



## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Puccini Museum – Casa natale presenta al pubblico la propria identità e missione, le attività che svolge, i servizi e gli standard di qualità offerti nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario. La Carta è lo strumento di confronto e di comunicazione tra l'istituto museale e il visitatore ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza, raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27 gennaio 1994.

### 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 vengono comunicate in modo da ridurre il disagio causato ai visitatori.

**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 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 preposto ai servizi museali adotta nei confronti del visitatore un comportamento cortese e collaborativo. Gli operatori s'impegnano ad illustrare e fornire i servizi in modo chiaro utilizzando un

linguaggio comprensibile a tutti gli utenti, anche in lingua straniera. Il personale è tenuto a fornire il proprio nome nei rapporti diretti, nelle comunicazioni verbali e scritte.

**Qualità dei servizi** Il museo eroga i servizi adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi forniti.

## **1. PRESENTAZIONE DEL MUSEO**

Il Puccini Museum – Casa natale è situato nell'appartamento, al secondo piano di un antico edificio nel cuore di Lucca, in cui Giacomo Puccini è nato il 22 dicembre 1858. In questa casa il compositore ha vissuto fino al 1880. La casa è sempre rimasta di proprietà della famiglia: alla morte di Puccini, la proprietà passa al figlio Antonio e alla sua morte (1946), alla moglie di lui, Rita Dell'Anna che provvede alla costituzione della Fondazione Giacomo Puccini nel 1973 e dona la Casa natale perché sia trasformata in un museo. Il Museo, allestito dalla Fondazione Giacomo Puccini con arredi, dipinti, documenti e cimeli donati da Rita Dell'Anna viene inaugurato il 28 ottobre 1979.

Da allora il museo è rimasto aperto, con brevi periodi di chiusura, fino all'autunno 2004, quando la Fondazione Giacomo Puccini avviò un progetto di restauro complessivo e di nuovo allestimento, i cui obiettivi qualificanti erano il ripristino della suddivisione originale degli ambienti e il recupero degli apparati decorativi delle pareti.

A causa di diatribe giudiziarie per l'eredità Puccini i lavori vengono interrotti e nel 2010 la Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca acquista l'immobile e la collezione e affida la gestione e la curatela del museo alla Fondazione Giacomo Puccini. La Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca finanzia anche il completamento dei lavori interrotti e il nuovo allestimento e il museo riapre al pubblico il 13 settembre 2011.

Il museo custodisce il pianoforte Steinway & Sons su cui Puccini compose *Turandot*, partiture autografe di composizioni giovanili, lettere, quadri, fotografie, bozze preziose, come quelle dei libretti di *Tosca*, *La fanciulla del West* e uno straordinario abbozzo musicale de *La bohème*. Bellissimo il costume di *Turandot*, indossato da Maria Jeritza alla Metropolitan Opera House di New York nel 1926.

Grazie ad acquisizioni e alla generosità di privati e ad acquisti di beni e documenti, sia sul mercato antiquario che da privati, la Fondazione Giacomo Puccini arricchisce continuamente il museo e l'archivio documentario che conserva oltre 1500 tra lettere autografe, partiture autografe e manoscritte, spartiti a stampa, fotografie, pubblicazioni.

## **Contatti e informazioni**

### **Puccini Museum – Casa natale, Lucca**

BIGLIETTERIA/BOOKSHOP: Piazza Cittadella 5,

MUSEO: Corte San Lorenzo, 9

55100 LUCCA

Tel. +39 0583 584028

Email: [info@puccinimuseum.it](mailto:info@puccinimuseum.it)

[www.puccinimuseum.org](http://www.puccinimuseum.org)

### **Fondazione Giacomo Puccini**

Casermetta San Colombano, Mura Urbane

55100 Lucca

Tel. +39 0583 469225

Email: [info@fondazionegiacomopuccini.it](mailto:info@fondazionegiacomopuccini.it)

[www.fondazionegiacomopuccini.it](http://www.fondazionegiacomopuccini.it)

## **2. SEGNALETICA ESTERNA E ACCESSO**

Il museo si trova nel centro storico di Lucca ed è segnalato con apposita segnaletica stradale nei punti di accesso alla città e nelle strade del centro storico. Il museo è comunque inserito negli strumenti di ricerca su Google e sul sito sono riportate le modalità per arrivare al museo.

Sul sito del museo e all'esterno della struttura sono indicati gli orari di apertura del museo e i recapiti del museo.

## **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 dalla normativa vigente.

La biglietteria è situata in un edificio diverso da quello del museo che si trova a circa 50 metri dalla biglietteria. Il visitatore deve quindi prima recarsi alla biglietteria e quindi al museo.

Negli stessi locali della biglietteria, si trovano anche il bookshop dove è possibile acquistare merchandising a marchio Puccini Museum, oggettistica ed editoria, ed una saletta conferenze dotata di attrezzature audio-video utilizzata per incontri, attività didattiche e proiezioni.

