

CARTA DEI SERVIZI MUSEO PUCCINIANO DI CELLE DEI PUCCINI

Premessa

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Museo si presenta al pubblico attraverso una sintetica descrizione della propria identità e missione, delle attività che svolge, dei servizi e degli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo. La Carta è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il proprio pubblico ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza, già raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

Strettamente collegata al regolamento/statuto del museo, essa declina i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

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 agli utenti 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 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 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.

1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO

a. Indirizzo e contatti

Museo Pucciniano di Celle di Puccini

Via Meletori 27,
55064 Celle dei Puccini, Pescaglia (LU)
Tel. +39 320 6077784
Email. info@museodicelledeipuccini.it
Sito web museodicelledeipuccini.it

Associazione Lucchesi nel Mondo

Via Mura Urbane 6,
55100 Lucca (LU)
Tel. +39 0583 467855
Email. lucchesinelmondo@virgilio.it
Sito web museodicelledeipuccini.it

b. Caratteristiche essenziali

Il Museo Pucciniano di Celle di Puccini, che non ha personalità giuridica propria, nacque nel 1973 grazie alla donazione fatta da Alba, Adelaide e Nelda Franceschini, figlie di Ramelde Puccini, sorella prediletta di Giacomo. L'ente beneficiario della donazione fu l'Associazione Lucchesi nel Mondo che si impegnò ad acquistare, per adibirla a museo, parte di quella che era stata l'antica casa dei Puccini a Celle dove nel lontano 1712 aveva visto la luce Giacomo Sr., capostipite della dinastia musicale.

Tramite le sue esposizioni il Museo intende evidenziare il rapporto che lega la famiglia Puccini e quindi la loro casa al paese di Celle sviluppandone la conoscenza come luogo di memoria oltre che a meta turistica per la valorizzazione di Celle stessa e del circuito dei luoghi pucciniani di cui il Museo è parte.

Il Museo è un'istituzione permanente e senza fini di lucro e costituisce un'articolazione organizzativa all'interno dell'Associazione Lucchesi nel Mondo. Viene gestito dal personale dell'Ente che assegna agli organi gestionali in sinergia con il Direttore del Museo gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie (umane, finanziarie e strumentali).

2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO

Sul sito web(museodicelledeipuccini.it) e all'esterno della struttura sono indicati con chiarezza e puntualità gli orari di apertura del museo e i recapiti da contattare in caso di necessità.

Il Museo è sito nel centro del piccolo borgo di Celle dei Puccini e facilmente individuabile grazie anche alla segnaletica presente nelle vie di avvicinamento al paese e al museo. Il Museo è comunemente inserito negli strumenti di ricerca su Google, accessibili direttamente anche da sito internet. C'è la possibilità di parcheggiare vicino al museo. Il parcheggio è opportunamente indicato.

3. SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e le norme comportamentali indicate nel regolamento della visita o nelle icone presenti nelle sale e nei locali di servizio.

a. Orari e biglietteria

Il museo garantisce l'accesso al museo nei seguenti giorni e orari:

giovedì - venerdì dalle 14:00 alle 18:00

sabato – domenica dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

È possibile inoltre visitare il museo fuori dagli orari indicati inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@museodicelledeipuccini.it.

L'ingresso è a pagamento, il biglietto può essere acquistato in sede:

Intero: € 4,00

Ridotto: € 3,00 (gruppi di minimo 20 persone, massimo 25 persone)

Gratuito: sotto a 12 anni a seguito dell'esibizione di un documento di identità

Nel pagamento del biglietto è compresa l'eventuale visita guidata.

Le visite per i gruppi sono consentite solo con accompagnamento della guida.

La durata media di una visita è di 50 minuti.

b. Prenotazioni

È possibile prenotare la visita, inclusa di guida, scrivendo all'indirizzo di posta elettronica info@museodicelledeipuccini.it. Le visite si svolgeranno in gruppi di massimo 25 persone per cui è obbligatorio l'accompagnamento di una guida. Per maggiori informazioni e aggiornamenti controllare il sito del museo alla voce contatti info@museodicelledeipuccini.it.

c. Punto informativo

È presente all'ingresso del museo un punto informativo e di orientamento facilmente riconoscibile, vi sono resi disponibili per il pubblico materiale informativo gratuito riguardo al museo e alle sue collezioni e l'area bookshop per l'acquisto di gadget del museo e materiale di approfondimento. Nelle sale di esposizione sono disposti pannelli esplicativi e targhette didascaliche per agevolare la visita e la conoscenza del museo al turista: informazioni sulle collezioni, l'edificio e la sua storia, l'organizzazione delle collezioni, le iniziative e le attività programmate. Alcune informazioni saranno integrabili tramite scansione di QR code.

Il personale incaricato dell'accoglienza è facilmente riconoscibile essendo dotato di cartellini identificativi e si occuperà di facilitare la visita al museo e ai suoi servizi.

d. Collegamento Wi-Fi

Il museo è dotato di collegamento wi-fi, farne richiesta al personale della struttura presso l'info point.

4. ACCESSIBILITÀ

I visitatori automuniti possono usare gratuitamente il parcheggio all'ingresso del paese. Il parcheggio è ampio e può ospitare un gran numero di autovetture. Per sapere come arrivare consultare il sito del museo alla sezione "info e contatti\come arrivare" (info@museodicelledeipuccini.it) per le persone con ridotta capacità motoria c'è la possibilità di raggiungere l'ingresso del museo direttamente con i mezzi di trasporto.

