**PREFAZIONE** .................................................................................................................5

1. **LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA**................................................................................ 7

2.**RIFERIMENTI NORMATIVI** .............................................................................................. 8

3.**MISSIONE** ................................................................................................................ 11

4. **I PRINCIPI FONDAMENTALI** ..........................................................................................12

4.1. Eguaglianza e imparzialità......................................................................................... 12

4.2. Efficacia ed efficienza ..............................................................................................12

4.3. Trasparenza ed accesso........................................................................................... 12

4.4. Partecipazione ....................................................................................................... 12

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori ...................................................................................... 12

4.6. Continuità del servizio................................................................................................12

5. **I MUSEI CIVICI E LA LORO ORGANIZZAZIONE** ..................................................................... 13

6.**LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI DAI MUSEI CIVICI** ..............................................................14

6.1. Visita libera alle collezioni ...........................................................................................14

6.2. Servizi educativi .....................................................................................................14

6.2.1. Il Museo per la Scuola............................................................................................14

6.2.2. Servizio educativo per adulti .................................................................................... 15

6.2.3. Biblioteca di archeologia e storia dell’arte ..................................................................... 15

6.2.4. Centro di documentazione Didart ............................................................................... 15

6.3. Fototeca................................................................................................................15

6.4. Concessione dei locali ...............................................................................................16

6.5. Mostre temporanee.................................................................................................. 17

6.6. Accesso ai depositi .................................................................................................. 17

7. **ORARIO DI APERTURA** .................................................................................................18

8. **I RAPPORTI CON I CITTADINI** ........................................................................................ 19

8.1. Informazione all’utenza ............................................................................................. 19

8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni ............................................................................. 19

8.3. Rilevazione della soddisfazione dell’utenza ..................................................................... 19

9. **FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ**

**E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO** .......................................................................................20

9.1. Fattori di qualità ......................................................................................................20

9.2. Indicatori e standard di qualità .....................................................................................20

9.2.1. Livello di ricettività .................................................................................................20

9.2.2. Tempi nell’erogazione dei servizi ................................................................................21

9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti

destinati al ricevimento ...................................................................................................22

9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l’utilizzo

dei servizi....................................................................................................................23

9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento .......................................................................25

10. **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE** ..................................................................................26

10.1. Strumenti di monitoraggio dell’affluenza del pubblico..........................................................26

10.2. Indagini sul pubblico......................................................................................................................26

10.3. Altre modalità di valutazione ......................................................................................26

I. PRESENTAZIONE

***I Musei nazionali di Lucca,*** di proprietà statale e dipendenti dal Polo Museale della Toscana, sono un’istituzione permanente senza fini di lucro, che esplica un servizio pubblico destinato alla comunità, sono aperti al pubblico, hanno in custodia, conservano, valorizzano e promuovono lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città. I musei nazionali di Villa Guinigi e di Palazzo Mansi di Lucca rappresentano ciascuno con le proprie caratteristiche, due aspetti diversi e complementari della storia artistica lucchese; in particolare il Museo di Villa Guinigi può considerarsi il vero museo della cittàin quanto, attraverso la sua collezione è possibile ripercorrere la storia artistica di Lucca, in un arco di tempo che dal VII secolo a.C. arriva allo scorcio del XVIII secolo. Per le sue caratteristiche e per il suo prestigioso arredo, Palazzo Mansi si può considerare il Museo della residenza patrizia lucchese; esso documenta in particolare la produzione artistica destinata all’uso privato e custodisce una collezione di tessili che lo collega ad una delle attività artistiche e artigianali che promossero la fama della città nel mondo.

Che cos’è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra i Musei che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative e supportare il direttore a meglio definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L’adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l’organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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.

# I principi

**Nello svolgimento della propria attività istituzionale i Musei nazionali di Lucca si ispirano innanzitutto alla definizione di museo enunciata dal Codice dei Beni Culturali (D. Lgs. n° 42/2004), secondo la quale il museo è “una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento” . I Musei nazionali di Lucca svolgono inoltre la loro attività secondo i seguenti “principi fondamentali”:**

## trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l’integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

## uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

I Musei nazionali di Lucca si adoperano per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

L’ attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica è improntata alle nuove esigenze della multimedialità.

# continuità

I Musei garantiscono continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

* *partecipazione*.

L’Istituto promuove l’informazione sulle attività svolte e, nell’operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti sulla modulistica loro offerta all’ingresso dei musei.