## **a. Orari e biglietti**

Il museo garantisce l'accesso durante tutto l'anno tranne un periodo di massimo 2 settimane nel periodo invernale in cui il museo chiude per lavori di riallestimento e riordino. La chiusura viene segnalata all'utenza con opportuno anticipo tramite il sito e i canali social del Museo.

### **Orari Museo**

#### **Marzo**

lunedì – domenica dalle 10:00 alle 18:00

chiuso il martedì (escluso festivi)

#### **1° aprile – 30 settembre**

Dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 19:00

#### **Ottobre**

lunedì – domenica dalle 10:00 alle 18:00

chiuso il martedì (escluso festivi)

#### **1° novembre al 24 dicembre**

Lunedì – venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00

sabato, domenica e festivi 10:00 – 17:00

chiuso il **martedì** (escluso festivi)

#### **26 dicembre al 28 febbraio**

Dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 18:00

chiuso il martedì (escluso festivi)

Ultimo ingresso 30 minuti prima della chiusura.

### **Orari Bookshop/Biglietteria**

#### **Marzo**

lunedì – domenica dalle 10:00 alle 18:30

chiuso il martedì (escluso festivi)

#### **1° aprile – 30 settembre**

Dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 19:30

#### **Ottobre**

lunedì – domenica dalle 10:00 alle 18:30

#### **1° novembre – 24 dicembre**

lunedì – venerdì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00

sabato, domenica e festivi 10:00 – 18:00

chiuso il martedì (escluso festivi)

#### **26 dicembre al 28 febbraio**

dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 18:30

chiuso il martedì (escluso festivi)

### **Biglietti**

Intero: **€ 9,00**

Ridotto: **€ 7,00**

- minori di 18 e maggiori di 65 anni
- studenti fino a 26 anni
- residenti nel Comune di Lucca
- disabili

- soci ICOM o di altre istituzioni, enti e associazioni convenzionate

Gratuito:

- bambini fino a 10 anni (escluso scuole)
- accompagnatori dei visitatori disabili
- giornalisti
- guide turistiche

Famiglie: **€ 17,00**

due adulti + un minore tra 11 e 17 anni  
per ogni altro minore € 3,00

Gruppi: **€ 5,00**

a persona (min 10 / max 25 persone)  
1 accompagnatore gratuito ogni 10 paganti

Scuole: **€ 3,00 visita libera; € 4,00 con visita guidata**

a studente (min 10 / max 25 persone)  
1 accompagnatore gratuito ogni 10 paganti

Visite guidate su prenotazione:

**€ 50,00** oltre al prezzo del biglietto  
(da 1 a 9 persone)

**€ 70,00** oltre al prezzo del biglietto  
(da 10 a 25 persone)

La durata della visita guidate è di 50 minuti circa.

Su prenotazione, e con un costo extra, è possibile concordare con la direzione aperture e visite guidate oltre gli orari indicati.

## **b. Prenotazioni**

Per le visite di gruppo (minimo 10 paganti), sia per adulti che per scuole, è obbligatoria la prenotazione tramite apposito modulo scaricabile dal sito o da richiedere direttamente alla biglietteria. Il modulo compilato deve esser inviato via email a [info@puccinimuseum.it](mailto:info@puccinimuseum.it). La prenotazione è da ritenersi valida solo dopo il ricevimento della conferma.

Per le caratteristiche architettoniche del museo, l'ingresso è consentito a gruppi di massimo 25 persone; nei casi in cui il gruppo sia composto da un numero di persone superiore, sarà diviso in più sottogruppi, e le visite saranno effettuate a distanza di almeno mezz'ora l'una dall'altra.

In caso sia necessario dividere il gruppo, c'è la possibilità di usufruire della saletta video della biglietteria (vedi al punto 2).

#### **4. ACCESSIBILITÀ**

Il Museo si trova al secondo piano di una dimora storica vincolata architettonicamente. Il Museo dispone di un montascale utilizzabile dalle persone con disabilità motorie; l'utilizzo del montascale deve essere prenotato – almeno 2 giorni prima della visita – presso la biglietteria.

Si segnala che due sale del museo non sono comunque accessibili alle persone con disabilità motorie.

#### **5. 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.

Il Museo è video sorvegliato.

#### **6. SPAZI ESPOSITIVI E SUPPORTI ALLA VISITA**

##### **a. Articolazione degli spazi**

Il museo ha sede nella casa natale di Giacomo Puccini in un palazzo storico vincolato architettonicamente e si articola in dodici sale espositive dislocate su diversi livelli.

All'ingresso del museo il visitatore trova un punto accoglienza dove il personale controlla il biglietto, fornisce materiale di supporto alla visita (breve storia della casa-museo, biografia del compositore e percorso museale) e ne illustra le modalità.

##### **b. Segnaletica interna**

In ogni sala sono disposti pannelli esplicativi numerati (corrispondenti ai numeri segnalati sulla mappa) e i documenti esposti nelle bacheche sono corredati da didascalie. Tutti i testi sono in lingua italiana e inglese.