Il Museo garantisce l'ingresso al museo per i disabili e una visita parziale della struttura proponendo per loro un percorso alternativo al fine di completare la conoscenza del museo.

5. SPAZI ESPOSITIVI E COLLEZIONI

a. Articolazione degli spazi

Il museo ha sede nella casa natale della famiglia Puccini in un palazzo storico vincolato architettonicamente e si articola in sette sale espositive dislocate su due piani collegati da una rampa di scale non accessibile da persone con ridotta capacità motoria. Tutte le sale espositive sono visitabili.

b. Comunicazione nell'allestimento

Ogni sala è dotata di pannelli esplicativi e didascalie con informazioni chiare e leggibili. Le visite saranno accompagnate da una guida preparata e qualificata in grado di rispondere alle eventuali domande di approfondimento dei visitatori. La disposizione delle collezioni all'interno della struttura è finalizzata a mostrare la storia di cinque generazioni di Puccini musicisti e il loro stretto legame con il borgo di Celle. Al fine di integrare la conoscenza del museo alcuni pannelli sono dotati di QR code scansionabile per accedere a ulteriori informazioni.

6. IMPIANTI, SICUREZZA E SEGNALETICA INTERNA

Il museo adempie alla normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e le opere conservate e si adopera per il superamento, ove possibile, delle barriere architettoniche. Effettua il monitoraggio e la manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione continua di spazi e sale.

Negli spazi espositivi sono dislocati secondo le norme di visibilità vigenti divieti, segnaletiche e piani di evacuazione.

7. SERVIZI DI OSPITALITÀ

Il museo ha un proprio bookshop dove acquistare materiale e merchandising, segue gli stessi orari di apertura del museo:

giovedì -- venerdì dalle 14:00 alle 18:00

sabato – domenica dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Oltre agli orari indicati è inoltre possibile visitare il museo su previa prenotazione; in queste occasioni i servizi di vendita bookshop restano fruibili ai visitatori.

Si indica anche la presenza di spazi per le attività educative, sala proiezioni, e di spazi adeguati a iniziative di interesse della comunità.

8. COMUNICAZIONE

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso newsletter dell'Ente proprietario, comunicati stampa, sito web e social sia del museo che dall'Associazione Lucchesi nel Mondo.

9. VALORIZZAZIONE

a. Attività di promozione del patrimonio

Il museo promuove e organizza iniziative quali convegni, rassegne, concerti, attività di mediazione culturale, sociale e didattica al fine di far conoscere e promuovere il museo e il territorio

b. Pubblicazioni e cataloghi

Il museo è dotato di un catalogo e di guide alla struttura, una parte fruibile gratuitamente, l'altra parte in vendita presso il bookshop del museo.

10. SERVIZI EDUCATIVI

Il museo svolge attività educative in accordo collaborativo con la Fondazione Puccini con la quale è sottoscritta apposita convenzione.

11. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Museo Pucciniano di Celle di Puccini è una delle tre case museo inserite nel circuito degli itinerari pucciniani, la campagna The Lands of Giacomo Puccini, per cui collabora a stretto contatto con gli altri enti e istituzioni in esso coinvolti al fine di promuovere e valorizzare il territorio lucchese e le sue eccellenze partendo appunto dai luoghi che hanno dato vita alla figura del maestro.

Di proprietà dell'Associazione Lucchesi nel Mondo grazie a questa si promuove come promotore di iniziative e momenti di sociale e culturale interesse organizzando: concerti (annuale è l'appuntamento ogni settembre per il concerto lirico "Celle sotto le stelle" nella piazzetta antistante il museo, un'occasione di incontro e di comune interesse per il museo e per il paese di Celle); convegni e incontri (organizzati anche in via telematica con le sedi dell'associazione all'estero); momenti di incontro e attività laboratoriali con enti turistico-culturali e ricettive-alberghiere per ricercare e stimolare la conoscenza e la valorizzazione del territorio, attività di promozione di itinerari turistico-culturali con la partecipazione attiva delle guide turistiche del territorio; all'interno del circuito delle case-museo l'organizzazione di attività didattiche con le scuole del territorio.

12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Il museo ha recentemente integrato all'interno della sua struttura la lettura dei codici QR code. È intenzione del direttivo migliorare e ampliare questo servizio al visitatore;
- È in progetto l'acquisto di un pulmino privato per agevolare il trasferimento dei visitatori al museo dal centro storico di Lucca;
- Intervenire per l'efficientamento energetico della struttura tramite l'adeguamento degli infissi;
- dotare il paese di Celle dei Puccini di ½ colonnine di ricarica per biciclette elettriche da collocare in un annesso aperto al pubblico di proprietà dell'ALM;
- Nel prossimo futuro è stata vagliata la possibilità di attrezzare un locale dell'edificio ospitante il museo, attualmente non in uso, a ulteriore sala incontri

13. INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO

Nel 2024 in occasione delle Celebrazioni Pucciniane, organizzate per festeggiare il Centenario dalla morte del Maestro Giacomo Puccini, il consiglio direttivo dell'ente proprietario sta predisponendo un variegato programma di attività in collaborazione con gli enti predisposti.

14. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati; qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi o vogliano proporre suggerimenti o idee possono scrivere all'indirizzo mail info@museodicelledeipuccini.it.

15. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

Il direttore del museo in collaborazione con l'ente proprietario si impegnano a tenere la carta dei servizi aggiornata annualmente.