# efficienza ed efficacia

Il Direttore e lo staff dei Musei perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### 

### II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

**Premessa**

***Riferimenti normativi***

Idi seguito i riferimenti normativi e i documenti, consultabili sul sito [www.valorizzazione.beniculturali.it](http://www.valorizzazione.beniculturali.it):

* *D.Lgs. 14 marzo 2013, “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*
* *Delibera CiVIT n.3/2012*
* *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei musei (D.M. 10 maggio 2001)*
* *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse statale*
* *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*
* *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*
* *Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.*
* *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
* *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".*
* *L.R. Lazio 24 novembre 1997, n. 42 Norme in materia di beni e servizi culturali.*
* *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).*
* *Decreto legislativo 286 del 1999, art. 11.*
* *Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei.*
* *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.*
* *Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.*

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

**Caratteristiche essenziali**

**I compiti e i servizi**

I Musei nazionali di Lucca hanno sede nell’edificio di Villa Guinigi (in Via della Quarquonia), residenza suburbana di Paolo Guinigi, signore di Lucca dal 1400 al 1430, e nel Palazzo Mansi (in Via Galli Tassi), un tempo dimora della famiglia Mansi, appartenente al ceto mercantile della città. Essi conservano, espongono e valorizzano collezioni fortemente legate alla storia della città e del territorio. Le opere raccolte e presentate nelle due sedi museali sono complementari in quanto consentono di ripercorrere la storia della città a partire dai reperti rinvenuti nel corso di scavi e risalenti al VII secolo a.C. e le vicende dell’arte figurativa lucchese e dei suoi rapporti con il contesto italiano ed europeo dall’alto Medioevo fino alla seconda guerra mondiale, in un percorso unico ed integrato arricchito anche dalla possibilità offerta ai fruitori di conoscere due diverse tipologie di edifici residenziali di indiscusso valore.

**COLLEZIONI**

Le collezioni sono costituite da reperti archeologici, arredi liturgici e di palazzo, sculture, ceramiche, dipinti, affreschi, monete, medaglie, armi, disegni e stampe, per un totale di circa 9200 opere delle quali 1200 esposte.

**AREA ESPOSITIVA**

L’area espositiva del museo di Villa Guinigi è di mq 2.200, suddivisa su due piani; quella del Museo di Palazzo Mansi di mq 3.000, suddivisa su tre piani.

**DEPOSITI**

Entrambi i musei sono corredati da depositi nei quali sono conservate opere che non si è ritenuto di esporre nel percorso espositivo e opere, di proprietà diversa da quella statale, che per motivi di sicurezza o di conservazione sono state momentaneamente ritirate dai loro luoghi di origine. Il Museo di Villa Guinigi ha un deposito di materiali ceramici consultabile su richiesta. Su richiesta è anche possibile accedere per motivi di studio alle opere in deposito.

**SERVIZI**

**Il Museo nazionale di Palazzo Mansi** (Via Galli Tassi, 43, 55100 Lucca, 0583 55570), di impianto tardo-cinquecentesco, costituisce un documento esemplare delle dimore dei mercanti lucchesi. Fu acquistato nel 1616 dalla famiglia Mansi, ricchi mercanti lucchesi, che ne fecero la loro dimora. Nel corso del tempo ha subito vari interventi di rinnovamento e riorganizzazione, pur restando un esempio di tipica residenza lucchese. Al piano terra è collocato l’**appartamento estivo** con gli ambienti un tempo destinati alle cucine e ai magazzini, mentre il **piano nobile** conserva le caratteristiche di appartamento di parata, decorato in stile barocco, opulento e sontuoso, come fu concepito tra il XVII e XVIII secolo. Nel lato ovest del piano sono situati gli **appartamenti privati**, meno sontuosi, dove la famiglia viveva abitualmente. Un’intera ala del piano nobile è occupata dalla **Pinacoteca**, con i dipinti delle scuole pittoriche italiane e non del XVI-XVIII secolo, che Pietro Leopoldo di Toscana offrì in dono alla città di Lucca dopo la sua annessione al Granducato di Toscana nel 1847. Il secondo piano del palazzo ospita dipinti, sculture, gessi, arredi che illustrano l’evolversi dell’arte a Lucca dalla fine del Settecento alla seconda Guerra Mondiale. Negli ambienti che accoglievano le cucine del palazzo sono ora collocati **telai otto-novecenteschi**, lascito di **Maria Niemak**, tuttora funzionanti grazie all’associazione Antiche Tessiture Lucchesi.