La visita è normalmente libera (tempo stimato 30 minuti) ma il personale del museo è a disposizione del visitatore per chiarimenti o informazioni sui cimeli e i documenti esposti.

Il museo offre inoltre

- *Visite guidate* – in italiano – tutti i sabati e domenica alle ore 12.00. In inglese tutti i venerdì da giugno a settembre, sempre alle ore 12.00. Durata 1 ora circa, massimo 20 persone. In questo caso la visita guidata è inclusa nel prezzo del biglietto.

- *Visite guidate private* (multilingue) – per queste visite è necessaria la prenotazione tramite telefono o email. Le visite sono disponibili nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, portoghese.

## **7. SERVIZI EDUCATIVI**

Oltre alle visite guidate, rivolte soprattutto al pubblico adulto, il museo promuove un vero e proprio progetto didattico rivolto alle famiglie e alle scuole di ogni ordine e grado.

Il progetto denominato *Io gioco con Giacomo*, indirizzato alle famiglie, viene effettuato da ottobre ad aprile, a cadenza mensile presso il Museo con visite e laboratori dedicati ai bambini con il coinvolgimento delle famiglie.

*Puccini a scuola* è invece il progetto didattico che da diversi anni la Fondazione Giacomo Puccini propone alle scuole vuole far conoscere agli studenti la vita e l'opera di Giacomo Puccini, stimolare l'interesse e la curiosità nei confronti di questo illustre compositore della storia musicale italiana.

Non solo. Il progetto vuole anche introdurre gli studenti al melodramma come tipologia di spettacolo. L'opera infatti non rientra tra i generi musicali presi in considerazione dalle nuove generazioni, anzi per molti è una forma di spettacolo sconosciuto.

La nostra proposta formativa mira a promuovere e favorire l'azione didattica degli insegnanti, sensibilizzandoli all'importanza di un'educazione degli studenti al teatro musicale, all'opera lirica quale lavoro complessivo di talenti e professionalità diverse: musicisti, letterati, registi, coreografi, scenografi, scenotecnici, costumisti, artigiani, sarte, illuminotecnici, fonici.

Per questa sua complessità l'opera favorisce la possibilità di approcci interdisciplinari tra le varie materie: educazione musicale, ma anche lettere, storia, lingue straniere, educazione artistica e persino di geografia.

I percorsi didattici proposti sono suddivisi per ordine e grado di scuola, con peculiarità diverse per coinvolgere alunni di ogni fascia di età.

Ad ogni percorso è sempre abbinata la visita guidata del Museo.

La didattica è gestita in prevalenza direttamente dal personale del Museo.

## **8. VALORIZZAZIONE, PROMOZIONE E COMUNICAZIONE**

Il museo svolge attività di valorizzazione, promozione e comunicazione del Museo e delle sue collezioni, del patrimonio pucciniano e dei luoghi legati al compositore sul territorio in modo autonomo e attraverso istituzioni ed enti preposti alla promozione turistica-culturale.

Il Puccini Museum – Casa natale è una delle tre case-museo che fa parte, insieme ad altri luoghi legati al compositore, al Teatro del Giglio e al Festival Puccini, del circuito degli itinerari pucciniani, su cui si fonda il brand *The Lands of Giacomo*

*Puccini*, con cui Lucca Promos promuove e valorizza il territorio lucchese e le sue eccellenze partendo appunto dai luoghi che hanno dato vita alla figura del Maestro.

Il Museo aderisce inoltre al Sistema Museale Territoriale della Provincia di Lucca e al Sistema Museale delle Case della Memoria, due organismi preposti alla valorizzazione delle strutture museale al livello locale, nazionale ed internazionale.

A livello territoriale il Puccini Museum interagisce e collabora con le istituzioni e gli enti locali nell'ambito di iniziative culturali, musicali, eventi e rassegne d'arte.

Inoltre la Fondazione Giacomo Puccini pone tra i suoi obiettivi primari la promozione del Puccini Museum a livello internazionale intessendo relazioni con altri musei, teatri, archivi, centri di ricerca, università e istituzioni culturali in tutto il mondo.

Il museo comunica il calendario delle proprie attività attraverso newsletter, comunicati stampa, sito web e social network.

## **9. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Museo sta lavorando al nuovo catalogo del Museo che dovrebbe essere pronto nei prossimi mesi.

Sono in fase di studio progetti per inserire elementi multimediali all'interno del Museo per consentire approfondimenti sui documenti esposti e sulle tematiche del percorso museale e per una maggiore fruibilità del museo da parte dei bambini.

Il Museo monitora il livello di gradimento dei visitatori tramite il gradimento sui social network, sul libro delle firme all'interno del museo, sui motori di ricerca e con periodiche interviste degli utenti (si veda anche modulistica allegata).

## **10. 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@puccinimuseum.org](mailto:info@puccinimuseum.org) (si veda anche modulistica allegata).

## **11. REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

Puccini Museum si impegna ad aggiornare la presente carta qualora subentrino dei cambiamenti.

Data 25.05.2022