverso unico canale (Eventbrite)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Corrispondenza dell'attività erogata con quanto dichiarato

Valore programmato:

SI

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di attività svolte rispetto al calendario delle attività programmate

Valore programmato:

≥ 95%

Servizi educativi per le scuole

Descrizione

Il Museo Orto Botanico di Brera mette a disposizione i Servizi Educativi, offrendo alle scuole di ogni ordine e grado – dall'infanzia alla secondaria di secondo grado – attività didattiche finalizzate alla conoscenza e alla tutela del patrimonio naturalistico, alla diffusione della cultura scientifica e alla scoperta di percorsi multidisciplinari.

Destinatari

Scolaresche e docenti di ogni livello e grado scolastico.

Modalità di erogazione	Le attività, disponibili su prenotazione (edu.ortobrera@unimi.it), sono a pagamento, salvo occasioni speciali in cui vengono offerte gratuitamente. I partecipanti possono scegliere tra 21 itinerari differenti, elencati sul sito web: Orto Botanico di Brera – Attività Educative .
Contatti	edu.ortobrera@unimi.it tel. 02 503 14683 / 335 6474184
Link utili	www.ortibotanici.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali informativi disponibili (sito web, telefono, email) Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta Unità di misura: Numero medio di giorni necessari per rispondere alla richiesta di prenotazione Valore programmato: 2 Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni Unità di misura: Indicazioni sul sito web degli itinerari, delle modalità e dei contatti Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura: Numero attività svolte senza reclamo rispetto al totale delle attività erogate Valore programmato: ≥ 95 % Continuità Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni di disponibilità del servizio rispetto al totale previsto nel calendario scolastico

Valore programmato:

≥ 85%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

1

Informazione al pubblico

Descrizione

Il servizio fornisce ai diversi pubblici informazioni utili per la visita e la partecipazione alle attività e ai servizi offerti dal Museo Orto Botanico di Brera.

Destinatari

Cittadini, studenti e docenti dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei, scolaresche e docenti di ogni ordine e grado scolastico, famiglie, professionisti e aziende, turisti italiani e stranieri, persone con esigenze specifiche.

Modalità di erogazione

Secondo i canali informativi:

- sito web dell'Orto Botanico di Brera, in italiano e in inglese
- punto di accoglienza
- monitor
- opuscoli in distribuzione in situ, in italiano e in inglese
- newsletter
- mail e telefono
- cartelli e avvisi agli ingressi, in italiano e in inglese

Contatti

Tel. 02 503 14683 / 335 6474184
ortobotanicodibrera@unimi.it

Link utili

www.ortibotanici.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (sito web, punto di accoglienza, monitor, opuscoli, newsletter, mail, telefono, cartelli e avvisi agli ingressi)

Valore programmato:

8

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di giorni necessari per fornire riscontro alla richiesta formulata

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Indicazioni complete e chiare presenti sul sito, in italiano e inglese

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero di news pubblicate e/o informazioni aggiornate sul sito web della struttura, rispetto all'occorrenza

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

1

Prestito Mostre

Descrizione	Prestito di documenti archivistici e beni storico-scientifici, previa autorizzazione della Soprintendenza
Destinatari	Enti esterni e organizzazioni museali
Modalità di erogazione	Richiesta via mail
Contatti	ortobotanicodibrera@unimi.it erbario@unimi.it
Link utili	www.ortibotanici.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per fornire riscontro alla richiesta</p> <p>Valore programmato: ≤ 3</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione dell'utenza</p> <p>Unità di misura: Richieste evase senza reclamo rispetto al totale</p> <p>Valore programmato: 100 %</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero annuale di richieste gestite con successo rispetto al totale</p> <p>Valore programmato: 100 %</p>