Al piano terra del museo sono ospitati la biglietteria, il guardaroba, i servizi igienici ed i locali per l’attività didattica. Nell’ala sud del palazzo sono inoltre ospitati la biblioteca (piano terra) e gli uffici (piano terra e piano primo).

La **Biblioteca** presso Palazzo Mansi (circa 1000 volumi specialistici) offre i seguenti servizi al pubblico:

* Informazioni (su appuntamento, tel. 0583/55570)
* Consultazione (su appuntamento, tel. 0583/55570)

Il **Museo nazionale di Villa Guinigi** (Via della Quarquonia, 55100 Lucca, 0583 496033) si configura come Museo della città e del territorio, grazie alle collezioni archeologiche provenienti da scavi ed a una delle più ricche ed interessanti raccolte d'arte prodotte per Lucca da artisti lucchesi o stranieri operanti in città per la committenza ecclesiastica e laica; è ospitato in uno dei più antichi e prestigiosi palazzi della città, nato come "residenza di delizie" di Paolo Guinigi, signore di Lucca dal 1401 al 1430. Realizzata a partire dal 1413 da maestranze da collocare in ambito culturale dell'Italia settentrionale, la villa, dopo la morte del Guinigi, subì gravi danneggiamenti e utilizzi incongrui finché nel 1924, fu destinata ad accogliere come Museo civico, le varie collezioni cittadine e successivamente, nel 1955, fu donata allo Stato. Nelle sale della villa, di stile tardo gotico, le collezioni sono organizzate cronologicamente per sezioni: ***Le Civiltà antiche***, ***Dall’Alto Medioevo al Romanico***, ***Dal Gotico al Rinascimento***, ***Dal Rinascimento alla Controriforma***, ***Dalla Controriforma al Neoclassicismo***.

In un edificio attiguo sono ospitati la biglietteria, il guardaroba, i servizi igienici, i locali per le esposizioni temporanee e, al piano primo, il Laboratorio di Diagnostica e Restauro.

***Referenti per la compilazione della Carta* : Antonia d’Aniello, Ilaria Giulia Pergola**

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA’

| Fattore / indicatore di qualità | Standard di riferimento | Impegni dell’Istituto e informazioni utili |
| --- | --- | --- |
| Accesso | | |
| Regolarità e continuità | | |
| Orario di apertura | Almeno 50 ore settimanali | Dal martedì al sabato: ore 8.30-19.30 (ultimo ingresso alle ore 19) |
| Giorni di apertura | Durante tutto l’anno: aperto dal martedì al sabato.  Chiusura ordinaria: domeniche, lunedì e festivi. | Partecipazione a progetti locali o nazionali che consentono l’apertura festiva; di tali aperture straordinarie festive è data tempestiva e appropriata comunicazione all’utenza. |
| Accoglienza | | |
| Biglietteria | SI | Prezzo intero: € 4  Ingresso ridotto (18-25 anni, insegnanti): € 2  Prezzo cumulativo (ingresso a Palazzo Mansi e Villa Guinigi): € 6,50  Biglietto cumulativo ridotto (18-25 anni, insegnanti): € 3,25 Ingresso gratuito:- per tutti i minorenni comunitari edextracomunitari,-- dipendenti MiBAC - professori e studenti universitari di  Storia dell’Arte  - Studenti di scuola superiore a indirizzo  artistico  - Scolaresche con accompagnatori  - Guide turistiche e interpreti in servizio  - Membri ICOM  - Giornalisti con tessera  - Disabili con accompagnatore  Libero ingresso: in occasione di progetti nazionali o locali, preventivamente autorizzati dal Ministero o dalla Direzione Regionale, resi noti attraverso gli organi di stampa o i media.  (rif.: [**Decreto Ministeriale 11-12-1997 n. 507**](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1226528550075_DM_507_1997.pdf); Decreto Ministeriale 2-11-2001 **;** [**Lettera Circolare 19-04-2001 n. 2288**](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1226528964048_CIRCOLARE_2288_19042001.pdf) **;** [**Lettera Circolare 31-01-2002 n. 372**](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1226529064153_CIRCOLARE_372_31012002.pdf) **;** [**Decreto Ministeriale 20-4-2006 n. 239**](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1226565861658_DM_239_2006.pdf)**;** Decreto Ministeriale n. 239 del 20 aprile 2006; [Decreto Ministeriale 19-10-2007](javascript:void(0);/*1226566068751*/)**; Decreto Ministeriale 9-11-2007; Circolare MiBAC n. 25/2013**) |
| Attesa per l’acquisto del biglietto presso i Musei nazionali di Lucca: | Pochi minuti | Eventuali chiusure impreviste, dovute a cause di forza maggiore, sono comunicate sul sito internet , a mezzo stampa e con cartello fuori dal museo . |
|  |  |  |
| Attesa per l’accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie | Dieci minuti | Tempo necessario per l’organizzazione del gruppo. |
| Informazione e orientamento | SI | Presso le biglietterie dei Musei e nelle sale espositive:  - è possibile ricevere informazioni dal personale addetto ai servizi di sorveglianza che, in occasione di iniziative culturali, cura le visite guidate ai musei, anche a tema;  - sono consegnati la piantina del museo e il regolamento della visita. |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito | SI | In italiano e inglese, sono distribuiti i depliant che illustrano i Musei e eventualmente depliant relativi a  mostre in corso nei musei. |
| Disponibilità di informazioni on line sui servizi | * [www.luccamuseinazionali.it](http://www.luccamuseinazionali.it) * <http://www.polomusealetoscana.beniculturali.it> * Pagina su Facebook (Musei nazionali Lucca) * Pagina Twitter (@MuseiLucca) | Variazioni di orario, aperture straordinarie, convegni, mostre ed eventi sono diffusi con congruo anticipo on-line e riportate sul sito.  Allo stesso modo, in caso di chiusura di un museo o di parte di esso, le informazioni sono diffuse on-line riportate sul sito . |
| Presenza di segnaletica interna | SI | * In entrambi i Musei :   - l’utente è coadiuvato nell’orientamento grazie all’apposita segnaletica relativa al percorso espositivo e alla localizzazione dei servizi;  - tutte le opere hanno didascalie informative (italiano)   * Nelle sale di Palazzo Mansi:   - sono a disposizione fogli di sala (italiano e inglese) e schede mobili per la consultazione (italiano e inglese).  - Sarà fra breve messo a disposizione dell’utenza un touch screen relativo alle opere esposte (in fase di preparazione)   * Nelle sale di Villa Guinigi:   - sono a disposizione cartelli informativi relativi alle sale (italiano).  - E’ proiettato a ciclo continuo un video sonoro che contestualizza la villa al tempo di Paolo Guinigi (sonoro in italiano, sottotitolato in inglese)  - è in preparazione un touche screen con testi che introducono alle sezioni e informazioni sulle opere esposte |
| Presenza di segnaletica esterna | SI | E’ presente segnaletica esterna evidente, (stendardi) e cartelli con informazioni di base e orari di apertura. |
| Presenza di addetti ai servizi di sorveglianza in sala | SI | * Il personale è munito di cartellino identificativo * Una significativa percentuale degli addetti personale parla inglese * Tutto il personale fornisce informazioni sui musei e sulle collezioni; alcuni addetti sono in grado di fornire informazioni di carattere storico-artistico e, in occasione di iniziative culturali, curano personalmente le visite guidate. |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | Museo nazionale di Palazzo Mansi: SI  Museo nazionale di Villa Guinigi: SI | Museo nazionale di Palazzo Mansi:  presenza di ascensore.  Museo nazionale di Villa Guinigi: presenza di ascensore. |
| Servizi igienici per diversamente abili | SI | Presenti al Museo nazionale di Palazzo Mansi (piano terra).  Presenti al Museo nazionale di Villa Guinigi (piano terra). |
| Fruizione | | | |
| **Ampiezza** | | | |
| Capacità ricettiva/ spazi dedicati alla fruizione : | | L’area espositiva del Museo nazionale di Palazzo Mansi è di mq 3.000, suddivisa su tre piani; quella del Museo nazionale di Villa Guinigi è di mq 2.200, suddivisa su due piani.  Apertura sale Museo nazionale di Palazzo Mansi: aperte tutte le sale espositive del primo e secondo piano. Il piano terra (appartamenti estivi) è generalmente chiuso al pubblico e utilizzato per iniziative culturali .  Apertura sale espositive del Museo nazionale di Villa Guinigi: aperte tutte le sale espositive.  Entrambi i musei sono corredati da depositi nei quali sono conservate opere che non si è ritenuto di presentare nel percorso espositivo e opere, di proprietà diversa da quella statale, che per motivi di sicurezza o di conservazione sono state momentaneamente ritirate dai loro luoghi di origine.  Il museo di Villa Guinigi ha un deposito di materiali ceramici consultabile su richiesta. Su richiesta è anche possibile accedere per motivi di studio alle opere in deposito. | Apertura del 100% della sale  espositive.  Non è previsto l’accesso  contingentato.  E’ in fase di studio l’allestimento ai fini della consultazione del Gabinetto disegni e stampe. |
|  | |  |  |
| Spazi dedicati alla  comunicazione | | SI | In entrambi i musei sono presenti sale dedicate alle conferenze, alla didattica e a iniziative culturali. |
| Zone di sosta | | SI | Entrambi i musei dispongono di un’area giardino per la sosta e il benessere dei visitatori. |
| Illuminazione | | SI | A Palazzo Mansi alcune sale sono dotate di sensori che le illuminano solo in presenza di visitatori. |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | | SI | In entrambi i musei viene effettuato il monitoraggio del microclima.  In maniera sistematica, i restauratori interni provvedono alla manutenzione degli arredi e al controllo delle opere  La manutenzione degli ascensori, degli impianti e delle strutture espositive sono affidate a ditte specializzate.  . |
| Efficacia della mediazione | | | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni | | *SI* | Presso i Musei sono disponibili:  - depliant contenenti la planimetria del museo  per l’ orientamento (in italiano e in inglese)  - pannelli informativi  - didascalie informative di ogni opera  - fogli di sala |
| Pannelli e/o  schede mobili | | SI | A Palazzo Mansi: in italiano e inglese.  A Villa Guinigi: in italiano. |
| Didascalie | | SI | Ogni opera esposta è corredata da una didascalia informativa. |
| Guide brevi | | NO |  |
| Catalogo generale | |  | In preparazione il catalogo del Museo di Villa Guinigi |
| Audioguide | | NO |  |
| Visite didattiche | | SI | Le visite didattiche destinate alle scuole di ogni ordine e grado avvengono su prenotazione e a pagamento, a cura di personale esterno. |
| Sito web | | SI | * [www.luccamuseinazionali.it](http://www.luccamuseinazionali.it) |
| Strumenti multimediali | | SI | Presso il Museo nazionale di Villa Guinigi:   * n° 1 touch screen * tablet per bambini * n° 1 video sonoro relativo alla Signoria di Paolo Guinigi.   Presso il Museo nazionale di Palazzo Mansi:   * N° 1 touch-screen (in preparazione) |
| Strumenti *on line* | | SI | Pagina su facebook  Presenza su Tripadvisor  Presenza su Twitter |
| Altro materiale informativo | | SI | L’Ufficio Comunicazione presso i Musei nazionali di Lucca provvede a informare e aggiornare periodicamente:   * i quotidiani e le riviste del territorio sulle iniziative organizzate nei Musei * il portale turismo curato dalla provincia di Lucca * I centri di accoglienza turistica del Comune di Lucca * La pagina di Facebooke di Twitter dei Musei nazionali di Lucca, illustrando le iniziative e l’attività svolta da tecnici e funzionari presso i Musei nazionali di Lucca |
| Assistenza diversamente abili | | NO |  |
|  | |  |  |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi:  esistenza di strumenti e sussidi specifici  esistenza di percorsi specifici | | NO |  |
|  | | | |
| Servizi museali | | | |
| Ampiezza | | | |
| Bookshop | | NO |  |
| Caffetteria | | NO |  |
| Ristorante | | NO |  |
| Guardaroba | | NO |  |
| Deposito oggetti | | SI | Gratuito |
| Valorizzazione | | | |
| **Ampiezza** | | | |
| Mostre | | SI | Si organizzano almeno due mostre in un anno  1.Mostre monografiche dedicate  ad artisti lucchesi , valorizzando  così la sezione del Novecento già  presente nel Museo nazionale di  Palazzo Mansi e ricostruendo il  clima culturale della città di inizio  secolo.  2.Eventi espositivi che partono  dalle collezioni del museo e si  arricchiscono di altre opere prestate  temporaneamente da privati o enti  pubblici  Riepilogo eventi espositivi organizzati nel triennio autunno 2011 - primavera 2013:  - Museo nazionale di Villa Guinigi,  24.09.2011-28.10.2011: Mostra “La fanciulla  di Vagli. La tomba ligure apuana della  Murata di Vagli di Sotto”.  - Museo nazionale di Villa Guinigi,  28.10.2011-12.11.2012: mostra “Fragmenta  marmorum: lo studio, il restauro e la  valorizzazione di quattro capitelli della  Chiesa dei SS. Giovanni e Reparata”.  - Museo nazionale di Villa Guinigi, 6.07.2012-  6.01.2013: mostra “Pittori al Lucca al tempo  di Paolo Guinigi. Battista di Gerio in San  Quirico all’Olivo”.  - Museo nazionale di Villa Guinigi, 25.10.2012-  6.01.2013: mostra “Gli *stovigli* delle monache. Reperti dal monastero di Santa Giustina dal XIV al XVI secolo”.  - Museo nazionale di Palazzo Mansi,  17.10.2012 - 17.11.2012: mostra “Barry X Ball. L’ossessione dell’oggetto”.  - Museo nazionale di Villa Guinigi, 7.06.2013- 2.11..2013: mostra “L’antica Roma di Inaco Biancalana.”  3.I Musei nazionali di Lucca partecipano a mostre locali, nazionali ed internazionali tramite il prestito temporaneo delle opere facenti parte delle collezioni: circa n° 6 prestiti l’anno. |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.) | | SI | Si organizzano annualmente conferenze, con gli obiettivi di:  - far “vivere” alla comunità lucchese il museo come luogo di incontro e di scambio culturale;  - far conoscere al pubblico le attività dei Musei, quali entità dinamiche, che non si limitano all’attività di conservazione ed esposizione di opere d’arte, ma che costituiscono terreno di ricerca e di studio costantemente in divenire.  Riepilogo conferenze nel biennio: almeno 5 conferenze l’anno, in occasione di restauri, nuove acquisizioni e inaugurazioni di mostre in museo. |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | | SI | Depliant, brochure, cataloghi a stampa in occasione degli eventi espositivi (circa n° 1000 ogni anno). |
| Diffusione delle attività/iniziative | | SI | Promozione delle iniziative a cura del personale interno, tramite:  - quotidiani cartacei locali  - quotidiani on line locali e nazionali  - brochure e riviste diffuse sul territorio  - cartellonistica  - facebook Twitter  - mailing list  - depliant distribuiti sul territorio |
| Gestione di risorse aggiuntive | | SI | Sponsorizzazione da parte delle fondazioni bancarie locali (FCRL e FBdM)  partnership con musei e istituti culturali |
| Affitto degli spazi | | NO |  |
| Altro | | SI | I giardini e i loggiati esterni dei Musei nazionali sono talvolta concessi in uso per presentazioni di libri, cene, concerti e danza, senza fini di lucro , a cura di istituzioni esterne (Crocerossa, Lyons, Fondazioni, Camera di Commercio, Assoindustria, ecc.) |
| Educazione e didattica | | | |
| Ampiezza | | | |
| Iniziative: | |  |  |
| * visite e percorsi tematici | | SI | Percorsi didattici per le scuole di ogni ordine e grado. |
| * laboratori artistici e di animazione | | NO |  |
| * corsi di formazione per docenti scolastici | | NO |  |
| * corsi di formazione per operatori didattici | | NO |  |
| * progetti speciali in convenzione con le scuole | | SI | Tutti al Museo! Progetto didattico interculturale finanziato dal Mibact |
| * altre iniziative | | NO |  |
| Regolarità e continuità | |  |  |
| Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato | | SI | Nell’orario di apertura dei musei è possibile ricevere informazioni dal personale addetto alla vigilanza e accoglienza; possono inoltre essere chieste informazioni chiamando telefonicamente la Direzione dei Musei nazionali di Lucca telefonando in orario d’ufficio (tel. 0583/55570) o tramite email all’indirizzo [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it)  Su richiesta, anche attraverso via telematica, viene rilasciata copia delle immagini delle opere , in alta risoluzione. Pagamento a norma di legge, in caso di pubblicazione. Sul sito del Museo ([www.luccamuseinazionali](http://www.luccamuseinazionali)) è scaricabile il modulo per la richiesta. |
| Orario per la consultazione della documentazione per la didattica | | SI | Consultazione delle schede delle opere, dell’archivio restauri, della documentazione fotografica: su appuntamento in orario d’ufficio. |
| Evidenza | | | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | | SI in presenza di iniziative | A cura di personale esterno. |
| Documentazione sui beni conservati | | | |
| Regolarità e continuità | | | |
| Consultazione: SI | | ORARIO:su appuntamento, in orario d’ufficio. | DOVE:  A Palazzo Mansi, in Via Galli Tassi, è disponibile tutto il materiale relativo ai musei e alle collezioni (Schede di Catalogo, Archivio Fotografico, Archivio di Restauro)  Riferimenti:  [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it)  dott. Claudio Casini,  [claudio.casini@beniculturali.it](mailto:claudio.casini@beniculturali.it) |
| Ampiezza | | | |
| Disponibilità di: | |  |  |
| - schede di catalogo in formato digitale | | SI | Ove possibile si rilascia per via telematica.  [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it) |
| - schede di restauro | | SI | Su appuntamento.  [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it) |
| - schede di movimentazione | | NO |  |
| - archivio fotografico | | SI | Su richiesta, anche attraverso via telematica, viene rilasciata copia delle immagini delle opere , in alta risoluzione. Pagamento a norma di legge, in caso di pubblicazione. Sul sito [www.sbappsae-lu.beniculturali.it](http://www.sbappsae-lu.beniculturali.it) è scaricabile il modulo per la richesta.  [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it) |
| - archivio multimediale (sonoro, audiovisivo) | | NO |  |
| Pubblicazioni | | SI | Biblioteca presso Palazzo Mansi.  Su appuntamento.  Rif. : dott. Claudio Casini, [claudio.casini@beniculturali.it](mailto:claudio.casini@beniculturali.it) |
| Rapporto con gli stakeholder | | | |
| **Ampiezza** | | | |
| Coinvolgimento degli stakeholder: | |  |  |
| Enti territoriali | | SI | Fondazioni (CRL, BML): collaborazione alle iniziative volte alla promozione e alla conservazione dei Musei nazionali di Lucca e delle collezioni tramite contributo economico.  Collaborazione annuale.  Partecipazione ad iniziative ed eventi promossi da Comune Lucca, Provincia, Regione |
| Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub, …) | | SI | - Convenzione con l’associazione di volontariato *“Amici dei Musei e dei Monumenti di Lucca e Provincia”*, che sostiene i Musei nazionali di Lucca nell’organizzazione delle iniziative di valorizzazione e promozione.    - Convenzione con l’associazione “Tessiture Lucchesi”, nata per il recupero della pratica artigianale e artistica della tessitura a mano e la diffusione della conoscenza dei tessuti rustici lucchesi**. I** volontari dell’associazione accolgono tutti i martedì (dalle 14 alle 18) e i giovedì **(**dalle 10 alle 14) i visitatori di Palazzo Mansiper le sale dove si conservano i telai donati al Museo da Maria Niemak (piano terra) , per illustrare i materiali e l’attività della tessitura rustica lucchese e azionando gli strumenti (l’accesso alla sezione tessile è compreso nel biglietto d’ingresso). |
| Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM …) | | NO |  |
| Onlus | | NO |  |
| Operatori economici | | NO |  |
| Evidenza | | | |
| Modalità di comunicazione delle attività | | SI | Promozione delle iniziative a cura del personale interno, tramite:  - quotidiani cartacei locali  - quotidiani on line locali e nazionali  - brochure e riviste diffuse sul territorio  - cartellonistica e depliant distribuiti sul  territorio (apposizione dei loghi delle  fondazioni contribuenti)  - mailing list |
| Obiettivi di miglioramento | | | |
| **Ampiezza** | | | |
| Obiettivi di miglioramento | | SI | - Consultazione on-line dei volumi disponibili allo scambio con altre biblioteche |
| Iniziative finalizzate al miglioramento:   * delle strutture | | SI | * In entrambi i Musei:   - Potenziamento della cartellonistica esterna  - Incremento illuminazione con rilevatore presenze nelle sale espositive (dove ancora assente)  - Incremento di supporti alla visita (touch screen)  - Completamento del lavoro di traduzione in inglese delle didascalie informative delle opere esposte  - Completamento del lavoro di traduzione in inglese delle schede mobili per la consultazione, dei fogli di sala e dei cartelli informativi delle sale   * A Palazzo Mansi:   - Elaborazione progetto per l’accoglienza di  utenza LIS (formazione personale  LIS/accordi con l’Associazione LIS, altro)   * A Villa Guinigi:   - Completamento Casermetta (miglioramento  della illuminazione interna per la  valorizzazione degli ambienti)  - Completamento progetto per l’avvio di  percorsi per non vedenti e ipovedenti  (schede descrittive in braille) |
| - delle collezioni | | SI | Iniziative per la valorizzazione di opere attualmente in deposito a Villa Guinigi |
| * dei servizi | | NO |  |
|  | |  | Sulla base dei risultati dello scorso anno:  CONFERENZE: rispetto ai cicli di conferenze “*Incontri al Museo”* concentrate nel periodo di Autunno e di Primavera, si intendono organizzare conferenze distribuendole con maggiore uniformità nel corso dell’anno. Obiettivo: incremento di fruizione, possibilmente da una media di 60 a una di 90 partecipanti.  MOSTRE:organizzazione di una mostra anche nel periodo estivo (giugno). |
| * delle attività di valorizzazione | | SI |  |
| altro | | SI | L’obiettivo minimo è il mantenimento delle attuali funzioni, nonostante un importante calo delle risorse umane ed economiche. |
| Servizi specialistici | | | |
| - Inventario Generale dei Beni conservati nei Musei nazionali di Lucca e sul territorio di competenza (Schede di Catalogo)  Sede: Palazzo Mansi, Via Galli Tassi. | | SI | Su appuntamento nell’orario di apertura Ufficio della Soprintendenza BAP di Lucca e Massa Carrara, a seguito di richiesta scritta e motivata a norma di Legge: dal lunedi al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16. Sul sito [www.sbappsae-lu.beniculturali.it](http://www.sbappsae-lu.beniculturali.it) e sul sito dei Musei ([www.luccamuseinazionali](http://www.luccamuseinazionali)) è scaricabile il modulo per la richIesta. |
| Biblioteca  Sede: Palazzo Mansi, Via Galli Tassi | | Circa 1000 volumi  Quotidiani-Periodici: n° 10  Sezione locale  Sezioni speciali (cataloghi mostre locali e nazionali) | Su appuntamento nell’orario di apertura Ufficio: dal lunedi al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16. Per informazioni e scambio interbibliotecario:  dott. Claudio Casini, [claudio.casini@beniculturali.it](mailto:claudio.casini@beniculturali.it) |
| Fototeca  Sede: Palazzo Mansi, Via Galli Tassi | | SI | Su appuntamento nell’orario di apertura Ufficio: dal lunedi al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16. Sul sito [www.sbappsae-lu.beniculturali.it](http://www.sbappsae-lu.beniculturali.it) e su quello dei musei [www.luccamuseinazionali.it](http://www.luccamuseinazionali.it)  è scaricabile il modulo per la richiesta. |
| Deposito  Sede: Villa Guinigi, Via della Quarquonia  Servizi Educativi | | SI  SI | Deposito materiali ceramici e, in prospettiva,  di un Gabinetto Disegni e Stampe. E’ possibile accedervi su appuntamento, per motivi di studio e ricerca, previa richiesta alla Direzione Musei nazionali di Lucca.  [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it)  Si organizzano a pagamento, a cura di personale esterno, visite guidate per le scuole di ogni ordine e grado. |
| Reclami | | | |
| Reclami, proposte  e suggerimenti | | SI | PEC: [sbapsae-lu@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu@beniculturali.it)  E’ al momento in fase di elaborazione la versione in lingua inglese del modello per il “Reclami, proposte e suggerimenti”. |

### IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

##### Reclami , proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L’istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Ilaria G. Pergola, dietro indicazione della Direzione Musei nazionali di Lucca.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all’ingresso. I moduli devono essere depositati nell’apposito box all’uscita oppure possono essere consegnati al personale di vigilanza.

E’ possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it) , o un fax al seguente numero: 0583/ 312221

L’Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; la Direzione si impegna a rispondereentro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’organizzazione e dell’erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo: [sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it](mailto:sbapsae-lu.museilucchesi@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L’istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L’istituto effettua inoltre:

* rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
* interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all’ingresso della struttura.

**Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico

**Glossario**

Qualità

L’insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all’Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest’ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

**Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell’utente che fa l’esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l’analisi della percezione dell’utenza.

*(Es.* ***accoglienza,******ampiezza, regolarità e continuità****, ecc.)*

**Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

#### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell’ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

#### Standard specifico

E’ riferito alla singola prestazione resa all’utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E’ direttamente controllabile dall’utente.

**Customer satisfaction** (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall’ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l’andamento nel tempo.

**Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

**Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall’organizzazione